



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Análisis de las Cuentas por Cobrar de la Empresa JOPE
Representaciones SAC, Santa Anita 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

AUTOR:

Pascual Polo, Ivan Flores (orcid.org/0000-0002-3660-3976)

ASESORES:

Dr. Vasquez Villanueva, Carlos Alberto (orcid.org/0000-0001-8463-3443)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2019

DEDICATORIA

A mis padres y hermanos, por su amor y sacrificio durante estos años, quienes a pesar de todo confiaron en mí anhelo del título profesional; gracias por el aliento.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por brindarme cuidado, fortaleza y sabiduría para alcanzar mi objetivo académico.

A la Universidad César Vallejo, por brindarme la oportunidad estudiar y así culminar esta etapa importante de mi vida.

A los Docentes, por su paciencia, conocimientos y la formación profesional en el campo contable.

A mi asesor, por la dedicación y el apoyo en la realización de esta investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	3
III. METODOLOGÍA	8
3.1 Tipo y Diseño de la Investigación	8
3.2 Operacionalización de Variables	8
3.3 Población, Muestra, Muestreo y Unidad de Análisis.....	8
3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos.....	9
3.5 Procedimiento.....	10
3.6 Método de Análisis de Datos	11
3.7 Aspectos Éticos	11
IV. RESULTADOS	12
V. DISCUSIÓN	14
VI. CONCLUSIONES.....	16
VII. RECOMENDACIONES	17
REFERENCIAS.....	18
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Frecuencia de las cuentas por cobrar	12
Tabla 2. Frecuencia de las políticas de crédito	12
Tabla 3. Frecuencia de políticas de cobranza.....	13
Tabla 4. Frecuencia de políticas de incobrables	13

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo analizar las cuentas por cobrar de la empresa JOPE Representaciones SAC, Santa Anita 2019; a través del empleo de la metodología de enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva, de diseño no experimental y corte transversal; la muestra poblacional estuvo conformada por 10 colaboradores de área contable, finanzas, ventas y comercio exterior de la empresa en mención; se empleó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento recolector de información. Se concluyó, que las cuentas por cobrar se realizan en un 60% con un nivel alto y el 40% con el nivel intermedio; esto indica, que las cuentas por cobrar de la empresa están siendo en su mayoría analizadas; del análisis posterior, se sugiere hacer mejoras a pesar del resultado obtenido, ya que es importante llevar un buen manejo de las cuentas, respetando siempre las políticas de crédito, las políticas de cobranza y las políticas incobrables.

Palabras clave: Cuentas por cobrar, Políticas de crédito, políticas de cobranza y políticas de incobrables.

ABSTRACT

The objective of this study was to analyze the accounts receivable of the company JOPE Representations SAC, Santa Anita 2019; through the use of the quantitative approach methodology, of a descriptive type, of a non-experimental design and cross section; The population sample was made up of 10 collaborators from the accounting, finance, sales and foreign trade area of the company in question; the survey was used as a technique and the questionnaire as an information gathering instrument. It was concluded that the accounts receivable are carried out in 60% with a high level and 40% with the intermediate level; This indicates that the accounts receivable of the company are being mostly analyzed; From the subsequent analysis, it is suggested to make improvements despite the result obtained, since it is important to have a good management of the accounts, always respecting the credit policies, the collection policies and the uncollectible policies.

Keywords: Accounts receivable, Credit policies, collection policies and uncollectible policies.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la gran parte de las empresas textiles producen muchos ingresos económicos, cuyos beneficios también se traduce a la generación de empleos, debido a la demanda de innovación que presentan; entre ellos los países de China, India y Estados Unidos cuentan con la mayor producción.

En el caso de Latinoamérica, las empresas textiles se encuentran creciendo aceleradamente debido a su trayectoria; sin embargo, los departamentos de cobranzas que manejan el control de cuentas de las grandes potencias competidoras, crean un sesgo en la liquidez y esto se traducirá en mayores oportunidades de inversión.

Para las empresas textiles en general es importante realizar una adecuada gestión de sus cuentas por cobrar, debido a la necesidad de vender o por la competencia; lo anterior, lleva a que realicen ventas al crédito sin ninguna evaluación, es por ello que se arriesgan a convertir las cuentas por cobrar en efectivo.

En el ámbito nacional, Economía (2018) señala que se registraron para el año 2018 un crecimiento del 4% en las ventas, por lo que se recomendó a las empresas contar con un departamento especial para las cobranzas y evaluación de créditos, con el fin de reducir el riesgo en la demora de cobros y la consecuente afección a las deudas de corto plazo, asegurando la continuidad del funcionamiento de la empresa.

En la empresa JOPE Representaciones SAC, ubicada en el distrito de Santa Anita, se observa que existe un inadecuado control de cuentas por cobrar, ya que existe una política de crédito que no se aplica, un deficiente proceso de cobranza, otorgamiento de créditos sin evaluación y un control automatizado de las cuentas por cobrar desactualizado.

Por consiguiente, los altos índices de las cuentas por cobrar inciden negativamente en la obtención de liquidez; es decir, cuando estas no son recuperadas se convierten en cuentas incobrables, requiriendo de un financiamiento externo para cubrir gastos.

Bajo este contexto, es que se realiza el análisis de cuentas por cobrar de la empresa, por medio del establecimiento del problema investigativo siguiente: ¿En qué consiste el análisis de las cuentas por cobrar en la empresa JOPE

Representaciones SAC, Santa Anita 2019?, de los cuales se desprenden los específicos siguientes: (1) ¿En qué consiste el análisis de las políticas de crédito en la empresa JOPE Representaciones SAC?, (2) ¿En qué consiste las políticas de cobranza en la empresa JOPE Representaciones SAC? y (3) ¿En qué consiste las políticas de incobrables en la empresa JOPE Representaciones SAC?

El presente estudio pretende brindar conocimiento sobre el estado de las cuentas por cobrar, con el objetivo de verificar el estado actual de las cuentas de la empresa JOPE Representaciones SAC, Santa Anita 2019; mediante ella, se tomará decisiones que ayuden a mejorar los problemas encontrados, a su vez el trabajo final sirve de fuente de consulta sobre el tema a los estudiantes, profesionales e investigadores.

Debido a lo anterior, se establece el **objetivo general siguiente**: Analizar las cuentas por cobrar de la empresa JOPE Representaciones SAC, Santa Anita 2019; del mismo modo, se desprenden los específicos siguientes: (1) Analizar las políticas de crédito en la empresa JOPE Representaciones SAC, (2) Analizar las políticas de cobranza en la empresa JOPE Representaciones SAC y (3) Analizar las políticas de incobrables en la empresa JOPE Representaciones SAC.

II. MARCO TEÓRICO

Entre los trabajos previos revisados a manera de antecedentes internacionales, se mencionan a Lozada (2018), el cual busca analizar el comportamiento de las cuentas por cobrar en una MYPE Ecuatoriana, dentro del rubro del calzado; el contexto lo ubica en la ciudad de Ambato. La investigación fue descriptiva y el objeto de estudio se constituyó por pequeñas empresas de la ciudad.

Como conclusión de lo expuesto, se pudo señalar que los niveles de cartera vencida la cual presenta la empresa están elevados de manera significativa, desencadenando así la disminución de la liquidez que a la vez genera que no pueda responder frente a sus responsabilidades con sus empleados, terceros, proveedores, directivos e instituciones financieras.

Wallvik y Viklund (2014) proporciona una mayor comprensión de cómo se gestionan las cuentas por cobrar y la interacción de indicadores balance de la dependencia de recursos en la gestión de cuentas por cobrar. Entre una de las conclusiones principales se encuentra, que el proceso de cuentas por cobrar es importante porque disminuye la incertidumbre y gestiona la interdependencia, ya que las empresas dependen de la cobranza de cuentas por cobrar.

La investigación efectuada por Carrera (2017), la cual buscó analizar la variable de la gestión del cobro dentro de una empresa industrial, utilizando el conocido método COSO. Con la finalidad de lograr los objetivos planteados por el estudio, se emplearon la cuantificación de datos, la descripción de los mismos, por lo que la metodología se clasificó de nivel descriptivo. En relación a la muestra, esta estuvo conformada por los departamentos de ventas, facturación, crédito y cobranzas, asistente contable, asistente financiero y contador; los mismos que fueron sometidos a la técnica de la entrevista y encuesta.

Se concluyó, que la ineficiencia de la gestión de cobro se debe a la falta de monitoreo de las cobranzas, falta de evaluación crediticia, controles internos irregulares y políticas no claras; por ello es necesario regularizar y aplicar procesos que se inicien desde el comportamiento hasta el pago de la deuda.

Duran (2015) identificar las condiciones del área de cobranza y con ello obtener un mejor control de las cuentas, para tal propósito empleó el enfoque cuantitativo y nivel descriptivo como diseño metodológico; la muestra estuvo

conformada por los contadores de la empresa. Se llegó a la conclusión que, al no haber un buen sistema de gestión, no existe garantía de los resultados que se esperan.

Solis (2017) determina el nivel de incidencia de las cuentas por cobrar en los índices de liquidez, a través de una metodología explicativa, basándose en el método analítico, histórico y documental; la técnica empleada fue la entrevista. Se concluye que un manual de políticas y procedimientos es necesario para el otorgamiento de créditos y cobranzas, su ausencia aumenta los riesgos de la cartera vencida.

Kimani (2014) estableció las determinantes de la gestión de cuentas por cobrar en la industria hotelera en Kenia. Se concluye, que la política de otorgar crédito comercial ayuda atraer clientes potenciales y retener a los más antiguos, alejando los competidores; así mismo, las empresas utilizan créditos comerciales en lugar de reducciones directas de precios, para impulsar las ventas en períodos en que las condiciones monetarias son desfavorables.

Dentro de los antecedentes nacionales se encuentra el estudio de Taco (2018), el cual buscó analizar la evolución de las cuentas por cobrar en una empresa industrial; para tal propósito se empleó un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo; la población estuvo conformada por la documentación de las cuentas por cobrar y se recolectó por medio de la técnica del análisis documental y como instrumento a la guía de análisis. Se concluyó que, al no efectuarse las evaluaciones y seguimiento de crédito al cliente, estos desencadenaran en facturas pendientes de pago, por ello es imprescindible analizar el ciclo económico del cliente, lo que evitará afectar la liquidez de la empresa.

La investigación de Mejía (2019) buscó analizar las cuentas por cobrar de la una entidad prestadora de servicios de decoración; a través de la cualitativo, por medio del método inductivo, la técnica de la entrevista y la guía de entrevista como instrumento. Se concluyó que, en el plazo de crédito de las cuentas por cobrar, se debe contar con una evaluación a los clientes permanentes y nuevos; de tal forma, que las políticas de pago dependan de las áreas organizacionales, ya que ellos lo manejan tomando decisiones para un pronto pago.

El estudio propositivo de Huaroc y Puerta (2017), realizado para la empresa Roca Fuerte SAC, buscó implementar políticas de créditos para mejorar los índices

de la ratio de liquidez. Concluyó que, si se implementa políticas de crédito se originaría un mejor manejo de la liquidez en la empresa, sirviendo de apoyo a la gestión y a la buena organización de los pagos de los clientes.

El estudio de Mas (2019), el cual emplea un enfoque cualitativo, se dirige a realizar un análisis de las cuentas por cobrar dentro de un contexto comercial, teniendo como objetivo analizar la realidad de los estados financieros y operaciones preparados por la administración de la empresa. La metodología fue de enfoque cualitativo y el instrumento fue la guía de entrevista, aplicada a los gerentes de finanzas y ventas. Como conclusión de lo expuesto, se puede señalar que cuando se tiene con un exceso de cuentas por cobrar, estas se convierten en inciertas e incobrables.

En relación a las bases teóricas consultadas en relación a las variable Cuentas por cobrar, Flores (2017) define el término como el importe pendiente por cobrar a los deudores, el cual es parte de los activos circulantes de la empresa; de igual modo, Jara (2018) agrega que las cuentas por cobrar son montos que los clientes poseen con el compromiso de pagar, es parte de las cuentas circulantes de alta disponibilidad acompañado del efectivo en la caja y bancos.

Por su parte, Carrasco y Farro (2014) resaltan el hecho de que la mayoría de las empresas presentan ventas de crédito entre 30 y 60 días, con la finalidad de otorgar una cuenta por cobrar a los compradores, de estas no todas se van a lograr cobrar, debido a diferentes eventualidades, lo cual generará un desbalance en los ingresos y en algunos casos se generará una cuenta incobrable. Para Chuquizuta y Oncoy (2017), las cuentas por cobrar son activos empresariales comprados, por lo que contribuyen al funcionamiento del círculo de ingresos dentro del control que se tienen de las cuentas, el cobro de estas se designa a un área específica.

En consecuencia, las cuentas por cobrar controlan las obligaciones de los clientes provenientes de transacciones de ingresos por ventas, haciendo el seguimiento de las operaciones que forman parte de la existencia de la empresa (Aquino, 2018).

En relación a las Políticas de crédito, Castro (2018) señala que las compañías deben contar con un manual de créditos y cobranzas para disponer información precisa de los procesos; así mismo, Soto (2017) afirma que estas se

van a definir de acuerdo a los objetivos que la empresa se ha establecido, en el que además se toman en cuenta las plazos, intereses, penalidades y perfil del cliente.

Burga (2017) agrega que las políticas de crédito conceden asegurar los movimientos en grupo formen el periodo de cobranza; por su parte, Gutiérrez (2018) menciona que la empresa debe aprobar el crédito a los compradores que demuestren mayor credibilidad y mejor historial crediticio.

Por otro lado, Torres (2017) menciona que los objetivos proyectados son para recolectar y procesar los datos a contabilidad, para que puedan controlar las ventas realizadas al crédito; se entiende entonces, que todas las entidades deberían contar con políticas en cuanto a sus créditos, ya que de esa forma la empresa podrá obtener una información precisa de todos los movimientos concurrentes que puedan suceder.

En cuanto a las Políticas de cobranza, Tirado (2015) señala que las empresas en su mayoría crean sus propias políticas de cobranza con el fin de proceder, con la eficiencia de las políticas para evaluarse cada cierto tiempo, tomando en cuenta el nivel de gastos incobrables. Por su parte, Ccanto (2018) refiere que son formas estratégicas que se aplican para realizar el hábito en los compradores; en ese sentido, Castillo y Córdova (2017) menciona que esto se realiza considerando el procedimiento que debe manejarse en la cobranza, cuando no se obtiene ingresos de los deudores referente a los créditos otorgados.

Huillcahuamán (2019) explica que también puede describirse como el grupo de factores con los que cuenta una organización para obtener el efectivo de los créditos otorgados a sus clientes, sin importar la forma del cobro se debe contar con ingresos.

Por su parte, Cunin (2017) resalta que cada empresa debe implementar un sistema de cobranzas, el cual debe ejecutar procedimientos con el fin de impedir el vencimiento de las carteras; lo recomendable para Morales y Morales (2014), es que las políticas de cobranza, sean analizadas periódicamente del mismo modo con las circunstancias y necesidades de la empresa, en el momento de sus operaciones. Crear una política de cobranzas en una organización es indispensable, porque de esa manera se podrá llevar un orden y control con relación a los cobros, ya que toda empresa necesita tener ingresos que le permita producir y solventarse.

Con respecto a las Políticas de incobrables, Dietrich (2018) señala que cada empresa emplea políticas o normativas de incobrables, estas se emplean en las cuentas por cobrar como un recurso para poder cobrarlas; González (2018) agrega que un término relacionado es la morosidad, entendido como incumplimiento de una empresa que debe a otra a pesar de las normas establecidas.

En otras latitudes, la terminología de provisión es manejada como hito inicial al igual que la depreciación y la disminución de la valoración de los activos o de los clientes en su condición de no fiables (NIC37, 2019); asimismo, han sido ajustados en registro de ciertos activos y no se basan en la normativa vigente.

Se puede entender que son tipos de provisiones y circunstancias que pueden ser aplicados para un adecuado registro, logrando evitar errores. Por otro lado, Sunat (2016) manifiesta que las penalidades de lo que vendrían a ser las cuentas incobrables y las provisiones se efectuarán cuando se asignen su procedencia y su provisión, ya que las vinculaciones se encuentran exceptuadas de este rubro, así como las de procedencia financiera.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación

3.1.1 Tipo de Investigación

La investigación descriptiva menciona y relata las características, naturaleza interna y externa, pertinencias y cualidades esenciales de las acciones y actividades de la realidad, en un instante y tiempo real determinado y preciso (Carrasco, 2017).

De tal forma, hace mención a los estudios descriptivos en los que se analizan particularidades resaltantes de una realidad que se pretende estudiar (Hérendez et ál.,2014); en el caso de este estudio, se pretende buscar analizar las cuentas por cobrar en la empresa JOPE Representaciones SAC.

3.1.2 Diseño de Investigación

El diseño no experimental hace mención al desarrollo de investigación, en donde no se manipula la información y sobre todo no se solicita demostración (Asca, 2016); del mismo modo, el fenómeno es observado en su situación real, fijándose lo que se va a determinar la investigación (Maldonado, 2016); por lo tanto, la información obtenida en la empresa se desarrolló sin manipular la información en el proceso de estudio.

3.2 Operacionalización de Variables

La variable a analizarse y que corresponde a esta pesquisa se denomina como variable 1: Cuentas por cobrar, la cual se dimensiona en (1) Políticas de crédito, (2) Políticas de cobranza y (3) Políticas de incobrables. Su descripción y dimensionalidad se especifican en el Anexo 1.

3.3 Población, Muestra, Muestreo y Unidad de Análisis

3.3.1 Población

La población de la investigación estuvo compuesta por 10 colaboradores de la Empresa JOPE Representaciones SAC, pertenecientes al área de contabilidad, finanzas, ventas y comercio exterior.

3.3.2 Muestra

Carrasco (2017) alude que es un fragmento particular de la población, que debe contar con las mismas participaciones y características de ella; Otzen y Manterola (2017) agregan a la definición que se trata de un grupo de elementos que representa a la población y por ende, que muestra las similitudes de esta, cualidad

conocida como representatividad; en ese sentido, se consideró el tamaño de la población y la accesibilidad para la medición, por lo que se trabajó con una muestra censal.

3.3.3 Muestreo

El tipo de muestreo empleado en el presente estudio y de acuerdo a las características de la selección e interés sobre la muestra, fue de tipo no probabilístico, debido a que no se seleccionaron al azar.

3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos

3.4.1 Técnica

Es un grupo de reglas y procesos, que ayudan al investigador a encontrar la relación con el sujeto o sujeto de la investigación (Mendoza, 2014). Del mismo modo, la técnica se convierte en respuestas al “cómo hacer” y da acceso a la ejecución del método en el espacio donde aplicar (Baena, 2017).

Una encuesta es empleada a un conjunto de personas del área y aplicada mediante un cuestionario (Hernández et ál.,2014).

3.4.2 Instrumento

Carrasco (2017) define al instrumento como la herramienta más empleada cuando se estudia una buena cantidad de personas, obteniéndose respuestas directas, a través de un formulario de preguntas. Massuh (2015) menciona que el investigador se encarga de plantear preguntas claras, de acuerdo el tipo de información a recolectar y que estén en concordancia a los objetivos.

En cuanto a la escala de medición, esta fue de tipo Likert; Hernández et ál. (2014) señalan que es un rango de valoración de la conformidad; que se basa en una serie de conjuntos de ítems que se presentan mediante afirmaciones o juicios que dan a conocer la relación de los integrantes. Por lo tanto, para las interrogantes se optó por la escala de Likert de nivel ordinal para dar respuesta a lo encuestado; los valores otorgados fueron (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) Algunas veces, (4) Casi siempre y (5) Siempre. A continuación, se detalla el nivel de medición de la escala:

Validez. Es el término que Cabero y Llorente (2013) definen como la validación de juicio de expertos como una solicitud para un grupo de personas, que tienen como objeto evaluar un instrumento, materia, una encuesta o un aspecto en particular. La validez se realizó mediante criterio de jueces, conformado por un grupo de académicos, a quienes se les dio

documentos respecto al estudio, los mismos que fueron evaluados y posteriormente aplicados en campo; los resultados obtenidos por los jueces, se analizaron mediante la prueba del V de Aiken para determinar la validez de los ítems.

El Coeficiente V de Aiken es una herramienta que permite validar el contenido de los ítems a través del cálculo con los resultados de los jueces. De acuerdo con la validación de V de Aiken, se pudo obtener un resultado promedio del 96% de relevancia, pertinencia y claridad; por lo que, se puede sostener que las preguntas del cuestionario son aceptable y apto para aplicar.

Confiabilidad. El termino hace referencia a la medición de la eficiencia del instrumentos; al respecto, Hernández et ál. (2014) señalan que se aplica mediante distintas técnicas y se analiza mediante la prueba de Alfa de Cronbach.

Por ello, la confiabilidad en el estudio se aplicó por medio de una evaluación a 10 trabajadores de la empresa de las áreas contabilidad, finanzas, ventas y comercio exterior; los resultados procesaron mediante el programa del SPSS v27, este programa es un software que sirve como herramienta para el procesamiento de datos. De acuerdo con la tabla 5, la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach presenta un valor de 73.5% haciendo del cuestionario, un instrumento confiable.

3.5 Procedimiento

El desarrollo del presente estudio, se enmarcó en 3 ejes específicos; el primero fue la parte de la Introducción, en el que se realizó una revisión exhaustiva de la realidad problemática en función de la variable Cuentas por cobrar y en donde también se estructuró los lineamientos investigativos del problema y objetivos; en segundo, se establecieron los aspectos referentes al Método, concernientes a la especificación metodológica a utilizar y en donde también se diseñó el cuestionario, la forma de aplicación y recolección de los datos.

De manera final, se evaluaron los Resultados mediante el uso de la estadística como herramienta de medición, con lo que se pudo establecer conclusiones y recomendaciones en cuanto al tema desarrollado.

3.6 Método de Análisis de Datos

El método empleado en la presente investigación fue el clasificado como analítico, debido a que estudió la naturaleza el área contable de la empresa para lograr identificar problemas, así mismo con los datos recolectados se procedió a utilizar el programa computacional de procesamiento estadístico SPSS v27 y Microsoft Excel, con el fin de obtener los resultados fiables en tablas y gráficos.

3.7 Aspectos Éticos

El estudio de investigación realizada en la empresa JOPE Representaciones SAC cumple con los aspectos y valores éticos, puesto que se rige a las reglas de la Asociación Americana de Psicología (APA) y los lineamientos de la universidad para la realización del estudio, para concretar este producto se empleó el uso citas y referencias bibliográficas.

IV. RESULTADOS

Según el objetivo general, el cual buscó analizar las cuentas por cobrar, de acuerdo a la tabla 1, el nivel de las cuentas por cobrar es considerado por un 60% de participantes con un nivel alto y el 40% de participantes restantes consideran que las cuentas por cobrar tienen un nivel medio. Por lo cual se considera que las cuentas por cobrar de la empresa están siendo en su mayoría analizadas, a su vez se obtiene que debe haber mejoras a pesar del resultado obtenido.

Tabla 1

Frecuencia de las cuentas por cobrar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	4	40.0	40.0
	Alto	6	60.0	100.0
Total		10	100.0	

Según el objetivo específico 1, el cual buscó analizar la políticas de crédito, de acuerdo a la tabla 2, el nivel de políticas de crédito es considerado por un 60% de participantes con un nivel medio y el 40% de participantes restantes consideran que las políticas de crédito tienen un nivel alto. Lo cual refleja que en la empresa si se aplica las políticas de crédito para proceder a evaluar y asignar el crédito, especificado a sus clientes los términos de pago y en interno el registro histórico de los créditos.

Tabla 2

Frecuencia de las políticas de crédito

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	6	60.0	60.0
	Alto	4	40.0	100.0
Total		10	100.0	

Según el objetivo específico 2, el cual buscó analizar el nivel de políticas de cobranza, de acuerdo a la tabla 3, este nivel es considerado por un 50% de participantes como alto, un 40% de participantes consideran que las políticas de cobranza tienen un nivel medio y el 10% restante de participantes consideran las políticas de cobranza mencionadas como baja. Es por ello que, la empresa cuenta con las políticas de cobranzas claras, existe canales de información de cobranza, políticas flexibles y políticas de reporte de morosidad.

Tabla 3

Frecuencia de las políticas de cobranza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	10.0	10.0
	Medio	4	40.0	50.0
	Alto	5	50.0	100.0
Total		10	100.0	

Según el objetivo específico 3, el cual buscó analizar las políticas de incobrables, de acuerdo con la tabla 4, el nivel de políticas de incobrables es considerado por un 70% de participantes con un nivel alto y el 30% de participantes restantes consideraran que las políticas de incobrables tienen un nivel medio. Por lo cual, se considera que la empresa si cuenta con políticas de conversión, cuentas con provisión de incobrables y aplicación del castigo de incobrables

Tabla 4

Frecuencia de las políticas de incobrables

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	3	30.0	30.0
	Alto	7	70.0	100.0
Total		10	100.0	

V. DISCUSIÓN

El análisis presentado en el capítulo de Resultados, el cual se efectuó sobre las cuentas por cobrar de la empresa JOPE Representaciones SAC, para el año 2019, se discuten en relación a los antecedentes, de la siguiente manera:

Para las Cuentas por cobrar, el estudio de Wallvik y Emmelie (2014) proporciona una mayor comprensión de cómo se gestionan las cuentas por cobrar y la interacción de indicadores balance de la dependencia de recursos en la gestión de cuentas por cobrar. Concluyó que el proceso de cuentas por cobrar funciona, demostrando la importancia de tener un proceso interno que funcione bien, para disminuir la incertidumbre y gestionar la interdependencia, ya que las empresas dependen de la cobranza de cuentas por cobrar como recurso extraído del entorno externo.

En comparación a lo obtenido, el estudio demostró que el 60% de participantes consideran imprescindible el análisis de las cuentas por cobrar en la empresa y el 40% de participantes restantes consideran que el análisis de las cuentas por cobrar tiene un nivel medio de importancia.

Para las Políticas de crédito, la investigación descriptiva de Solis (2017), efectuada en las variables relacionadas de las Cuentas por cobrar y el indicador de liquidez, pudo analizar las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez; llegó a la conclusión de que, si no existe un manual de políticas y procedimientos para el otorgamiento de créditos y cobranzas, no se podrá reducir el riesgo ni controlar la cartera vencida.

En comparación con la presente investigación, se obtuvo como resultado que el 40% de participantes restantes consideran, que si se realizan análisis de la aplicación de las políticas de crédito y el 60% de participantes con un nivel medio; mencionan que se realizan análisis de políticas de crédito, lo cual es perjudicial para la empresa, ya que no existe administración ni cumplimiento de políticas de cobranzas en la empresa.

Para las Políticas de cobranza, la investigación de Carrera (2017) permite demostrar la eficiencia del método COSO dentro del análisis de la gestión de cobro; llegó a la conclusión de que, si una gestión de cobro no es eficiente es porque no existe un monitoreo en las cobranzas, falta de evaluación de crédito, controles

internos irregulares y políticas no claras; por ello, es necesario regularizar y aplicar procesos que inicien desde el comportamiento hasta el pago que realice el cliente.

En comparación con la presente investigación, se obtuvo como resultado que un 50% participantes con un nivel alto consideran que se realizan análisis en la existencia de las políticas de cobranza, el 40% de participantes consideran que se realizan análisis de existencia de políticas de cobranza en un nivel medio y el 10% restante de participantes mencionan que no se realizan análisis de la existencia de las políticas de cobranza, lo cual indica que debe mejorar la gestión de cobro.

Para las Políticas de incobrables, el estudio de Mas (2019) emite una opinión sobre la realidad de los estados financieros y operaciones preparados por la administración de entidades; llegando a la conclusión de que cuando se cuenta con un exceso de cuentas por cobrar, estas se convierten en inciertas así llegando a convertirse en incobrables.

En comparación con lo obtenido en el presente estudio, se evidenció que el 70% de los participantes encuestados realizan análisis de las políticas incobrables con un nivel alto y el 30% de participantes restantes con nivel medio consideran que se realizan análisis en políticas incobrables en la empresa, por lo que se recomienda hacer seguimiento a la cartera morosa.

VI. CONCLUSIONES

La investigación culmina estableciendo las conclusiones siguientes:

1. Según los resultados del análisis de las cuentas por cobrar, la empresa JOPE Representaciones SAC tiene un 60% de nivel alto y el 40% de nivel intermedio; por lo que se considera, que las cuentas por cobrar de la empresa están siendo en su mayoría analizadas; a su vez se concluye, que se debe mejorar a pesar del resultado obtenido, debido a la importancia de un buen manejo de las cuentas por cobrar, respetando siempre las políticas de crédito, de cobranza y de incobrables.
2. Según el análisis de las políticas de crédito, se obtuvo un resultado del 60% con un nivel alto, lo cual refleja que se están aplicando las políticas de crédito para la evaluación y asignación de créditos; así mismo, existe un porcentaje del 40% de nivel intermedio, lo que indica el análisis de las políticas de crédito en la empresa.
3. Según el análisis de las políticas de cobranza representa con un resultado del 50% como nivel alto que la empresa cuenta con las políticas de cobranzas claras ya que existe canales de información de cobranza, políticas flexibles y políticas de reporte de morosidad, mientras tanto hay un porcentaje de 40% con un nivel intermedio que consideran que la empresa cuenta con todo ello, así mismo el 10% de la población restante consideran que en la empresa no se realiza el análisis de las políticas de cobranza.
4. Se infiere al respecto del análisis de las políticas incobrables basado según los resultados con 70% que la empresa si cuenta con políticas de conversión, cuentas con provisión de incobrables y aplicación del castigo de incobrables, mientras tanto el 30% restante con un nivel medio consideran que se realizan análisis de las políticas incobrables.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la administración de la empresa JOPE Representaciones SAC, las siguientes acciones:

1. Realizar constantemente el análisis en las cuentas para un mejor control, respetando siempre las políticas de crédito, de cobranza y de incobrables, ya que genera ingresos a corto tiempo.
2. Diseñar técnicas en el área de ventas, haciendo uso correcto de las políticas de crédito, lográndose incrementar las demandas mediante la otorgación de créditos sin complicaciones; así mismo, detallar los términos de pago con el fin de no contar con conflictos al momento de cobro.
3. Realizar un procedimiento de evaluación a las políticas de cobranza, para determinar la efectividad de cada uno de ellas; esto asegura, que la empresa no cuente con problemas de cuentas incobrables futuras.
4. Continuar ejecutando las políticas de incobrables, ya que parecen estar claras y bien establecidas.

REFERENCIAS

- Aquino, W. (2018). *Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Trade Llantas S.A.C, 2018*. (Tesis de pregrado). Universidad Norbert Wiener, Lima. Recuperado de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2487/TESIS%20Aquino%20Wendy.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Asca, A. (2016). *Importancia de los comprobantes de pago como herramienta para frenar la evasión tributaria de las MYPES rubro calzados distrito del Rimac 2015*. (Tesis para optar el título de Contador Público). Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Lima. Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1108/IMPUESTO_COMPROBANTES_DE_PAGOS_ASCA_RODRIGUEZ_AMAISA_DE_L_PILAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. México: Grupo Editorial Patria, S.A. de C.V. Recuperado de http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Burga, D. (2017). *"Control Interno y su relación con las Cuentas por Cobrar en las Empresas Textiles del Distrito de Santa Anita, Año 2017"*. (Tesis para obtener el título profesional de: Contador Público). Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13047/Burga_PD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carrasco, M., & Farro, C. (2014). *Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar de la Empresa de Transporte y Servicios Vanina E.I.R.L., para mejorar la eficiencia y gestión, durante el período 2012*. (Tesis para optar el título de contador público). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/205/TL_CarrascoOdarMilagros_FarroEspinoCarla.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Carrasco, S. (2017). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marcos E.I.R.L.
- Carrera, S. (2017). "Análisis de la Gestión de cuentas por cobrar en la empresa *Induplasma S.A. en el año 2015*". (Obtención del título de Ingeniería de Contabilidad y Auditoría). Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil. Recuperado de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14504/1/UPS-GT001932.pdf>
- Castillo, M., & Córdova, R. (2017). " *La gestión de crédito y cobranzas y su influencia en el nivel de morosidad en la Empresa Limpia Max-Lima 2017*". (Tesis para optar el título profesional de: Licenciado en Administración). Ica Garcilaso de la Vega, Lima. Recuperado de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3262/TESIS%20CASTILLO%20CALLE%20MARIA%20Y%20CORDOVA%20DE%20PIEROLA%20RUBEN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castro, L. (2018). *Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia de la liquidez en la empresa Exa Service Mining EIRL., 2017*. (Tesis para obtener el título profesional de Contador Público). Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/24455/Castro_TLA.PDF?sequence=1&isAllowed=y
- Ccanto, E. (2018). *Cuentas por cobrar en la empresa Servicios Analíticos Generales S.A.C, 2016-2017*. (Tesis para optar el grado académico de Bachiller en Contabilidad y Auditoría). Universidad Norbert Wiener, Lima. Recuperado de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2557/TESIS%20Ccanto%20Elsa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chuquizuta, K., & Oncoy, M. (2017). *Incidencia del sistema de control interno en las cuentas por cobrar de la empresa comercial mantilla S.A.C. Ubicado en el Distrito de los Olivos, año 2013*. (Tesis para optar en título profesional de Contador Público). Universidad Ciencias y Humanidades, Lima. Recuperado

de

http://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/uch/122/Chuquizuta_KR_Oncoy_MA_TCON_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cunin, M. (2017). *Análisis de la gestión de cuentas por cobrar de la Empresa "Deco Hogar" S.A. En el periodo Fiscal 2015-2016*. (Tesis para la obtención del título de: Ingeniero en Contabilidad y Auditoría). Universidad Católica de Cuenca, Cuenca. Recuperado de <http://dspace.ucacue.edu.ec/bitstream/reducacue/7629/1/TRABAJO-DE-TITULACION-ING.-EN-CONTABILIDAD-Y-AUDITORIA%20%281%29.pdf>

Dietrich, C. (2018). *"Provisión de cuentas incobrables y su influencia en la solvencia en las empresas de tic, en san isidro 2017"*. (Tesis para obtener el título profesional de: Contador Público). Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/32110/Dietrich_GCI.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Durán, J. (2015). *El control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa el mundo Berrezueta Carmona y CÍA., en el Cartón Camilo Ponce Enríquez*. (Obtención del título de ingeniero en contabilidad y Auditoría - CPA). Universidad Técnica de Machala, Machala. Recuperado de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/4621/1/TUACE-2015-CA-CD00006.pdf>

Economía, A. (08 de Enero de 2018). *Agencia Peruana de Noticias*. Recuperado de <https://www.americaeconomia.com/negocios-industrias/preven-crecimiento-de-4-en-la-industria-textil-peruana-en-2018>

El programa SPSS. (2015). Obtenido de https://www.um.es/docencia/pguardio/documentos/spss_1.pdf

Flores, A. (2017). *"Cuentas por cobrar y su relación con la liquidez de las instituciones educativas, distrito de La Molina, año 2017"*. (Tesis para obtener el título profesional de: Contador Público). Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado de

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12370/Flores_RAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gonzales, M. (2018). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Grupo Cprii, en el año 2016*. (Tesis para obtener el título profesional de Contador Público). Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/23821/Gonzales_YMF.PDF?sequence=1&isAllowed=y

Gutierrez, G. (2018). *Las cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa CAME S.A. del distrito S.M.P, 2014-2016*. (Tesis para obtener el título profesional de Contador Público). Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/25028/Gutierrez_MGR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW-HILL / Inter Americana Editores, S.A. De C.V. Recuperado de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Huaroc, J., & Puerta, M. (2017). *"Implementación de políticas de créditos para optimizar la liquidez de la empresa Roca Fuerte SAC, San Borja, año 2016"*. (Tesis para optar título de Contador Público). Universidad Peruana de las Américas, Lima. Recuperado de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/268/IMPLEMENTACION%20DE%20POLITICAS%20DE%20CREDITOS%20PARA%20OPTIMIZAR%20LA%20LIQUIDEZ%20DE%20LA%20EMPRESA%20ROCA%20FUERTE%20INVERSIONES%20INMOBILIARIA%20S.A.C.%2c%20EN%20EL%20DISTRITO%20DE%20SAN>

Huillcahuaman, V. (2019). *Análisis de las cuentas por cobrar en una empresa comercializadora de reactivos médicos, Lima 2018*. (Tesis para optar el grado de bachiller en Contabilidad y Auditoría). Universidad Norbert Wiener, Lima. Recuperado de

<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3084/TESIS%20Huillcahuaman%20Victor.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Jara, E. (2018). *Cuentas por cobrar de una empresa comercializadora de productos textiles, Lima 2016-2017*. (Tesis optar el grado académico de Bachiller en Contabilidad y Auditoría). Universidad Norbert Wiener, Lima. Recuperado de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2558/TESIS%20Jara%20Elena.PDF?sequence=1&isAllowed=y>

Kimani, S. (2014). *Determinants of accounts receivables management in the hotel industry in Kenya*. (Doctor of Philosophy Business Administration). Jomo Kenyatta University of Agriculture and Technology, Juja. Recuperado de <https://pdfs.semanticscholar.org/d5ba/1824c64b19f7817f9d0d4a684e908e6759c6.pdf>

Lozada, A. (2018). *Análisis de las cuentas por cobrar en las pequeñas empresas de calzado: caso "Hércules Infanti"*. (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ambato. Recuperado de <http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2436/1/76713.pdf>

Maldonado, T. (2016). Artículo de investigación no experimental. *ISSUU*, 2-12. Recuperado de https://issuu.com/tohiber/docs/articulo-_investigacion_no_experime

Mas, D. (2019). *Análisis de las Cuentas por cobrar de una empresa comercializadora en el año 2016-2017*. (Tesis para optar el grado académico de Bachiller en contabilidad y Auditoría). Universidad Norbert Wiener, Lima. Recuperado de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3087/TESIS%20Mas%20Deysi.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Massuh, C. (28 de Agosto de 2015). *SlideShare*. Recuperado de <https://es.slideshare.net/cmashuh/mtodos-tnicas-e-instrumentos>

Mejia, K. (2019). *Análisis de las cuentas por cobrar de una empresa de decoración de interiores, Lima 2018*. (Tesis para optar el grado de bachiller en Contabilidad y Auditoría). Universidad Norbert Wiener, Lima. Recuperado de

<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3086/TESIS%20Mejia%20Katherine.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mendoza, J. (8 de Octubre de 2014). *SlideShare*. Recuperado de <https://es.slideshare.net/JoseMendozaCastillo/12-instrumentos-de-recoleccion-de-datos>

Morales, A., & Morales, J. (2014). *Crédito y Cobranza*. México: Grupo Editorial Patria, S.A. De C.V. Recuperado de [file:///C:/Users/hp/Documents/Downloads/Calculo%20en%20Varias%20Variables%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/hp/Documents/Downloads/Calculo%20en%20Varias%20Variables%20(1).pdf)

NIC37. (10 de Diciembre de 2019). *Ministerio de Economía y Finanzas*. Recuperado de https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_public/con_nor_co/vigentes/nic/NIC_037_2014.pdf

Otzen, T., & Monterola, C. (1 de Mayo de 2014). *Scielo*. Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid-S0717-95022017000100037

Solis, T. (2017). Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 2-10. Recuperado de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/cuentas-cobrar-liquidez.html>

Soto, L. (2017). *"Control de las cuentas por cobrar y su relación con la liquidez de las empresas comerciales, distrito San Juan de Lurigancho, 2017"*. (Tesis para obtener el título profesional de: Contador Público). Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17159/Soto_MLI.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sunat. (31 de Diciembre de 2016). *Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria*. Recuperado de <http://www.sunat.gob.pe/legislacion/renta/ley/>

- Taco, E. (2018). *Cuentas por cobrar de una empresa comercial de envases industriales 2019 - 2017*. (Tesis para optar en grado académico de Bachiller en Contabilidad y Auditoría). Universidad Norbert Wiener, Lima. Recuperado de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/2451/TESIS%20Taco%20Eli.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tirado, M. (2015). *Las políticas de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la Fábrica de Calzados Fadicalza*. (Tesis para la obtención del título de Economista). Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/18293/1/T3214e.pdf>
- Torres, J. (2017). *Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Empresa Adecar CÍA. LTDA*. (Tesis para la obtención del título de: "Ingeniera en Contabilidad y Auditoría-CPA"). Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Guayaquil. Recuperado de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1299/1/T-ULVR-1390.pdf>
- Wallvik, E., & Viklund, E. (2014). *Dependence of Strategic Management in Account Receivable collections. Universidad Umea School of Business and Economics*. (Spring Semester 2014 Bachelor Thesis). Umeå University, Umeå. Recuperado de <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:789257/FULLTEXT01.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Cuadro de Operacionalización

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Cuentas por cobrar	Política de Crédito	Evaluación de crédito
		Asignación de crédito
		Termino de pago
		Registro histórico
	Política de cobranza	Políticas de cobranzas claras
		Informe de cobranza
		Políticas flexibles
		Políticas de reporte de morosidad
	Política de incobrables	Políticas de conversión
		Tiempo de conversión
Provisión de incobrables		
Castigo del incobrable		

Anexo 2. Matriz de consistencia

TÍTULO: Análisis de las cuentas por cobrar de la empresa JOPE Representaciones SAC, Santa Anita 2019

PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLES Y DIMENCIONES	METODOLOGIA
Problema general	Objetivo General		
¿En qué consiste el análisis de las cuentas por cobrar en la empresa JOPE Representaciones SAC, Santa Anita 2019?	Analizar las cuentas por cobrar de la empresa JOPE Representaciones SAC, Santa Anita 2019		Tipo de Investigación: Descriptiva
Problemas Especificos	Objetivo Especificos	Variable:	
¿En qué consiste el análisis de las políticas de crédito en la empresa JOPE Representaciones SAC, Santa Anita 2019?	Analizar las políticas de crédito en la empresa JOPE Representaciones SAC, Santa Anita 2019	X: Cuentas por cobrar	Diseño de investigación: No experimental
		Dimensiones:	Población:
¿En qué consiste el análisis de las políticas de cobranza en la empresa JOPE Representaciones SAC, Santa Anita 2019?	Analizar las políticas de cobranza en la empresa JOPE Representaciones SAC, Santa Anita 2019	X1. Política de crédito X2. Política de cobranza X3. Políticas de incobrables	Está conformado por 10 trabajadores área contable, finanzas, ventas y comercio
¿En qué consiste el análisis de las políticas de incobrables en la empresa JOPE Representaciones SAC, Santa Anita 2019?	Analizar las políticas de incobrables en la empresa JOPE Representaciones SAC, Santa Anita 2019		Está conformado por 10 trabajadores área contable, finanzas, ventas y comercio

Anexo 3. Matriz Instrumental

TÍTULO: Análisis de las cuentas por cobrar de la empresa JOPE Representaciones SAC, Santa Anita 2019

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	DIMENCIÓN INSTRUMENTAL	FUENTE	RECOLECCIÓN DE DATOS
Cuentas por cobrar	Política de crédito	Evaluación de crédito	Se aplican criterios de evaluación para otorgar un crédito a todos los clientes (revisión en INFOCORP, SENTINEL, etc)	Trabajadores, de la Empresa.	Instrumento: Cuestionario
		Asignación de crédito	Se le asigna un crédito a un cliente según su historial crediticio o garantía		
		Termino de pago	Se hace de conocimiento para el cliente los términos de pagos del crédito		
		Registro histórico	Se crea un registro histórico del crédito de un cliente		
	Política de cobranza	Políticas de cobranza claras Informes de cobranza	Cuentas con políticas de cobranza claras Existen canales de informe de inicio de cobranza de un crédito		Escala: Likert - Ordinal 5: Siempre 4: Casi siempre 3: A veces 2: Casi nunca 1: Nunca
		Políticas flexibles	Tienen políticas flexibles para la cobranza de cuentas con morosidad		
		Políticas de reporte de morosidad	Existen políticas para informar públicamente la morosidad de clientes		
	Políticas de incobrables	Políticas de conversión	Cuentan con políticas clara para señalar una cuenta como incobrable (garantía, problemas financieros, etc)		
		Tiempo de conversión	Existe un tiempo determinado para señalar la cuenta como incobrable		
		Provisión de incobrable	Tiene políticas para la autorización de provisión de un incobrable		
	Castigo del incobrable	Aplican procedimientos o políticas claras para castigar contablemente un incobrable			

Anexo 4. Instrumento



CUESTIONARIO DE CUENTAS POR COBRAR

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrarás afirmaciones el proceso de los inventarios. 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
	DIMENSIÓN 1: Política de crédito					
1.	Aplican criterios de evaluación para otorgar un crédito a todos los clientes (Revisión en INFOCORP, SENTINEL, etc.)					
2.	Se le asigna un crédito a un cliente según su historial crediticio o garantía					
3.	Se hace de conocimiento para el cliente los términos de pagos del crédito					
4.	Se crea un registro histórico del crédito de un cliente					
	DIMENSIÓN 2: Política de cobranza					
5.	Existe políticas de cobranza claras					
6.	Existe canales de informe de inicio de cobranza de un crédito					
7.	Existe políticas flexibles para la cobranza de cuentas con morosidad					
8.	Existe políticas para informar públicamente la morosidad del cliente					
	DIMENSIÓN 3: Políticas de incobrables					
09	Existen políticas clara para señalar una cuenta como incobrable (garantía, problemas financieros, etc.)					
10	Existe un tiempo determinado para señalar la cuenta como incobrable					
11.	Existen políticas para la autorización de provisión de un incobrable					
12.	Existen políticas claras para castigar contablemente un incobrable					

Gracias por completar el cuestionario.

Anexo 5. Validación de expertos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg.: Villacorta Cortez Jorge Luis DNI: 73738455

Especialidad del validador: CONTADOR - FINANZAS

N° de años de Experiencia profesional: 25

- 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

..... 26 de 11 del 2019

Firma del Experto Informante.
Especialidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr.: Eduardo Peres Pueli DNI: 09523406

Especialidad del validador: Auditor

N° de años de Experiencia profesional: 26

22 de 11 del 2019

- 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


Firma del Experto Informante.
Especialidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. Espinosa Cruz, Manuel Alberto DNI: 07272718


Especialidad del validador: Metodología

Nº de años de Experiencia profesional: 30

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

29 de 10 del 2019



Firma del Experto Informante.
Especialidad

Anexo 6. Confiabilidad y Validez del Instrumento

A. Juicio de Expertos

Expertos	Criterio	Especialidad
Mg. Villanueva, Cortes Jorge Luis	Aplicable	Finanzas
Dr. Bernales Aranda, Eduardo Alfredo	Aplicable	Auditor
Dr. Espinoza Cruz, Manuel Alberto	Aplicable	Metodología

B. Validación de V Aiken

Ítems de Evaluación	V Aiken
- Relevancia	97.22%
- Relevancia	96.30%
- Claridad	95.37%
Promedio	96.30%

C. Prueba de Fiabilidad de Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N de Elementos
73.5%	12

D. Valoración de los criterios

Con valores de V Aiken como $V = 0.70$ o más son adecuados (Charter, 2003).								
		J1	J2	J3	Media	DE	V Aiken	Interpretación de la V
ITEM 1	Relevancia	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
	Claridad	4	3	4	3,6667	0,58	0,89	Valido
ITEM 2	Relevancia	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
	Pertinencia	4	4	3	3,6667	0,58	0,89	Valido
	Claridad	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
ITEM 3	Relevancia	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
	Claridad	4	4	3	3,6667	0,58	0,89	Valido
ITEM 4	Relevancia	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
	Claridad	3	4	4	3,6667	0,58	0,89	Valido
ITEM 5	Relevancia	3	4	4	3,6667	0,58	0,89	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
ITEM 6	Relevancia	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
ITEM 7	Relevancia	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
	Claridad	4	3	4	3,6667	0,58	0,89	Valido
ITEM 8	Relevancia	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
	Pertinencia	4	4	3	3,6667	0,58	0,89	Valido
	Claridad	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
ITEM 9	Relevancia	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
	Claridad	4	4	3	3,6667	0,58	0,89	Valido
ITEM 10	Relevancia	3	4	4	3,6667	0,58	0,89	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
ITEM 11	Relevancia	4	4	3	3,6667	0,58	0,89	Valido
	Pertinencia	4	3	4	3,6667	0,58	0,89	Valido
	Claridad	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
ITEM 12	Relevancia	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
	Pertinencia	4	3	4	3,6667	0,58	0,89	Valido
	Claridad	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido

Anexo 7. Autorización de la empresa



Santa Anita, 01 de abril 2019

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Por medio de la presente, se autoriza a la Sr. Asistente Contable: **IVAN FLORES PASCUAL POLO**, identificado con DNI: **47221882** estudiante de la **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO** de la sede Ate de la carrera de **CONTABILIDAD** con código 6500022909, obtener información necesaria para el desarrollo de su trabajo de investigación correspondiente al **ANALISIS DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA JOPE REPRESENTACIONES SAC.**

Atentamente.

JOPE REPRESENTACIONES SAC


.....
Jorge Villacorta C.
Gerente General



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Declaratoria de Autenticidad del asesor

Yo, VASQUEZ VILLANUEVA, CARLOS ALBERTO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela Profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, asesor(a) del Trabajo de Investigación / Tesis titulada: "**ANÁLISIS DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA JOPE REPRESENTACIONES SAC, SANTA ANITA 2019**", del (los) autor (autores) **IVAN FLORES PASCUAL POLO**, constato que la investigación cumple con el índice de similitud de 20% establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el Trabajo de Investigación / Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 10 de diciembre de 2019

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VASQUEZ VILLANUEVA, CARLOS ALBERTO DNI: 00238680 ORCID: 0000000207827364	