



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Administración de cobranzas y su relación con las cuentas por cobrar en la empresa  
Bazar Comercial Navy de CLR. Callao, 2018

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Bachiller en Administración

AUTOR:

Br. Godoy Rojas, Alejandro (ORCID: 0000-0002-6927-0872)

ASESOR:

Mg. Maurtua Gurmendi, Luzmila Gabriela (ORCID: 0000-0001-5067-7464)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

FINANZAS

LIMA - PERÚ

2019

## **DEDICATORIA**

Dedicamos este Trabajo de Investigación a nuestro Eterno Padre Celestial por habernos guiado por el buen camino e inspirado día a día para seguir cumpliendo nuestros objetivos y seguir en su Verdad.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos al Dios de Abraham, Isaac y Jacob por permitirnos seguir en pie y llegar a cumplir nuestra meta, a nuestra familia al cual dedicamos este legado y a nuestra casa de estudios Universidad César Vallejo, por acogernos en sus aulas, como al staff de profesores que nos nutren con sus acertados aportes académicos en la culminación de este estudio metodológico

# Página del Jurado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO DE LIMA

## DICTAMEN DE SUSTENTACION DEL TRABAJO DE INVESTIGACION N° 030-2019-1 UCV-LIMA NORTE

El Presidente y los miembros del Jurado Evaluador de Tesis designado con RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 0089/EP/ADMINISTRACION/UCV LIMA NORTE de la Escuela de Administración, dictaminan:

### PRIMERO.

Aprobar por sobresaliente (Pasará a publicación)	: 18 - 20 puntos	( )
Aprobar por unanimidad	: 14 - 17 puntos	(+)
Aprobar por mayoría	: 11 - 13 puntos	( )
Desaprobar	: 0 - 10 puntos	( )

La Tesis denominada "ADMINISTRACIÓN DE COBRANZAS Y SU RELACIÓN CON LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA BAZAR COMERCIAL NAVY DE CLR. CALLAO, 2018 " presentado por el (la) estudiante **GODOY ROJAS ALEJANDRO**.

SEGUNDO. Que la calificación obtenida en la sustentación de la Tesis por el (la) estudiante es como corresponde:

Apellidos y Nombres	Calificación en números	Calificación en letras
GODOY ROJAS ALEJANDRO	14	Catorce

Los Olivos, 12 de julio del 2019

Presidente(a): MAG. GENARO EDWIN SANDOVAL NIZAMA  
Nombre Completo

Firma

Secretario(a): MAG. LUZMILA GABRIELA MAURTUA GURMENDI  
Nombre Completo

Firma

Vocal: MAG. BENITO ARMANDO LARROCHE CUETO  
Nombre Completo

Firma

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



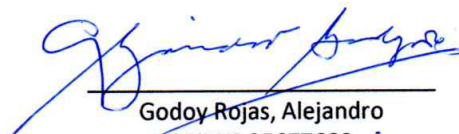
## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Godoy Rojas, Alejandro con DNI N° 25677680, en la senda de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que los documentos que se adjuntan son fidedignos.

Asimismo, indico bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en el presente **TRABAJO DE INVESTIGACIÓN** son auténticos y veraces. En el caso que hubiera falta, omisión o falsedad asumo los correspondientes procesos investigativos y sanciones de acuerdo a las normas internas de la Universidad.

En concordancia, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, con las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 12 de 07 del 2019.

  
\_\_\_\_\_  
Godoy Rojas, Alejandro  
DNI N° 25677680

## Presentación

Señor Presidente

Señores miembros del Jurado

Presento el Trabajo de Investigación titulado: “Administración de cobranzas y su relación con las cuentas por cobrar en la Empresa Bazar Comercial Navy de CLR. Callao, 2018”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado de Bachiller.

Esperamos que nuestros modestos aportes contribuyan con algo en la solución de la problemática de las Cuentas por cobrar en especial en los aspectos las políticas de créditos y cobranzas, en las Instituciones Privadas de nuestro país.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad.

En el primer capítulo se expone el problema materia de la investigación, en el segundo capítulo se presenta el marco metodológico, el tercer capítulo se muestran los resultados de los objetivos o hipótesis propuestos, el cuarto capítulo abordamos la discusión de los hallazgos. En el quinto capítulo se desarrollan las conclusiones, las recomendaciones en el sexto capítulo y finalmente las referencias bibliográficas seguidas de los anexos

El Autor.

## Índice

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
Página de Jurados.....	iv
Declaratoria de Autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
ÍNDICE .....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT .....	ix
I. Introducción .....	1
II. Método.....	9
2.1 Tipo y diseño de investigación.....	9
2.2 Población y Muestra .....	9
2.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	9
2.4. Procedimiento.....	11
2.5 Métodos de análisis de datos.....	11
2.6 Aspectos Éticos .....	11
III. RESULTADOS.....	12
IV. DISCUSIÓN.....	24
V. CONCLUSIONES.....	26
VI. RECOMENDACIONES.....	27
REFERENCIAS .....	28
ANEXOS.....	30

## RESUMEN

El presente Trabajo Metodológico de Investigación estuvo enfocado en hallar la relación entre la Administración de cobranzas y su vínculo con las cuentas por cobrar en la empresa Bazar Comercial Navy de CLR. Callao, 2018.

De acuerdo al autor Adarve Corporación Jurídica (2017), quien diserta respecto a la Administración de Cobranza, mencionando tres dimensiones como son: Medios de pago, Técnicas de negociación y Gestión profesional. Asimismo Morales (2014) nos habla en lo relativo a las cuentas por cobrar, las cuales las clasifica en: Administración de la cartera de cuentas por cobrar, Contabilidad de cuentas por cobrar y Análisis financiero en la administración de cuentas por cobrar.

Consecuentemente, se usaron los siguientes métodos: tipo de estudio aplicada, nivel descriptivo–correlacional y su diseño es no experimental con enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por 32 trabajadores del área de crédito y cobranza, siendo la muestra censal.

En la recopilación de los datos se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento siendo el cuestionario de tipo Likert. Para los resultados se usó el Software Estadístico Informático SPSS-24 y con el cual se pudo obtener la medición del nivel de confiabilidad de las preguntas, interpretar gráficos estadísticos, analizar la prueba de normalidad y optar por aplicar la correlación de T-Student.

Por lo tanto, se obtuvo como resultado de que la Administración de cobranza si se relaciona con las cuentas por cobrar en la empresa Bazar Comercial Navy de CLR. Callao, 2018.

**Palabras clave:** Administración de Cobranza, Cuentas por Cobrar, Gestión, Crédito.



## ABSTRACT

This methodological research work was focused on finding the relationship between collection management and its link to accounts receivable on the company Commercial Bazaar Navy from CLR. Callao, 2018.

Of agreement the author Adarve Corporacion legal (2017), who speaks on the administration of collection, mentioning three dimensions such as: Means of payment, negotiation techniques and professional management. Also Morales (2014) speaks with regard to accounts receivable, which classifies them in: management of the portfolio of accounts receivable, accounting of accounts receivable and financial analysis in the administration of accounts receivable.

As a result, the following methods were used: type of study applied, descriptive-correlational study and its design is non-experimental quantitative approach. The population was composed of 32 workers in the area of credit and collections, being the Census sample.

The data collection was used in survey technique and instrument being Likert-type questionnaire. The computer Statistical Software SPSS-24 was used for the results which is could get the measurement of the level of reliability of the questions, interpreting statistical graphs, analyze the test of normality and choose to apply the correlation of T-Student.

So it was obtained as a result of which the administration of collection if it relates to accounts receivable on the company Commercial Bazaar Navy from CLR. Callao, 2018.

**Key words:** Collection management, accounts receivable, credit, management.

## **I. Introducción**

Hoy en día, las actividades comerciales están en plena expansión a todos los sectores económicos de nuestra sociedad, suscitándose una serie de contratiempos en el recupero de las cuentas por un lado y por otro un errado proceso de administración de la cartera morosa. Ya sea por temas laborales, familiares o sencillamente por mal hábito esta cartera va en aumento. Lo cual atenta contra el ingreso de flujo de caja, los activos y la existencia de las organizaciones comerciales.

La administración del Área de Créditos y Cobranzas está conformada por Gerente y Gestores profesionales con perfiles que les da la capacidad de salir adelante y dejar esta crisis del recupero, logrando resultados positivos en la aplicación de las estrategias de exacción morosa; de la misma manera el reto es obtener óptimos resultados en el recupero de las cuentas por cobrar, a través del uno de los activos de la empresa como es el Equipo de Gestores y/o colaboradores los cuales se identifican con el cumplimiento de los objetivos del Departamento.

En el **contexto local** la empresa Bazar Comercial Navy de CLR - Callao, tiene como Misión el satisfacer las exigencias del personal de la Marina de Guerra del Perú (MGP), brindando productos de calidad y garantía de las marcas de prestigio. A través de otorgar líneas de crédito para su obtención a los clientes mediante facilidades en la cancelación. El departamento de crédito y cobranzas se creó a finales del año 2011 para afrontar la contingencia en el cambio del formato legal en la cobranza por medio de los descuentos a terceros para todas las entidades extra MGP. Se puso en ejecución la novísima “Ley General del sistema Nacional de Presupuesto Ley N°2811, la cual regula los descuentos por planilla del sector público. Esta normativa legal incremento las cuentas por cobrar ya sea a través de un Título Valor o Conciliación Extrajudicial a nuestra asidua clientela.

**Internacionalmente** las investigaciones aportados como referentes, Davalos M. (2017) afirma que, la falta de políticas para la entrega de créditos y su recuperación, no sea asignado responsabilidad a una sola persona para la recuperación de la cartera. Por ende, las actuales políticas se basan en las preferencias y relaciones establecidas entre los propietarios y personal de ventas con los clientes de la empresa que en un estudio minucioso de las características de cada cliente esto conlleva a que existan un número de clientes en mora por largos periodos de recuperación causando problemas de liquidez en la empresa, afectando el Capital de Trabajo, los Activos Corrientes y el pago a los proveedores; Jiménez,

P. (2015) propone en la implementación de un Modelo de Administración enmarcado en las normas legales vigentes para el control de las Cuentas por Cobrar, se plantea la aplicación de mecanismos en donde se detecten los procesos con falencias, con la finalidad de mejorar la capacidad económica actual y los procedimientos que se requieren para minimizar el Activo exigible existente.

En el **Perú**, las investigaciones producidas como historial, Arce L. (2017) se aprecia una administración en el área de cobranzas poco eficiente y eficaz en el Proceso de la dación de los créditos, la evaluación a los clientes y la gestión de las cobranzas con personal no capacitado para esta labor. La atención al cliente es poco saludable en la solución de reclamos, lo cual evidencia escasa preocupación a través de sus políticas de fidelización, las cuales no existen. Por último, La administración de la cartera pesada y el recupero lento de la misma afecta la liquidez de la organización para en el cumplimiento de sus necesidades inmediatas; por su parte Nole G. (2015) concluye que las medidas de recaudación en EPSEL S.A. son ineficaces pues el 94% de los consultados a través del cuestionario de preguntas prueban a la entidad EPSEL S.A que implante una mayor presión en el tema de ejecutar las cuentas por cobrar pendientes de pagos, con la idea de evitar el corte del servicio. Asimismo, se activará un Programa Informático de Cobranza que controlara y agilizará la misma, también un Plan de incentivos por pago oportuno y de refinanciación a los clientes en mora. Tomando en cuenta que los niveles de impagos están altos al 99% según la población encuestada. De esa manera se obtendrían mejores ingresos a la caja.

En el **enfoque teórico**, James A.F. Stoner El autor nos señala que es todo un proceso sistemático y disciplinado por parte del Talento Humano sumado al uso de los recursos disponibles de la empresa para el logro de los objetivos trazados con anterioridad.

En el **enfoque conceptual**, Adarve Corporación Jurídica (2017) indica para una óptima conducción en el tema de recuperación de créditos otorgados por la empresa, se hace necesario un eficiente uso de tareas y estrategias en el tiempo apropiado; por ello Brachfield (2012) indica que la Empresa que no es eficaz en la labor de cobranza atenta contra sí misma, pues no consigue recuperar ni el capital invertido ni menos el porcentaje de la ganancia por la venta al crédito otorgado, por tal razón, la Administración de la Cobranza implica un inteligente y continuo sistema, vital para la continuidad de la vida empresarial de toda organización, con su ágil y creativo accionar de recupero, nos garantizará el retorno de la inversión realizada.

Para entender la importancia de la Administración de Cobranza nos secundamos en las siguientes dimensiones, (a) medios de pago según Adarve Corporación Jurídica (2017) refiere que el normalmente utilizado al día de hoy es el Contrato, en el cual ambas partes: comprador – vendedor, se ponen de acuerdo en el producto, condiciones de pago, aceptación y de forma voluntaria firman el documento dándole validez al acto. Su incumplimiento será materia de reclamación justificada; de esta forma para observar los medios de pago se usan indicadores, (i) el recibo lo da a conocer toda la información de la transacción comercial, como el monto, el producto o servicio, fecha, cláusulas, también los datos del comprador y el vendedor; (ii) transferencia bancaria según refiere que es todo traslado de dinero de una cuenta a otra del banco, a través de él se efectúan los pagos, cancelaciones, abonos a proveedores, empleados, entidades del estado, etc. Se recomienda que toda operación comercial de dinero por parte de la empresa deba ser bancarizada, para a un mejor control e información detallada del dinero que recibe y/o paga; (iii) letra de cambio sostiene que es un Título Valor de amplio respaldo para el poseedor, indicándose en el documento los principales datos como fecha de vencimiento para el pago, lugar y cantidad de la deuda. Entendiendo el deudor que es una obligación de pago concertada.

(b) Técnicas de negociación de acuerdo a Adarve Corporación Jurídica (2012) indica que son los acuerdos de pago otorgados al cliente que ha caído en mora, dándole ciertos beneficios y facilidades en cuotas y tiempo para la cancelación de la deuda contraída, por ello para evaluar se usará indicadores: (i) el acuerdo de pago indica que es el mecanismo entre ambas partes para buscar obtener la mayor ventaja posible, la negociación lleva a un punto medio en el cual ambos entiendan que han ganado; (ii) la quita significa que es la rebaja sobre la cantidad adeudada por el cliente, la cual se aplica al momento de la cancelación total de la misma, para el acreedor recuperara el capital invertido más parte de los intereses y/o ganancia proyectada. La prioridad es ganarle tiempo a la mora, de forma inmediata y que no continúe; (iii) la refinanciación enseña que es la negociación de la deuda en mora, otorgándole un nuevo cronograma de pago por cumplir. El objetivo principal de esta acción es obtener mayores garantías (hipoteca, conciliación extra judicial, avalistas, etc.) en caso se repita el no pago.

(c) Gestión profesional nos dice Adarve Corporación Jurídica (2012) que es el alma del equipo del área de cobranzas, el cual cuenta con un solo objetivo: el cobro de las deudas

impagas, por lo cual deberán convertirse en expertos del recupero, a través de diversas y creativas estrategias para con los diversos tipos de clientes, por ello para evaluar se usará indicadores: (i) Experiencia y Profesionalidad menciona que es la experiencia como profesionales en la reclamación de impagados es fundamental para llegar a las metas del recupero, pues se toma en cuenta singularidad psicológica de cada cliente y persuadirlo que cumpla con los compromisos firmados; (ii) gestor de cobro puntualiza que es la persona encargada de la parte operativa del ciclo de recupero de deuda que cada cliente tiene pendiente de pago, su desempeño es gravitante para obtener el cumplimiento de los acuerdos; (iii) reclamación judicial señala que viene a ser el intento de cobrar una deuda impaga a través de la vía judicial con asistencia o consultoría de un Abogado colegiado del lugar, se tiene en cuenta que una vez iniciada esta gestión no podrá ser modificada en ningún término. En ocasiones esta acción es persuasiva para el cliente pues decide acercarse a la empresa y regularizar su situación impaga.

Para las Cuentas por Cobrar Morales (2014) puntualiza son producto de las operaciones comerciales a créditos, ya sea venta de productos o servicios prestados, los cuales son materia de derecho exigible, sustentables por diversos documentos como son el Contrato de compra – venta y la Guía de remisión que indica la recepción del producto, afirma que los Títulos Valores como son: la Letra de Cambio, el Pagare, el Cheque, etc. que el deudor firma al efectuarse la venta a crédito son materia de reclamo judicial en caso de incumplimiento de pago, agregando Chong (2011) que las cuentas por cobrar son todas aquellas atribuciones – de la empresa - que requieren ser recuperadas monetariamente, las mismas que serán retribuidas en beneficio propio. Para entender la importancia de las Cuentas por Cobrar nos secundamos en las siguientes dimensiones, (a) Administración de la cartera de Cuentas por Cobrar para Morales (2014) nos indica algunas razones para que la administración de cobranza sea eficiente, ante todo es la Prevención, lo cual se realiza a través del conocimiento del perfil de cliente que tratamos, también en el cuidado de otorgar las líneas de crédito. En el tema de la cobranza se deberán aplicar estrategias continuas y creativas para el recupero. Por último, estudiar el comportamiento de los clientes para atenuar riesgos y peticiones futuras en la gestión de cobro, por ello para evaluar se usará indicadores: (i) Estrategias de cobranza refiere que se debe segmentar y/o clasificar toda la cartera pesada de la empresa, ya sea por antigüedad, montos, geografía, productos, perfil, etc., luego determinará las estrategias y políticas a emplear con los casos similares, entre

ellas tenemos la refinanciación, los nuevos plazos de pago, quitas, descuentos por pronto pago, todo esto apunta a la disminución paulatina de la cartera impaga.; (ii) Fases de la cobranza se encuentra que es el procedimiento del recupero de las cuentas impagas que tiene la organización para hacer efectivas ante los clientes, su eficiente resultado influye en el flujo de caja positivo y la liquidez necesaria para cubrir los pagos a los acreedores y obligaciones contraídas; (iii) Clasificación de los clientes según indica que es de uso común en las empresas que tiene tiempo en el mercado contar con una amplia selección de clientes basados en ciertos parámetros de: compra frecuente, compra ocasional, altos volúmenes de compra, etc. los que solicitan: servicios, precios especiales, tratos preferenciales o algún dato especial que denote su singularidad, estos detalles son sumamente importante para luego proponer alternativas que permitan la cobranza efectiva;

(b) Contabilidad de las cuentas por cobrar, señala Morales (2014) que nos ayuda a recepcionar, ordenar, clasificar, procesar y controlar la información financiera y económica respecto a la cartera en gestión en todo momento, como son los ingresos – egresos y el flujo de caja que prescinde la empresa, por ello para evaluar se usaran indicadores: (i) Registro Contable define tanto las cuentas como los documentos por cobrar se hace en general mediante el procedimiento contable dentro del estado de situación financiera con el monto respectivo de cada cuenta, también se registran las ventas diarias la cual nutre de información a las áreas de: ventas, almacenes, embarques, cobranza, contabilidad y tesorería en especial, al final de cada día se realiza la sumatoria de las cuentas por cobrar a cada cliente, anotándose el asiento contable en el libro respectivo; (ii) Estimación de Cuentas Incobrables describe a los clientes que han obtenido créditos los cuales han caído en mora excesiva, pues no pagan sus saldos insolutos, contablemente se debe de provisionar de recursos financieros para afrontar esta contingencia de perdida y así paliar las situaciones financieras críticas de la empresa; (iii) Ventas de Cuentas por Cobrar menciona al Factoraje en México en Perú Factoring como solución para disminuir la cartera pesada de la empresa a través de la venta y entrega al comprador, con lo cual se mantiene los niveles de liquidez necesarios para la empresa de manera que pueda hacer caja. La empresa compradora asume la propiedad de las cuentas impagas, también el riesgo del crédito como las gestiones de cobro; (iv) Presentación en los Estados Financieros precisa que las cuentas y documentos por cobrar deben de presentarse en el estado de situación financiera inmediatamente luego de haber pagado o cancelado y de las inversiones en Títulos Valores.

(c) Análisis Financiero en la Administración de Cuentas por Cobrar según Morales (2014) enseña que empresarialmente se debe contar con una óptima gestión de los remanentes que se tiene en cuentas por cobrar, en especial en lo relativo a los pagos por adelantado ó también a las facilidades en las cuotas de pago similar a la competencia. También se refiere al conjunto de políticas, procedimientos y prácticas empleados por una empresa con respecto al manejo de ventas ofrecidas a crédito. Asimismo es el manejo de todas las facturas pendientes que tiene una empresa por recibir su pago después de haber entregado un producto o servicio, por ello para evaluar se usara indicadores: (i) Análisis de diferentes plazos de créditos a los clientes mayormente se da comienzo atravez de un análisis comparativo entre nuestros plazos y los que otorga la competencia, a continuación sopesamos los beneficios que estos suman a la empresa. Se requiere de un estudio financiero que pueda medir la variable costo – beneficio de estos plazos por las ventas a crédito; (ii) Descuento por pronto pago lo describe como un incentivo que se concede por un vendedor a un comprador por pagos realizados con anterioridad al vencimiento programado de las deudas contraídas, son también conocidos como descuentos en efectivo, se ofrecen con el fin de persuadir a los clientes para pagar sus facturas más rápido - no se entiende como un incentivo para hacer la compra en primer lugar. (iii) Efecto de las diferentes políticas de crédito en el ciclo operativo nos dice que estas son las normas dadas por la dirección de la empresa las mismas que son estándar dadas con criterio claro y bien definido, para el ejercicio comercial en todas las áreas y departamentos concernientes a la tema del crédito a los clientes. Estas pueden ser del tipo duro el cual rebajara la cuota de morosos, más frenara el flujo de ventas, por el contrario la del tipo blando impulsara las ventas a la vez que incrementara el porcentaje de morosidad. Básicamente cada organización deberá decidir la política a seguir tomando en cuenta sus objetivos, las variables internas como externas y finalmente observar la inversión y réditos a obtener por esta operación.

La investigación asumió como la **problemática** dirigida a revelar ¿Cuál es la relación entre la Administración de Cobranza y las Cuentas por Cobrar en la empresa Bazar Comercial Navy de CLR. Callao, 2018?; de la misma manera, para los **Problemas específicos** se formularon (a) ¿Cuál es la es relación entre la Administración de Cobranza y la Administración de la Cartera de Cuentas por Cobrar en la empresa Bazar Comercial Navy de CLR. Callao, 2018?; (b) ¿Cuál es la relación entre la Administración de Cobranza y la Contabilidad de Cuentas por Cobrar en la empresa Bazar Comercial Navy de CLR. Callao,

2018?; (c) ¿Cuál es la relación entre la Administración de Cobranza y el Análisis financiero en la administración de las cuentas por cobrar en la empresa Bazar Comercial Navy de CLR. Callao, 2018?

El trabajo metodológico goza de una **Justificación Teórica** a través del uso de un actual marco teórico rígidamente seleccionado, en el cual se aprecia la trascendencia de la administración de cobranza y el nexo con las cuentas por cobrar para la compañía. Los autores nos refieren la aplicación inequívoca de una eficiente Dirección de la gestión y un eficaz Control de las cuentas pendientes de pago, también **metodológicamente** la investigación progresa con una herramienta muy importante para la recolección de datos: el cuestionario, por último la **Justificación Práctica**. En el presente estudio de investigación se tomó muy en cuenta los conocimientos aportados por los diversos autores. Los que nutrirán al equipo de gestores en la creación de importantes estrategias y creativas tácticas para el recupero de la cartera morosa. La misma que atenta contra la liquidez de la organización y el cumplimiento operativo de la misma.

El Dr. Arístides Vara (2015) nos explica que los Objetivos en una investigación es el fin final a que apunta desarrollar todo trabajo metodológico. El mismo que culmina su labor cuando sea alcanzado las metas propuestas. Para ello la investigación se trazó como **Objetivo General** determinar si existe relación entre la Administración de cobranza y las cuentas por cobrar en la empresa Bazar Comercial Navy de CLR. Callao, 2018. De igual manera para los **Objetivos Específicos** (a) determinar si existe relación entre la Administración de Cobranza y la Administración de la Cartera de Cuentas por Cobrar de la empresa Bazar Comercial Navy de CLR. Callao, 2018; (b) determinar si existe relación entre la Administración de Cobranza y la Contabilidad de Cuentas por Cobrar en la empresa Bazar Comercial Navy de CLR. Callao, 2018; (c) determinar si existe relación entre la Administración de Cobranza y el Análisis financiero en la administración de las cuentas por cobrar en la empresa Bazar Comercial Navy de CLR. Callao, 2018.

Seguidamente, el Dr. Humberto Ñaupas (2014) indica que la Hipótesis es la formulación innovadora y creativa del tesista a través de preguntas, con la idea de encontrar alternativas de solución a la situación dada materia del estudio respectivo, seguidamente se propuso la **hipótesis general** existe relación entre la Administración de Cobranza y las Cuentas por Cobrar en la empresa Bazar Comercial Navy de CLR. Callao, 2018. De la misma manera para las **hipótesis específicas** (a) existe relación entre la Administración de



Cobranza y la Administración de la Cartera de Cuentas por Cobrar en la empresa Bazar Comercial Navy de CLR. Callao, 2018; (b) existe relación entre la Administración de Cobranza y la Contabilidad de Cuentas por Cobrar en la empresa Bazar Comercial Navy de CLR. Callao, 2018; (c) existe relación entre la Administración de Cobranza y el Análisis financiero en la administración de las cuentas por cobrar en la empresa Bazar Comercial Navy de CLR. Callao, 2018.

## **II. Método**

### **2.1 Tipo y diseño de investigación**

Se realizó el **tipo** Aplicada, la cual sostiene Behar (2008) es aquella que incide en la necesidad de ejecutar la teoría académica sostenida por principios y leyes a la resolución de la cuestión en estudio. Vale decir trata de hallar la relación existente entre la Administración de Cobranza y las Cuentas por Cobrar en la empresa Bazar Comercial Navy. El **diseño** es de corte transversal empleado para este estudio, tomando en cuenta que los datos se recopilaron en un solo tiempo, en palabras de Sampieri, Fernández y Baptista (2014).

Se utilizó el método hipotético deductivo tomando en cuenta las hipótesis presentadas en esta investigación.

### **2.2 Población y Muestra**

Bernal (2010) habla en torno a la población como el universo compuesto por sus elementos a ser investigados, definiendo como la agrupación del total de elementos de muestreo, en tal sentido, Bazar Comercial Navy está integrada por los 32 colaboradores que conforman la plana de la sección de cobranzas.

En lo relativo a la muestra fue censal, Ramírez (1997) afirma que es apreciada como tal porque el total de los elementos de la investigación son calificados como muestreo, para la actual investigación.

### **2.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, centrando dicha técnica en la demanda de la información relevante a un grupo de personas acerca de los problemas específico. Para ello Bernal (2010) indica que La Encuesta se sostiene en un instrumento: el cuestionario o formulario de preguntas, preparado expresamente con el objetivo de conseguir, recepcionar y tomar datos a los encuestados. Para ello se hizo uso de la escala tipo Likert, como afirma Malhotra (2008) la cual es bautizada en honor de su inventor Rensis Likert, la misma que es una tabla de clasificación, en la cual los entrevistados digan el nivel de acuerdo o desacuerdo están al momento de formularles las preguntas, estas giran en torno a cinco niveles de conformidad o respuesta, van de estar “totalmente de acuerdo” a “totalmente en desacuerdo”.

Para Hernández et al (2010) entiende por validez al nivel que el cuestionario brinda acerca del tema específico y su contenido a ser evaluado. Por ello fue sometido a juicio de dos expertos, para encontrar una validez significativa en concordancia al presente trabajo de investigación.

Tabla 1

*Validación del instrumento de recolección de datos por juicio de expertos.*

Expertos	Calificación
Dr. CASTAGNOLA SANCHEZ, Carlos	Aplicable
Dr. RAMIREZ TIRADO, Carlos	Aplicable
Mg. VILLAREAL MAGAN, Cecilia	Aplicable

**Fuente:** Calificación por Docentes de la Escuela de Administración.

Según McDaniel y Gates (2016) afirma que la confiabilidad es el nivel en que las mediciones están libres de errores al azar, ofreciendo datos confiables. Al existir menos errores, se hace más confiable la observación. Por lo tanto una correcta medida es aquella con cero errores, esta es veraz en su valor si el concepto medido tampoco varia, así mismo se evidencia el cambio al producirse una alteración en su concepto. (p.232)

Para determinar el nivel de confiabilidad del presente estudio, se realizó mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach haciendo uso de una muestra piloto de 20 colaboradores encuestados del Departamento de créditos y cobranzas de la empresa. Los resultados se aprecian a través de la siguiente tabla:

Tabla 2

*Escala de confiabilidad*

COEFICIENTE		CONFIABILIDAD
-1 a 0	=	No es confiable
0 a 0.49	=	Baja confiabilidad
0.5 a 0.75	=	Moderada confiabilidad
0.76 a 0.89	=	Fuerte confiabilidad
0.90 a 1	=	Alta confiabilidad
1	=	Perfecta confiabilidad

Fuente: Herrera (1995) Metodología de la investigación

Tabla 3  
*Estadístico de fiabilidad de la variable administración de cobranza.*

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,782	20

*Fuente:* elaboración en base a la técnica a la encuesta del software estadístico SPSS, versión 25.

Interpretación: De conformidad a los resultados obtenidos a través del estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach se aprecia que el resultado ha sido del orden de: 0,782, la cual tomando en cuenta la Escala de fiabilidad nos indica que obtiene una Fuerte Confiabilidad.

#### **2.4. Procedimiento**

En el presente trabajo de investigación se utilizó el procedimiento que a continuación se detalla: 1° se preparó el material para la encuesta; 2° se coordina y cursan solicitudes de autorización para realizar la entrevista de campo; 3° realización de la encuesta en mención.

#### **2.5 Métodos de análisis de datos**

Para Myers (2012) la estadística descriptiva está compuesta de diferentes métodos los cuales conforman el procedimiento para la recolección, presentación, análisis e interpretación de los datos, de igual manera, la información obtenida de este estudio se desarrolló en base a sus objetivos planificados. Para tal efecto, se analizó de forma descriptiva e inferencial a fin de comprender los resultados concluyentes, se hizo uso del programa IBM SPSS STATISTIC version25.

#### **2.6 Aspectos Éticos**

Las conclusiones a que arribaron nuestra investigación son fidedignos y fueron obtenidos de manera voluntaria y colaboración de los trabajadores de la sección de cobranza, contándose con la autorización oficial de la Gerencia de la empresa Bazar Comercial Navy. Asimismo, se tuvo en todo momento la asistencia y asesoría continúa de los asesores de la casa de estudio UCV, en cumplimiento a la guía de investigación metodológica y en concordancia con el Manual de Referencias APA.

### III. RESULTADOS

Análisis Descriptivo.

#### Variable 1: Administración de Cobranza

Tabla 4

Variable medida de Administración de Cobranza

		Administración de Cobranza			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	3.1	3.1	3.1
	A VECES	29	90.6	90.6	93.8
	CASI SIEMPRE	2	6.3	6.3	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

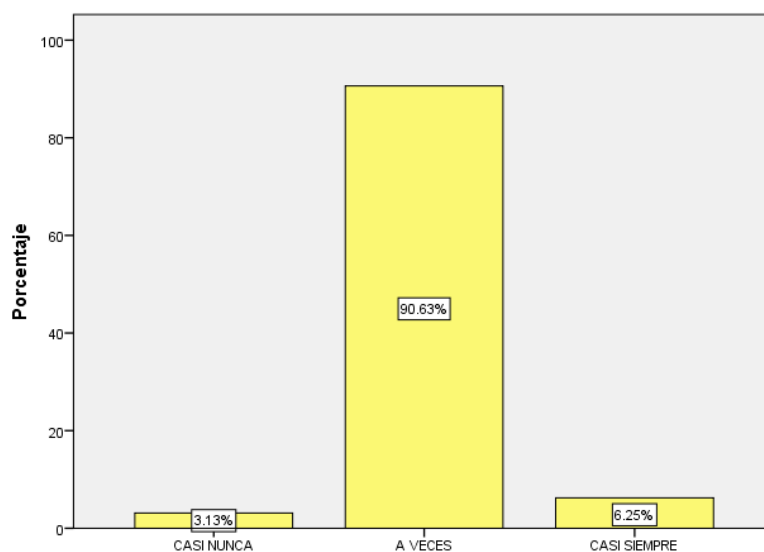
Fuente: Elaboración propia

#### Interpretación:

La respuesta del 90.6 % de encuestados, estimaron que a veces se efectuaba una Administración de Cobranza apropiada, el 6.3% señaló que casi siempre se efectuaba la Administración de Cobranza apropiada y por último el 3.1% expreso que casi nunca se desarrolló la Administración de Cobranza conveniente en la empresa Bazar Comercial Navy, tal como muestra la siguiente figura. Esta es la imagen de la actual urgencia de hacer uso de nuevas estrategias para dar un nuevo giro a los moderados resultados en la dirección operativa de la cobranza entendiendo que los ingresos de la empresa dependen de esta labor.

#### Figura 1

Grafica de barras de la Administración de Cobranza



## ADMINISTRACION DE COBRANZA

*Tabla 5*  
Dimensión Medios de Pago

		<b>MEDIOS DE PAGO</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	8	25.0	25.0	25.0
	A VECES	22	68.8	68.8	93.8
	CASI SIEMPRE	2	6.3	6.3	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

La respuesta del 68.8% de encuestados, estimaron que los Medios de Pago a veces fueron usados por los clientes, el 25% señalo que casi nunca hizo uso de los medios de pago, y por último el 6.3% expreso que casi siempre uso los medios de pago en la empresa Bazar Comercial Navy, tal como se aprecia en vista N°2.

La incipiente cultura de pago en los clientes es evidente, en ese sentido la empresa deberá hacer esfuerzos en dar a conocer los diferentes medios de pago con que cuenta, para sus cancelaciones respectivas.

**Figura 2**

*Grafica de Barras de los Medios de Pago*

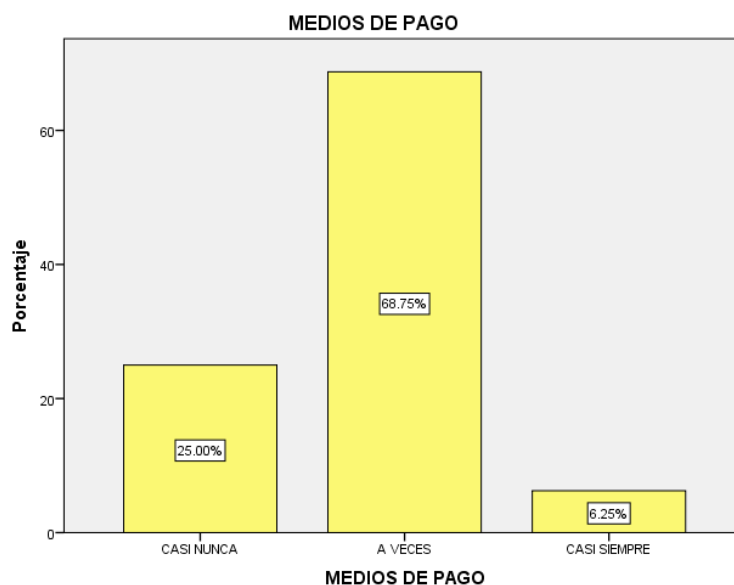


Tabla 6

*Dimensión Técnicas de Negociación*

TECNICAS DE NEGOCIACION					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	5	15.6	15.6	15.6
	A VECES	23	71.9	71.9	87.5
	CASI SIEMPRE	4	12.5	12.5	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

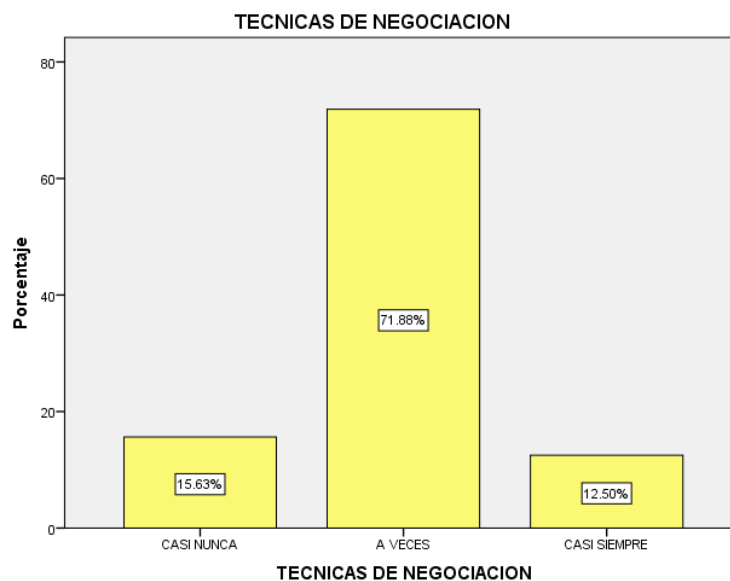
Fuente: Elaboración propia

**Interpretación**

La respuesta del 71.9% de encuestados, estimaron que las Técnicas de Negociación a veces fueron usadas por los clientes, el 15.6% señaló que casi nunca uso las Técnicas de Negociación, y por ultimo 12.5% expreso que casi siempre utilizo las Técnicas de Negociación en la empresa Bazar Comercial Navy, tal como se observa en la muestra. Se aprecia que la empresa deberá iniciar un proceso de capacitación al interior de sus gestores de cobranza para poder dotarlos de técnicas de negociación en pro de agilizar los financiamientos de deudas de los clientes.

**Figura 3**

*Gráfico de Barras de las Técnicas de Negociación*



**Tabla 7**  
Dimensión Gestión Profesional

		GESTION PROFESIONAL			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	12	37.5	37.5	37.5
	CASI SIEMPRE	18	56.3	56.3	93.8
	SIEMPRE	2	6.3	6.3	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

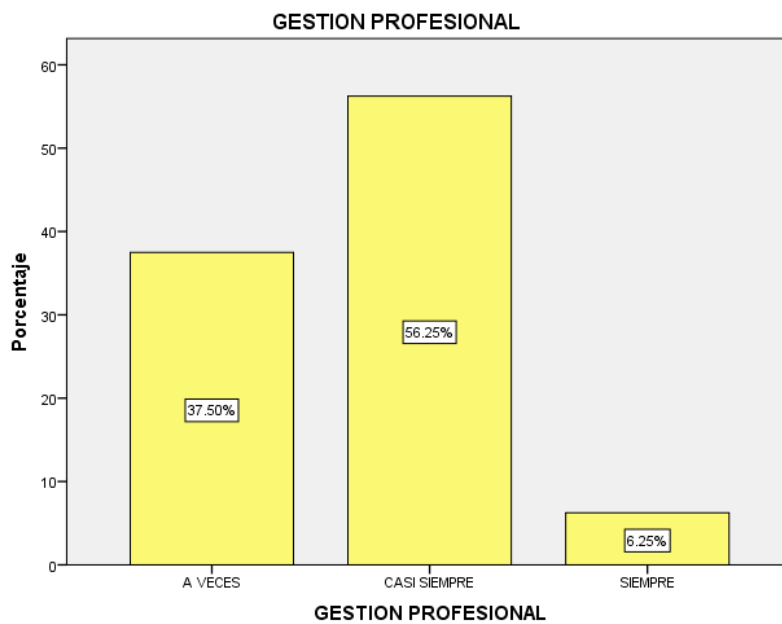
Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:**

La respuesta del 56.3 % de encuestados, consideraron que casi siempre se efectuaba una Gestión Profesional, 37.5% señalaron que a veces se efectuó una Gestión Profesional y por último el 6.3% señalaron que siempre se desarrolló una Gestión Profesional en la empresa Bazar Comercial Navy, tal como lo presenta la siguiente imagen. En la administración de cobranza se evidencia el profesionalismo de los actores en base a los resultados obtenidos, lo que evidencia el buen uso de sus capacidades y competencias en la labor asumida.

**Figura 4**

*Gráfico de Barras de Gestión Profesional*





### 3.1.2. Variable 2: Cuentas por Cobrar

Tabla 8  
Variable medida de Cuentas por Cobrar

Cuentas por Cobrar					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	A VECES	16	50.0	50.0	50.0
Válido	CASI SIEMPRE	16	50.0	50.0	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

#### Interpretación

La respuesta del 50% de encuestados, consideraron que a veces y casi siempre existió Cuentas por Cobrar en la empresa Bazar Comercial Navy, como se aprecia en la imagen a continuación.

Los colaboradores deben estar siempre informados del quehacer, las metas y resultados en la sección de cobranza, los mismos que deben asumidos con el debido compromiso y ser periódicamente consultados del avance.

#### Figura 5

Gráfico de Barras de las Cuentas por Cobrar

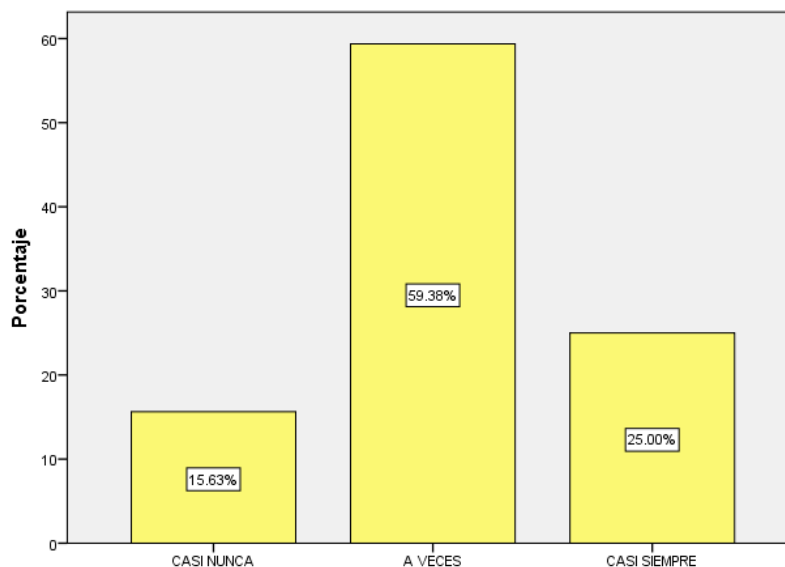


**Tabla 9***Dimensión Administración de la cartera de Cuentas por Cobrar.*

<b>Administración de la Cartera de Cuentas por Cobrar</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	5	15.6	15.6	15.6
	A VECES	19	59.4	59.4	75.0
	CASI SIEMPRE	8	25.0	25.0	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

*Fuente:* Elaboración propia**Interpretación**

La respuesta del 59.4 % de encuestados, estimaron a veces existió la oportuna colaboración de la Administración de la cartera de Cuentas por Cobrar, el 25% señaló que casi siempre existió la óptima colaboración de la Administración de la cartera de Cuentas por Cobrar, por último el 15.6% manifestó que casi nunca existió el apoyo de la Administración de la cartera de Cuentas por Cobrar en la empresa Bazar Comercial Navy, como indica la figura. La Administración de la cartera de Cuentas por Cobrar debe ser examinada periódicamente para confirmar la óptima gestión respecto a las estrategias empleadas y el énfasis de su aplicación en las diferentes etapas del recupero, tomando en cuenta la diversidad personal de cada cliente.

**Figura 6***Gráfico de Barras de la Administración de la cartera de Cuentas por Cobrar***ADMINISTRACIÓN DE LA CARTERA DE CUENTAS POR COBRAR**

## ADMINISTRACIÓN DE LA CARTERA DE CUENTAS POR COBRAR

**Tabla 10**

Dimensión Contabilidad de Cuentas por Cobrar

<b>Contabilidad de Cuentas por Cobrar</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	9	28.1	28.1	28.1
	CASI SIEMPRE	23	71.9	71.9	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

*Fuente:* Elaboración propia

**Interpretación:**

La respuesta del 71.9 % de encuestados, estimaron que casi siempre existió la Contabilidad de Cuentas por Cobrar, de igual manera el 28.1% indico que a veces existió Contabilidad de Cuentas por Cobrar en la empresa Bazar Comercial Navy, tal como se aprecia en la imagen. Se evidencia la eficiente gestión del control de la cartera de clientes por cobrar, a través del registro contable y la proyección de las cuentas incobrables de la empresa. El énfasis es la aplicación del Factoring para contar con liquidez monetaria.

**Figura 7**

*Gráfico de Barras de la Contabilidad de Cuentas por Cobrar*

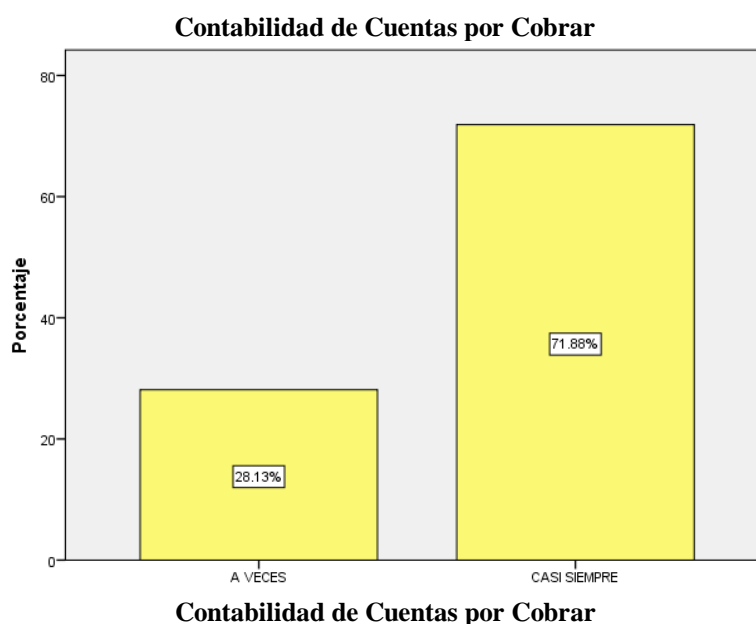


Tabla 11  
Dimensión del Análisis financiero en la administración de Cuentas por Cobrar

<b>Análisis financiero en la administración de Cuentas por Cobrar</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	2	6.3	6.3	6.3
	A VECES	11	34.4	34.4	40.6
	CASI SIEMPRE	19	59.4	59.4	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

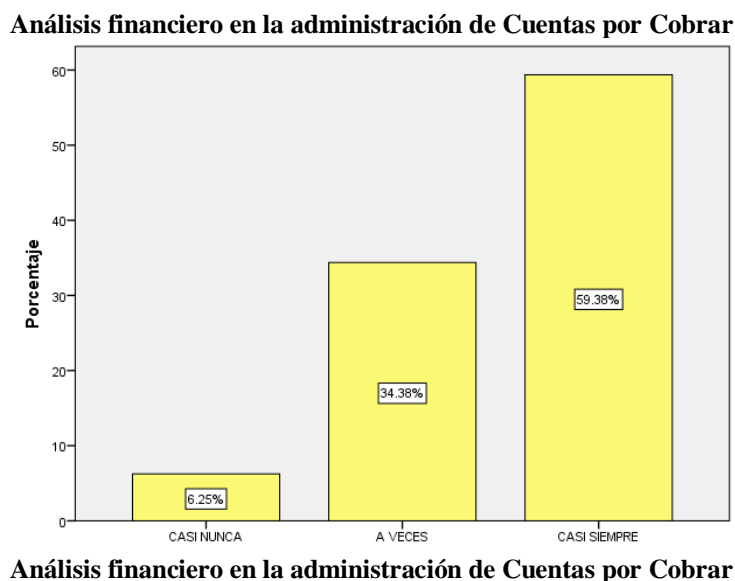
*Fuente:* Elaboración propia

### Interpretación

La respuesta del 59.4 % de encuestados, dijeron que casi siempre el Análisis financiero en la administración de Cuentas por Cobrar como es la planeación, influye en la empresa, 34.4 % señaló que a veces el Análisis financiero en la administración de Cuentas por Cobrar repercute en la empresa, y por último el 6.3% señaló que casi nunca el Análisis financiero en la administración de Cuentas por Cobrar trasciende en la empresa Bazar Comercial Navy, apreciándose en la siguiente imagen. El Análisis financiero en la administración de Cuentas por Cobrar a través de las acertadas políticas de crédito causa efectos positivos en la empresa. Debiendo profundizar el tema de plazos y/o refinanciamiento, así como los descuentos por pago adelantado a los clientes deudores, tratando de reducir la carga en mora.

### Figura 8

*Gráfico del Análisis financiero en la administración de Cuentas por Cobrar*



## Análisis Inferencial

Para llevar a cabo la contrastación de las hipótesis se siguió las correspondientes a las Hipótesis General y Específicas como se aprecian en los cuadros siguientes:

**3.2.1 Hipótesis General:** Existe relación entre la Administración de Cobranza y las Cuentas por Cobrar en la empresa Bazar Comercial Navy de CLR. Callao, 2018.

H0: No existe relación entre la Administración de Cobranza y las Cuentas por Cobrar en la empresa Bazar Comercial Navy de CLR. Callao, 2018.

H1: Si existe relación entre la Administración de Cobranza y las Cuentas por Cobrar en la empresa Bazar Comercial Navy de CLR. Callao, 2018.

**Tabla 12**

*Prueba de Hipótesis General*

Prueba de muestra única						
Valor de prueba = 0						
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia Inferior	Superior
Administración de cobranza	55.410	31	.000	3.031	2.92	3.14
Cuentas por Cobrar	38.974	31	.000	3.500	3.32	3.68

*Fuente:* Elaboración propia

### Interpretación:

Los resultados de la prueba de hipótesis general muestran que se consiguió un valor de prueba  $p= 0.000$  con el estadígrafo inferencial T-Student, el mismo que en gran medida significativa de modo que se acepta la hipótesis Alternativa como verdadera y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) contando como referente el nivel de confiabilidad  $\alpha = 0.05$ . En consecuencia, la Administración de cobranza si se relaciona con las Cuentas por Cobrar en la empresa Bazar Comercial Navy.

Prueba de hipótesis específica de la administración de cobranza y las cuentas por cobrar.

**Hipótesis Específica 1:** Existe relación entre la Administración de Cobranza y la Administración de la cartera de cuentas por cobrar en la empresa Bazar Comercial Navy de CLR. Callao, 2018.

H0: No existe relación entre la Administración de Cobranza y la Administración de la cartera de cuentas por cobrar en la empresa Bazar Comercial Navy de CLR. Callao, 2018.

H1: Si existe relación entre la Administración de Cobranza y la Administración de la cartera de cuentas por cobrar en la empresa Bazar Comercial Navy de CLR. Callao, 2018.

Tabla 13

*Prueba de Hipótesis Específica 1*

Prueba de muestra única						
Valor de prueba = 0						
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza diferencia	Inferior Superior
Administración de cobranza	55.410	31	.000	3.031	2.92	3.14
Administración de la cartera de cuentas por cobrar	27.322	31	.000	3.094	2.86	3.32

*Fuente:* Elaboración propia

**Interpretación:**

Los resultados de la prueba de hipótesis específica 1 muestran que se halló un valor de prueba  $p = 0.000$  con el estadígrafo inferencial T-Student el mismo que es sumamente importante, por esa razón se acepta la hipótesis alternativa (H1) como verdadera y se rechaza la hipótesis nula (H0) obteniendo como referido el nivel de confiabilidad  $\alpha = 0.05$ . En consecuencia, la Administración de Cobranza si se relaciona con la Administración de la cartera de cuentas por cobrar en la empresa Bazar Comercial Navy.

**Hipótesis Específica 2:** Existe relación entre la Administración de Cobranza y la Contabilidad de cuentas por cobrar de la empresa Bazar Comercial Navy de CLR. Callao, 2018.

H0: No existe relación entre la Administración de Cobranza y la Contabilidad de cuentas por cobrar de la empresa Bazar Comercial Navy de CLR. Callao, 2018.

H1: Si existe relación entre la Administración de Cobranza y la Contabilidad de cuentas por cobrar de la empresa Bazar Comercial Navy de CLR. Callao, 2018.

Tabla 14

*Prueba de Hipótesis Específica 2*

Prueba de muestra única						
Valor de prueba = 0						
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
Administración de cobranza	55.410	31	.000	3.031	2.92	3.14
Contabilidad de cuentas por cobrar	46.051	31	.000	3.719	3.55	3.88

*Fuente:* Elaboración propia

**Interpretación:**

Los resultados de la prueba de hipótesis específica 2 señalan que se encontró un valor de prueba  $p = 0.000$  con el estadígrafo inferencial T-Student, el cual es sumamente relevante. De tal forma que se acepta la hipótesis alternativa (H1) como verdadera y se rechaza la hipótesis nula (H0) teniendo como referente el nivel de confiabilidad  $\alpha = 0.05$ . En consecuencia, la Administración de Cobranza si se relaciona con la Contabilidad de cuentas por cobrar en la empresa Bazar Comercial Navy.

**Hipótesis Específica 3:** Existe relación entre la Administración de Cobranza y el Análisis financiero en la administración de cuentas por cobrar en la empresa Bazar Comercial Navy de CLR. Callao, 2018.

H0: No existe relación entre la Administración de Cobranza y el Análisis financiero en la administración de cuentas por cobrar en la empresa Bazar Comercial Navy de CLR. Callao, 2018.

H1: Si existe relación entre la Administración de Cobranza y el Análisis financiero en la administración de cuentas por cobrar en la empresa Bazar Comercial Navy de CLR. Callao, 2018.

Tabla 15

*Prueba de Hipótesis Específica 3*

	Prueba de muestra única					
	Valor de prueba = 0					
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
				Inferior	Superior	
Administración de cobranza	55.410	31	.000	3.031	2.92	3.14
Análisis financiero en la administración de cuentas por cobrar	32.148	31	.000	3.531	3.31	3.76

*Fuente:* Elaboración propia

**Interpretación:**

Los resultados de la prueba de hipótesis específica 3 muestran que se halló un valor de prueba  $p = 0.000$  con el estadígrafo inferencial T-Student, por tanto es muy relevante. De tal forma, se acepta la hipótesis alternativa (H1) como verdadera y se rechaza la hipótesis nula (H0) obteniendo como referido el nivel de confiabilidad  $\alpha = 0.05$ . En consecuencia, la Administración de Cobranza si se relaciona con el Análisis financiero en la administración de cuentas por cobrar en la empresa Bazar Comercial Navy.



#### **IV. DISCUSIÓN**

Según Davalos M. (2017). La Gestión de Créditos y Cobranzas en la Recuperación de Cartera de la Ferretería Corral y Carrera Cía. Ltda. De la ciudad de Riobamba período 2015, se llegó a la conclusión que, la de falta de políticas para la entrega de créditos y su recuperación, no sea asignado responsabilidad a una sola persona para la recuperación de la cartera. Asimismo, las actuales políticas se basan en las preferencias y relaciones establecidas entre los propietarios y personal de ventas con los clientes de la empresa que en un estudio minucioso de las características de cada cliente esto conlleva a que existan un número de clientes en mora por largos periodos de recuperación causando problemas de liquidez en la empresa, afectando el Capital de Trabajo, los Activos Corrientes y el pago a los proveedores. En tanto que los resultados del presente estudio arrojan la siguiente cifra, un 59.4 % de encuestados, dijeron que casi siempre el Análisis financiero en la administración de Cuentas por Cobrar como es la planeación influye en la empresa, 34.4 % señalo que a veces el Análisis financiero en la administración de Cuentas por Cobrar repercute en la empresa. El Análisis financiero indica que, las acertadas políticas de crédito causan efectos positivos en la organización. Debiendo profundizar el tema de plazos y/o refinanciamiento, así como los descuentos por pago adelantado a los clientes deudores, tratando de reducir la carga en mora. Para esto, Morales (2014) señala que Empresarialmente se debe contar con una óptima gestión de los remanentes que se tiene en cuentas por cobrar en especial en lo relativo a los pagos por adelantado o también a las facilidades en las cuotas de pago similar a la competencia. De ser posible, deberá de marcar la diferencia con las otras empresas del rubro implementando modernas políticas de crédito y cobranza. La decisión que se asuma, deberá evaluar el impacto financiero que esto conlleva.

**Arce L. (2017)** “Implicancia en la Gestión de Cobranza de las Letras De Cambio y su efecto en la liquidez de la Empresa Provenser Sac”. El tesista Arce concluye que, se aprecia una administración en el área de cobranzas poco eficiente y eficaz en el Proceso de la dación de los créditos, la evaluación a los clientes y la gestión de las cobranzas con personal no capacitación para esta labor. La atención al cliente es poco saludable en la solución de reclamos, lo cual evidencia escasa preocupación atravez de sus políticas de fidelización, las cuales no existen. Por último, La administración de la cartera pesada y el recupero lento de la misma afecta la liquidez de la organización para el cumplimiento de sus necesidades inmediatas. En nuestro estudio, podemos apreciar la estadística siguiente

respecto al tema, que el 56.3 % de encuestados consideraron que casi siempre se efectúa una Gestión Profesional, el 37.5% señaló que a veces se efectuó una Gestión Profesional y por último el 6.3% señaló que siempre se desarrolló una Gestión Profesional en la empresa Bazar Comercial Navy. En la administración de cobranza se aprecia el profesionalismo de los actores en base a los resultados obtenidos, lo que evidencia el buen uso de sus capacidades y competencias en la labor asumida. Nuestra fuente de consulta Adarve Corporación Jurídica (2012) nos dice que en la Administración Profesional del equipo del área de cobranzas solo debe tener en cuenta un objetivo: el cobro de las deudas impagas. Para ello deberán convertirse en expertos del recupero, a través de diversas y creativas estrategias con los diversos tipos de clientes.

## V. CONCLUSIONES

La vigente investigación respecto al objetivo general, prueba que; si existe relación importante entre la Administración de cobranza y las cuentas por cobrar en la empresa, con la finalidad de cumplir con los objetivos funcionales del Bazar Comercial Navy de CLR. Callao, 2018, muestran que se halló un valor de prueba  $p = 0.000$  con el estadígrafo inferencial T-Student el mismo que es sumamente importante, obteniendo como indicador el nivel de confiabilidad  $\alpha = 0.05$ , evidenciando una alta asociación entre las variables.

La presente investigación respecto al objetivo específico 1, demuestra que, si existe relación significativa entre la Administración de cobranza y la Administración de la cartera de cuentas por cobrar en la empresa Bazar Comercial Navy de CLR. Callao, 2018. Tomando en cuenta que se halló un valor de prueba  $p = 0.000$  con el estadígrafo inferencial T-Student el mismo que es sumamente importante, obteniendo como referido el nivel de confiabilidad  $\alpha = 0.05$ , el mismo que representó una prominente asociación entre las variables.

La actual investigación respecto al objetivo específico 2, declara que; si existe relación evidente entre la Administración de cobranza y la Contabilidad de cuentas por cobrar en la empresa Bazar Comercial Navy de CLR. Callao, 2018. Señalando que se encontró un valor de prueba  $p = 0.000$  con el estadígrafo inferencial T-Student, el cual es sumamente relevante, teniendo como referente el nivel de confiabilidad  $\alpha = 0.05$ , el cual simbolizo una crecida asociación entre las variables.

La reciente investigación respecto al objetivo específico 3, manifiesta que; si existe relación reveladora entre la Administración de cobranza y el Análisis financiero en la administración de cuentas por cobrar en la empresa Bazar Comercial Navy de CLR. Callao, 2018; muestran que se halló un valor de prueba  $p = 0.000$  con el estadígrafo inferencial T-Student, por tanto es muy relevante y obteniendo como referido el nivel de confiabilidad  $\alpha = 0.05$ , por lo que mostro una elevada asociación entre las variables.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Luego de estudiar las conclusiones más importantes que se han dado en el presente trabajo de investigación, se propone lo siguiente:

- Comercial Bazar Navy debe dar a sus colaboradores una oportunidad de acrecentar sus competencias operacionales en el recupero efectivo de las cuentas por cobrar, a través de un programa de capacitación en el tema.
- Fomentar el trabajo en equipo donde todos aporten sus experiencias, creando conciencia de la contribución que hacen para alcanzar las metas trazadas por la empresa.
- Maximizar el control sobre las cuentas incobrables, para ser comercializadas a través del Factoring con la finalidad de obtener solvencia al respecto.
- Optimizar el recupero de las deudas, a través de un Programa de incentivos a los clientes por pago adelantado, pre-cancelación, etc., con el objetivo de evitar que caigan en morosidad.

## REFERENCIAS

- Adarve Corporación Jurídica (2012). *Cómo Prevenir y Reducir la Morosidad. Técnicas de Recuperación de Cobros*. (1ra edición) Madrid, España: Ed. Fundación Confemetal, 127, 189, 199, 206.
- Arce, L. (2017). *Implicancia en la Gestión de Cobranza de las Letras De Cambio y su efecto en la liquidez de la Empresa Provenser Sac*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Autónoma del Perú. Recuperado de:
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación*. (6ta edición). Caracas, República Bolivariana de Venezuela: Editorial Episteme, 62.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. (3ª edición). Bogotá, Colombia: Prentice Hall, 160, 194.
- Behar D. (2008). *Metodología de la investigación*. Editorial Shalom, 20.
- Brachfield P. (2011). *Medidas de Lucha Contra La Morosidad*. (1ra. Edición). Madrid, España: Editorial La Ley, 42.
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la investigación científica*. (1ra. Edición). Lima, Perú: Editorial San Marcos, 117.
- Chong, E., Chávez, M., Quevedo, M.I. y Bravo, M. (2011). *Contabilidad financiera intermedia: Estados financieros y análisis de las cuentas del activo*. (1ra edición). Lima, Perú: Universidad del Pacífico, 183.
- Davalos M. (2017). *La Gestión de Créditos y Cobranzas en la Recuperación de Cartera de la Ferretería Corral Y Carrera Cía. Ltda. De la ciudad de Riobamba período 2015*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de Chimborazo. <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/4347/1/UNACH-EC-FCP-CPA-2017-0067.pdf>
- Jiménez, P. (2015). *La gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en los ingresos municipales del gobierno autónomo descentralizado Municipal de Mocha*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Técnica de Ambato. Recuperado de: <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/16577/1/T2853i.pdf>
- Hernández, R. (2010) *Metodología de la Investigación*. (5ta. Edición). Distrito Federal, México: Miembro de la Cámara Nacional de Industria Editorial Mexicana, 121.

- Malhotra, N. (2008). Investigación de Mercados. (5ta edición). Distrito Federal, México: Pearson Educación, 274.
- McDaniel, C. y Gates, R. (2016). Investigación de mercados. (10ma. Edición). Distrito Federal, México: Cengage Learning Editores, 232.
- Morales, J., Morales, A., (2014). Crédito y Cobranza. (1ra Edición). Distrito Federal, México: Grupo Editorial Patria, S.A. de C.V., 145, 180, 182, 201.
- Nole G. (2015). 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. Universidad Señor de Sipan. Recuperado de:
- Ñaupas, H. (2009). Metodología de la Investigación Científica y Asesoramiento de Tesis. (1ra edición). Lima, Perú: Grafica Retai S.A.C., 119
- Ramírez, T. (1997). Como hacer un proyecto de investigación. (1ra ed.). Caracas, Venezuela: Panapo, 48.
- Sabino, C. (1992). El Proceso de Investigación. (7ma. Edición). Caracas, Venezuela: Ed. Panapo, 2.
- Sampieri, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación. (6ª edición). Distrito Federal, México: Interamericana editores S.A., 80, 151.
- Stoner James A.F., Freeman R. Edward, Gilbert Jr. Daniel R. (1996) Administración (6ta. Edición). Distrito Federal, México: Prentice-Hall Hispanoamérica, S.A., 7.
- Ramírez, T. (1997). Como hacer un proyecto de investigación. (1ra ed.). Caracas, Venezuela: Panapo, 48.
- Walpole, R. y Myers, R. (2007). Probabilidad y estadística para ingeniería y ciencias. (8va. Edición). Distrito Federal, México: Pearson educación, 3.

# **ANEXOS**

**ENCUESTA DE LA VARIABLE “ADMINISTRACION DE COBRANZA”**

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

<b>ADMINISTRACION DE COBRANZA</b>	<b>MEDIOS DE PAGO</b>	N°	<b>EL RECIBO</b>					1	2	3	4	5
		1	Los recibos entregados de manera manual por la empresa, tardan el sistema.									
		2	El recibo que se emiten por cada cancelación incluye la información requerida para ser cargada en el sistema.									
			<b>TRANSFERENCIA BANCARIA</b>									
		3	Los clientes pagan atravez de transferencias bancarias.									
			<b>LETRA DE CAMBIO</b>									
	4	La Letra de Cambio está considerada como un documento de pronto y efectivo pago en una gestión de cobranza judicial.										
	<b>TECNICAS DE NEGOCIACION</b>		<b>ACUERDO DE PAGO</b>									
		5	Los clientes dan cumplimiento con exactitud a los acuerdos de pago.									
		6	Para la empresa el éxito del acuerdo de pago es la negociación acertada entre la empresa y el cliente									
			<b>LA QUITA</b>									
		7	Las diversas campañas anuales de cobranza que incluyen descuentos a los intereses moratorios lo cual reduce la tasa de morosidad de la empresa.									
			<b>LA REFINANCIACION</b>									
		8	La refinanciación de una cuenta impaga resulta beneficiosa para la organización.									
	9	El incumplimiento de una refinanciación de una cuenta morosa, obliga a la empresa activar otras estrategias de mayor éxito.										
<b>GESTION PROFESIONAL</b>		<b>EXPERIENCIA Y PROFESIONALIDAD</b>										
	10	Los gestores son entrenados en la gestión de cobranza por centros de estudios con experiencia y profesionalismo.										
	11	El departamento de Cobranza está integrado por profesionales con la experiencia adecuada.										
		<b>GESTOR DE COBRO</b>										
	12	Los gestores de cobranza reciben un adicional económico por el cumplimiento efectivo de metas alcanzadas.										
	13	Los ejecutivos del área, se comprometen personalmente en controlar a los gestores de recuperero.										
		<b>RECLAMACION JUDICIAL</b>										
14	La reclamación judicial está considerada en la organización como un procedimiento de cobranza garantizado.											
15	Los clientes en mora acuden inmediatamente a la empresa, después de recibir la notificación de la reclamación judicial en su domicilio.											



**ENCUESTA DE LA VARIABLE “CUENTAS POR COBRAR”**

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

<b>CUENTAS POR COBRAR</b>	<b>ADMINISTRACION DE LA CARTERA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	<b>ESTRATEGIAS DE COBRANZA</b>				1	2	3	4	5
		16	Las estrategias de cobranza son continuamente estudiadas y tomadas en cuenta para efectuar una correcta recaudación de las cuantas impagas.							
		17	Las estrategias de cobranza han sido acertadas para la recuperación de la cartera pesada de años anteriores							
		<b>FASES DE COBRANZA</b>								
		18	Se cuenta con políticas establecidas en cada fase de la cobranza.							
		19	Existe relación entre la fase de cobranza y el trámite judicial.							
	<b>CLASIFICACION DE LOS CLIENTES</b>									
	20	La administración considera importante estudiar la clasificación del cliente.								
	<b>CONTABILIDAD DE CUENTAS POR COBRAR</b>	<b>REGISTRO CONTABLE</b>								
		21	Se aplican los procedimientos contables para el control de las cuentas por cobrar.							
		<b>ESTIMACION DE CUENTAS INCOBRABLES</b>								
		22	Afecta a la liquidez de la empresa la administración de las cuentas por cobrar incobrables							
		23	Se efectúan estimaciones de cuentas incobrables para el castigo de los créditos vencidos							
		24	Tiene un costo financiero el incremento de la cartera de cuentas por cobrar morosas.							
		<b>VENTAS DE CUENTAS POR COBRAR</b>								
		25	Considera que la aplicación de las ventas de cuentas por cobrar influye en los niveles de liquidez.							
		<b>PRESENTACION DE LOS ESTADOS FINANCIEROS</b>								
	26	Se presentan los estados financieros de las cuentas por cobrar para tomar decisiones objetivas.								
	<b>ANALISIS FINANCIERO EN LA ADMINISTRACION DE CUENTAS POR COBRAR</b>	<b>ANALISIS DE DIFERENTES PLAZOS DE CREDITO PARA LOS CLIENTES</b>								
		27	Al iniciar el análisis de diferentes plazos de crédito para los clientes se disminuye el riesgo financiero.							
		<b>DESCUENTOS POR PRONTO PAGO</b>								
		28	Se mantiene una cartera libre de intereses moratorios por pronto pago.							
		<b>EFFECTOS DE LAS DIFERENTES POLITICAS DE CREDITO EN EL CICLO OPERATIVO</b>								
	29	Se revisa el expediente del cliente para evaluar el cumplimiento de los requisitos y parámetros para una correcta evaluación del ciclo operativo.								
	30	Las diferentes políticas de crédito influyen en el ciclo operativo de los estados financieros.								

OPERACIONALIZACION DE VARIABLES						
	Definición Conceptual	Definición Operacional	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO
ADMINISTRACION DE COBRANZA	Según Adarve Corporación Jurídica (2012), define la Gestión de cobranza como “El proceso de reclamación de una deuda se inicia habitualmente con una serie de actuaciones por parte del acreedor tendentes al cobro del importe adeudado, optimizando el tiempo y los recursos”. (p.189)	La gestión de cobranza se analiza teniendo en cuenta los medios de pago, técnicas de negociación y gestión profesional, en consideración a sus tributos observables a través de un cuestionario de respuestas cerradas de escala de Likert.	MEDIOS DE PAGO	El Recibo	1 – 2	Escala de Likert
				La Transferencia Bancaria	3	
				Letra de Cambio	4	
			TECNICAS DE NEGOCIACION	Acuerdo de Pago	5 – 6	Nunca
				La Quita	7	
				La Refinanciación	8 – 9	
			GESTION PROFESIONAL	Experiencia y Profesionalidad	10 -11	A veces
				El Gestor de Recobro	12 -13	
				Reclamación Judicial	14 - 15	
			CUENTAS POR COBRAR	Para Morales (2014) señala que: “Las cuentas por cobrar son créditos principalmente producidos por la venta de mercancías o servicios proporcionados a los clientes, donde los comprobantes de la operación son el registro del pedido de compra efectuado por el cliente o bien el contrato de compra-venta y constancia de la recepción de la mercancía o servicio que se ha proporcionado al comprador”. (p.182)	Las Cuentas por Cobrar se analizan teniendo en consideración la administración de la cartera de cuentas por cobrar, la contabilidad de cuentas por cobrar y el análisis financiero en la administración de cuentas por cobrar, en consideración a sus tributos observables a través de un cuestionario de respuestas cerradas de escala de Likert.	ADMINISTRACION DE LA CARTERA DE CUENTAS POR COBRAR
Fases de cobranza	18 – 19					
Clasificación de los clientes	20					
CONTABILIDAD DE CUENTAS POR COBRAR	Registro contable	21				Nunca
	Estimación de cuentas incobrables	22 – 24				
	Ventas de cuentas por cobrar	25				
	Presentación de los estados financieros	26				
ANALISIS FINANCIERO EN LA ADMINISTRACION DE CUENTAS POR COBRAR	Análisis de diferentes plazos de crédito para los clientes	27				Casi nunca
	Descuentos por pronto pago	28				
	Efectos de las diferentes políticas de crédito en el ciclo operativo	29 – 30				
						A veces
						Casi siempre
						(5) Siempre

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita) *Dr. Carlos Castagnola Sanchez*.

Presente

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

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de: FPA EP Administración ... de la UCV, en la sede: **Los Olivos**, aula **703 A**, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Bachiller.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: ... **Administración de Cobranza y su relación con las Cuentas por Cobrar de la empresa Bazar Comercial Navy CRL, CALLAO – 2019** .....y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

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

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

Atentamente.

Firma  
Apellidos y nombre:

  
Alejandro GODOY ROJAS  
D.N.I.:25677680



ESCUELA DE INGENIERÍA

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

DIMENSIONES / ITEMS	Presencia		Referencia		Utilidad		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
<b>VARIABLE 1: ADMINISTRACION DE COBRANZA</b>							
<b>DIMENSION 1: MEDIOS DE PAGO</b>							
1. Los recibos entregados de manera manual por la empresa, están al corriente.	/	/	/	/	/	/	
2. El recibos que se emiten por cada cancelación incluye la referencia correspondiente para ser cargada en el sistema.	/	/	/	/	/	/	
3. Los cheques pagan antes de transacciones bancarias.	/	/	/	/	/	/	
4. La letra de cambio está considerada como un documento de pago y efectivo pago: en una gestión de cobranza judicial.	/	/	/	/	/	/	
<b>DIMENSION 2: TECNICAS DE NEGOCIACION</b>							
5. Los clientes dan cumplimiento con exactitud a los acuerdos de pago.	/	/	/	/	/	/	
6. Para la empresa el pago del monto de pago es la negociación realizada entre la empresa y el cliente.	/	/	/	/	/	/	
7. Los conceptos asociados de cobranza incluyen descuentos a los intereses acordados lo cual reduce la tasa de morosidad de la empresa.	/	/	/	/	/	/	
8. La refinanciación de una cuenta o paga resulta beneficiosa para la organización.	/	/	/	/	/	/	
9. El cumplimiento de una referencia por de una cuenta morosa, obliga a la empresa a tener un seguimiento de mayor costo.	/	/	/	/	/	/	
<b>DIMENSION 3: GESTION PROFESIONAL</b>							
10. Los procesos son revisados en la gestión de cobranza por expertos de cobros, por experiencia y profesionalismo.	/	/	/	/	/	/	
11. El departamento de Cobranza está integrado por personal con la experiencia adecuada.	/	/	/	/	/	/	
12. Las posturas de cobranza no son un objetivo concreto por el cual se emite el cheque de mora de mora.	/	/	/	/	/	/	
13. Los ejecutivos del área, se comprometen personalmente en control de los procesos de cobranza.	/	/	/	/	/	/	
14. La reclutación para el área está basada en la organización como un procedimiento de cobranza profesional.	/	/	/	/	/	/	
15. Los clientes se ven afectados involucrados a la empresa después de emitir la notificación de la actualización judicial en la demanda.	/	/	/	/	/	/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Carlos Castañeda Sabido DNI: 46226688

Especialidad del validador: Dr. Administración de la Educ.

Referencia: Es todo documento al servicio de los tribunales.  
 Relevancia: Es la importancia para responder al campo de la actividad específica del constructo.  
 Claridad: Se entiende si el ítem se refiere al ítem, en concreto, exacto y preciso.  
 Salida: Es el ítem, se fue seleccionado cuando se usó el ítem para medir la habilidad para medir la dimensión.

de ..... del 20.....  
  
 Firma del Excmo. Informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE**

	DIMENSIONES / ITEMS		Relevancia		Credibilidad		Sugerencias
	Variable 1	Variable 2	SI	NO	SI	NO	
16.	<b>DIMENSION 1: ADMINISTRACION DE LA CARRERA DE CUENTAS POR COBRAR</b> Las estrategias de cobro son sustentadas y coherentes en cuanto a su estructura organizativa y operativa de las cuentas a cobrar.						
17.	Las estrategias de cobro tienen como objetivo principal la recuperación de la cartera pasada a cargo ambulatorio.						
18.	Se cuentan con políticas establecidas en cada fase de la cobranza.						
19.	El área responsable de la fase de cobranza y el trámite judicial.						
20.	La administración considera oportuno realizar la clasificación del cliente.						
21.	<b>DIMENSION 2: CONTABILIDAD DE CUENTAS POR COBRAR</b>						
22.	Se aplican los registros contables para el control de las cuentas involucradas.						
23.	Atenta a la ley de la empresa la administración de los cambios por cobrar acordados.						
24.	Se efectúan exámenes de conciliación periódicos para el control de los cobros realizados.						
25.	Existen un control financiero, el documento de la cartera de cuentas por cobrar, por cobrar recibidos.						
26.	Compartir que la gestión de los cobros por cobrar se hace en los niveles de la empresa.						
27.	Se preparan los estados financieros de los cobros por cobrar para tener decisiones operativas.						
28.	<b>DIMENSION 3: ANALISIS FINANCIERO EN LA ADMINISTRACION DE CUENTAS POR COBRAR</b>						
29.	Al iniciar el análisis de los estados financieros de la empresa para los efectos de determinar el riesgo financiero.						
30.	Se manejan una cartilla lista de intereses financieros por cobrar para.						
31.	Se utiliza el concepto del cliente para evaluar el cumplimiento de los requisitos y parámetros de una técnica evaluadora del costo operativo.						
32.	Los diferentes puntos de control influyen en el cumplimiento de los estados financieros.						

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

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: *Dr. Mg. Carlos Rodríguez Parrales* DNI: *06276087*

Especialidad del validador: *Administración de la Educación*

..... de ..... del 20.....

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
 \*Aplicabilidad: El ítem es apropiado para ser aplicado al componente o dimensión específica del constructo.  
 \*Credibilidad: Se entiende por credibilidad el grado de confianza del ítem en respecto, exacto y preciso.

Nota: Suficiencia se da cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

  
**Firma del Experto Jurado**  
 Rector Pedro Pablo Kuczynski  
 Facultad de Psicología - Oficina N° 15536  
 Teléfono N° 202-20184 - ext. 15000

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ITA): *Dr. Carlos Raimundo Zúñiga*

Presente

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

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de: FPA EP Administración ... de la UCV, en la sede: Los Olivos, aula 703 A, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Bachiller.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: ...  
**Administración de Cobranza y su relación con las Cuentas por Cobrar de la empresa Bazar Comercial Navy CRL, CALLAO – 2019**  
..... y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

- El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:
- Carta de presentación.
  - Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
  - Matriz de operacionalización de las variables.
  - Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

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

Atentamente

Firma  
Apellidos y nombre:

  
Alejandro GODOY Rojas  
D.N.I.25677680



ESCUOLA DE POSGRADO

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

DIMENSIONES / ÍTEMES		Pertinencia		Relevancia		Claridad		Significancia
VARIABLE 1: ADMINISTRACIÓN DE COBRANZA	VARIABLE 2: TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1: MEDIOS DE PAGO</b>								
1	Los recibos entregados de manera manual por la empresa, incluyen el número.	✓		✓		✓		
2	El recibo que se emite por cada cancelación incluye la información requerida para ser cargada en el sistema.	✓		✓		✓		
3	Los clientes pagan a través de transferencias bancarias.	✓		✓		✓		
4	La Línea de Crédito está considerada como un documento de pronto y efectivo pago en una posición de cobranza judicial.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 2: TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN</b>								
5	Los clientes dan cumplimiento con exactitud a los acuerdos de pago.	✓		✓		✓		
6	Para la empresa el éxito del acuerdo de pago es la negociación acertada entre la empresa y el cliente.	✓		✓		✓		
7	Los estrategias actuales de cobranza incluyen descuentos a los ingresos instrumentos lo cual reduce la tasa de morosidad de la empresa.	✓		✓		✓		
8	La refinanciación de una cuenta impaga resulta beneficiosa para la organización.	✓		✓		✓		
9	El cumplimiento de una refinanciación de una cuenta morosa, obliga a la empresa activar otras estrategias de mayor éxito.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 3: GESTIÓN PROFESIONAL</b>								
10	Los gestores son entrenados en la gestión de cobranza por centros de estudios con experiencia y profesionalismo.	✓		✓		✓		
11	El departamento de Cobranza está integrado por profesionales con la experiencia adecuada.	✓		✓		✓		
12	Los gestores de cobranza reciben un adicional económico por el cumplimiento efectivo de metas alcanzadas.	✓		✓		✓		
13	Los ejecutivos del área, se especializan profesionalmente en atender a los gestores de recursos.	✓		✓		✓		
14	La relación judicial está considerada en la organización como un procedimiento de cobranza garantizada.	✓		✓		✓		
15	Los clientes en mora acceden inmediatamente a la empresa después de recibir la notificación de la readaptación judicial en su domicilio.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dni: P. García Ramírez Torres DNI: 02061240

Especialidad del validador: Adm. Auditor

Fecha: 06 de Julio del 2019  
Firma del Experto Informante.

RTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

DIMENSIONES / ITEMS	Pertenen		Relevan		Claridad	
	Si	No	Si	No	Si	No
<b>VARIABLE 2: CUENTAS POR COBRAR</b>						
<b>DIMENSION 1: ADMINISTRACION DE LA CARTERA DE CUENTAS POR COBRAR</b>						
16. Las estrategias de cobranza son continuamente estudiadas y formalizadas en carta para estricta y correcta recordación de los usuarios empagón	✓		✓		✓	
17. Las estrategias de cobranza son informadas para la recuperación de la cartera perdida de años anteriores	✓		✓		✓	
18. Se cuenta con políticas establecidas en cada fase de la cobranza	✓		✓		✓	
19. Existe relación entre la fase de cobranza y el trámite judicial	✓		✓		✓	
20. La administración crea o sea responsable evaluar la clasificación del cliente	✓		✓		✓	
<b>DIMENSION 2: CONTABILIDAD DE CUENTAS POR COBRAR</b>						
21. Se aplican los registros contables para el control de las cuentas recuperables	✓		✓		✓	
22. Afecta a la liquidación de la empresa la administración de las cuentas por cobrar recuperables	✓		✓		✓	
23. Se efectúan estimaciones de cuentas recuperables para el cálculo de los créditos vencidos	✓		✓		✓	
24. Y tiene un control financiero al momento de la cartera de cuentas por cobrar morosas	✓		✓		✓	
25. Cambiada que la aplicación de las ventas por cobrar influyen en las niveles de liquidez	✓		✓		✓	
26. Se previenen las pérdidas financieras de los usuarios por cobrar para tomar decisiones oportunas	✓		✓		✓	
<b>DIMENSION 3: ANALISIS FINANCIERO EN LA ADMINISTRACION DE CUENTAS POR COBRAR</b>						
27. Al iniciar el análisis de diferentes fases de crédito para los clientes se disminuye el riesgo financiero	✓		✓		✓	
28. Se mantiene una cartera libre de intenciones moratorias por pronto pago	✓		✓		✓	
29. Se revisa el expediente del cliente para evaluar el cumplimiento de los requisitos y parámetros de una correcta evaluación del ciclo operativo	✓		✓		✓	
30. Las diferentes políticas de crédito influyen en el ciclo operativo de los usuarios financieros	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable después de corregir  No aplicable   
 Apellidos y nombres del juez validador, Dni Mg: Dr. Felipe Antonio Turo DNI: 028861240  
 especialidad del validador: Administrador

Observación: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
 observación: El ítem es apropiado para representar al componente o  
 relación específica del constructo  
 observación: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es  
 claro, exacto y directo

Observación: Se dice suficiencia cuando los ítems puntuales  
 suficientes para medir la dimensión

06 de Julio del 2014  
  
 Firma del Experto Informante



## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita) *Dra. Cecilia Villanuel Magaña*

Presente

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

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de: FPA EP Administración ... de la UCV, en la sede: Los Olivos, aula 703 A, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Bachiller.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: ...  
**Administración de Cobranza y su relación con las Cuentas por Cobrar de la empresa Bazar Comercial Navy CRL, CALLAO - 2019** .....y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

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

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

Atentamente.

Firma

Apellidos y nombre:

  
Alejandro GOBOY Rojas  
D.N.I. 25677680



ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

DIMENSIONES / ITEMS		Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
VARIABLE 1: ADMINISTRACION DE COBRANZA		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1: MEDIOS DE PAGO</b>								
1	Los recibos entregados de manera manual por la empresa, surten el mismo.	✓		✓		✓		
2	El recibo que se emite por cada cancelación incluye la información requerida para ser cargada en el sistema.	✓		✓		✓		
3	Los clientes pagan a través de transferencias bancarias.	✓		✓		✓		
4	La letra de Cambio está considerada como un documento deposito y efectivo pago en una gestión de cobranza judicial.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 2: TECNICAS DE NEGOCIACION</b>								
5	Los clientes dan cumplimiento con exactitud a los acuerdos de pago.	✓		✓		✓		
6	Para la empresa el éxito del acuerdo de pago es la negociación aceptada entre la empresa y el cliente.	✓		✓		✓		
7	Los conflictos actuales de cobranza incluyen descuentos a los intereses moratorios la cual reduce la tasa de morosidad de la empresa.	✓		✓		✓		
8	La refinanciación de una cuenta impide resulte beneficiosa para la organización.	✓		✓		✓		
9	El incumplimiento de una refinanciación de una cuenta morosa, obliga a la empresa activar otras estrategias de cobro.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 3: GESTION PROFESIONAL</b>								
10	Los gestores son capacitados en la gestión de cobranza por centros de estudios con experiencia y profesionalismo.	✓		✓		✓		
11	El departamento de Cobranza está integrado por profesionales con la experiencia adecuada.	✓		✓		✓		
12	Los gestores de cobranza reciben un adicional económico por el cumplimiento efectivo de metas asignadas.	✓		✓		✓		
13	Los gerentes del área, se comprometen personalmente en controlar a los gestores de recupero.	✓		✓		✓		
14	La reclamación judicial está considerada en la organización como un procedimiento de cobranza garantizado.	✓		✓		✓		
15	Los clientes en mora acuden inmediatamente a la empresa después de recibir la notificación de la reclamación judicial en su domicilio.	✓		✓		✓		

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

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. Sillanival Mayra Cecilia DNI: 25673150

Especialidad del validador: Mg. Estelita Campesina

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.  
 Nota: Suficiencia, se debe suficiencia cuanto los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

...Día de Febrero del 2019

*[Firma]*

Firma del Experto informante.

**ERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE**

DIMENSIONES / ITEMS	Personas de		Relevante		Claridad		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
<b>VARIABLE 2: CUENTAS POR COBRAR</b>							
<b>DIMENSION 1: ADMINISTRACION DE LA CARTERA DE CUENTAS POR COBRAR</b>							
16							
Las estrategias de cobranza son consistentemente usadas y tomadas en cuenta para el fin de una correcta recaudación de las cuentas impagas.							
17							
Las estrategias de cobranza han sido acertadas para la recuperación de la cartera pesada de años anteriores.							
18							
Se cuenta con políticas institucionales en cada fase de la cobranza.							
19							
Existe relación entre la fase de cobramiento y el trámite judicial.							
20							
La administración considera oportuno estudiar la clasificación del cliente.							
<b>DIMENSION 2: CONTABILIDAD DE CUENTAS POR COBRAR</b>							
21							
Se aplican los registros contables para el control de las cuentas por cobrar incobrables.							
22							
Atiende a la liquidación de la empresa la administración de las cuentas por cobrar incobrables.							
23							
Se elaboran estimaciones de cuentas incobrables para el control de los créditos vencidos.							
24							
Y tiene un costo financiero al incremento de la cartera de cuentas por cobrar incobrable.							
25							
Considera que la aplicación de un sistema por cobrar influye en los niveles de liquidez.							
26							
Se presentan los estados financieros de las cuentas por cobrar para tomar decisiones objetivas.							
<b>DIMENSION 3: ANALISIS FINANCIERO EN LA ADMINISTRACION DE CUENTAS POR COBRAR</b>							
27							
Al iniciar el análisis de diferentes planes de crédito para las cuentas se determina el riesgo financiero.							
28							
Se mantiene una cartera libre de intereses moratorios por pronto pago.							
29							
Se revisa el expediente del cliente para evaluar el cumplimiento de los requisitos y patrones de una correcta evaluación del ciclo operativo.							
30							
Los diferentes políticas de crédito influyen en el ciclo operativo de los estados financieros.							

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

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Mg. Villacres y Aguirre Cecilia DNI: 25673150

Especialidad del validador: Mg. Gestión Empresarial

Justificación: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. El ítem es apropiado para representar al componente o variable específica del constructo. Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es claro, exacto y directo.

At: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados en subítemes para medir la dimensión.

06 de Febrero del 2014



Firma del Experto Informante.



**BAZAR COMERCIAL NAVY**

Lima, 7 de Junio de 2019

**Señores**

**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**

**Escuela de Administración – Sube 69**

Ciudad.-

Apreciado,

Yo María Alicia Coronado Rocca, identificado con DNI 25693801 de 58 años, en mi calidad de representante legal de la empresa Bazar Comercial Navy, autorizo a Alejandro GODOY Rojas, estudiante del programa de Administración, de la Universidad Cesar Vallejo, a utilizar información confidencial de la empresa relacionada al Área de Cobranza y las Cuentas por Cobrar para la asignatura denominada Proyecto de Investigación. Como condiciones contractuales, el estudiante se obliga a (1) no divulgar ni usar para fines personales la información (documentos, expedientes, escritos, artículos, contratos, estados de cuenta y demás materiales) que, con objeto de la relación de trabajo, le fue suministrada; (2) no proporcionar a terceras personas, verbalmente o por escrito, directa o indirectamente, información alguna de las actividades y/o procesos de cualquier clase que fuesen observadas en la empresa durante la duración del proyecto y (3) no utilizar completa o parcialmente ninguno de los productos (documentos, metodología, procesos y demás) relacionados con el proyecto. El estudiante asume que toda información y el resultado del proyecto serán de uso exclusivamente académico.


El material suministrado por la empresa será la base para la construcción de un estudio de caso. La información y resultado que se obtenga del mismo podrían llegar a convertirse en una herramienta didáctica que apoye la formación de los estudiantes de la Escuela de Administración.

En caso de que alguna(s) de las condiciones anteriores sea(n) infringida(s), el estudiante queda sujeto a la responsabilidad civil por daños y perjuicios que cause a la organización, así como a las sanciones de carácter penal o legal a que seriere acreedor.

Atentamente,

---

María Alicia Coronado Rocca  
DNI 25693801

	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
---	---	---

Yo, Petronila Liliana Mairena Fox, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo campus Lima Norte, revisor(a) del Trabajo de Investigación titulada: "ADMINISTRACIÓN DE COBRANZAS Y SUS RELACION CON LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA BAZAR COMERCIAL NAVY DE CLR. CALLAO, 2018", de la estudiante GODOY ROJAS, ALEJANDRO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 2.3...% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito(a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el Trabajo de Investigación cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 21 de Julio de 2019

  
MSc. Petronila Liliana Mairena Fox  
D.N.A.: 16631152  
Docente – Asesor

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Administración & cobranzas y su relación con las empresas que cobran en la empresa  
Bazar Comercial Navy de C.L.R. Callao, 2018

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE  
BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:  
GODOY ROJAS, ALEJANDRO  
(ORCID: 0000-0002-0927-0872)

ASESORA:  
ING. MAURITIA GURMENDI LUZMILA GABRIELA  
(ORCID: 0000-0001-5867-7464)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:  
FINANZAS  
LIMA - PERÚ  
2019



Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias	
1	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante 9 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de internet 6 %
3	dispace.unach.edu.ec Fuente de internet 3 %
4	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante 1 %
5	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante 1 %
6	www.economic.es Fuente de internet 1 %
7	www.buenastareas.com Fuente de internet 1 %
8	vaclenteros.blogspot... Fuente de internet <1 %



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O LA TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

GODOY ROJAS, ALEJANDRO

D.N.I. : 25677680

Domicilio : PSJE LAS GOLONDRINAS C6 #15 LA BANDERA -  
VENTANILLA

Teléfono : Fijo : 6249554 Móvil : 978967424

E-mail : galerias3b@gmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Trabajo de Investigación de Pregrado

Tesis de Pregrado

Facultad : CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela : ADMINISTRACIÓN

Carrera : ADMINISTRACIÓN

Grado

Título

BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : .....

Mención : .....

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

GODOY ROJAS, ALEJANDRO

Título del trabajo de investigación o de la tesis:

ADMINISTRACIÓN DE COBRANZAS Y SU RELACIÓN CON LAS  
CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA BAZAR COMERCIAL NAVY  
DE CLR. CALLAO, 2018.

Año de publicación : 2019

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, Autorizo a publicar en texto completo mi  
trabajo de investigación o tesis.

Firma :

Fecha :

21/07/19



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Conste por el presente el visto bueno que otorga la encargada del Área de Investigación de la Escuela Profesional De Administración – Sede Lima Norte, a la versión final del trabajo de investigación que presenta el estudiante:

**GODOY ROJAS, ALEJANDRO**

Trabajo de Investigación Titulado:

**ADMINISTRACIÓN DE COBRANZAS Y SU RELACION CON LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA BAZAR COMERCIAL NAVY DE CLR. CALLAO, 2018**

Para obtener el Grado Académico y/o Título Profesional de:

**BACHILLER EN ADMINISTRACION**

SUSTENTADO EN FECHA: 12 de julio del 2019

NOTA O MENCIÓN: 14 (Catorce)

Lima, 21 de julio del 2019



**MSc. MAIRENA FOX PETRÓNILA LILIANA**

Coordinadora de Investigación de la EP de Administración

Encargado de Investigación