



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Control de la gestión de cobranza a los clientes y su repercusión en la liquidez de la empresa comercializadora representaciones y negocios andrea E.I.R.L, provincia de Rioja - periodo 2016

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO

AUTOR:

Villegas Marin, Juan Carlos (código ORCID 0000-0002-5273-4001)

ASESOR:

Mg.Terrones Suárez, Orlando (ORCID 0000-0002-6825-7983)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

Moyobamba – Perú

2021

Dedicatoria

A Dios por guiar mis pasos, a mis padres y hermanos por brindarme su contención y apoyo incondicional en cada momento, a mis amigos por sus palabras de aliento durante todo el tiempo de estudios que he pasado en la universidad cesar vallejo.

Agradecimiento

Quiero agradecer a Dios por permitirme lograr mis objetivos, a mi profesor Mg. Cpc. Orlando Terrones Suárez por su asesoría para ver lograr mi título de contador público, al Gerente de la empresa Representaciones & Negocios Andrea por permitirme desarrollar la presente tesis.

Índice de contenidos

Carátula	I
Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Índice de contenidos	IV
Índice de tablas	V
Índice de gráficos y figuras.....	VI
Resumen.....	VII
Abstract.....	VIII
I. INTRODUCCIÓN	
II. MARCO TEÓRICO	
III. METODOLOGÍA	
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	
3.2. Variables y operacionalización	
3.3. Población, muestra y muestreo	
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	
3.5. Procedimientos	
3.6. Método de análisis de datos	
3.7. Aspectos éticos.....	
IV. RESULTADOS.....	
V. DISCUSIÓN	
VI. CONCLUSIONES	
VII. RECOMENDACIONES	
REFERENCIAS	
ANEXOS	

- 1: Matriz de operacionalización de variables
- 2: Matriz de consistencia.
- 3: Entrevista
- 4: Guía de análisis documental.
- 5: Alfa de Cronbach – Matriz SPSS
- 6: Autorización de la empresa.
- 7: Declaratoria de originalidad de autores.
- 8: Declaratoria de autenticidad del asesor.
- 9: Acta de Sustentación del Trabajo de Investigación.
- 10: Autorización de Publicación en Repositorio Institucional.
- 11: Dictamen para sustentación.
- 12: Validación de instrumentos

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable 01	45
Tabla 2. Operacionalización de la Variable 02	47
Tabla 3. Técnicas, Instrumentos y Fuente... ..	49
Tabla 4. Técnicas, Instrumentos y Fuente.....	51
Tabla 5. Resultados de la primera pregunta.....	55
Tabla 6. Resultados de la segunda pregunta	56
Tabla 7. Resultados de la tercera pregunta	57
Tabla 8. Resultados de la cuarta pregunta	58
Tabla 9. Resultados de la quinta pregunta.....	59
Tabla 10. Resultados de la sexta pregunta	60
Tabla 11. Resultados de la séptima pregunta.....	61
Tabla 12. Resultados de la octava pregunta.....	62
Tabla 13. Resultados de la novena pregunta.....	63
Tabla 14. Resultados de la décima pregunta	64
Tabla 15. Resultados de la décima primera pregunta	65
Tabla 16. Resultados de la décima segunda pregunta	66
Tabla 17. Resultado descriptivo de las variables en estudio	67

Índice de figuras

Figura 1. Adecuada comunicación con los clientes	55
Figura 2. Mecanismos y procedimientos	56
Figura 3. Análisis crediticio de un cliente	57
Figura 4. Procedimientos establecidos	58
Figura 5. Personal calificado	59
Figura 6. Lineamientos actualizados	60
Figura 7. Sistemas tecnológicos	61
Figura 8. El ciclo del efectivo	62
Figura 9. Factores críticos para la elección	63
Figura 10. Verifica periódicamente los inventarios	64
Figura 11. La empresa evalúa los días promedio de cobro	65
Figura 12. Problemas de liquidez	66

Resumen

La presente investigación tiene por objetivo Determinar si el control en la gestión de cobranza a los clientes constituye un instrumento eficaz, eficiente en la Liquidez de la empresa comercializadora Representaciones y Negocios Andrea EIRL, Provincia de Rioja - Periodo 2016, para ello, en el presente trabajo se ha definido una población equivalente a 5 trabajadores (entre gerente y subordinados) que guardan relación laboral y comercial en la empresa representaciones y negocios Andrea EIRL. El estudio es de tipo Cuantitativo, Descriptivo, Correlacional y no experimental, debido a que las variables no fueron manipuladas de forma deliberada con el fin de obtener los resultados. Así mismo, es un estudio de diseño descriptivo proposicional. Tras el desarrollo de la investigación se concluye que: la empresa representaciones y negocios Andrea EIRL. realiza sus actividades de comercialización de autopartes, piezas, accesorios, lubricantes, servicio de mantenimiento y reparación de vehículos motorizados. Que inicio sus actividades en el mes de febrero del año 2011 con una cobertura en todo el alto mayo. Teniendo como objetivo principal del presente trabajo de investigación a lo siguiente: Determinar si el control en la gestión de cobranza a los clientes constituye un instrumento eficaz, eficiente en la Liquidez de la empresa comercializadora Representaciones y Negocios Andrea EIRL, Provincia de Rioja - Periodo 2016.

Palabras claves: eficiencia, eficacia en la gestión

Abstract

The purpose of this research is to determine whether the control in the management of collection to customers is an effective, efficient instrument in the liquidity of the marketing company Representaciones y Negocios Andrea EIRL, province of Rioja - Period 2016, for this, in this work has been defined a population equivalent to 5 workers (between manager and subordinates) who have working and commercial relationship in the company Representaciones y Negocios Andrea EIRL. The study is quantitative, descriptive, correnational and non-experimental, because the variables were not deliberately manipulated in order to obtain the results. Likewise, it is a propositional descriptive design study. After the development of the investigation it is concluded that: The company Representaciones y Negocios Andrea EIRL. performs it is activities of marketing of auto parts, parts, accessories, lubricants, service maintenance and repair of motor vehicles. That began its activities in the month of February of 2011 with coverage throughout the high may. Having as main objective of this research work the following: Determine if the control in the management of collection to customers is an effective, efficient instrument in the Liquidity of the trading company Representaciones y Negocios Andrea EIRL, province of Rioja - Period 2016.

Keywords: efficiency, effectiveness in management

I INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En el presente en el que se vive, valga la redundancia en hoy, muchas compañías se sitúan en la búsqueda insecable de estrategias e instrumentos que los fortalezcan en todos sus aspecto con el fin de convierte en una compañía estable, la cual pueda adaptarse a los distintos cambios del entorno, conservando lo más importante su liquidez. En tal forma, los controles de la gestión de cobranza de créditos comerciales se han transformado en una manera de ganancia buena para muchas compañías, debido a ello es en donde se encuentra la compañía REPRESENTACIONES & NEGOCIOS ANDREA E.I.R.L.,

Por otro lado, esta modalidad entrará en vigencia siempre que se programe y establezca debidamente el período de vigencia de la factura, documento que representa el vínculo formal entre el usuario y la compañía que le concedió el producto crediticio, es decir, es de suma relevancia que las compañías hayan estipulado correctamente los lineamientos y condiciones respecto a las modalidades de pago, así mismo es complicado saber si las cuentas en cobranza se están llevando a cabo en plazos de acorde.

Por otro lado, es imprescindible determinar si control de la administración de las cuentas en cobranza y otorgamientos crediticios, incidió en la liquidez de la empresa REPRESENTACIONES Y NEGOCIOS ANDREA E.I.R.L., respecto a eso, se examinaron los siguientes temas: uso de factoring, políticas de otorgamiento crediticio y políticas de cobros, teniendo en cuenta que las cuentas en cobranza se refieren a los créditos que una compañía concede a sus usuarios en la comercialización de servicios o bienes, dichos activos circulantes reflejan relevantes inversiones para la mayoría de ellos, es por tanto primordial que las compañías mejoren sus sistemas de cobranza con mayor rapidez, ya que un retraso excesivo en estos afecta la liquidez.

Además, las compañías tienen que contar con una adecuada administración de liquidez con el fin de asegurar el éxito y lograr estabilidad dentro del rubro en que se desempeña la compañía, al aparecer una baja económica, estos dos conceptos chocan, transformándose en una disyuntiva para el funcionario de finanzas que debe orientar las políticas financieras para superar las dificultades presentadas.

Las dificultades de liquidez financiera tienen que resolverse en el corto plazo, debido a que la falta de capital de trabajo neto, los impagos a empleados, proveedores, entidades financieras, acreedores, administraciones tributarias, entre otros, afecta al funcionamiento de la compañía. También impide el conseguir los recursos de financiación que faciliten la mejora de la liquidez, ya que nadie concede un crédito a un usuario que no cumple con sus deudas.

Establecer la liquidez es un pilar muy relevante de las proyecciones presupuestarias y financieras de cualquier compañía porque sin un conocimiento cierto de la capacidad de la compañía para generar un determinado flujo de caja, sería imposible pronosticar o iniciar proyectos en estas circunstancias, lo cual representará un riesgo e irresponsabilidad asumir compromisos sin asegurar su cumplimiento.

Existen beneficios al obtener la línea de crédito mediante la venta de préstamos, así mismo cabe la presencia del riesgo. Debido a ello, tiene que considerarse la ejecución de una política de gestión crediticia eficaz. La efectividad de la política crediticia de una empresa puede repercutir significativamente en el funcionamiento general. Al momento de que una compañía pueda conceder crédito a sus usuarios, tiene que: estipular pautas de cobranza y crédito, en particular, examinar a cada solicitante de crédito.

En otro aspecto, la empresa NEGOCIOS & REPRESENTACIONES ANDREA E.I.R.L. al hacer el presupuesto anual, excluye líneas presupuestarias para circunstancias adversas o contingencias, lo cual hace que se transforme en una regla general exceder de la cantidad planeada, provocando que se realicen servicios adicionales, estos afectan de forma negativa en su administración y la debida burocracia de gestión provoca un retraso en su facturación y aprobación.

El estudio se desarrolla a través de la investigación bibliográfica para conocer lo relacionado al control de la gestión de crédito de cobranza a clientes y el impacto en la liquidez de la compañía REPRESENTACIONES & NEGOCIOS ANDREA E.I.R.L., así tenemos los autores a **nivel internacional** los antecedentes más cercanos de las políticas de cobranza y su efecto en el reconocimiento y medición de los ingresos son los siguientes estudios, realizados por diversos investigadores de la profesión contable, que detallo: **Castillo, S. (2012)**. En su investigación titulada *evaluación financiera de la liquidez en las empresas distribuidoras de productos farmacéuticos a través del ciclo de conversión de efectivo*. (Tesis de Magister) por la Universidad de San Carlos de Guatemala - Ciudad de Guatemala. Cuyo objetivo principal es: Evaluar financieramente la liquidez de las empresas distribuidoras de productos farmacéuticos, a través de las razones financieras y el análisis del ciclo de conversión de efectivo. Concluyó: Se ha establecido que, mediante el instrumento de transformación en efectivo, da a lugar a que las compañías del rubro distribuidoras de productos farmacéuticos conocer sus excedentes de caja o necesidades, partiendo de ello pueden buscar opciones de financiación o inversión en menos de doce meses a lo que necesita la compañía. Teniendo como base las estadísticas mostradas por ambas compañías estudiadas, se determinó que desconocen de sus necesidades de efectivo ni del tiempo que tardan, por lo que dejan un sobrante de liquidez en efectivo que puede ser utilizado de forma eficaz para inversiones temporales. **Quimi, G. (2019)** En su trabajo de

investigación titulada: Optimización En La Gestión De Cobranzas De La Compañía Delcorp S.A. (Tesis para obtención del grado de Magister en Finanzas y Economía Empresarial) Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Concluyó: Con el fin de optimizar la gestión de cobro en la compañía de estudio, se implementó el departamento de cobranza promoviendo a 2 empleados a este nuevo campo para facilitar la realización de las metas propuestas. Dos empleados rotan en las mismas condiciones que el contrato actual, participando de este evento con el mismo horario y sueldo, lo cual se fijó que sería la respuesta al gran problema de la cartera atrasada de clientes. En otra investigación tenemos a **Lozada, A. (2018)** En su trabajo de investigación titulada: Análisis de las cuentas por cobrar en las pequeñas empresas de calzado: caso "Hércules Infantil". (Tesis para optar por el título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría) Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ambato, Ecuador. Concluyó: La cartera retrasada de clientes utilizada por la compañía es obviamente demasiado alta, lo que provoca un decrecimiento de la liquidez, lo cual impida cumplir con las obligaciones suscritas con proveedores, socios, empleados e instituciones financieras. Por lo que es importante establecer una buena gestión de cobros. De igual forma **Alejandro, M., Y Toala, S. (2017)** En su trabajo de investigación titulada: Modelo De Gestion Financiera Para Control De Liquidez En Exportjaime S.A. (Tesis para optar por el título de Contador Público) Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Concluyó: Se identificó la conexión teórica entre la política de instrucción relacionada con las cuentas por pagar y las cuentas por cobrar, tienen un impacto significativo en el efectivo y equivalentes de efectivo caja, liquidez y gestión financiera de la compañía en estudio. Lo primordial es contar con una buena planeación referida a la gestión de cobros, con el fin de contrarrestar los riesgos de cartera. Y en otra investigación **Cabrera, B., Y Rivas, C. (2016)** En su trabajo de investigación titulado: Análisis Financiero De La Rentabilidad Económica De Las Empresas Afiliadas A Capemiac Que Trabajan Con Alimentos Para El Periodo 2011-2014. (Tesis para optar por el título profesional de Economista) Universidad De Carabobo, Bárbula, Venezuela. Concluyó: La rentabilidad económica está

asociada a la rotación de activos, lo cual se refiere a que mientras más rápido los activos de la compañía se transformen en efectivo, ayudará a conseguir una mejor estabilidad económica de la compañía, así mismo es importante aplicar indicadores financieros, los cuales reflejarán en valores numéricos la liquidez de la empresa. En otra investigación **Garzón, M. (2017)** En su trabajo de investigación titulada: Análisis de sostenibilidad, rentabilidad y endeudamiento de SkyNey de Colombia S.A.S a través de indicadores financieros. (Tesis para optar por el título profesional de Economista) Universidad Católica de Colombia, Bogotá, Colombia. Concluyó: Aplicar indicadores financieros suelen ser una herramienta precisa para saber el estado real de la empresa, en tal sentido es de suma relevancia hacer estos ratios financieros de forma constante, ello mostrará información precisa y certera de la liquidez de la empresa, así como también otros aspectos fundamentales.

Así mismo **A nivel nacional** tenemos las siguientes investigaciones que respaldan las teorías de la investigación como: **Roldan, T. (2018)** En su trabajo de investigación titulada: *Percepción De La Gestión Administrativa Y Los Procesos De Cobranzas De La Empresa Servicios Cobranzas Inversiones, Lima – 2018.* (Tesis para optar por el Título Profesional de Licenciada en Administración) UCV, Lima, Perú. Concluyó: al culminar el estudio efectuado, se puede afirmar que los componentes de orientación, planificación, control y organización permitirán gestionar el proceso, así como también la recopilación de data que en conjunto de todo lo ya mencionado contribuyen a una buena gestión administrativa de cobranza. De igual manera **Pariona, J. (2019)** En su trabajo de investigación titulada: *La gestión de cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018.* (Tesis para optar por el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública) UCV, Lima, Perú. Concluye que: la importancia de conseguir una buena gestión de cobranza radica en planificar muy bien las políticas, procesos que permitirán que las personas cumplan con pagar sus respectivos compromisos formales. Respecto a la presente investigación, es importante hacer que aquellas personas completen el pago de sus obligaciones como ciudadanos de

forma continua para que la gestión pública pueda traer beneficios a los habitantes de la jurisdicción y hacer sostenible la gestión municipal. Y en otra investigación **Godoy, Y. (2018)** En su trabajo de investigación titulada: *Gestión de cobranzas y morosidad en la Empresa Inversiones JC & Asociados S.A.C., Lima, 2018.* (Tesis para optar por el Grado Profesional de Licenciada En Administración) UCV, Lima, Perú. Concluye que: luego de haber realizado el estudio, se comprobó que una buena gestión de cobros contribuye a mitigar la morosidad, que viene a ser uno de los problemas más complicados de los que los entes y compañías se hacen cargo. Se pudo notar dentro de la compañía en estudio que es importante entrenar a todo el personal del departamento de cobros para conseguir buena administración de cobranza, la cual repercutirá de forma positiva en la liquidez de la compañía. Así mismo **Vicuña, J. (2018)** En su trabajo de investigación titulada: *Influencia de las Deduciones con la Liquidez de la empresa Constructora Altomayo S.A.C, La Molina 2016-2018.* (Tesis para optar por el título profesional de Contador Público) UCV, Lima, Perú. Concluyó: El índice de liquidez financiera (Ratios) debe llevarse a cabo de forma continua en las actividades de la compañía para comprender aproximadamente el estado de liquidez de la compañía y sus cambios a lo largo del tiempo, lo que lo ayudará efectivamente a tomar la decisión correcta y evitar cualquier crisis financiera. Y de igual forma **Correa, D. (2017)** En su trabajo de investigación titulada: *Gestión De La Liquidez Financiera En Las Mypes Productoras De Alimentos Del Distrito De San Jerónimo – 2017.* (Tesis para optar por el título profesional de Licenciado en Administración) Universidad Andina del Cuzco, Cuzco, Perú. Concluyó: luego de haber concluido con el estudio se aprecia inexistencia de buena administración tanto de activos como pasivos circulantes en las compañías para obtener resultados a corto plazo. Es decir que para conseguir una mejor liquidez las compañías deben ejecutar una mejor análisis tanto de formar cuantitativa como cualitativa, así mismo resaltar la relevancia de aplicar los ratios financieros, los cuales permitirán tener una mejor el estado real de la compañía.

II MARCO TEÓRICO

Presentamos las teorías que respaldan la presente investigación: La definición de **Gestión de cobranzas** es la correcta administración entre las ventas y las cuentas en cobranza, son una clave en la gestión y administración financiera de las compañías, puesto que de ello dependerá el equilibrio financiero y poder cumplir con las obligaciones contraídas con terceros. Según el autor DAVIDSON. Respecto a la gestión de cuentas en cobranza señala: La gestión crediticia es una parte relevante de la gestión financiera y de marketing general de la compañía. Una función importante de la gestión crediticia es encontrar el equilibrio adecuado entre aumentar limitar sus pérdidas por insolvencia y las ventas a crédito que efectúa la compañía.

Milton Friedman. Exponente destacado, presenta su teoría conceptualizada en la demanda de dinero, pero también del nivel general de precios. Indica que:

Desde un punto de vista analítico, es uno de los factores que determina la cantidad de fondos que necesita la comunidad. A nivel empírico, en términos generales, el saldo real esperado (demanda monetaria) cambia lenta y gradualmente, o es el resultado de eventos previos provocados por cambios en la oferta, sin embargo, cambios significativos en la oferta de saldos nominales pueden ocurrir y pueden ocurrir con frecuencia, independientemente de los cambios en los requisitos. Lo más importante es que los cambios significativos en la renta nominal o precios, casi siempre son el resultado de las variaciones en la oferta monetaria. (Friedman, 1970)

De igual forma tenemos otro concepto de **GESTIÓN DE COBRANZA**, Básicamente tiene como propósito transformar las cuentas en cobranza a activos circulantes lo más rápido que se pueda, mitigando así aquellos efectos negativos en el capital de trabajo o flujo de caja de la sociedad. Así mismo se basa en un proceso de realización ordenada de pasos, que nos dará a lugar de

organizar una serie de acciones, negociaciones y tareas, los cuales serán vinculados con los usuarios para el retorno seguro de créditos vencidos. (Itani, Krush, Agnihotri, Trainor, 2020). Por otro lado también el conjunto de procesos respecto a gestión de cobros, deben ser medidos y controlados, debido a ello es muy relevante hacer uso de informes en tiempo real, para que así se puedan reflejar aquellos cambios que se puedan suscitar. Otro aspecto relevante es el de entrenar a todo el personal a cargo de administrar los cobros en conjunto a una buena planeación. (Holmund, Vaerenbergh, Ciuchita, Ravald, Sarantopoulos, Villaroel, Zaki, 2020). Cabe mencionar también que durante mucho tiempo, se ha desarrollado el método de trabajo sistemático en el que se han valorado las ventas. Ahora que las herramientas de gestión de cobranza han mejorado el proceso de pago, estas herramientas logran mantener una adecuada relación con cada deudor. (Liu, Liu, Mou, Wang, 2020).

Así mismo las **Cuentas Incobrables** es por la mala administración de las cuentas en cobranza, la cuales son un riesgo para las compañías en general, si no existe una buena planeación financiera y un buen uso del manejo de los flujos de efectivo podríamos caer en muchas cuentas de carácter incobrable. En última instancia, una compañía puede minimizar sus cuentas en cobranza dudosas realizando solo ventas a crédito a las empresas de mayor reputación y prestigio. Sin embargo, hacerlo limitaría, el tamaño del mercado potencial, de lo contrario incurrirá en altos costos de elegibilidad. Por otra parte, una compañía puede maximizar sus ventas otorgando crédito a todos aquellos que lo soliciten. Poniendo en ejecución dicha política, es probable que la compañía sufra enormes costos y pérdidas debido a deudas incobrables. (Davidson, 1995)

Con respecto a la **Política de cobranzas** significa que tenemos que entender que Política son lineamientos generales de acción,

las cuales son las normas, maneras de trabajo, normativas etc. las que quedan inmóviles, es decir, su realización es continua.

La Política de cobros, se basa en las reglas y métodos de compañía debe tener en cuenta para lograr un sistema de captación de fondos de manera eficiente y eficaz, por lo general si es una compañía que siempre ve sus ingresos futuros vendiendo al crédito. Un componente que genera la política de captación de fondos es percatarse en cual mercado opera una compañía, debido a que no se aplican las mismas políticas en las otras compañías, al seleccionar una inadecuada política de cobros respecto al sector comercial, repercutiría de forma negativa creando un desbalance entre los ingresos y la inversión de las compañías, trayendo como consecuencia el incumplimiento de la recaudación de ingresos futuros previstos. (Navarro, 2005)

Y de igual forma tenemos los **Tipos de política de cobranza**: A medida que una empresa evoluciona en el mercado que ha elegido, al adoptar una política de cobros debe ser consciente de que existen tres formas en las que puede cobrar a sus usuarios, debido a que dichos no responderán de la misma forma al tipo de cobros que la compañía establece. (Apaza, 1999)

Cuando hablamos de cómo cobrar efectivamente el crédito otorgado a los usuarios, se debe tener en cuenta en cuál de los siguientes tipos de cobranza se verán inmersos nuestros clientes: Política restrictiva: como sugiere el nombre, limita la forma en que los clientes pueden controlar los préstamos para minimizar la renovación. La posibilidad de pedir prestado, el plazo previsto es muy corto; Con el fin de minimizar el riesgo de tener deudas incobrables en el futuro, así como les exigimos a nuestros usuarios para que cumplan con pagar sus deudas, asumimos el riesgo de que los usuarios dejen de comprar nuestros productos y / o debido a una excesiva presión sobre nuestro servicio respecto al retorno del crédito concedido. (Navarro, 2005)

Políticas Liberales: Contrariamente a las políticas de restricción, las políticas liberales conceden mucho crédito. Por lo que se basa en una política flexible. No ejerce presión sobre los usuarios y les obliga a cumplir pagando en el tiempo adecuado. Esto está bien para los clientes que carecen de liquidez. El principal resultado de este tipo de políticas es que, además de un gran aumento en las cuentas de cobranza, también aumenta el riesgo de insolvencias, contrarrestando los ingresos futuros y dañando otras áreas que requieren tales predicciones. (Navarro, 2005)

Políticas Racionales: No es restrictiva ni indulgente. Una política racional proporcionará un buen trato a los usuarios, en tal sentido el cliente no paga cuando lo cree adecuado, y al mismo tiempo exige compromisos de pago, pero no asfixiará al usuario, mitigando así el riesgo de una deuda incobrable y al mismo tiempo también que la cartera de usuarios se reduzca. En la mayoría de las compañías, la última política es la más recomendada porque equilibra el riesgo de deudas incobrables, un buen servicio al usuario y estimaciones de futuras ganancias. (Navarro, 2005)

Las **políticas de crédito y las de cobranza.** Afectan la concesión de créditos una vez que se ha explicado cada una de las pautas que hay para el control de las cuentas en cobranza, se tiene que comprender que en una de las tres políticas que da a lugar a que el usuario recuerde su deuda con su proveedor. (Del Valle, 2011)

Llamadas Telefónicas: Este es el primer instrumento que se debe tener porque es la forma más sencilla de obtenerla, si no es el pago del monto adeudado, por favor tramite el pago de la factura vencida. Siempre que el encargado del cobro tenga los valores de respeto, amabilidad y personalidad, podrá tratar bien al usuario e inducirlo a saldar la deuda del mismo, que es también una forma de interacción más social y entusiasta entre ambas partes. (Del Valle, 2011)

Correo Corporativo: Este instrumento se puede utilizar en conjunto con el teléfono, mediante mensaje para recordarle al usuario que tiene una factura pendiente de pago con el proveedor. Los correos electrónicos pueden ser muy útiles respecto a la cobranza, es una forma de apoyar a que el cliente recuerde que hay deudas impagas que posee que debe regularizar. También sirve como indicio de progreso en la administración de cobranza, al mismo tiempo para saber si el usuario es merecedor del crédito o no. (Del Valle, 2011)

Visita al Cliente: Esta etapa de cobro se le considera la más crítica, ya que depende mucho de la conversación que se tenga con el usuario para ver si saldará su deuda. Para ello, el gestor de cobro de deudas debe poder proporcionar al usuario todas las facilidades de pago. También debe ser lo suficientemente capaz para lograr que el usuario regularice su deuda. (Del Valle, 2011)

Carta Notarial: En caso de que hayan fallado los conceptos anteriores en relación al cobro del usuario para subsanar su deuda, se procede a emitirle dicho documento formal. El cual es un documento formal aprobado por un notario público instando al usuario por impago. La carta notarial se considera el preludeo y el respaldo de una cuenta impaga. (Del Valle, 2011)

Acciones Legales: Si la deuda es de consideración, se recomienda emprender acciones legales para saldar la deuda, así mismo se asume el riesgo de invertir mucho dinero en la demanda y obtener poco o ningún beneficio del usuario, hasta incluso quebrar a este último, o dejar de necesitar nuestros productos en el futuro o servicio. (Del Valle, 2011)

El recurso legal: El pago directo no solo es caro, sino que también puede llevar al deudor a la quiebra, lo que reducirá la posibilidad de futuras transacciones comerciales sin garantizar en última instancia la cantidad de los pagos vencidos. Para evitar todo el sistema de cobranza, algunas compañías optan por subcontratar su cobranza,

contratando a un intermediario que se encarga de cobrar al usuario, el cual cobraría las comisiones por cada pago de usuario efectuado. (Del Valle, 2011)

El **encargado de cobranza**: Así como debes entender las diferentes políticas de cobranza y los sistemas básicos de cobranza, también debes encontrar al personal ideal para un cargo muy relevante. Por tanto, el responsable interactuará directamente con el cliente. Una de las funciones primordiales del encargado de esta función es que tiene que tener paciencia y saber comprender al usuario, eso no conlleva a la efectividad del cobro de la deuda. Esto suena imposible, pero el nivel profesional del gestor de cobro debe aportar valores para la salida del cliente, como cartas o cheques diferidos, en este caso intervendrá el banco compensándonos, y el cliente se cobró el efectivo necesario para cancelar la deuda. El encargado de efectuar esta función debe saber cuándo extender o limitar el límite de crédito, porque si el usuario es irresponsable y le damos el límite de crédito, seguirá pidiéndonos prestado, provocando que la cuenta que no puede pagar se arruine, lo cual generará pérdida. Piense en ello como ingresos futuros que no se pueden recuperar. Para ello, debe ordenar a cada usuario con conciencia o no, y en qué medida extienden o limitan el crédito. (Del Valle, 2011)

De igual forma se tiene las **Cuentas por cobrar**: Son beneficiosas para la compañía, estas cuentas en cobro provienen de las actividades que desempeña la compañía y se originan en las ventas a crédito de compañías comerciales de venta o de los servicios crediticios de compañías de servicios. Dichas cuentas en cobranza es un elemento que pertenece al balance general. También son herramientas básicas de marketing para impulsar las ventas y aventajar a la competencia. Desde la perspectiva financiera, las cuentas en cobranza son una herramienta importante, debido a que si se cobran, significa que las

instituciones financieras verán a la empresa de una mejor manera, por lo que en términos financieros, las cuentas en cobranza conforman el pilar central para aventajar a los competidores. (Navarro, 2005)

Cuentas por Cobrar Se refiere a aquella en que se registra disminuciones y aumentos vinculados con la venta de distintos servicios o bienes. Esta cuenta consta de pagos, cartas a crédito y pagarés a favor de la compañía. (Kong, Zhou, Lai, Zhang, Zhou, 2016).

También se puede conceptualizar como uno de los activos relevantes de la compañía, ya que es el activo más líquido después del efectivo en unidades económicas. Las cuentas en cobranza se relacionan con ciertos servicios o bienes vendidos o prestados, que serán recuperados en términos monetarios. (Dichev, 2020).

El aumento de **liquidez**: Siempre que las cuentas por cobrar se gestionen de la mejor manera, se considera como ventaja al momento de cobrarlas, ya que de lo contrario deteriorará enormemente el plan de gestión de ganancias proyectadas. La manera más eficiente de cuantificar las cuentas en cobranza es su nivel de rotación, en tal sentido, el tiempo que lleva transformar las cuentas en cobranza en dinero, porque este es un punto crucial. Si las dichas cuentas tardan más de lo normal en transformarse en dinero, las cuentas en cobranza serán cada vez más impagas, lo que significa pérdidas futuras para el negocio en lugar de ingresos. Por consiguiente, se debe analizar minuciosamente la capacidad de pago del usuario que compra los productos financieros, para así establecerle condiciones idóneas que aseguren el retorno del crédito. (Navarro, 2005)

Documentos controlados por las cuentas por cobrar: Los que se usan más incluyen: recibos de ventas, notas de crédito y débito, factura. También se consideran los métodos de pago por los que

el usuario pueda subsanar su compromiso de pago o extenderla por un tiempo. Hay algunos aspectos que respaldan al usuario y su economía, como a los proveedores, estas son: Letras de descuento, Cheques diferidos, entre otros. Dichos documentos mencionados son aquellos que cumplen la función de inspeccionar y verificar las cuentas en cobranza que maneja la compañía. (Navarro, 2005)

También existe el **Confirming**: Es un servicio financiero y operativo brindado por un ente financiero, que incluye gestionar el pago de una compañía usuaria (comprador) a su proveedor y ofrecer a este último la posibilidad de recibir recibos antes de la fecha de vencimiento. El Confirming se ha transformado en una de las maneras más fidedignas de financiación. Para ellos, el banco simplemente verá el recibo que el usuario adeuda, el banco pagará la cantidad del recibo, menos el interés en la cuenta del proveedor, y ya tiene dinero para continuar las operaciones. La desventaja de esta garantía es similar a una carta con descuento. Si el cliente no cancela el recibo en confirming, después de la fecha de vencimiento, el banco cobrará la cantidad total del recibo y los intereses generados por el uso del pago. (Navarro, 2005)

Norma internacional de contabilidad Nº 18 - ingresos de actividades ordinarias.

Tiene de propósito determinar el tratamiento contable generados por las ganancias producto de actividades ordinarias que provienen de distintos eventos y transacciones. Al mencionar las distintas transacciones, se incluyen las ganancias de lo siguiente: prestación de servicios y venta de bienes. Al referirse a las reglas de otros eventos, incluye el uso de activos físicos por parte de terceros. Este último se basa en ganancias por regalías, dividendos e intereses. La NIC 18 no se adjudica al momento de que se refiere a la NIC 9, NIC 28, NIC 4, NIC 17, NIC 41. Discernimientos para identificar ganancias provenientes de la comercialización de servicios o bienes.

Venta De Bienes: Las ganancias provenientes de venta de bienes podrían estar relacionados a las actividades ordinarias que desempeña la compañía, también como un instrumento de medición a estos ingresos la compañía suele utilizar la fiabilidad que existe entre el usuario y el proveedor. (Navarro, 2005)

De igual forma tenemos la definición de **Prestación de Servicios:** Cuando el efecto de la transacción pueda estimarse de forma fidedigna, se considerarán las ganancias por brindar servicios, incluido el porcentaje de servicios prestados al final del año, Cuando el resultado de una transacción que involucra la prestación de servicios no puede estimarse de manera confiable, los ingresos solo se reconocerán dentro del rango recuperable del gasto reconocido. (Navarro, 2005)

Condiciones de Venta Un documento que detalla las condiciones generales para que el vendedor (exportador) proporcione bienes o servicios al comprador (importador). Por lo general, este documento se utiliza cuando se vende repetidamente al mismo cliente, o en ventas de precio bajo y medio que no requieren un contrato formal. (Ohimah, Benyoucef, Andreev, 2020)

Al hablar de condiciones de venta, nos referimos a los términos los cuales se acuerdan entre ambas partes, quienes son el consumidor y el vendedor. Dichos términos pueden mencionar los métodos de pago, especificaciones, entre otros. (Schwarz, Tan, 2021).

Créditos concedidos a corto plazo esta forma de financiación se usa con el fin de conseguir liquidez inmediata y dar solución a operaciones vinculadas directamente con resultados. Cuyo proceso no supera los 12 meses. Por lo que se considera a corto plazo, generalmente, la compañía que selecciona este método estima que los beneficios económicos serán mayores a los costos de financiación de los créditos. (Aragón, Karaivanov, Krishnaswamy, 2020).

Del mismo modo, el financiamiento o los préstamos a corto plazo se utilizan para capital de trabajo que solo toman una temporada o

para ejecutar cualquier orden de trabajo. Dicho en otras palabras se refiere a obligaciones que son menores a 12 meses y que son imprescindibles para los activos circulantes de la compañía. (Tang, Moro, 2019).

De igual manera los **Créditos a largo plazo**: Se considera este tipo de crédito siempre y cuando el tiempo del retorno sea mayor a 12 meses, así como también está sujeta a una garantía. Este mecanismo de financiamiento apoya a las compañías a iniciar planes nuevos que aporten a su crecimiento. (Aramonte, Lee, Stebunovs, 2019). Cabe resaltar que para conseguir financiación a largo plazo se tiene que verificar algunas condiciones, así como un excelente historial de crédito o proponer planes sustentables. Por lo tanto, los gerentes o personas a cargo del campo financiero tienen que verificar cuidadosamente a los usuarios, que incluyan un análisis de riesgo detallado. (Massart, 2018). También tenemos definición de **Liquidez**, la liquidez implica la capacidad para convertir activos en flujo de efectivo, el cual nos permite cumplir con nuestras obligaciones a corto plazo. El tener flujo de efectivo que muestra la liquidez, nos ayuda a buscar nuevas inversiones para aumentar el valor del capital de la empresa, también nos permite medir el grado de créditos que se puede otorgar; con la finalidad de mantener la cartera de clientes.

Del mismo modo, la peor escasez de liquidez significa que la compañía no puede pagar sus deudas y obligaciones actuales. Esto puede resultar en ventas forzadas de inversiones y activos a largo plazo, siendo la forma más grave la quiebra y la quiebra. Para los dueños de negocios, la falta de liquidez puede significar una reducción de la rentabilidad y las oportunidades, o puede significar la pérdida de control o la pérdida total o parcial de la inversión de capital. (Bernstein, 1995)

Cabe resalta que la piedra angular de la contabilidad es el sistema de devengo, es decir, los gastos registrados según ingresos se registran de acuerdo con este, aunque no sea una entrada o un gasto de efectivo. Este método significa que las cifras para el

estado de pérdidas y ganancias, la ganancia neta es diferente del saldo de la partida de efectivo, este último aparece en el primer encabezado del estado de situación financiera y se puede explicar analíticamente a través del estado. (Guajardo, Andrade, 1997)

La **liquidez comercial** es la facilidad con la que un activo se puede convertir fácilmente en moneda. Dicho de otra manera, se refiere a cuan capaz es su compañía para obtener efectivo. Este es un aspecto de mucha relevancia, es considerado esencial para el funcionamiento normal de la compañía. (Brauneis, Mestel, Riordan, Theissen, 2021). Desde un punto de vista económico, **la liquidez** representa la capacidad de una compañía o individuo para obtener efectivo. De manera similar, la liquidez se puede definir como la calidad de los activos que se convierten inmediatamente en efectivo. Una vez que los activos se convierten en moneda, su liquidez aumentará. (Abankwa, Blenman, 2020). Así mismo, la liquidez se usa en finanzas para explicar la facilidad con la que se pueden comprar y vender activos en el mercado sin afectar sus precios, también se le puede llamar liquidez de mercado. Cuando la demanda de un activo es alta, la liquidez es alta porque es más fácil encontrar un comprador (o vendedor) del activo. (Snigaroff, Wroblewski, 2020). De igual forma definimos **Transacciones** Al mencionar las transacciones, estamos hablando de otro tipo de operación entre dos o más partes que implica el intercambio de servicios o bienes a cambio de un dinero. Aunque el término se puede aplicar a muchas situaciones y áreas de la vida diaria, a menudo se usa para denotar operaciones económicas que implican el uso de capital o dinero para pagar el costo de los bienes o servicios adquiridos. (Hendratama, Barokah, 2020). Otro concepto que se le puede dar es que las transacciones también pueden ser operaciones que no estén vinculadas con la venta, adquisición de productos o servicios. De modo que conocemos la terminología de la industria bancaria, y muchas de estas operaciones se denominan transacciones: son acciones que los clientes pueden realizar para invertir, reorganizar o comprender su capital. (Stavinova, Shikov,

Vaganov, 2020). De igual forma **Cuentas por Pagar**, Se conceptualiza en deudas suscritas por la compañía con otros proveedores o acreedores para la adquisición de determinados servicios o bienes. Se pueden definir como las obligaciones de la empresa debido a las actividades económicas realizadas. (Nam, Uchida, 2019)

Del mismo modo, dichas deudas reflejan la cantidad adecuada por la compra de un servicio o bien en un tiempo preciso. Las en cobranza son registrada una vez aprobada la cancelación del recibo y los mismos son registrados en el libro mayor general como pasivos, pagos pendientes por parte de la compañía. (Purpura, 2019).

Así mismo contamos con la **Formulación del problema**, Tenemos el **Problema general** ¿Cómo las deficiencias del control en la gestión de cobranza a los clientes repercuten en la liquidez de la empresa comercializadora Representaciones y Negocios Andrea EIRL, Provincia de Rioja - Periodo 2016? De igual forma presentamos los **Problemas específicos 1**, ¿De qué manera las condiciones de venta repercuten en la liquidez de la empresa comercializadora Representaciones y Negocios Andrea EIRL, Provincia de Rioja - Periodo 2016?, **problema específico 2** ¿En qué medida los créditos concedidos a corto plazo inciden en la liquidez de la empresa comercializadora Representaciones y Negocios Andrea EIRL, Provincia de Rioja - Periodo 2016?, **problema específico 3**, ¿De qué manera los créditos concedidos a largo plazo inciden en la liquidez de la empresa comercializadora Representaciones y Negocios Andrea EIRL, Provincia de Rioja - Periodo 2016?. A continuación la **Justificación del estudio**, Uno de los pilares primordiales que justifican el estudio es con el fin de determinar cuan eficiente es la gestión de cobranza. Así mismo se desarrollará en base a temas de gran importancia y trascendencia para todas las personas que laboran en las áreas de gestión de las cobranzas en las distintas empresas del sector comercial privado.

También definimos la **Justificación teórica**, Dicho estudio servirá como marco referencial para muchas empresas comerciales, el cual los guiará para lograr una gestión eficiente sobre las cobranzas. Así mismo servirá de marco referencial para los investigadores de las áreas de administración, ciencias económicas y contables. Se justifica también porque está orientado a conseguir mejoras en el campo de la investigación y obtener conocimientos más profundos sobre el tema que se está desarrollando. Es importante esta **Justificación metodológica**, Se justifica porque presenta una metodología de cómo realizar una investigación en el campo de las finanzas, basado en conocer los procesos de gestión de cobranzas, validándolo con los instrumentos utilizados, acervo documentario, entrevistas y encuestas. También contamos con la **Justificación práctica**, Se justifica por que los resultados de la investigación estarán orientados a mejorar el funcionamiento de las áreas de cobranzas en las empresas, en el sentido del cumplimiento de las funciones que le asigna la normativa de funciones y organización de dichas compañías. Y finalmente la **Justificación académica**, Se justifica, por la cual el estudio es razonable dentro del marco del reglamento académico de la Universidad del Cesar Vallejo estipula que para obtener el título de contador público, los estudiantes tienen que sustentar su estudio al final de la carrera universitaria. A continuación se presenta las **Hipótesis**, Son pautas para realizar encuestas o investigaciones. Una hipótesis representa lo que estamos tratando de probar y se define como un intento de explicación del fenómeno que se investiga. (Hernández, Fernández, Baptista, 2014). Y presentamos la **Hipótesis general** de esta investigación, el proceso de control en la gestión de cobranza repercute de manera positiva en la liquidez de la empresa comercializadora Representaciones y Negocios Andrea EIRL, Provincia de Rioja - Periodo 2016. Y las **Hipótesis específicas 1**, En la medida que las condiciones de venta sean positivas incidirá favorablemente en la liquidez de la empresa comercializadora

Representaciones y Negocios Andrea EIRL, Provincia de Rioja - Periodo 2016. **Hipótesis específica 2**, La no existencia de créditos concedidos a corto plazo incidirá negativamente en la liquidez de la empresa comercializadora Representaciones y Negocios Andrea EIRL, Provincia de Rioja - Periodo 2016. **Hipótesis específica 3**, El uso de los créditos concedidos a largo plazo incidirá favorablemente en la liquidez de la empresa comercializadora Representaciones y Negocios Andrea EIRL, Provincia de Rioja - Periodo 2016. A continuación presentamos los **Objetivos** y como **Objetivo general** es Determinar si el control en la gestión de cobranza a los clientes constituye un instrumento eficaz, eficiente en la Liquidez de la empresa comercializadora Representaciones y Negocios Andrea EIRL, Provincia de Rioja - Periodo 2016. Y como **Objetivos específico 1**, Evaluar si las condiciones de venta repercuten en la liquidez de la empresa comercializadora Representaciones y Negocios Andrea EIRL, Provincia de Rioja - Periodo 2016. **Objetivos específico 2**, Analizar si los créditos concedidos a corto plazo inciden en la liquidez de la empresa comercializadora Representaciones y Negocios Andrea EIRL, Provincia de Rioja - Periodo 2016. **Objetivos específicos 3**, Describir si los créditos concedidos a largo plazo inciden en la liquidez de la empresa comercializadora Representaciones y Negocios Andrea EIRL, Provincia de Rioja - Periodo 2016.

III. MÉTODO

3.1 Diseño de investigación

El tipo y diseño que se aplicará en el presente estudio es de tipo cuantitativo, Descriptivo, Correlacional y No Experimental:

Tipo de investigación

Según su finalidad: Es un estudio de tipo aplicada. Puesto a que tiene como objetivo solucionar problemas prácticos. La finalidad de contribuir al a los conceptos ya establecidos. (Landeau Rebeca, 2007)

Según su carácter: Es correlacional puesto a que su objetivo es comprender la relación entre dos o más variables en un entorno específico. (Hernández, Fernández, 2010)

Según su naturaleza: Es de naturaleza cuantitativa porque se centra principalmente en los aspectos observables y cuantificables de los fenómenos. Utiliza una metodología analítica empírica y utiliza pruebas estadísticas para el análisis de datos.

Según su alcance temporal: Es transversal. Debido a que este estudio llevará a cabo en un periodo de tiempo establecido.

Según su orientación que asume: es una investigación orientada a la comprobación. Porque en esta investigación, la dirección básica es utilizar técnicas de análisis cuantitativo para comparar teorías y enfatizar el trasfondo de la argumentación.

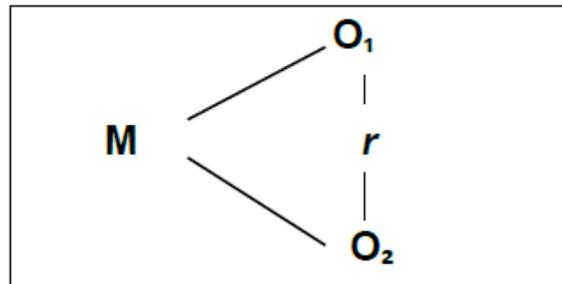
Diseño de investigación

El diseño será no experimental, Esto se hace sin manipular deliberadamente las variables. En otras palabras, no cambiamos deliberadamente las variables independientes en la investigación. Dicho estudio se centra en observar el fenómeno que ocurre en el medio natural y luego analizarlo. (Hernández, Fernández, Baptista, 2014)

Por lo tanto, el presente estudio es no experimental, descriptiva correlacional debido a que se mide la relación que existe entre control

interno y gestión de compras en la empresa MV Servicios Rioja S.R.Ltda., del Distrito de Elías Soplin Vargas, año 2016.

Esquema:



Dónde:

M = Muestra

O₁ = Gestión de cobranza

O₂ = La Liquidez

r = Relación entre variables de estudio

3.2 Variables, operacionalización

Variables

Una variable es una propiedad que puede variar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse. (Hernández, Fernández, Baptista, 2010)

Variable 1: Gestión de cobranza

Dimensiones:

X1 = Condiciones de venta

X2 = Créditos concedidos a corto plazo

X3 = Créditos concedidos a largo plazo

Variable 2: Liquidez

Dimensiones:

Y1 = Transacciones

Y2 = Cuentas por cobrar

Y3 = Cuentas por pagar

Operacionalización

X: Gestión de cobranza

Definición teórica: Es un proceso por el cual la empresa hace frente a la morosidad del pago por parte de los clientes.

Definición operacional: es el conjunto de procesos que combinan a los análisis crediticios y créditos a corto y largo plazo con la finalidad de otorgar un crédito a una persona ya sea natural o jurídica.

Tabla 1*Operacionalización de la Variable 1*

Variable 1	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Gestión de cobranza	Es un proceso por el cual la empresa hace frente a la morosidad del pago por parte de los clientes.	Es el conjunto de procesos que combinan a los análisis crediticios y créditos a corto y largo plazo con la finalidad de otorgar un crédito a una persona ya sea natural o jurídica.	Condiciones de venta	Políticas de cobranza, análisis crediticio, historial crediticio	si / no
			Créditos concedidos a corto plazo	Políticas de cobranza	
			Créditos concedidos a largo plazo	Políticas de cobranza	

Y: Liquidez

Definición teórica: Se basa en la capacidad de una compañía o persona en transformar un activo en dinero. *(Gonzalo Maldonado, abril 2016 Lima, diario el comercio).*

Definición operacional: la liquidez representa el efectivo que tiene la compañía para para hacerse cargo de sus compromisos, combinando para evaluaciones de riesgo y procesos de cuentas por cobrar.

Tabla 2*Operacionalización de la Variable 2*

Variable 2	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Liquidez	Es la capacidad de una empresa o persona en convertir un activo en dinero. (Gonzalo Maldonado, abril 2016 lima, diario el comercio.	La liquidez representa el efectivo con la que cuenta la empresa para hacer frente a sus obligaciones contraídas, combinando para evaluaciones de riesgo y procesos de cuentas por cobrar.	Transacciones Cuentas por cobrar Cuentas por pagar	Número de veces Número de veces Número de veces	si / no

3.3 Población y muestra

Población

Está formada por un grupo de organismos que estudiarán el evento, y estas personas también tienen criterios de inclusión como características comunes. (Hurtado, 2000)

En el estudio presentado, se tomará la población al total de trabajadores con los que cuenta la empresa. Todos ellos al día en la data con la cuenta la empresa, activos y habidos. Así mismo haremos uso del muestreo por conveniencia.

Muestra

La muestra seleccionada para la concretización del presente trabajo de investigación está comprendido específicamente por todos los trabajadores de la empresa y acervo documental, así mismo se tomará a una muestra por conveniencia: $n = 05$ trabajadores.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas de recolección de datos:

Para recopilar los datos de las variables Gestión de Cobranza y Liquidez se utilizará la técnica de la Entrevista.

Esta técnica se realiza a través de formularios, los cuales son adecuados para aquellas preguntas que pueden ser investigadas mediante métodos de análisis de literatura, observación y otros mecanismos de información. (Méndez, 2008)

Instrumentos:

El principal instrumento que se aplicará en la referida técnica tendremos la entrevista y a la respectiva guía de análisis documental.

Consiste en una serie de preguntas. Estas preguntas suelen estar preparadas de manera sistemática y cuidadosa, involucrando hechos y aspectos de interés en la investigación o evaluación, y se pueden aplicar

de diversas formas, incluida la gestión del grupo o el envío por correo.
(Pérez, 1991)

Tabla 3

Técnicas, Instrumentos y Fuente

Técnicas	Instrumentos	Fuente
Entrevista	Guía de entrevista	Acervo documental y registro de créditos, evaluación del control interno y evaluación de estados financieros.
Análisis documental	Guía de análisis documental	

Fuente: Elaboración propia

Validez:

La efectividad del mecanismo garantiza que los resultados no serán defectuosos o adulterados, y su precisión se puede verificar mediante procedimientos científicos, de modo que se pueda comparar y correlacionar con la situación real de los datos extraídos.

La validez está relacionada con el método de medición del cuestionario y qué tan bueno es dicho método, lo que indica hasta qué punto se pueden extraer conclusiones de los resultados obtenidos. Por otro lado, la validez se puede verificar desde diferentes ángulos. (Bernal, 2000)

Confiabilidad:

Es un mecanismo de medición que está determinada por las técnicas, y se refiere al grado en que se repite el mismo tema en relación a los mismos resultados. También se dice que la confiabilidad se basa en una herramienta que genera un resultado coherente y consistente. (Hernández, Col, 2006)

3.5 Métodos de análisis de datos

Se va sistematizar toda la data conseguida con el fin de llegar a conclusiones con el propósito de hacer progresar la Gestión de Cobranza. El análisis de los datos se realizará con Excel, los datos se tabularán y se determinarán los rangos para cada variable, del mismo modo las frecuencias por dimensiones.

Asimismo, se emplearon los siguientes mecanismos de estadística:

- Plan de tabulación: Se utiliza para ayudar a clasificar y agrupar datos o resultados de encuestas para su posterior procesamiento estadístico.
- Cuadros estadísticos y tablas: Es importante permitirles comprender y visualizar mejor los resultados de la encuesta. Aplicar y procesar todas las estadísticas mientras observa el porcentaje.
- Aplicación de porcentaje: herramienta muy relevante para tener conocimiento del nivel de incidencia o frecuencia que refleja una parte del estudio efectuado.
- Aplicación de medidas de tendencia central: Es muy importante y útil comprender si los datos de una herramienta de investigación se presentan de manera favorable o desfavorable.

3.6 Punto de Vista Ético

Se conceptualiza en la fiabilidad de nuestra instrucción académica respecto al estudio. También incluye el desempeño personal de un individuo y, por lo tanto, también el comportamiento del estudio. El hacer un estudio no es sólo un acto técnico, sino también implica responsabilidad, partiendo de este punto de vista, la ética en relación al estudio debe ser vista como un subgrupo de la ética general aplicable a

temas limitados. La función principal de la ética es concienciar a las personas sobre la responsabilidad de los investigadores.

IV. RESULTADOS

En este capítulo se mostrarán los resultados de la tabulación de los datos recolectados mediante la aplicación de la encuesta diseñada en el marco del presente estudio.

Análisis de la Gestión de Cobranzas de la Empresa Comercializadora Representaciones y Negocios Andrea E.I.R.L., Provincia de Rioja - Periodo 2016.

A continuación, se presentan los resultados del análisis de la Gestión de Cobranzas de la empresa comercializadora Representaciones y Negocios Andrea E.I.R.L., Provincia de Rioja - Periodo 2016.

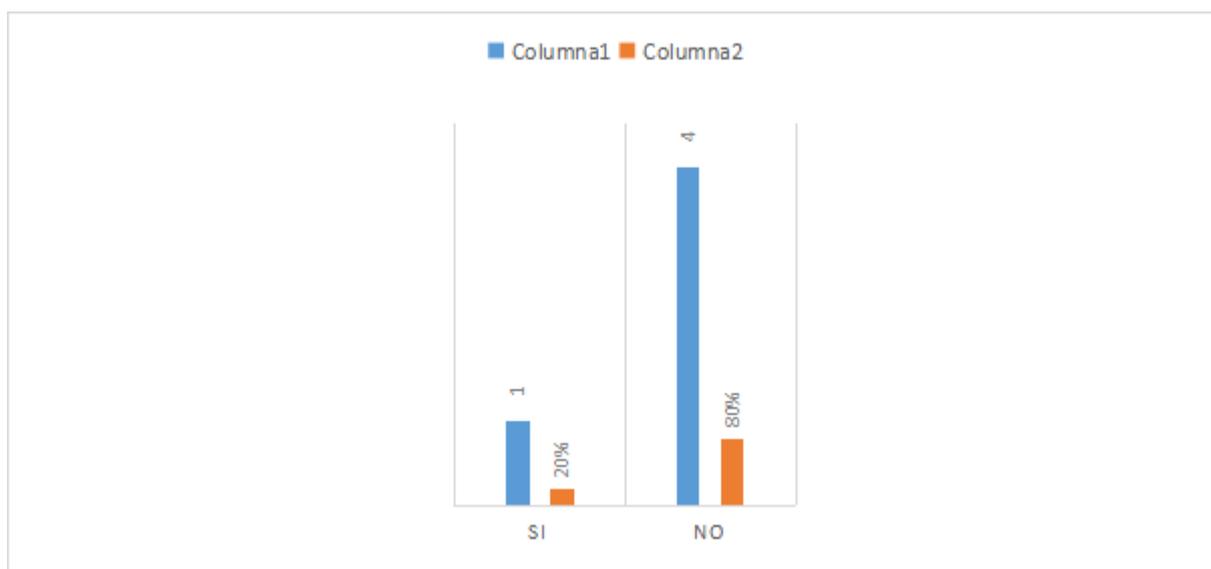
¿Existe una adecuada comunicación con los clientes sobre las cobranzas considerando las políticas de cobro?

Tabla 5

Resultados de la primera pregunta.

Descripción	Resultados	Porcentaje
SI	1	20%
NO	4	80%
Total	5	100%

Fuente: Guía de entrevista



Fuente: Guía de entrevista aplicado a los trabajadores de la empresa.

Figura N° 1: *Existe una adecuada comunicación con los clientes sobre las cobranzas considerando las políticas de cobro.*

INTERPRETACIÓN: La respuesta de los entrevistados fue. No con un 80% y un 20% dijo que sí. Lo que demuestra que no existe una adecuada comunicación entre la empresa y los clientes, sobre temas relacionados a las cobranzas. Las políticas internas no se aplican de manera eficaz para alcanzar los objetivos trazados por la empresa.

1. ¿Usted conoce cuáles son los mecanismos y procedimientos para realizar una venta?

Tabla 6

Resultados de la segunda pregunta.

Descripción	Resultados	Porcentaje
SI	2	40%
NO	3	60%
Total	5	100%

Fuente: Guía de entrevista

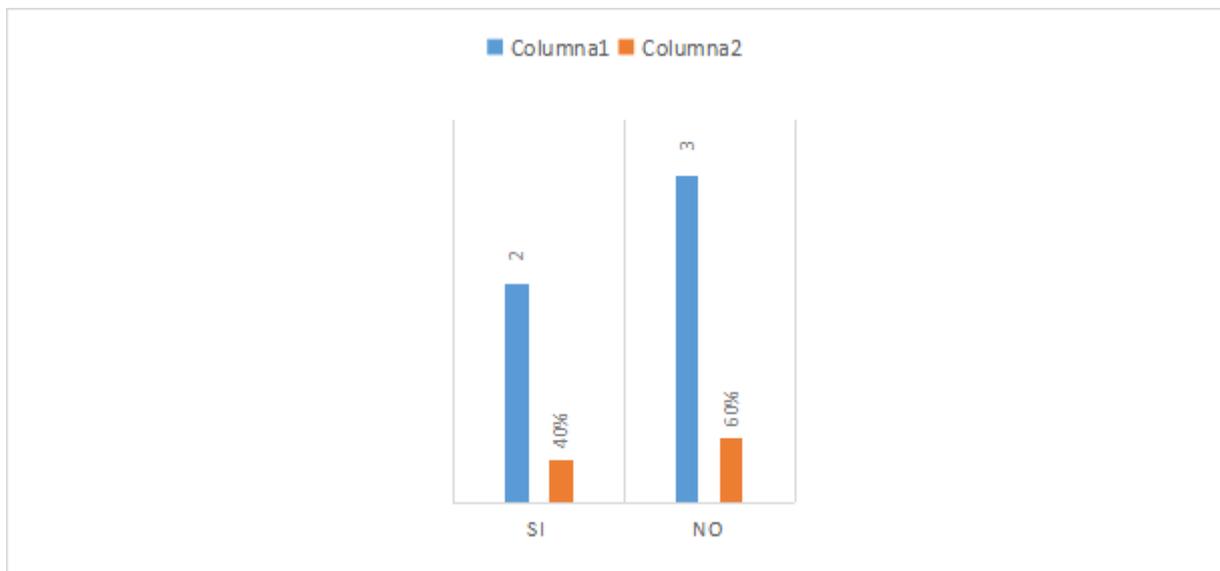


Figura N° 2: *Usted conoce cuáles son los mecanismos y procedimientos para realizar una venta.*

Fuente: Guía de entrevista aplicado a los trabajadores de la empresa.

INTERPRETACIÓN: La respuesta de los entrevistados fue. No con un 60% y un 40% dijo que sí. Lo que demuestra que no conocen los mecanismos y procedimientos para realizar las ventas a los clientes esto implica que la aplicación la no eficiencia de la gestión.

2. ¿Cree usted que el control y análisis crediticio de un cliente contribuya en la gestión de cobranza?

Tabla 7

Resultados de la tercera pregunta.

Descripción	Resultados	Porcentaje
SI	3	60%
NO	2	40%
Total	5	100%

Fuente: Guía de entrevista

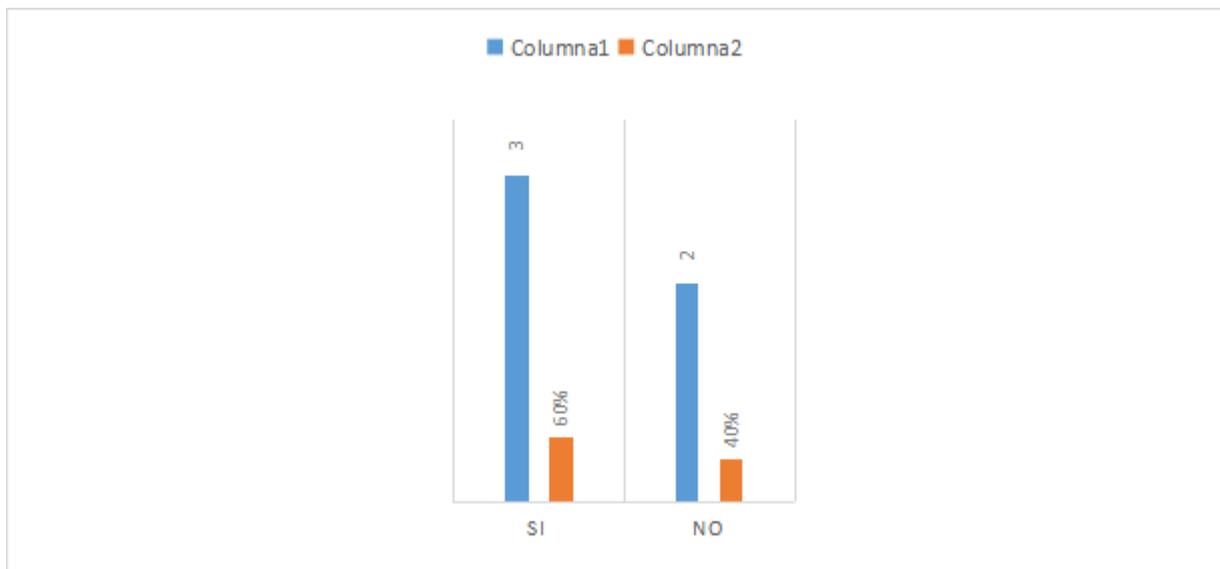


Figura N° 3: Cree usted que el control y análisis crediticio de un cliente contribuya en la gestión de cobranza.

Fuente: Guía de entrevista aplicado a los trabajadores de la empresa.

INTERPRETACIÓN: La respuesta de los entrevistados fue. No con un 40% y un 60% dijo que sí. Lo que demuestra que el control y análisis crediticio de un cliente si es importante y contribuye en la gestión de cobranza de manera eficaz.

3. ¿Existen procedimientos establecidos para la otorgación de créditos?

Tabla 8

Resultados de la cuarta pregunta.

Descripción	Resultados	Porcentaje
SI	1	20%
NO	4	80%
Total	5	100%

Fuente: Guía de entrevista

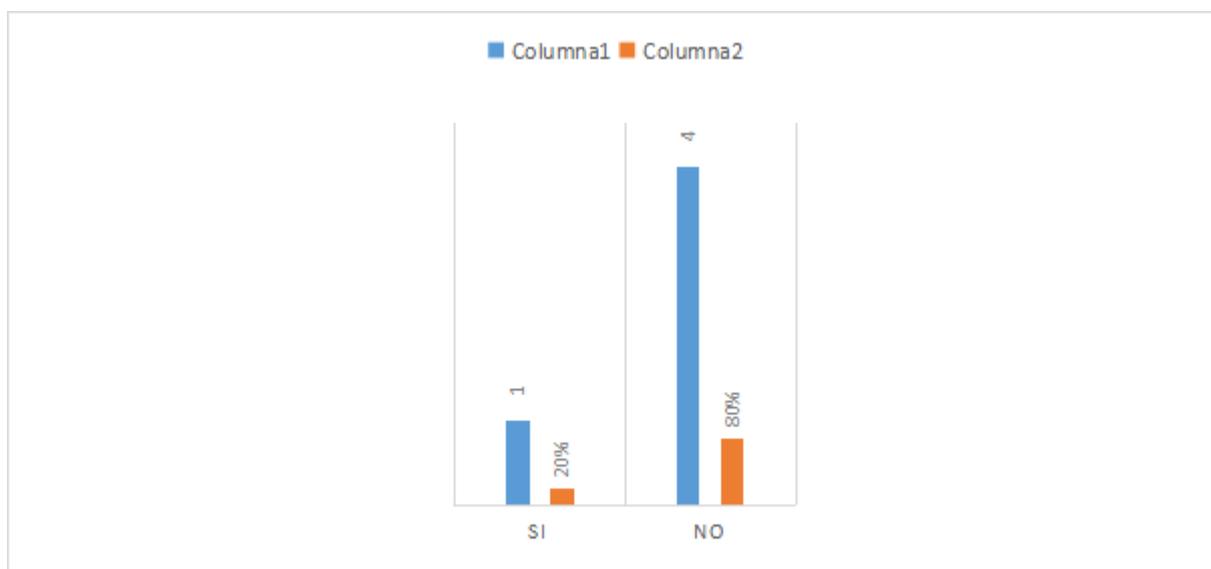


Figura N° 4: Procedimientos establecidos para la otorgación de créditos.

Fuente: Guía de entrevista aplicado a los trabajadores de la empresa.

INTERPRETACIÓN: La respuesta de los entrevistados fue. No con un 80% y un 20% dijo que sí. No existen procedimientos establecidos para la otorgación de créditos lo cual repercute en forma desfavorable en la gestión de la empresa.

4. ¿El personal de la empresa cuenta con capacitaciones para llevar un debido control y análisis para el otorgamiento de créditos?

Tabla 9

Resultados de la quinta pregunta.

Descripción	Resultados	Porcentaje
SI	0	0%
NO	5	110%
Total	5	100%

Fuente: Guía de entrevista

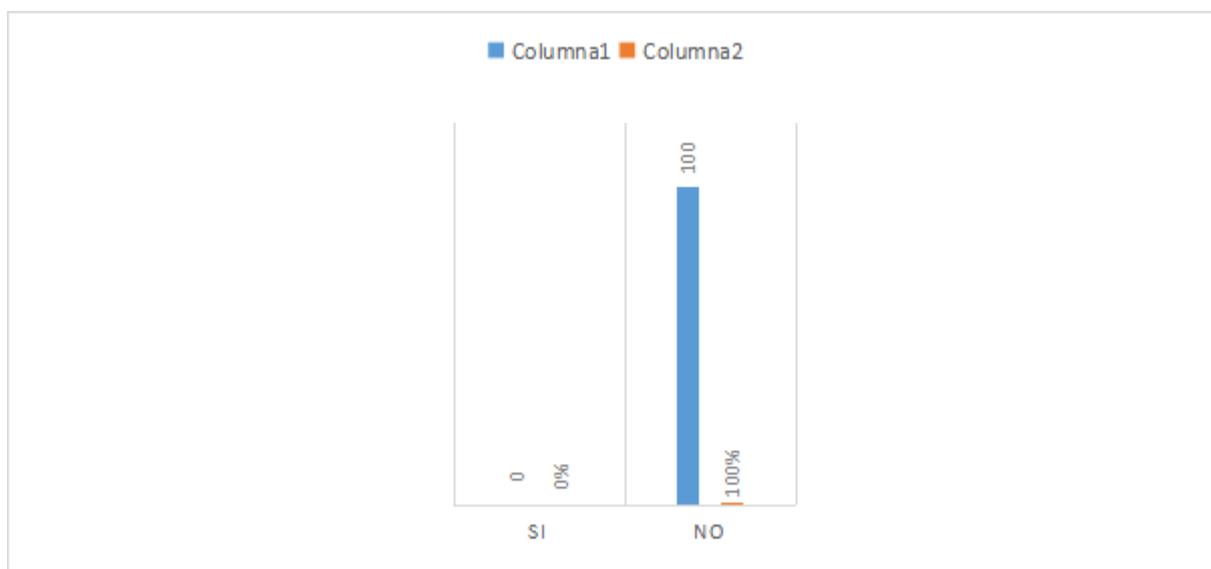


Figura N° 5: *El personal de la empresa cuenta con capacitaciones para llevar un debido control y análisis para el otorgamiento de créditos.*

Fuente: Guía de entrevista aplicado a los trabajadores de la empresa.

INTERPRETACIÓN: La respuesta de los entrevistados fue. No con un 100%. La empresa no brinda capacitaciones al personal para llevar a cabo un debido control y análisis para el otorgamiento de créditos, lo cual repercute desfavorablemente en la gestión de la empresa.

5. ¿La empresa cuenta con procedimientos y lineamientos actualizados para el otorgamiento de créditos?

Tabla 10

Resultados de la sexta pregunta.

Descripción	Resultados	Porcentaje
SI	1	20%
NO	4	80%
Total	5	100%

Fuente: Guía de entrevista

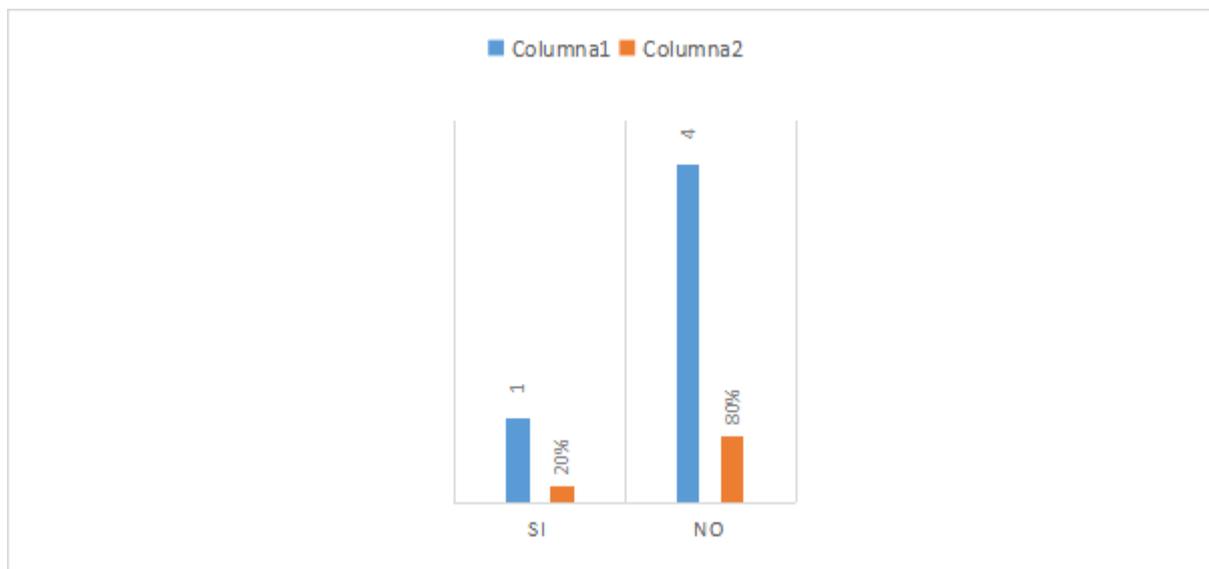


Figura N° 6: La empresa cuenta con procedimientos y lineamientos actualizados para el otorgamiento de créditos.

Fuente: Guía de entrevista aplicado a los trabajadores de la empresa.

INTERPRETACIÓN: La respuesta de los entrevistados fue. No con un 80% y un 20% dijo que sí. La empresa no cuenta con procedimientos y lineamientos actualizados para el otorgamiento de créditos lo cual repercute en la gestión de la empresa.

6. ¿La empresa cuenta con sistemas tecnológicos para evaluar el otorgamiento de créditos de corto y largo plazo?

Tabla 11

Resultados de la séptima pregunta.

Descripción	Resultados	Porcentaje
SI	0	0%
NO	5	100%
Total	5	100%

Fuente: Guía de entrevista

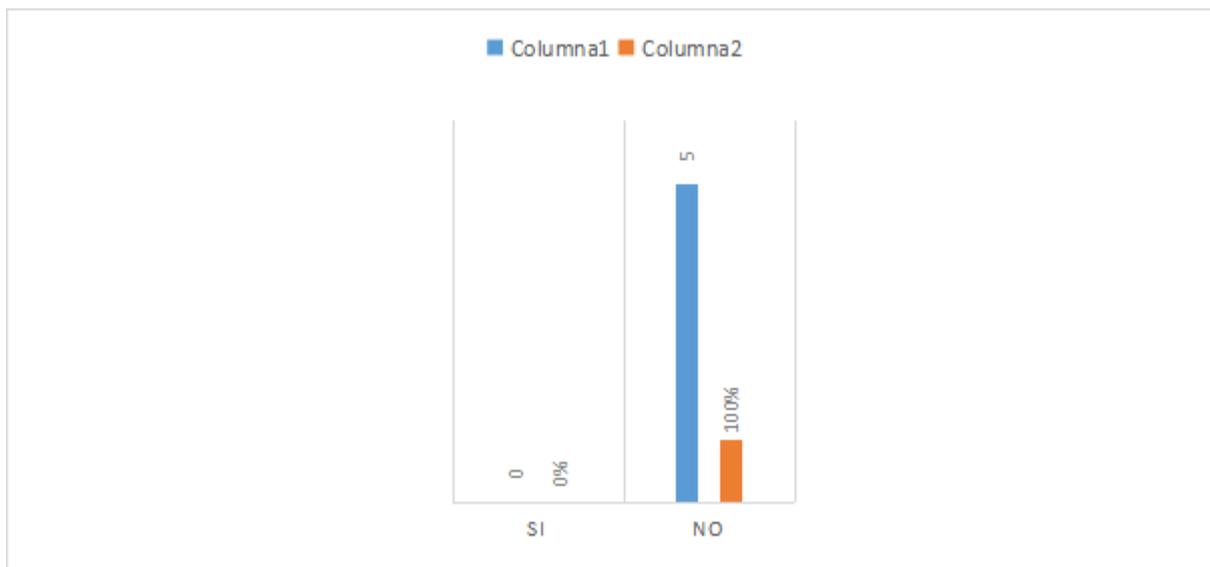


Figura N° 7: La empresa cuenta con sistemas tecnológicos para evaluar el otorgamiento de créditos de corto y largo plazo.

Fuente: Guía de entrevista aplicado a los trabajadores de la empresa.

INTERPRETACIÓN: La respuesta de los entrevistados fue. No con un 100%. La empresa no cuenta con sistemas tecnológicos para evaluar el otorgamiento de créditos de corto y largo plazo lo cual repercute en la gestión de la empresa.

Liquidez de la Empresa Comercializadora Representaciones y Negocios Andrea E.I.R.L., Provincia de Rioja - Periodo 2016.

7. ¿La empresa relaciona el ciclo del efectivo con el periodo de cuentas por cobrar y pagar?

Tabla 12

Resultados de la octava pregunta.

Descripción	Resultados	Porcentaje
SI	0	0%
NO	5	100%
Total	5	100%

Fuente: Guía de entrevista

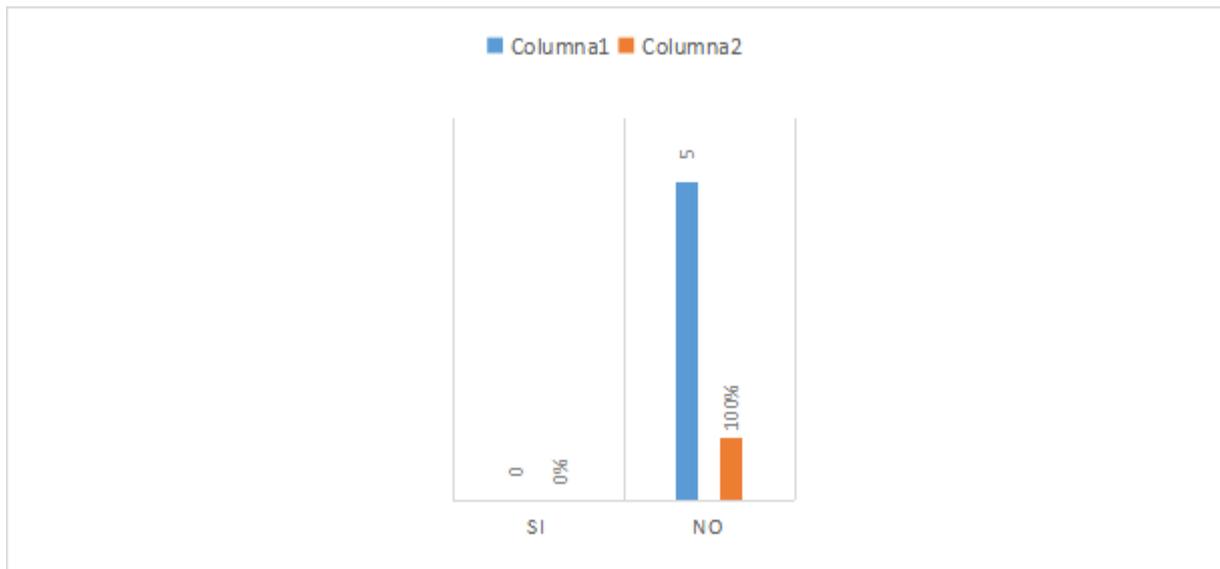


Figura N° 8: La empresa relaciona el ciclo del efectivo con el periodo de cuentas por cobrar y pagar.

Fuente: Guía de entrevista aplicado a los trabajadores de la empresa.

INTERPRETACIÓN: La respuesta de los entrevistados fue. No con un 100%. Lo que demuestra que la empresa no cuenta con personal calificado para el manejo y control del ciclo de efectivo, el periodo de cuentas por cobrar y pagar también se ve reflejado de manera significativa(desfavorable) en la liquidez de la empresa.

8. ¿La empresa cuenta con factores críticos(parámetros) para la elección de un cliente viable sujeto de crédito?

Tabla 13

Resultados de la novena pregunta.

Descripción	Resultados	Porcentaje
SI	2	40%
NO	3	60%
Total	5	100%

Fuente: Guía de entrevista

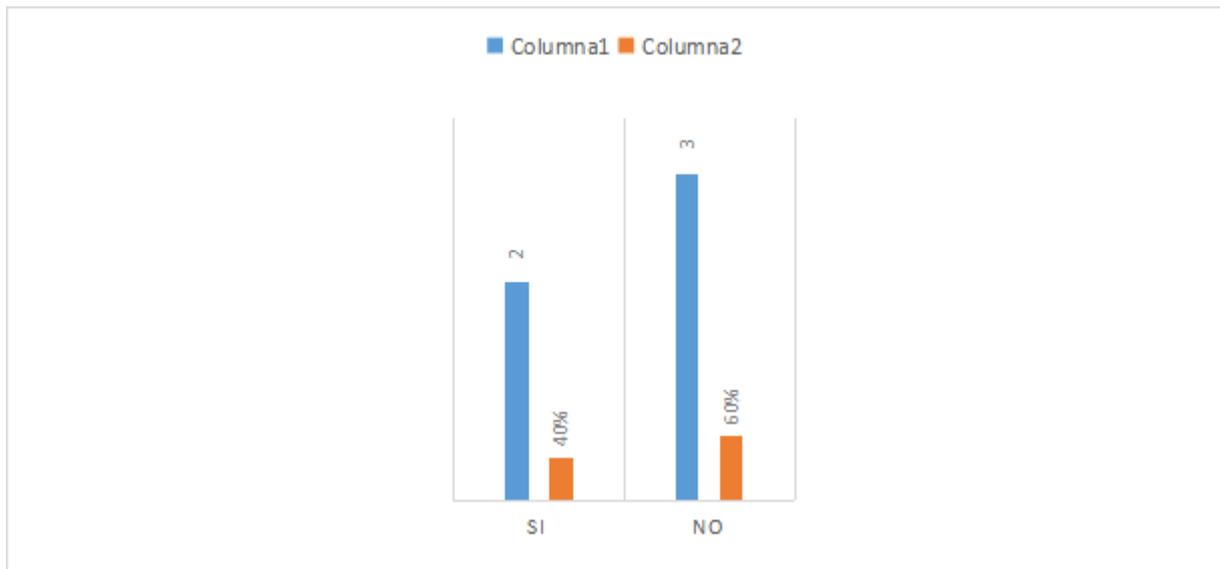


Figura N° 9: La empresa cuenta con factores críticos(parámetros) para la elección de un cliente viable sujeto de crédito.

Fuente: Guía de entrevista aplicado a los trabajadores de la empresa.

INTERPRETACIÓN: La respuesta de los entrevistados fue. No con un 60% y un 40% dijo que sí. La empresa no cuenta con los factores críticos(parámetros) para la elección de un cliente viable sujeto de crédito os lo cual repercute en la liquidez de la empresa. Como por ejemplo de factores críticos(parámetros) tenemos a medición de solvencia moral, capacidad de pago, etc.

9. ¿La empresa verifica periódicamente los inventarios o las cuentas por cobrar?

Tabla 14

Resultados de la décima pregunta.

Descripción	Resultados	Porcentaje
SI	1	20%
NO	4	80%
Total	5	100%

Fuente: Guía de entrevista

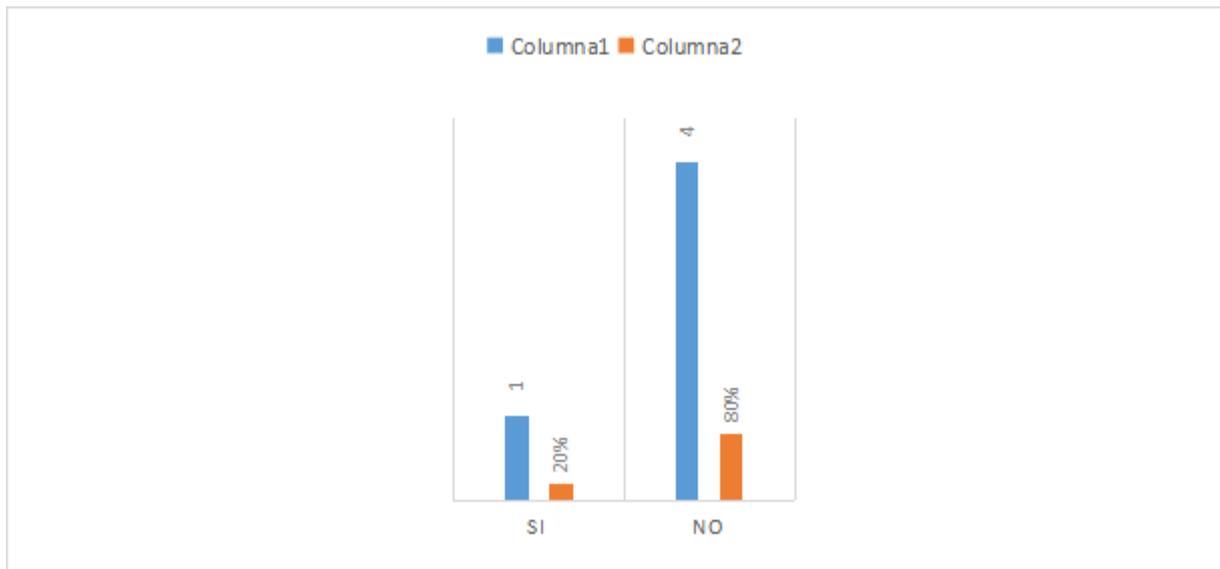


Figura N° 10: *la empresa verifica periódicamente los inventarios o las cuentas por cobrar.*

Fuente: Guía de entrevista aplicado a los trabajadores de la empresa.

INTERPRETACIÓN: La respuesta de los entrevistados fue. No con un 80% y un 20% dijo que sí. La empresa no verifica periódicamente los inventarios o las cuentas por cobrar lo cual repercute en la liquidez de la empresa.

10. ¿La empresa evalúa los días promedio de cobro?

Tabla 15

Resultados de la décima primera pregunta.

Descripción	Resultados	Porcentaje
SI	0	0%
NO	5	100%
Total	5	100%

Fuente: Guía de entrevista

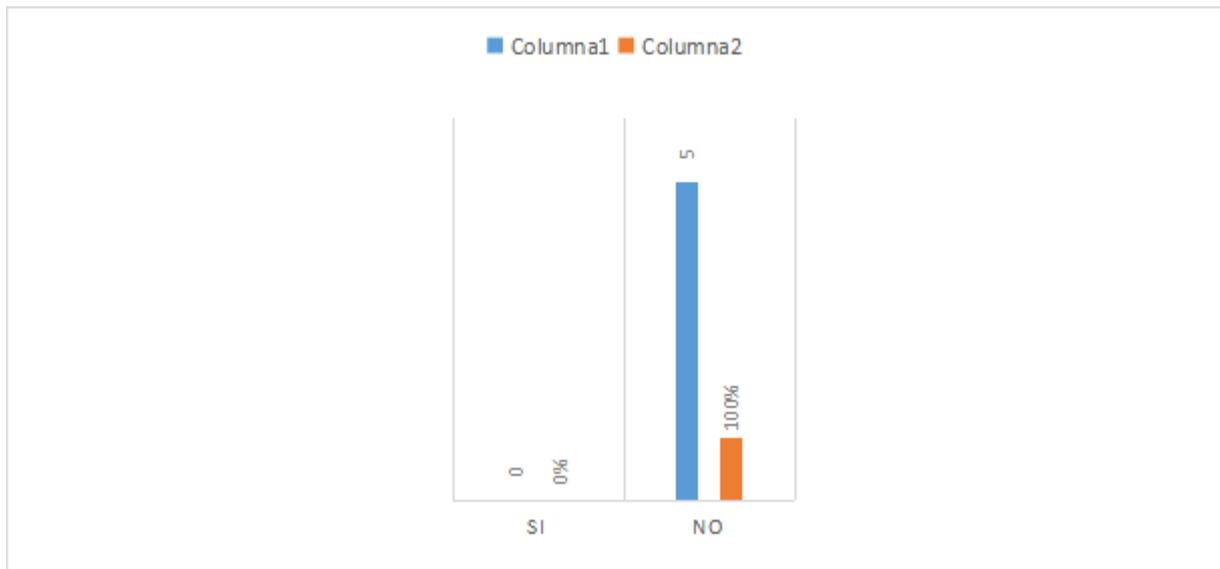


Figura N° 11: La empresa evalúa los días promedio de cobro.

Fuente: Guía de entrevista aplicado a los trabajadores de la empresa.

INTERPRETACIÓN: La respuesta de los entrevistados fue. No con un 100%. La empresa no evalúa los días promedio de cobro lo cual repercute en la liquidez de la empresa.

11. ¿La empresa ha tenido problemas de liquidez para satisfacer sus obligaciones a corto plazo?

Tabla 16

Resultados de la décima segunda pregunta.

Descripción	Resultados	Porcentaje
SI	4	80%
NO	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Guía de entrevista

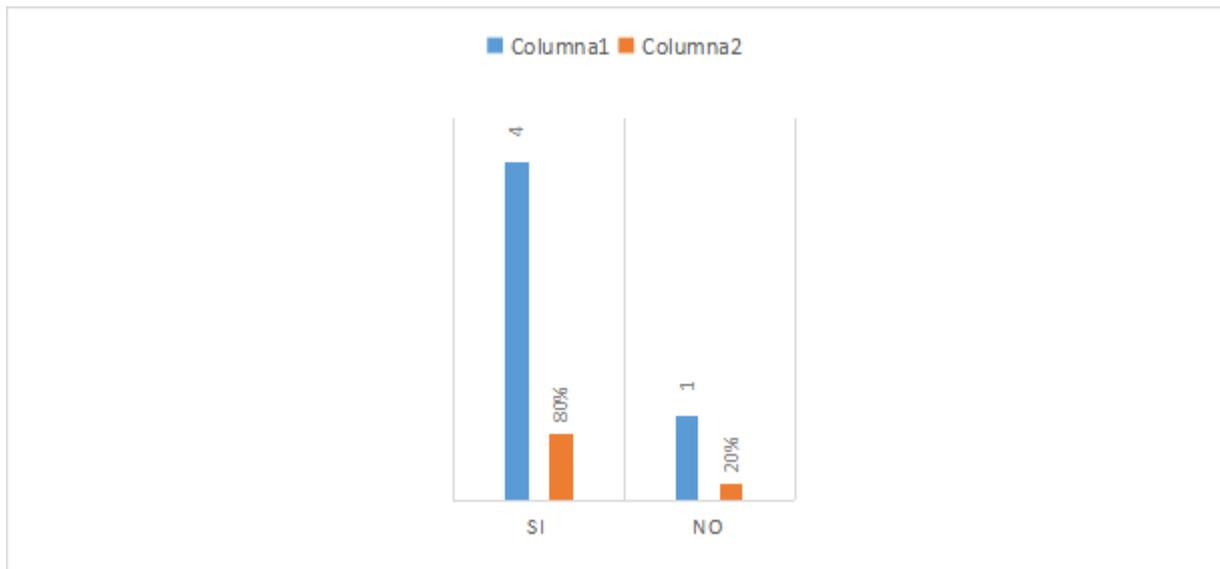


Figura N° 12: *La empresa ha tenido problemas de liquidez para satisfacer sus obligaciones a corto plazo.*

Fuente: Guía de entrevista aplicado a los trabajadores de la empresa.

INTERPRETACIÓN: La respuesta de los entrevistados fue. No con un 20% y un 80% dijo que sí. La empresa ha tenido problemas de liquidez para satisfacer sus obligaciones a corto plazo por motivo que los créditos otorgados demora en convertirse en efectivo.

3.1. Establecemos la repercusión entre Gestión de Cobranza y Liquidez de la Empresa Comercializadora Representaciones y Negocios Andrea E.I.R.L., Provincia de Rioja - Periodo 2016.

- DE MANERA DESCRIPTIVA

Tabla 17

Resultado descriptivo de las variables en estudio.

GESTIÓN DE COBRANZA			LIQUIDEZ			REPERCUCIÓN																														
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">GESTIÓN DE COBRANZA</th> </tr> <tr> <th>CUMPLIM. DE ACTIVIDADES</th> <th>FREC.</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SI</td> <td>1</td> <td>14%</td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td>6</td> <td>86%</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>7</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>			GESTIÓN DE COBRANZA			CUMPLIM. DE ACTIVIDADES	FREC.	%	SI	1	14%	NO	6	86%	TOTAL	7	100%	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">LIQUIDEZ</th> </tr> <tr> <th>CUMPLIM. DE ACTIVIDADES</th> <th>FREC.</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SI</td> <td>1</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td>4</td> <td>80%</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>5</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>			LIQUIDEZ			CUMPLIM. DE ACTIVIDADES	FREC.	%	SI	1	20%	NO	4	80%	TOTAL	5	100%	<p>Con el transcurrir de los años la empresa realizó una serie de actividades como es el caso de la realización auditorías operativas y actividades de regularización en temas tributarios, en donde se llegó a conclusiones según los informes de auditoría. Que la empresa mejore sus mecanismos de control, sistemas automáticos, monitoreo y seguimiento permanente a su cartera de clientes, con el único objetivo de minimizar los riesgos de incobrabilidad de aquellas ventas al crédito y conlleve a una baja en la gestión de la empresa y por consiguiente sufra de una fuerte liquidez para cubrir sus obligaciones de corto plazo.</p>
GESTIÓN DE COBRANZA																																				
CUMPLIM. DE ACTIVIDADES	FREC.	%																																		
SI	1	14%																																		
NO	6	86%																																		
TOTAL	7	100%																																		
LIQUIDEZ																																				
CUMPLIM. DE ACTIVIDADES	FREC.	%																																		
SI	1	20%																																		
NO	4	80%																																		
TOTAL	5	100%																																		
<p>La empresa en varias oportunidades había realizado ventas al crédito a sus clientes, de los cuales no todos han hecho efectivo el pago hasta este momento, por lo que hay un exceso de tiempo en la realización de pago por parte de los clientes (4 meses), esto quiere decir que la empresa debería realizar los análisis</p>	<p>El 20% representa una frecuencia mínima en relación a las obligaciones que tienen los clientes frente a nuestra empresa, el otorgamiento de créditos no tiene un sustento legal para la empresa en estudio, pues las otorga sin la firma de un contrato y esto hace que la</p>																																			

<p>crediticios para cada uno de los clientes, mejorando y optimizando el tiempo para la gestión de cobranza.</p>	<p>empresa tenga un riesgo de incobrabilidad de sus ventas al crédito</p>	<p>También se realizaron auditorías a los estados financieros, con el propósito de tener estados financieros auditados y así acudir en cualquier momento a una entidad financiera y solicitar financiamiento en caso de insolvencia o falta de liquidez.</p>
<p>El 86% de respuestas sobre gestión de cobranzas fueron desfavorables, toda vez que la empresa no tiene establecidos los mecanismos de control, seguimiento y cobrabilidad de las ventas al crédito, generando esto una baja en la liquidez de la empresa.</p>	<p>En cuanto a las cuentas por cobrar y pagar por parte de la empresa en estudio, se determinó en el trabajo de campo que muchas de las ventas aún no se han hecho efectivo y otras están en proceso de cobranza. También se detectó que la empresa ha tenido problemas de liquidez para satisfacer sus obligaciones de corto plazo.</p>	<p>En tal sentido, se evidencia que la variable I: gestión de cobranza repercute de manera significativa sobre la variable II: liquidez, porque la empresa en estudio muestra serias deficiencias con respecto a las cobranzas que afectan a la liquidez de la empresa. Finalmente, por todos los motivos y razones antes explicados podemos decir que se acepta la hipótesis general que a la letra dice: la gestión de cobranza repercute de manera negativa en la liquidez de la empresa comercializadora Representaciones y Negocios Andrea EIRL, Provincia de Rioja - Periodo 2016.</p>

Fuente: Guía de entrevista

**Estados Financieros de la empresa Comercializadora
Representaciones y Negocios Andrea E.I.R.L.**

entre Gestión de Cobranza y Liquidez de la Empresa
Comercializadora Representaciones y Negocios Andrea E.I.R.L.,
Provincia de Rioja - Periodo 2016

CUADRO N° 15: ESF
REPRESENTACIONES & NEGOCIOS ANDREA E.I.R.L
RUC: 20493966945
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016
EXPRESADO EN SOLES

DEESCRIPCIÓN	2016	DEESCRIPCIÓN	2016
ACTIVO		PASIVO Y PATRIMONIO	
ACTIVO CORRIENTE		PASIVO CORRIENTE	
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFFECTIVO	5,0001.00	TRIBUTOS POR PAGAR	17,749.24
CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES TERCEROS	98,600.00	CUENTAS X PAGAR COMERCIALES TERCEROS	325,420.40
MERCADERÍAS	320,596.00	OBLIGACIONES FINANCIERAS A CORTO PLAZO	85,467.30
OTROS ACTIVOS CORRIENTES	19,413.00	OTRAS CUENTAS POR PAGAR – DIVERSAS	10,673.29
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	443,610.00	TOTAL PASIVO CORRIENTE	439,310.23
ACTIVO NO CORRIENTE		PASIVO NO CORRIENTE	
INMUEBLE, MAQUINARIA Y EQUIPO (NETO)	367,232.00	OBLIGACIONES FINANCIERAS A LARGO PLAZO	401,967.70
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	367,232.00	TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	401,967.70
		TOTAL PASIVO	841,277.93
		PATRIMONIO	-
		CAPITAL	200,000.00
		RESULTADOS ACUMULADOS	28,707.13
		RESULTADO DEL EJERCICIO	45,640.92
		TOTAL PATRIMONIO	274,348.05
TOTAL ACTIVO	810,842.00	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	1,115,625.98

Fuente: Representaciones & Negocios Andrea E.I.R.L. – Elaboración Propia

CUADRO N° 20: ER

REPRESENTACIONES & NEGOCIOS ANDREA E.I.R.L

RUC: 20493966945

ESTADO DE RESULTADOS

AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016

EXPRESADO EN SOLES

DESCRIPCION	2016
VENTAS	690,996.00
COSTOS DE VENTAS	537,387.00
UTILIDAD BRUTA	153,609.00
(-) GASTOS ADMINISTRATIVOS	-70,813.00
(-) GASTOS VENTAS	-00.00
UTILIDAD OPERATIVA	82,796.00
(-) GASTOS FIANANCIEROS	-58,295.00
(INGRESOS FINANCIEROS	500.00
RESULTADOS DE OPERACIÓN	25,001.00
IMPUESTO A LA RENTA 28%	7,000.28
ESULTADO DEL EJERCICIO	18,000.72

Fuente: Representaciones & Negocios Andrea E.I.R.L. – Elaboración Propia

RATIOS

Ratios de Liquidez Corriente

Cuadro N° 26: Liquidez corriente

LIQUIDEZ CORRIENTE

$$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{443,610.00}{331,411.00} = \mathbf{1.34}$$

Fuente: Empresa Representaciones y Negocios Andrea E.I.R.L.

La empresa actualmente cuenta con S/. 1.34 de activos corrientes por cada sol que dispone en relación al pasivo corriente, cada sol de pasivo corriente está garantizado la cancelación de las obligaciones a corto plazo.

Ratios de Prueba Acida

Cuadro N° 29: Prueba ácida

PRUEBA ÁCIDA

$$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Existencias}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{443,610.00 - 320,596.00}{331,411.00} = \mathbf{0.37}$$

Fuente: Empresa Representaciones y Negocios Andrea E.I.R.L.

La empresa cuenta con S/. 0.37 de activos disponibles rápidamente por cada sol de pasivo circulante, el cual representa la falta de liquidez para hacer efectivo el pago de las obligaciones a corto plazo por que se tendría que buscar mecanismos para dar rotación a los inventarios.

6.1.1. Ratios de Prueba Defensiva

Cuadro N° 32: Prueba defensiva

PRUEBA DEFENSIVA

$$\frac{\text{Efectivo y equivalente de efectivo}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{5,001.00}{331,411.00} = 0.02$$

Fuente: Empresa Representaciones y Negocios Andrea E.I.R.L.

La empresa cuenta con S/. 0.02 de activos líquidos para cubrir de forma inmediata sus obligaciones a corto plazo. Demostrando que tiene falta de liquidez a menos que busque procedimientos de cómo hacer el cobro de las cuentas por cobrar en menos tiempo de lo establecido y la rotación de los inventarios de una manera eficaz

Ratios de Capital de Trabajo

Cuadro N° 35: Capital de trabajo

CAPITAL DE TRABAJO

$$\text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente} = 443,610.00 - 331,411.00 = 112,199.00$$

Fuente: Empresa Representaciones y Negocios Andrea E.I.R.L.

La empresa cuenta con S/. 112,199.00 de activos disponibles para invertirlos de forma inmediata. Todo ello una vez realizada los cobros de forma inmediata y dando una adecuada la fluidez en la rotación de los inventarios

V. DISCUSIÓN

El objetivo principal de la presente investigación fue Determinar si el control en la gestión de cobranza a los clientes constituye un instrumento eficaz, eficiente en la Liquidez de la empresa comercializadora Representaciones y Negocios Andrea EIRL, Provincia de Rioja - Periodo 2016, en tal sentido se aplicaron los instrumentos para recolectar datos a nivel de las variables para ser procesadas posteriormente.

Para el autor SIDNEY DAVIDSON En última instancia, una compañía puede minimizar sus cuentas en cobranza dudosas realizando solo ventas a crédito a las empresas de mayor reputación y prestigio.

En la presente tesis se ha trabajado aplicando conceptos de equilibrio entre el aumento de las ventas al crédito de la compañía y las limitaciones de sus pérdidas en cuentas incobrables, con relación a la administración del crédito concedido a los clientes, durante el desarrollo de la presente tesis se obtuvieron como resultados en una de las primeras interrogantes a un 80% que los entrevistados afirman que no existe una adecuada comunicación con los clientes sobre las cobranzas y además que no se están considerando las políticas de cobro de manera eficaz, todo ello demuestra que no hay políticas claras ni procedimientos claros sobre la gestión y cobranza.

El análisis de la gestión de cuentas por cobrar determina al momento de tomar una decisión relacionada con la aplicación de los instrumentos de gestión del área de créditos y cobranzas. El presente trabajo de investigación estuvo enfocado en realizar un análisis técnico de las cuentas por cobrar de empresa representaciones y negocios Andrea EIRL, utilizando técnicas como la entrevista, apoyados con la colaboración de los trabajadores, los mismos que han demostrado tener poca capacitación en temas de cobranza y gestión de las cuentas por cobrar, perjudicando a la gestión de la misma.

Por motivos del manejo y toma de decisiones en la gestión de la empresa en estudio, queda claro que la poca experiencia profesional y la falta de capacitación repercute de manera desfavorable en el desarrollo de los planes trazados por la alta gerencia de la empresa. Actualmente, existen estándares de auditoría relacionados con técnicas analíticas que utilizan herramientas informáticas, y las empresas medianas del sector comercial pueden utilizar los estándares de auditoría para determinar oportunidades para mejorar el cobro de cuentas por cobrar y generar mayores utilidades en su negocio.

La gestión de cobranzas se realiza bajo un esquema, en donde se observa la planificación correcta de los créditos para obtener mejores resultados, sin embargo, la realidad en la empresa en estudio es distinta, toda vez que no se efectiviza procedimientos relacionados a gestión de cuentas por cobrar y por ende estos tendrán una repercusión en la liquidez de la empresa representaciones y comercializadora Andrea.

Se ha observado qué no existen procedimientos establecidos para la otorgación de créditos lo cual repercute en forma desfavorable en la gestión de la empresa y por ende en la liquidez, porque al no tener un buen control.

Los cambios sustanciales en los precios o en la renta nominal son casi invariablemente el resultado de cambios en la oferta de dinero. Se pudo conocer que los precios no afectan en la toma de decisiones a la hora de otorgar los créditos, se aplicó en la teoría de (Milton Friedman. A Theoretical Framework for Monetary Analysis. Jour. Pol. Econ., 78, marzo de 1970, pp. 193-238). Sobre los cambios sustanciales en precios.

En este trabajo el autor propone evaluar las condiciones de venta para lograr sus metas y objetivos propuestos, se considerará a las condiciones de venta como parte de la gestión para lograr maximizar su liquidez y rentabilidad con el transcurrir de los años.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1 Con respecto a la gestión de cobranza a los clientes. Se pudo determinar que el control y análisis crediticio en la gestión de cobranza a los clientes si constituye un instrumento eficaz y eficiente en la Liquidez de la empresa comercializadora Representaciones y Negocios Andrea EIRL, Provincia de Rioja - Periodo 2016. Tal como se ve en la pregunta número tres realizado en la guía de entrevista.

- 6.2 Respecto de la evaluación de las condiciones de venta si repercuten en la liquidez de la empresa comercializadora Representaciones y Negocios Andrea EIRL, Provincia de Rioja - Periodo 2016. Se determinó que, si repercuten en la liquidez de la empresa, pero de manera desfavorable, tal como se demuestra en la Guía de entrevista, pregunta número tres.

- 6.3 Con respecto del los créditos concedidos a corto plazo podemos afirmar que SI repercuten en la liquidez de la compañía comercializadora Representaciones y Negocios Andrea EIRL, Provincia de Rioja - Periodo 2016.

- 6.4 Al describir si los créditos concedidos a largo plazo inciden en la liquidez de la empresa comercializadora Representaciones y Negocios Andrea EIRL, Provincia de Rioja - Periodo 2016. Se determinó que los créditos concedidos a corto plazo SI repercuten en la liquidez de la compañía.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1 Es necesario que se realice mejoras en los controles e implementación de nuevos mecanismos e instrumentos con respecto a la gestión de cobranza a los clientes. Toda vez que ello contribuiría a la mejora de la liquidez de la empresa la empresa comercializadora Representaciones y Negocios Andrea EIRL.

- 7.2 Se debe de implementar condiciones de venta que contribuyan en la mejora de la administración y repercuten en la liquidez de la compañía comercializadora Representaciones y Negocios Andrea EIRL.

- 7.3 Se deben de realizar análisis permanentes respecto del los créditos concedidos a corto plazo por la gran incidencia que tienen en la liquidez de la empresa comercializadora Representaciones y Negocios Andrea EIRL.

- 7.4 A la empresa mejorar sus mecanismos de créditos a largo plazo y evaluar a los clientes, así mismo mantener actualizado la lista de clientes morosos producto de las cuentas en cobranza ya que estos repercuten en la liquidez de la compañía

REFERENCIAS

- AGUILAR PINEDO, VICTOR (2012). *“gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista corporación petrolera S.A.C. - año 2012”*. Lima – Perú, universidad particular de san Martin de Porres. Recuperado de: renati.sunedu.gob.pe.
- Alejando, M., Y Toala, S. (2017). *Modelo De Gestion Financiera Para Control De Liquidez En Exportjaime S.A.*
- Apaza Meza, Mario *Gestión Financiera Empresarial Tomo II Entrelíneas S.R.L., 1999.*
- Aragón, F., Karaivanov, A., Krishnaswamy, K. (2020). *Credit lines in microcredit: Short-term evidence from a randomized controlled trial in India.*
- Aramonte, S., Lee, S., Stebunovs, V. (2019). *Risk taking and low longer-term interest rates: Evidence from the U.S. syndicated term loan market.*
- Bernal, R. V. (2014). *El ABC de las NIIF* Primera Edición. Colombia.
- Brauneis, A., Mestel, R., Riordan, R., Theissen, E. (2021). *How to measure the liquidity of cryptocurrency markets?*
- Cabrera, B., Y Rivas, C. (2016). *Análisis Financiero De La Rentabilidad Económica De Las Empresas Afiliadas A Capemiac Que Trabajan Con Alimentos Para El Periodo 2011-2014.*
- CASTILLO SURUY, YÉSICA BELÉN (2012). *“evaluación financiera de la liquidez en las empresas distribuidoras de productos farmacéuticos a través del ciclo de conversión de efectivo”*. Ciudad de Guatemala.

Universidad de San Carlos de Guatemala - Recuperado de:
renati.sunedu.gob.pe.

Correa, D. (2017). *Gestión De La Liquidez Financiera En Las Mypes Productoras De Alimentos Del Distrito De San Jerónimo – 2017.*

Del Valle Córdoba, Eva Elizabeth, Crédito y Cobranzas.

Dichev, I. (2020). *Fifty years of capital markets research in accounting: Achievements so far and opportunities ahead.*

Garzón, M. (2017). *Análisis de sostenibilidad, rentabilidad y endeudamiento de SkyNey de Colombia S.A.S a través de indicadores financieros.*

Godoy, Y. (2018). *Gestión de cobranzas y morosidad en la Empresa Inversiones JC & Asociados S.A.C., Lima, 2018.*

Hendratama, T., Y Barokah, Z. (2020). *Related party transactions and firm value: The moderating role of corporate social responsibility reporting.*

Holmund, M., Vaerenbergh, Y., Ciuchita, R., Ravald, A., Sarantopoulos, P., Villaroel, F., Zaki, M. (2020). *Customer experience management in the age of big data analytics: A strategic framework.*

Itani, O., Krush, M., Agnihotri, R., Trainor, K. (2020). *Social media and customer relationship management technologies: Influencing buyer-seller information exchanges.*

Kong, J., Zhou, Y., Lai, H., Zhang, F., Zhou, Z. (2016). *Analysis of Credit Sale Risk of Emerging Market Product.*

Lardent, A. R. (2001). *Sistemas de Información para la Gestión Empresarial - Procedimientos, Seguridad y Auditoría.* Buenos Aires.

Lawrence J. Gitman, *Fundamentos de Administración Financiera Séptima Edición 2001.*

Liu, A., Liu, T., Mou, J., Wang, R. (2020). *A supplier evaluation model based on customer demand in blockchain tracing anti-counterfeiting platform project management.*

- Lozada, A. (2018). *Análisis de las cuentas por cobrar en las pequeñas empresas de calzado: caso "Hércules Infantil"*.
- Massart, M. (2018). *A long-term survivor's perspective on supportive policy for a better access to insurance, loan and mortgage*.
- Nam, H., Y Uchida, K. (2019). *Accounts payable and firm value: International evidence*.
- Navarro, F. S. (2005). *Diccionario Contable, Financiero, Bursátil y de Áreas Afines. Perú*.
- Norma Internacional De Contabilidad 18 Ingresos Ordinarios.
- Nuevo Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley 29571).
- Ohimah, A., Benyoucef, M., Andreev, P. (2020). *A multidimensional perspective of business-to-business sales success: A meta-analytic review*.
- Pariona, J. (2019). *La gestión de cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018*.
- Purpura, P. (2019). *Accounting, Accountability, and Auditing*.
- Quimi, G. (2019). *Optimización En La Gestión De Cobranzas De La Compañía Delcorp S.A.*
- Reátegui, C. C. (2009). *Normas Internacionales de Contabilidad, Normas Internacionales de Información Financiera Internacionales SIC's y CINIIF' Tomo II. Perú*.
- Roldan, T. (2018). *Percepción De La Gestión Administrativa Y Los Procesos De Cobranzas De La Empresa Servicios Cobranzas Inversiones, Lima – 2018*.
- Schwarz, J., Y Tan, B. (2021). *Optimal sales and production rollover strategies under capacity constraints*.
- Snigaroff, R., Y Wroblewski, D. (2020). *Earnings and Liquidity Factors*.

Stavinova, E., Shikov, E., Vaganov, D. (2020). *From temporal to spatial networks: on inferring missing coordinates of debit card transactions*

Tang, Y., Moro, A. (2019). *Trade credit in China: Exploring the link between short term debt and payables.*

Vicuña, J. (2018). *Influencia de las Deduciones con la Liquidez de la empresa Constructora Altomayo S.A.C, La Molina 2016-2018.*

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

Título de tesis: " EL CONTROL DE LA GESTIÓN DE COBRANZA A LOS CLIENTES Y SU REPERCUSIÓN EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA COMERCIALIZADORA REPRESENTACIONES Y NEGOCIOS ANDREA EIRL, PROVINCIA DE RIOJA - PERIODO 2016".

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE/ DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>Problema general: ¿ Cómo las deficiencias del control en la gestión de cobranza a los clientes repercuten en la liquidez de la empresa comercializadora Representaciones y Negocios Andrea EIRL, Provincia de Rioja - Periodo 2016?</p>	<p>Objetivo general Determinar si el control en la gestión de cobranza a los clientes constituye un instrumento eficaz, eficiente en la Liquidez de la empresa comercializadora Representaciones y Negocios Andrea EIRL, Provincia de Rioja - Periodo 2016.</p>	<p>Hipótesis general El proceso de control en la gestión de cobranza repercute de manera negativa en la liquidez de la empresa comercializadora Representaciones y Negocios Andrea EIRL, Provincia de Rioja - Periodo 2016.</p>	<p>Variable 1 <u>X: Gestión de Cobranza</u></p> <p>Dimensiones: X1 = Condiciones de venta a corto plazo X2 = Créditos concedidos a largo plazo</p>	<p>Tipo de investigación: Es una investigación de tipo cuantitativa, descriptivo, porque tiene como objetivo central la descripción de los fenómenos.</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>¿De qué manera las condiciones de venta repercuten en la liquidez de la empresa comercializadora Representaciones y Negocios Andrea EIRL, Provincia de Rioja - Periodo 2016?</p> <p>¿En qué medida los créditos concedidos a corto plazo inciden en la liquidez de la empresa comercializadora Representaciones y Negocios Andrea EIRL, Provincia de Rioja - Periodo 2016?</p> <p>¿De qué manera los créditos concedidos a largo plazo inciden en la liquidez de la empresa comercializadora Representaciones y Negocios Andrea EIRL, Provincia de Rioja - Periodo 2016?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>Evaluar si las condiciones de venta repercuten en la liquidez de la empresa comercializadora Representaciones y Negocios Andrea EIRL, Provincia de Rioja - Periodo 2016.</p> <p>Analizar si los créditos concedidos a corto plazo inciden en la liquidez de la empresa comercializadora Representaciones y Negocios Andrea EIRL, Provincia de Rioja - Periodo 2016.</p> <p>Describir si los créditos concedidos a largo plazo inciden en la liquidez de la empresa comercializadora Representaciones y Negocios Andrea EIRL, Provincia de Rioja - Periodo 2016.</p>	<p>Hipótesis Específicas</p> <p>En la medida que las condiciones de venta sean positivas incidirá favorablemente en la liquidez de la empresa comercializadora Representaciones y Negocios Andrea EIRL, Provincia de Rioja - Periodo 2016.</p> <p>La no existencia de créditos concedidos a corto plazo incidirá negativamente en la liquidez de la empresa comercializadora Representaciones y Negocios Andrea EIRL, Provincia de Rioja - Periodo 2016.</p> <p>El uso de los créditos concedidos a largo plazo incidirá favorablemente en la liquidez de la empresa comercializadora Representaciones y Negocios Andrea EIRL, Provincia de Rioja - Periodo 2016.</p>	<p>Variable 2 <u>Y: La Liquidez</u></p> <p>Dimensiones: Y1 = Transacciones Y2 = Cuentas por cobrar Y3 = Cuentas por pagar</p>	<p>Descriptivo por el uso de técnicas como las encuestas, entrevistas, etc.</p> <p>Diseño de investigación: El diseño de la presente investigación es no experimental, transeccional o transversal, descriptivo y correlacional.</p>

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 02A: Validación de instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : VALLEJOS TAFUN JUAN CARLOS MARIN
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Cargo / Especialidad : Docente
 Instrumento de evaluación : Entrevista – Gestión de cobranza
 Autor (s) del instrumento (s) : Juan Carlos Villegas Marin

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable).

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El presente instrumento cumple con los parámetros de la investigación en el nivel excelente

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 47

Tarapoto 2 (Moyobamba), 14 de noviembre del 2017

Sello personal y firma

Anexo 02B: Validación de instrumentos



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Pérez Corrales Juliet Dianita
 Institución donde labora : I.E. N° 00110 - San Francisco
 Cargo / Especialidad : CARE
 Instrumento de evaluación : Entrevista – Gestión de cobranza
 Autor (s) del instrumento (s) : Juan Carlos Villegas Marin

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable).

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO CUMPLE CON LOS REQUISITOS Y PUEDE SER APLICADO EN LA INVESTIGACIÓN

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 47

Tarapoto 2 (Moyobamba), 14 de noviembre del 2017

M.C.P.C Juliet D. Pérez Corrales

Sello personal y firma

Anexo 02C: Validación de instrumentos



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

IV. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Pachterrez Peña Jimmy
 Institución donde labora : UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARCO
 Cargo / Especialidad : DOCENTE - UNMSM
 Instrumento de evaluación : Guía de Entrevista - liquidez
 Autor (s) del instrumento (s) : Villegas Marin Juan Carlos

V. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable).

VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO CUMPLE CON LOS REQUISITOS Y PUEDE SER APLICADO EN LA INVESTIGACIÓN

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 47

Tarapoto 2 (Moyobamba), 14 de noviembre del 2017

Sello personal y firma

Anexo 02:D Validación de instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

IV. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Pérez Corrales Juliet Dianita
 Institución donde labora : I.E. N° 00110 - San Francisco
 Cargo / Especialidad : CARE
 Instrumento de evaluación : Guía de Entrevista - liquidez
 Autor (s) del instrumento (s) : Villegas Marin Juan Carlos

V. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable).

VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO CUMPLE CON LOS REQUISITOS Y PUEDE SER APLICADO EN LA INVESTIGACIÓN

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 47

Tarapoto 2 (Moyobamba), 14 de noviembre del 2017

M.C. Juliet D. Pérez Corrales

Sello personal y firma

Anexo 02E: Validación de instrumentos



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

IV. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Vallejos TAPON Juan Enrique
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Cargo / Especialidad : Docente
 Instrumento de evaluación : Guía de Entrevista - liquidez
 Autor (s) del instrumento (s) : Villegas Marin Juan Carlos

V. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable).

VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El presente instrumento cumple con los parámetros de la investigación científica en el nivel de Excelente

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 47

Tarapoto 2 (Moyobamba), 14 de noviembre del 2017

Sello personal y firma

Anexo 02F: Validación de instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. PACHERRER RIVA JIMMY
 Institución donde labora : UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN
 Cargo / Especialidad : DOCENTE - UNOSM
 Instrumento de evaluación : Entrevista – Gestión de cobranza
 Autor (s) del instrumento (s) : Juan Carlos Villegas Marin

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x	x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable).

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO CUMPLE CON LOS REQUISITOS Y PUEDE SER APLICADO EN LA INVESTIGACIÓN

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 47

Tarapoto 2 (Moyobamba), 14 de noviembre del 2017

Sello personal y firma

Anexo 03: Instrumentos de investigación

GUIA DE ENTREVISTA

Instrucciones:

La presente guía de entrevista tiene por finalidad recopilar información sobre la GESTIÓN DE COBRANZA y LIQUIDEZ en la empresa comercializadora Representaciones y Negocios Andrea EIRL., Provincia de Rioja. Para ser utilizado en la siguiente investigación titulada “CONTROL DE LA GESTIÓN DE COBRANZA A LOS CLIENTES Y SU REPERCUSIÓN EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA COMERCIALIZADORA REPRESENTACIONES Y NEGOCIOS ANDREA EIRL, PROVINCIA DE RIOJA - PERIODO 2016”. Tratándose de respuestas afirmativas o negativas, por esta razón le pedimos a usted, por favor, que sea totalmente veraz cuando nos suministre sus respuestas.

Variable 1	GESTIÓN DE COBRANZA	SI	NO
ÍTEM	CONDICIONES DE VENTA		
	Análisis e historial crediticio		
01	¿Existe una adecuada comunicación con los clientes sobre las cobranzas considerando las políticas de cobro?		
02	¿Usted conoce cuáles son los mecanismos y procedimientos para realizar una venta?		
03	¿Cree usted que el control y análisis crediticio de un cliente contribuya en la gestión de cobranza?		
ÍTEM	CREDITOS CONCEDIDOS A CORTO Y LARGO PLAZO		
	Políticas de cobranza		
04	¿Existen procedimientos establecidos para la otorgación de créditos?		
05	¿El personal de la empresa cuenta con capacitaciones para llevar un debido control y análisis para el otorgamiento de créditos?		
06	¿La empresa cuenta con procedimientos y lineamientos actualizados para el otorgamiento de créditos?		
07	¿La empresa cuenta con sistemas tecnológicos para evaluar el otorgamiento de créditos de corto y largo plazo?		
Variable 2	LIQUIDEZ	SI	NO
ÍTEM	TRANSACCIONES		

08	¿la empresa relaciona el ciclo del efectivo con el periodo de cuentas por cobrar y pagar?		
09	¿la empresa cuenta con factores críticos (parametros) para la elección de un cliente viable sujeto de crédito?		
	CUENTAS POR COBRAR Y POR PAGAR		
10	¿la empresa verifica periódicamente los inventarios o las cuentas por cobrar?		
11	¿La empresa evalúa los días promedio de cobro?		
12	¿La empresa ha tenido problemas de liquidez para satisfacer sus obligaciones a corto plazo?		

Fuente: Elaboración Propia

Matriz de resultados de la guía de entrevista

Nombre del Instrumento: GUIA DE ENTREVISTA

Instrucciones:

La presente guía de entrevista tiene por finalidad recopilar información sobre la GESTIÓN DE COBRANZA y LIQUIDEZ en la empresa comercializadora Representaciones y Negocios Andrea EIRL., Provincia de Rioja. Para ser utilizado en la siguiente investigación titulada “CONTROL DE LA GESTIÓN DE COBRANZA A LOS CLIENTES Y SU REPERCUSIÓN EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA COMERCIALIZADORA REPRESENTACIONES Y NEGOCIOS ANDREA EIRL, PROVINCIA DE RIOJA - PERIODO 2016”. Tratándose de respuestas afirmativas o negativas, por esta razón le pedimos a usted, por favor, que sea totalmente veraz cuando nos suministre sus respuestas.

Variable 1	GESTIÓN DE COBRANZA	SI	NO
ÍTEM	CONDICIONES DE VENTA		
	Análisis e historial crediticio		
01	¿Existe una adecuada comunicación con los clientes sobre las cobranzas considerando las políticas de cobro?		X
02	¿Usted conoce cuáles son los mecanismos y procedimientos para realizar una venta?		X
03	¿Cree usted que el control y análisis crediticio de un cliente contribuya en la gestión de cobranza?	X	
ÍTEM	CRÉDITOS CONCEDIDOS A CORTO Y LARGO PLAZO		
	Políticas de cobranza		
04	¿Existen procedimientos establecidos para la otorgación de créditos?		X
05	¿El personal de la empresa cuenta con capacitaciones para llevar un debido control y análisis para el otorgamiento de créditos?		X
06	¿La empresa cuenta con procedimientos y lineamientos actualizados para el otorgamiento de créditos?		X
07	¿La empresa cuenta con sistemas tecnológicos para evaluar el otorgamiento de créditos de corto y largo plazo?		X
Variable 2	LIQUIDEZ	SI	NO
ÍTEM	TRANSACCIONES		

08	¿la empresa relaciona el ciclo del efectivo con el periodo de cuentas por cobrar y pagar?		X
09	¿la empresa cuenta con factores críticos (parametros) para la elección de un cliente viable sujeto de crédito?		X
	Cuentas por cobrar y por pagar		
10	¿la empresa verifica periódicamente los inventarios o las cuentas por cobrar?		X
11	¿La empresa evalúa los días promedio de cobro?		X
12	¿La empresa ha tenido problemas de liquidez para satisfacer sus obligaciones a corto plazo?	X	

Fuente: Elaboración Propia

“AÑO DEL BUEN SERVICIOS AL CIUDADO”



CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

Por medio de la presente se autoriza al Br, VILLEGAS MARIN JUAN CARLOS, identificado con DNI N° 00830633, para que, en el marco del proceso de elaboración de tesis de pregrado, de la universidad Cesar Vallejo denominado “**EL CONTROL DE LA GESTION DE COBRANZA A CLIENTES Y SU REPRECUCION EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA COMERCIALIZADORA REPRESENTACIONES Y NEGOCIOS ANDREA EIRL 2016**”. Queda gestionar información cuantitativa y cualitativa en la presente empresa, además de ello el BR. Podrá aplicar sus instrumentos de recojo de información.

Rioja, 11 de diciembre del 2017

REPRESENTACIONES & NEGOCIOS "ANDREA" E.I.R.L.



Eli Guevara Julca
GERENTE GENERAL
RUC 20493966945



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, VILLEGAS MARIN JUAN CARLOS estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - MOYOBAMBA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Control de la gestión de cobranza a los clientes y su repercusión en la liquidez de la empresa comercializadora representaciones y negocios Andrea E.I.R.L, provincia de Rioja - periodo 2016", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
VILLEGAS MARIN JUAN CARLOS DNI: 00830633 ORCID 0000-0002-5273-4001	Firmado digitalmente por: VILLEGASMJUAN el 18-05- 2021 16:39:28

Código documento Trilce: INV - 0190157