



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**Gestión de Cuentas por Cobrar, en la Empresa Cgas Natural SAC
del Distrito de Villa el Salvador, Lima, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO

AUTORAS:

Juárez Pulache, Julia (ORCID: 0000-0002-1874-4572)

Tinajeros Caycho, Milagros Stephanie (ORCID: 0000-0002-5247-6057)

ASESOR:

Mtro. Vizcarra Quiñones, Alberto Miguel (ORCID: 0000-0001-8463-3443)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Financiera

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

A mí querida Madre por su apoyo, ejemplo y amor incondicional para terminar este proyecto.

A mis abuelos por su cariño y acompañarme en cada paso que doy.

A mis queridos hermanos por animarme a seguir adelante y un abrazo a mi querida madrina a la cual considero mi segunda mamá.

Milagros

A mis queridos padres por el apoyo moral e incondicional para cada uno de los hijos que se superen y lograr sobresalir en la vida.

A mis hermanos que de una manera u otra he tenido su apoyo.

Julia

Agradecimiento

A Dios por guiarnos y brindarnos la fortaleza para continuar este proyecto y a la universidad por tratar de dar lo mejor de sí para lograr obtener buenos alumnos y que estos dejen en alto el nombre de la institución.

A nuestros maestros que se esfuerzan por formar a profesionales de calidad día a día, al orientar para que sus alumnos no desmayen en el camino y transmitirnos los conocimientos necesarios para terminar la investigación.

A la empresa por brindarnos la autorización de considerarlo como estudio de investigación y a nuestras amistades por alentarnos en continuar.

Índice de contenido

Caratula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	3
III. METODOLOGÍA.....	19
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	19
3.2 Variables y Operacionalización	20
3.3 Población, muestra, muestreo.....	20
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
3.5 Procedimientos.....	22
3.6 Método de análisis de datos	23
3.7 Aspectos éticos	23
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES.....	30
VII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	34
ANEXOS	39

Índice de tablas

Tabla 1: Juicio de expertos.....	21
Tabla 2: Validez a través de V de Aiken.....	22
Tabla 3: Índice de alfa de Crombach	22
Tabla 4: Baremos de variables y dimensiones.....	24
Tabla 5: Evaluación de la variable Gestión de cuentas por cobrar.....	25
Tabla 6: Evaluación de la dimensión 1	25
Tabla 7: Evaluación de la dimensión 2.....	25
Tabla 8: Evaluación de la dimensión 3.....	26

Indice de figuras

Figura 1. Las 5 C de los estandares de credito.....	8
Figura 2 Actividades de las politicas de Credito.....	11
Figura 3. Fases de la cobranza.....	12
Figura 4. Procedimiento de cobranza.....	13
Figura 5. Estrategias de cobranza	15

Resumen

El objetivo principal de la presente investigación es Describir la Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Cgas Natural, se utilizó el método descriptivo de tipo no experimental al no existir manipulación de variables, la técnica usada es la encuesta de la cual se entregó un cuestionario que nos ayudó obtener la información para el estudio, quienes nos colaboraron fueron los trabajadores administrativos y contables de la empresa, se pidió su apoyo demostrando que hay deficiencias en el control de las cuentas por cobrar de la cual se pretende recomendar que se debe mejorar para obtener mejor liquidez en plazo más corto posible. La cual se obtuvo un resultado regular en un 80% en la gestión de cuentas por cobrar la que indica que se debe mejorar las cobranzas para obtener la liquidez para poder afrontar sus obligaciones y poder tener un crecimiento empresarial que los conlleve al éxito.

Palabras clave: Cuentas por cobrar, liquidez, control, políticas de crédito

Abstract

The main objective of this research is to describe the management of accounts receivable in the company Cgas Natural, the descriptive method of a non-experimental type was used as there was no manipulation of variables, the technique used is the survey of which a questionnaire was delivered that helped us to obtain the information for the study, those who collaborated with us were the administrative and accounting workers of the company, their support was requested demonstrating that there are deficiencies in the control of accounts receivable, of which it is intended to recommend that it should be improved to obtain better liquidity in the shortest possible term. Which obtained a regular result of 80% in the management of accounts receivable, which indicates that collections must be improved to obtain liquidity to be able to face their obligations and be able to have business growth that leads to success.

Keywords: Accounts receivable, liquidity, control, credit policies

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las cuentas por cobrar al crédito son vital, ya que si se logra hacer efectivo el cobro de las ventas al crédito generará liquidez para la empresa y por ende se podrá tener una mejor gestión y crecer empresarialmente. Desde el punto de vista mercadotécnico son usadas para aumentar el conjunto de ventas y expandirse dentro del mercado incrementando así sus ingresos.

A nivel mundial, las cuentas por cobrar han preocupado a los representantes de las empresas; puesto a la actual crisis presente en el contexto empresarial, generando la quiebra de varios negocios y en otros habiendo una demora en sus cobros o facturas que no son cobradas por el desorden en el área. Por ende es importante que mejoren sus sistemas de cobranza a la más oportuna.

La empresa “Cgas Natural SAC”, no es ajeno a la gestión de cobranzas puesto que gran parte de sus ventas son al crédito por tener clientes grandes, trabajar con consorcios de la construcción y trabajar en base a proyectos en un determinado tiempo.

Sabemos que la pandemia mundial por la que atravesamos es un problema que genera crisis económica y las inversiones inmobiliarias se detienen en parte por la incertidumbre y la situación económica que vivimos, aun así, seguimos trabajando con los proyectos que se firmó y el programa reactiva gobierno del que ha hecho que se pueda inyectar liquidez a la empresa y poder seguir en el mercado superando las dificultades que se nos presentan.

La empresa Cgas Natural SAC tiene más de 12 años en el mercado dedicada al diseño, elaboración y construcción de instalaciones residenciales, comerciales e industriales en redes de Gas Natural y GLP. Asesoría e instalación de termas de Gas Natural y GLP, instalación de ductos de evacuación, servicio de mantenimiento de redes residenciales, comerciales e industriales de Gas Natural

y GLP y conversión de artefactos de GLP a Gas Natural.

Al ser una empresa en crecimiento, se trabaja según la capacidad de los trabajadores y toma de decisiones por parte del dueño, quien ocupa el cargo de Gerente General. Por lo que la administración y manejo de los acuerdos comerciales se darían por afinidad y bajo unos criterios utilizados por el propio Gerente, es así que no habría un área específica para las evaluaciones de créditos y de cobranzas. Existe una persona encargada de realizar las labores de ventas; otro trabajador que sería el asistente administrativo realizaría aparte de sus funciones el seguimiento de cobranzas a los clientes deudores, consultando por su atraso y llegando a un mejor acuerdo, Reportando al gerente y Solicitando su aprobación. En el área contable, no habría como saber de las facturas pendientes al momento o de conocer el saldo de estas cuentas dentro del sistema, es a fin de año donde se tendría la información más exacta.

Si se realiza un oportuno control en la cobranza se tendrá más efectividad en las cobranzas y mayor liquidez en menor un plazo la cual permitiría desarrollar las actividades de la empresa sin complicaciones; por ello esta investigación pretende describir el problema principal.

¿En qué consiste la Gestión de Cuentas por Cobrar? A sí mismo, comprende los específicos. ¿Cuáles son las políticas de créditos?, ¿Cuáles son las políticas de cobranza ¿Cuáles son las cobranzas dudosas?

El trabajo de investigación se justificó teórica y social, porque permitió conocer en que se puede mejorar el control de cuentas por cobrar y como se puede prever para no tener cuentas incobrables o que estas sean mínimas y así crecer empresarialmente y obtener mayores fuentes de trabajo para la comunidad en general y servirá de aporte para los estudiantes en futuras investigaciones

La investigación tiene como objetivo general, Describir la Gestión de cuentas por cobrar y a su vez comprende como objetivos específicos: Describir las políticas de crédito, las políticas de cobranza y cobranzas dudosas, cuyos detalles se encuentran en la matriz de consistencia (Anexo 2).

II. MARCO TEÓRICO

Antecedentes

Becerra & Suarez (2017), su objetivo general es determinar el efecto de las estrategias de cobranza de las cuentas por cobrar en la liquidez, para ello hicieron un tipo de investigación descriptivo para el cual utilizaron la revisión de datos históricos y guía de análisis de documentos para obtener sus resultados. Los resultados afirman, el 70% de las actividades de control no han sido ejecutados generando retraso en las cobranzas y un alto índice de morosidad que a la fecha sería perdible además de un débil proceso de control en la organización. Concluyeron, que el control de las cuentas por cobrar no se realiza de forma idónea, puesto que solo se ejecutan 9 de las 32 actividades antes, durante y después del otorgamiento de crédito.

Rubina Rafael,Rita & Robert (2017),tuvieron como objetivo determinar de qué manera la gestión de las cuentas por cobrar comerciales e incobrables inciden en los procedimientos de cobranza, basándose en información financiera y empleando ratios que permitan analizar en conjunto el grado de efectividad para recuperar las cuentas por cobrar. En conclusión, se han incrementado las cuentas por cobrar, conservándose altas las deudas vencidas, por lo que carecen de un manual de políticas de créditos y cobranzas conveniente, para responder con los objetivos de cobro a sus clientes, conociéndose que son activos importantes para la organización.

Chavez & Loconi (2018), tuvieron como objetivo principal Evaluar la gestión de las cuentas por cobrar comerciales para determinar la eficiencia de las políticas de crédito y cobranzas, de enfoque cualitativo haciendo uso de técnicas como la observación y análisis de la información, realizaron una investigación tipo descriptiva. De la entrevista efectuada al Gerente de la empresa, de la cual se evidencio que no poseen manual para políticas de crédito; y que esta función era realizada por un encargado en base a su costumbre, destreza e indicaciones proporcionadas sin recibirse documento escrito. De la encuesta al encargado de créditos y cobranza, se revelo que no realizan seguimiento a la línea de crédito

concedida, tampoco considerarían evaluar la estabilidad económica de sus clientes. Como conclusión, se establece que las políticas de crédito y cobranza si influyen en la gestión de cuentas por cobrar, según evaluación y análisis al gerente y personal del área, hallando que la mora presente, es debido al no acatar los requisitos fijados por la empresa.

Carrera (2017), su objetivo general fue analizar la gestión de cobro por intermedio del método COSO I a fin de conocer las deficiencias en los cobros, fue una investigación descriptiva y explicativa. Utilizaron el cuestionario, el cual evidencia que la empresa no tiene claro los procesos establecidos, debiendo existir más orden y pasos a seguir sobre la gestión de cobro en los encargados que realizan dichas funciones para alcanzar mejores resultados dentro del departamento. Además, la empresa no iniciaría su cobranza de facturas pendientes al vencimiento de su obligación, ellos esperarían un tiempo posterior para proceder en el cobro. A la vez, se encontró que la empresa debería establecer controles para la aprobación de créditos que brinde a sus clientes y no tener retrasos en los cobros. Como conclusión, la gestión de cobro no se está dando de la mejor manera debido a que no poseen un manual de monitoreo para verificar los avances en las metas de cobranzas, además que las políticas de cobro no están claras en el personal perjudicando la recuperación de las cuentas y las evaluaciones de controles internos, los cuales no son aplicados con frecuencia en los procesos de créditos y cobranzas.

Lozada (2018), su trabajo tuvo como objetivo analizar los procedimientos de cuentas por cobrar, la modalidad de investigación para cumplir los objetivos planteados fue campo, descriptiva y bibliográfica. Para obtener la información fue por medio del cuestionario, entrevista y ratios financieros. De los resultados, señalo que las empresas y los agentes vendedores en un 75% trabajan con políticas de crédito, mientras que un 25% no son aplicadas, provocando problemas de liquidez con una inadecuada recuperación de cartera. Al análisis efectuado de las cuentas por cobrar y a los estados financieros se concluyó que, los niveles de cartera vencida son altos provocando disminución en la liquidez, de manera que a la empresa se le dificulte hacerse cargo de sus compromisos con

proveedores, trabajadores, socios y bancos.

Morales & Villavicencio (2018), la investigación tuvo como objetivo analizar de qué manera las cuentas por cobrar afecta la liquidez de la empresa, realizaron una investigación descriptiva de enfoque cualitativo, las técnicas empleadas fueron la investigación bibliográfica, tecnológica, exploratoria, documental, observación directa y entrevista para llegar a los resultados. Se encontró que, los procedimientos para otorgar créditos están establecidos, pero están desactualizados, ocasionando cuentas por cobrar sin la aplicación de procesos, aumentando las cuentas incobrables y disminuyendo la liquidez para los compromisos de la empresa a corto plazo. Como conclusión existe incumplimiento en los manuales de políticas y procedimientos para otorgar créditos, mostrando deficiencias en varios procesos de la empresa.

Gestión de cuentas por cobrar

Merton y Bodie, citado por Lizárraga (2010), sería, la aplicación de un crédito con un plazo establecido para fidelizar sus clientes conocidos y captar a clientes potenciales.

La venta a crédito, sería la prestación de un servicio o producto donde el comprador se compromete a pagarlo en una cuota o varias a futuro. (Westreicher, s.f)

Para Bravo, citado por Lizárraga, (2010), dicha gestión, “consiste en representar derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamientos de préstamos o cualquier otro concepto análogo y que representan aplicaciones de recursos de la empresa que se transformarán en efectivo para terminar el ciclo financiero a corto plazo”.

Las cuentas por cobrar comerciales simbolizan derechos de la entidad contra terceros, provenientes de una venta. De actividades surgidas dentro la organización, la cancelación final de estos derechos se gestan por su cobranza o compensación, o por la anulación al tratarse de una cuenta incobrable. (Vera, p.239). También Araiza (2005) dice que, comprende derechos exigibles de la

empresa producto de un servicio o bien ofrecido al crédito.

Por su parte, Alfonso Ortega considera estas cuentas como “una función de la administración financiera del capital de trabajo, porque existe coordinación entre los elementos de una empresa que permitirá maximizar su patrimonio y reducir el riesgo de una crisis de liquidez y ventas, mediante el manejo óptimo de las políticas de crédito comercial concedido a clientes y política de cobros”.

En Resumen, para Morales et al (2014), las cuentas por cobrar son las deudas contraídas por el cliente con su proveedor producto de las transacciones de ventas, estas deudas son a corto o largo plazo. Son obligaciones del cliente con el proveedor.

Administración cartera cuentas por cobrar

Morales (2014) Se debe tener en cuenta la prevención, conocer mejor al cliente, y tener precaución al otorgar créditos, así la administración de la cobranza sea lo más competente en lo posible.

Al caso ya existente se debe afrontar de forma inmediata y certera, para ello es importante contar con una buena dirección en la cartera de clientes y estrategias en situaciones por incumplimientos de pagos. Es primordial conocer quiénes son los clientes, hábitos de compra, cuáles son las reacciones ante incentivos, y además los factores para valorar los riesgos y de qué manera se pueden evitar estas pérdidas en el proceso de cobranza.

También deben conocerse la condición crediticia del cliente, los créditos dados, montos, antigüedad de saldos pasados, estado de las deudas, tasas de interés, periodos de gracia, condiciones especiales de entrega, entre otros.

Políticas de Crédito

Suarez (2018) El crédito es un préstamo en dinero, donde el deudor tiene un compromiso con el acreedor a reintegrar la cantidad concedida según plazo fijado y bajo condiciones para mencionado crédito más intereses devengados, seguros y de haber costos vinculados.

Reyes citado por Bueno (2018), define a las políticas de crédito como, “los criterios generales que tienen por objeto orientar la acción, dejando a los jefes campo para las decisiones que corresponda tomar; sirven por ello, para formular, interpretar o suplir las normas concretas” (p.77)

Continuando con Morales, define a las políticas de crédito, como normas de conducta o reglamentos decretados por la dirección para los trabajadores de la organización; donde comunican por escrito qué es lo que abarca y hasta donde sus funciones como área. Para ello fijan políticas en función a objetivos de la empresa y del departamento en particular.

En el diseño de una política de créditos, tienen que abarcar eventos que permitan delimitarlas de manera que sean entendibles, directas, objetivas y realistas para evitar malas interpretaciones, sirviendo como base para la administración del crédito. (p.136)

Los aspectos que se establecen con las políticas de crédito son, tiempo, plazos, descuento por pronto pago, descuento por volumen, descuentos en determinados artículos, compra mínima, intereses moratorios y pago anticipado.

Estándares de crédito

Se entiende, a los requisitos mínimos que tiene la empresa para conceder crédito al solicitante. La elección para brindar crédito radica en el uso de técnicas con el fin de determinar qué clientes son aptos al evaluar la capacidad crediticia del cliente y compararlas con los estándares de crédito de la empresa.

Las cinco “C” del crédito, es una técnica de uso común para determinar si se proporciona un crédito, sería como un escenario referencial para el análisis específico del crédito. Mayormente se utiliza en volúmenes altos de crédito, debido al tiempo y recursos usados. (Gitman et al,2012)

Para Del Valle, (s.f), considera que la persona de créditos deberá tener presente estas C`s al evaluar a los clientes según su carácter, capacidad para operar el negocio y para responder a quien le otorgó el crédito, el capital que ha invertido y en caso de responsabilizarse el deudor con sus recursos financieros

para así saldar sus cuentas, así como la última C respecto a qué condiciones económicas están presentes en el mercado.

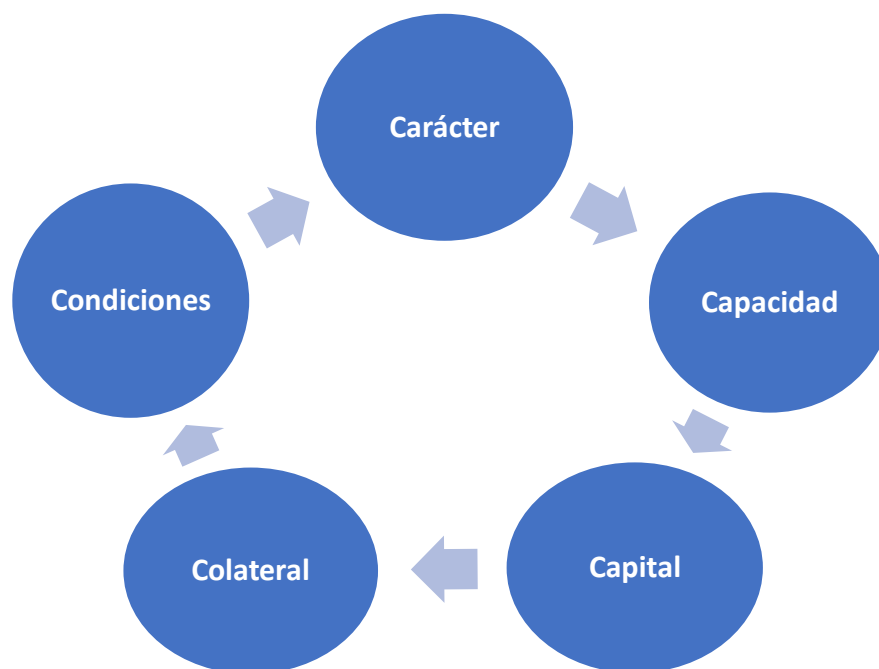


Figura 1. Las 5 C de los estándares de crédito

En Características, se trabaja el historial del solicitante frente a sus compromisos anteriores. En Capacidad, saber si el solicitante está en la condición de retribuir el crédito, analizando sus estados financieros enfocándose en el flujo de efectivo disponible para enfrentar sus obligaciones que pueda contraer. En Capital, es el patrimonio que posee el solicitante. En Colateral, son los activos que dispone el solicitante, para garantizar el crédito. Finalmente se considera las condiciones económicas existentes globales y específicas del sector.

Este análisis no produce una decisión en particular de aprobación o rechazo, su práctica solicita de un analista versado que se responsabilice en revisar y admitir las solicitudes de crédito. El empleo de esta técnica aseguraría que la empresa no tenga que presionar tanto a los clientes en la recuperación de la deuda. (Gitman et al,2012)

Términos de crédito

Continuando con Gitman, los términos de crédito, es el aplazamiento del

periodo de crédito a los clientes de la empresa. En términos de *30 netos* significan que el cliente tiene 30 días desde del inicio del periodo de crédito según factura. Algunas empresas tienen descuentos por pago contado, vale decir, deducciones porcentuales de la compra al pagar adelantado.

La empresa independientemente debe ajustar sus términos de crédito según el giro de la empresa. Si sus condiciones son más represivas que las de su competencia, perderá el negocio; si sus condiciones son menos restrictivas que las de sus competidores, captara a clientes de mayor riesgo que a lo mejor no pagarían en las condiciones habituales de la industria.

También, hace mención a los descuentos por pago adelantados en los términos de crédito, siendo un mecanismo usado para agilizar los pagos sin ejercer presión directa en los clientes e incentivando de esta manera para que salden sus cuentas más rápido. (2012).

Calificación de crédito

Es un proceso de cálculo para asignar a un cliente una clasificación numérica en base a información recopilada, finalmente será de ayuda conocer en que clasificación se ubica el cliente en el caso de aprobar un crédito. Para ejemplificar, una compañía podría calificar al cliente en un grado de 1 (muy deficiente) a 10 (muy bueno) en cada uno de las cinco C del crédito, gracias al archivo accesible del cliente. Y así podría calcularse la calificación del crédito al sumar estas puntuaciones. Luego de un estudio, la empresa podría brindar crédito solo a quienes alcanzaran una calificación superior a 30. (Ross *et al.*, 2010, p.657).

Gitman et al (2012), definen, la calificación de crédito como un método de selección en las solicitudes de crédito de alto volumen y en moneda extranjera como los dólares. Se entiende, que este procedimiento origina una calificación que permita saber su situación crediticia general del solicitante, la cual me permitirá tomar decisión de aceptar o rechazar del crédito. La finalidad de esta calificación es tomar decisiones de crédito bien informadas, con rapidez y de manera económica, reconociendo que el costo de una sola decisión con base en una calificación errónea es mínimo. (p.559)

Así mismo, menciona que podría haber razones para modificar las calificaciones y pueden relacionarse por los cambios en la economía o del ambiente empresarial, y a circunstancias que afecten negativamente a la industria.

Es por eso, Para Izar & Ynzunza (2017), antes de conceder crédito al cliente, la empresa debe realizar un análisis diligente con la información fidedigna del cliente que permita decidir si éste es sujeto de crédito, ya que de no hacerlo se corre el riesgo de caer en cuentas incobrables, que vienen a mermar las ganancias. (p.50)

Tipos de políticas de crédito

Continuando con teoría de Morales, las políticas restrictivas, son la asignación de créditos en lapsos reducidos, debido a eso las normas de crédito serían más estrictas y tomarían una política de cobranza más combativa.

En cambio, las políticas liberales, llegan a ser más extensas en el pago de cuentas, no fuerzan el proceso de cobro y sus condiciones son menos rigurosas. Este tipo de política amplía las cuentas por cobrar, al mismo tiempo las pérdidas en cuentas incobrables, ya que se aumentaría el riesgo de compradores que no pagan los créditos.

Políticas de Cobranza

Según Farfán (2014), se refiere, a la forma que se realiza el cobro, cuando el deudor no cancela su crédito otorgado. Usualmente esta política es muy cambiante y se presta al mercado y giro del negocio en que actúa la empresa.

La cobranza, consiste en gestionar y hacer efectivo el cobro de los créditos a favor de la empresa, administrar y controlar la cartera de clientes para asegurar una adecuada y oportuna captación de recursos, para lo cual desarrolla las siguientes actividades.

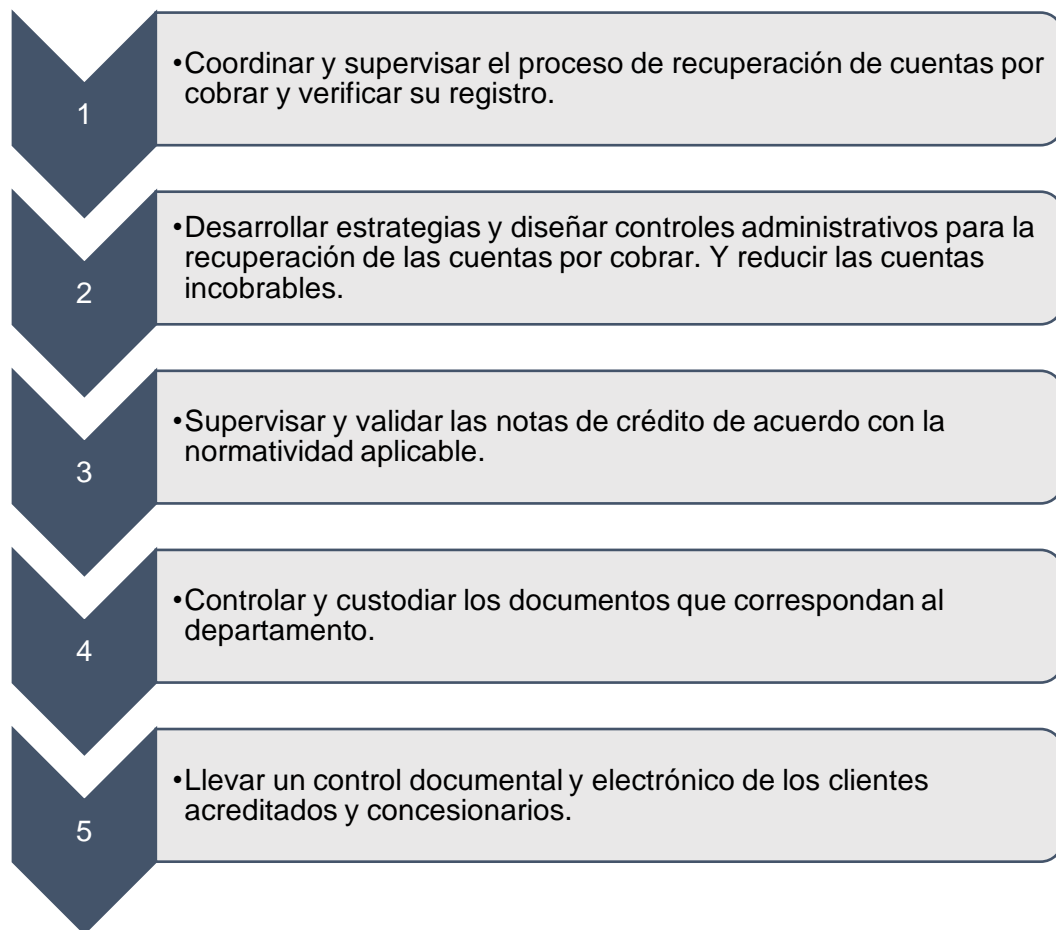


Figura 2 Actividades de las políticas de Crédito

Las políticas de cobranza, son procedimientos que se tomaría para cobrar los créditos que se concedieron a los clientes. Para tener éxito, el sistema de cobranza debe de recibir dinero o no quedarse sin ingresos.

Lo aconsejable es que la política de cobranza se examine de forma regular acorde con las condiciones, necesidades de la empresa y ámbito que se desarrollan las operaciones.

Otra recomendación, sería distribuir un resumen de las políticas aplicadas para su conocimiento a las distintas áreas de la institución, y en particular a quienes de manera directa o indirecta trabajan en el proceso de cobranza.

Forma de pago

- En efectivo
- En cheque
- Transferencia bancaria

Fases de la cobranza

1. **PREVENCIÓN:** son actos que se debe tomar para evitar la falta de pago y desaparecer el riesgo de mora de las cuentas por cobrar.
2. **COBRANZA:** son actos que se deben realizar para la recuperación de la deuda más rápido, con la intención de continuar la relación de negocio.
3. **RECUPERACIÓN:** acciones para recuperar las deudas contraídas por el cliente en un tiempo más largo, donde se evaluaría no continuar la relación comercial con el cliente.
4. **EXTINCIÓN:** a la desaparición de las cuentas saldadas por el cliente.



Figura 3. Fases de la cobranza

Procedimiento de cobranza

Según Farfán(2014), por lo general en la semana de expirado la factura, por motivo de vencimiento se contacta al deudor por teléfono, a las 02 semanas se emite un aviso cordial, seguido a los 30 días un segundo aviso más firme y en el mes siguiente se gestiona la cobranza por medio de un representante de la institución. Si el cliente no salda el documento, este se deriva al área legal para su cobro. Hacer uso de acciones judiciales llega a ser elevado, pero se precisa solidez para no extender la gestión de cobro y disminuir en tanto se pueda el perjuicio de cuentas irrecuperables.

A manera de esquema, sería:

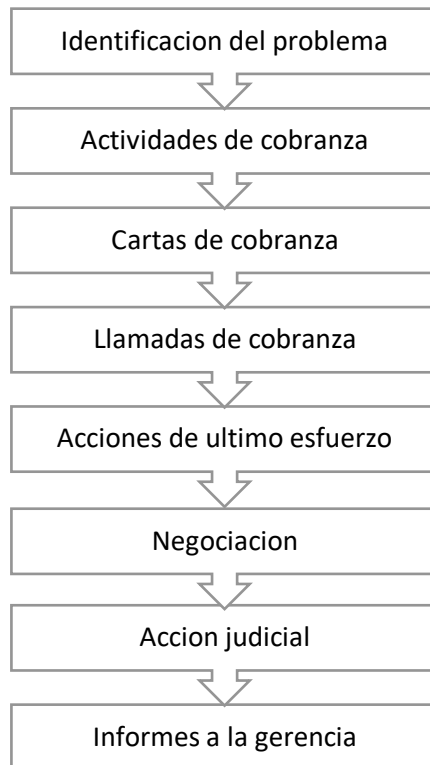


Figura 4. Procedimiento de cobranza

Primero sería identificar el problema, para eso la empresa necesita tener un reporte de las cuentas y conocer los saldos vencidos según antigüedad y cantidad total vencida.

Empezar con las actividades de cobranza, siendo estas llamadas por teléfono, una carta o de ser necesario visitar la oficina principal del cliente en compañía de abogados.

Dirigir cartas de cobranza, este documento debe ser legible, claro conciso, interesante, personalizada para el cliente, precisa, fácil de visualizar, firme y con autoridad.

Las llamadas de cobranza, por teléfono es la acción más efectiva y rápida, porque se generará trato inmediato con el cliente. Es importante estar al tanto de sus respuestas, por lo que se busca es que el cliente cancele su deuda.

Acciones de último esfuerzo, en respuesta a clientes que no tienen la

voluntad de cancelar sus cuentas, se puede sugerir que lo mejor sería designar a una agencia de cobros o abogado especializado. Se debe evaluar si los costos de cobranzas son menores o mayores de la deuda para proceder con esa acción.

Negociación, al conocer que será difícil recuperar el total de la deuda, lo recomendable sería llegar a un acuerdo a la cancelación de una parte de la deuda que a perder la totalidad. Considerando lo costoso y el tiempo empleado que implicaría tener un juicio para la recuperación del crédito.

Acción judicial, participa el sistema judicial para proteger a la empresa mediante la acción de los juzgados el acatamiento del pago por el crédito otorgado a los deudores.

Se debe informar a gerencia y a las áreas involucradas a través de un informe para que tengan de conocimiento los resultados obtenidos por las cobranzas y conocer que existe un flujo de caja de la que se puede disponer para las diversas actividades.

Estrategias de cobranza

Es básico dividir la cartera de clientes, acorde a las características usuales y a las cuentas, como antigüedad, monto, producto, ubicación, perfil del cliente o la deuda, y así determinar las estrategias para un segmento de clientes que tienen problemas similares. De modo a las características de cada segmento, se definen las estrategias y políticas de cobranza. Una de las estrategias son las formas de cobrar, los criterios de negociación; como los plazos y condonaciones.

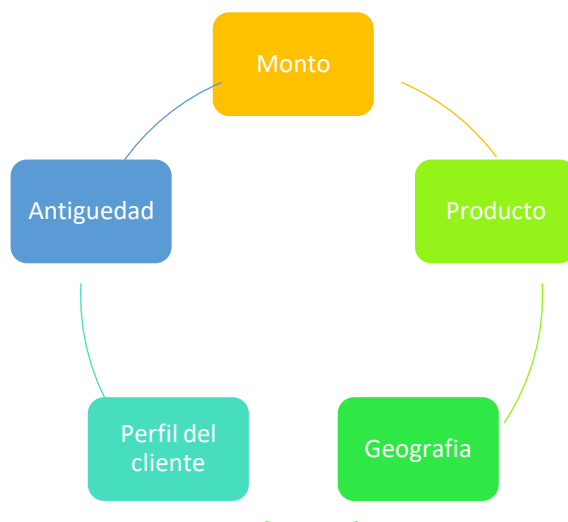


Figura 5. Estrategias de cobranza

Recuperación de deuda

Suele darse el caso de haber considerado una deuda como incobrable, pero posterior a este suceso se llega a cobrar de forma total o parcial dicha cuenta. Para esto, al recibirse la cantidad de dinero se debe cambiar la posición del asiento de cancelación y se lleva la cuenta a los registros para hacer asientos en la cuenta del cliente. Una vez registrado el asiento invertido y el cobro recibido a cuenta, los libros mostrarán que la cuenta fue cancelada y recuperada después. En un futuro cuando el cliente realice una compra a crédito, esta información quedará en el registro, el cual será estudiada para aceptar o denegar su pedido. (Guajardo et al, 2008, p.332)

Control de las cuentas por cobrar

Bueno et al. (2018), en la actividad empresarial, el control se orienta en áreas como producción, finanzas, recursos humanos, almacén, ventas, otras. La finalidad es reducir las variaciones que impacten en la rentabilidad e imagen de la institución.

Dentro de la empresa debe supervisarse los créditos otorgados. Se basa en la inspección continua de cuentas por cobrar para determinar si los clientes

están cumpliendo acorde con los términos de crédito dados. Si los clientes no cumplen en pagar a tiempo, la supervisión de crédito prevendrá a la empresa del retraso. Los pagos lentos representan un gasto más alto, porque alargan el ciclo promedio de cobro, la cual conlleva un aumento a la empresa en las cuentas por cobrar. Dos técnicas se llevan con frecuencia para la supervisión de crédito son el periodo promedio de cobro y la antigüedad de las cuentas por cobrar. (Gitman y Zutter, 2012, p.565)

En respuesta a la pregunta si debe de existir por separado un departamento para crédito y otro para cobranza, o un solo departamento que involucre ambas funciones. Se sabe que al otorgar crédito continuo el proceso de cobranza, según el conjunto de operaciones que desarrollan ambos departamentos se considera que sus actividades son complementarias y están unidas; de allí surgiría la idea de algunos empresarios que contemplan tener un departamento que involucre ambas funciones en una sola unidad operativa.

La cohesión de dichas actividades afines puede resultar positivo para la compañía; al haber un trabajador que acepte el compromiso en dirigir el crédito y seguir la cobranza, teniendo una estructura orgánica ya definida desde el inicio de las actividades. Sería conveniente ver la situación de la empresa, y si se puede trabajar de esta manera o de tener áreas diferentes para cada actividad.

Para Acosta et al (2018), los miembros de un departamento son muy importantes para la toma de decisiones, ya sea en el caso de negocios pequeños, consultorías o servicios dirigidos por el dueño, pero cuando el negocio crece también crecen las tareas y responsabilidades por tanto las funciones deben delegarse y es necesario que exista una organización formal para lograr los objetivos deseados.

Cobranza Dudosa

Para una empresa vender al crédito sus productos y servicios hacia algunos clientes es lo más habitual para sostenerse en el mercado y seguir en competencia. Pero a la vez de allí, surgen clientes que no cumplen con sus obligaciones y estas cuentas se llamarían incobrables, clasificándose en el rubro de gasto por cuentas incobrables, en la sección de gastos generales o gastos de

venta del estado de resultados. El monto de gasto derivado de estas cuentas incobrables varía dependiendo de las políticas generales del crédito de cada empresa. Y este se estima al finalizar cada periodo contable. (Guajardo, 2008, p.332)

Para Alva, la deuda de cobranza dudosa es la incertidumbre o inseguridad de poder hacer efectivo la recuperación de los bienes o servicios prestados, este puede tener muchas motivaciones, como la que muchos deudores no tienen una cultura de pago y nunca se acercan a honrar la deuda empresarial, por otro lado, puede devenir de actos fortuitos incendios, robos, quiebra empresarial, que imposibilitan la acción de pagar, ante estos hechos el acreedor cuenta con una cobranza dudosa. (2009)

Provisión deudas incobrables

El numeral 1) del literal f) del artículo 21º del Reglamento de la Ley del Impuesto a la Renta determina que, el carácter de deuda incobrable o no deberá verificarse en el momento en que se efectúa la provisión contable, es decir, obliga entonces a que la provisión deba efectuarse cuando se genera la situación en la cual el deudor no puede pagar o la deuda es potencialmente incobrable. (Alva,2009)

Método cancelación directa

Algunas compañías que trabajan con una gran cantidad de clientes a lo mejor prefieran esperar hasta tener la seguridad que no podrán cobrar estas cuentas, antes de realizar alguna modificación en relación a las pérdidas por cuentas incobrables. Cuando tienen la certeza que una cuenta es incobrable utilizan el método de cancelación directa. Registrando a la columna del debe la cuenta de gastos por cuentas incobrables y abonando a clientes el importe pasivo. (Guajardo,2008, p. 336)

Castigo de cuentas de cobranza dudosa

Para Alva, es una confirmación con mayor seguridad en la cual no se

rescatará la deuda incobrable por parte del cliente. Además, si bien es cierto ya se realizó la provisión y afecto a los resultados del ejercicio, aún existe la cuenta pendiente de cobro la cual es necesario realizar el castigo para desaparecer la deuda. (2009).

III. METODOLOGÍA

Para Ñaupas et al. (2018), el enfoque es tipo cuantitativo, “dado que utiliza métodos y técnicas cuantitativas y por ende tiene que ver con la medición” (p.140), se entiende tiene que ver con la cantidad y su medio principal es la medición de las unidades de análisis para contestar preguntas de la investigación.

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

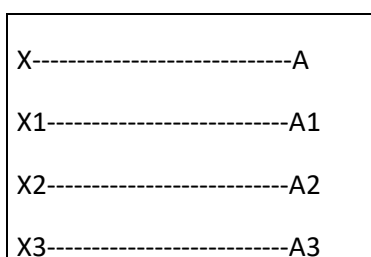
De tipo descriptivo, “su propósito es describir la realidad objeto de estudio, un aspecto de ella, sus partes, sus clases con el fin de esclarecer una verdad” (Niño,2019, p.33). Esto es, detallar cómo son, sus características y cómo se manifiestan los hechos, situaciones, cosas y personas.

3.1.2 Diseño de la investigación

No experimental, podría definirse a la investigación que se realiza sin cambiar de manera intencionada las variables. Es decir, no se varia las variables ni una con otras variables solo se observa de manera natural. (Hernández,2014).

Según Liu y Tucker, citado por Hernández (2014), de corte transversal, debido a que “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único” (p.154), quiere decir que no se realiza a lo largo del tiempo, sino que se da en un momento histórico para recolectar los datos.

El diseño estadístico se muestra de la siguiente manera:



Dónde:

X: Gestión de cuentas por cobrar	A: Describir Gestión de cuentas por cobrar
X1: Políticas de Crédito	A1: Describir Políticas de Crédito
X2: Políticas de Cobranza	A2: Describir Políticas de Cobranza
X3: Cobranza Dudosa	A3: Describir Cobranza Dudosa

3.2 Variables y Operacionalización

La investigación posee una única variable de estudio, a la cual se consideró tres dimensiones de análisis.

Variable x: Gestión de cuentas por cobrar

Dimensiones: Políticas de Crédito, Políticas de Cobranza y Cobranza Dudosa.

Para detalles con mayor precisión ver (Anexo 1).

3.3 Población, muestra, muestreo

3.3.1 Población

Según Jany (1994), población es “la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia”. (p. 48). Quiere decir, está formada por un conjunto de sujetos u objetos con características similares requeridas para la investigación. La población en estudio de la presente investigación a 10 trabajadores de la empresa Cgas Natural SAC del área administrativa, contable y ventas.

En realidad, pocas veces es posible estudiar a toda la población, pero al realizarse la medición a todo el conjunto, se efectúa un censo donde debemos incluir a todos. (Hernández, p.172)

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnica

Según Baena (2017) “Una encuesta es la aplicación de un cuestionario a

un grupo representativo del universo que estamos estudiando. Mediante un mismo cuestionario o cédula se aplica a un grupo de personas que representan una muestra del universo de la población investigada”. (pág. 82). Va a ser la técnica empleada que va permitir la recolección de los datos que brindan los sujetos de estudio.

3.4.2 Instrumento

Un cuestionario, es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios con el propósito de alcanzar los objetivos del proyecto de investigación. En general, un cuestionario es una herramienta, que consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables que van a medirse.

Permite estandarizar y uniformizar el proceso de recopilación de datos. Un diseño inadecuado recoge información incompleta, datos imprecisos y por supuesto genera información poco confiable. (Bernal 2010, p.250).

Se aplicó 25 preguntas con 5 intervalos según la Escala de Likert para los 10 trabajadores del área administrativa, contable y ventas de la empresa.

3.4.2.1 Validez y Confiabilidad

Validez

Según Ñaupas et al. (2018) Es la pertinencia de un instrumento de medición; se refiere a la exactitud con que el instrumento mide lo que se propone medir, es decir, es la eficacia de un instrumento para representar, describir el atributo que le interesa al investigador. (p.276). En el presente trabajo se realizó el proceso de validación de contenido a través del juicio de expertos, en donde se ha tenido presente los criterios de pertinencia, relevancia y claridad, para mayor detalle se muestra lo siguiente:

Tabla 1

<i>Juicio de expertos</i>			
<i>Apellido y Nombres</i>	<i>Especialidad</i>	<i>Años de experiencia</i>	<i>Observación</i>
Ballarta Rado Stephanie Grisell	CPC	2	Aceptable
Quispe Hilario Mónica Esther	CPC	4	Aceptable
Veliz Reyes Frank Luigui	CPC	2	Aceptable

Tabla 2

Validez a través de V de Aiken

Ítem de Evaluación	V Aiken
<i>Relevancia</i>	90%
<i>Pertinencia</i>	91%
<i>Claridad</i>	88%
PROMEDIO	90%

Confiabilidad

Según Mejía citado por Ñaupas et al. (2018), “la confiabilidad significa que una prueba, instrumento, merece confianza porque al aplicarse en condiciones iguales o similares sus resultados serán los mismos”. (p.278)

Se realizó la prueba de confiabilidad del cuestionario, para lo cual el análisis de fiabilidad fue realizado siguiendo el modelo de Alfa de Crombach, el mismo que evidencia un valor de 90,4% por lo que se puede indicar en el instrumento una fiabilidad muy alta.

Tabla 3

Índice de alfa de Crombach

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,904	25

3.5 Procedimientos

Como primer paso se presentó al Gerente General la aceptación de la empresa para realizar la recolección de la información a través de nuestro instrumento que es el cuestionario. Como segundo paso, se explicó se realizaría un cuestionario a un tiempo aproximado de 05 minutos al personal administrativo, contable y ventas. Como tercer paso, se recogió la información para poder tabular y analizarla para finalmente llegar a los resultados y conclusiones.

3.6 Método de análisis de datos

La investigación utilizó el método deductivo, el cual “empieza por las ideas generales y pasa a los casos particulares” (Baena,2017, p.34)

Se recaudó los datos de manera directa, realizando un cuestionario, cuyos datos fueron procesados a través del SPSS obteniendo resultados estadísticos descriptivos, los cuales fueron mostrados en los cuadros de frecuencia.

3.7 Aspectos éticos

Se desarrolló de acuerdo a las normas APA (7.^a.ed) en el marco de lo estipulado según el Reglamento de Grados y Títulos y la Guía de la elaboración del trabajo de investigación de la Universidad César Vallejo. Los datos presentados son auténticos y veraces. La información brindada por los encuestados es anónima y se utilizó estrictamente para fines académicos.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis de Gestión de Cuentas por cobrar

Tabla 4

Baremos de variables y dimensiones

Variable y dimensiones	Calificación		
Gestión de las cuentas por cobrar (x)	Valor mínimo	25	Valor máximo 125
	Deficiente:	25	- 59
	Regular:	60	- 92
	Eficiente:	93	- 125
Políticas de crédito (x1)	Valor mínimo	11	Valor máximo 55
	Deficiente:	11	- 25
	Regular:	26	- 40
	Eficiente:	41	- 55
Políticas de cobranza (x2)	Valor mínimo	22	Valor máximo 110
	Deficiente:	22	- 52
	Regular:	53	- 81
	Eficiente:	82	- 110
Cobranza dudosa (x3)	Valor Mínimo	3	Valor Máximo 15
	Deficiente:	3	- 7
	Regular:	8	- 11
	Eficiente:	12	- 15

La tabla 4, muestra los valores del baremo para la percepción de los trabajadores con relación a la gestión de cuentas por cobrar y sus dimensiones; las puntuaciones categorizan el puntaje en Deficiente, Regular y Eficiente.

Tabla 5

Evaluación de la variable Gestión de cuentas por cobrar

Calificación	Encuestados	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	2	20.0	20.0
Regular	8	80.0	100.0
Total	10	100.0	

La tabla 5, muestra que la mayoría de los encuestados (80%) percibe que la gestión de cuentas por cobrar se ejecuta de forma regular; por otro lado, un 20% considera que la gestión es deficiente.

4.1.1 Análisis de la dimensión Políticas de crédito

Tabla 6

Evaluación de la dimensión 1

Calificación	Encuestados	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	1	10.0	10.0
Regular	9	90.0	100.0
Total	10	100.0	

La tabla 6, muestra que la mayoría de los encuestados (90%) percibe que las Políticas de crédito se ejecutan de forma regular; por otro lado, un 10% considera que la gestión es deficiente.

4.1.2 Análisis de la dimensión políticas de cobranza

Tabla 7

Evaluación de la dimensión 2

Calificación	Encuestados	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	10	100.0	100
Total	10	100.0	

La tabla 7, muestra que el total de los encuestados (100%) percibe que las Políticas de cobranza se ejecutan de forma deficiente.

4.1.3 Análisis de la dimensión cobranza dudosa

Tabla 8

Evaluación de la dimensión 3

Calificación	Encuestados	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	7	70.0	70.0
Regular	3	30.0	100.0
Total	10	100.0	

La tabla 8, muestra que la mayoría de los encuestados (70%) percibe que las actividades concernientes a las Cobranzas dudosas se ejecutan de forma Deficiente; por otro lado, un 30% considera que la ejecución de actividades es regular.

V. DISCUSIÓN

Tras analizar y describir los resultados de la encuesta podemos decir: la percepción que tienen los trabajadores sobre la gestión de cuentas por cobrar es regular, el 80% lo percibe así, que no se está manejando adecuadamente para lo cual la empresa debe replantear sus procesos a seguir y obtener mejores resultados en la cobranza, necesitan ordenarse para tener un mejor control de ellas, además el límite de crédito que manejan no se está teniendo presente en la mayoría de sus clientes, ya que allí es donde empieza el proceso para luego no tener problemas con las cobranzas.

En la tesis de Morales & Villavicencio (2018), realizaron una investigación descriptiva y de enfoque cualitativo, manifiestan la desactualización en los manuales de políticas e incumplimiento en los procedimientos para otorgar créditos, hace que no se recupere las cobranzas de manera eficiente la cual se quiere llegar al cobrar la totalidad de las deudas de los clientes.

Al igual que la investigación anterior, Rubina Rafael, Rita & Robert (2017), señalan que la morosidad se conserva alta en la que indican que la falta de un manual de políticas de créditos y cobranzas, se puede evidenciar que en toda empresa es necesario tener un manual de políticas para cada área, no solo comunicarse de manera verbal, sí no que también escrita lo cual les servirá como lineamientos a seguir para otorgar créditos y por ende no tener problemas en las cobranzas y no afectar los ingresos de la empresa.

Nuestra metodología utilizada habría sido de enfoque cuantitativo, a diferencia de la investigación de Morales & Villavicencio, pero teniendo los mismos problemas que, también que se encontrarían en nuestra investigación, puesto que no contarían con un manual de políticas que explique cuáles son sus funciones, es así que al no tener claro el personal de cuál sería el procedimiento para aceptar

una solicitud de crédito, no evaluaría correctamente a sus clientes, dado la importancia para realizar más adelante una adecuada cobranza o recuperación de la deuda, además que en nuestra investigación si bien los clientes cancelan con atraso, estas cuentas finalmente son cobradas y no se mantienen elevadas constantemente a diferencia del trabajo de Rubina, es por esto la importancia de prevenir y mejorar el control de las cuentas y no llegar a altas tasas de morosidad.

Becerra & Suarez (2017), su investigación fue descriptiva, en ella indicaron que el 70% de las actividades de control no han sido ejecutados haciendo que la morosidad se incremente, además el control de las cuentas por cobrar no se realiza de forma idónea, señalando que solo se realizan algunas actividades y que se debe tener en cuenta el antes, durante y después del otorgamiento de crédito.

De igual manera Carrera (2017), trabajo una investigación descriptiva y explicativa, en la que señala que la gestión de cobro no se está dando de la mejor manera debido a que no se realiza un monitoreo continuo para verificar los avances en las metas de cobranzas, además que las políticas de cobro no están claras en el personal perjudicando la recuperación de las deudas contraídas por el cliente.

Concordamos con las anteriores investigaciones, dado que en nuestra investigación un 100% considera deficiente las políticas de cobranza en la empresa, encontramos que la empresa no ha estado realizando los monitoreos necesarios después de conceder el crédito, así como que no tienen claros los procedimientos en consecuencia teniendo clientes que no cumplen con sus pagos y a la vez no se les cobra mora.

Por otro lado Chavez & Loconi (2018), realizaron una investigación descriptiva al igual que nosotros, en ella manifiestan que, al no poseer manual para políticas de

crédito, y esta es realizada por una persona de acuerdo a su destreza y práctica, pero no hay algo definido que conlleve a un orden y no sobre endeudar al cliente después en la cobranza al no ser recuperada en su totalidad en el tiempo esperado y que este hecho ocasione problemas perjudicando el desarrollo de sus actividades.

Concordamos igual que al no contar con un manual de políticas de crédito, llegue a perjudicar la cobranza, al tener dificultades para realizar el cobro, puesto que los clientes tendrían demora, habiendo incluso cuentas perdidas que a fin de año conoceríamos con mayor exactitud, esto debido al atraso que se llevaría en el área encargada, considerada por los trabajadores como deficiente.

Por otra parte, Lozada (2018), habría utilizado como instrumento un cuestionario, entrevista y ratios financieros para conocer sus resultados, en el cual indica que al no aplicarse las políticas de crédito de manera íntegra provoca problemas de liquidez con una inadecuada recuperación de cartera, la alta morosidad genera disminución en la liquidez, de manera que a la empresa se le dificulte hacerse cargo de sus compromisos y obligaciones con proveedores, trabajadores, socios y bancos.

Al igual que Lozada, habríamos trabajado con un cuestionario para obtener nuestros resultados, de la teoría expuesta estamos de acuerdo con el autor porque al no realizarse o no llevarse una eficiente cobranza o reducción de mora, causaría en la empresa problemas económicos, afectando su liquidez como menciona, al igual que nuestra investigación el atraso en los cobros genera preocupación para responder y cumplir con los proveedores, personal de planilla y bancos, además de elevar el costo de la cobranza, es decir, el costo que genera el crédito que al no saber otorgarse, traería estas consecuencias.

VI. CONCLUSIONES

- 1) En la Gestión de cuentas por cobrar se puede indicar que el 80% lo percibe de forma regular y no al 100% de manera eficiente, se deduce que la empresa no cuenta con un manual de funciones por lo cual no realizan correctamente las actividades de crédito y de cobranza. Ante ello habría que mejorar todo el proceso desde ventas hasta cobranza para obtener mejores resultados en periodos cortos, para tener incremento de ingresos e inyectar liquidez en las cuentas de la empresa, de igual manera hacer frente a sus obligaciones con terceros, mejorar los ingresos de los trabajadores y prever escenarios adversos del mercado.
- 2) Ya que los ingresos de la empresa son generados en su mayor parte por ventas al crédito, se debería tener especial cuidado en las políticas de crédito, lo cual evidencia que es deficiente representando 10% y regular en un 90%; encontrándose que en los parámetros de créditos por lo general no solicitarían información financiera o historial crediticio la cual nos indica que los créditos que son otorgados están superando lo permitido, generando problemas para su recuperación y descapitalizando a la empresa para lo cual se debe establecer límites de crédito al momento de otorgarlos y conocer que se nos pague en el tiempo pactado.
- 3) Las políticas de cobranza son deficientes en su totalidad 100%, se evidencia ausencia de estrategias para controlar mejor los cobros con clientes que en su mayoría no cancelan sus facturas a tiempo, dado que no realizarían seguimiento regular a las cobranzas por lo que la empresa sería condescendiente y menos incisiva en la cobranza no haciendo respetar los periodos de crédito que otorgaron, en caso de no cumplir efectuar penalidad ya que muchas empresas aplican este método ya que si no lo hacen van a tener que pagar más por los gastos administrativos que genera la recuperación de deuda.

- 4) Las cobranzas dudosas son deficientes en un 70%, ya que en la práctica no habría mucho orden, desconocimiento y atraso para reconocer las facturas incobrables de los clientes, así como su provisión al conocerse que no se lograra recuperar esta cuenta por ende el castigo de las mismas. Finalmente, estas acciones se van a ver reflejadas en los estados financieros, encontrando en la contabilidad que algunas deudas aún no han sido recuperadas.

VII. RECOMENDACIONES

1. A la Gerencia, encargada de todo el personal, dado al cargo que ocupa e importancia en la toma de decisiones comerciales y financieras, sugerimos que delegue las actividades de evaluación de crédito o se apoye asignando a una persona específica del área contable o administrativa, la cual dentro de sus funciones calificara las solicitudes de crédito, e informara a su gerencia para la aceptación del mismo, así como incentivos a los clientes que paguen antes de la fecha o pronto pago , además, de establecer un límite de crédito al cliente para no sobre endeudarlo y después generar problemas con los pagos por falta de liquidez en la empresa.
2. A todo el personal que participa desde el proceso de ventas hasta cobranza, dado que no tienen claro sus funciones o duplican tareas entre las áreas, sugerimos implementar un manual de políticas a seguir por el área de ventas y cobranzas, que procedimientos se debe realizar para optimizar las cobranzas, es decir establecer un orden y responsabilidad del personal que lo integra.
3. Al área contable, dado el desorden con el mal funcionamiento de la gestión de cuentas por cobrar a los clientes de la empresa por ello sugerimos invertir o implementar un programa que les permita conocer en tiempo real los estados de cuenta de cada cliente y hacer el seguimiento para la cobranza respectiva.
4. Al área contable, dado a la cartera de clientes que no cancelan según plazo de crédito causando poco movimiento de efectivo en la empresa o elevando los servicios e insumos prestados ya que los precios tienden a variar en el mercado empresarial perjudicando las utilidades de la empresa, ante ello debería incluirse en las facturas los intereses moratorios, en concordancia a las políticas de créditos.

5. Reforzar al área administrativa, para proceder a las cobranzas de manera más rápida y eficaz , con apoyo del personal de ventas y de contabilidad, al tener la data necesaria de los créditos dados, dentro de la área se sugiere enviar un recordatorio continuo cuando al cliente no realiza el pago y hacer un seguimiento de llamadas para hacer el cobro respectivo, además de ofrecerle facilidad de pago para la recuperación de la deuda así sea en partes lo que se pretende es recuperar el 100% de la deuda.

REFERENCIAS

- Acosta, M., Salas, L., Jiménez, M. y Guerra, A.(2018).*La administración de ventas Conceptos clave en el siglo XXI* .Editorial Área de Innovación y Desarrollo ,S.L
- Alva,M.(07 de abril 2009).La provisión de Cobranza Dudosa ¿Cuándo efectuarla?.
Blog de Mario Alva Matteucci.
<http://blog.pucp.edu.pe/blog/blogdemarioalva/2009/04/07/la-provision-de-cobranza-dudosa-cuando-efectuarla/>
- Andrade, N. y Guajardo G.(2008). *Contabilidad Financiera* (5ta ed.). México, México: McGraw-Hill. Interamericana.
- Araiza, V. (2005). *Administración de las cuentas por cobrar*. Comité Técnico Nacional.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la Investigación*. Grupo Editorial Patria.
- Becerra, M. y Suarez,I.(2017).*Cuentas por Cobrar y su Efecto en la Liquidez de la Empresa Avicola Elita EIRL, Trujillo 2015*(tesis de pregrado).Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú. Repositorio de la Universidad Señor de Sipán.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Tercera edición. Editorial Prentice Hall.
- Boletín Técnico comité técnico nacional de tesorería administración de las cuentas por cobrar por Víctor Araiza Martínez Num 20 2005
- Bueno, R., Ramos, M. y Berrelleza, C. (2018). *Elementos Básicos de Administración*. Servicios Editoriales Once Ríos.

Carrera, S. (2017). *Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma SA en el año 2015*(tesis de pregrado). Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil, Ecuador. Repositorio Institucional de la Universidad Politécnica Salesiana.

Crédito y cobranza (2014) Arturo Morales castro y José Antonio Morales castro
Primera edición 2014 México Grupo editorial patria SA.

Díaz, B. (2004) Operaciones de crédito, Editorial IURE, México

Del Valle.,E.(s.f)., *Crédito y Cobranzas*.
http://fcaenlinea.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf

Farfán,S.(2014).*Finanzas I*.PROESAD

Gitman, L. y Zutter, C.(2012). *Principios de Administración Financiera* (12ava ed.). México, México: Pearson Educación.

Gob.pe.(30 de octubre de 2020).*Reactiva Peru*.Ministerio de Economía y Finanzas.<https://www.gob.pe/institucion/mef/campa%C3%B1as/1159-reactiva-peru>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M.(2014)*Metodología de la Investigación*. McGraw- Hill

Isaias Vera Paredes Tecnicas y procedimientos auditoria tributaria (sf)

Izar Landeta, J. M. & Ynzunza Cortés, C. B. (2017).El Impacto del crédito y la cobranza en las utilidades,Poliantea, 13(24), p. 47–62.

Lizarraga, K.E. (2010). Gestión de las cuentas por cobrar en la fabricación de

plástico del distrito de Ate. (Tesis de Titulación). Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú. <https://studylib.es/doc/5719885/gesti%C3%B3n-de-las-cuentas-por-cobrar-en-la-administraci%C3%B3n-de...>

Loconi, J., y Chavez, Y. (2018). *Evaluación de la gestión de cuentas por cobrar comerciales para determinar la eficiencia de las políticas de créditos y cobranzas en la empresa Ferronor SAC, 2015. Propuesta de mejora.*(tesis de pregrado).Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú. Repositorio de tesis USAT.

Lozada Díaz, A. C. (2018). *Análisis de las cuentas por cobrar en las pequeñas empresas de calzado: caso "Hércules Infantil".*(tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ambato, Ecuador. Repositorio PUCESA.

Morales, J. y Villavicencio, E.(2018). *Las Cuentas por cobrar y su relevancia en la liquidez.*(tesis de pregrado).Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.<https://1library.co/document/yj737eky-cuentas-cobrar-relevancia-liquidez.html>

Niño Rojas, V. M. (2019). *Metodología de la investigación: diseño, ejecución e informe.* Ediciones de la U.. <http://www.ebooks7-24.com/?il=9546>

Normas APA(11 de junio 2020).*Referencia APA o citas sin la información completa.*<https://normas-apa.org/referencias/referencias-o-citas-sin-la-informacion-completa/>. Normas APA (7ma edición).[Normas APA\(29 de enero 2021\).Citar leyes y Documentos legales-Referencia Bibliográfica.](https://normas-apa.org/referencias/citar-leyes-documentos-legales/)<https://normas-apa.org/referencias/citar-leyes-documentos-legales/>

Ñaupas Paitán, H., Palacios Vileta, J. J., Romero Delgado, H. E., Valdivia Dueñas, M. R.(2018).*Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis.* Ediciones de la U.. <http://www.ebooks7-24.com/?il=8046>

PeruPymes.(2019).CGAS NATURAL SAC
Agroindustrias.<http://perupymes.com/cgas-natural-sac>

Pacherres, A. y Castillo.J.(2016). *Manual Tributario 2016*.ECB Ediciones S.A.C.

Ramirez, L. (2011) *Contabilidad Intermedia* (3° edición) McGraw-Hill
/Interamericana Editores, S.A.

Reyes, P. M.(2015) *Libro de auditoria tributaria.*: 3° edicion. Trujillo

Robles, R. (2012) *Fundamentos de administración financiera Red tercer milenio*
Sac Mexico

Ross S.(2010) *Fundamentos de Finanzas Corporativas* (9° edición). McGraw-Hill.
México.
[https://www.academia.edu/32709834/Fundamentos de Finanzas Corporativas Ross 9th](https://www.academia.edu/32709834/Fundamentos_de_Finanzas_Corporativas_Ross_9th)

Rubina Granda, R. A., Rubina Granda, R. S. y Rubina Granda, R. C. (2017).
Gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales e Incobrables y su Incidencia en el Procedimiento de Créditos y Cobranza del Año 2016 de la Empresa Comercializadora de Productos de Salud BUCAL, ubicada en Ate. (tesis de pregrado). Universidad Peruana de las Américas, Lima, Perú. Repositorio Institucional de la Universidad Peruana de las Américas.

Sánchez, Carlos. (15 de febrero de 2020). Citar tesis o Disertaciones-Referencia Bibliográfica. *Normas APA (7ma edición)*. <https://normas-apa.org/referencias/citar-tesis-disertaciones/>

Sánchez, Carlos. (05 de febrero de 2020).¿Cómo citar una Página Web. *Normas APA (7ma edición)* <https://normas-apa.org/referencias/citar-pagina-web/>

Sánchez, Carlos. (05 de mayo de 2020). Citar un Blog. *Normas APA (7ma edición)*. <https://normas-apa.org/referencias/citar-un-blog/>

Sánchez, Carlos.(24 de enero de 2020).Referencias APA. *Normas APA (7ma edición)*. <https://normas-apa.org/referencias/>

Villaseñor, F. (1993) Elementos de administración de crédito y cobranza, México

Westreicjer, G(s.f), *Venta a crédito*
Econipedia<https://economipedia.com/definiciones/venta-a-credito.html#:~:text=La%20venta%20a%20cr%C3%A9dito%20es,forma%20diferida%20en%20el%20futuro.&text=Este%20tipo%20de%20venta%20se,pactado%20o%20en%20diferentes%20cuotas>.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Operacionalización de variables

Gestión de Cuentas por Cobrar, en la Empresa Cgas Natural SAC del Distrito de Villa el Salvador, Lima, 2021					
VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR	<p>Dicha gestión consiste en representar derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamientos de préstamos o cualquier otro concepto análogo y que representan aplicaciones de recursos de la empresa que se transformarán en efectivo para terminar el ciclo financiero a corto plazo.Bravo</p>	<p>Será medida con un cuestionario a través de la Escala de Likert</p>	Políticas de Crédito	<ul style="list-style-type: none"> • Estándares de crédito • Términos de crédito • Calificación del crédito 	<p>Escala de Likert</p> <p>1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre</p>
			Políticas de Cobranza	<ul style="list-style-type: none"> • Forma de pago • Procedimientos de cobranza • Recuperación de deuda • Control de las cuentas por cobrar 	
			Cobranza Dudosa	<ul style="list-style-type: none"> • Provisión deudas incobrables • Castigo de cuentas de cobranza dudosa 	

Anexo 2: Matriz de Consistencia

Gestión de Cuentas por Cobrar, en la Empresa Cgas Natural SAC del Distrito de Villa el Salvador, Lima, 2021			
PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>Problema general: ¿En qué consiste la Gestión de cuentas por cobrar en la Empresa Cgas Natural SAC del Distrito de Villa el Salvador, Lima, 2021?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>A. ¿Cuáles son las políticas de créditos en la Empresa Cgas Natural SAC, del Distrito de Villa el Salvador, Lima, 2021?</p> <p>B. ¿Cuáles son las políticas de cobranza en la Empresa Cgas Natural SAC, del Distrito de Villa el Salvador, Lima, 2021?</p> <p>C. ¿Cuáles son las cobranzas dudosas en la Empresa Cgas Natural SAC, del Distrito de Villa el Salvador, Lima, 2021?</p>	<p>Objetivo general: Describir la Gestión de cuentas por cobrar en la Empresa Cgas Natural SAC del Distrito de Villa el Salvador, Lima, 2021.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>A. Describir las políticas de créditos en la Empresa Cgas Natural SAC, del Distrito de Villa el Salvador, Lima, 2021.</p> <p>B. Describir las políticas de cobranza en la Empresa Cgas Natural SAC, del Distrito de Villa el Salvador, Lima, 2021.</p> <p>C. Describir las cobranzas dudosas en la Empresa Cgas Natural SAC, del Distrito de Villa el Salvador, Lima, 2021..</p>	<p>Variable (X): Gestión de cuentas por cobrar</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Políticas de crédito.....X1 • Políticas de cobranza.....X2 • Cobranza dudosa.....X3 	<p>TIPO: Descriptivo</p> <p>DISEÑO: No experimental corte transversal</p> <p>TÉCNICA: Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO: Cuestionario</p> <p>MUESTRA 10 trabajadores de la empresa Cgas Natural sac</p>

Anexo 3: Matriz Instrumental

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	DEFINICIÓN INSTRUMENTAL	TÉCNICA / INSTRUMENTO
GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR	Políticas de Crédito	<ul style="list-style-type: none"> • Estándares de crédito • Términos de crédito • Calificación del crédito 	<ol style="list-style-type: none"> 1. La empresa ofrece ventas al crédito a sus clientes. 2. Los periodos de créditos son largos por lo general. 3. La empresa, comunica los términos de crédito al cliente. 4. Considera Ud. que la empresa realiza alguna evaluación para otorgar créditos a sus clientes. 5. Solicita historial crediticio al cliente para brindar crédito. 6. Solicita Estado de situación Financiera para evaluarlo. 7. Otorgan descuentos al cliente si paga antes del vencimiento. 8. Se cobra interés moratorio si el cliente no cumple en pagar en el tiempo pactado. 9. Se aumenta la línea de crédito al cliente que es puntual. 10. La empresa ofrece créditos en los términos de crédito adecuados. 11. Cree que es importante una política de crédito para un mejor control. 	TÉCNICA: Encuesta
	Políticas de Cobranza	<ul style="list-style-type: none"> • Forma de pago • Procedimientos de cobranza • Recuperación de deuda • Control de las cuentas por cobrar 	<ol style="list-style-type: none"> 12. La empresa tiene algún procedimiento o proceso que debe seguir para el efectivo cobro de sus cuentas. 13. Las formas de pago en la empresa, son las adecuadas. 14. Considera Ud. qué se realiza correctamente los procedimientos de cobranza. 15. Las cobranzas de los créditos normalmente se hacen por correo electrónico. 16. Es más factible cobros por teléfono o no es una buena estrategia de cobro. 17. La empresa visita al cliente cuando hay un retraso representativo en sus cuentas. 18. Los clientes cumplen según fecha de vencimiento sus facturas. 19. Considera Ud. existe retraso por parte del personal encargado para realizar las cobranzas. 20. Se realizan monitoreos continuos para saber con qué frecuencia el cliente realiza sus pagos de los créditos otorgados. 21. Se presentan informes sobre el avance de los cobros al administrador o Gerente. 22. Se realiza en la empresa proceso judicial, como medida para recuperar la deuda pendiente. 23. La empresa hace un seguimiento de sus cuentas por cobrar para mejorar su flujo de caja.. 	INSTRUMENTO: Cuestionario

	Cobranza Dudosa	<ul style="list-style-type: none">• Provisión deudas incobrables• Castigo de cuentas de cobranza dudosa	<p>24. Se provisiona a tiempo, las deudas incobrables.</p> <p>25. Considera Ud. se castiga adecuadamente aquellas cuentas las cuales ya no se podrán recuperar.</p>	
--	-----------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Anexo 04: Instrumento

ENCUESTA DE GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR

El presente cuestionario es de carácter anónimo que tiene como objetivo estudiar: **Gestión de Cuentas por Cobrar, en la Empresa Cgas Natural SAC del Distrito de Villa el Salvador, Lima, 2021**

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente las preguntas, marque con una (X) la alternativa que Ud. Considera valida de acuerdo al ítem. Recuerda, no hay respuestas buenas, ni malas. Contesta todas las preguntas con toda sinceridad.

OPCIONES DE RESPUESTA:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	I. Políticas de Crédito					
1	La empresa ofrece ventas al crédito a sus clientes.					
2	Los periodos de créditos son largos por lo general.					
3	La empresa, comunica los términos de crédito al cliente.					
4	Considera Ud. que la empresa realiza alguna evaluación para otorgar créditos a sus clientes.					
5	Solicita historial crediticio al cliente para brindar crédito.					
6	Solicita Estado de situación Financiera para evaluarlo.					
7	Otorgan descuentos al cliente si paga antes del vencimiento.					
8	Se cobra interés moratorio si el cliente no cumple en pagar en el tiempo pactado.					
9	Se aumenta la línea de crédito al cliente que es puntual.					
10	La empresa ofrece créditos en los términos de crédito adecuados.					
11	Cree que es importante una política de crédito para un mejor control.					
	II. Políticas de cobranza	1	2	3	4	5
12	La empresa tiene algún procedimiento o proceso que debe seguir para el efectivo cobro de sus cuentas.					
13	Las formas de pago en la empresa, son las adecuadas.					
14	Considera Ud. qué se realiza correctamente los procedimientos de cobranza.					
15	Las cobranzas de los créditos normalmente se hacen por correo electrónico.					
16	Es más factible cobros por teléfono o no es una buena estrategia de cobro.					
17	La empresa visita al cliente cuando hay un retraso representativo en sus cuentas.					
18	Los clientes cumplen según fecha de vencimiento sus facturas.					
19	Considera Ud. existe retraso por parte del personal encargado para realizar las cobranzas.					
20	Se realizan monitoreos continuos para saber con qué frecuencia el cliente realiza sus pagos de los créditos otorgados.					

21	Se presentan informes sobre el avance de los cobros al administrador o Gerente.					
22	Se realiza en la empresa proceso judicial, como medida para recuperar la deuda pendiente.					
23	La empresa hace un seguimiento de sus cuentas por cobrar para mejorar su flujo de caja.					
	III. Cobranza dudosa	1	2	3	4	5
24	Se provisiona a tiempo, las deudas incobrables.					
25	Considera Ud. se castiga adecuadamente aquellas cuentas las cuales ya no se podrán recuperar.					



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Ballarta Rado Stephanie Grisell

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiantes de la escuela contabilidad de la UCV, en la sede de Ate, promoción 2020-I, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Contador.

El título del proyecto de investigación es: "Gestión de Cuentas por Cobrar, en la Empresa Cgas Natural SAC del Distrito de Villa el Salvador, Lima, 2021" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema Auditoria y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Matriz instrumental
- El Instrumento
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración, nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

Firma

Juárez Pulache Julia
DNI N°40971580

Firma

Tinajeros Caycho Milagros Stephanie
DNI N° 72927410



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Evasión tributaria.

MD= Muy en desacuerdo

D= desacuerdo

A= Acuerdo

MA= Muy de acuerdo

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	I. Políticas de Crédito													
1	La empresa ofrece ventas al crédito a sus clientes.				X				X				X	
2	Los periodos de créditos son largos por lo general.				X				X				X	
3	La empresa, comunica los términos de crédito al cliente.				X				X				X	
4	Considera Ud. que la empresa realiza alguna evaluación para otorgar créditos a sus clientes.				X				X				X	
5	Solicita historial crediticio al cliente para brindar crédito.				X				X				X	
6	Solicita Estado de situación Financiera para evaluarlo.				X				X				X	
7	Otorgan descuentos al cliente si paga antes del vencimiento.				X				X				X	
8	Se cobra interés moratorio si el cliente no cumple en pagar en el tiempo pactado.				X				X				X	
9	Se aumenta la línea de crédito al cliente que es puntual.				X				X				X	
10	La empresa ofrece créditos en los términos de crédito adecuados.				X				X				X	
11	Cree que es importante una política de crédito para un mejor control.				X				X				X	
	II. Políticas de cobranza													
12	La empresa tiene algún procedimiento o proceso que debe seguir para el efectivo cobro de sus cuentas.				X				X				X	
13	Las formas de pago en la empresa, son las adecuadas.				X				X				X	
14	Considera Ud. qué se realiza correctamente los procedimientos de cobranza.				X				X				X	
15	Las cobranzas de los créditos normalmente se hacen por correo electrónico.				X				X				X	
16	Es más factible cobros por teléfono o no es una buena estrategia de cobro.				X				X				X	
17	La empresa visita al cliente cuando hay un retraso representativo en sus cuentas.				X				X				X	
18	Los clientes cumplen según fecha de vencimiento sus facturas.				X				X				X	
19	Considera Ud. existe retraso por parte del personal encargado para realizar las cobranzas.				X				X				X	
20	Se realizan monitoreos continuos para saber con qué frecuencia el cliente realiza sus pagos de los créditos otorgados.				X				X				X	

21	Se presentan informes sobre el avance de los cobros al administrador o Gerente.				X				X				X	
22	Se realiza en la empresa proceso judicial, como medida para recuperar la deuda pendiente.				X				X				X	
23	La empresa hace un seguimiento de sus cuentas por cobrar para mejorar su flujo de caja.				X				X				X	
	III. Cobranza dudosa													
24	Se provisiona a tiempo, las deudas incobrables.				X				X				X	
25	Considera Ud. se castiga adecuadamente aquellas cuentas las cuales ya no se podrán recuperar.				X				X				X	

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador: **CPC Ballarta Rado Stephanie Grisell**

DNI: **73696357**

Especialidad del validador: **CONTADOR PUBLICO**

N° de años de Experiencia profesional: **2**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Lima, 12 de abril de 2021



Firma del experto informante
Especialidad



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Quispe Hilario Mónica Esther

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiantes de la escuela contabilidad de la UCV, en la sede de Ate, promoción 2020-I, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Contador.

El título del proyecto de investigación es: "Gestión de Cuentas por Cobrar, en la Empresa Cgas Natural SAC del Distrito de Villa el Salvador, Lima, 2021" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema Auditoria y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Matriz instrumental
- El Instrumento
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración, nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma

Juárez Pulache Julia
DNI N°40971580

Firma

Tinajeros Caycho Milagros Stephanie
DNI N° 72927410



MD= Muy en desacuerdo

D= desacuerdo

A= Acuerdo

MA= Muy de acuerdo

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	I. Políticas de Crédito													
1	La empresa ofrece ventas al crédito a sus clientes.				X				X			X		
2	Los periodos de créditos son largos por lo general.			X				X			X			
3	La empresa, comunica los términos de crédito al cliente.			X				X			X			
4	Considera Ud. que la empresa realiza alguna evaluación para otorgar créditos a sus clientes.			X				X			X			
5	Solicita historial crediticio al cliente para brindar crédito.			X					X		X			
6	Solicita Estado de situación Financiera para evaluarlo.			X					X		X			
7	Otorgan descuentos al cliente si paga antes del vencimiento.			X					X		X			
8	Se cobra interés moratorio si el cliente no cumple en pagar en el tiempo pactado.			X				X			X			
9	Se aumenta la línea de crédito al cliente que es puntual.			X				X			X			
10	La empresa ofrece créditos en los términos de crédito adecuados.				X			X			X			
11	Cree que es importante una política de crédito para un mejor control.				X			X			X			
	II. Políticas de cobranza													
12	La empresa tiene algún procedimiento o proceso que debe seguir para el efectivo cobro de sus cuentas.			X				X			X			
13	Las formas de pago en la empresa, son las adecuadas.			X					X		X			
14	Considera Ud. qué se realiza correctamente los procedimientos de cobranza.			X				X			X			
15	Las cobranzas de los créditos normalmente se hacen por correo electrónico.			X					X		X			
16	Es más factible cobros por teléfono o no es una buena estrategia de cobro.			X				X			X			
17	La empresa visita al cliente cuando hay un retraso representativo en sus cuentas.			X					X		X			
18	Los clientes cumplen según fecha de vencimiento sus facturas.			X				X			X			
19	Considera Ud. existe retraso por parte del personal encargado para realizar las cobranzas.			X				X			X			
20	Se realizan monitoreos continuos para saber con qué frecuencia el cliente realiza sus pagos de los créditos otorgados.			X				X			X			

21	Se presentan informes sobre el avance de los cobros al administrador o Gerente.			X				X				X	
22	Se realiza en la empresa proceso judicial, como medida para recuperar la deuda pendiente.			X				X				X	
23	La empresa hace un seguimiento de sus cuentas por cobrar para mejorar su flujo de caja.			X				X				X	
	III. Cobranza dudosa												
24	Se provisiona a tiempo, las deudas incobrables.			X				X				X	
25	Considera Ud. se castiga adecuadamente aquellas cuentas las cuales ya no se podrán recuperar.			X				X				X	

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador CPC. Quispe Hilario Mónica Esther
DNI: 44239645

Especialidad del validador: **CONTADOR PUBLICO**

Nº de años de Experiencia profesional: 4

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Lima, 12 de abril de 2021


.....
C.P.C. Mónica Esther Quispe Hilario
CONTADOR
MAT. 55192
.....

Firma del experto informante
Especialidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Veliz Reyes Frank Luigui

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiantes de la escuela contabilidad de la UCV, en la sede de Ate, promoción 2020-I, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Contador.

El título del proyecto de investigación es: "Gestión de Cuentas por Cobrar, en la Empresa Cgas Natural SAC del Distrito de Villa el Salvador, Lima, 2021" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema Auditoria y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Matriz instrumental
- El Instrumento
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración, nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

Firma

Juárez Pulache Julia
DNI N°40971580

Firma

Tinajeros Caycho Milagros Stephanie
DNI N° 72927410



MD= Muy en desacuerdo

D= desacuerdo

A= Acuerdo

MA= Muy de acuerdo

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	I. Políticas de Crédito													
1	La empresa ofrece ventas al crédito a sus clientes.				X				X			X		
2	Los periodos de créditos son largos por lo general.			X				X			X			
3	La empresa, comunica los términos de crédito al cliente.				X				X				X	
4	Considera Ud. que la empresa realiza alguna evaluación para otorgar créditos a sus clientes.				X				X				X	
5	Solicita historial crediticio al cliente para brindar crédito.				X				X				X	
6	Solicita Estado de situación Financiera para evaluarlo.				X				X				X	
7	Otorgan descuentos al cliente si paga antes del vencimiento.				X				X				X	
8	Se cobra interés moratorio si el cliente no cumple en pagar en el tiempo pactado.				X				X				X	
9	Se aumenta la línea de crédito al cliente que es puntual.				X				X				X	
10	La empresa ofrece créditos en los términos de crédito adecuados.				X				X				X	
11	Cree que es importante una política de crédito para un mejor control.				X				X				X	
	II. Políticas de cobranza													
12	La empresa tiene algún procedimiento o proceso que debe seguir para el efectivo cobro de sus cuentas.				X				X				X	
13	Las formas de pago en la empresa, son las adecuadas.				X				X				X	
14	Considera Ud. qué se realiza correctamente los procedimientos de cobranza.				X				X				X	
15	Las cobranzas de los créditos normalmente se hacen por correo electrónico.				X				X				X	
16	Es más factible cobros por teléfono o no es una buena estrategia de cobro.				X				X				X	
17	La empresa visita al cliente cuando hay un retraso representativo en sus cuentas.				X				X				X	
18	Los clientes cumplen según fecha de vencimiento sus facturas.				X				X				X	
19	Considera Ud. existe retraso por parte del personal encargado para realizar las cobranzas.				X				X				X	
20	Se realizan monitoreos continuos para saber con qué frecuencia el cliente realiza sus pagos de los créditos otorgados.				X				X				X	

21	Se presentan informes sobre el avance de los cobros al administrador o Gerente.				X				X				X	
22	Se realiza en la empresa proceso judicial, como medida para recuperar la deuda pendiente.				X				X				X	
23	La empresa hace un seguimiento de sus cuentas por cobrar para mejorar su flujo de caja.				X				X				X	
	III. Cobranza dudosa				X				X				X	
24	Se provisiona a tiempo, las deudas incobrables.				X				X				X	
25	Considera Ud. se castiga adecuadamente aquellas cuentas las cuales ya no se podrán recuperar.				X				X				X	

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador CPC. Veliz Reyes Frank Luigui
DNI: 71880315

Especialidad del validador: **CONTADOR PUBLICO**

Nº de años de Experiencia profesional: **2**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Lima, 12 de abril del 2021



.....
Firma del experto informante

Especialidad



REGISTRO OSINERGMIN N. 000312

Lima 30 de marzo de 2021

CONSTANCIA DE AUTORIZACION

Quien suscribe el representante legal Sr Cesar Palomares Ludeña de la empresa Cgas Natural SAC identificada con RUC 20492454169 deja constancia:

Por medio de la presente, autorizo a las Srtas. **JUAREZ PULACHE JULIA** con DNI 40971580 y **TINAJEROS CAYCHO MILAGROS STEPHANIE** con DNI 72927410 de la escuela profesional de **CONTABILIDAD** de la **UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**, que la empresa CGAS NATURAL SAC presta a colaborar con las personas dándole acceso a las mismas y brindando información necesaria que conlleve a cabo el desarrollo de la investigación titulada "Gestión de cuentas por cobrar de la empresa Cgas Natural SAC" y para lo que estime conveniente.




CESAR PALOMARES LUDEÑA
GERENTE GENERAL
DNI 09696811



Oficina: Sector. 2, Grupo. 23, Mz M. Lote 21 – Villa el Salvador
cgasnaturalsac@hotmail.com / 01 280-9234





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, JUAREZ PULACHE JULIA, TINAJEROS CAYCHO MILAGROS STEPHANIE estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión de Cuentas por Cobrar, en la Empresa Cgas Natural SAC del Distrito de Villa el Salvador, Lima, 2021", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
JUAREZ PULACHE JULIA DNI: 40971580 ORCID 0000-0002-1874-4572	Firmado digitalmente por: JJUAREZPU el 30-05-2021 13:47:14
TINAJEROS CAYCHO MILAGROS STEPHANIE DNI: 72927410 ORCID 0000-0002-5247-6057	Firmado digitalmente por: MSTINAJEROST el 30-05- 2021 14:45:20

Código documento Trilce: INV - 0207418