



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Análisis de las Cuentas por Cobrar en una Empresa
Comercial de Útiles Escolares, Lima 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL
DE CONTADOR PÚBLICO**

AUTORES:

Fretel Carrasco, Francisco Vicente (ORCID: [0000-0002-4837-7603](https://orcid.org/0000-0002-4837-7603))

Terrones Yupanqui, Fiorella Seida (ORCID: [0000-0001-6638-4287](https://orcid.org/0000-0001-6638-4287))

ASESOR:

Dr. Vásquez Villanueva, Carlos Alberto (ORCID: [0000-0002-0782-7364](https://orcid.org/0000-0002-0782-7364))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LIMA – PERU

2021

Dedicatoria

Me gustaría dedicarle este trabajo a mi hija Catalina, por ser mi fuerza y motivo para cumplir todo lo que me proponga.

A nuestras familias por el apoyo y comprensión en los momentos difíciles, por enseñarnos los valores como la perseverancia y el coraje para cumplir con nuestros objetivos trazados.

Agradecimiento

A la Universidad Cesar Vallejo, por la formación académica durante estos años de nuestra carrera universitaria.

A la empresa por permitirnos realizar los estudios necesarios para realizar nuestro trabajo de investigación.

Y por último a nuestro asesor Carlos Vasquez por la paciencia y brindarnos sus conocimientos para terminar nuestro trabajo de investigación satisfactoriamente.

Índice de Contenidos

Caratula	
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de Contenidos.....	iv
Índice de Tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	3
III. METODOLOGÍA.....	9
3.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	9
3.2. Variables y Operacionalización.....	9
3.3. Población, Muestra y Muestreo y Unidad de Análisis.....	9
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	10
3.5. Procedimientos.....	11
3.6. Método de Análisis de Datos.....	12
3.7. Aspectos Éticos.....	12
IV. RESULTADOS.....	13
V. DISCUSIÓN.....	17
VI. CONCLUSIONES.....	21
VII. RECOMENDACIONES.....	22
REFERENCIAS.....	23
ANEXOS	

Índice de Tablas

Tabla 1.....	15
Tabla 2.....	15

Índice de gráficos y figuras

Figura 1.....	13
Figura 2.....	14

Resumen

La presente investigación responde al objetivo de analizar las cuentas por cobrar de una empresa de venta de útiles escolares, año 2021, para lograr el cumplimiento de los objetivos se utilizó una metodología de tipo descriptivo, con diseño no experimental, las técnicas usadas fueron 2, encuesta y análisis documental; y como instrumento el cuestionario, que tuvo como resultado un 58.4% a 12 personas encuestadas, que consideran que las políticas aplicadas son eficientes y el 33.3% es regular, así mismo en la ficha de análisis se analizó los ratios de cuentas por cobrar, teniendo como resultado que entre los años 2019 y 2020 la rotación de cuentas por cobrar disminuyó de 7.1 a 3.4 veces, además el promedio de cobranzas aumento de 51 a 106 días. La investigación determinó que el ineficiente resultado de las cuentas por cobrar no se debe al mal manejo de las políticas, ya que al analizar los estados financieros, se pudo evidenciar que el año anterior tuvo mejores resultados en la parte de cobranzas, esta problemática se debió a la pandemia.

Palabras clave: Cuentas por cobrar, Políticas de crédito y cobranza, Ratios

Abstract

The present investigation responds to the objective of analyzing the accounts receivable of a company that sells school supplies, in the year 2021, to achieve the fulfillment of the objectives, a descriptive methodology was used, with a non-experimental design, the techniques used were 2, survey and documentary analysis; and as an instrument the questionnaire, which resulted in 58.4% of 12 people surveyed, consider that the applied policies are efficient and 33.3% are regular, likewise in the analysis file the accounts receivable ratios were analyzed, taking as As a result, between 2019 and 2020, the turnover of accounts receivable decreased from 7.1 to 3.4 times, in addition the average of collections increased from 51 to 106 days. The investigation determined that the inefficient result of accounts receivable is not due to the mismanagement of the policies, since when analyzing the financial statements, it was possible to show that the previous year had better results in the collections part, this problem was due to to the pandemic.

Keywords: Accounts receivable, Credit and collection policies, Ratios

I. INTRODUCCIÓN

A nivel Internacional, para comenzar en Guatemala la amenaza principal para las empresas comerciales por causa del Covid- 19, fue el estancamiento de las cuentas por cobrar ya que se paralizó las actividades sociales, económicas y otros, lo cual afectó enormemente la actividad económica tanto en su país como mundialmente. Por ello las organizaciones han tenido que reinventarse y aplicar políticas nuevas ante la nueva realidad del virus, siendo así importante el seguimiento de las cuentas por cobrar y la necesidad de reducir las moras producidas por la coyuntura, sin perjudicar su negocio y a sus clientes. (Alvarado et al., 2020).

A nivel nacional, En el Perú por muchos años la venta de útiles escolares ha dado un gran aporte a la economía nacional. Porque generó fuente de empleos, obteniendo ingresos para cubrir las necesidades de las organizaciones y colaboradores dedicados al sector. (Saldaña García, 2020).

Por otra parte, Mantilla y Huanca (2020) en su investigación nos dice que los cuentas por cobrar para una empresa son de vital importancia, ya que el problema radica en que si los colaboradores no realizan un adecuado análisis previo del perfil de los clientes, esto conlleva a fallas en el proceso de cobranza y una inadecuada gestión por parte de los encargados, esto genera problemas financieros, que si no se solucionan se ven reflejadas en los resultados.

Por último, en el ámbito local, en el distrito de Lima, la principal razón por la cual las organizaciones en el rubro de útiles han sido afectadas, es porque se trabaja a crédito y al tener una mala gestión en las cuentas por cobrar y políticas de cobro imprecisas, estas se han visto en problemas, entre ellas se encuentra la empresa Inversiones y Negociaciones Brigitte L EIRL, dedicada a la venta de útiles escolares al por mayor, distribuyendo productos a nivel nacional. Se evidencio en la empresa que existen deficiencias que afectan al ámbito administrativo y financiero, tales como el retraso en cobros, la mala aplicación e incumplimiento de los procedimientos y políticas de crédito y cobranza, dentro del plazo estipulado en la entidad. De manera que el poco control y falta de procedimientos conlleva que la empresa Inversiones y Negociaciones Brigitte L EIRL presente un importante retraso en la recuperación de cuentas por cobrar. Por esto, en recurrentes ocasiones se encuentra con situaciones que dificultan su desarrollo y le impiden

conseguir sus objetivos trazados.

Bajo los argumentos antes mencionados nace la necesidad de analizar la situación de las cuentas por cobrar y como están las políticas aplicadas de crédito y cobranza por la empresa. De acuerdo a lo mencionado, se planteó el siguiente problema general: ¿Cuál es la situación de las Cuentas por Cobrar? Seguidamente los problemas específicos: - ¿Cómo están las Cuentas por Cobrar? y ¿Cómo están las Políticas de Crédito y Cobranza?

El estudio de investigación fue tomado bajo la observación de un ineficaz manejo de las cuentas por cobrar, esto afecta el eficiente logro de los objetivos como empresa, haciendo que no se pueda cumplir con las obligaciones; por lo tanto, la investigación se encuentra encaminado a exhibir y dar el punto de vista en base a teorías relacionadas, buscando resultados favorables para la mejora de la empresa. (Rojas Diego, 2020).

En relación a las cuentas por cobrar, es primordial e indispensable plantear estas mejoras en el área de créditos y cobranzas, para hacer eficiente y así poder disminuir las cuentas por cobrar comerciales y prevenir el aumento de clientes morosos. Por ello toda empresa debe contar con políticas ordenadas y claras con el fin de asegurar la recuperación de los créditos otorgados en el tiempo establecido y evitar inestabilidad económica dentro de la empresa y así poder tener un flujo de efectivo sano. (Chavez y Loconi, 2018).

Esto proporcionará información fiable que servirá a los propietarios, inversores, analista de créditos y principalmente a todo el personal relacionado al área de cobranzas, con el fin de tener una herramienta efectiva que les servirá de gran apoyo.

En consecuencia, a los problemas se formuló como objetivo general: Analizar las Cuentas por Cobrar. Seguidamente los objetivos específicos: Describir las Cuentas por Cobrar y Describir las Políticas de Crédito y Cobranza.

II. MARCO TEÓRICO

Lozada Díaz (2018), en su investigación analizaron el procedimiento de cuentas por cobrar en una empresa de calzado. Fue un estudio de tipo, descriptivo, se obtuvo como resultado que el 100% de las empresas encuestadas aplicaron un modelo que desarrolla las políticas de cobranza y crédito en empresas comerciales, estas varían dependiendo el tipo de cliente y el tiempo que esté pendiente los comprobantes por cobrar, de tal manera concluyeron que es necesario realizar análisis continuos a las cuentas por cobrar, para saber cómo se va desarrollando la empresa y poder tomar decisiones a tiempo.

Carrera Navarrete (2017), tuvo como interés principal usar el modelo COSO I, en desarrollo de la gestión de cobro en empresas industriales, para determinar los errores en la cobrabilidad en el periodo 2015. Fue un estudio de tipo, descriptivo, en encuesta se evidenció que la empresa no cuenta con un plan de políticas establecidas, con los colaboradores desconociendo las normas y procedimientos de crédito y cobranza por lo anteriormente mencionado se concluyó que la empresa Induplasma S.A debe capacitar y mejorar la comunicación con los colaboradores.

Moreno y Sánchez (2020), tuvo como objetivo analizar la incidencia de la deficiente gestión de crédito sobre los resultados de la compañía Intergambus Sociedad Anónima. Se desarrolló un estudio de tipo descriptivo, obteniendo como resultado de la interpretación de los estados financieros, en el periodo 2018, las cuentas por cobrar habían ascendido y dichos comprobantes de pago ya estaban reconocidos en el gasto, por decisión de la contadora. Por ende, se observó la existencia de un problema en la gestión de la cartera de clientes. Se concluye que la empresa tiene que mejorar su proceso de cobranza, para mejorar su liquidez.

Taco Yana (2018), tuvo como interés principal de investigación comparar periodos 2016-2017 y describió cómo se encuentra las cuentas por cobrar en una empresa comercial de envases industriales. Fue un estudio de tipo, descriptiva, con respecto al análisis de los estados financieros se obtuvo como resultados que, a comparación del año 2016, en el año 2017 las cuentas por cobrar fueron inferiores, porque la empresa empleó una mejora en sus políticas de cobranza reduciendo así el tiempo de cobro, por ello se determinó que la empresa no contaba con una buena gestión de perfil de clientes, provocando que existan facturas pendientes de cobro del año 2016.

Mas Gómez (2019), analizó cómo están las cuentas por cobrar de los años 2016 y 2017, en una empresa comercial. Fue un estudio de tipo descriptivo, con respecto a los resultados de la encuesta realizada se determinó que son pocos los créditos otorgados que terminaron en incobrables y termino así porque no se entregaron contratos ni orden de compra por ello se concluye que los colaboradores no hacen seguimiento continuo a los clientes morosos y esto se desarrolló en un exceso de cuentas por cobrar.

Pérez Sulicaray (2019), tuvo como objetivo analizar las cuentas por cobrar de una empresa comercial en el año 2019. Fue un estudio de tipo descriptiva, como resultado del análisis documental se determinó que la organización no sigue sus políticas de crédito estipuladas, no respetando los periodos de cobro y crédito, por el motivo de querer aumentar sus ventas sin revisar el historial y generando ventas con más de 60 días de crédito a los clientes, de esta manera esto aumenta las cuentas por cobrar. Por lo antes mencionado se concluyó que los procesos, no se aplican correctamente, esto se debe a la falta de comunicación y cronogramas no establecidos.

Ortiz et al. (2020), analizó las estrategias para mejorar las cuentas por cobrar y la inferencia en los estados financieros. Fue un estudio descriptivo, donde se realizó una encuesta a los colaboradores sobre las políticas de cobranza y se analizaron los estados financieros dando como resultado que las cuentas incobrables que tuvo la empresa, dio un impacto negativo y les tomo mucho tiempo en recuperarse y afecto de manera progresiva años posteriores, no logrando los objetivos trazados, percibiendo el ratio de periodo de cobranzas en el año 2016 se efectúa cada 7.48 días en proporción a las ventas realizadas, en el año 2017 la rotación de cobros descendió, el cual representa el 30.79 veces, en el año 2018, el resultado fue notable de 15.92 veces debido a que las políticas de cobranzas no se realizaron de forma correcta. En conclusión las compañías deben implementar mejores mecanismos de cobro.

Arroba y Solís (2017), en su investigación tuvieron como objetivo analizar las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez. Se desarrolló un estudio de tipo descriptivo, se obtuvo como resultados de los Estados financieros de la empresa, que se evaluó el desempeño y la situación financiera de las cuentas por cobrar además se evaluó también la cartera de crédito a lo largo del periodo contable. Se

concluyó que la empresa no cuenta con un manual de políticas y procedimientos para el otorgamiento de créditos, así como también la empresa no cuenta con programas de capacitación al personal en temas de análisis de crédito y cobranzas.

Para dar sentido al avance de esta investigación, se expone a continuación las principales definiciones referentes a cuentas por cobrar:

Las cuentas por cobrar para Munene (2018), tienen un aspecto importante en el sector financiero, ya que afecta significativamente a la organización, también existen principios en los que las empresas deben evaluar la solvencia de los clientes y su capacidad de pago, en base a criterios para analizar la situación económica al momento de establecer créditos comerciales y evaluaciones de riesgo para no afectar la solidez financiera.

Además, Hữu Cảnh (2018), afirma lo importancia de la relación que hay entre los clientes y la rentabilidad de la organización, lo cual se obtiene con las ventas al crédito, por lo que debe existir una gestión y control eficiente de los problemas crediticios y capital de trabajo. De acuerdo con Jácome et al. (2017) nos mencionan que se pueden clasificar en dos tipos, a corto y largo plazo, con disponibilidad de efectivo inmediato o en otro caso en un plazo temporal a más de 1 año.

Las ratios para Gutiérrez y Tapia (2016) son índices o indicadores resultantes de la interacción entre 2 cifras económicas, provenientes de los estados financieros de una organización, tales como, el estado de resultados, el estado de flujo de efectivo o el balance general. Con esto, es viable evaluar, cuál es el caso financiero universal de la compañía, si tiene una administración positiva o para detectar tendencias financieras en el tiempo.

Además Herrera et al. (2016) mencionan que gracias a los ratios financieros, un gerente de finanzas o quien toma las elecciones financieras en una organización es capaz de hacer diversos tipos de estudio de forma simplificada con respecto a los estados financieros. Por un lado, permanecen los estudios verticales, que evalúan 2 cifras de una compañía en un solo periodo. Es decir, es viable para establecer si la organización generalmente está bien o mal gestionada, que recursos tienen la posibilidad de optimizar y cuál es su estado de liquidez.

La rotación de cuentas por cobrar para Gonzales et al. (2016) explica que con ello medimos la eficiencia que tiene la empresa para cobrar sus cuentas,

permitiéndonos conocer cuántas veces cubrimos nuestra cartera durante un periodo de tiempo y la medimos en veces o días indicándonos cómo de rápido se puede convertir en efectivo. Esto está representado por medio de fórmula: $\text{Rotación} = \text{Ventas netas crédito} / \text{Cuentas por cobrar promedio} = \text{Número de veces}$.

Por otra parte Titik y Herwany (2017) mencionan que la rotación de cuentas mide la frecuencia que se ha realizado las ventas durante todo el periodo anual.

El promedio de cobranza explicada por Zamorta-Ramirez y Morales-Diaz (2018) nos dice que con este ratio se evidencia el tiempo atrasado del cobro de las ventas realizadas, además refleja el promedio del valor final de las cuentas por cobrar durante cada uno de los meses del año. Esto está representado por medio de la fórmula: $\text{Promedio} = \text{Cuentas por cobrar} \times 360 / \text{Ventas netas} = \text{Días}$

Política de Créditos explicado por Chiriani et al. (2017) son reglas que el directorio o las empresas implementan dentro de las empresas, cuando estas realizan créditos, se establecen políticas que son reglas que se maneja las organizaciones para el rescate de créditos otorgados a cliente.

Las políticas de Cobranza o Normas de cobranza para Vilorio y Zapata (2018) son las normas que la organización utiliza, como las cuentas por cobrar o las cobranzas por realizar, cuando lleguen a vencerse.

Desde otro punto de vista Rengifo et al. (2021) nos dicen que una organización dedicada a la venta de créditos, siempre tendrá usuarios que no realicen sus pagos dentro de los periodos establecidos por la organización. Además las políticas deberán contar con etapas para la cobranza, estas deben incluir: Aviso en tiempo oportuno al cliente, notificaciones de deuda, gestiones externas de ser necesarias, cobros extrajudiciales o vía judicial en última instancia.

La Evaluación de crédito para Trejo et al. (2016) es esencial para la función del departamento. El minimizar riesgos, proteger y aumentar los márgenes de utilidad, se da comienzo a partir de una evaluación óptima de un consumidor potencial.

La aplicación del crédito para Díaz y Del Valle (2017) se da a través una evaluación que está estandarizada en el proceso crediticio que es solicitada por cada cliente potencial, como el llenar una solicitud de créditos y disminuir el riesgo potencial que está ligado al otorgamiento de crédito y este pueda ser pagado. El principal paso para administrar riesgos sanamente es tener un control y tomar

decisiones en la que se califica al cliente. Dependiendo de la información procesada y recabada plantear términos de venta y estos puedan ser modificados, revisar si los clientes no clasifican para se venda el crédito.

Los términos de crédito para Pico y Coello (2018) son importantes para no tener ninguna confusión en las fechas o montos de los documentos emitidos que estén pendientes de cobro. Los términos que se dieron en el crédito deben comprender de manera general los términos acordados en la venta y también los factores necesarios para mantener el crédito en el tiempo, como dar motivos para cancelarlos. De esta forma las cartas de crédito que se manejan a modo internacional facilitan los pagos generados por exportación y nos ayuda a disminuir riesgos.

El análisis de Riesgo para Leal et al. (2017) nos mencionan que fueron muy importantes para los directivos de una empresa para poder obtener estabilidad. Ya que se han empleado varios procesos de evaluaciones de peligro y sobre todo la facilidad y adaptabilidad que dan estos procesos para analizar los riesgos en la organización de diferentes aspectos, dando como resultado un gran beneficio y ayuda a todas las empresas que lo empleen.

La gestión de cobranzas según Díaz y Flores (2019) lo define como procesos y métodos que una organización puntualiza con la finalidad de cobrar sus servicios prestados a sus consumidores para recobrar su liquidez de crédito concedido y al mismo tiempo conservar una buena interacción provechosa con el comprador y además que una competente administración de las cuentas por cobrar representa estar integrada a un programa de tecnología bancaria, para lograr suscribir al financiamiento de las ventas, optimizar el aumento del efectivo y eficiencia con que una entidad cobra sus facturas pendientes.

El riesgo de crédito según Hilscher y Wilson (2016) son la probable pérdida que se tiene como resultado del incumplimiento de los clientes, o también se puede considerar el riesgo de crédito con la entidad financiera o bancaria, sin embargo, perjudica también a organizaciones y organismo de otros sectores.

La recuperación de cartera vencida según Jiang et al. (2019) es hacer el seguimiento de los clientes deudores por diferentes vías, ya sea llamando, por correos, fax, Whatsapp y otros medios de comunicación, con el propósito de informarles la situación de las facturas o créditos que tienen con la organización y

la obligación de pago pendiente con el fin de darles diferentes alternativas de normalización y actualización de pagos para reducir sus deudas.

El proceso de recuperación de cartera según menciona Nicoletti (2018) se logra mediante la precisión del comportamiento de la cartera de clientes y revisar la eficiencia que tiene el sistema de cobranza, además permiten hacer el seguimiento de los cobros mensuales y plantear estrategias para ofrecer planes adecuados a los clientes.

El Key Performance Indicator (KPI) según indica Kjendseth et al. (2019) son medidores de desempeño o rendimiento, el valor del indicador está relacionado con los objetivos fijados de la empresa y se demuestra en valores porcentuales, los KPI se aplican en diferentes áreas como crédito, cobranza, logísticas, entre otros. De igual manera Ohling et al. (2020) nos explica que es importante los KPI para las empresas porque su análisis nos brinda información de valor para la toma de decisiones estratégicas, esto es necesario e indispensable para que los directivos y gerentes puedan orientar el destino de la organización.

El cumplimiento de pago nos menciona Smith & Van der Heijden (2017) es uno de los indicadores más importantes para el KPI en materia de cobranza. Ya que el estado de una cuenta pendiente es muy importante saberlo, y gracias al KPI nos permitirá conseguir información útil sobre la situación del cliente moroso.

Por otra parte, Abbas (2016) dice que la clave de desempeño es un KPI porque proporcionan barómetros rápidos, adecuados y confiables que ayudan a los tomadores de decisiones a identificar historias de éxito, lecciones aprendidas, así como problemas y potenciales, seleccionar cursos de acción, monitorear mejoras y evaluar resultados. En consecuencia, elegir la combinación correcta de KPI se basa en una buena comprensión de lo que es importante para una organización.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

Tipo de Investigación

El tipo de investigación usado en el estudio fue Descriptiva. Según el alcance de Atmowardoyo (2018) lo describe como un procedimiento de investigación para detallar los fenómenos ya existentes con una gran exactitud. El principal objetivo de la investigación descriptiva es describir sistemáticamente los fenómenos existentes objeto de estudio. En el estudio tenemos una variable y describiremos de manera objetiva los problemas analizados en la organización.

Diseño de Investigación

El diseño de investigación usado fue el no experimental. Dehejia (2015) detalla que es aquello que se realiza sin alterar la variable, es decir la investigación son sucesos exactos.

Igualmente, Wang et al. (2018) nos dice que el diseño no experimental es aquella en la cual el investigador no emplea experimentos, en específico los datos estudiados ya se han plasmado anteriormente. En la investigación no manipularemos la variable de forma intencionada, solo describiremos los hechos en contexto real.

3.2. Variables y Operacionalización

La variable utilizada en este estudio fue las cuentas por cobrar, de las cuales se establecieron tres dimensiones. La Operacionalización de la variable se muestra en el Anexo 1.

3.3. Población, Muestra y Muestreo y Unidad de Análisis

Unidad de Análisis

La unidad de análisis son 2, los estados financieros y los colaboradores de la empresa.

La unidad de análisis para Tetnowski (2015) es la entidad principal que se está analizando en una investigación o estudio. Estas son seleccionadas con anterioridad y reconocidas por los observadores, es decir son el qué o quién se está analizando, estos incluyen individuos, grupos, documentación, etc.

Por ello la unidad de análisis de nuestra investigación son un grupo de individuos e información financiera de la empresa.

Población

Nuestra población fueron 2 grupos, los 12 colaboradores de la empresa y 2 estados financieros. La población para Otzen y Manterola (2017) está conformada por personas, objetos o documentos que colaboran con el fenómeno y que fue delimitado en el análisis del problema. Esta tiene la característica de ser cuantificada, medida y estudiada.

Nuestra población son los colaboradores de todas las áreas, porque ellos intervienen directamente en las políticas de crédito y cobranzas, y los estados financieros porque de ello sacamos toda la información necesaria para analizar los ratios de cuentas por cobrar.

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Técnicas

Las técnicas usadas fueron 2, la encuesta y el análisis documental. La técnica de recolección de datos para Sanchez et al. (2021) son recursos que el investigador utiliza para acercarse a los fenómenos y obtener información de ella.

La técnica utilizada en nuestra investigación nos brindará un gran soporte mediante los datos recolectados para analizar y estudiar sobre la problemática de la empresa.

La encuesta según Hernández y Duana (2020) es una estrategia de investigación fundamentada en la información recopilada de una población concreta, a la cual se consulta para saber determinada circunstancia. Con el fin de recopilar información sobre políticas de crédito y cobranza se utilizó la técnica de encuesta.

El análisis documental para Hernández y Tobón (2016) son una serie de operaciones, con la intención de representar una información de forma analítica y estructurada para que la información del documento estudiado sea sintetizada para ser transformado en otro documento de más fácil difusión, logrando determinadas metas. Con la finalidad de interpretar y poder obtener una información de más fácil comprensión del estado financiero, se recurrió a la técnica de análisis documental.

Instrumentos

El instrumento usado fue el cuestionario y ficha de Análisis. El cuestionario según Escofet et al. (2016) es una herramienta de recolección de datos y está formado por un conjunto de interrogantes que el investigador tiene y aplica al área

de trabajo o unidad de estudio, con el fin de tener información real y confiable para poder fijar los valores de la variable que se tiene como estudio. Por otra parte se utilizaron para el cuestionario de esta investigación 12 preguntas según la escala de tipo Likert, mostrándose en el Anexo 4.

La ficha de análisis para Blanco y Pirela (2016) es un formato en el que se consignan datos de forma sistemática cuyo fin es el registro de sucesos de manera clara, su diseño se basa en la operacionalización de las variables. El instrumento utilizado fue la ficha de análisis pues se utilizó el estado financiero del año 2019 al 2020 para su análisis a través de ratios de cuentas por cobrar que se observa en el Anexo 5.

La validez correspondiente al cuestionario se realizó bajo revisión de expertos. La validez mediante expertos para Galicia et al. (2017) es un método eficiente y factible que da validez del contenido presentado y pone a disposición opiniones argumentadas por los expertos, donde se identifican fortalezas y debilidades del instrumento, de esto el investigador modifica o elimina respecto a los resultados. Se tuvo la validez de 3 expertos, esto se puede comprobar en la tabla de expertos en el Anexo 7.

La confiabilidad del instrumento se hizo a través de v Aiken a arrojando un 98% de criterio contenido y coherencia de confiabilidad. Como se muestra en el Anexo 8.

La prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach, indica un coeficiente de 0.82, es decir que el instrumento tiene una confiabilidad de un 82%, por lo que se puede sostener que es confiable para la medición de la variable, como se muestra en el Anexo 8.

3.5. Procedimientos

El proceso de recolección que se utilizó en el trabajo de investigación fueron 2 la encuesta y la ficha de análisis.

Para el proceso de encuesta se realizó mediante la aplicación de un cuestionario previamente diseñado, donde hay una serie de preguntas del indicador políticas de crédito y cobranza. Este cuestionario se aplicará a los colaboradores de la empresa Inversiones y negociaciones Brigitte L EIRL de la ciudad de Lima, de acuerdo a la muestra del proyecto de investigación. Seguidamente se procederá a analizar, tabular y graficar los resultados obtenidos, ya que darán respuesta a los

objetivos establecidos.

El proceso de la ficha de análisis se realizó mediante la solicitud del estado financiero del periodo 2019 al 2020 a la contadora de la empresa, con fin de analizar las cuentas por cobrar mediante la aplicación de los ratios de cuentas por cobrar. Recibimos la autorización por parte de la empresa que consta en el Anexo 6.

3.6. Método de Análisis de Datos

Para el estudio de investigación se utilizó el método deductivo. Según Abreu (2015) nos dice que el método deductivo permite decidir las propiedades de una realidad en especial, es decir una deducción lógica a partir de unas enumeradas ideas o creencias.

El trabajo de investigación se analizó a través de un cuestionario calificado en cuestión a la escala de Likert, seguido se ingresó los datos al programa SPSS, luego se plasmaron mediante tablas de frecuencia para el estudio de la muestra prevista dando veracidad a la evaluación estadística y la interpretación. Se utilizó este método porque nos ayudó a tener más entendimiento del punto de estudio a través de las ratios de las cuentas por cobrar.

3.7. Aspectos Éticos

La ética para Worthington (2015) es aquello que estudia los valores, principios y comportamiento de las personas y cómo se relacionan con lo moral, las reglas, el deber, y la empatía.

La información de este trabajo de investigación está acoplada a las normativas académicas establecidas por el Código de Ética en investigación de la Universidad César Vallejo aprobadas por el consejo Universitario en base a la resolución N° 011-2019-VIUCV.

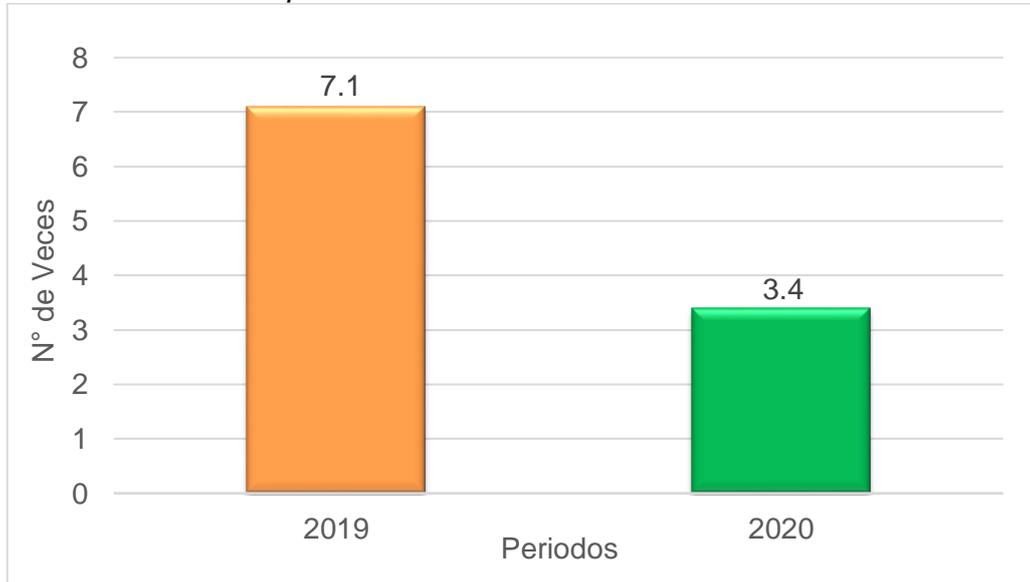
Así mismo, para la redacción del informe se empleó el uso de la Guía de Elaboración de Tesis designado para la obtención de Grados Académicos y Títulos Profesionales de la UCV, por otro lado, las citas y referencias están de acuerdo a la guía de las normas APA (7ª ed.)

IV. RESULTADOS

Análisis de las Cuentas por Cobrar

Figura 1

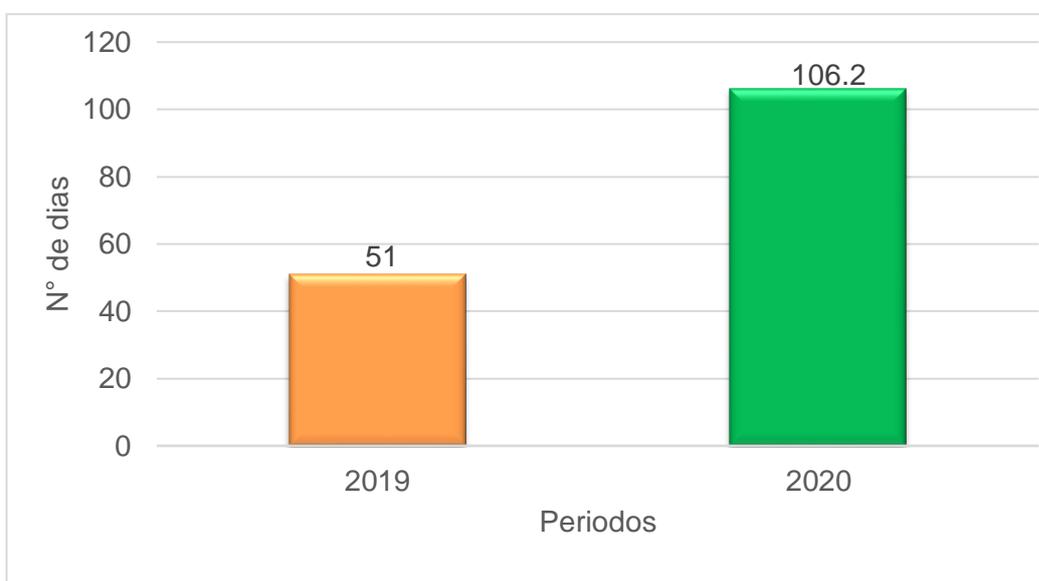
Rotación de las cuentas por cobrar



En la figura 1, se interpreta los resultados de rotación de cuentas por cobrar de la empresa Inversiones y negociaciones Brigitte L EIRL, donde reflejo que para el periodo 2019 la empresa tuvo una recuperación de cartera de 7.1 veces al año debiéndose a que la empresa se tomó más tiempo en cobrar teniendo así una política de cobranza eficiente, para el año 2020 disminuyo las veces de rotación de cobro dando como resultado 3.4 veces al año, ya que en ese año se tuvo más ventas al crédito y se demoraron más en cobrar a sus clientes. Haciendo una comparación entre años, el 2019 la empresa hizo la transformación de sus ventas a efectivo más rápido y recupero sus cuentas por cobrar en un menor periodo. Mientras que en el año 2020 la empresa llego a tener valores muy bajos de rotación de cartera y la principal causa fue por la pandemia del Covid-19, ya que al haber un estancamiento de clases presenciales las ventas al crédito crecieron rápidamente, y las cobranzas se paralizaron ya que por la enfermedad no se pudo tener contacto directo con el cliente teniendo ineficiencia en todas las áreas de la empresa perjudicando enormemente en la recuperación de cartera.

Figura 2

Análisis del Promedio de las Cuentas por Cobrar



En la figura 2, detallamos la situación del promedio de cobranza de la empresa Inversiones y negociaciones Brigitte L EIRL de los periodos 2019 al 2020, de acuerdo a los resultados obtenidos de la figura, se observa que en el periodo del 2019 ha tenido una eficiente gestión de políticas de crédito y cobranzas ya que dio como resultado 51 días, es decir la compañía demoro en cobrar y transformar en efectivo sus cuentas por cobrar en esa cantidad de días, pero en el año 2020 arrojó un resultado de 106 días, es decir fue mucho más deficiente todo el área de crédito y cobranza en relación a sus créditos otorgados a sus clientes, ya que se demoran más del doble en hacer sus cobranzas y seguimientos. Es decir, en promedio entre el año 2019 y el año 2020, se tardaron 55 días más de un periodo a otro, es decir cobraron al año solo 3 veces en el año 2020, estos inconvenientes fueron causados por la pandemia, afectando directamente a los créditos brindados a los clientes que venden útiles escolares ya que se paralizó todo, en principal los colegio y así mismo las clases presenciales, viéndose en la necesidad de aplazar los días en que estaba estipulado para cada cliente el cobro de su crédito brindado. Es por ello que la empresa tardó más días de lo normal en cobrar y tuvo retrasos e inconvenientes tanto en sus cuentas por cobrar y sus políticas de crédito y cobranzas.

Análisis de las Políticas de Crédito y Cobranza

Tabla 1

Calificación del Baremo

Variable y dimensión	Calificación
D:3 Políticas de crédito y cobranza	Eficiente: 45 puntos – 60 puntos
	Regular: 29 puntos – 44 puntos
	Deficiente: 12 puntos – 28 puntos

La medición de la dimensión políticas de crédito y cobranza, requirió de la elaboración de un baremo para su calificación, es así que se categorizó como eficiente con una puntuación mínima de 45 puntos y máxima 60 puntos, mientras que la regular tuvo como mínimo 29 puntos y máximo 44 puntos y Deficiente de 12 puntos como mínimo y 28 como máximo, según se muestra la tabla 1.

Tabla 2

Descripción de la calificación de las políticas de crédito y cobranza

Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
			Valido	Acumulado
Deficiente	1	8.3	8.3	8.3
Aceptable	4	33.3	33.3	41.6
Eficiente	7	58.4	58.4	100
Total	12	100	100	

La tabla 2, nos muestra la calificación de las políticas de crédito y cobranza; es así que se tiene como resultados según la encuesta realizada a 12 colaboradores de la empresa Inversiones y negociaciones Brigitte L EIRL del área de crédito y Cobranzas, que un 33.3 % como resultado de la encuesta a 4 colaboradores, consideran que las políticas de crédito y cobranza son eficientes, con un resultado de 58.4 % a 7 colaboradores encuestados, consideraron que el nivel es regular y por ultimo con un 8.3% como resultado obtenido de 1 colaborador encuestado, considero que las políticas aplicadas son deficientes. Por lo que se puede concluir y evidenciar que las políticas de crédito y cobranza requieren de una

intervención de mejora en las actividades que la involucran.

De acuerdo a lo analizado por medio de los resultados arrojados, se puede observar que la población a la cual se realizó el cuestionario, denota que la mayoría (58.4%) considera que las políticas de crédito y cobranza es regular, este resultado hacer ver que los inconvenientes sobre el área de crédito y cobranzas es muy notorio y perjudica el importante proceso en la organización en relación a los créditos otorgados a los clientes y el cobro a cada uno de ellos.

V. DISCUSIÓN

De los resultados obtenidos en la presente tesis se procede a realizar la siguiente discusión e interpretación.

Para nuestro objetivo general de analizar las cuentas por cobrar en la empresa Inversiones y Negociaciones Brigitte L EIRL, de acuerdo al proceso estadístico desarrollado, así también como lo reflejado en la tabla N° 2, se evidencia que la empresa presenta un control regular sobre las cuentas por cobrar pendientes, y el motivo principal por la cual esta ha sido afectada ha sido el estancamiento económico y el Covid 19. Además con los resultados de la documentación en la figura 1 y 2, con respecto a años anteriores la empresa no ha tenido problemas en sus cuentas por cobrar.

En relación a las cuentas por cobrar en comparación a los montos obtenidos de los estados financieros del año 2019 y 2020, tenemos como cuentas por cobrar S/. 69242 en el año 2019 y en el año 2020 S/. 103250, un monto razonable en el periodo 2019 en comparación al año 2020 ya que se tuvo muchas ventas al crédito y no se pudo hacer el cobro ni seguimiento de la créditos a los clientes, porque por la pandemia ocurrida en ese tiempo no se pudo tener contacto directo con los clientes y se tuvo muchos pendientes en las cuentas por cobrar y es por ello el monto y gran diferencia en relación de un periodo a otro.

Lozada Díaz (2018), en la tesis Análisis de las cuentas por cobrar en las pequeñas empresas de calzado caso "Hércules Infantil" en el año 2018 utilizo como instrumento un cuestionario y ratios financieros para conocer sus resultados y tuvo como objetivo analizar los procedimientos de las cuentas por cobrar de la empresa mencionada, en el cual indica que al no aplicarse las políticas de crédito de manera íntegra provoca problemas de liquidez con una inadecuada recuperación de cartera y la alta morosidad genera disminución en la liquidez, de manera que la empresa se le dificulte hacerse cargo a sus compromisos y obligaciones con sus proveedores, trabajadores, socios y bancos.

Al igual que Lozada, hemos trabajado con un cuestionario y también las ratios financieras de las cuentas por cobrar con el fin de obtener nuestros resultados, así mismo de la teoría expuesta estamos de acuerdo con el autor porque el punto de visto plasmado de al no realizarse o no llevar una eficiente

cobranza o reducción de mora, estoy provocaría en la empresa problemas económicos, afectando directamente la liquidez y al igual que nuestra investigación el atraso en los cobros de las cuentas por cobrar genera preocupación para responder con las obligaciones que se tiene como empresa.

Además contrastando los resultados que obtuvo Carrera Navarrete (2017) al aplicar el modelo COSO I en la gestión de cobro, determina que la empresa Induplasma S. A. no maneja un sistema segmentado crediticio de clientes, esto se ve reflejado en la encuesta aplicada, teniendo errores de cobrabilidad, así mismo se comprobó que no respetan las políticas establecidas, de esta forma su investigación se asemeja a nuestro informe, puesto que la implantación de políticas de crédito y cobranza optimas dan como resultado tener un control objetivo y claro sobre las cuentas por cobrar.

Moreno y Sánchez (2020), en su tesis titulada Análisis de las cuentas por cobrar de la compañía Intergambus S.A periodo 2018 tuvo como objetivo analizar la incidencia de la deficiente gestión de crédito sobre los resultados de la compañía, tuvo un estudio de tipo descriptivo, e interpreto los estados financieros para obtener sus resultados, en la cual indican que las cuentas por cobrar habían ascendido y no se pudieron cobrar por completo por una mala gestión del área de cobranzas y consideraron reconocerlo como gasto.

No concordamos con el autor ya que en nuestra investigación a la empresa Inversiones y negociaciones Brigitte L EIRL dentro del área de crédito y cobranzas, se cumple a un 85% de acuerdo a la encuesta que se realizó a los colaboradores de toda la empresa, y según el baremo utilizado nos arrojó que es regular las políticas de crédito y cobranzas que tiene estipulado la entidad, además que no se ha visto en ninguna circunstancias, que las cuentas por cobrar se hayan vuelto incobrables y la empresa haya tenido que verse en la necesidad de enviarlo a los gastos.

Taco Yana (2018), en su tesis titulada Cuentas por cobrar de una empresa comercial de envases industriales 2016 – 2017, con tipo de estudio descriptiva, tuvo como objetivo comparar las cuentas por cobrar de una empresa analizando los estados financieros durante los periodos consecutivos donde nos menciona que, al tener una buena política de cobranza, reduce el tiempo de cobranzas y bienestar de la empresa en cuestión de su efectivo y obligaciones con terceros.

Al igual que Taco Yana, coincidimos que para una empresa siga creciendo y siga teniendo una buena rentabilidad financiera, es de suma importancia las cobranzas a los créditos dados a sus clientes, ya que también hicimos la comparación entre dos periodos consecutivos, y encontramos alteraciones cuando no se puede tener contacto con el cliente para los cobros en nuestro caso el motivo por el cual es la pandemia que surgió estos últimos años.

Mas Gómez (2019), analizo las cuentas por cobrar en los años 2016 y 2017, da como resultado en la encuesta que estos años la empresa no tenía políticas precisas, ni estaban clara para los colaboradores, por eso algunos créditos otorgados terminaron siendo incobrables, esto generando excesos de cuentas por cobrar. En conclusión no teniendo el contexto actual de la pandemia su investigación tiene similitud con los resultados en razón a que los créditos otorgados sin un control ni seguimiento continuo a estos, genera una pérdida significativa para la organización.

Pérez Sullcaray (2019), en su tesis llamada Análisis de las cuentas por cobrar en una empresa comercial, Lima 2019 nos menciona que tuvo como objetivo analizar las cuentas por cobrar y su tipo de estudio fue descriptiva, como resultado se determinó que la organización no sigue sus políticas de crédito estipuladas, no respetando los periodos de cobro y crédito, ya que dan preferencia a tener ventas al crédito sin hacer la evaluación correspondiente, de esta manera esto solo aumentan las cuentas por cobrar.

De igual manera que Pérez Sullcaray consideramos de gran importancia hacer un estudio riguroso al cliente, ver su historial crediticio, si es un buen pagador y si tiene deudas ya que para la empresa no es beneficioso tener solo ventas al crédito si no lo vital para toda organización es que se convierta sus cuentas por cobrar en efectivo.

Arroba y Solis (2017), en su tesis titulada Cuentas por cobrar y su Incidencia en la Liquidez y tuvo como objetivo analizar las cuentas por cobrar y la incidencia con su efectivo, tuvo como tipo de estudio el descriptivo, e interpreto los estados financieros del periodo 2015 y 2016 para la obtención de la rotación de cartera y calcular el promedio de cobranzas utilizando los ratios financieros en dicho periodo contable, el cual nos indicó que la rotación de cartera del año 2015, fue de 1.97 veces en rotación, a diferencia de año 2016 que fue de 1.43 veces, cuando debería

rotar más veces para cobrar la cartera a sus clientes, al no tener políticas estrictamente establecidas ya que por lo general otorgaba crédito de 12 a 18 meses, dependiendo del cliente.

Estamos de acuerdo con las Autoras, en que una empresa debe tener bien constituidas sus políticas tanto de crédito como Cobranzas y tener un amplio conocimiento de ellas para una buena gestión económica , así mismo observamos que la empresa no tiene una buena cobranza ya que su rotación de cuentas por cobrar es solo 1 vez año, esto perjudica a la organización ya que no sus ventas realizadas al crédito demora demasiado en convertirse en efectivo, trayendo problemas financieros a la empresa como el no poder cumplir con sus obligaciones como empresa.

Ortiz et al. (2020), en su tesis con nombre Las Cuentas por cobrar en una Empresa de Servicios, Lima 2018, tuvo como objetivo proponer una estrategia para mejorar las cuentas por cobrar y su inferencia en los estados financieros, el tipo de estudio fue descriptivo, y como resultado del análisis de las ratios de las cuentas por cobrar durante los años 2016, 2017 y 2018 no se realizan de forma correcta el promedio de cobranzas y la rotación de sus cuentas por cobrar ya que en el año 2016 se efectúa cada 7.48 días, en el año 2017 la rotación de cobros descendió, el cual representa el 30.79 veces, en el año 2018, el resultado fue notable de 15.92 veces debido a que las políticas de cobranzas habiendo alteraciones de un periodo a otro.

Coincidimos con el autor ya que considera que el periodo de cobranza debe ser oportuno y en el menor tiempo posible para así obtener liquidez en su efectivo, así como también consideramos de suma importancia el buen manejo y conocimiento de las políticas de cobro y crédito para tener como punto final un retorno optimo del efectivos, para el bienestar económico de la empresa.

VI. CONCLUSIONES

De los resultados obtenidos se elaboró las siguientes conclusiones:

Primera: En la determinación de las cuentas por cobrar de la empresa Inversiones y Negociaciones Brigitte L EIRL, determina que el ineficiente resultado de las cuentas por cobrar no se debe al mal manejo de las políticas, lo cual al analizar los estados financieros de los periodos 2019-2020, se pudo evidenciar que el año anterior tuvo mejores resultados en la parte de cobranzas, esta problemática fue por la principalmente por la pandemia.

Segunda: En promedio entre el año 2019 al 2020, se tardaron 55 días más de un periodo a otro, es decir cobraron al año 2020 solo 3 veces, estos inconvenientes fueron causados por la pandemia, afectando directamente a los créditos brindados a los clientes que venden útiles escolares, ya que se paralizó todo, en principal los colegio y así las clases presenciales, viéndose en la necesidad de aplazar los días en que estaba estipulado el cobro para cada cliente del crédito brindado. Es por ello que la empresa tardó más días de lo normal en cobrar, tuvo retrasos e inconvenientes tanto en sus cuentas por cobrar y sus políticas de crédito y cobranzas.

Tercera: Por medio de los resultados de la encuesta a la empresa a los 12 colaboradores del área de crédito y cobranza, se obtuvo que tiene un control regular con un 58.4%, fue aceptable con un 33.3 %, es por ello que se llega a la conclusión que la empresa gestiona de una buena manera el área de cobranzas y créditos, siendo así muy beneficioso para la organización.

VII. RECOMENDACIONES

Después del respectivo análisis de los resultados se recomienda a la empresa Inversiones y negociaciones Brigitte L EIRL lo siguiente:

1. Es necesario seguir las políticas de crédito y cobranzas establecidas por la empresa, solo de esta manera tendremos una mayor certeza de que el cliente al cual otorgamos un crédito, cumplirá con cancelar su factura en el tiempo estipulado, evitando así en lo posible tener problemas de clientes morosos.
2. Aplicar correctamente los procedimientos de cobranzas, tales como llamadas telefónicas a los clientes recordándoles las deudas con la empresa, envíos de estados de cuenta, entre otros procedimientos; con esto se mejorará la gestión del departamento de créditos y cobranzas, dando como resultado la obtención del efectivo para poder adquirir mercadería necesaria para la empresa y continuar de forma efectiva con las operaciones de la misma.
3. Actualizar y mejorar las políticas establecidas de la empresa con el fin de pasar de resultados regulares a ser aceptables y óptimos, con el propósito de evitar inconvenientes a futuros y cuidar el bienestar económico de la organización.

REFERENCIAS

- Abbas, K. (2016). Developing optimum kpi system for public transport organisations. *Yildiz Technical University Electronic Journal System*, 7 (1), 31- 41. <https://eds.yildiz.edu.tr/ArticleContent/Journal/sigma/Volumes/2016/Issues/2/YTUJENS-2016-7-1.1429.pdf>
- Abreu, J. (2015). Análisis al Método de la Investigación. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 10(1), 205-214. [http://www.spentamexico.org/v10-n1/A14.10\(1\)205-214.pdf](http://www.spentamexico.org/v10-n1/A14.10(1)205-214.pdf)
- Alvarado, C., Barrientos, R., Figueroa, W. y Medina, A. (2020), La crisis relacionada con el Covid-19 y sus posibles impactos económicos en Guatemala. *Revista Giz deutsche gesellschaft für internationale*. https://icefi.org/sites/default/files/icefi_-_guatemala_-_la_crisis_del_covid-19_y_su_impacto.pdf
- Arroba, J. E. y Solis, T. (2017). Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la liquidez. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/cuentas-cobrar-liquidez.html>
- Atmowardoyo, H. (2018). Research Methods in TEFL Studies: Descriptive Research, Case Study, Error Analysis, and R & D. *Journal of Language Teaching and Research*, 9(1), 197-204. <http://dx.doi.org/10.17507/jltr.0901.25>.
- Barreto Granda, N. B. (2020). Análisis financiero: factor sustancial para la toma de decisiones en una empresa del sector comercial. *Universidad y Sociedad*, 12(3), 129-134. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-129.pdf>
- Blanco, N. y Pirela, J. (2016). La complementariedad metodológica: Estrategia de integración de enfoques en la investigación social. *Revista Espacios Públicos*, 19(45), 97-111. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67646966005>
- Carrera, S. L. (2017), *Análisis de la Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015* [Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Salesiana Ecuador]. Repositorio Institucional de la Universidad Politécnica Salesiana.

- Chavez, Y. D. y Loconi, J. K. (2018). *Evaluación de la gestión de cuentas por cobrar comerciales para determinar la eficiencia de las políticas de créditos y cobranzas en la Empresa Ferronor SAC, 2015*. Propuesta de mejora [Tesis de pregrado, Universidad Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio Institucional USAT. https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2141/1/TL_ChavezFernandezYsela_LoconiLeonJenny.pdf
- Chiriani, J. E., Alegre, M. A. y Chung, C. (2017). Gestión de las políticas de crédito y cobranza de las MIPYMES para su sustentabilidad financiera, Asunción, 2017. *Revista Científica de la UCSA*, 7(1), 23-30. http://scielo.iics.una.py/scielo.php?pid=S2409-87522020000100023&script=sci_abstract&tlng=es
- Dehejia, R. (2015). Experimental and Non-Experimental Methods in Development Economics: A Porous Dialectic. *Journal of Globalization and Development*, 6(1), 47-69. <https://doi.org/10.1515/jgd-2014-0005>
- Díaz, C. M. y Del Valle, Y. (2017). Riesgo financiero en los créditos al consumo del sistema bancario venezolano 2008-2015. *Orbis Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas*, 13(37), 20-40. <https://www.redalyc.org/pdf/709/70952383002.pdf>
- Díaz, L. y Flores, D. Y. (2019). Gestión de Cobranza: Un abordaje teórico desde el ámbito financiero. *Revista MAYA de Administración y Turismo*, 1(1), 56-68. <https://doi.org/10.33996/maya.v1i1.6>
- Escofet, A., Folgueira, P., Luna, E. y Palou, B. (2016). Elaboración y validación de un cuestionario para la valoración de proyectos de aprendizaje-servicio. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 21(70), 929-94. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14046162013>
- Galicia, L. A., Balderrama, J. A. y Edel, R. (2017). Validez de contenido por juicio de expertos: propuesta de una herramienta virtual, *Revista Scielo*, 9(2). <https://doi.org/10.32870/ap.v9n2.993>
- Gonzales, E., Sanabria, S. W. y Zúñiga, A. (2016). Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima, periodo 2010-2015. *Revista Valor Contable*, 3(1), 59-74. <https://doi.org/10.17162/rivc.v3i1.1232>

- Gutiérrez, J. A. y Tapia, J. (2020). Liquidez y rentabilidad. Una revisión conceptual y sus dimensiones. *Revista De Investigación Valor Contable*, 3(1), 9 - 30. <https://doi.org/10.17162/rivc.v3i1.1229>
- Hernández, H. y Tobón, S. (2016). Análisis documental del proceso de Inclusión en la educación. *Revista Ra Ximhai*, 12(6), 399-420. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=46148194028>
- Hernández, S. L. y Duana, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 9(17), 51-53. <https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>
- Herrera, A. G., Betancourt, B. A., Herrera, A. H., Vega, S. R. y Vivanco, E. C. (2016). Razones Financieras De Liquidez En La Gestión Empresarial Para Toma De Decisiones. *Revista Quipukamayoc*, 24(46), 153-162. <https://doi.org/10.15381/quipu.v24i46.13249>
- Hilscher, J. & Wilson, M. (2016). Credit Ratings and Credit Risk: Is One Measure Enough?. *Management Science*, 63(10). <https://doi.org/10.1287/mnsc.2016.2514>
- Hũu, N. (2018). *Ineffective Accounts Receivable Management and Solution in Case of Hai Son Construction Material Company Limited* [tesis de pregrado, Universidad de Economía Ho Chi Minh City]. Repositorio Institucional HCMC. <https://digital.lib.ueh.edu.vn/handle/UEH/58256>
- Jácome, N. J., Sepúlveda, M. Z. y Pabón, J. A. (2017). Cuentas por cobrar e inventarios en la rentabilidad y flujo de caja libre en las empresas de cerámica de Cúcuta. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 2(3), 149-172. <http://190.143.117.169/ojs/index.php/gestionyd/article/view/250/246>
- Jebb, A. T., Ng, V. & Tay, L. (2021). A Review of Key Likert Scale Development Advances: 1995–2019. *Front. Psychol.* <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.637547>
- Jiang, Z., Wang, H., Zhang, H., Mendis, G. & Sutherland, J. W. (2019). Value recovery options portfolio optimization for remanufacturing end of life product. *Journal of Cleaner Production*. 210, 419-431. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2018.10.316>
- Kjendseth, M., Mamo, S., Andresen, I., Bratebbo, H. & Gustavsen, A. (2019). A Norwegian zero emission neighbourhood (ZEN) definition and a ZEN key

- performance indicator (KPI) tool. *1st Nordic conference on Zero Emission and Plus Energy Buildings*, 352. <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1755-1315/352/1/012030/pdf>
- Leal, A. L., Aranguiz, M. A., y Gallegos, J. (2017). Análisis de riesgo crediticio, propuesta del modelo credit scoring. *Revista Facultad De Ciencias Económicas*, 26(1), 181-207. <https://doi.org/10.18359/rfce.2666>
- Lozada, A. C. (2018), *Análisis de las cuentas por cobrar en las pequeñas empresas de calzado: caso Hércules Infantil* [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio Institucional PUCESA. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2436/1/76713.pdf>
- Mantilla, J.L. y Huanca, B. (2020). Cuentas por cobrar y Liquidez en una empresa de servicios. *Revista SCIENDO*, 23(4), 259-263. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/3194/pdf>
- Mas, D. (2019), *Análisis de las cuentas por cobrar de una empresa comercializadora en el año 2016 y 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio Institucional UWIENER. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3087/TESIS%20Mas%20Deysi.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Moreno, A. J. y Sanchez, G. M. Y. (2020), *Análisis de las cuentas por cobrar de la Compañía Intergambus Sociedad Anónima, Período 2018* [Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil]. Repositorio Institucional UG. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/51786/1/MORENO%20CASTRO%20AZUCENA%20JACQUELINE%20-%20SANCHEZ%20GOMEZ%20MEYLING%20YOSELIN.pdf>
- Munene, F. (2018). *Accounts Receivable Management and Financial Performance of Embu Water and Sanitation Company Limited, Embu County, Kenya* [tesis de pregrado, Universidad Kenyatta]. Repositorio Institucional Kenyatta. <https://ir-library.ku.ac.ke/handle/123456789/19512>
- Nicoletti, B. (2018). Agile Procurement Finance and Its KPI. *Revista Procurement Finance*, 93-106. http://dx.doi.org/10.1007/978-3-030-02140-5_4
- Ohling, J., Hellebrandt, T., Metzmacher, A. I., Pötters, P., Heine, I., Schmitt, R. H. & Levendecker, B. (2020). Performance management on the shop floor – an investigation of KPI perception among managers and employees. *Emerald*

- insight Discover Journals, Books & Case Studies*, 12(4), 461-473.
<https://doi.org/10.1108/IJQSS-04-2020-0051>
- Ortiz, I. L., Nolazco, F. A. y Carhuancho, I. M. (2020). Las Cuentas por cobrar en una Empresa de Servicios, Lima 2018. *Espíritu Emprendedor TES 2020*, 4(1), 13-27. <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n1.2020.189>
- Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Revista Scielo*, 35(1), 227-232. <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Pérez, L. (2019), *Análisis de las cuentas por cobrar en una empresa comercial, Lima 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio Institucional UWIENER. http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3528/T061_44031163_B.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pico, L. y Coello, R. R. (2018). Cartas de crédito como medio de pago que genera confianza en el mundo de los negocios internacionales. *INNOVA Research Journal*, 3(8), 26-33. <https://doi.org/10.33890/innova.v3.n8.2018.613>
- Rengifo, R. R., Torres, W., Torres, C., Seijas, J. G. y Martell, K. P. (2021). Gestión de la unidad de cobranza y su relación con la recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 601-610. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.261
- Rojas, Y. (2020). *Análisis de las cuentas por cobrar en la empresa privada de servicios de transporte, Lima 2018 – 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio Institucional UWIENER. http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4270/T061_76503087_B.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Saldaña, D. (2020). *Auditoría, tributación, finanzas y rentabilidad, de las micro y pequeñas empresas nacionales sector comercio, rubro compra y venta de útiles escolares del distrito de Callería, 2021* [Tesis de pregrado. ULADECH]. Repositorio Institucional ULADECH. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/22908/AUDITORIA_TRIBUTACION_SALDANA_GARCIA_DORIS.pdf?sequence=1

- Sánchez, M., Fenández, M. y Díaz, J. (2021). Técnicas e instrumentos de recolección de información: análisis y procesamiento realizado por el investigador cualitativo. *Uisrael revista científica*, 8(1), 113-124. <https://doi.org/10.35290/rcui.v8n1.2021.400>
- Smith, S. & Van der Heijden, H. (2017). Analysts' evaluation of KPI usefulness, standardisation and assurance. *Journal of Applied Accounting Research*, 18(1). <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JAAR-06-2015-0058/full/html?fullSc=1&mbSc=1>
- Taco, E. (2018), *Cuentas por cobrar de una empresa comercial de envases industriales 2016 - 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio Institucional UWIENER. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/2451/TESIS%20Taco%20Eli.pdf?sequence=1&isAllowed=>
- Tetnowski, J. (2015). Qualitative Case Study Research Design. *Revista Ashawire*, 25(1), 39-45. <https://doi.org/10.1044/ffd25.1.39>
- Titik, F. & Herwany, A. (2017). Corporate Governance, Financial Ratios, Political Risk and Financial Distress: A Survival Analysis. *Accounting and Finance Review GATR JOURNALS*, 2 (2), 26 – 34. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3000154
- Trejo, J. C., Ríos, H. y Almagro, F. (2016). Actualización del modelo de riesgo crediticio, una necesidad para la banca revolvante en México. *Revista de Finanzas política económica*, 8(1), 17-30. <http://dx.doi.org/10.14718/revfinanzpolitecon.2016.8.1.2>
- Viloria, A. y Verusska Zapata, V. (2018). Manual de normas y procedimientos contables para el área de cuentas por cobrar de la empresa “INVERSIONES M.C.H., C.A.”. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración*, 2(6), 138-148. <http://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v2i6.36>
- Wang, J., Herman, J. L. & Dockterman, D. (2018). A research synthesis of magnet school effect on student outcomes: Beyond descriptive studies. *Journal of School Choice*, 12. 157-180. <https://doi.org/10.1080/15582159.2018.1440100>
- Worthington, R. (2015). Ethics and Professionalism in a Changing World. *Revista en Investigación de Educación Médica*, 4(15), 75-178.

<https://doi.org/10.1016/j.riem.2015.05.002>

Zamorta-Ramirez, C. y Morales-Diaz. J. (2018). Effects of IFRS 16 on Key Financial Ratios of Spanish Companies. *Revista de Estudios de Economía aplicada*, 36 (2), 385 – 406. <https://doi.org/10.25115/eea.v36i2.2536>

ANEXOS

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

ANEXO 1

Análisis de las Cuentas por Cobrar, en una Empresa Comercial de Útiles Escolares, Lima 2021							
VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN		
Cuentas por Cobrar	Según Munene (2018), Las cuentas por cobrar son los derechos a favor de una empresa frente a terceros por la prestación previa de la venta de un producto o un servicio.	Las Cuentas por Cobrar se midieron a través de una ficha de análisis mediante ratios. (Barreto Aranda, 2020)	Promedio de Cobranzas	Cuentas x Cobrar	Escala de Razón : Ratios de cuentas por Cobrar		
				Días del Año			
				Venta Netas			
			Rotación de Cuentas por Cobrar	Venta Netas			
		Políticas de Crédito y Cobranza	Las políticas de crédito y Cobranzas se midió a través del cuestionario con escala de Likert. (Jebb et al., 2021)		Políticas de Crédito y Cobranza	Promedio de Cuentas por Cobrar	Ordinal : Escala de Likert
						Evaluación de crédito	
						Análisis de Riesgo	
						Garantía	
						Aplicación del crédito	
						Términos del crédito	
						Gestión de cobranza	
						Operación financiera	
						Cobro	
						Seguimiento de crédito	
Riesgo de crédito							
Situación empresarial							
Recuperación de Cartera							

MATRIZ DE CONSISTENCIA

ANEXO 2

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la situación de las cuentas por cobrar, en la empresa Inversiones y Negociaciones Brigitte L EIRL, Lima 2021?	Analizar las cuentas por cobrar, en la empresa Inversiones y Negociaciones Brigitte L EIRL, Lima 2021	Variable X: Cuentas por Cobrar	Tipo: Descriptiva Diseño: No experimental Técnica: Encuesta - Análisis Documental Instrumento: Cuestionario - Ficha de Análisis Población: 12 colaboradores del área de ventas y cobranza
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	Dimensiones:	
¿Cómo están las cuentas por cobrar, en la empresa Inversiones y Negociaciones Brigitte L EIRL, Lima 2021?	Describir las cuentas por cobrar, en la empresa Inversiones y Negociaciones Brigitte L EIRL, Lima 2021	Promedio de Cobranzas.....X1	
¿Cómo están las políticas de crédito y cobranza, en la empresa Inversiones y Negociaciones Brigitte L EIRL, Lima 2021?	Describir las políticas de Crédito y Cobranza, en la empresa Inversiones y Negociaciones Brigitte L EIRL, Lima 2021	Rotación de Cuentas por Cobrar.....X2 Políticas Crédito y Cobranza.....X3	

MATRIZ INSTRUMENTAL

ANEXO 3

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	DEFINICIÓN INSTRUMENTAL	ESCALA DE MEDICIÓN
Cuentas Por Cobrar	Promedio de Cobranzas	Cuentas x Cobrar	Cuentas x Cobrar X 365 / Ventas netas Anuales	Razón : Ratios de cuentas por Cobrar
		Días del Año		
		Venta Netas		
	Rotación de Cuentas por Cobrar	Venta Netas	Ventas netas Anuales / Cuentas por Cobrar	
	Promedio de Cuentas por Cobrar			
	Políticas Crédito y Cobranza	Evaluación de crédito	Al otorgar productos al crédito la organización verifica el historial crediticio del cliente con la empresa.	Ordinal: Escala de Likert 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre
		Análisis de Riesgo	Se recurre a fuentes externas para verificar la capacidad de endeudamiento del cliente.	
		Garantía	La empresa exige garantías a los clientes antes de conceder un producto con crédito.	
		Aplicación del crédito	Existe en la compañía un límite para otorgar productos al crédito.	
		Términos del crédito	Hay un contrato previo, antes de la otorgación de un producto al crédito.	
		Gestión de cobranza	Existe un manual donde se describen las funciones relacionadas con la operación de cuentas por cobrar.	
		Operación financiera	Si el cliente es local y el adeudo es mayor a 800 se considerará ir a visitarlo para discutir su cuenta.	
		Cobro	Es necesario tener cuenta bancaria de la organización para facilitar los pagos de los adeudos.	
Seguimiento de crédito		Se hace seguimiento a los clientes que solicitan productos crédito.		
Riesgo de crédito		Las ventas al crédito desestabilizan la situación financiera de la empresa.		
Situación empresarial	Conforme a la situación financiera de la empresa se ajustan las políticas de crédito.			
Recuperación de Cartera	Realizan procesos administrativos para la recuperación de cuentas por cobrar.			

Anexo 4

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO DE POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBRANZA

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrarás afirmaciones de las Cuentas por Cobrar. Lee cada una con mucha atención; luego, marca la respuesta que mejor te describe con una X según corresponda. Recuerda, no hay respuestas buenas, ni malas. Contesta todas las preguntas con la verdad.

OPCIONES DE RESPUESTA:

- 5 = Siempre
4 = Casi siempre
3 = A veces
2 = Casi nunca
1 = Nunca

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	POLITICAS DE CREDITO Y COBRANZA					
1.	Al otorgar productos al crédito la organización verifica el historial crediticio del cliente con la empresa.					
2.	Se recurre a fuentes externas para verificar la capacidad de endeudamiento del cliente.					
3.	La empresa exige garantías a los clientes antes de conceder un producto con crédito.					
4.	Existe en la compañía un límite para otorgar productos al crédito.					
5.	Hay un contrato previo, antes de la otorgación de un producto al crédito.					
6.	Existe un manual donde se describen las funciones relacionadas con la operación de cuentas por cobrar.					
7.	Si el cliente es local y el adeudo es mayor a 800 se considerará ir a visitarlo para discutir su cuenta.					
8.	Es necesario tener cuenta bancaria de la organización para facilitar los pagos de los adeudos.					
9.	Se hace seguimiento a los clientes que solicitan productos crédito.					
10.	Las ventas al crédito desestabilizan la situación financiera de la empresa.					
11.	Las ventas al crédito desestabilizan la situación financiera de la empresa.					
12.	Realizan procesos administrativos para la recuperación de cuentas por cobrar.					

Gracias por completar el cuestionario.

ANEXO 5

ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA		
ACTIVOS		
<u>Al 31 de diciembre</u>		
Activo corriente	2019	2020
Efectivo y equivalente al efectivo	80000	97254
Cuentas por cobrar comerciales, neto	69242	103250
Inventarios, neto	180000	200547
Gastos pagados por anticipado	50000	32511
Total activo corriente	379242.4	433562
Activo no corriente		
Propiedades, planta y equipo, neto	35000	35251
Activos intangibles, neto	0	0
Total activos no corrientes	35000	35251
Total activo	414242	468813

Inversiones y negociaciones Brigitte I EIRL		
ESTADOS DE SITUACION FINANCIERA		
PASIVOS Y PATRIMONIO	2019	2020
<u>Al 31 de diciembre</u>		
Pasivo corriente		
Obligaciones financieras	110446	94995
Cuentas por pagar comerciales	58000	93700
Anticipo de clientes	13521	25000
Total pasivo corriente	181967	213695
Pasivo no corriente		
Obligaciones financieras	25874	39800
Otras cuentas por pagar	0	34468
Total pasivos no corrientes	25874	74268
Total pasivo	207841	287963
Patrimonio		
Capital	120000	120000
Resultados acumulados	86401.28	60850.35
Total patrimonio	206401.28	180850.35
Total pasivo y patrimonio	414242	468813

Inversiones y negociaciones Brigitte I EIRL
ESTADOS DE RESULTADOS INTEGRALES

<u>Ingresos de actividades ordinarias:</u>	2019	2020
Total ingresos de operación	489000	350000
Costo de ventas	317850	227500
Ganancia bruta	171150	122500
Gastos de ventas	49633.5	35000
Gastos de administración	27384	20000
Pérdida antes de ingresos (gastos) financieros,	94132.5	67500
Gastos financieros, neto	7731.22	6650
Pérdida antes de impuesto a las ganancias	86401.28	60850



AUTORIZACIÓN DE TRATAMIENTO DE DATOS

El que suscribe, en representación de la empresa INVERSIONES Y NEGOCIACIONES BRIGITTE L EIRL, con RUC N° 20603999381.

Yo, Marcelo Agama Enerina Magali, en mi calidad de responsable del área de contabilidad de la empresa INVERSIONES Y NEGOCIACIONES BRIGITTE L EIRL autorizo que:

El Sr. Fretel Carrasco Francisco Vicente, identificado con D.N.I. N° 73200154 y Terrones Yupanqui Fiorella Seida con D.N.I N° 76025640, estudiantes de la escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Cesar Vallejo, a utilizar información de la empresa, como parte del desarrollo de investigación denominado "Análisis de las Cuentas por Cobrar en una Empresa Comercial de Útiles Escolares, Lima 2021", como condiciones contractuales, se obliga a los estudiantes a, no divulgar ni usar para fines personales la información que no sea objeto de relación con el trabajo; no proporcionar a terceras personas, información o procesos que fuesen observadas por la institución, este material será de uso exclusivamente académico.

Este material suministrado por la institución será la base para la construcción de estudios de caso. La información y resultados que se obtenga del mismo, podrían llegar a convertirse en una herramienta didáctica que apoye a la formación profesional de los estudiantes de contabilidad.

Lima, 25 de Octubre del 2021

Jr. Conde de la Vega Nro. 977 Int. Pis1 P.J. Villa Maria del Perpetuo, Lima, Perú

dominio1956@hotmail.com

Cel. 992371110

ANEXO 7



Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Paul Malaver Chauca

DNI: 10374594

Especialidad del validador: **Experto en Finanzas**

N° de años de Experiencia profesional: **15**

04 de octubre del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Experto en Finanzas



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Políticas de Crédito y Cobranza.

MD= Muy en desacuerdo D= desacuerdo A= Acuerdo MA= Muy de acuerdo

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1				Relevancia 2				Claridad 3				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	Control de Ingreso													
1	Al otorgar productos al crédito la organización verifica el historial crediticio del cliente con la empresa.				X				X				X	
2	Se recurre a fuentes externas para verificar la capacidad de endeudamiento del cliente.				X				X				X	
3	La empresa exige garantías a los clientes antes de conceder un producto con crédito.				X				X				X	
4	Existe en la compañía un límite para otorgar productos al crédito.				X				X				X	
5	Hay un contrato previo, antes de la otorgación de un producto al crédito.				X				X				X	
6	Existe un manual donde se describen las funciones relacionadas con la operación de cuentas por cobrar.				X				X				X	
7	Si el cliente es local y el adeudo es mayor a 800 se considerará ir a visitarlo para discutir su cuenta.				X				X				X	
8	Es necesario tener cuenta bancaria de la organización para facilitar los pagos de los adeudos.				X			X					X	
9	Se hace seguimiento a los clientes que solicitan productos crédito.				X				X				X	
10	Las ventas al crédito desestabilizan la situación financiera de la empresa.				X				X				X	
11	Las ventas al crédito desestabilizan la situación financiera de la empresa.				X				X				X	
12	Realizan procesos administrativos para la recuperación de cuentas por cobrar.				X				X				X	

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: CPC. Mendoza Mendoza Cindy Sayuri DNI: 45190970

Especialidad del validador: Experto en Tributación

N° de años de Experiencia profesional: 12

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

07 de Noviembre del 2021


CINDY MENDOZA MENDOZA
 CONTADOR(A)
 C.P.C. N° 46967
 Mendoza Mendoza Cindy Sayuri
 Experto en Tributación

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Políticas de Crédito y Cobranza.

MD= Muy en desacuerdo D= desacuerdo A= Acuerdo MA= Muy de acuerdo

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1				Relevancia 2				Claridad 3				Sugerencias
		MD	D	A	MA	M	D	A	MA	M	D	A	MA	
	Control de Ingreso													
1	Al otorgar productos al crédito la organización verifica el historial crediticio del cliente con la empresa.				X				X				X	
2	Se recurre a fuentes externas para verificar la capacidad de endeudamiento del cliente.			X					X				X	
3	La empresa exige garantías a los clientes antes de conceder un producto con crédito.			X				X					X	
4	Existe en la compañía un límite para otorgar productos al crédito.		X						X				X	
5	Hay un contrato previo, antes de la otorgación de un producto al crédito.			X				X					X	
6	Existe un manual donde se describen las funciones relacionadas con la operación de cuentas por cobrar.			X					X				X	
7	Si el cliente es local y el adeudo es mayor a 800 se considerará ir a visitarlo para discutir su cuenta.			X					X			X		
8	Es necesario tener cuenta bancaria de la organización para facilitar los pagos de los adeudos.			X					X				X	
9	Se hace seguimiento a los clientes que solicitan productos crédito.		X						X				X	
10	Las ventas al crédito desestabilizan la situación financiera de la empresa.			X					X				X	
11	Las ventas al crédito desestabilizan la situación financiera de la empresa.			X					X				X	
12	Realizan procesos administrativos para la recuperación de cuentas por cobrar.			X					X				X	

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: CPC Doris Pérez Estela

DNI: 44393222

Especialidad del validador: **Experto en Finanzas**

N° de años de Experiencia profesional: **10**

4 de octubre del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dio suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Experto en Finanzas

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Políticas de Crédito y Cobranza.

MD= Muy en desacuerdo D= desacuerdo A= Acuerdo MA= Muy de acuerdo

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1				Relevancia 2				Claridad 3				Sugerencias
		MD	D	A	MA	M	D	A	MA	M	D	A	MA	
1	Al otorgar productos al crédito la organización verifica el historial crediticio del cliente con la empresa.			X				X					X	
2	Se recurre a fuentes externas para verificar la capacidad de endeudamiento del cliente.		X					X					X	
3	La empresa exige garantías a los clientes antes de conceder un producto con crédito.			X				X				X		
4	Existe en la compañía un límite para otorgar productos al crédito.			X				X					X	
5	Hay un contrato previo, antes de la otorgación de un producto al crédito.			X				X					X	
6	Existe un manual donde se describen las funciones relacionadas con la operación de cuentas por cobrar.			X				X					X	
7	Si el cliente es local y el adeudo es mayor a 800 se considerará ir a visitarlo para discutir su cuenta.			X				X					X	
8	Es necesario tener cuenta bancaria de la organización para facilitar los pagos de los adeudos.			X			X						X	
9	Se hace seguimiento a los clientes que solicitan productos crédito.		X					X					X	
10	Las ventas al crédito desestabilizan la situación financiera de la empresa.			X				X					X	
11	Las ventas al crédito desestabilizan la situación financiera de la empresa.			X				X					X	
12	Realizan procesos administrativos para la recuperación de cuentas por cobrar.			X				X					X	

Evaluador Experto	Pertinencia												Relevancia												Claridad												
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	
Experto 1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Experto 2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
Experto 3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
Suma	12	11	12	11	12	12	12	12	10	12	12	12	12	12	11	12	11	12	12	11	12	12	12	12	12	11	12	12	12	11	12	12	11	12	12	11	12
Promedio	1	0.9	1	0.9	1	1	1	1	0.8	1	1	1	1	1	0.9	1	0.9	1	1	0.9	1	1	1	1	1	1	0.9	1	1	1	0.9	1	1	0.9	1	1	
Valor Promedio	97%												98%												98%												
Promedio General	97%																																				

ANEXO 8

V Aiken

Validez de V Aiken	
Pertinencia	97%
Relevancia	98%
Claridad	98%

Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	
0.82	82%