



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

“Administración de las cuentas por cobrar y la liquidez de la Cooperativa de
Ahorro y Crédito Norandino, Tarapoto, año 2018”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Contador Público

AUTORA:

Carmen Salas Amasifuen (ORCID: 0000-0002-9631-421X)

ASESOR:

Mg. Renán Bernales Vásquez (ORCID: 0000-0003-4189-9000)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

TARAPOTO – PERÚ

2019

Dedicatoria

Agradecer a Dios por darme fortaleza a lo largo de este reto de mi vida personal y profesional, a mis padres por sus apoyo moral y económico en los momentos de dificultades y de debilidad.

Agradecer a mis docentes, compañeros de mis 2 centros universitarios por los valores y principios que me han inculcado para lograr este objetivo.

A mis jefes inmediatos y compañeros de oficina por su gran apoyo y por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación con su paciencia y rectitud.

Agradecimiento

Agradezco a mi familia por su apoyo, a la empresa por facilitar la información para realizar este trabajo de investigación, a los miembros que conformaron y me brindaron el apoyo económico y moral para culminar con éxito esta tarea académica.

Página de jurado

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-063-2019 Página : 1 de 1
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) Carmen Salas Amasifuen cuyo título es: "Administración de las cuentas por cobrar y la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino, Tarapoto, año 2018",

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16, DIECISÉIS.

Tarapoto, 12 de julio de 2019


M.B.A C.P.C Jhon Bautista Fasabi
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
MAT. 18 - 621

MBA. JHON BAUTISTA FASABI
PRESIDENTE


Mg. Renan Bernales Vasquez
DNI: 01122213

MG. RENAN BERNALES VASQUEZ
SECRETARIO


Mg. Omar Ivan Urtecho Cueva
CPC. N° 02 - 003427

MG. OMAR URTECHO CUEVA
VOCAL



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---------------------------------------------------------------------------	--------	-----------

Declaratoria de autenticidad

Declaratoria de autenticidad

Yo, Carmen Salas Amasifuen, estudiante de Pregrado de la Escuela de Contabilidad, de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 70315870, con la tesis titulada **“Administración de las cuentas por cobrar y la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino, Tarapoto, año 2018”**

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autonomía.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada, ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falsa de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores) autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 11 de julio de 2019


Carmen Salas Amasifuen

DNI: 70315870

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página de jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	12
2.1. Diseño de investigación	12
2.2. Operacionalización de variables	12
2.3. Población y muestra	15
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, valides y confiabilidad	16
2.5. Procedimiento	17
2.6. Métodos de análisis de datos	17
2.7. Aspectos éticos	17
III. RESULTADOS	18
IV. DISCUSIÓN	28
V. CONCLUSIONES	30
VI. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS	34
Matriz de consistencia	35
Instrumentos de recolección de datos	37
Validación de instrumentos	43
Carta de aceptación a realizar la investigación	52
Acta de aprobación de originalidad	53
Reporte de similitud	54
Autorización de publicación de tesis	55

Autorización final de trabajo de investigación..... 56

Índice de tablas

Tabla 1 Créditos sin autorización de gerencia de la empresa.	21
Tabla 2 Liquidez de la empresa.....	23
Tabla 3 Liquidez real de la empresa.....	26
Tabla 4 Liquidez estimada de la empresa	27
Tabla 5 Características de política de cobranza	40
Tabla 6 Procedimientos de cobranza.....	41
Tabla 7 Verificación de expedientes del sector agrícola.....	42

Índice de figuras

Figura 1. Índice de liquidez.....	24
Figura 2. Índice de liquidez real y estimada de la empresa.....	25

RESUMEN

La presente investigación titulada “Administración de las cuentas por cobrar y la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino, Tarapoto, año 2018” tiene por objetivo general analizar la administración de las cuentas por cobrar y establecer su efecto en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino de la ciudad de Tarapoto en el año 2018, en la presente se trabajó con Morgan (2009) manifestó: “Son derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto análogo, así representado el crédito que concede la empresa a sus clientes” (p.3) y Domínguez (2007) “dice que algunos autores se refieren a este concepto de liquidez con el termino de solvencia, definiéndola como la capacidad que posee una empresa para asumir sus obligaciones de pagos” (p.34), La investigación presenta un tipo de investigación no experimental, con un diseño Correlacional, teniendo como muestra conformada por los 4 colaboradores y 125 expedientes del sector agrícola de la Cooperativa ahorro y crédito Norandino, año 2018, los instrumentos que se trabajó son fichas textuales de comentarios y resúmenes, lista de cotejo, entrevista, cuestionario y guía documental. Teniendo como principales resultados que la empresa no actualiza el límite de crédito del cliente, falta de una revisión de manera anual para ver la condición de pago del cliente, además de ello existe créditos que exceden el límite de crédito sin autorización de la empresa por la falta de una base de datos actualizado, se debe de enviar cartas a clientes claves la cual la cooperativa no realiza ese proceso, como conclusiones principales: por parte del área de crédito no cumplen con los procedimientos que tiene la cooperativa en base a los 8 pasos estipulados y no existe un área de cobranza consecuencia de un porcentaje elevado de morosidad, mediante la aplicación del instrumento lista de cotejo se evidencio con 25 expedientes de crédito agrícolas que no cumplen con las políticas establecidas de la empresa, respecto a cumplir con lo requerido de un crédito para la elaboración de un expediente,

Palabras claves: Cuentas por cobrar, Liquidez, morosidad, créditos, cobranza.

ABSTRACT

The present investigation titled "Administration of accounts receivable and the liquidity of Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino, Tarapoto, 2018" has the general objective of analyzing the administration of accounts receivable and establishing its effect on the Cooperativa's liquidity of Savings and Credit Norandino of the city of Tarapoto in 2018, in the present worked with Morgan (2009) stated: "Are exigible rights originated by sales, services rendered, granting of loans or any other analogous concept, thus represented the Credit granted by the company to its clients "(p.3) and Domínguez (2007)" says that some authors refer to this concept of liquidity with the term of solvency, defining it as the capacity that a company has to assume its obligations of payments "(p.34), The research presents a type of non-experimental research, with a Correlational design, taking as sample po r the 4 collaborators and 125 files of the agricultural sector of the Norandino Savings and Credit Cooperative, 2018, the instruments that were worked on are text sheets of comments and summaries, checklist, interview, questionnaire and documentary guide. Having as main results that the company does not update the credit limit of the client, lack of an annual review to see the payment condition of the client, in addition to this there are credits that exceed the credit limit without authorization of the company by the lack of an updated database, should send letters to key customers which the cooperative does not perform this process, as main conclusions: by the credit area do not comply with the procedures that the cooperative has based on the 8 steps stipulated and there is no collection area resulting from a high percentage of delinquency, through the application of the checklist instrument is evidenced with 25 agricultural credit records that do not comply with the company's established policies, with respect to complying with the requirements of a credit for the preparation of a file,

Key words: Accounts receivable, Liquidity, delinquency, credits, collection.

I. INTRODUCCIÓN

Las empresas en su mayoría buscan generar crecimiento, desarrollo económico, en aras de lograr eficiencia en sus operaciones, asimismo muestran como limitante el no implementar apropiadamente sus actividades.

A nivel mundial el incremento de la morosidad se incrementa originando deficiencia de las cuentas por cobrar, así se suscita el incumplimiento de procesos internos con el otorgamiento de créditos y cobranza.

Se evidenció prácticas generalidades a nivel mundial, donde las empresas ejecutan sus actividades buscan explorar de manera eficiente todos los recursos que intervienen operaciones (James, 2010, p.14).

Según Organización Nacional de Integración Cooperativa 2015, existe aproximadamente 950 cooperativas constituidas a nivel nacional en el sistema cooperativo, en los últimos años tuvo gran acogida de socios y clientes que generó crecimiento en distintos departamentos del país con diversas políticas, sin embargo, la morosidad se incrementó de manera acelerada en las citadas instituciones, cada una de ellas tiene sus políticas y protocolos para mejor funcionamiento y cumplimiento de metas, sin embargo, no las cumplen.

La institución en donde se desarrolló la presente investigación en la empresa posicionada desde el 2016, con domicilio en el Jr. Nicolás de Piérola N° 256 de la ciudad de Tarapoto, con RUC 20480014678, se evidenció a nivel nacional agrupa a más de 15 mil socios, teniendo a los mismos más del 50% como clientes, 20 % rubro de la agricultura.

Teniendo como resultado de la evaluación de expedientes de créditos de los socios de rubro agricultura, se detectaron las atingencias que se detallan:

Los analistas de crédito no cumplieron con las disposiciones impartidas en los manuales internos, como es el hecho de contar en su integridad con la documentación para otorgar un crédito, asimismo, no realizaron indagaciones sobre la conformidad de la

información proporcionada por los socios que solicitaron créditos, limitándose solamente a verificar y reportar la anuencia de los créditos, más no realizaron una verificación actual del límite de crédito, el cual está calificado para otorgar el monto del prestamos que solicitan. Se ha asignado a cuatro (4) analistas de crédito. Como resultado de la revisión realizada a las carpetas de crédito de tres (3) analistas; se corroboró la presencia de siete (7) expedientes incompletos, consecuencia de la falta de verificación de pago del último año de los clientes; cuatro (4) completos y uno (1) que no posee el sustento documentado y la aprobación de gerencia, además excediendo el límite de crédito que califica; habiéndose concedido créditos por S/ 130,000.00 otorgados a doce (12) clientes en el periodo intercalado enero - julio 2018, incurriéndose en retraso de obligaciones por S/ 93 600.00, indicar que el total de créditos en general son de 120 agricultores de Enero a Julio.

No se ha implementado un procedimiento de políticas de cobranza, aunado que no existe un área específica para esta función; toda vez que son funciones que desarrollan los mismos analistas de créditos, lo que ocasiona que a la fecha de iniciar la presente investigación se posea el 8% de morosidad, superando el porcentaje estimado por la Cooperativa, consecuencia de que no realiza un adecuado cálculo de rotación de cartera para su análisis, consideran solo cuentas por cobrar del mes, más no el saldo inicial que corresponde al mes pasado, en ese accionar, se ha verificado sobre la presencia de cuatro (4) socios que cancelan de manera puntual sus cuotas (S/ 36,400.00) y de ocho (8) socios que incumplen su cronograma de cuotas que se ha establecido, lo que origina morosidad por S/ 93 600.00, equivalente al 8% del sector agrícola; consecuencia de no contar con un listado de clientes objetivos, clasificarlo y verificar el límite de crédito que debe ser aprobado.

La Cooperativa en lo que va del año 2018, no generó mayor liquidez, muestra de ello se refleja en la recuperación de los créditos otorgados solo para cumplir con las obligaciones fijas de cada mes, enero cuenta con 0.89, febrero y marzo con 0.77, abril 0.67, mayo 0.69, junio 0.54, julio 0.45.

Indica por cada S/ 1.00 de pasivo se tiene el índice de unidad monetaria que muestra de manera mensual de enero a Julio, que representa monetariamente que cumplen solo con

las obligaciones fijas de cada mes, la presente investigación va permitir conocer los acontecimientos de las dos variables, generando la aportación de información del sector agrícola en base a ello la empresa toma decisiones y estrategias de mejora.

A continuación, se conocerá la opinión de autores del ámbito internacional y nacional referente al tema investigado:

Pacheco, J. (2017). En su trabajo de investigación titulado: *Propuesta de control interno para cuentas por cobrar en la empresa promocharters*. (Tesis para optar el grado de magister) Objetivo general es conocer el *control* interno para cuentas por cobrar en la empresa promocharters y metodología de nivel descriptivo – correlacional que se describieron las variables en función a la empresa luego poder establecer su relación. Universidad Nacional de Guayaquil. Ecuador. Concluyó lo siguiente: La gestión de las cobranzas muestra un acaecimiento de flujo de efectivo en la empresa.

Gualancaña, F. y Ilbay, W. (2012). En su trabajo de investigación: *Proceso de créditos y cobranzas y su incidencia en la cartera vencida de la empresa 17 “Hidrotecnología” de la ciudad de Ambato*. (Tesis de Pregrado para optar la titulación). Universidad Técnica de Ambato - Ambato – Ecuador. Como objetivo general es determinar Proceso de créditos y cobranzas y su incidencia en la cartera vencida de la empresa 17 “Hidrotecnología” de la ciudad de Ambato, Con diseño de Investigación de tipo correlacional es aquella que “implica la investigación sistemática de relaciones entre dos o más variables.”. Llega a lo siguiente conclusión. El proceso de crédito y cobranza no es adecuado en la empresa, no cuenta con procesos establecidos, por lo tanto, no toman en cuenta de otorgar un crédito.

A nivel nacional existen infinitos trabajos de investigación de las cuales se escogió dos investigadores que desarrollaron temas idéntico a investigar y que van a contribuyó en el tema a investigar.

Hidalgo, E. (2010). En su trabajo de Investigación: *Influencia del control interno en la gestión de créditos y cobranzas en una empresa de servicios de pre-prensa digital en Lima-Cercado*. (Tesis para optar el título profesional). Objetivo general Propuesta de Gestión de créditos y cobranza en una empresa de servicios de pre-prensa digital en lima-cercado y la investigación será de tipo cualitativo, ya que se va a realizar

entrevistas al personal involucrado. Universidad San Martín de Porres, Lima. Concluye lo siguiente: La planificación del control interno comporta el desarrollo de una estrategia global en base al objetivo y alcance del encargo y la forma en que se espera que responda la organización de la empresa.

Villacorta, F. (2014). En su trabajo de investigación: *Las políticas al crédito y su influencia en la morosidad de los clientes de la empresa Import Export Yomar E.I.R.L. Limas*. (Tesis para optar el título de Contador). Con objetivo general Diseñar las políticas al crédito y su influencia en la morosidad de los clientes de la empresa Import Export Yomar E.I.R.L. Limas, con metodología de investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres. Con la siguiente conclusión, el elevado índice de morosidad; otorgamientos de créditos de las líneas de crédito y una deficiencia evaluación de clientes.

Se indicará un autor que desarrolló su tema de investigación relacionado al tema que se evidenció para comprar los resultados y lograr así contribuir a la empresa y sociedad interesada.

Del Águila, P. (2017). En su trabajo de investigación: Evaluación de la gestión de crédito y su impacto en la liquidez de la empresa constructora Barthe Puscan Luis EIRL durante el año 2014. (Tesis de Pregrado para optar el título de Contador Público). Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú. Como objetivo general Evaluar la gestión de crédito y su impacto en la liquidez de la empresa constructora Barthe Puscan Luis EIRL durante el año 2014, La investigación tuvo un diseño no experimental. Concluyo con lo siguiente: Los créditos otorgados que realiza la empresa “BARTHE PUSCAN LUIS” E.I.R.L. es deficiente, puesto que se evidenció, que la empresa no cuenta con una estructura que planifique las actividades, y que contribuyan a lograr los objetivos planteados debido a la falta de organización en el área de crédito.

La deficiencia de las empresas es que no realizan seguimientos de sus procedimientos para así lograr un mejor crecimiento de cumplimiento de metas y lograr cumplir con objetivos a corto y largo plazo.

Para la presente investigación se brinda información conceptual relacionada al tema a investigar:

La administración de las cuentas por cobrar son aquellos derechos de la empresa que lleva operaciones de venta o servicio a crédito, con políticas que de cada entidad y como recuperar el dinero según lo programado.

Morgan (2009) en su libro la administración de las cuentas por cobrar considera “Son derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto análogo, así representado el crédito que concede la empresa a sus clientes” (p.3).

Es de importancia aplicar el procedimiento y políticas de cobranza para un trabajo eficaz de la empresa, cobranza es realizar el seguimiento a clientes para un cumplimiento de sus obligaciones según fecha establecida por el bien o servicio realizado.

Políticas de crédito

Las políticas de crédito son importantes en la empresa para mejor cumplimiento de procedimientos de los mismos y realizar una correcta gestión.

Normas que utiliza una entidad para brindar oportunidades de pago a los clientes, determinando ya que se encuentre apto para un crédito, con los procedimientos y políticas de la empresa.

Según Morgan (2009), con respecto a la política de crédito “Serie de lineamientos con la finalidad de determinar si es posible otorgar un crédito a un cliente y en qué tiempo determinado (p.10).

Se establece que las políticas de crédito de una entidad son aquellos reglamentos de una entidad que establece para cumplir con los otorgamientos de crédito y a base de ello emplearles, así llevando a cabo una mejor gestión y cumplimientos de metas para la empresa.

Morosidad

El retraso que tiene un cliente ante el compromiso de pago de un servicio o crédito otorgado por la empresa, cliente que se encuentra con mora con porcentaje de acuerdo a lo establecido por la empresa en el periodo vigente.

Según Villaseñor (2008), define la morosidad como: “retraso de cumplimiento de una obligación, que se encuentra suceso a mora; suele identificarse principalmente con la demora en el pago de una deuda”.

La impuntualidad de un cliente tiende a aumentar la morosidad de la empresa, al cliente que se retrasa en su cronograma de pago se lo denomina moroso.

Asignación límite de crédito

Es importante revisar al cliente durante los 12 meses de su historial de crédito para poder verificar su puntualidad de pago y así poder otorgar de manera objetiva un crédito.

Morgan (2009) Menciona: “clientes que deben de contar con un límite de crédito, debe ser revisado y actualizado una vez al año” (p.32). Para asignar créditos es importante sacar el reporte del sistema y hacer los seguimientos de sus créditos actuales y antiguos en distintas entidades y así evaluar si se encuentra apto para un crédito.

Evaluación del límite de crédito

Para otorgar un crédito es importante evaluar según políticas establecidas por la empresa, seguir con el manual que tiene la empresa para el otorgamiento de créditos, tener en cuenta que la verificación debe ser del último año.

Morgan (2009). Menciona que: “la revisión de realizarse dentro de los 12 meses de créditos del cliente, así verificando la conducta de pago y a la vez un seguimiento” (p.33). La evaluación límite de crédito es verificar la puntualidad en que cancela un cliente sus deudas en los 360 días según ello se evaluó si está calificado para un crédito.

Aprobación antes de Superar el límite de crédito

Para exceder un crédito se tiene que tener una aprobación de gerencia, debe tener conocimiento la empresa y el representante emitir constancia de aprobación.

Morgan (2009) Menciona:

Sostiene que no es conveniente brindar un crédito con superación, no debería efectuarse más límite de crédito y no realizar envíos a dichos clientes hasta que se reciba el pago (p.33).

Políticas de cobranza

Procedimiento que estable una empresa para cobrar a un cliente por un deudo pendiente que tiene mora por no cancelar de acuerdo a un cronograma establecido con el cliente en previo acuerdo, como se muestra en anexo 7 las características de política de cobranza

Procedimiento de cobranza

Para la recaudación de créditos vencidos se tiene que establecer un proceso y así recuperar la morosidad de los clientes. Existe procedimientos distintos; lo establece cada empresa.

Morgan (2009) manifestó: “Se utiliza cuando una cuenta vence, es allí se realiza la gestión de cobranza siendo así un personal exigente” (p.35), como se detalla en Anexo 8 los procedimientos de cobranza.

Rotación de cartera

La rotación de cartera es lo esencial de veces rota el efectivo, el tiempo que demora en hacer recuperar.

Morgan (2009) manifestó:

Establece el número de veces que las cuentas por cobrar retornan, en promedio, en un periodo determinado, se acepta tomar las ventas totales de la compañía, sin importar si han sido de contado o a crédito.

Cálculo

Ventas a crédito / Promedio cuentas por cobrar

El promedio de cuentas por cobrar se termina por lo general

El promedio de cuentas por cobrar se termina por lo general, sumando el saldo inicial y final del periodo luego dividir entre 2 (p.57).

Análisis de cartera

El análisis de cartera es importante en una empresa y ver el tiempo que tarda en lograr tener más efectivo para la empresa, debe ser trabajada por las áreas que competen y especialistas, trabajando en base a corto y largo plazo para lograr tener buenos resultados a futuros.

Feria (2009). Describe: “La rotación de cartera es un indicador financiero que determina el tiempo en que las cuentas por cobrar toman en convertirse en efectivo, el tiempo que la empresa toma en cobrar la cartera a sus clientes” (p.45).

En caso de las cooperativas los que deben mantener actualizados son el área de créditos, cobranza y gerencia.

Definición de liquidez

Las entidades financieras, podemos comparar tomando saldos a una misma fecha, los recursos líquidos con los pasivos financieros, obteniendo así el coeficiente de la liquidez inmediata. Domínguez (2007) manifiesta la liquidez es: “La capacidad que posee una empresa para asumir sus obligaciones de pagos” (p.34).

Ratios de liquidez

Domínguez (2007). Menciona dentro de la definición de ratios de liquidez que:

“Es un índice más exacto de liquidez, ya que considera solamente el efectivo o disponible, que es el dinero utilizado para pagar las obligaciones de una empresa” (p. 48).

Su fórmula es:

$$\text{Prueba defensiva} = \frac{\text{Efectivo}}{\text{Pasivo corriente}}$$

Liquidez general o razón corriente

La liquidez general es importante en la empresa, índice que se mide para saber la solvencia que tiene la empresa a corto o largo plazo, los representantes de la empresa tienden a verificar como principal y saber cómo marcha la empresa.

Definición según Moreno (2007). Manifiesta:

La razón corriente indica la capacidad que tiene la empresa para cumplir con sus obligaciones financieras, deudas o pasivos a corto plazo. Para determinar la razón corriente se toma el activo corriente y se divide por el pasivo corriente (p.23).

Para las empresas es importante tener a corto plazo de manera mensual el porcentaje para la toma de decisiones y proponer estrategias de mejora así lograr a futuro elevado índice de liquidez.

Su fórmula es:

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

El presente trabajo de investigación presente el siguiente problema:

Problema general

¿Cómo es la administración de cuentas por cobrar y de qué manera influye en la liquidez de la Cooperativa de ahorro y Crédito Norandino, Tarapoto, año 2018?

Justificación del estudio

Se presentará las diversas justificaciones de estudio del trabajo de investigación:

La investigación se justificó por la ejecución de los procesos de créditos otorgados, políticas que se establecieron de acuerdo a los objetivos de empresa para nivelar la liquidez, teniendo en cuentas los conceptos de las variables y poner en práctica en la empresa, con la información teórica se trabajó con un autor por variable por parte de la liquidez Domínguez (2007) y por administración de las cuentas por cobrar Morgan (2009).

Estableciendo una adecuada política en los procesos de créditos permitió obtener información razonable, veraz y oportuna para poder tomar las mejores decisiones.

Mediante la investigación se permitió realizar aportes a la Cooperativa, que conlleve a mejorar las actividades encontradas, posibilitando así desarrollar los conocimientos adquiridos durante la formación académica.

La presente investigación nos permitió el apoyo para la sociedad científica y para la Cooperativa, a fin de desarrollar las variables de estudio, este estudio se permitió promover la actuación de buenas prácticas, y lograr un eficiente manejo en la empresa, así teniendo a menor riesgo y mejor beneficio para socios, clientes.

En la investigación se aplicó el método científico descriptivo teniendo como centro de estudio la realidad problemática del trabajo de investigación del cual se desprende el objetivo general y los objetivos específicos donde se determinó la situación en base a las variables de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino.

Hipótesis

Ho: La administración de cuentas por cobrar es deficiente e influye de manera negativa en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino en la ciudad de Tarapoto en el año 2018.

Objetivos

Los objetivos de la presente investigación, son:

Objetivo general

Analizar la administración de las cuentas por cobrar y establecer su efecto en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino de la ciudad de Tarapoto en el año 2018.

Objetivos específicos

Describir la administración de cuentas por cobrar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino.

Identificar las deficiencias, causas y efectos de la administración de las por cobrar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino.

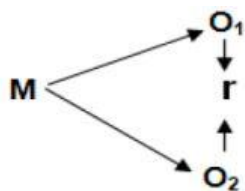
Conocer la liquidez de la empresa Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino.

Establecer el efecto de las cuentas por cobrar en la liquidez de la cooperativa de ahorro y crédito Norandino.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

La investigación se realizó un diseño no experimental: Por ser un trabajo de investigación cuantitativo de tipo correccional, como las cuentas por cobrar influyen directamente en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino de la ciudad de Tarapoto.



En donde:

M: Cooperativa de Ahorro y Crédito Morandino.

O1: Cuentas por cobrar.

O2: Liquidez.

R: El resultado que se obtuvo.

2.2. Operacionalización de variables

Variable I: Cuentas por cobrar

Variable II: Liquidez

Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escalas
Cuentas por cobrar	Morgan (2009) manifestó: “Son derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto análogo, así representado el crédito que concede la empresa a sus clientes” (p.3).	Las cuentas por cobrar forman parte de los estados financieros de las empresas que con el tiempo se convierte en efectivo.	Política de crédito	<ul style="list-style-type: none"> - Asignación de límite de crédito. - Evaluación de límite de crédito. - Aprobación antes de superar el límite de crédito. 	Intervalo
			Política de cobranza	<ul style="list-style-type: none"> - Procedimientos de cobranza. - Rotación de cartera. - Análisis de cartera. 	
		La liquidez que tiene la empresa para obtener dinero en efectivo y así hacer frente a sus obligaciones.	Liquidez corriente		

Liquidez	definiéndola como la capacidad que posee una empresa para asumir sus obligaciones de pagos” (p.34).	Liquidez general	Razón
----------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------	-------

2.3. Población y muestra

Población

Estará conformada por 5 colaboradores y 125 expedientes del servicio financiero crédito agrícola del área Créditos y gerencia de la cooperativa ahorro y crédito Norandino, año 2018.

Muestra

Estuvo conformada por los 4 colaboradores y 125 expedientes del sector agrícola de la Cooperativa ahorro y crédito Norandino, año 2018, el tipo de muestra es aleatorio.

Tabla 1

Determinación de la muestra

Área	de trabajadores	de expedientes
Gerencia General	1	
Créditos	4	
Expedientes (crédito Agricultura)	-	125

Fuente: Elaboración propia

Para determinar la muestra en la presente investigación se aplicó la fórmula que nos permitió calcular el tamaño de una muestra para una población conocida (Hernandez, 2011), por lo tanto, la fórmula es:

n=

$$\frac{(N*Z^2*P*Q)}{(N-1)*E^2+Z^2 P*Q}$$

Donde;

Tamaño de la muestra (n) = ¿?

Población (N) = 125

Nivel de confianza (Z) = 1.96 si es 95%

Margen de error (E) = 0.08%

Probabilidad de ocurrencia del evento (P) = 0,5

Probabilidad de no ocurrencia del evento = 0,5

P*Q = 0.25

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, valides y confiabilidad

Técnica	Instrumento	Recolección de datos
Fichaje	Fichas textuales de comentarios y resúmenes	Conocer teorías relacionadas sobre administración de cobrar y liquidez.
Observación	Lista de cotejo	Expedientes de clientes sector agrícola, analistas de crédito.
Análisis de documento	Guia de Análisis Documental	Gerente de Agencia, Información de estado financiero (Activo, Pasivo).
Entrevista	Cuestionario	Conocer cómo se desarrolla la administración de cuentas por cobrar.

Validez

El instrumento aplicado en la investigación se validó por los siguiente metodólogo y especialistas:

Dr. CPC. Avelino Sebastian Villafuerte de la Cruz, metodólogo.

Mg. CPC. Abigail Elizabeth Escobedo Bustamante, Contador.

MBA. Lourdes Guevara Rabanal, Contador.

Confiabilidad

Las aplicaciones de los instrumentos fueron validadas por 3 expertos especialistas del tema a investigar teniendo en cuenta la información proporcionada de las variables y aplicación.

2.5. Procedimiento

Para recolectar información referente al tema a investigar se toma en cuenta las teorías y los instrumentos que fueron validados por los especialistas, llevando a cabo su aplicación mediante la revisión de expedientes de créditos del sector agrícola, entrevista al personal del área de créditos y gerencia; obteniendo los resultados, conclusiones y recomendaciones.

2.6. Métodos de análisis de datos

A través de la entrevista se conoció como se desarrollan cómo se desarrollan las administraciones de las cuentas por cobrar, con los instrumentos de cuestionario lista de cotejo considerando la aplicación de las dos variables en base a la teoría.

2.7. Aspectos éticos

El trabajo de investigación es realizado por el estudiante, cumpliendo con los procedimientos, validación de instrumentos, aplicación norma Apa, derecho de autor y con la autorización de la empresa para llevarse a cabo.

III. RESULTADOS

3.1. Describir la administración de cuentas por cobrar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino

En este primer objetivo se describe las actividades de la administración de las cuentas mediante una entrevista, mediante un cuestionario realizada al encargado del área créditos y cobranza de la cooperativa; Teniendo la empresa 6 procedimientos que se rigen para otorgar un crédito. Como se describe a continuación:

Promoción

Las actividades que realizan los analistas de Crédito, depende de la posición, rubro o zona donde realizan las actividades de difusión estipulada según cronograma que se tiene la cooperativa. Para dar a conocer los créditos al cliente se utilizan afiches, donde indica los tipos de créditos, tasas de interés y orientación personalizada que realizan los mismos, las actividades en su mayoría tienen un resultado favorable para la empresa.

Precalificación

Se realiza al cliente captado o al cliente interesado, sean personas naturales dependientes y/o independientes o jurídicas que desarrollen actividades de producción, comercio, servicios y agropecuarias dentro de la región San Martín.

Evaluación del crédito y garantías

La actividad principal que realiza la empresa para un crédito es la evaluación del crédito y garantías, se verifica al cliente en centrales de riesgos en función a los 12 meses de no cumplir con un buen comportamiento, el deudor deberá tomarse como input, caso contrario debe ser aprobado por gerencia considerando un valor para el análisis crediticio, medir las categorías de riesgo aceptadas para el titular y cónyuge, además deben contar con un aval, luego pasar al pre evaluador de créditos, lo clave para un cliente es no tener sentencia por lavado de activos y/o financiamiento del terrorismo.

Los socios que hayan tenido créditos castigados, cobranza judicial y ejecución de garantías, con otras instituciones financieras durante los últimos dos años y/o que se encuentren en la lista negra de la Cooperativa.

Propuesta del crédito

En esta etapa la empresa realiza la propuesta de crédito al cliente en base a su capacidad de pago, consiguiente a ello la elaboración de expediente con los documentos necesarios para acceder al crédito según corresponda como persona natural o jurídica, finalmente se realiza la calificación interna y la evaluación de gerencia.

Aprobación de crédito

El analista de crédito expone la documentación del cliente, verifica el expediente, analiza las obligaciones del cliente, capacidad de pago y demás procedimientos estipulados por la empresa.

El gerente toma la decisión de pre-aprobar el crédito o no y pasar al pre evaluador para la visita y verificación en función a los datos del expediente, si cuenta con la capacidad de pago del crédito que solicita el cliente; ya verificado se procede con la aprobación final; existiendo casos especiales que son aprobados que van contra las políticas de la empresa siendo de responsabilidad del gerente zonal y/o Sede.

Desembolso

La empresa procede a entregar el dinero con documento de aprobación por gerencia y documentación del crédito, al otorgar el efectivo realiza la documentación como socio; recibiendo información de cronograma de pago y beneficios.

Con respecto a las políticas de cobranza la empresa no cuenta con un procedimiento establecido.

3.2. Identificar las deficiencias, causas y efectos de la administración de las por cobrar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino.

Las evaluaciones de la primera dimensión a evaluar de las políticas de crédito se muestran a continuación:

Hallazgo 1

La Cooperativa no actualiza el límite de crédito de los clientes, de los 25 expedientes se verifíco que 15 no se encuentran actualizado el límite de crédito.

El expediente N° 23 del mes de Enero; se verifico que no cumple con la ficha de revisión de morosidad por sistema y manualmente no está asignada la categoría según las políticas de la empresa, así el cliente no cancela dentro del mes y fecha establecida.

Causa

Los analistas no cumplen los procedimientos de créditos de la empresa.

Procedimiento el cual obvian los analistas de crédito, datos que tiene que ser ingresado al sistema para imprimir resultados y colocar en expediente; en figura mostrada el analista tiene que ingresar de acuerdo a los datos que corresponde al cliente, se tiene no bancarizado, bancarizado, exclusivo, no califica.

Efecto

La empresa no cuenta con base de datos actualizados con respecto a límite de crédito de los clientes, como se detalla en el Anexo 7.

Hallazgo 2

En la Cooperativa no realizan seguimiento del cronograma de pago de clientes, los 25 expedientes revisados no se encontró un reporte de llamadas, correos, visitas personales, ni documentos de envíos.

Causa

La empresa no cuenta con un área de cobranza, además los analistas de crédito no cumplen con esa función correctamente, según organigrama de la cooperativa no cuenta con un área de cobranza establecida según Jefatura Zonales.

Efecto

Aumento de Morosidad, falta de liquidez.

Hallazgo 3

En la Cooperativa brindan préstamo fuera de límite de crédito sin autorización de Gerencia, 15 expedientes son créditos dados fuera del límite de crédito. Mediante la verificación no cuentan con la constancia de aprobación o firma de gerencia y jefe zonal de la empresa.

Tabla 1.*Créditos sin autorización de gerencia de la empresa.*

N° EXP	Monto Préstamo	Fecha de Pago Cada Mes	Monto de cada Cuota	Enero a Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
2	10,000.00	11	833.33	-	833.33	833.33	-
4	3,000.00	27	300.00	-	300.00	-	300.00
5	7,500.00	25	625.00	-	625.00	-	-
7	6,800.00	25	680.00	-	-	-	680.00
8	7,000.00	28	700.00	-	-	-	-
9	2,000.00	27	166.67	-	166.67	-	-
10	10,000.00	26	500.00	-	-	-	500.00
12	5,000.00	28	277.78	-	277.78	-	277.78
13	4,000.00	24	400.00	-	400.00	-	-
17	7,000.00	24	500.00	-	500.00	-	500.00
19	10,000.00	16	500.00	-	500.00	-	-
22	6,500.00	23	590.91	-	590.91	590.91	-
23	20,000.00	26	833.33	-	-	-	-
25	10,000.00	26	500.00	-	500.00	-	500.00

Fuente: Datos proporcionado por la empresa, área de créditos**Interpretación**

En la tabla 1, se muestra los importes de los créditos agrícolas por número de expedientes y cumplimiento de cuotas según importe y fecha de pago de manera mensual, así teniendo los meses de enero a setiembre cancelaron fuera de fecha de pago; octubre, noviembre y diciembre indica que cancelaron puntualmente según cronograma.

Causa

Falta de Seguimiento y verificación de la capacidad de pago del cliente por parte del analista de crédito, evaluador y Gerencia dar efectivo por encima de los límites de crédito, los

expedientes no cuentan con la constancia de aprobación de gerencia, en la parte que corresponde colocar la constancia se encuentra el reporte de verificación en sistema INFOCORD, en cuadro se muestra que los clientes identificaos por los números de expedientes no cumplen del año 2018 el mes de enero, mayo y setiembre no cumplen a fecha y dentro del mes con pago de sus cuotas.

Efecto

Incumplimiento de procedimiento de crédito por ende aumento de morosidad.

Hallazgo 4

En la Cooperativa no tiene identificados clientes objetivos, según la revisión la empresa no cuenta con 17 expedientes antiguos que tiene que estar dentro de la lista de clientes objetivos por la puntualidad de pago.

Causa

Falta de actualización de base de datos y no cumplen los analistas de crédito con las políticas de la empresa, gerencia no cuenta no informe o data de los clientes claves para brindar crédito recibida por los analistas de créditos por motivos de carga de funciones, como salidas de campo, cobranza, captación de clientes para créditos.

Efecto

Mala captación de créditos, Clientes Morosos.

3.3. Conocer la liquidez de la empresa Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino

En este objetivo se identificarán la liquidez de la Cooperativa de ahorro y crédito Norandino las mismas que se obtuvo de la aplicación del instrumento denominado Guía de Análisis Documental, información proporcionada por la empresa, teniendo en cuenta la definición de Holded, F. (2018) en su trabajo de investigación titulado: “Cuáles son los principales ratios para analizar la situación financiera de una empresa”, concluyendo que: la empresa deberá utilizar los ratios los que resulte de mayor utilidad según su necesidad para simplificar la información que necesita saber la empresa.

A continuación, se presenta la liquidez de la empresa detallando importe total por mes:

Tabla 2.

Liquidez de la empresa.

2018	Activo circulante del mes	Pasivo Corriente del mes	Liquidez
Enero	7,407.02	17,566.80	0.42
Febrero	6,469.44	16,500.00	0.39
Marzo	6,382.78	15,400.00	0.41
Abril	3,827.78	14,900.00	0.26
Mayo	7,407.02	17,852.00	0.41
Junio	6,469.44	17,956.00	0.36
Julio	7,582.78	16,500.00	0.46
Agosto	5,261.11	14,999.00	0.35
Septiembre	7,407.02	17,322.00	0.43
Octubre	6,469.44	17,888.00	0.36
Noviembre	7,582.78	16,879.00	0.45
Diciembre	6,832.02	15,689.00	0.44

Fuente: Elaboración propia, datos proporcionados por la empresa.

Interpretación

En la tabla 2, se muestra los importes del activo circulante del mes y el pasivo corriente del mes de la cooperativa del periodo 2018 de enero a diciembre teniendo como resultado la liquidez.

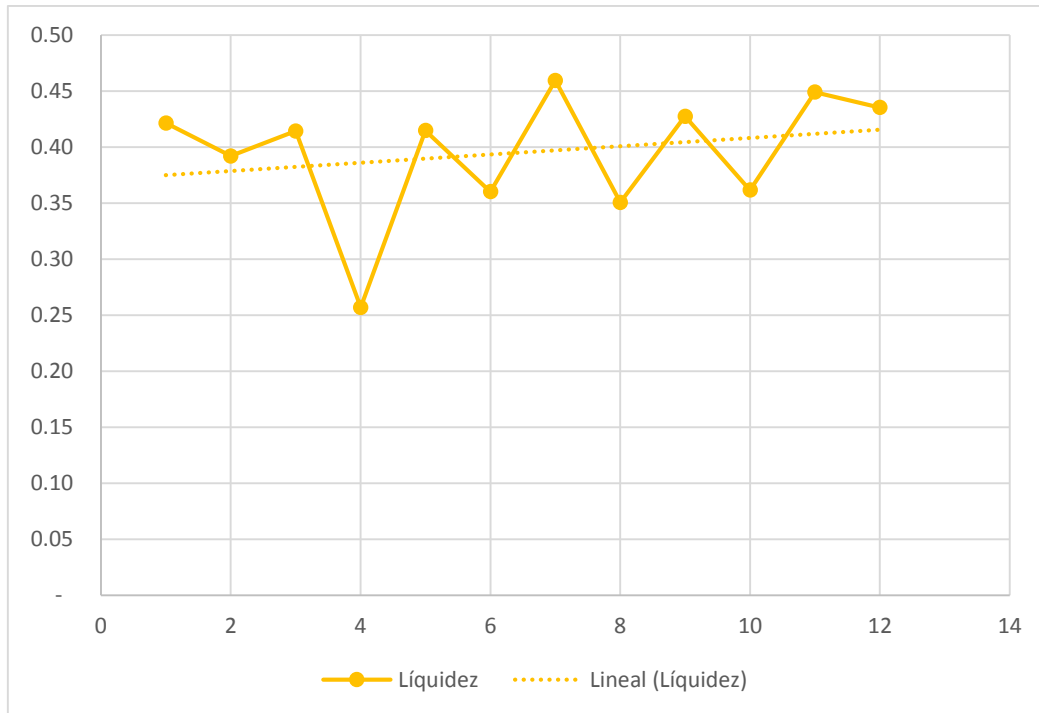


Figura 1. Índice de liquidez

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

Sobre el sector agrícola según la figura 1; que por cada sol de deuda se tiene 0.42 céntimos de activo circulante para el mes de enero, en febrero bajando con un 0.03 a la comparación del mes anterior en marzo se tiene 0.02, tiendo en abril 0.26 liquidez mínima de meses anteriores se restablece en mayo con 0.41 en junio bajando al 0.36 para cerrar julio tenido de liquidez 0.46.

Para agosto se tiene 0.35, setiembre 0.43 para octubre la empresa baja en su liquidez con 0.07, noviembre sube al 0.45; diciembre mes final del año se culminado con 0.44 de liquidez del sector agrícola en base a los expedientes revisados.

3.4. Establecer el efecto de las cuentas por cobrar en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino.

En este objetivo se detalla el efecto de las cuentas por cobrar y la liquidez de la cooperativa. Se detalla en tablas la liquidez real y estimada de los 25 expedientes de crédito del sector agrícola de la cooperativa, teniendo en cuenta la definición de Holded, F. (2018) en su trabajo de investigación titulado: “Cuáles son las principales ratios para analizar la situación financiera de una empresa”, concluyendo que: la empresa deberá utilizar las ratios los que resulte de mayor utilidad según su necesidad y los datos para simplificar la toma de decisiones y mejorar su gestión.

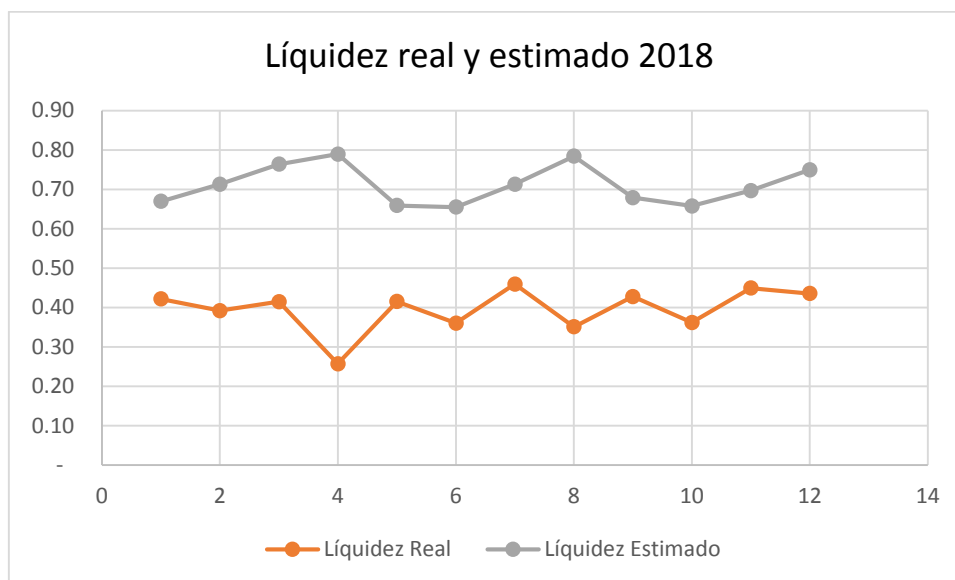


Figura 2. Índice de liquidez real y estimada de la empresa

Fuente: Datos proporcionado por la empresa.

Interpretación

Sobre el sector agrícola como muestra en figura 2; que por cada sol de deuda se tiene 0.42 céntimos de activo circulante para el mes de enero, en febrero bajando con un 0.03 a la comparación del mes anterior en marzo se tiene 0.02, teniendo en abril 0.26 liquidez mínima de meses anteriores se restablece en mayo con 0.41 en junio bajando al 0.36 para cerrar julio teniendo de liquidez 0.46.

Tabla 3*Liquidez real de la empresa*

2018	Activo circulante del mes	Pasivo Corriente del mes	Liquidez del mes
Enero	4,356.11	17,566.80	0.2
Febrero	5,293.69	16,500.00	0.3
Marzo	5,380.35	15,400.00	0.3
Abril	7,935.35	14,900.00	0.5
Mayo	4,356.11	17,852.00	0.2
Junio	5,293.69	17,956.00	0.3
Julio	4,180.35	16,500.00	0.3
Agosto	6,502.02	14,999.00	0.4
Septiembre	4,356.11	17,322.00	0.3
Octubre	5,293.69	17,888.00	0.3
Noviembre	4,180.35	16,879.00	0.2
Diciembre	4,931.11	15,689.00	0.3

Fuente: Elaboración propia, datos proporcionados por la empresa

Interpretación

En la tabla 3 se muestra los importes del activo circulante y el pasivo corriente del mes de la cooperativa del periodo 2018 de enero a diciembre obteniendo así la liquidez real de la empresa.

Tabla 4*Liquidez estimada de la empresa.*

Periodo 2018	10 Cobrado del mes	10 Estimado del mes	Pasivo Corriente del mes	Liquidez del mes
Enero	4,356.11	7,407.02	17,566.80	0.67
Febrero	5,293.69	6,469.44	16,500.00	0.71
Marzo	5,380.35	6,382.78	15,400.00	0.76
Abril	7,935.35	3,827.78	14,900.00	0.79
Mayo	4,356.11	7,407.02	17,852.00	0.66
Junio	5,293.69	6,469.44	17,956.00	0.66
Julio	4,180.35	7,582.78	16,500.00	0.71
Agosto	6,502.02	5,261.11	14,999.00	0.78
Septiembre	4,356.11	7,407.02	17,322.00	0.68
Octubre	5,293.69	6,469.44	17,888.00	0.66
Noviembre	4,180.35	7,582.78	16,879.00	0.70
Diciembre	4,931.11	6,832.02	15,689.00	0.75

Fuente: Elaboración propia, datos proporcionados por la empresa

Interpretación

En la tabla 4 se muestra los importes del activo circulante y el pasivo corriente del mes de la cooperativa del periodo 2018 de enero a diciembre.

IV. DISCUSIÓN

El autor Gitman (1996) opina que las cuentas por cobrar representan la extensión de un crédito a sus clientes en cuenta abierta, con el fin de mantener a sus clientes habituales y atraer a nuevos, en la cooperativa Norandino cuenta con ocho procesos algunos de ellos los analistas no cumplen, es importante cumplir con los procedimientos y conocer lo rentable o eficaz que implica cumplir con los procedimientos de las cuentas por cobrar.

Al momento que los analistas brindan un crédito correspondiente de acuerdo a las políticas se identificó que no cumplen con los procedimientos establecido por la empresa, sin tener en cuenta las consecuencias y elevar el índice de morosidad para el sector, la documentación presentada al gerente no es lo adecuado según lo requerido por las políticas en muchos casos o también se obvian, también la información del cliente que nos brinda INCOFORD no llega en un tiempo prudente, se brinda créditos a personas que no cuentan con capacidad de pago y sin autorización por los representantes de la cooperativa.

En el área cobranzas es importante en una empresa, mencionar que la cooperativa no cuenta con dicha área en la agencia de Tarapoto como consecuencia generando incertidumbre y mayor morosidad.

Leal y Aranguiz, (2018) En su revista denominada: Análisis de riesgo crediticio, propuesta del modelo Credit Scoring. Concluyo que la propuesta e implementación de un sistema que implicó revisar y evaluar la calidad y objetividad de sus procesos de gestión de créditos, además que el sistema actual de gestión de créditos no se ajusta a los desafíos y crecimiento, en la cooperativa Norandino se evidenció que no se actualiza el límite de crédito del cliente, falta de una revisión de manera anual para ver la condición de pago del cliente, además de ello existe créditos que exceden el límite de crédito sin autorización de la empresa por la falta de una base de datos actualizado, se debe de enviar cartas a clientes claves la cual la cooperativa no realiza ese proceso; es de mucha importancia cumplir con las políticas para dar un crédito agrícola, medir la capacidad de pago y ver su historial creditico y evitar posibles incumplimiento de pago y aumentando la morosidad así disminuyendo la liquidez del sector de crédito y la empresa.

Tras la revisión y llevando a práctica la investigación se llegó a los resultados; se evidenció que hay actividades que no se están cumpliendo dentro de la cooperativa Norandino, como se muestra en la tabla 7 según los resultados se tiene 78 expedientes, las 8 preguntas de las actividades realizadas en la lista de cotejo no cumplen, los 25 expedientes revisados, haciendo un total de 225 expedientes preguntas realizadas en base a las preguntas, la cooperativa no realiza de manera correcta el cumplimiento de los procedimientos para el otorgamiento de crédito, no existe un jefe de créditos para la supervisión del cumplimiento de las mismas.

Guzmán (2008), en su investigación “La Administración del Riesgo de Crédito en los Establecimientos de Crédito y la liquidez indica que la liquidez de la Compañía es sana y la soporta la generación de flujo de efectivo en el año 2015, la compañía tiene un buen comportamiento de la liquidez desde el punto de vista de la razón corriente, sin embargo, esta tiene dependencia de los inventarios para poder cubrir sus deudas a corto plazo, ya que esta es su razón de ser, según su actividad económica. Por otra parte, su capital de trabajo no es suficiente para cubrir sus gastos operacionales, por lo que tiene que recurrir a la financiación con terceros, por parte de la cooperativa Norandino se ha presentado porcentaje aproximado de 0.26% a 0.43 % de la liquidez del sector agrícola en base a los expedientes.

Finalizando se conoció la liquidez real y estimado de la cooperativa Norandino donde se mantiene de 0.43 a lo más bajo es de 0.26 del ejercicio 2018, tener en cuenta que la liquidez está en base a los 25 expedientes de crédito del sector agrícola.

V. CONCLUSIONES

- 5.1.** Se determinó que no se está cumpliendo las actividades del sector agrícola de la administración de las cuentas por cobrar, por parte del área de crédito no cumplen con los procedimientos que tiene la cooperativa en base a los 8 pasos estipulados y no existe un área de cobranza consecuencia de un porcentaje elevado de morosidad.
- 5.2.** Mediante la aplicación del instrumento lista de cotejo se evidencio con 25 expedientes de crédito agrícolas que no cumplen con las políticas establecidas de la empresa, respecto a cumplir con lo requerido de un crédito para la elaboración de un expediente, además de ello no cuentan con clientes objetivos, algunos expedientes no cumplen con la firma de aprobación en caso de exceder el límite de crédito.
- 5.3.** Para analizar la liquidez se ah pido aislar la correspondiente al producto financiero crédito agrícola de la cooperativa Norandino mediante 25 expedientes, la cual se evidencio que la liquidez máxima es de 0.70 céntimos del mes de diciembre y teniendo la liquidez más baja correspondiente al mes de mayo y junio con un 0.66 céntimos; son los porcentajes del periodo 2018.
- 5.4.** En la cooperativa Norandino se evidencio que existe una marcada diferencia entre la liquidez que debió obtenerse (estimado) y la real; la capacidad de pago que se tiene por lo tanto no contribuye a la liquidez general de la empresa, a mayor distancia que tiene entre el índice de liquidez real y estimado es más crítico, el mes con más recaudación es julio y el menor es abril teniendo un efecto negativo hacia la empresa, así generando negatividad del sector agrario, tiene a subir y bajar cada mes del periodo 2018 por la falta de cumplimiento de procedimientos, cliente objetivos, y en base a los 4 hallazgo que producen un índice bajo de la liquidez del sector agrícola.

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1.** La empresa Norandino debe contar con un supervisor de créditos para mejorar el cumplimiento de los procedimientos y políticas de crédito, por la parte de cobranza proponer un personal encargado del área porque los analistas de créditos no realizan correctamente sus funciones con la finalidad de tener mayor recaudación por ende liquidez.

- 6.2.** Contar con una asistente en Gerencia para el apoyo de la verificación de expediente y realizar el proceso de autorizaciones y monitoreo por parte de gerencia para mejor elaboración de expedientes y cumplir con las políticas; además de ello revisar que cuente con lo requerido para una autorización de crédito de ser necesario cuál sea el caso.

- 6.3.** La liquidez determinada en función al producto financiero crédito agrícola de la empresa es muy bajo, pues refleja una alta morosidad para ello se tiene que establecer estrategias de mejora para recuperación de créditos vencidos, y cumplir con las 2 primeras recomendaciones y conclusiones, y poder lograr en adelante una buena gestión.

- 6.4.** Verificar, mejorar y realizar un seguimiento de 4 hallazgos para así no lograr tener un índice elevado de morosidad y constantemente realizar la verificación, debe existir una persona de la sede Tarapoto que se encargue de realizar la auditoria y el cumplimiento de procedimientos cada tiempo establecido según la empresa.

REFERENCIAS

- Domínguez, F. (2007). Estados Financieros y su Interpretación. (2ª ed.). Ecuador: CASSA
- Estupiñan, G. (2009). Análisis Financiero y de Gestión. (3era ed.). Bogotá. Cafrit
- Feria, M. (2009). El riesgo de mercado su medición y control. (1era ed.). Alemania. Llater.
- Melini, R. (2010). Enfoques en la Auditoria de Estados Contables. (1era ed.). Santa Fe - Argentina: Universidad Nacional del Litoral.
- Morgan, J. (2009). Administración de las cuentas por cobrar. (3ª ed.). México.
- Villaseñor, E. (2008). Elementos de Administración de Crédito y Cobranza (3ra Ed.). México: Trillas Editorial.
- Hidalgo, E. (2010). En su trabajo de Investigación: Influencia del control interno en la gestión de créditos y cobranzas en una empresa de servicios de pre-prensa digital en Lima-Cercado. (Tesis para optar el título profesional). Universidad San Martín de Porres, Lima.
- Del Águila, P. (2017). En su trabajo de investigación: Evaluación de la gestión de crédito y su impacto en la liquidez de la empresa constructora Barthe Pusan Luis EIRL durante el año 2014. (Tesis de Pregrado para optar el título de Contador Público).
- Gualancaña, F. y Ilbay, W. (2012). Proceso de créditos y cobranzas y su incidencia en la cartera vencida de la empresa 17 “Hidrotecnología” de la ciudad de Ambato. (Tesis de Pregrado para optar la titulación) Ecuador.
- Ibáñez, C. (2016). Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las empresas comercializadoras de agroquímicos en el distrito de Trujillo.

- Montes P. (2008). En su trabajo de investigación: La administración del departamento de crédito y cobranza en empresas farmacéuticas (Tesis de titulación). Universidad iberoamericana. México.
- Pacheco, J. (2017). Propuesta de control interno para cuentas por cobrar en la empresa promocharters. (Tesis para optar el grado de magister) Ecuador.
- Perezo, M. (2016). Propuesta de un plan de gestión de cobranza para generar liquidez en la Edpyme Marcimex S.A. en la provincia de Trujillo. (Tesis de pregrado para optar el título de contador Público) Trujillo.
- Vera, E. (2011). Gestión de crédito y cobranza para prevenir y recuperar la cartera vencida del banco pichincha de la ciudad de Guayaquil. (Tesis de Maestría) Ecuador.
- Villacorta, F. (2014). Las políticas de ventas al crédito y su influencia en la morosidad de los clientes de la Empresa Import Export Yomar E.I.R.L. Lima. (Tesis para optar el título de contador Público) Lima.
- Hernandez, S. (2011). Formulación de Hipótesis, Muestra, Población en Metodología de la Investigación. (1era). México.
- Holded, F. (2018). ¿Cuáles son las principales ratios para analizar la situación financiera de una empresa? (1era). México.
- James, L. (2010). Incremento de Morosidad en la actualidad. (2da). México.

ANEXOS

Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>Problema general ¿Cómo es la administración de cuentas por cobrar y de qué manera influye en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino en la ciudad de Tarapoto en el año 2018?</p>	<p>Objetivo general Analizar la administración de las Cuentas por Cobrar y determinar su efecto en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino en la ciudad de Tarapoto en el año 2018.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Describir la administración de cuentas por cobrar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino. • Identificar la deficiencia, causas y efectos de la administración de las por cobrar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino. • Conocer la Liquidez de la empresa Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino. • Demostrar el efecto de las cuentas por cobrar en la liquidez de la cooperativa de ahorro y crédito Norandino. 	<p>Hipótesis</p> <p>Hi: La administración de cuentas por cobrar es eficiente e influye de manera positiva en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino en la ciudad de Tarapoto en el año 2018.</p> <p>Ho: La administración de cuentas por cobrar es deficiente e influye de manera negativa en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino en la ciudad de Tarapoto en el año 2018.</p>	<p>Técnica</p> <p>Fichaje</p> <p>Observación</p> <p>Análisis de documento</p> <p>Instrumentos</p> <p>Fichas textuales de comentarios y resúmenes</p> <p>Lista de cotejo</p> <p>Guía de análisis de documentos</p>

Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones	
<p>La investigación será un diseño no experimental: Por ser un trabajo de investigación cuantitativo de tipo correccional, como las cuentas por cobrar influyen directamente en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino de la ciudad de Tarapoto.</p> <p>En donde: M: Cooperativa de Ahorro y Crédito Morandino. O1: Cuentas por cobrar. O2: Liquidez. R: El resultado que se obtuvo.</p>	<p>Población</p> <p>Estará conformada por 4 colaboradores y 120 expedientes del servicio financiero crédito agrícola del área Créditos y gerencia de la cooperativa ahorro y crédito Norandino, año 2018.</p> <p>Muestra</p> <p>Estará conformada por los 4 colaboradores y documentos del área de Gerencia General, área de créditos y 120 expedientes del sector agricultura de la Cooperativa ahorro y crédito Norandino, año 2018.</p>	Variables	Dimensiones
		Cuentas por cobrar	Política de crédito
		Liquidez	Políticas de cobranza Liquidez Corriente

Instrumentos de recolección de datos

LISTA DE COTEJO

DIMENSIÓN	INDICADORES		SI	NO
	Asignación de Límite de crédito			
Política de crédito	¿Se tiene establecido el límite de créditos para los clientes			
	¿Se verifica si el cliente tiene establecido una asignación su línea de crédito?			
	¿Se revisa y actualiza el límite de crédito para los clientes?			
	Evaluación de Límite de crédito			
	¿Se revisa al menos una vez al el límite de crédito de los clientes?			
	¿Se realiza la revisión y seguimiento de los días de cumplimiento de pago de los clientes?			
	¿Se verifica la conducta de pago de durante los 12 últimos meses de los clientes?			
	Aprobación de Límite de crédito			
	¿Se autoriza el incremento del límite de crédito con previa autorización de la gerencia?			
	No se realizan envíos a los clientes identificados que excedan dicho límite de crédito			
	¿Se revisa el historial de pago de los clientes previa aumento de su límite de crédito?			
	Política de cobranza	Procedimiento de cobranza		
¿Existe área de Cobranza?				
¿Existe buena relación entre las áreas de ventas y cobranzas?				
¿Capacita al personal de cobranza en sus actividades?				
Rotación de cobranza				
Se tiene un indicador de rotación de cobranza				
Para el cálculo de rotación de cobranza se tiene discriminado las ventas al crédito o contado				
Análisis de cobranza				
¿Se cuenta con un listado de clientes objetivos para el análisis de cobranza?				
¿Existe técnicas para clasificar los límites de crédito para el análisis de cobranza?				
Se tiene un informe de cada cliente de sus transacciones y cumplimiento de pago				
Se cuenta con autorización especial de la administración cuando excede el límite de crédito				

Ratio	Enero a Diciembre	Resultado
Activo Corriente / Pasivo Corriente		

Instrumento - Cuestionario

Este instrumento permite conocer Políticas de crédito y políticas de Cobranza de la cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino Esta entrevista está dirigida al responsable de estas actividades.

1. ¿Qué Actividades Realiza la empresa con respecto a la asignación de límite de crédito?

Respuesta:

.....

2. ¿Qué Actividades Realizan con respecto a la evaluación al límite de crédito?

Respuesta:

.....

3. ¿Cuáles son los criterios para establecer el límite de crédito para un cliente?

Respuesta:

.....

4. ¿Cómo realizan las actividades en cuanto al límite de crédito de un cliente?

Respuesta:

.....

5. ¿Qué actividades realizan para realizar la verificación de límite de crédito?

Respuesta:

.....

6. ¿Cómo realizan la empresa la rotación de cobranza?

Respuesta:

.....
.....

7. ¿Qué Actividades Realizan con respecto a la evaluación al límite de crédito?

Respuesta:

.....
.....

Tabla 5

Características de política de cobranza

Características de política de cobranza	
Políticas restrictivas	Morgan (2009) Caracterizadas por las concesiones de créditos en periodos sumamente cotos, normas de créditos estrictos y una política de cobranza agresiva. Esta política contribuye a reducir al mínimo las perdidas en cuentas de cobranza dudosa y la inversión de movilización de fondos en las cuentas por cobrar (p.50)
Política liberal	Morgan (2009) Tienen a ser generosas, otorgan créditos considerando la competencia, son menos exigentes en condiciones y establecimientos de periodos para el pago de las cuentas. Este tipo de políticas trae como consecuencia un aumento de las cuentas y efectos por cobranza (p. 51)
Políticas racionales	Morgan (2009) Estas políticas son aquellas que deben aplicarse de tal manera que se logre producir un flujo normal de créditos y de cobranza; se implementan con el propósito de se cumpla el objetivo de la administración de las cuentas por cobrar y de la gerencia financiera en general (p.51).

Tabla 6

Procedimientos de cobranza

Procedimientos de cobranza	
Notificaciones de créditos	Morgan (2009) La empresa envía una carta en términos corteses recordando al cliente su adeudo, si no hace caso de esta primera carta, se envía otra más exigente. Constituyen el primer paso en el proceso de cobro de cuentas vencidas (p.53.)
Llamadas telefónicas	Morgan (2009) Consiste en llamar al cliente y exigirle el pago de inmediato, si este presenta una explicación adecuado se puede convertir en prorrogar el periodo de pago (p.53.)
Visitas personales	Morgan (2009) Consiste en el envío de un cobrador, puede ser un procedimiento de cobro eficaz, ya que el pago podría efectuarse en el acto (p.53.)
Mediante agencias de cobranza	Morgan (2009) Las agencias de cobranza son instituciones que se encargan de realzar cobros por cuentas de un acreedor que ha tenido dificultades para recuperar ciertos créditos de plazo vencido (p.53.)

Tabla 7**Verificación de expedientes del sector agrícola**

N° Preguntas	Si	No	Total	Hallazgo
			Expedientes	
Pregunta 1	25	0	25	NO
Pregunta 2	25	0	25	NO
Pregunta 3	10	15	25	SI
Pregunta 4	0	25	25	SI
Pregunta 5	25	0	25	NO
Pregunta 6	25	0	25	NO
Pregunta 7	10	15	25	SI
Pregunta 8	14	11	25	SI
Pregunta 9	22	3	25	NO
Total	216	78	225	

Validación de instrumentos

Validación de instrumentos

Instrumento Validado por el Especialista I



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

VIII. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. CPC Abigail Elizabeth Escobedo Bustamante

Institución donde labora : Universidad César Vallejo SAC

Especialidad : Finanzas

Instrumento de evaluación : Lista de Cotejo

Autor (s) del instrumento (s): Carmen Salas Amasifuen

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

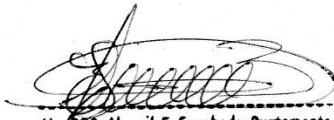
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

X. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Es Aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 43

Tarapoto 12 de junio de 2019


 Mg. CPC. Abigail E. Escobedo Bustamante
 N° 19 - 833



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

VII. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. CPC Abigail Elizabeth Escobedo Bustamante

Institución donde labora : Universidad César Vallejo SAC

Especialidad : Finanzas

Instrumento de evaluación : Lista de Cotejo

Autor (s) del instrumento (s): Carmen Salas Amasifuen

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

IX. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Es Aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 46

Tarapoto 12 de junio de 2019


Mg. CPC. Abigail E. Escobedo Bustamante
N° 19 - 833



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

IX. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. CPC Abigail Elizabeth Escobedo Bustamante

Institución donde labora : Universidad César Vallejo SAC

Especialidad : Finanzas

Instrumento de evaluación : Cuestionario.

Autor (s) del instrumento (s): Carmen Salas Amasifuen

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

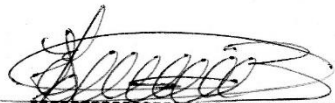
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

XI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Es Aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 44

Tarapoto 12 de junio de 2019


 Mg. CPC. Abigail E. Escobedo Bustamante
 N° 19 - 833

Instrumento Validado por Metodólogo



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

X. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. CPC Avelino Sebastián Villafuerte de la Cruz
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo SAC
 Especialidad : Finanzas
 Instrumento de evaluación : Lista de Cotejo
 Autor (s) del instrumento (s): Carmen Salas Amasifuen

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

XII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Es Aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

50

Dr. CPC. Avelino Sebastián Villafuerte de la Cruz
 Contador Público Colegiado - CM 1086
 Docente Categoría Principal

Tarapoto 12 de junio de 2019



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
XI. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. CPC Avelino Sebastián Villafuerte de la Cruz
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo SAC
 Especialidad : Finanzas
 Instrumento de evaluación : Lista de Cotejo
 Autor (s) del instrumento (s): Carmen Salas Amasifuen

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

XIII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Es Aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto 12 de junio de 2019

(Firma)
 Dr. CPC Avelino Sebastián Villafuerte de la Cruz
 Contador Público Colegiado - CM 1036
 Docente Categoría Principal

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
XII. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. CPC Avelino Sebastián Villafuerte de la Cruz

Institución donde labora : Universidad César Vallejo SAC

Especialidad : Finanzas

Instrumento de evaluación : Cuestionario.

Autor (s) del instrumento (s): Carmen Salas Amasifuen

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

XIV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Es Aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto 12 de junio de 2019

[Firma]
 Dr. CPC. Avelino Sebastián Villafuerte de la Cruz
 Contador Público Colegiado - CM 1086
 Docente Categoría Principal

Instrumento Validado por el Especialista II



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

VI. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: MBA. Lourdes Guevara Rabanal

Institución donde labora : Universidad César Vallejo SAC

Especialidad : Finanzas

Instrumento de evaluación : Cuestionario

Autor (s) del instrumento (s): Carmen Salas Amasifuen

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

VIII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Es Aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 47

Tarapoto 12 de junio de 2019



 MBA. Lourdes Guevara Rabanal
 Cod 19585



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

V. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: MBA. Lourdes Guevara Rabanal

Institución donde labora : Universidad César Vallejo SAC

Especialidad : Finanzas

Instrumento de evaluación : Lista de Cotejo

Autor (s) del instrumento (s): Carmen Salas Amasifuen

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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


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

VII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Es Aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 46

Tarapoto 12 de junio de 2019



 MBA. Lourdes Guevara Rabanal
 Cod 19585

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
VII. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. CPC Abigail Elizabeth Escobedo Bustamante

Institución donde labora : Universidad César Vallejo SAC

Especialidad : Finanzas

Instrumento de evaluación : Lista de Cotejo

Autor (s) del instrumento (s): Carmen Salas Amasifuen

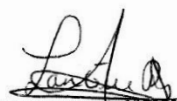
II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

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

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

IX. OPINIÓN DE APLICABILIDAD
Es Aplicable
PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.7

Tarapoto 12 de junio de 2019



 MBA. Lourdes Guevara Rabanal

 Cod 19585

Carta de aceptación a realizar la investigación



CARTA DE AUTORIZACION

Tarapoto, 10 de Setiembre de 2018

Señorita:
CARMEN SALAS AMASIFUEN
Tesisista
Escuela Profesional de Contabilidad de la UCV

Ciudad. -

Yo Juan Manuel Oblitas Rivera, identificado con DNI 41619188 en mi calidad de representante legal de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NORANDINO, con RUC 20480014678, autorizo a usted, estudiante de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Cesar Vallejo, a utilizar el nombre y la información confidencial de la empresa para el desarrollo del Proyecto de Investigación denominado "Administración de las cuentas por cobrar y la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino, Tarapoto, año 2018"

Atentamente,


Juan Manuel Oblitas Rivera
ADM. ZONA SAN MARTIN
COOPAC NORANDINO

Juan Manuel Oblitas Rivera
41619188

Acta de aprobación de originalidad

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 2
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------

Yo, Renán Bernales Vásquez, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto, revisor (a) de la tesis titulada "Administración de las cuentas por cobrar y la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino, Tarapoto, año 2018", del (de la) estudiante Carmen Salas Amasifuen (0000-0002-9631-421X), constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin".

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

Tarapoto 12 de Julio del 2019


Mg. Renán Bernales Vásquez
DNI: 01122213

.....
Firma
Mg. Renán Bernales Vásquez
DNI:01122213

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---------------------------------------------------------------------------------	--------	-----------

Reporte de similitud

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?lang=es&student_user=1&ts=&u=1088401067&o=1150650494

feedback studio Carmen Salas Amasifuen "Administración de las cuentas por cobrar y la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino, Tarapoto, año 2" /0

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

"Administración de las cuentas por cobrar y la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino, Tarapoto, año 2018"

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

AUTOR:
Carmen Salas Amasifuen (0000-0002-9631-421X)

ASISOR:
Mg. Reinaldo Bernales Vásquez (0000-0003-4189-0000)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Finanzas

TARAPOTO - PERÚ
2018

Resumen de coincidencias

24 %

Rank	Source	Percentage
1	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	11 %
2	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	3 %
3	repositorio.ulasameric... Fuente de Internet	1 %
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
5	dspace.untrru.edu.pe Fuente de Internet	1 %
6	repobib.ubiobio.cl Fuente de Internet	1 %
7	repositorio.ute.edu.ec Fuente de Internet	1 %

Página: 1 de 34 Número de palabras: 6996 Text-only Report High Resolution Activado 07:14 a.m.

Autorización de publicación de tesis

	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------

Yo Carmen Salas Amasifuen, identificado con DNI N° 70315870, egresado de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Administración de las cuentas por cobrar y la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino, Tarapoto, año 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

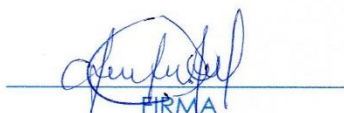
.....

.....

.....

.....

.....


 FIRMA

DNI: 70315870

FECHA: 12 de julio del 2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---------------------------------------------------------------------------------	--------	-----------

Autorización final de trabajo de investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD:

Mba. Jhon Bautista Fasabi

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Carmen Salas Amasifuen

INFORME TÍTULADO:

“Administración de las cuentas por cobrar y la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino, Tarapoto, año 2018”

PARA OBTENER EL TITULO DE GRADO DE:

Contador Público

SUSTENTADO EN FECHA: 12 de julio de 2019

NOTA O MENCIÓN: 16

M.B.A. C.P.C. Jhon Bautista Fasabi
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
MAT. 19 - 621
