



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa tecnología auditiva americana S.A.C., Lima 2021-2022.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Contador Público

AUTORAS:

Quinteros Tello, Sheyla Sofia (orcid.org/0000-0002-8778-3786)
Valenzuela Roque, Kely Yohana (orcid.org/0009-0008-3328-8828)

ASESOR:

Mg. Salazar Quispe, Victor Abel (orcid.org/0000-0003-0142-6604)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a mi familia y en especial a mi hija que me inspira y me motiva a seguir superándome cada día por ser una mejor persona.

Quinteros Tello, Sheyla Sofía

A mis padres quienes me motivan a seguir adelante día a día y por su apoyo incondicional durante mi vida.

Valenzuela Roque, Kely Yohana

AGRADECIMIENTO

Quisiera expresar mi total gratitud a Dios, quien me bendice para poder lograr los objetivos que me he trazado en la vida y a todas las personas que aportan con un granito de arena para poder lograr culminar mi carrera profesional.

Quinteros Tello, Sheyla Sofía

A mi compañera de tesis por aceptarme y ayudarme en la presente investigación, así como a mis amigos y familia para conseguir mis objetivos como persona y profesional.

Valenzuela Roque, Kely Yohana



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SALAZAR QUISPE VICTOR ABEL, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión de cuentas por Cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Tecnología Auditiva Americana S.A.C., Lima 2021-2022.", cuyos autores son VALENZUELA ROQUE KELLY YOHANA, QUINTEROS TELLO SHEYLA SOFIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, 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 la 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, 26 de Junio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SALAZAR QUISPE VICTOR ABEL DNI: 18039498 ORCID: 0000-0003-0142-6604	Firmado electrónicamente por: VSALAZARQ el 11- 07-2023 12:57:50

Código documento Trilce: TRI - 0554212





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, QUINTEROS TELLO SHEYLA SOFIA, VALENZUELA ROQUE KELY YOHANA estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión de cuentas por Cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Tecnología Auditiva Americana S.A.C., Lima 2021-2022.", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
VALENZUELA ROQUE KELY YOHANA DNI: 70374455 ORCID: 0009-0008-3328-8828	Firmado electrónicamente por: KVALENZUELAR el 28- 06-2023 21:07:50
QUINTEROS TELLO SHEYLA SOFIA DNI: 72461332 ORCID: 0000-0002-8778-3786	Firmado electrónicamente por: SQUINTEROSTE el 28- 06-2023 21:08:12

Código documento Trilce: INV - 1227894

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICES DE TABLAS	vii
ÍNDICES DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2. Variables y Operacionalización.....	13
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos.....	16
3.6. Método de análisis de la información.....	16
3.7. Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN.....	29
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS.....	34
ANEXOS	41

ÍNDICES DE TABLAS

Tabla 1 Colaborador para el checklist.....	15
Tabla 2 Análisis de cobranza.....	188
Tabla 3 Índice de liquidez corriente	200
Tabla 4 Índice de prueba ácida	200
Tabla 5 Índice de prueba defensiva.....	211
Tabla 6 Ratio de capital de trabajo	211
Tabla 7 Síntesis de los movimientos del flujo de efectivo por actividad...	222
Tabla 8 Análisis de ratios de liquidez de EEFF aplicando normas internacionales de contabilidad	222

ÍNDICES DE FIGURAS

Figura 1	Evaluación de gestión de cuentas por cobrar del área de cobranza.....	19
Figura 2	Ciclo de cobranzas al crédito.....	233
Figura 3	Flujograma de proceso para otorgar crédito a clientes mayoristas.....	25
Figura 4	Flujograma propuesto para el proceso de cobranza.....	288

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar de que manera la gestión de cuentas por cobrar incide en la liquidez de la empresa Tecnología Auditiva Americana S.A.C. 2021-2022. Ésta investigación es de tipo aplicada, diseño no experimental, de corte transversal, enfoque cuantitativo, tomando como población los estados financieros y el área de crédito y cobranza, el muestreo fue no probabilístico realizado al jefe de cobranzas y crédito, así como el estado de situación financiera, resultados y el flujo de caja. Como técnicas de recolección de datos se utilizó la observación y el análisis documental. Se obtuvo como resultado que la gestión de las cuentas por cobrar incide significativamente en la liquidez de la empresa; reflejado en el checklist donde se verificó un incumplimiento del 69% de los procesos adecuados para el manejo de las cuentas por cobrar; tal como se refleja en el índice de liquidez donde se obtuvo un índice de 0.77, evidenciando la deficiente liquidez que tienen para cubrir sus gastos de corto plazo. Finalmente, se diseñó una propuesta de procesos y lineamientos a seguir para lograr una adecuada gestión de cuentas por cobrar que ayude de manera exitosa los inconvenientes antes mencionados.

Palabras Clave: gestión de cuentas, liquidez, deficiencia, políticas.

ABSTRACT

The general objective of this research work was to determine how the management of accounts receivable affects the liquidity of the company Tecnología Auditiva Americana S.A.C. 2021-2022. This research is of an applied type, non-experimental design, cross-sectional, quantitative approach, taking the financial statements and the credit and collection area as the population, the sampling was non-probabilistic carried out on the head of the area, as well as the state financial situation, results and cash flow. Observation and documentary analysis were used as data collection techniques. It was obtained as a result that the management of accounts receivable significantly affects the liquidity of the company; reflected in the check list where it was verified that 65% of collaborators do not comply with the adequate processes for the management of accounts receivable; as is reflected in the liquidity ratio where a ratio of 0.77 was obtained, evidencing the deficient liquidity they have to cover their short-term expenses. Finally, a proposal of processes and guidelines to follow was designed to achieve an adequate management of accounts receivable that successfully helps the aforementioned inconveniences.

Keywords: account management, liquidity, deficiency, policies.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad muchas empresas no cuentan con un apropiado control de sus cuentas por cobrar, la mala administración y no implementar políticas de cobranza son factores que a lo largo del tiempo han demostrado que perjudica significativamente en la liquidez de las empresas. Muchas veces se brindan créditos a las empresas como mecanismo de solvencia económica en un periodo de corto plazo; ya que benefician la producción del desarrollo de capital y el aumento de ganancias. Por lo tanto, es indispensable que se emplee un apropiado registro de sus cuentas por cobrar en las empresas dado que es la base para una solvente y sostenible liquidez.

A nivel internacional estamos atravesando la amenaza principal para las empresas por causa del Covid-19, se detuvo las actividades sociales, económicas y otros, que originó la paralización de las cuentas por cobrar. Por lo tanto, las empresas deben emprender grandes búsquedas de herramientas que posibiliten mantener las operaciones en marcha, y así satisfacer las necesidades de su cartera de clientes y generando las categorías de liquidez imprescindibles para el correcto funcionamiento del bien. Por ello, Mantilla y Huanca (2020) en el desarrollo de investigación nos indica que las cuentas por cobrar para las organizaciones son esenciales; ya que, el dilema reside en que si los colaboradores no desarrollan un adecuado análisis previo del perfil de los clientes, esto conlleva a equivocarse en el desarrollo de la cobranza y una inapropiada gestión por parte de los encargados, esto a su vez genera dificultades financieras, que si no se resuelven a tiempo se evidencian en los resultados.

A nivel nacional, se apreció la deficiencia que se tiene de las cobranzas a crédito a raíz de la pandemia mencionada muchas empresas quebraron tras no tener liquidez para seguir solventando sus necesidades. Avelino (2017), realizó una investigación experimental donde evidencia la relación de las cuentas por cobrar y con la liquidez y se percata de la escasa gestión que posee la organización con respecto a los cobros a terceros. El sostén de esta postura proviene de un exhaustivo examen a los estados financieros. La empresa debe

de tomar estrategias precisas y adecuadas, la organización debe priorizar el riesgo encontrado obtenido por la ineficiente gestión de las áreas comprendidas.

A nivel local, se apreciaron diferentes empresas dedicadas al mismo rubro por ello para lograr que en el mercado se le reconozca como una empresa competitiva no solo es suficiente con ofrecer buenos productos o brindar un buen servicio, sino también brindar facilidades de pago es por ello que se inventaron las líneas de crédito.

De acuerdo a lo mencionado, se propuso a continuación el problema general: ¿De qué manera la gestión de cuentas por cobrar incide en la liquidez de la empresa Tecnología Auditiva Americana S.A.C. Lima 2021-2022? Seguidamente se planteó los problemas específicos: ¿Cuál es el estado de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Tecnología Auditiva Americana S.A.C. Lima 2021-2022?, ¿Cuál es la situación de la liquidez de la empresa Tecnología Auditiva Americana S.A.C. Lima 2021-2022? y ¿Qué políticas se pueden establecer en la empresa Tecnología Auditiva Americana S.A.C. Lima 2021-2022?

Es por ello que la siguiente investigación está siendo estudiada, con la finalidad de aportar el conocimiento ya existente sobre la gestión de cobranza teniendo como estrategia el uso de políticas de créditos y cobranzas de acuerdo al rubro económico que pertenece la empresa para contribuir a la generación de la renta.

De esta forma en lo práctico se estudia la necesidad que tiene la empresa en examinar la gestión de cobranza de la empresa Tecnología Auditiva Americana S.A.C. 2021-2022, para mejorar los procesos de políticas de créditos y cobranzas en medio de una pandemia inesperada y que golpeó drásticamente a diversos sectores.

Así mismo en el ámbito social dicha investigación contribuirá a otros empresarios que presenten el mismo problema para eludir dicha problemática, brindando recomendaciones y sugerencias que lo ayudaron al crecimiento de la misma; y obtener excelentes resultados.

Seguidamente se estableció como objetivo general: Determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar inciden en la liquidez de la empresa Tecnología Auditiva Americana S.A.C. Lima 2021-2022. Por consiguiente, se determinaron los objetivos específicos: Analizar el estado de la gestión de cuentas por cobrar de la empresa Tecnología Auditiva Americana S.A.C. Lima 2021-2022, analizar la liquidez de la empresa Tecnología Auditiva Americana Lima 2021-2022 y Proponer políticas para la gestión de cuentas por cobrar de la empresa Tecnología Auditiva Americana S.A.C. Lima 2021-2022.

Las organizaciones otorgan créditos a sus clientes para obtener una destacada ganancia que se va acordando con la venta de mercadería que van adquiriendo, esto se considera una inversión para la empresa, adquiridas por la ejecución de proceso de cobranzas ya que va produciendo liquidez (Barrios, 2008); es por ello que se planteó la siguiente hipótesis general: Existe una incidencia significativa en la gestión de cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa Tecnología Auditiva Americana S.A.C.

II. MARCO TEÓRICO

Flores (2017), en su investigación realizada en la Santa Elena-Ecuador, concluyó que una organización u entidad tiene altas deficiencias en la gestión de cuentas por cobrar porque no existen lineamientos de cobros que le permitan buscar alguna solución inmediata a sus pendientes de pago, otro punto que resaltó el autor es la ausencia de estrategias y políticas para el final de los periodos económicos, esto conlleva a generar un índice elevado de las cuentas por cobrar. Por último, el desenlace de la evaluación de los estados financieros demuestra que existiera un deficiente efectivo que provocaría que la empresa no pueda sostener económicamente los compromisos con terceros.

Molina y Vásquez (2019), en su investigación de incidencias de las cuentas por cobrar en la empresa Vallecauna 2016-2019 con apoyo de las NIIF elaboradas en Colombia, tuvo como primordial propósito diagnosticar el nivel de influencia de la variable en cuestión sobre su liquidez. Realizó una investigación descriptiva, de campo y adhirió a la observación mediante la utilización de encuestas para la recolección de datos de la empresa. Llegó a la conclusión que no existe una adecuada conducta del área de cobranzas, además, no realizar seguimientos de las mismas, debido a una deficiente administración que afecta al cobro final del ciclo comercial afectando la liquidez.

Ávila et al. (2019) en su investigación realizada en Guayaquil-Colombia, donde menciona como principal objetivo lograr describir la gestión de cuentas por cobrar realizada en la compañía Imporparis S.A.; sus técnicas para el estudio de las variables fueron el documental, la entrevista y la observación directa, por lo tanto, su investigación fue descriptivo – cuantitativo, dicha evaluación la ejecutó a 3 personas de la entidad. Llegaron a la conclusión que la organización tiene un escaso sistema de control interno que brinda el consentimiento para obtener un crédito deliberado y presenta una deficiente administración de proveedores y clientela.

Luego, Liñán y Mora (2018) en su investigación realizada en la I.E.P Amauta en Chimbote - Perú, obtuvieron como resultado que la escasa gestión de las cuentas por cobrar generó reducidas probabilidades de un retorno de dinero mensual. Además, esto perjudicó su capacidad de crédito en las

entidades financieras, dado que limitaron el beneficio de otorgamientos y se hizo complejo adquirir préstamos para cumplir con los gastos que la entidad posee. Otro aspecto resaltante en la evaluación, es que el efectivo por cobrar de un periodo a otro se vuelve dificultoso ya que no es efectivo líquido por no haber sido cobrado en el tiempo designado. Ello evidenció que las cuentas por cobrar tienen gran poder en la liquidez de la entidad, provocado por la lenta rotación anteriormente mencionada que perjudica totalmente porque no hay posibilidades de saldar las necesidades a corto plazo.

Pérez (2019), realizó una investigación de tipo descriptiva, obteniendo como resultado a través de un análisis documental que la entidad no pone en práctica sus políticas de cobranzas y crédito estipuladas, no considerando los plazos de cobro y crédito, por la necesidad de querer maximizar sus ventas sin tener en cuenta el historial registrado y otorgando ventas con plazos de pago mayor a 60 días a diferentes clientes, esto ocasiona que las cuentas por cobrar aumentan con celeridad. Por lo anteriormente mencionado se llegó a la conclusión que los procedimientos no se suministran de manera correcta, esto por la falta de comunicación del personal y no establecer cronogramas.

Los términos de crédito para Pico y Coello (2018), son esenciales para evitar confusiones en los montos o las fechas de los créditos emitidos que se encuentren pendientes. Las pautas que se establecieron en el crédito deben abarcar de manera general las pautas establecidas al inicio de la venta y también los términos necesarios para continuar con el crédito a largo plazo, como dar los debidos fundamentos al realizar la cancelación. De esta manera los créditos que se brindan de manera internacional habilitan los pagos producidos por la exportación y ayuda a reducir los riesgos.

De igual manera Rodríguez (2019), realizó un estudio cuyo objetivo permitió evaluar el control interno y medir la posible influencia en su rentabilidad. Aplicó la metodología de tipo básica, se utilizó como instrumento el cuestionario y documental. Obtuvo como resultado de la evaluación a sus variables que existe un porcentaje significativo de 33,33% esto a consecuencia de que no cuentan con procedimientos de realización de cobranzas y no cuentan con un manual de políticas donde se establezcan las funciones de cada colaborador. Se llegó a la

conclusión que la organización de sugerir a la empresa a emplear una manual de control interno de cobranzas, ya que es la mayo deficiencia presentada que provoca que la cartera de créditos contenga información errónea y esto perjudique en los cobros a los clientes.

Gyerbour (2018), en su investigación que se realizó en la ciudad Ghana, tuvo como propósito estudiar la gestión de liquidez en ahorros y préstamos de la empresa Golder Link Limited. Desarrolló su investigación de manera descriptiva y como herramienta empleó el cuestionario, como método de recolección de datos realizó la entrevista que tuvo una población de ciento sesenta personas aproximadamente. Llegó a la conclusión que la empresa tiene una rentabilidad vinculada de forma contraria a su liquidez, es decir, la rentabilidad incrementa a medida que la rentabilidad disminuye.

Para Morales y Araujo (2018), en su indagación y exploración de recaudación de efectivo y la rentabilidad de empresas del rubro industrial, llegó a la conclusión en que se debe añadir políticas de crédito y cobranzas en un informe determinante con el propósito que se integre criterios para confirmar el retorno de los crédito otorgado a plazos, y realizar los seguimientos correspondientes a la obligación de pagos, también de beneficiar de manera segura y rápida que respalde el reembolso de su cartera de clientes, se plantea que se labore a través de un factoring, cuyo estado financiero facilitará el ingreso de liquidez a un corto periodo, y que la entidad logre cancelar sus obligaciones establecidas, incrementando su liquidez y rentabilidad.

Lozada (2018), en su investigación realizada tuvo como objetivo investigar las cuentas por cobrar. La metodología empleada fue descriptiva a través de un enfoque mixto. Las conclusiones de basaron en un análisis financiero de la empresa, obteniendo como resultado que los procesos de rentabilidad que fueron realizados no eran los óptimos en los periodos evaluados, al implementar el modelo propuesto y regenerar los niveles de cobro, los índices ascenderán a razón de la eficaz gestión implementada. Llegó a las conclusiones que los niveles de cartera vencidas con las que laboraba la empresa son relativamente altos causando la disminución de la liquidez, lo cual perjudica e imposibilita poder cumplir con las obligaciones a sus proveedores, personal administrativo,

empleados, socios e instituciones financieras.

Rosas y Ochante (2021), en su tesis planteó como objetivo principal determinar la incidencia de las cuentas por cobrar y la liquidez en la empresa Icontec del Perú S.R.L. en el distrito de Miraflores - 2020. Se ha utilizado el tipo de investigación descriptiva-explicativa causal y con un diseño transversal, cuya población es la empresa Icontec del Perú S.R.L. y la muestra está conformada por todas las áreas de la empresa. El desarrollo de la investigación se basó de acuerdo a la información obtenida y de las técnicas aplicadas como: la encuesta y el análisis documental, donde los resultados obtenidos buscan examinar las cuentas por cobrar y las cobranzas dudosas, así como evaluar la gestión y enfatizar las políticas de crédito y cobranza en la empresa. Por último, la gestión de cuentas por cobrar tiene un efecto directo sobre la liquidez de la empresa Icontec del Perú S.R.L.; es decir, que se efectúa un incorrecto proceso de cobranzas y más aún por la crisis económica y sanitaria que está pasando en nuestro país.

Prosiguiendo con la presente investigación se evidenció a través de diferentes autores los siguientes enfoques de la variable y sus dimensiones.

Por otro lado, se afirmó desde un inicio que la adquisición de un servicio o la venta de un bien, sustentadas con un comprobante de pago que determinando la fecha de su vencimiento nos indicará si es una cuenta por cobrar largo plazo o corto para su respectiva clasificación (Pérez, 2018). Esto nos quiere decir, que las cuentas por cobrar se efectúan a través de las operaciones comerciales que inician con las ventas y cobranzas, ya sea por un periodo de corto plazo menor a 1 año o por un periodo a largo plazo mayor a 1 año.

Desde el punto de vista de Guevara (2021), indica que las cuentas por cobrar abarcan todo el crédito concedido que proporcionan las organizaciones a su cartera clientes o futura clientela; a través de sus servicios. En este caso, para la financiación de créditos utilizan la estrategia de ventas con el objetivo de incrementar la estadística de sus ventas.

Así mismo con respecto a la rotación de cuentas por cobrar según Vásquez et al. (2021) precisa que, es esencial tener establecido un registro de

las cobranzas que ayude a aumentar el efectivo para ser calculado en cantidad de veces y ser recuperado durante el tiempo determinado, el índice se halla realizando la división de las ventas anuales con las cuentas por cobrar en el semestre de investigación. El autor nos permite dar a conocer, que éste ratio posibilita a promediar la cantidad de veces que la entidad requiere convertir sus activos exigibles a efectivo para tener conocimiento del monto con el que cuenta para maximizar la liquidez en el año.

Fórmula de rotación de cuentas por cobrar

$$\frac{\text{Ventas anuales al crédito}}{\text{Promedio de cuentas por cobrar}}$$

También Flores y Carrasco (2017), “menciona que existe una relación de los indicadores de periodo promedio de cobranzas con la rentabilidad económica” (p. 21).

Fórmula de periodo promedio de cobranza

$$\frac{\text{Cuentas por cobrar} \times 360}{\text{Promedio de cuentas por cobrar}}$$

En tal sentido para Haro de Rosario y Rosario (2017), finalizó con que las políticas de cobranza comprenden todos los procedimientos que requiere una organización para realización de las respectivas cobranzas a los deudores ni bien concluya la fecha final de pago, las políticas requieren ser examinadas por los líderes delegados y las empresas pueden realizar modificaciones según su opinión y contingencias que se presenten en las cuentas por cobrar de la organización. Las políticas cuentan con sucesos que se tienen que cumplir exhaustivamente con la finalidad de no perder la cartera próximas a vencer y de recuperar la cartera vencida. Los procesos inician una vez culminada la fecha de vencimiento del pago; si existiera un tiempo adicional otorgado por la organización, descuentos por pronto pago, diferentes formas de cobranza, habilitación de estrategias para la cobranza y los futuros gastos financieros por aquella cobranza.

En cambio desde el punto de vista realizado por Brachfield (2012), indica que las políticas de crédito y cobranza se consideran normas establecidas por el área directiva de la organización y descienden específicamente por habilidad de riesgos establecida. Pero también, tienen en cuenta otros elementos que nivelan las enormes líneas señaladas por la estrategia de contingencias. Un punto concluyente es que la política de créditos estará siempre comprometida y atada a la política de publicidad de la entidad. Por lo tanto, la política de créditos debe precisar fechas de pago sugeridas para la totalidad de sus clientes. Las fechas de pago o plazos de pago deben de estar adecuados a cada diferente rubro del cliente; por ejemplo, cuando más alto sea el riesgo en un específico crédito, deberá ser más corto el plazo de pago.

En el blog de Repagalia, define cómo la deuda vencida como aquella que pese a ser exigible por parte del acreedor porque a finalizado el plazo otorgado, teniendo como referencia el día del vencimiento de la deuda o en el momento que se haya pactado un vencimiento anticipado entre ambas partes. Por tanto, el porcentaje de deuda vencida equivaldría a un porcentaje establecido en base a los días vencidos obtenidos por cada cliente.

Para el blog de Intiza, define cómo un indicador que ayuda a entender qué tan bien (o mal) están las cobranzas de la empresa, pero no nos dice nada del esfuerzo que la empresa realiza para cobrar en tiempo y forma, es por ello que se debe medir el porcentaje de los clientes con deuda vencida que han sido gestionados por un mes o menos. En la mayor parte de los casos es recomendable obtener un indicador por arriba del 75%.

Por otro lado, la variable de liquidez se define como un factor notable que la gestión operativa tiene presente en todas las acciones a realizar de las empresas. Dado que es una de las fortalezas de la empresa para dar soporte a los créditos y poder continuar sus actividades sin inconveniente alguno, ya sea con capitales propios, o a través de préstamos con comisiones muy altas, que sugiera la negación, y que influya en el análisis de los cálculos y las consecuencias de la empresa (García, 2015). Esto quiere decir que la liquidez es la facilidad que una empresa posee para solucionar de manera exitosa y oportuna sus compromisos financieros, en tal sentido, examinar la disposición

de la organización para solventar sus pendientes con menor tiempo, mediante la conversión de sus activos corrientes en efectivo.

Así mismo la ratio de liquidez corriente es la capacidad de la entidad para transformar los activos en efectivo en beneficio de la economía (Sánchez, 2014). Se determina a la liquidez como la facilidad que permite disponer de los activos y convertirlo en efectivo, sin incidir en significativas pérdidas; además permite al usuario satisfacer sus compromisos con mayor exactitud de sus activos.

La razón Corriente, según Chu (2020) nos proporciona un indicador que da idea sobre la capacidad de cubrir los pagos a corto plazo, cuando esta liquidez activos corrientes, dado que el resultado sea mayor a 1, ello nos indica que las deudas a corto plazo serán cubiertas por la conversión de activos corrientes a dinero en un plazo breve, cuando el resultado sea menor a 1, indicara que la conversión de activos corrientes a efectivo no será suficiente para solventar las deudas de corto plazo a su vencimiento.

Fórmula de razón corriente

$$\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$$

Muchas veces las empresas necesitan saber de qué activos pueden hacerse efectivos de forma rápida, es por ello que en el ratio de prueba ácida se omiten los inventarios debido a que éstos primeros tienen que convertirse en venta y posteriormente cobrarse. Es así que según Estupiñan (2020), el ratio de prueba ácida nos indica el porcentaje de cobertura de los pasivos de corto plazo con los activos de fácil retorno, siendo así una prueba de la capacidad que tiene la empresa para no transformar su mercadería en activos efectiva que puede tardar en hacerse efectiva de acuerdo a las políticas de crédito y cobranzas que maneje la empresa.

Fórmula ratio de prueba ácida

$$\frac{\text{Activo corriente- Inventario}}{\text{Pasivo corriente}}$$

A continuación, Scarfó (2022) indica que; el ratio de prueba defensiva nos permite ver que tan preparada se encuentra la empresa ante deudas exigibles es por ello que sólo toma el dinero disponible en sus cuentas bancarias para afrontar los pagos que deben realizarse inmediatamente, por ende les permite conocer si necesitan tomar medidas para transformar sus activos en líquidos de manera que les permita cubrir las necesidades que pueda tener la empresa a lo largo de sus operaciones financieras dentro de un periodo o periodos posteriores.

Fórmula de ratio de prueba defensiva

$$\frac{\text{Caja y bancos}}{\text{Pasivo corriente}}$$

Así mismo Ángulo (2016), concluye que el capital de trabajo debe ser calculado según el rubro y la magnitud que tenga la empresa, ello permite realizar un flujo de efectivo que se encuentre acorde a los estándares que sea exigido por el mercado y también hacer frente a los competidores del mismo.

Fórmula de ratio de capital de trabajo

$$\frac{\text{Activo corriente} - \text{Pasivo corriente}}$$

Por último, el flujo de efectivo indica a través de los conceptos; por los que hay una variación de la caja en un periodo establecido. Así como también el estado de resultados proporciona la rentabilidad de una empresa, el flujo de efectivo permite analizar con mayor exactitud la liquidez de la empresa (Guzmán et al., 2006).

La Norma Internacional de contabilidad (NIC N°7,2004), define las actividades de operación como la generación de fondos líquidos procedentes principalmente de los ingresos ordinarios de la empresa, es decir su procedencia es de cobros por ventas ya sean de bienes o de servicios, regalías, cuotas, comisiones y otros ingresos; también de pagos como: proveedores de bienes y

servicios, empleados, seguros, etc. Las actividades de operación se vinculan con la cobranza del efectivo obtenido en corto o largo plazo en un determinado periodo, que se produjo por la adjudicación de algún bien o por la venta de servicios, también se incluye la cancelación de las obligaciones de organización considerando como pago a los proveedores, impuestos, remuneraciones y otros pagos de operación, proporcionado a la empresa. El saldo de la dimensión flujos de efectivo provenientes de movimientos de operación es una información esencial de la medida en la que las actividades establecen fondos totalmente suficientes para cubrir satisfactoriamente préstamos, sostener las operaciones de la organización, liquidar los dividendos y efectuar próximas inversiones sin la necesidad de requerir financiación externa.

En cuanto a las actividades de inversión se recalca la importancia de la misma ya que muestra la capacidad que muestra la empresa para generar ingresos y flujo de efectivo en un futuro a corto o largo plazo, usando sus recursos económicos. Las dos actividades principales que se incluyen en la sección de inversión son los activos y las inversiones a largo plazo. Los activos a largo plazo generalmente consisten en activos fijos como vehículos, edificios y maquinaria. Cuando una empresa compra un vehículo nuevo con efectivo, las salidas de efectivo se enumeran en la sección de inversión. Asimismo, si una empresa vende uno de sus vehículos, los ingresos en efectivo también se enumeran en esta sección. Las inversiones son un poco más complicadas que los activos a largo plazo porque depende de la fuente de la inversión. Por ejemplo, en esta sección se incluye el efectivo pagado por inversiones a corto plazo, como valores comerciales y equivalentes de efectivo (NIC N°7, 2004).

Para finalizar, las actividades de financiamiento se definen como aquellas acciones que determinan la variación tanto en el tamaño como en la forma en la que se encuentra compuesta los capitales propios y préstamos obtenidos por entidades financieras que brindaron su apoyo desde el inicio (NIC N°7, 2004).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

De acuerdo a los objetivos establecidos en la presente de investigación, el estudio fue de tipo aplicada dado que se enfoca en la búsqueda para resolver determinados objetivos. Tal y como indica Cívico y Hernández (2007), este tipo de actividad se representó a través de la forma en que investiga la realidad social y emplea sus hallazgos en la mejoría de estrategias e intervenciones específicas, en el mejoramiento y desarrollo, que además induce a la creatividad e innovación.

3.1.2. Diseño de Investigación

Se analizó los años 2021-2022, por ende es de tipo no experimental transversal descriptivo, debido a que se orientó a analizar la situación financiera de la empresa.

Para recalcar lo indicado se cita a; Hernández y Fernández (2010) quienes nos indican que es el estudio en el cual se analizan las variables sin la necesidad de alterar ninguna de ellas y en el cual se observan los fenómenos de estudio. Seguidamente Hernández, et al. (2003) afirmó que; el propósito es esclarecer cuanto incide una o más variables.

3.2. Variables y Operacionalización

Las variables de estudio son Gestión de cuentas por cobrar como independiente; denominada en el estudio variable 1 y liquidez como dependiente; denominada en el estudio variable 2

En cuanto a la definición conceptual para gestión de cuentas por cobrar Morales y Morales (2014), indica que el enfoque se debe centrar en los clientes con problemas de pago y partiendo de ahí ahondar en el tema del motivo de la morosidad. Para la liquidez se define como la capacidad que se tiene para afrontar sus obligaciones a corto y largo plazo, de ésta forma se define el tiempo que tendrá tu empresa ya que sin dinero la

quiebra se ve más cerca (Pérez, 2015).

A continuación, la definición operacional midiendo de tal forma con las siguientes dimensiones: rotación de cuentas por cobrar, políticas de cobranza, políticas de crédito y promedio de cobranzas para la V1. En cuanto a la V2 se tiene: ratio de liquidez y estado de flujo de efectivo.

Para ello se usaron indicadores tales como: Ventas netas, promedio de cuentas por cobrar, gestión de cobranzas, operación financiera, análisis de riesgo, seguimiento de crédito y porcentaje de deuda vencida para la V1 y para la V2: razón corriente, razón de prueba ácida, ratio de prueba defensiva, ratio de capital de trabajo y las actividades de operación, financiamiento e inversión.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

3.3.1. Población

Se encuentra constituida por colaboradores del área de créditos y cobranzas; así como los documentos de la gestión de cobranzas y estados financieros de la empresa Tecnología Auditiva Americana S.A.C. debido a que se mantiene una relación directa con las variables en investigación y nos brindaron los datos precisos y necesarios.

3.3.2. Muestra

Se determinó según las variables usadas, así como las dimensiones e indicadores. Considerando al jefe del personal y los documentos, tales como los estados financieros con respecto a los periodos 2021-2022, los cuales mostraron información sobre las variables en investigación de la empresa Tecnología Auditiva Americana S.A.C.

3.3.3. Muestreo

El muestreo no probabilístico permitió la elección de la muestra como más le convenga al investigador de tal forma que brinde la comprensión de los estudios realizados, estableciéndose así distintos tipos (Hernández, 2021). Por ello se usó el muestreo no probabilístico, el cual permitió elegir a los participantes según nuestro criterio.

3.3.4. Unidad de análisis

A continuación, se presentan al siguiente colaborador:

Tabla 1

Colaborador para el checklist

N° de personas	Área	Cargo	Nombres y Apellidos
1	Cobranzas y crédito	Jefa de área	Liseth Carla, Puca Angulo

Por consiguiente, se usarán el estado de situación financiera, estado de resultados integrales y flujo de efectivo de los años 2021 y 2022, respectivamente.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se empleó para la recolección de datos la técnica de observación. Así como indica Rodríguez (2005), la observación consiste en cómo se presentan determinadas respuestas a nuestros sentidos, los cuales se perciben desde dos perspectivas; la primera es la respuesta que proviene de una acción y la segunda es el dato producto del registro de la respuesta.

También se usó la técnica de análisis documental, el cual según señala Peña (2019), es un instrumento fundamental para despejar los contenidos relevantes así como; para utilizar eficientemente el conocimiento obtenido.

Para este caso en estudios se aplicó como instrumento la guía del análisis documental, bajo el procedimiento propuesto en este método se considera que el analista o investigador tendrá mayores posibilidades de éxito en generar un análisis documental de calidad y que sea de utilidad para los fines que el investigador la realice en el contexto de sus proyectos de investigación (Martínez et al., 2016).

Al mismo tiempo se usó el checklist, que fue realizado al jefe de cobranzas y crédito. Para ello se plantearon preguntas de cumplimiento, tal como indica Sánchez y Martínez (2020), menciona que es un instrumento que permite recopilar datos cuantitativos de forma rápida, además puede ser útil para realizar distintas evaluaciones que se requieran en ejecuciones o procesos fáciles o difíciles. Se

entiende que hay un conjunto de pasos que se deben realizar para construir el contenido, de forma que éste sea prácticamente infinito. El cual se puede utilizar en conjunto con otros instrumentos consiguiendo un aporte de información que permita valorar el aprendizaje de las personas.

3.5. Procedimientos

El estudio se ejecutó con la realización del análisis planteado, seguidamente se halló información relevante para con las variables en estudio, por medio de los instrumentos; con el principal objetivo de determinar y analizar cada uno de los problemas planteados en la investigación. Posteriormente se explicó la metodología en la cual se detalló la realización de la investigación para la obtención de los objetivos, hipótesis y conclusiones. También se implementó instrumentos para las variables, con posterioridad del checklist aplicada a las personas anteriormente mencionadas del área de cobranzas, estos brindaran los reportes de los estados financieros de la empresa Tecnología Auditiva Americana S.A.C.; para el correcto análisis de ratios con la finalidad de ayudar a resolver el problema planteado y finalmente se logró obtener las conclusiones de la investigación.

3.6. Método de análisis de la información

Los instrumentos se han ejecutado con el programa Microsoft Excel para establecer los resultados del análisis documental y entrevista, para ser empleado a la muestra, a través de las guías y posteriormente se pueda desarrollar la descripción correspondiente y finalmente establecer una discusión apropiada comparándonos con otros trabajos para proceder a desarrollar las conclusiones.

3.7. Aspectos éticos

En la investigación se tomó en contemplación las normas de investigación de la universidad y los principios éticos del profesional contable, además se respalda la aplicación y acatamiento de los principios de la adecuada conducción de la investigación que, con responsabilidad y disciplina, así como también con confianza y honestidad, con la finalidad que la investigación resulte totalmente transparente. También se trabajó el criterio del respeto tomando como referencia el uso de las normas APA 7ma edición en las actividades desarrolladas en el proceso de la investigación, así también en las citas indicadas de los autores tomados como referencia para brindar sostenimientos a las teorías de la investigación, por último, se tomó en cuenta la confidencialidad de los investigadores, con la finalidad de

respetar y tener bajo cautela la información brindada por parte de la empresa, la misma que autorizó el uso del nombre y de información necesaria para el desarrollo de la investigación a través de una carta.

IV. RESULTADOS

Se obtuvo los siguientes resultados de la investigación de la empresa Tecnología auditiva americana S.A.C. Lima 2021-2022:

Análisis de la gestión de cuentas por cobrar

Por medio de la guía de análisis documental y el checklist se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 2

Análisis de cobranzas

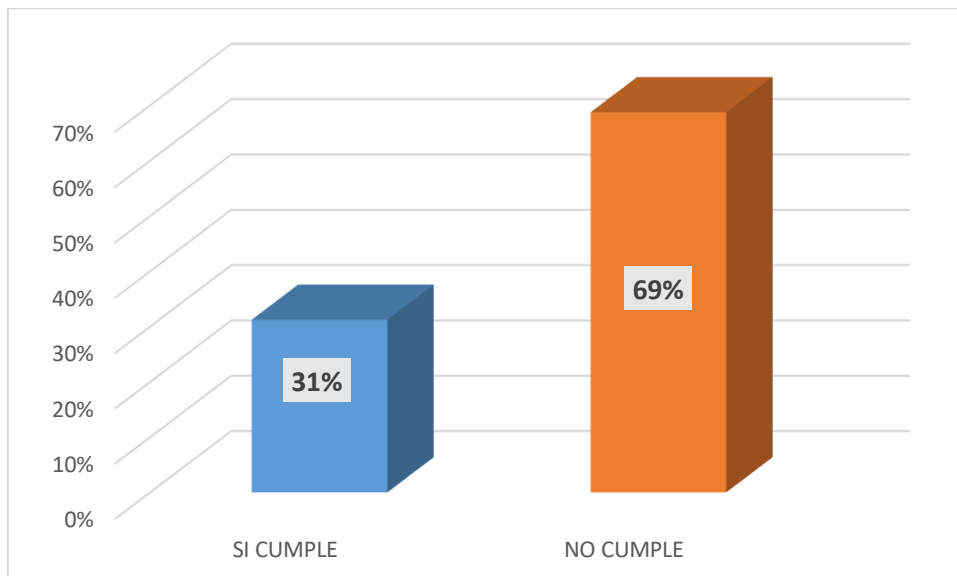
Periodo	2021	2022
Moneda	S/.	S/.
Ventas totales	5,243,365.11	5,634,963.68
Ventas al crédito	2,097,346.04	2,253,985.47
Cuentas por cobrar	365,022.61	464,602.83
Rotación anual de las cuentas por cobrar	5.75	4.85
Promedio de cobranzas	62.61	74.23

Se tiene una variación en la rotación de cuentas por cobrar de -0.90 con respecto al año 2021; se cobra menos veces.

La empresa en investigación tiene la política de otorgar créditos a sus clientes a 30 días, sin embargo; los promedios de cobranzas a los clientes mayoristas se incrementaron a 74 días, lo cual afecta a la empresa en el cumplimiento de sus pagos a corto plazo que vencen cada 30 días para proveedores nacionales y 90 días para proveedores internacionales.

Figura 1

Evaluación de gestión de cuentas por cobrar del área de cobranza



Nota. Elaborado en base al checklist realizado al jefe del área de cobranzas y crédito.

Se evidencia la deficiencia que se tiene en el área de cobranza debido a que el personal desconoce sobre las ratios de gestión de las cuentas por cobrar y no participa en las reuniones de gerencia para debatir sobre el tema. Comenzando por sólo una política de crédito que es otorgar 30 días calendarios para cumplir con sus pagos por parte del cliente, así mismo; no se realizan evaluaciones previas para verificar el estado de solvencia económica que tiene el potencial cliente, generando así una relación básicamente de confianza para poder hacer efectivo el cobro del mismo.

Finalmente, sí se cuenta con políticas de cobranza de tal forma también se afirma que los métodos que usan para llevar un control de las cobranzas son muy precarios ya que usan un archivo Excel y un sistema de facturación muy básico para la representación de una cartera de clientes que asciende alrededor de los S/3,304,148.50 para el 2022 y S/ 3,658,813.38 para el 2021 según los estados de resultados.

Análisis de la liquidez de la empresa durante el año 2021 y 2022

Para el análisis de la liquidez se procedió a evaluar las ratios financieras adecuados, representado en gráficos que nos ayuden a tener una mejor visión de los resultados, se procede a presentar los siguientes datos:

Tabla 3

Índice de liquidez corriente

Periodo	2021	2022
Moneda	S/.	S/.
Activo corriente	1,795,664.46	1,484,583.91
Pasivo corriente	2,448,007.67	1,930,695.99
Ratio	0.73	0.77

La empresa evidencia un crecimiento de 0.04., sin embargo; en ningún año la empresa cuenta con la capacidad favorable para cubrir sus obligaciones a corto plazo. La capacidad de pago debe ser mayor a 1 para que la empresa solvente sus obligaciones sin ningún inconveniente.

Tabla 4

Índice de prueba ácida

Periodo	2021	2022
Moneda	S/.	S/.
Activo corriente-inventario	1,129,520.76	1,340,184.21
Pasivo corriente	2,448,007.67	1,930,695.99
Ratio	0.46	0.69

El ratio ayudará a entender con mayor claridad si la empresa cuenta con la capacidad de afrontar sus gastos de una manera más precisa y real; Hubo un aumento de 0,07, pero en ambos años se aprecian que no cumplen con un indicador mayor a 1; por lo cual no cuentan con la capacidad de solventar sus obligaciones a corto plazo.

Tabla 5*Índice de prueba defensiva*

Periodo	2021	2022
Moneda	S/.	S/.
Caja y bancos	677,203.00	413,399.39
Pasivo corriente	2,448,007.67	1,930,695.99
Ratio	0.28	0.21

La empresa mostró una diferencia descendiente de 0.07, se puede apreciar que todo lo contrario a las anteriores ratios el resultado es negativo indicándonos que la empresa no ha mejorado su posición de liquidez, cabe mencionar que este indicador depende de diferentes circunstancias, una de ellas puede ser el grado de rotación de sus cuentas por cobrar.

Tabla 6*Ratio capital de trabajo*

Periodo	2021	2022
Moneda	S/.	S/.
Activo corriente	1,795,664.46	1,484,583.91
(Pasivo corriente)	2,448,007.67	1,930,695.99
Resultado	-652,343.21	-446,112.08

Esta ratio indica cual es el valor monetario con el cual la empresa puede invertir sin comprometer su capacidad de pagos de sus obligaciones, sin embargo, se aprecia que en ambos años existe una cantidad negativa, para el año 2022 el riesgo de inversión aumentó en 204,230.41, esto nos refleja que no están llevando adecuadamente sus ingresos de liquidez.

Tabla 7*Síntesis de los movimientos del flujo de efectivo por actividad*

Actividades	2021	2022
Operación	-207,018.41	67,046.15
Inversión	0.00	0.00
Financiamiento	695,712.85	-330,849.76

Para el año 2021 la actividad operativa se encuentra en negativo, es por ello que se solicitó a la casa matriz su apoyo para que inyecte dinero considerando que no podrían pagar sus deudas a corto plazo que mantenían en el periodo, el cual fue ingresado a la empresa bajo la modalidad de contratos mutuos en el cual se incluyen intereses por cada uno ellos, para el 2022 se obtuvo una mejora en cuanto a las actividades operativas ya que; ésto les permitió pagar uno de los préstamos que mantenía con las empresas extranjeras Kirtane S.A. del país de Uruguay.

Tabla 8*Análisis de ratios de liquidez de EEFF aplicando Normas Internacionales de Contabilidad*

Periodo	2021	2022
Razón corriente	0.92	1.04
Prueba acida	0.69	0.79
Prueba defensiva	0.35	0.29
Capital de trabajo	-152,343.21	53,887.92

Por otro lado, después de haber realizado un exhaustivo análisis de los estados financieros presentados por la empresa, se encontró que hubo un incorrecto registro de los pasivos corrientes con respecto al préstamo que obtuvo de su casa matriz, dado que, tal y como indica la NIC 1. Los préstamos que no cuenten con la exigencia de pago mayor a 12 meses deben considerarse como

pasivos no corrientes, lo cual llevaría a realizarse un nuevo cálculo de ratios financieros.

Esto llevó a clasificar correctamente las cuentas visualizado en el anexo N°6 por consiguiente se reformular cálculos para poder tener otra visión de los ratios, y se obtuvo los siguientes cálculos:

Se puede observar, que, a pesar de la reclasificación de los pasivos corrientes, la empresa no evidencia ratios favorables que indiquen que cuentan con la suficiente liquidez para poder solventar sus gastos a corto plazo; por ello se sugiere que la organización tenga mayor precaución con la elaboración de sus estados financieros para poder tener una visión más clara de sus alcances.

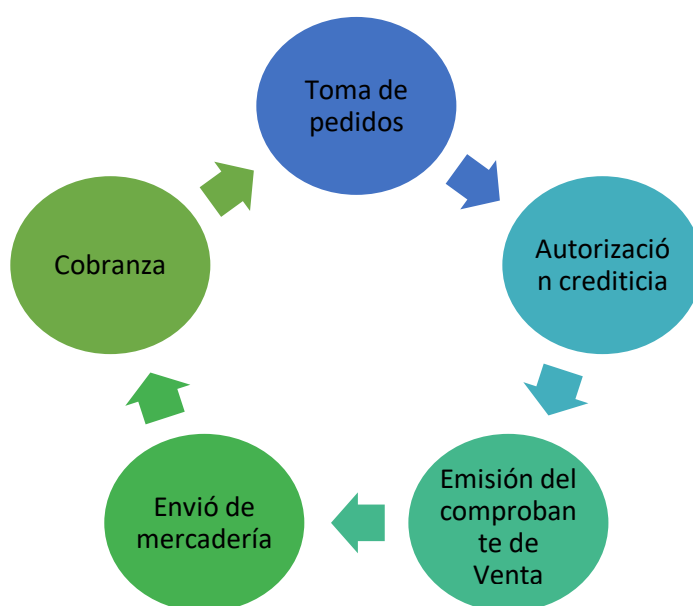
4.1. Propuestas de políticas para el área de crédito y cobranza

En vista a los hallazgos obtenidos se plantean las políticas de gestión con el propósito de mejorar los procesos, limitaciones y funciones del área.

Se tiene como objetivo mantener el ciclo de la venta, más no que el proceso termine en la cobranza es por ello que no se plantearán políticas agresivas para con los clientes.

Figura 2

Ciclo de cobranzas al crédito



Por lo antes expuestos se proponen lineamientos para establecer un proceso de crédito.

Son muchas las causas que afectan a los problemas que se tiene en una empresa, áreas o procesos. Habitualmente, esto se debe a un desperfecto y debilidades encontradas en las operaciones. Por consecuencia, se establece las siguientes políticas y proceso:

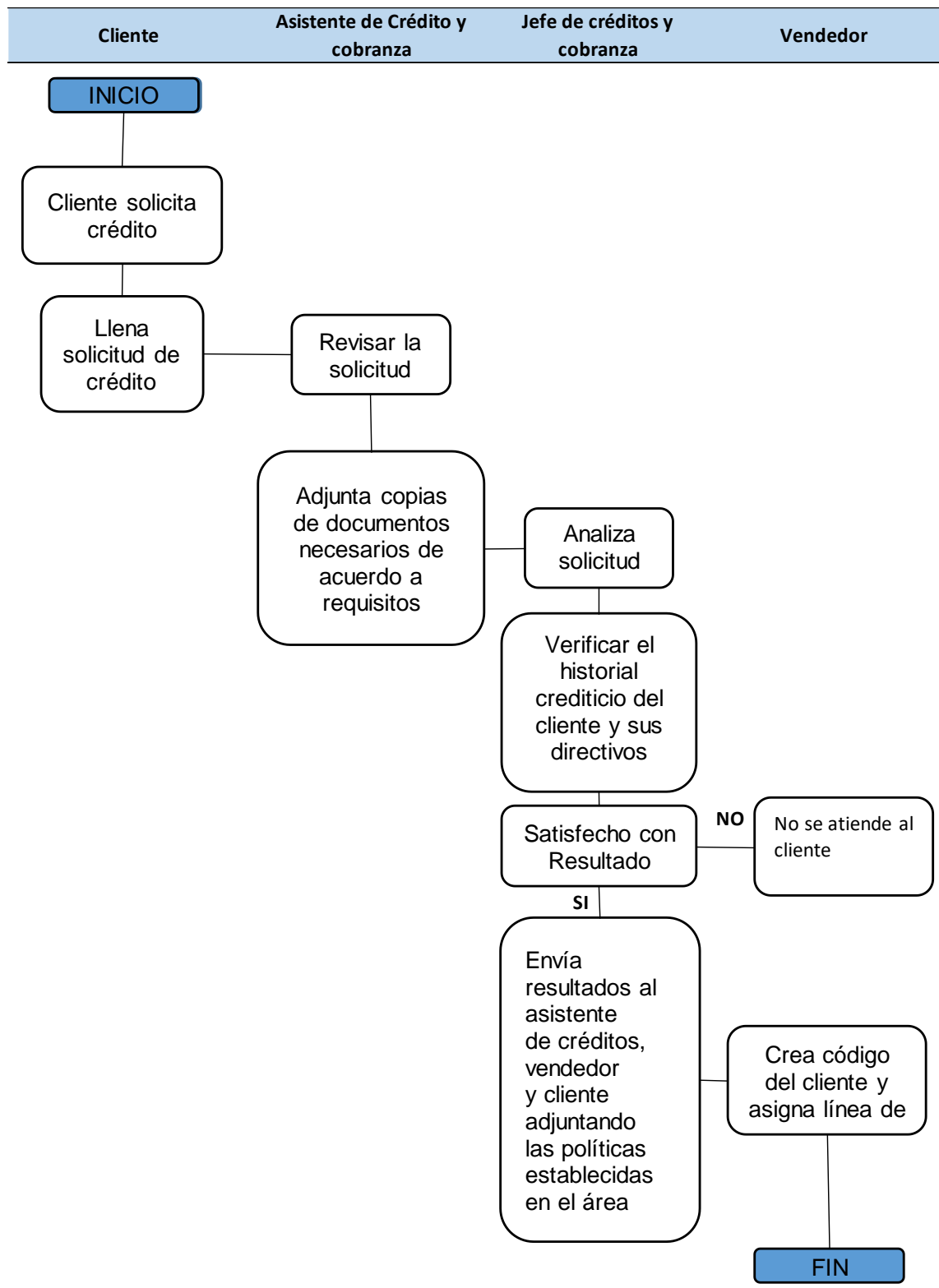
Relación de políticas para el área de créditos:

Se sugieren los siguientes lineamientos del cual se deberá realizar un análisis, siguiendo los estándares creados con respecto a los clientes que solicitarán un crédito:

- Toda aprobación de crédito sólo podrá ser ejecutada y autorizado por el jefe de área de crédito y cobranzas.
- Para con clientes recientes se otorgarán una mínima suma de crédito para después incrementarla de acuerdo a la comprobación que registre el sujeto a lo largo de la relación comercial establecida.
- Por todo consentimiento de crédito, se elaborará una solicitud con los datos del sujeto, el cual posteriormente deberá ser firmado el jefe encargado y el cliente.
- Cuando el cliente haya llenado la solicitud de crédito tanto el asistente deberá validar la información y posteriormente informar al jefe inmediatamente sobre los resultados obtenidos.
- Los expedientes de cada cliente deberán ser archivos de forma alfabética y deberán contener la información verídica y fehaciente.
- Se le aprueba líneas de crédito a 30 días calendarios, que comienzan desde el primer día en que se emite el comprobante de pago.
- La anulación de un comprobante de pago sólo podrá ser efectuado por el jefe de área de crédito y cobranzas, y en caso se encuentre impedido de ello el asistente deberá comunicar a gerencia la solicitud y posteriormente realizará la anulación.
- Se debe tener un informe consolidado de los comprobantes vencidos y por vencer con el fin de iniciar el cobro personalmente por parte del jefe de área.

Figura 3

Flujograma de proceso para otorgar crédito a clientes mayoristas



Lo primero que se debe realizar al momento de otorgar un crédito es analizar el nivel de solvencia económica de las empresas que solicitan el crédito; por consiguiente, se solicitará la siguiente información con la única finalidad de evaluar al sujeto de crédito:

- Ficha del Registro único del contribuyente
- Referencias de un historial crediticio sólido e impecable.
- Domicilio Fiscal y estados financieros auditados

Para proceder a llenar la correspondiente solicitud, los sujetos en evaluación deberán estar limpios en el sistema financiero, de la misma forma se deberá presentar el DNI original y copia del representante legal de la empresa.

Una vez recaudada la información solicitada se realizará el siguiente proceso de análisis por parte del área:

- El asistente, deberá recaudar la documentación necesaria para el otorgamiento de crédito, una vez se tengan todos los documentos pasará al jefe inmediato para su respectivo análisis y posterior aprobación.
- El asistente deberá comprobar que la información entregada por el cliente se encuentre completa y sea verídico.
- Sólo el jefe autorizará el crédito una vez que el cliente que haya cumplido con todos los requisitos exigidos por la empresa y respectivamente evaluados.
- Cuando existe una morosidad del cliente, y sólo sí el cliente se acerca a la oficina administrativa de la empresa solicitando una reestructuración de su crédito se evaluará la solicitud con gerencia para proceder a emitir una respuesta.
- Si el cliente quiere aumentar o disminuir los plazos de crédito pre-establecidos deberá apersonarse a la oficina administrativa de la empresa, con una solicitud que posteriormente será revisado y evaluado por el jefe y posteriormente será aprobado por gerencia.

Propuesta de implementación en el proceso de Cobranza.

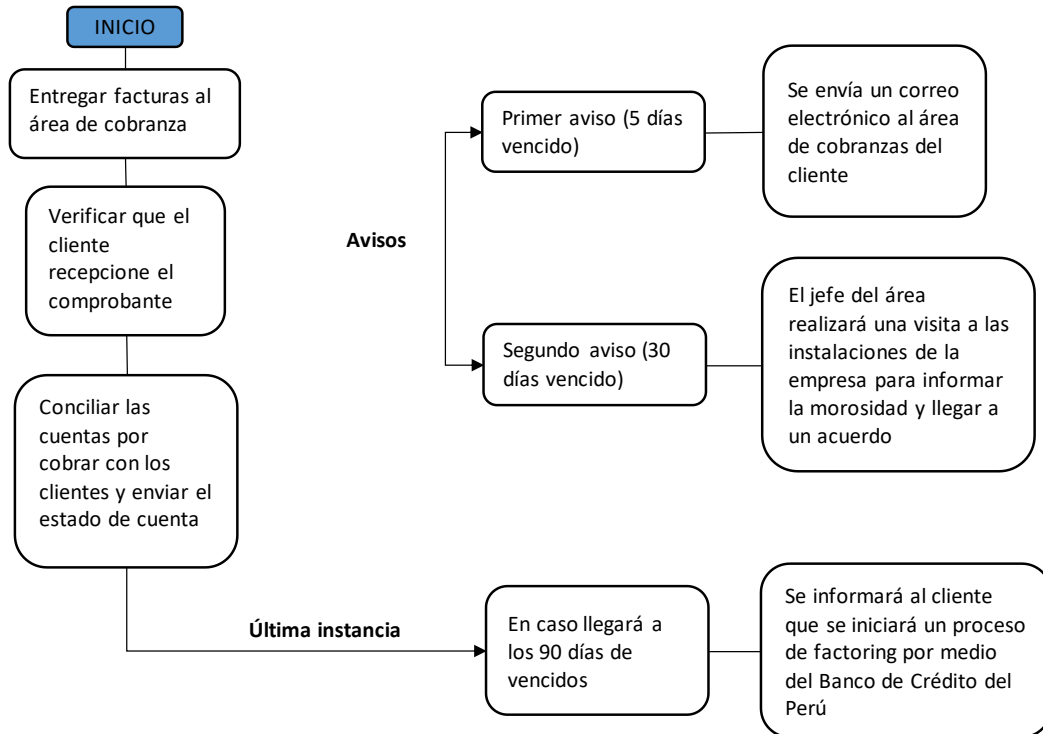
Se procede a proponer un flujograma de procesos y una serie de lineamientos para que las operaciones realizadas en la gestión de cuentas por cobrar se desarrollen de forma correcta y eficientemente.

Por ello se proponen las siguientes políticas:

- El área deberá proporcionar un informe quincenal y mensual indicando los cobros vencidos y por vencer.
- El área enviará recordatorios a los clientes antes y después del vencimiento de las facturas, mediante uso del correo electrónico y cartas comerciales de ser necesarias.
- Para aplicar cobro a cuentas morosas el área de cobranza deberá desarrollar un plan estratégico de acuerdo a la afinidad de tiene cada cliente, ya sea apoyándose en tácticas o estrategias de recuperación de cartera.
- El asistente del área será designado como el cobrador para realizar las respectivas visitas a las oficinas de las empresas morosas.
- Si el cliente sobrepasa el crédito de 30 días otorgados, se procederá a suspender la línea de crédito otorgada, hasta que cumpla con sus obligaciones vencidas.

Figura 4

Flujograma propuesto para el proceso de cobranza



Para finalizar se establecen las siguientes disposiciones finales:

- Dichas políticas deberán ser respetados y comunicadas a todo el personal.
- La facultad de realizar modificaciones estará sujeto a evaluación por parte de gerencia Una vez evaluado y aprobado mediante se realizará la emisión de un documento formal, el cual será comunicado a todo el personal.

V. DISCUSIÓN

Conforme a los resultados conseguidos de presente investigación que ayudaron con la validación de la hipótesis, confirmando que la gestión de cuentas por cobrar si influye en la liquidez de la empresa Tecnología Auditiva Americana S.A.C, Lima 2021-2022. Debido a que éste se ve afectado por la falta de políticas establecidas y firmadas por la Gerencia, no permitiendo que exista un adecuado control de las cuentas por cobrar de los clientes mayoristas; así como las evaluaciones necesarias para garantizar que cada potencial cliente cuente con la solvencia económica para cumplir con sus pagos. Así mismo por medio de las ratios de liquidez se evidencia la insuficiente capacidad obtenida para satisfacer sus compromisos a corto plazo por la falta de ingresos.

De conformidad con el objetivo específico 1, la rotación de cuentas de la empresa Tecnología Auditiva Americana S.A.C., Lima 2021-2022, de conformidad con los resultados conseguidos se puede ver en la Tabla N°8 podemos deducir que las ventas aumentaron con respecto al 2021 por ende la rotación disminuyó, significando que por más que las ventas hayan aumentado no ocurrió lo mismo con la rotación debido a la falta de conocimiento que tiene el personal con respecto a éste ratio de gestión de las cuentas, se considera de vital importancia que el personal del área de cobranza se encuentre capacitado para asumir un rol de desempeño. Por otro lado, no se coincide con Salas y Porras (2019) en su estudio de la empresa Adecar Cía Ltda donde tuvo una rotación menor de 2.68 para el 2015 con respecto al 2014, mencionando que se debe a una variación superior de un año contra el otro. Sin embargo, en la investigación mencionada se visualiza que se obtuvo dichas políticas de crédito y cobranza por medio de una deducción del instrumento de la encuesta, más no se demuestra mediante papeles de trabajo unos lineamientos revisados y autorizados por la alta gerencia de la empresa.

De conformidad con el promedio de cobranza obtenido, tal y como se ve reflejado en ambos periodos de estudio se obtienen cobros excedentes en días, éstos son superiores a los otorgados por la empresa demostrando

así que no se está llevando un adecuado control de las cobranzas mensuales de la empresa afectando así la liquidez, para cumplir con los pasivos corrientes de la empresa así como lo menciona Lizarra (2010) que en la empresa Alimentos Balanceados S.A.C. carecen de políticas de cobranza , ya que los clientes tienen un plazo máximo de 15 días para hacer efectivo el pago; sin embargo se exceden a 30 días y en casos más graves sobrepasaba el mes y aun así se sigue otorgando nuevos créditos a clientes morosos que aún mantienen una deuda significativa.

Conforme al objetivo específico 2, de analizar la liquidez en la empresa Tecnología Auditiva Americana S.A.C., Lima 2021-2022, en la obtención de los resultados se pudo apreciar en la Tabla N°10, ha tenido un pequeño incremento sin embargo por un sol de deuda que presente la empresa como adeudo contará con 0.77 para poder cumplir con sus pagos a corto plazo. De manera similar, coincide con la investigación Zavala, M. (2018), indicando que el deficiente efectivo de liquidez se debe a la falta de lineamiento en su gestión de cuentas por cobrar además de la ausencia de estrategias y políticas para el otorgamiento de créditos.

De acuerdo a la ratio de prueba ácida obtenido en la empresa Tecnología Auditiva Americana S.A.C., Lima 2021-2022, a través de los resultados se evidencia en la Tabla N°11 que, en el año 2021, la empresa obtuvo un 0,55 para cubrir el gasto generando una inestable solvencia para la entidad. A pesar en el 2022 hubo un diminuto crecimiento no es suficiente para poder cubrir con los gastos a corto plazo. Del mismo modo, coincide con la investigación de Aguilar (2013) quien nos menciona que la prueba ácida representa a un índice más exigente de la capacidad de pago ya que se descartan las mercaderías que es más complicada en realizarse.

Acorde a la ratio de prueba defensiva en la empresa Tecnología Auditiva Americana S.A.C., Lima 2021-2022, mediante los resultados se puede evidenciar que el indicador disminuyó en 0,07 al año anterior; dando como resultado 0.21, de tal forma se demostró que la entidad no es lo suficientemente capaz de responder a sus compromisos con el presente efectivo líquido. Así mismo se coincide con la investigación de Salas y Porras

(2019), quien realizando una investigación durante dos años tiene como resultado que sus activos corrientes no son lo suficientes para cubrir sus obligaciones en un año, por ello recurrió a un financiamiento bancario con la finalidad de afrontar sus gastos.

Correspondiente a la ratio de capital de trabajo se evidencia la cuantía de recursos que la empresa podría invertir sin involucrar la capacidad para pagar las obligaciones, sin embargo; se puede apreciar que en ambos años se ha obtenido una cantidad negativa. En el año 2021 obtuvo un importe menor al año 2022, donde aumentó considerablemente el riesgo de inversión. En este sentido coincide con la investigación de Aste y Mego (2021), quien también obtuvo una decaída de capital de trabajo de S/. 885 598.00, evidenciando que el año 2020 el uso de todos sus activos corrientes no logra cancelar sus pasivos corrientes esto a consecuencia de la pandemia del Covid-19.

Finalmente, para el objetivo específico 3, proponer políticas para una adecuada gestión de cuentas por cobrar; conforme a la Figura 1 es evidente que el personal dentro del área no cuenta con los conocimientos necesarios para ejercer una adecuada gestión; por ello resulta necesario establecer propuestas flexibles, precisas, óptimas, para marcar los lineamientos de los créditos y cobranzas sin perjudicar el ciclo de la venta. En tal sentido se coincide con el trabajo de investigación de Molina y Vásquez (2019) quien indica, no se puede tener un personal que no cuente con las habilidades y aptitudes necesarias para desempeñar las labores de su área de forma eficaz y eficiente, por ello las empresas deben capacitar constantemente en las deficiencias que se presente. Es importante que el jefe del área de cobranzas participe en las reuniones de gerencia, así como también se le deberá informar de los nuevos procesos y mejoras que llevarán a la empresa a su desarrollo y extensión en el mercado de acuerdo a su rubro.

VI. CONCLUSIONES

1. Se concluye que la gestión de cuentas por se encuentra afectada por la falta de conocimiento del personal del área de crédito y cobranzas, además de no participar en las reuniones de gerencia. Así como también se evidenció la falta de un adecuado manual de procesos y lineamientos que debería tener la empresa tanto en políticas de crédito como de cobranza. Es así que, de la gestión de cuentas por cobrar se tiene que, mediante una falta de normas establecidas, así como el desconocimiento de la misma área se tiene una rotación promedio de cuentas por cobrar en días que duplica a los treinta días calendarios de crédito que otorga la empresa, así como una rotación de cuentas por cobrar alta en relación a las ventas al crédito.
2. Se concluye que la empresa no cuenta con un buen estado de liquidez, tomando en cuenta que ninguno de las ratios es mayor a uno, de tal forma indicando así que los activos corrientes no son lo suficientes para cubrir sus obligaciones en un plazo de un año; repercutiendo así en su falta de solvencia económica que los obliga a recurrir al apoyo económico de la Holding BENOIT ubicada en Francia y KIRTANE S.A. de Uruguay, quienes otorgaron préstamos con intereses en un plazo menor a un año.
3. Del análisis realizado se procedió a plantear una propuesta de las políticas y de funciones para mejorar la dirección de las cuentas por cobrar. Dicha implementación proporciona parámetros que actualmente la empresa no presenta expuesto en la entrevista a los colaboradores, sus faltas de políticas dan origen a un bajo rendimiento en sus cuentas por cobrar.

VII. RECOMENDACIONES

- 1.** Se recomienda a la empresa Tecnología Auditiva Americana S.A.C. establecer lineamientos para el área de cobranzas y crédito, así como procesos, tomando en cuenta la relación comercial de un potencial cliente. Las cuales deberán ser debidamente revisados por parte de la gerencia de la mano del área de créditos para posteriormente ser aprobados por la gerencia y posteriormente su futura comunicación e implementación con las respectivas áreas, con la intención de mejorar la gestión de las cuentas por cobrar y mantener una liquidez que permita hacer frente a los pasivos a corto plazo.
- 2.** Se recomienda a la empresa Tecnología Auditiva Americana S.A.C. tomar la decisión de capacitar al personal de créditos y cobranzas en cuanto a gestión de la recuperación de cobranzas, para que puedan evaluar qué acciones tomar ante un crédito vencido. Por consiguiente, deberán participar en las reuniones mensuales con la finalidad de compartir el análisis respectivo de los créditos vencidos y posteriores a vencer, para que gerencia esté informada de las contingencias que se tienen con los clientes y así tomar medidas para con la liquidez.
- 3.** Se recomienda a la empresa Tecnología Auditiva Americana S.A.C. capacitarse en normativas de la aplicación de NIIF'S y NIC'S de contabilidad a fin de que los estados financieros puedan presentar la información financiera de estructura razonable.
- 4.** Se recomienda a la empresa Tecnología Auditiva Americana S.A.C. evaluar la propuesta del presente trabajo para implementar procesos y políticas que brindarán un amparo estructural para que la empresa desempeñe diversas labores, ya que la empresa no solamente debe ocuparse de los patrones de crédito que decreta, sino también del uso correcto de estos patrones al momento de tomar decisiones de otorgamiento de crédito.

REFERENCIAS

- Aguilar, V. (2013). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista Corporación Petrolera S.A.C.* [Tesis de pregrado, Universidad De San Martín de Porres]. Repositorio institucional de la Universidad De San Martín de Porres <https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/653/aguilavh.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Angulo, L. (2016). La gestión efectiva del capital de trabajo en las empresas. *Universidad y Sociedad*, 8(4), 54-57. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202016000400006
- Araujo, K. y Estacio, C. (2017). *Gestión de las cuentas por pagar comerciales y su incidencia en la Liquidez en la empresa Justiano Soto Villanueva S.R.L., Cajamarca año 2016* [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio institucional Universidad Peruana del Norte <https://hdl.handle.net/11537/12354>
- Aste, G. y Mego, C. (2021). *Impacto financiero a consecuencia del covid 19 en la liquidez de la empresa Metzer Perú SAC – Lima* [Tesis de Licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio institucional Universidad Señor de Sipán <https://hdl.handle.net/20.500.12802/9239>
- Avelino, M. (2017). *Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar Cía Ltda.* [Tesis de pregrado, Universidad Laica]. Repositorio institucional Universidad Peruana del Norte. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1299/1/T-ULVR-1390.pdf>
- Avila, N., Gil, R., y González, A. (abril de 2019): Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/04/gestion-cuentas-cobrar.html/hdl.handle.net/20.500.11763/oel1904gestion-cuentas-cobrar.html>

[cobrar](#)

- Brachfield, P. (2012). Gestión de crédito y cobro. Profit Editorial.
[GestionCobro Morosos.indd \(profiteditorial.com\)](#)
- Barrios, B. (2008). *Importancia de la auditoría financiera de las cuentas por cobrar* [Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar].
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/lote01/Barrios-Blanca.pdf>
- Carrera S. (2017) Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015.
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14504/1/UPS->
- Chavarin R. (2015) Morosidad En El Pago De Créditos Y Rentabilidad De La Banca Comercial En México
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-53462015000100073
- Cívicos, M. y Hernández, M. (2007). Algunas reflexiones y aportaciones en torno a los enfoques teóricos y prácticos de la investigación en trabajo social. *Revista Acciones e investigaciones sociales*, 23, 25-55.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2264596>
- Davila, et al. (2021). La gestion en las cobranzas y la liquidez en el área de tesoreria de la empresa CONAGAS S.A.C., Lima -Callao.
http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/6424/TESIS_PREGRADO_DAVILA_MENDOZA_MORALES_FCC_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Estupiñan, R. (2020). Análisis financiero y de gestión. Ecoe Ediciones.
[Análisis financiero y de gestión - Rodrigo Estupiñán Gaitán - Google Libros](#)
- Flores, M. (2017). *Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en el nivel de liquidez de la empresa unipersonal transportista distribuidor de combustible y lubricantes en la ciudad de Tacna, año 2015* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann-Tacna]. Repositorio institucional Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.
<http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/2730>

- Flores, M. y Naval, C. (2017). Gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de las empresas del sector industrial que cotizan en la Bolsa de Valores de Lima, períodos 2010 al 2014. *Revista de Investigación Universitaria*, 6(1), 21-36.
<https://doi.org/10.17162/riu.v6i1.1039>
- Foundation International Financial Reporting Standards. (2004). Norma Internacional de Contabilidad: Estado de Flujos de Efectivo (NIC N°7).
https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_public/con_nor_co/no_oficializ/nor_internac/ES_GVT_IAS07_2013.pdf
- García X., Galarza C., & Grijalva G. (2017) La Gestión De Créditos Y Cobranzas Caso Empresa “Multillanta Ramírez”
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7299581>
- Guevara, A. (2021). *Estrategias financieras para mejorar la liquidez de la empresa comercial Martha Isabel, Chiclayo* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán].
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8208/Guevara%20Nauca%20Arelis%20Yaqueliny.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Haro de Rosario, A. y Rosario, A. (2017). *Gestión Financiera*. Editorial Universal de Almería.
<https://books.google.com.pe/books?id=MXQrDwAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Hernández, O. (2021). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilísticos que existen. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 37(3), 1-3.
<http://scielo.sld.cu/pdf/mgi/v37n3/1561-3038-mgi-37-03-e1442.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. y Bautista, P. (2014). *Metodología de investigación*. Interamericana Editores, S.A.
<https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Bautista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20>

[ed.pdf](#)

Intiza S.A. ¿Cómo medir la eficiencia de sus cobranzas? Blog Intiza.

<https://www.intiza.com/es/blog/como-medir-la-eficiencia-en-las-cobranzas#:~:text=Porcentaje%20de%20clientes%20gestionados>

┆

[Los%20indicadores%20mencionados&text=Para%20calcular%20este%20indicador%20es,encuentre%20por%20arriba%20del%2075%25.](#)

Leal A., Aranguiz M. y Gallegos J. (2017) Análisis de riesgo crediticio, propuesta del modelo credit scoring

<https://doi.org/10.18359/rfce.2666>

Liñan, B. y Mora, G. (2018). *Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez del periodo 2015 al 2017 de la "Institución Educativa particular Amauta S.A.C." Chimbote*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo].

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/29690>

Loyola, C. (2016). *Gestión de cuentas por cobrar y su liquidez de las empresas comercializadoras de agroquímicos en el distrito de Trujillo* [Tesis de titulación Universidad Nacional de Trujillo].

<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/5244>

Lozada, D. (2018). *Análisis de las cuentas por cobrar en las pequeñas empresas de calzado: caso "Hércules infantil"* [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador].

<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2436/1/76713.pdf>

Martínez, J., Palacios, G. y Oliva, D. (2023). Guía para la revisión y el análisis documental: Propuesta desde el enfoque investigativo. *Ra Ximhai: revista científica de sociedad, cultura y desarrollo sostenible*, 19(1), 67-83.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8851658>

Mendoza, C. y Hernández, R. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. España: McGraw-Hill Education.

https://www.google.com.pe/books/edition/Metodolog%C3%ADa_d_e_la_investigaci%C3%B3n/KbtlzwEACAAJ?hl=es-419&kptab=overview

- Mantilla, J. y Huanca, B. (2020). Cuentas por cobrar y Liquidez en una empresa de servicios. *SCIÉND0*, 23(4), 259-263.
<https://doi.org/10.17268/sciendo.2020.030>
- Molina, D. y Vásquez, Y. (2019). *Incidencia de las cuentas por cobrar con plazos vencidos en una empresa vallecaucana durante el periodo 2016-2019 y su impacto en la liquidez, bajo una perspectiva de las normas internacionales de Información Financiera NIIF* [Tesis de pregrado, Universidad Cooperativa de Colombia].
<http://hdl.handle.net/20.500.12494/15478>
- Morales, C. y Araujo, P. (2018). *Los créditos comerciales y el rendimiento de las compañías textiles de la bolsa de valores de Lima durante el 2010 al 2016*. Universidad Peruana Unión [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión].
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/1769>
- Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población de estudio. *Int. J. Morphol*, 35(1), 227-232.
<http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Pérez, A. (2018). *Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Corporación Universitaria Americana*. [Tesis de pregrado, Tecnológico de Antioquía Institución Universitaria].
<https://dspace.tdea.edu.co/handle/tda/409>
- Pico, L. y Coello, 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>
- Quinteros G. y Villegas A. (2018). El Control Interno De Cuentas Por Cobrar En América Latina, En Los Últimos Diez Años: Una Revisión De La Literatura Científica
<https://hdl.handle.net/11537/25683>
- Repagalia S.L. (11 de febrero de 2021). *¿Qué es la deuda vencida?:*

Definición, tipos de deuda y proceso de monitorio. Blog Repagalia
<https://www.repagalia.com/nuestro-blog/que-es-la-deuda-vencida-definicion-tipos-de-deuda-y-proceso-monitorio/>

Rodríguez E. (2005). Metodología de la investigación. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.

https://www.google.com.pe/books/edition/Metodolog%C3%ADa_d_e_la_Investigaci%C3%B3n/r4yrEW9Jhe0C?hl=es&gbpv=0

Rosas, A. y Ochante, K. (2021). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Icontec del Perú S.R.L. en el distrito de Miraflores-2020.* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio institucional de la Universidad Autónoma del Perú.

<https://hdl.handle.net/20.500.13067/1728>

Saavedra M. y Uribe J. (2018). Flujo de efectivo para las pymes: una propuesta para los sectores automotor y de tecnologías de la información en México.

<https://revfinypolecon.ucatolica.edu.co/article/view/1107>

Scarfó, E. (2022). Análisis financiero Integral; Teoría y práctica. Alpha Editorial.

https://www.google.com.pe/books/edition/An%C3%A1lisis_financiero_integral/HzJ7EAAAQBAJ?hl=es&gbpv=0

Salas, M. y Porras, G. (2019). *Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Grupo Eléctrico Gonzales S.A.C., Lima-2018.* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana del Norte]. Repositorio institucional de la Universidad Peruana del Norte

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23345/Porras%20Giron%2C%20Rosa%20Mar%C3%ADa-Salas%20Melendez%2C%20Edith.pdf>

Sánchez, M. y Martínez, A. (2020). *Evaluación del y para el aprendizaje: Instrumentos y estrategias.* Coordinación de Desarrollo Educativo e Innovación Curricular.

https://www.google.com.pe/books/edition/EVALUACI%C3%93N_d

[el y para EL APRENDIZAJE in/SYXZDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=0](http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/1562)

- Santillán, J. (2016). *Las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de la empresa importadora industrial agrícola s.a. IIASA*. [Tesis de pregrado, Universidad Laica]. Rocafuerte de Guayaquil, Guayaquil. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/1562>
- Santos Sánchez, G. (2017). *Validez y confiabilidad del cuestionario de calidad de vida SF-36 en mujeres con LUPUS, Puebla*. maestría. Benemérita universidad autónoma de puebla, México. <https://www.fcfm.buap.mx/assets/docs/docencia/tesis/ma/GuadalupeSantosSanchez.pdf>
- Torres, J. (2017). *Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Edecar Cía. Ltda.* [Tesis de pregrado, Universidad Laica Vicente Rocafuerte Guayaquil]. Repositorio institucional Universidad Laica Vicente Rocafuerte Guayaquil. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/1299>
- Vásquez, C., Terry, O., Huaman, M. y Cerna, C. (2021). Ratios de liquidez y cuentas por cobrar: análisis comparativo de las empresas del sector lácteo que cotizan en la bolsa de valores de lima. *Revista científica "Visión de futuro"*, 25(2), 195-214. <https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2021.25.02R.006.es>
- Vergaray, K. (2010). *Gestión de las cuentas por cobrar en la Administración del Capital de trabajo de las empresas de fabricación de plásticos del Distrito de Ate*. Lima, Lima, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/360>
- Villanueva García, J. (2017). *Cuentas por cobrar y su relación con la liquidez en las empresas constructoras, distrito de San Borja, año 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/12477>

ANEXOS

ANEXO 1

Tabla de Operacionalización de Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Independiente: Gestión de cuentas por cobrar	La gestión de cuentas por cobrar deben enfocarse a los clientes difíciles en sus pagos, considerando el motivo de dicho atraso. (Morales A. y Morales J., 2014,p.90).	La gestión de cuentas por cobrar se encuentra conformada por la rotación de cuentas por cobra,políticas de cobranzas,políticas de crédito y promedio de cobranzas	Rotación de cuentas por cobrar	Ventas Netas	Razón
				Promedio de Cuentas por Cobrar	
			Políticas de Cobranzas	Gestión de Cobranzas	Nominal
				Operación financiera	
			Políticas de Crédito	Análisis de Riesgo	
				Seguimiento de Crédito	
Promedio de cobranzas	Porcentaje de la deuda vencida	Razón			
	Porcentaje de clientes gestionados				
Dependiente: Liquidez	La liquidez de la empresa mide su capacidad para hacer frente a sus obligaciones de pago. Dado que ésta capacidad se ha de mantener en el tiempo. (Pérez Juan,2015,p.368).	La liquidez se encuentra conformada por los ratios de liquidez y estado de flujo de efectivo	Ratios de Liquidez	Razón corriente	Razón
				Razón de prueba ácida	
				Ratio prueba defensiva	
				Ratio capital de trabajo	
			Estado de Flujo de Efectivo	Actividad de Operación	
				Actividad de financiamiento	
Actividad de inversión					

ANEXO 3

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Tecnología Auditiva Americana S.A.C., Lima 2021-2022”.

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Lizana Gonzales, Maylin Yelitza
Grado profesional:	Maestría () Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Área Contable y administrativa
Institución donde labora:	Estudio contable A&E
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Sin experiencia

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.





3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Guía de entrevista , matriz de operacionalización
Autora:	Quinteros Tello, Sheyla Sofía Valenzuela Roque, Kely Yohana
Procedencia:	De Entrevista y estados Financieros
Administración:	Colfer Bracamonte, Desiree Puca Angulo, Lisseth Carla
Tiempo de aplicación:	Una semana
Ámbito de aplicación:	Área de cobranzas y crédito
Significación:	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Razón	Rotación de cuentas por cobrar	Es esencial tener establecido un registro de las cobranzas que ayude a aumentar el efectivo para ser calculado en cantidad de veces y ser recuperado durante el tiempo determinado. Vásquez et al. (2021),
Nominal	Políticas de Cobranzas	Comprenden todos los procedimientos que requiere una organización para realización de las respectivas cobranzas a los deudores ni bien concluya la fecha final de pago. Haro de Rosario, A. & Rosario, J. (2017)
Nominal	Políticas de Crédito	Se consideran normas establecidas por el área directiva de la organización y descienden específicamente por habilidad de riesgos establecida. Brachfield (2012)
Razón	Promedio de cobranzas	Flores y Carrasco (2017), “nos menciona que existe una relación de los indicadores de periodo promedio de cobranzas con la rentabilidad económica” (p. 21).
Razón	Ratios de Liquidez	Se define como un factor notable que la gestión operativa tiene presente en todas las acciones a realizar de las empresas. Dado que es una de las fortalezas de la empresa para dar soporte a los créditos y poder continuar sus actividades sin inconveniente alguno, ya sea con capitales propios, o a través de préstamos con comisiones muy altas, que sugiera la negación, y que influya en el análisis de los cálculos y las consecuencias de la empresa. (García, 2015)
Razón	Estado de Flujo de Efectivo	Nos indica a través de los conceptos por los que hay una variación de la caja en un periodo establecido. Así también como el estado de resultados nos proporciona la rentabilidad de una empresa, el flujo de efectivo nos permite analizar con mayor exactitud la liquidez de la empresa. (Guzmán, et. al., 2006).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de juicio de expertos elaborado por la Universidad César Vallejo. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.





	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

GUÍA DE LA ENTREVISTA

N°	Preguntas	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
	DIMENSIÓN 1: ROTACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR				
1	¿Tiene conocimiento de a cuánto asciende la cartera de clientes?	4	4	4	
2	¿Tiene conocimiento del promedio de cuentas por cobrar mensual de la empresa?	4	4	4	
3	¿Tiene conocimiento de las ventas que genera de la empresa de forma anual?	4	4	4	
4	¿Se realizan reuniones para el respectivo análisis de la rotación de cuentas por cobrar?	4	4	4	
	DIMENSIÓN 2: POLÍTICAS DE COBRANZA				
5	¿La empresa cuenta con políticas de cobranza?	4	4	4	
6	¿Alguna vez se han perdido clientes por las políticas establecidas?	3	3	3	
7	¿Qué sistema utilizan para el control de cobranzas?	4	3	4	
8	¿Se han usado medidas legales con algún cliente por exceder los días de crédito?	4	3	3	
	DIMENSIÓN 3: POLÍTICAS DE CRÉDITO				
9	¿La empresa cuenta con políticas de crédito?	3	3	3	
10	¿Cuenta con un análisis de riesgo para potenciales clientes?	4	3	4	
11	¿Se realiza evaluaciones antes de establecer relaciones comerciales con un potencial cliente?	3	4	3	
12	¿Se otorgan plazos crediticios a los clientes?	4	3	4	
13	¿Cuenta con un informe de seguimiento de crédito, de acuerdo a plazos establecidos por cliente?	4	4	3	
	DIMENSIÓN 4: PROMEDIO DE COBRANZAS				
14	¿Se realizan evaluaciones de las cuentas por cobrar de la empresa?	4	3	4	
15	¿Tiene conocimiento sobre el porcentaje de deuda vencida?	3	4	3	
16	¿Considera que el promedio de cobranzas obtenido es suficiente para cubrir las deudas a corto plazo?	4	3	4	
17	¿Las cobranzas se vieron afectadas por la pandemia?	3	4	4	

MATRIZ DE CONSISTENCIAS

DIMENSIONES	INDICADORES	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Rotación de cuentas por cobrar	Ventas Netas	3	3	3	
	Promedio de Cuentas por Cobrar	4	4	4	
Políticas de Cobranzas	Gestión de Cobranzas	4	4	4	
	Operación financiera	4	4	4	
Políticas de Crédito	Análisis de Riesgo	4	4	4	
	Seguimiento de Crédito	3	3	3	
Promedio de cobranzas	Porcentaje de la deuda vencida	4	4	4	
	Porcentaje de clientes gestionados	3	3	3	
Ratios de Liquidez	Razón corriente	4	3	4	
		4	3	3	
	Razón de prueba ácida	3	3	3	
		3	3	3	
	Ratio prueba defensiva	4	3	4	
	Ratio capital de trabajo	3	4	3	



Firma del evaluador

N°DNI 70038593

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
LIZANA GONZALES, MAYLIN YELITZA DNI 70038593	CONTADOR PÚBLICO Fecha de diploma: 01/03/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>
LIZANA GONZALES, MAYLIN YELITZA DNI 70038593	BACHILLER EN CONTABILIDAD Fecha de diploma: 17/06/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 08/03/2014 Fecha egreso: 16/02/2019	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento **“Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Tecnología Auditiva Americana S.A.C., Lima 2021-2022”**.

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Suyo Ollaguez, Mario Alberto
Grado profesional:	Maestría () Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Área de auditoría
Institución donde labora:	MB Contadores Asociados S.A.C.
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (X) Más de 5 años ()
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Sin experiencia

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)





Nombre de la Prueba:	Guía de entrevista , matriz de operacionalización
Autora:	Quinteros Tello, Sheyla Sofía Valenzuela Roque, Kely Yohana
Procedencia:	De Entrevista y estados Financieros
Administración:	Colfer Bracamonte, Desiree Puca Angulo, Lisseth Carla
Tiempo de aplicación:	Una semana
Ámbito de aplicación:	Área de cobranzas y crédito
Significación:	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Razón	Rotación de cuentas por cobrar	Es esencial tener establecido un registro de las cobranzas que ayude a aumentar el efectivo para ser calculado en cantidad de veces y ser recuperado durante el tiempo determinado. Vásquez et al. (2021),
Nominal	Políticas de Cobranzas	Comprenden todos los procedimientos que requiere una organización para realización de las respectivas cobranzas a los deudores ni bien concluya la fecha final de pago. Haro de Rosario, A. & Rosario, J. (2017)
Nominal	Políticas de Crédito	Se consideran normas establecidas por el área directiva de la organización y descienden específicamente por habilidad de riesgos establecida. Brachfield (2012)
Razón	Promedio de cobranzas	Flores y Carrasco (2017), “nos menciona que existe una relación de los indicadores de periodo promedio de cobranzas con la rentabilidad económica” (p. 21).
Razón	Ratios de Liquidez	Se define como un factor notable que la gestión operativa tiene presente en todas las acciones a realizar de las empresas. Dado que es una de las fortalezas de la empresa para dar soporte a los créditos y poder continuar sus actividades sin inconveniente alguno, ya sea con capitales propios, o a través de préstamos con comisiones muy altas, que sugiera la negación, y que influya en el análisis de los cálculos y las consecuencias de la empresa. (García, 2015)
Razón	Estado de Flujo de Efectivo	Nos indica a través de los conceptos por los que hay una variación de la caja en un periodo establecido. Así también como el estado de resultados nos proporciona la rentabilidad de una empresa, el flujo de efectivo nos permite analizar con mayor exactitud la liquidez de la empresa. (Guzmán, et. al., 2006).



5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de juicio de expertos elaborado por la Universidad César Vallejo De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo	El ítem se encuentra está





	(altonivel)	relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

GUÍA DE LA ENTREVISTA

N°	Preguntas	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
	DIMENSIÓN 1: ROTACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR				
1	¿Tiene conocimiento de a cuánto asciende la cartera de clientes?	4	4	4	
2	¿Tiene conocimiento del promedio de cuentas por cobrar mensual de la empresa?	4	4	4	
3	¿Tiene conocimiento de las ventas que genera de la empresa de forma anual?	4	4	4	
4	¿Se realizan reuniones para el respectivo análisis de la rotación de cuentas por cobrar?	4	4	4	
	DIMENSIÓN 2: POLÍTICAS DE COBRANZA				
5	¿La empresa cuenta con políticas de cobranza?	4	4	4	
6	¿Alguna vez se han perdido clientes por las políticas establecidas?	3	3	3	
7	¿Qué sistema utilizan para el control de cobranzas?	4	3	4	
8	¿Se han usado medidas legales con algún cliente por exceder los días de crédito?	4	3	3	
	DIMENSIÓN 3: POLÍTICAS DE CRÉDITO				
9	¿La empresa cuenta con políticas de crédito?	3	3	3	
10	¿Cuenta con un análisis de riesgo para potenciales clientes?	4	3	4	
11	¿Se realiza evaluaciones antes de establecer relaciones comerciales con un potencial cliente?	3	4	3	
12	¿Se otorgan plazos crediticios a los clientes?	4	3	4	
13	¿Cuenta con un informe de seguimiento de crédito, de acuerdo a plazos establecidos por cliente?	4	4	3	
	DIMENSIÓN 4: PROMEDIO DE COBRANZAS				
14	¿Se realizan evaluaciones de las cuentas por cobrar de la empresa?	4	3	4	
15	¿Tiene conocimiento sobre el porcentaje de deuda vencida?	3	4	3	
16	¿Considera que el promedio de cobranzas obtenido es suficiente para cubrir las deudas a corto plazo?	4	3	4	
17	¿Las cobranzas se vieron afectadas por la pandemia?	3	4	4	

MATRIZ DE CONSISTENCIAS

DIMENSIONES	INDICADORES	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Rotación de cuentas por cobrar	Ventas Netas	3	3	3	
	Promedio de Cuentas por Cobrar	4	4	4	
Políticas de Cobranzas	Gestión de Cobranzas	4	4	4	
	Operación financiera	4	4	4	
Políticas de Crédito	Análisis de Riesgo	4	4	4	
	Seguimiento de Crédito	3	3	3	
Promedio de cobranzas	Porcentaje de la deuda vencida	4	4	4	
	Porcentaje de clientes gestionados	3	3	3	
Ratios de Liquidez	Razón corriente	4	3	4	
		4	3	3	
	Razón de prueba ácida	3	3	3	
		3	3	3	
	Ratio prueba defensiva	4	3	4	
	Ratio capital de trabajo	3	4	3	



.....
Mario Alberto Suyo Ollaguez
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
 CPC N° 60794

Firma del evaluador

N°DNI 46177206

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
SUYO OLLAGUEZ, MARIO ALBERTO DNI 46177206	CONTADOR PÚBLICO Fecha de diploma: 20/07/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>
SUYO OLLAGUEZ, MARIO ALBERTO DNI 46177206	BACHILLER EN CONTABILIDAD Fecha de diploma: 15/04/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 05/01/2014 Fecha egreso: 22/12/2018	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento **“Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Tecnología Auditiva Americana S.A.C., Lima 2021-2022”**.

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Velasco Taipe, Marco Antonio		
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa (x)	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Área de tributación y economía		
Institución donde labora:	Universidad Nacional Federico Villarreal		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()		
	Más de 5 años (x)		
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Sin experiencia		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)





Nombre de la Prueba:	Guía de entrevista , matriz de operacionalización
Autora:	Quinteros Tello, Sheyla Sofía Valenzuela Roque, Kely Yohana
Procedencia:	De Entrevista y estados Financieros
Administración:	Colfer Bracamonte, Desiree Puca Angulo, Lisseth Carla
Tiempo de aplicación:	Una semana
Ámbito de aplicación:	Área de cobranzas y crédito
Significación:	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Razón	Rotación de cuentas por cobrar	Es esencial tener establecido un registro de las cobranzas que ayude a aumentar el efectivo para ser calculado en cantidad de veces y ser recuperado durante el tiempo determinado. Vásquez et al. (2021),
Nominal	Políticas de Cobranzas	Comprenden todos los procedimientos que requiere una organización para realización de las respectivas cobranzas a los deudores ni bien concluya la fecha final de pago. Haro de Rosario, A. & Rosario, J. (2017)
Nominal	Políticas de Crédito	Se consideran normas establecidas por el área directiva de la organización y descienden específicamente por habilidad de riesgos establecida. Brachfield (2012)
Razón	Promedio de cobranzas	Flores y Carrasco (2017), “nos menciona que existe una relación de los indicadores de periodo promedio de cobranzas con la rentabilidad económica” (p. 21).
Razón	Ratios de Liquidez	Se define como un factor notable que la gestión operativa tiene presente en todas las acciones a realizar de las empresas. Dado que es una de las fortalezas de la empresa para dar soporte a los créditos y poder continuar sus actividades sin inconveniente alguno, ya sea con capitales propios, o a través de préstamos con comisiones muy altas, que sugiera la negación, y que influya en el análisis de los cálculos y las consecuencias de la empresa. (García, 2015)
Razón	Estado de Flujo de Efectivo	Nos indica a través de los conceptos por los que hay una variación de la caja en un periodo establecido. Así también como el estado de resultados nos proporciona la rentabilidad de una empresa, el flujo de efectivo nos permite analizar con mayor exactitud la liquidez de la empresa. (Guzmán, et. al., 2006).



6. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de juicio de expertos elaborado por la Universidad César Vallejo De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<p>CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<p>COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo	El ítem se encuentra está





	(altonivel)	relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

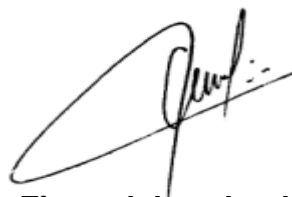
1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

GUÍA DE LA ENTREVISTA

N°	Preguntas	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
	DIMENSIÓN 1: ROTACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR				
1	¿Tiene conocimiento de a cuánto asciende la cartera de clientes?	4	4	4	
2	¿Tiene conocimiento del promedio de cuentas por cobrar mensual de la empresa?	4	4	4	
3	¿Tiene conocimiento de las ventas que genera de la empresa de forma anual?	4	4	4	
4	¿Se realizan reuniones para el respectivo análisis de la rotación de cuentas por cobrar?	4	4	4	
	DIMENSIÓN 2: POLÍTICAS DE COBRANZA				
5	¿La empresa cuenta con políticas de cobranza?	4	4	4	
6	¿Alguna vez se han perdido clientes por las políticas establecidas?	3	3	3	
7	¿Qué sistema utilizan para el control de cobranzas?	4	3	4	
8	¿Se han usado medidas legales con algún cliente por exceder los días de crédito?	4	3	3	
	DIMENSIÓN 3: POLÍTICAS DE CRÉDITO				
9	¿La empresa cuenta con políticas de crédito?	3	3	3	
10	¿Cuenta con un análisis de riesgo para potenciales clientes?	4	3	4	
11	¿Se realiza evaluaciones antes de establecer relaciones comerciales con un potencial cliente?	3	4	3	
12	¿Se otorgan plazos crediticios a los clientes?	4	3	4	
13	¿Cuenta con un informe de seguimiento de crédito, de acuerdo a plazos establecidos por cliente?	4	4	3	
	DIMENSIÓN 4: PROMEDIO DE COBRANZAS				
14	¿Se realizan evaluaciones de las cuentas por cobrar de la empresa?	4	3	4	
15	¿Tiene conocimiento sobre el porcentaje de deuda vencida?	3	4	3	
16	¿Considera que el promedio de cobranzas obtenido es suficiente para cubrir las deudas a corto plazo?	4	3	4	
17	¿Las cobranzas se vieron afectadas por la pandemia?	3	4	4	

MATRIZ DE CONSISTENCIAS

DIMENSIONES	INDICADORES	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Rotación de cuentas por cobrar	Ventas Netas	3	3	3	
	Promedio de Cuentas por Cobrar	4	4	4	
Políticas de Cobranzas	Gestión de Cobranzas	4	4	4	
	Operación financiera	4	4	4	
Políticas de Crédito	Análisis de Riesgo	4	4	4	
	Seguimiento de Crédito	3	3	3	
Promedio de cobranzas	Porcentaje de la deuda vencida	4	4	4	
	Porcentaje de clientes gestionados	3	3	3	
Ratios de Liquidez	Razón corriente	4	3	4	
		4	3	3	
	Razón de prueba ácida	3	3	3	
		3	3	3	
	Ratio prueba defensiva	4	3	4	
	Ratio capital de trabajo	3	4	3	



Firma del evaluador

N°DNI 08309316

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
VELASCO TAIPE, MARCO ANTONIO DNI 08309316	BACHILLER EN CONTABILIDAD Fecha de diploma: 23/07/2010 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI <i>PERU</i>
VELASCO TAIPE, MARCO ANTONIO DNI 08309316	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: 29/10/2010 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI <i>PERU</i>
VELASCO TAIPE, MARCO ANTONIO DNI 08309316	ABOGADO Fecha de diploma: 16/04/2008 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE <i>PERU</i>
VELASCO TAIPE, MARCO ANTONIO DNI 08309316	MAESTRO EN TRIBUTACIÓN Fecha de diploma: 05/04/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 11/09/2009 Fecha egreso: 06/01/2010	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
VELASCO TAIPE, MARCO ANTONIO DNI 08309316	BACHILLER EN CIENCIAS ECONÓMICAS Fecha de diploma: 19/09/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 15/03/1988 Fecha egreso: 31/03/2010	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Tecnología Auditiva Americana S.A.C., Lima 2021-2022”.

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Bernales Aranda, Eduardo Alfredo
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor (x)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (x) Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Administración
Institución donde labora:	Universidad Peruana del Norte
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Sin experiencia

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)





Nombre de la Prueba:	Guía de entrevista , matriz de operacionalización
Autora:	Quinteros Tello, Sheyla Sofía Valenzuela Roque, Kely Yohana
Procedencia:	De Entrevista y estados Financieros
Administración:	Colfer Bracamonte, Desiree Puca Angulo, Lisseth Carla
Tiempo de aplicación:	Una semana
Ámbito de aplicación:	Área de cobranzas y crédito
Significación:	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Razón	Rotación de cuentas por cobrar	Es esencial tener establecido un registro de las cobranzas que ayude a aumentar el efectivo para ser calculado en cantidad de veces y ser recuperado durante el tiempo determinado. Vásquez et al. (2021),
Nominal	Políticas de Cobranzas	Comprenden todos los procedimientos que requiere una organización para realización de las respectivas cobranzas a los deudores ni bien concluya la fecha final de pago. Haro de Rosario, A. & Rosario, J. (2017)
Nominal	Políticas de Crédito	Se consideran normas establecidas por el área directiva de la organización y descienden específicamente por habilidad de riesgos establecida. Brachfield (2012)
Razón	Promedio de cobranzas	Flores y Carrasco (2017), “nos menciona que existe una relación de los indicadores de periodo promedio de cobranzas con la rentabilidad económica” (p. 21).
Razón	Ratios de Liquidez	Se define como un factor notable que la gestión operativa tiene presente en todas las acciones a realizar de las empresas. Dado que es una de las fortalezas de la empresa para dar soporte a los créditos y poder continuar sus actividades sin inconveniente alguno, ya sea con capitales propios, o a través de préstamos con comisiones muy altas, que sugiera la negación, y que influya en el análisis de los cálculos y las consecuencias de la empresa. (García, 2015)
Razón	Estado de Flujo de Efectivo	Nos indica a través de los conceptos por los que hay una variación de la caja en un periodo establecido. Así también como el estado de resultados nos proporciona la rentabilidad de una empresa, el flujo de efectivo nos permite analizar con mayor exactitud la liquidez de la empresa. (Guzmán, et. al., 2006).



7. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario **de juicio de expertos** elaborado por **la Universidad César Vallejo** De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo	El ítem se encuentra está





	(altonivel)	relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

GUÍA DE LA ENTREVISTA

N°	Preguntas	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
	DIMENSIÓN 1: ROTACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR				
1	¿Tiene conocimiento de a cuánto asciende la cartera de clientes?	4	4	4	
2	¿Tiene conocimiento del promedio de cuentas por cobrar mensual de la empresa?	4	4	4	
3	¿Tiene conocimiento de las ventas que genera de la empresa de forma anual?	4	4	4	
4	¿Se realizan reuniones para el respectivo análisis de la rotación de cuentas por cobrar?	4	4	4	
	DIMENSIÓN 2: POLÍTICAS DE COBRANZA				
5	¿La empresa cuenta con políticas de cobranza?	4	4	4	
6	¿Alguna vez se han perdido clientes por las políticas establecidas?	3	3	3	
7	¿Qué sistema utilizan para el control de cobranzas?	4	3	4	
8	¿Se han usado medidas legales con algún cliente por exceder los días de crédito?	4	3	3	
	DIMENSIÓN 3: POLÍTICAS DE CRÉDITO				
9	¿La empresa cuenta con políticas de crédito?	3	3	3	
10	¿Cuenta con un análisis de riesgo para potenciales clientes?	4	3	4	
11	¿Se realiza evaluaciones antes de establecer relaciones comerciales con un potencial cliente?	3	4	3	
12	¿Se otorgan plazos crediticios a los clientes?	4	3	4	
13	¿Cuenta con un informe de seguimiento de crédito, de acuerdo a plazos establecidos por cliente?	4	4	3	
	DIMENSIÓN 4: PROMEDIO DE COBRANZAS				
14	¿Se realizan evaluaciones de las cuentas por cobrar de la empresa?	4	3	4	
15	¿Tiene conocimiento sobre el porcentaje de deuda vencida?	3	4	3	
16	¿Considera que el promedio de cobranzas obtenido es suficiente para cubrir las deudas a corto plazo?	4	3	4	
17	¿Las cobranzas se vieron afectadas por la pandemia?	3	4	4	

MATRIZ DE CONSISTENCIAS

DIMENSIONES	INDICADORES	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Rotación de cuentas por cobrar	Ventas Netas	3	3	3	
	Promedio de Cuentas por Cobrar	4	4	4	
Políticas de Cobranzas	Gestión de Cobranzas	4	4	4	
	Operación financiera	4	4	4	
Políticas de Crédito	Análisis de Riesgo	4	4	4	
	Seguimiento de Crédito	3	3	3	
Promedio de cobranzas	Porcentaje de la deuda vencida	4	4	4	
	Porcentaje de clientes gestionados	3	3	3	
Ratios de Liquidez	Razón corriente	4	3	4	
		4	3	3	
	Razón de prueba ácida	3	3	3	
		3	3	3	
	Ratio prueba defensiva	4	3	4	
	Ratio capital de trabajo	3	4	3	



Firma del evaluador

N°DNI 09523405

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
BERNALES ARANDA, EDUARDO ALFREDO DNI 09523405	MAESTRO EN ADMINISTRACION Y DIRECCION DE EMPRESAS Fecha de diploma: 17/07/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. <i>PERU</i>
BERNALES ARANDA, EDUARDO ALFREDO DNI 09523405	DOCTOR EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 30/03/15 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. <i>PERU</i>
BERNALES ARANDA, EDUARDO ALFREDO DNI 09523405	BACHILLER EN CONTABILIDAD Fecha de diploma: 06/11/95 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
BERNALES ARANDA, EDUARDO ALFREDO DNI 09523405	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: 22/06/00 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>



ANEXO 4



Anexo 4

Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación: "Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Tecnología Auditiva Americana S.A.C., Lima 2021-2022"

Investigador (a) (es): Quinteros Tello, Sheyla Sofía y Valenzuela Roque Kely Yohana

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Tecnología Auditiva Americana S.A.C., Lima 2021-2022" cuyo objetivo es Determinar de que manera la gestión de cuentas por cobrar incide en la liquidez de la empresa Tecnología Auditiva Americana S.A.C., Lima 2021-2022. Esta investigación es desarrollada por estudiantes (colocar: pre o posgrado) de la carrera profesional de Contabilidad o programa pregrado, de la Universidad César Vallejo del campus sede Ate-Vitarte y Lima Este, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Tecnología Auditiva Americana S.A.C.



Describir el impacto del problema de la investigación.

Medir como una mala gestión de cuentas por cobrar por parte del área encargada afecta en un corto y largo plazo a la liquidez de la empresa

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Tecnología Auditiva Americana S.A.C., Lima 2021-2022". Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 30 minutos y se realizará en la sede de Parque Norte de la institución Tecnología Auditiva Americana S.A.C. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

* Obligatorio a partir de los 18 años



Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) (Apellidos y Nombres) Quinteros Tello, Sheyla Sofía y Valenzuela Roque, Kely Yohana email: squinteroste@ucvvirtual.edu.pe y kvalenzuelar@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor (Apellidos y Nombres) Salazar Quispe, Víctor Abel email: vsalazarq@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Lisseth Carla Puca Angulo

Fecha y hora: 18/05/2023

Correo electrónico: lisseth_puca@tecnologia-auditiva-americana.com



ANEXO 5

CHECKLIST

Estimado Trabajador, la siguiente checklist tiene como propósito poder recabar información necesaria que permita fortalecer y contribuir al desarrollo del estudio titulado: “Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Tecnología Auditiva Americana S.A.C., Lima 2021-2022”.

El cuál tiene como objetivo específico 1: “**Analizar el estado de la gestión de cuentas por cobrar de la empresa Tecnología Auditiva Americana S.A.C., Lima 2021-2022**”.

EMPRESA: Tecnología Auditiva Americana S.A.C.

ÁREA: Área de Cobranzas y crédito

CARGO: Jefa de cobranzas y crédito

ENTREVISTADOR: Quinteros Tello, Sheyla Sofía

Valenzuela Roque, Kely Yohana

ENTREVISTADO: Puca Angulo, Lisseth Carla

VARIABLE: Gestión de cuentas por cobrar

FEHA DE ENTREVISTA: 22/05/2023

INSTRUCCIONES: A continuación, marca las respuestas que decidas con una X.
Recuerda siempre responder con honestidad.



N°	Preguntas	SI CUMPLE	NO CUMPLE	PORQUE	HALLAZGOS
DIMENSIÓN 1: ROTACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR					
1	¿Tiene conocimiento de a cuánto asciende la cartera de clientes?		X	Desconozco del tema	Las personas que trabajan en el área no participan en las reuniones de Gerencia, así como también no están capacitadas, para llevar un control apropiado
2	¿Tiene conocimiento del promedio de cuentas por cobrar mensual de la empresa?		X	Desconozco del tema	
3	¿Tiene conocimiento de las ventas que genera de la empresa de forma anual?		X	Desconozco del tema	
4	¿Se realizan reuniones para el respectivo análisis de la rotación de cuentas por cobrar?		X	Desconozco del tema	
TOTAL		0	4		

	DIMENSIÓN 2: POLÍTICAS DE COBRANZA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	PORQUE	HALLAZGOS
5	¿La empresa cuenta con políticas de cobranza?	X		Se ofrecen facilidades de pago	No se evidencia un documento formal donde se indique cuáles son las políticas establecidas y aprobadas por la Gerencia .
6	¿Alguna vez se han perdido clientes por las políticas establecidas?		X	Siempre se acepta lo que el cliente dice	
7	¿Qué sistema utilizan para el control de cobranzas?	X		Se genera un excel del sistema Contable.pe	Se evidenció que manejan un sistema de facturación de nombre CONTABLE.PE, el cual cuenta con un módulo que te permite descargar un excel con el detalle de los días vencidos y por vencer de cada uno de los clientes.
8	¿Se han usado medidas legales con algún cliente por exceder los días de crédito?		X	Las medidas que he tomado es realizarles una visita, para poder informarles la deuda	
TOTAL		2	2		

	DIMENSIÓN 3: POLÍTICAS DE CRÉDITO	SI CUMPLE	NO CUMPLE	PORQUE	HALLAZGOS
9	¿La empresa cuenta con políticas de crédito?	X		Tenemos Políticas a 30 días para los clientes mayoristas	No se evidencia un documento formal donde se indique cuáles son las políticas establecidas y aprobadas por la Gerencia
10	¿Cuenta con un análisis de riesgo para potenciales clientes?		X	No se tiene esa área	
11	¿Se realiza evaluaciones antes de establecer relaciones comerciales con un potencial cliente?		X	No se tiene esa área	
12	¿Se otorgan plazos crediticios a los clientes?	X		Sólo se otorgan éstos plazos a los mayoristas	Se evidencias por medio de las facturas que efectivamente los clientes mayoristas se les otorga un plazo crediticio equivalente a un mes
TOTAL		2	2		



DIMENSIÓN 4: PROMEDIO DE COBRANZAS		SI CUMPLE	NO CUMPLE	PORQUE	HALLAZGOS
13	¿Se realizan evaluaciones de las cuentas por cobrar de la empresa?		X	Desconozco del tema	Las personas que trabajan en el área no participan en las reuniones de Gerencia, así como también no están capacitadas, para llevar un control apropiado
14	¿Tiene conocimiento sobre el porcentaje de deuda vencida?		X	Desconozco del tema	
15	¿Considera que el promedio de cobranzas obtenido es suficiente para cubrir las deudas a corto plazo?		X	Desconozco del tema	
16	¿Las cobranzas se vieron afectadas por la pandemia?	X		Las ventas para el 2021, fueron muy bajas debido a ello la HOLLING BENOIT y KIRTANE S.A. envió dinero a la empresa	Se obtuvieron los contratos mutuos, firmado y legalizados notarialmente por cada uno de los préstamos
TOTAL		1	3		

Puca Angulo, Lisseth Carla

DNI N°40823345

Síntesis de los resultados de cumplimiento obtenidos tanto en número de respuestas como porcentaje con respecto al par de cobranzas y crédito:

DIMENSIONES	SI CUMPLE	NO CUMPLE	TOTAL
ROTACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR	0	4	4
POLÍTICAS DE COBRANZA	2	2	4
POLÍTICAS DE CRÉDITO	2	2	4
PROMEDIO DE COBRANZAS	1	3	4
TOTAL N° DE RESPUESTAS	5	11	16
PORCENTAJE DE RESPUESTAS	31%	69%	100%



ANEXO 6

Carta de Autorización de la empresa



TECNOLOGÍA
Auditiva Americana
del Grupo
BENCOIT Auditores

informes@tecnologia-auditiva-americana.com
www.benoitaudifonos.pe

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20608768932
Tecnología Auditiva Americana S.A.C.	
Nombre del Titular o Representante legal: Marco Antonio Bobadilla Pérez	
Nombres y Apellidos Marco Antonio Bobadilla Pérez	DNI: 07455035

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7°, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo ⁽¹⁾, autorizo , no autorizo publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Tecnología Auditiva Americana S.A.C., Lima 2021-2022	
Nombre del Programa Académico: Contabilidad	
Autor: Nombres y Apellidos Kely Yohana Valenzuela Roque Sheyla Sofía Quinteros Tello	DNI: 70374455 72461332

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) de estudio.

TECNOLOGIA AUDITIVA AMERICANA SAC

MARCO ANTONIO BOBADILLA PEREZ
APODERADO

Lugar y Fecha: Lima – Perú. San Borja 03/05/2023



ANEXO 7

Estado de situación financiera sin aplicar NIIF

TECNOLOGIA AUDITIVA AMERICANA S.A.C.							
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA							
(Expresado en Soles)							
		2022	%	2021	%	2020	%
ACTIVO							
01	Efectivo y Equivalente de Efectivo	413,399.39	24%	677,203.00	34%	188,504.85	10%
02	Cuentas por Cobrar Comerciales	464,602.83	27%	365,022.61	18%	15,455.36	1%
03	Prestamos a Accionistas y Personal	-	0%	-	0%	-	0.0%
04	Otras Cuentas por Cobrar	56,956.55	3%	76,919.42	4%	-	0%
05	Gastos Contratados por Anticipado	87,584.12	5%	73,065.00	4%	740.00	0%
06	Mercadería	315,400.77	18%	283,847.97	14%	1,322,845.66	71%
06	Inventarios Por Recibir	39,662.38	2%	171,632.28	9%	-	0%
07	Crédito Tributos	10,587.67	1%	4,493.14	0%	250,325.57	13%
08	Intereses Diferidos	96,390.20	6%	143,481.04	7%	14,472.00	1%
	Total Activo Corriente	1,484,583.91	85%	1,795,664.46	89%	1,792,343.44	96%
09	Inmuebles Maquinarias y Equipos	298,448.84	17%	225,048.38	11%	78,290.11	4%
09	Activo Intangibles	29,474.57	2%	22,513.15	1%	-	0%
09	Depreciación Acumulada	(65,874.93)	-4%	(27,734.87)	-1%	-	0%
09	Amortización Acumulada	(4,779.12)	0%	(2,063.71)	0%	-	0%
	Total Activo No Corriente	257,269.36	15%	217,762.95	11%	78,290.11	4%
	Total Activo	1,741,853.27	100%	2,013,427.41	100%	1,870,633.55	100%
PASIVO Y PATRIMONIO							
10	Sobregiros Bancarios	-		-		-	
11	Tributos por Pagar	203,398.57	12%	92,311.63	5%	1,280.00	0%
12	Anticipos Recibidos	38,164.26	2%	81,268.77	4%	251.41	0%
13	Remuneraciones por Pagar	108,002.06	6%	85,916.97	4%	7,000.00	0%
14	Cuentas por Pagar Comerciales	537,129.84	31%	790,405.99	39%	1,703,991.27	91%
15	Otras Cuentas por Pagar	12,597.55		-		-	
16	Cuentas por Pagar Diversas-Relacionadas	1,031,403.71	59%	1,398,104.31	69%	159,456.00	9%
	Total Pasivo Corriente	1,930,695.99	111%	2,448,007.67	122%	1,712,522.68	92%
	Total Pasivo No Corriente	-	0%	-	0%	-	0%
	Total Pasivo	1,930,695.99	111%	2,448,007.67	122%	1,871,978.68	100%
Patrimonio							
17	Capital	1,000.00	0%	1,000.00	0%	1,000.00	0%
17	Reserva Legal	200.00	0%	-	0%	-	0%
17	Resultados Acumulados	(435,580.26)	-25%	(3,280.13)	0%	-	0%
17	Resultado del Ejercicio	245,537.54	14%	(432,300.13)	-21%	(2,345.13)	0%
	Total Patrimonio	(188,842.72)	-11%	(434,580.26)	-22%	(1,345.13)	0%
	Total Pasivo y Patrimonio	1,741,853.27	100%	2,013,427.41	100%	1,870,633.55	100%



ANEXO 8

Estado de situación financiera aplicando NIIF

TECNOLOGIA AUDITIVA AMERICANA S.A.C.							
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA							
(Expresado en Soles)							
		2022	%	2021	%	2020	%
ACTIVO							
01	Efectivo y Equivalente de Efectivo	413,399.39	24%	677,203.00	34%	188,504.85	10%
02	Cuentas por Cobrar Comerciales	464,602.83	27%	365,022.61	18%	15,455.36	1%
03	Prestamos a Accionistas y Personal	-	0%	-	0%	-	0.0%
04	Otras Cuentas por Cobrar	56,956.55	3%	76,919.42	4%	-	0%
05	Gastos Contratados por Anticipado	87,584.12	5%	73,065.00	4%	740.00	0%
06	Mercadería	315,400.77	18%	283,847.97	14%	1,322,845.66	71%
06	Inventarios Por Recibir	39,662.38	2%	171,632.28	9%	-	0%
07	Crédito Tributos	10,587.67	1%	4,493.14	0%	250,325.57	13%
08	Intereses Diferidos	96,390.20	6%	143,481.04	7%	14,472.00	1%
	Total Activo Corriente	1,484,583.91	85%	1,795,664.46	89%	1,792,343.44	96%
09	Inmuebles Maquinarias y Equipos	298,448.84	17%	225,048.38	11%	78,290.11	4%
09	Activo Intangibles	29,474.57	2%	22,513.15	1%	-	0%
09	Depreciación Acumulada	(65,874.93)	-4%	(27,734.87)	-1%	-	0%
09	Amortización Acumulada	(4,779.12)	0%	(2,063.71)	0%	-	0%
	Total Activo No Corriente	257,269.36	15%	217,762.95	11%	78,290.11	4%
	Total Activo	1,741,853.27	100%	2,013,427.41	100%	1,870,633.55	100%
PASIVO Y PATRIMONIO							
10	Sobregiros Bancarios	-		-		-	
11	Tributos por Pagar	203,398.57	12%	92,311.63	5%	1,280.00	0%
12	Anticipos Recibidos	38,164.26	2%	81,268.77	4%	251.41	0%
13	Remuneraciones por Pagar	108,002.06	6%	85,916.97	4%	7,000.00	0%
14	Cuentas por Pagar Comerciales	537,129.84	31%	790,405.99	39%	1,703,991.27	91%
15	Otras Cuentas por Pagar	12,597.55		-		-	
16	Cuentas por Pagar Diversas-Relacionadas	531,403.71	31%	898,104.31	45%	159,456.00	9%
	Total Pasivo Corriente	1,430,695.99	82%	1,948,007.67	97%	1,871,978.68	100%
16	Cuentas por Pagar Diversas-Relacionadas	500,000.00	29%	500,000.00		-	
	Total Pasivo No Corriente	500,000.00	29%	500,000.00	25%	-	0%
	Total Pasivo	1,930,695.99	111%	2,448,007.67	122%	1,871,978.68	100%
Patrimonio							
17	Capital	1,000.00	0%	1,000.00	0%	1,000.00	0%
17	Reserva Legal	200.00	0%	-	0%	-	0%
17	Resultados Acumulados	(435,580.26)	-25%	(3,280.13)	0%	-	0%
17	Resultado del Ejercicio	245,537.54	14%	(432,300.13)	-21%	(2,345.13)	0%
	Total Patrimonio	(188,842.72)	-11%	(434,580.26)	-22%	(1,345.13)	0%
	Total Pasivo y Patrimonio	1,741,853.27	100%	2,013,427.41	100%	1,870,633.55	100%



ANEXO 9

Estado de Resultados Integrales

TECNOLOGÍA AUDITIVA AMERICANA S.A.C.									
ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES CONSOLIDADO									
(Expresado en Soles)									
		2022	%			2021	%	2020	%
Ventas Netas		5,634,963.68	100%	Ventas Netas		5,243,365.11	100%	49,310.75	100%
701211 Audifonos	5,123,012.28		91%	701211 Audifonos	4,732,780.32		90%		
- Polo	504,259.73		9%	- Polo	433,101.21		8%		
- Cusco	218,148.43		4%	- Cusco	189,900.73		4%		
- San Borja	32,629.26		1%	- San Borja	1,386,115.84		26%		
- Parque Norte	1,402,884.35		25%	- Parque Norte	860,460.03		16%		
- Primavera	366,541.26		7%	- Primavera	-		0%		
- Whosale	2,598,649.25		46%	- Whosale	1,863,202.51		36%		
701212 Baterías	177,546.01		3%	701212 Baterías	209,785.56		4%		
- Polo	4,720.75			- Polo	5,971.44				
- Cusco	3,188.77			- Cusco	3,749.97				
- San Borja	7,037.29			- San Borja	114,798.92				
- Parque Norte	50,714.88			- Parque Norte	15,095.07				
- Primavera	37,335.70			- Primavera	-				
- Whosale	74,548.62			- Whosale	70,170.16				
701213 Accesorios	102,919.64		2%	701213 Accesorios	69,725.93		1%		
- Polo	2,308.71			- Polo	3,398.31				
- Cusco	332.99			- Cusco	145.71				
- San Borja	2,822.13			- San Borja	27,337.66				
- Parque Norte	58,733.45			- Parque Norte	11,516.04				
- Primavera	16,959.94			- Primavera	-				
- Whosale	21,762.42			- Whosale	27,328.21				
701213 Moldes	31,703.26		1%	701213 Moldes	25,089.17		0%		
- Polo	2,806.04			- Polo	772.94				
- Cusco	970.54			- Cusco	311.49				
- San Borja	424.10			- San Borja	3,255.67				
- Parque Norte	3,609.35			- Parque Norte	2,084.98				
- Primavera	2,427.05			- Primavera	-				
- Whosale	21,466.18			- Whosale	18,664.09				
703211 Evaluacion audiologica	10,334.29		0%	703211 Evaluacion aud	19,875.03		0%		
- Polo	2,052.04			- Polo	1,666.89				
- Cusco	-			- Cusco	42.37				
- San Borja	494.90			- San Borja	11,742.58				
- Parque Norte	6,395.01			- Parque Norte	6,423.19				
- Primavera	1,392.34			- Primavera	-				
- Whosale	-			- Whosale	-				
703212 Reparaciones	112,574.55		2%	703212 Reparaciones	104,426.31		2%		
- Polo	10,352.25			- Polo	8,175.72				
- Cusco	-			- Cusco	124.15				
- San Borja	3,979.24			- San Borja	73,331.87				
- Parque Norte	28,703.81			- Parque Norte	8,457.49				
- Primavera	41,175.46			- Primavera	-				
- Whosale	28,363.79			- Whosale	14,337.08				
703213 Otros Servicios	76,873.65		1%	703213 Otros Servicios	81,682.79		2%		
- Cusco	195.27			- Polo	7,186.94				
- Polo	7,269.08			- Cusco	11,426.98				
- San Borja	2,227.53			- San Borja	24,417.72				
- Parque Norte	23,169.73			- Parque Norte	14,540.08				
- Primavera	16,595.30			- Primavera	-				
- Whosale	27,416.74			- Whosale	24,111.07				
Costo de Venta	(2,477,437.90)		-44%		(2,915,278.06)		-56%	(27,591.08)	-56%
Utilidad Bruta	3,157,525.78		56%		2,328,087.05		44%	21,719.67	44%
Gastos Administrativos	(666,548.06)		-12%		(882,086.34)		-17%	(20,092.95)	-41%
Gastos de Ventas	(1,394,682.68)		-25%		(1,189,327.68)		-23%	(335.58)	-1%
Gastos de Almacén- Logística	(393,581.26)		-7%		(190,550.94)		-4%	-	0%
Gastos Centro de Servicios	(139,737.74)		-2%		(125,795.71)		-2%	-	0%
Resultado de Operación	562,976.04		10%		(59,673.62)		-1%	1,291.14	3%
Gastos Financieros	(378,825.83)		-7%		(408,500.02)		-8%	(3,470.38)	-7%
Ingresos Financieros	378,095.32		7%		140,341.30		3%	42.29	0.1%
Otros Ingresos	156,891.27		3%		4,763.87		0.1%	0.00	0%
Otros Gastos	(314,070.30)		-6%		(109,231.66)		-2%	(208.18)	0%
Resultados Antes de Impuestos	405,066.50		7%		(432,300.13)		-8%	(2,345.13)	-5%
(-) Impuesto a la Renta	10%	(6,900.00)			-			-	
(-) Impuesto a la Renta	29.5%	(152,428.96)			-			-	
(-) Participación de los Trabajadores	10%	0.00			-			-	
(-) Reserva Legal	10%	(200.00)			-			-	
Resultado del Ejercicio	245,537.54		4%		(432,300.13)		-8%	(2,345.13)	-5%



ANEXO 10

Estado de flujo de Efectivo

TECNOLOGIA AUDITIVA AMERICANA S.A.C		
ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO		
(Expresado en Soles)		
ACTIVIDADES	EJERCICIO 31/12/2021	EJERCICIO 31/12/2022
Actividades de Operación		
Cobranza de venta de bienes o servicios e ingresos operacionales	6,142,087.83	6,620,605.63
Cobranza de regalías, honorarios, comisiones y otros		
Cobranza de intereses y dividendos recibidos		
Otros cobros de efectivo relativos a la actividad		6,511.37
Menos:		
Pago a proveedores de bienes y servicios	(5,084,655.71)	(4,830,419.67)
Pago de remuneraciones y beneficios sociales	(962,045.94)	(1,099,444.85)
Pago de tributos	(265,068.00)	(576,041.48)
Pago de intereses y rendimientos		0.00
Otros pagos de efectivo relativos a la actividad	(37,336.59)	(54,164.85)
Aumento (Disminución) del Efectivo y Equivalente de Efectivo Provenientes de Actividades de Operación	-207018.41	67,046.15
Actividades de Inversión		
Cobranza de venta de valores e inversiones permanentes		
Cobranza de venta de inmuebles, maquinaria y equipo		
Cobranza de venta de activos intangibles		
Otros cobros de efectivo relativos a la actividad		
Menos:		
Pagos por compra de valores e inversiones permanentes		
Pagos por compra de inmuebles, maquinaria y equipo	0.00	0.00
Pagos por compra de activos intangibles		
Otros pagos de efectivo relativos a la actividad		
Aumento (Disminución) del Efectivo y Equivalente de Efectivo Provenientes de Actividades de Inversión	0.00	0.00
Actividades de Financiamiento		
Cobranza de emisión de acciones o nuevos aportes	-	-
Cobranza de recursos obtenidos por emisión de valores u otras obligaciones de largo plazo	695,712.85	-
Otros cobros de efectivo relativos a la actividad		
Menos:		
Pagos de amortización o cancelación de valores u otras obligaciones de largo plazo	-	(330,849.76)
Pago de dividendos y otras distribuciones		
Otros pagos de efectivo relativos a la actividad		
Aumento (Disminución) del Efectivo y Equivalente de Efectivo Provenientes de Actividades de Financiamiento	695712.85	(330,849.76)
Aumento (Disminución) Neto de efectivo y Equivalente de Efectivo	488694.44	(263,803.61)
Saldo Efectivo y Equivalente de Efectivo al Inicio del Ejercicio	188508.56	677,203.00
Saldo Efectivo y Equivalente de Efectivo al Finalizar el Ejercicio	677203.00	413,399.39