



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Políticas de cobranza y su incidencia en la gestión financiera de la
empresa Comercializadora Bazar Lamas SAC, Tarapoto 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Contador Público**

AUTORAS:

Camus Lovera, Carmen Rosa (ORCID: 0000-0002-9224-4795)

Pérez Alva, Estrellita Mishel (ORCID: 0000-0002-8419-752X)

ASESOR:

Dr. Villafuerte De La Cruz, Avelino Sebastián (ORCID: 0000-0002-9447-8683)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

TARAPOTO – PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios por permitirnos llegar hasta aquí, por ser nuestra fortaleza y guía, por llevarnos de la mano en cada una de nuestras metas que nos hemos propuesto, además de su infinita bondad y amor.

A nuestros padres, por habernos apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que nos han permitido ser personas de bien, pero más que nada, por el amor incondicional que nos brindaron.

Por último, agradecer a nuestro asesor de tesis por habernos guiado en este proyecto, en base de su experiencia y sabiduría ha sabido direccionar nuestros conocimientos.

Agradecimiento

A la Universidad Cesar Vallejo - Filial Tarapoto, especialmente a la Facultad de Ciencias Contables y Educación, gracias por permitirnos ser parte de nuestra formación intelectual y profesional.

No puedo terminar estos agradecimientos sin nombrar a mi querido Dios todopoderoso, por habernos protegido y brindado todas las fuerzas necesarias de habernos colmado de ánimos para seguir adelante y poder concluir con este proyecto de investigación.

Finalmente quiero agradecer a la empresa Comercializadora Bazar Lamas SAC que de manera directa o indirecta estuvo involucrada en el desarrollo de este trabajo.

Índice de contenidos

Dedicatoria	i
Agradecimiento	ii
Índice de contenidos	iii
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	18
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	41

Índice de tablas

Tabla 1	Validación por juicio de experto, validez de la variable Políticas de Cobranza	19
Tabla 2	Validación por juicio de experto, validez de la variable Gestión Financiera ...	19
Tabla 3	Nivel de eficiencia / deficiencia de las políticas de cobranza.....	25
Tabla 4	Facturas por cobrar para provisión de cuentas incobrables.....	26
Tabla 5	Facturas por cobrar con vencimiento fuera de plazo.....	27
Tabla 6	Indicadores de Gestión financiera.....	28
Tabla 7	Indicadores de las políticas de cobranza en la gestión financiera.....	29

Índice de figuras

Figura 1 Diseño de investigación.....	15
---------------------------------------	----

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la incidencia de las políticas de cobranza en la gestión financiera de la empresa Comercializadora Bazar Lamas SAC, Tarapoto 2020, el problema de las cobranzas es inherente a muchas empresas, más cuando estas al querer expandirse o incrementar sus ventas otorgan créditos a potenciales clientes. El tipo de investigación es aplicada, diseño no experimental transversal, de alcance descriptivo explicativo, la muestra estuvo conformada por el gerente general de la empresa y los estados financieros. Los resultados muestran que las políticas de cobranza tienen tres partes importantes: los procedimientos, los medios de cobranzas y el seguimiento, por otro lado, el nivel de eficiencia de las políticas de cobranza es de 67% contra un considerable nivel de deficiencia de 33%, los índices de la gestión financiera como rentabilidad neta, liquidez general, liquidez inmediata tuvieron una ligera mejora a pesar de la pandemia, la rotación de cuentas por cobrar aumentó a 36 días en promedio. Concluye que las políticas de cobranza inciden en la gestión financiera de la empresa Comercializadora Bazar Lamas SAC, Tarapoto 2020, ya que la rentabilidad se ve afectada como consecuencia de las deficiencias en la aplicación de las políticas de cobranza.

Palabras claves: políticas de cobranza, rentabilidad, liquidez, rotación de cuentas por cobrar.

Abstract

The objective of the research was to determine the incidence of collection policies in the financial management of the company Commercialized Bazar Lamas SAC, Tarapoto 2020, the problem of collections is inherent to many companies, especially when they want to expand or increase their sales by granting credit to potential customers. The type of research is applied, non-experimental cross-sectional design, descriptive explanatory scope, the sample consisted of the general manager of the company and the financial statements. The results show that the collection policies have three important parts: procedures, means of collection and follow-up, on the other hand the level of efficiency of the collection policies is 67% against a considerable level of deficiency of 33%, the financial management indexes such as net profitability, general liquidity, immediate liquidity had a slight improvement despite the pandemic, the turnover of accounts receivable increased to 36 days on average. It concludes that the collection policies affect the financial management of the company Commercialized Bazar Lamas SAC, Tarapoto 2020, since the profitability is affected as a consequence of the deficiencies in the application of the collection policies.

Keywords: collection policies, profitability, liquidity, accounts receivable turnover.

I. INTRODUCCIÓN

Las empresas comerciales en la actualidad atraviesan por diversos retos que se presentan como resultado del constante crecimiento del mercado y la aparición de nuevas herramientas orientadas a optimizar las operaciones y actividades de gestión, principalmente aquella que se relaciona de forma directa con el manejo de los recursos financieros al ser estos medios necesarios que contribuyen con la continuidad de las operaciones económicas. Bajo ese enfoque, las políticas de crédito son consideradas como lineamientos técnicos dispuestos por la alta dirección de una organización con la finalidad de proporcionar facilidades al cliente a través de la venta al crédito de un bien o servicio ofrecido, por cuanto ello abarca procesos, normas y condiciones del crédito (Gutiérrez et al., 2021).

En Latinoamérica, las empresas desempeñan una adecuada gestión financiera dado que se evidencia un incremento de 2,7% a 3,0% del 2018 al 2020 del indicador de solvencia; sin embargo, se ha presentado también un aumento del índice de morosidad de 145% a 155% para el presente año, permitiendo deducir que la mayor parte de las empresas aún presentan limitaciones para aplicar las políticas de cobranza efectiva y oportunamente (Herrera, 2020). Por otro lado, el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo (2017) da a conocer que una de las principales prácticas negativas que presentan las empresas dedicadas a la comercialización de sus productos es el atraso en la fecha de atraso pactada puesto que el 21,3% de todas las empresas padecen este problema, dentro de las cuales el 22,6% son pymes, el 19,8% y 17,4% son micros y grandes empresas, exponiendo de este modo que las empresas comerciales de Chile no emplean de forma efectiva o no tienen implementado políticas de cobranza que aseguren la recuperación del efectivo.

En Perú, un informe del Instituto Nacional de Estadística e Informática (2017) expuso que el 46,7% de las empresas nacionales pertenecen al sector comercial, las cuales obtuvieron un margen comercial de 18,4%, margen de utilidad de operación de 4,4%, rentabilidad económica de 8,4%, rentabilidad financiera de 24,0%, razón corriente de 1,2%, prueba ácida de 0,7%, margen comercial sobre las ventas de 2,0% para las empresas dedicadas a las ventas al por menor, el índice de rotación de

existencias promedio fue 6,7, rotación de activos de 1,9, rotación de patrimonio de 5,5, razón de endeudamiento de 65,1%. De igual manera, para el año 2015, las ventas realizadas por las empresas del sector comercial fue S/311,407 millones, donde el 34,4% de tal importe se obtuvo por las ventas al por menor; además, las compras realizadas fueron por S/254,227 millones, donde el 35,3% de tal importe fue obtenida por las compras realizadas por las empresas que comercializan al por menor; por otro lado, los ingresos netos ascendieron a S/108,263 millones y los egresos fueron equivalentes a S/98,895 millones; finalmente, el importe de las inversiones realizadas en activos fijos ascendió a S/10,714 millones; en efecto, en función a los datos presentados y pese al alto índice de endeudamiento, se conoce que las empresas comerciales presentaron una mejora del desempeño de su gestión financiera visto que el importe de los ingresos netos ha incrementado en comparación con los años anteriores. En función a ello, Redacción EC (2014) precisa que uno de los aspectos claves que los empresarios deben tener en cuenta para asegurar la buena gestión financiera en las empresas que realizan sus ventas al crédito es el diseño y aplicación de políticas de crédito y cobro, previamente a un estudio detallado de las cualidades y el comportamiento de la empresa con los clientes para poner en funcionamiento la misma sin necesidad de poner en riesgo los recursos propios.

En un entorno local, se expone la realidad de la empresa Comercializadora Bazar Lamas SAC, situada en la ciudad de Tarapoto, la misma que a la fecha presenta inconvenientes asociados con la gestión financiera dado que la empresa no dispone de un reporte actualizado de los clientes deudores que permita reconocer las deudas con fecha de pago vencidas, no se tiene implementado un sistema que facilite la determinación de los importes de deuda más intereses que se deben aplicar a los clientes morosos, no se hace uso de los medios de cobranza de forma pertinente y asertiva, no se cuenta con registros actualizados con los datos personales de los clientes que permita ubicar con rapidez a los clientes morosos, no se emplean métodos de cobranza más severos para los clientes que no tienen intención de cancelar sus deudas pendientes, entre otras. En consecuencia, a tales deficiencias, se presume que la empresa ha tenido dificultades para obtener los índices de liquidez general idóneos

para el sector comercial, además el importe de ingresos obtenidos por concepto de comercialización de los productos ha reducido considerablemente en el último año, suscitando un bajo resultado en el ratio de rentabilidad; del mismo modo, se presume que el ratio de endeudamiento aumentó en un 0,6%. De acuerdo con lo descrito, se evidencia la necesidad de desarrollar esta investigación con el propósito de analizar y evaluar las políticas de cobranza y posteriormente determinar la forma en la que tales políticas inciden en la gestión financiera.

En concordancia con el contexto descrito, se formuló como *problema general*: ¿De qué manera las políticas de cobranza inciden en la gestión financiera de la empresa Comercializadora Bazar Lamas SAC, Tarapoto 2020?; *problemas específicos*: ¿Cómo se aplican las políticas de cobranza de la empresa Comercializadora Bazar Lamas SAC, Tarapoto 2020?, ¿Cuáles son las deficiencias de las políticas de cobranza de la empresa Comercializadora Bazar Lamas SAC, Tarapoto 2020?, ¿Cuál es el análisis del índice de la gestión financiera de la empresa Comercializadora Bazar Lamas SAC, Tarapoto 2020?

La justificación del estudio fue dada bajo los siguientes aspectos: *Por conveniencia*, porque fue de gran beneficio para los colaboradores y gerente de la empresa al permitir reconocer las principales causas y efectos que producen las deficiencias asociadas con las políticas de cobranza, por cuanto se presume que estas conllevan que los indicadores de la gestión financiera no logren obtener los índices esperados dentro de un plazo de tiempo. *Relevancia social*, porque brindará un apoyo a los gerentes de las empresas comercializadoras a través de acciones que aseguren la efectividad de las políticas de cobranza de tal manera que las cuentas puedan ser cobradas de forma apropiada en los plazos previstos con el propósito de evitar perjuicios a los indicadores de la gestión financiera. *Implicancia práctica*, porque permitiría reducir la cantidad de deficiencias presentadas respecto a las políticas de cobranza y facilite la toma de decisiones acertadas, lo cual conlleva a su vez a la optimización del desempeño de la empresa y al logro de las metas económicas y financieras proyectadas para un periodo específico. *Valor teórico*, porque ha proporcionado información clara, coherente y veraz acerca de las políticas de cobranza

y gestión financiera previa clasificación y análisis de las fuentes bibliográficas disponibles y, en función a tal información, se procedió a determinar las dimensiones e indicadores que fueron empleadas para medir el comportamiento de las variables. *Utilidad metodológica*, porque se tuvo que elaborar y validar instrumentos de evaluación de acuerdo a una serie de particularidades metodológicas para el recojo de información requerida para la realización de cada uno de los objetivos propuestos que están orientados a evaluar a las variables.

Según los problemas formulados, se propuso como *objetivo general*: Determinar la incidencia de las políticas de cobranza en la gestión financiera de la empresa Comercializadora Bazar Lamas SAC, Tarapoto 2020; *objetivos específicos*: Describir las políticas de cobranza de la empresa Comercializadora Bazar Lamas SAC, Tarapoto 2020; Identificar las deficiencias de las políticas de cobranza de la empresa Comercializadora Bazar Lamas SAC, Tarapoto 2020; Analizar los índices de la gestión financiera de la empresa Comercializadora Bazar Lamas SAC, Tarapoto 2020. Finalmente, se ha planteado como *hipótesis general*, Las políticas de cobranza inciden en la gestión financiera de la empresa Comercializadora Bazar Lamas SAC, Tarapoto 2020.

II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se presentan estudios previos realizados por diferentes autores en distintos contextos, por tanto, **a nivel internacional**, Párraga et al. (2021), *Indicadores de gestión financiera en pequeñas y medianas empresas en Iberoamérica: una revisión sistemática*. Ecuador. El propósito del estudio fue evaluar la gestión financiera. El estudio presentó una metodología descriptiva, se ha constituido por el acervo documentario, se aplicó como instrumento una ficha de análisis. Resultados: En el 76,7% de los casos estudiados, la gestión financiera presenta numerosas deficiencias que limitan la obtención de recursos necesarios para la ejecución continua de las actividades operativas. Conclusiones: La gestión financiera se desarrolla de forma deficiente dado que los indicadores de liquidez, rentabilidad y solvencia presentaron una reducción considerable de sus valores, mientras que el ratio de endeudamiento creció significativamente en comparación con los ejercicios anteriores.

Según Chiriani et al. (2020), *Gestión de las políticas de crédito y cobranza de las MIPYMES para su sustentabilidad financiera*, Asunción. Paraguay. El propósito del estudio fue evaluar las políticas de crédito. El estudio presentó una metodología descriptiva con diseño no experimental -transversal, se ha constituido por 234 empresas, se aplicó como instrumento un cuestionario. Resultados: Un 88% de las MiPymes efectúan sus ventas al crédito por un plazo de 30 días teniendo en cuenta el cumplimiento de ciertos requisitos mínimos, de las cuales sólo un 56% no tiene implementado políticas de cobro para la recuperación de las cuentas y el 70% asegura no tener conocimiento sobre las políticas de crédito que deben aplicar; además, el 69% no cobra interés moratorio y el 73% no siguen procedimientos de cobro para cuentas incobrables. Conclusiones: Las políticas de crédito se aplican de forma inapropiada por parte de los empresarios y ello conlleva a la falta de dinero disponible para operar apropiadamente.

Por otro lado, García et al. (2019), *Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador*. Ecuador. El propósito del estudio fue analizar la gestión de crédito y cobranza. El estudio presentó una metodología descriptiva -explicativa, se ha constituido por el gerente general y clientes,

se aplicó como instrumento una guía de entrevista y un cuestionario. Resultados: Existe una elevada cantidad de ventas llevadas a cabo al crédito representado por un 57.11% (\$26.795), demostrando así la existencia de un riesgo significativo que podría afectar los índices de rentabilidad de la misma; también, se reconoce que el 40% de los clientes deudores tienen cuentas vencidas por menos de 6 meses, esto pese a que el 90% asegura recibir llamadas por el personal de la empresa para realizar el cobro que corresponde. Conclusiones: La aplicación de políticas de cobranza es inexistente por parte de las empresas y esto suscita que no se garantice la recuperación oportuna del efectivo.

Posteriormente Jordán et al. (2018), *Diseño de políticas de crédito y cobranzas para incrementar la liquidez de la Compañía UCICORP S.A.* Ecuador. El propósito del estudio fue evaluar las políticas de crédito. El estudio presentó una metodología aplicada -descriptiva, se ha constituido por el personal de la empresa y 174 empresas del mismo rubro, se aplicó como instrumento un cuestionario. Resultados: Entre las principales deficiencias percibidas en la empresa destaca el incremento acelerado de las cuentas por cobrar, incremento de los gastos de operación y tributarios, ausencia de un documento en donde se detallen las condiciones y requisitos de la venta al crédito, ausencia de un manual de políticas de cobranza, etc. Conclusiones: La ausencia de políticas de cobranza ha conllevado a que los ratios de liquidez general y prueba ácida reduzcan significativamente en un 1.03% y 0.95% respectivamente, demostrando así que las políticas de crédito y cobranza inciden significativamente en la liquidez.

Finalmente, Saavedra y Macarena (2017), *La gestión financiera de las PYME en la ciudad de México y su relación de la competitividad.* México. El propósito del estudio fue conocer el grado de asociación de una variable con otra. El estudio presentó una metodología descriptiva, se ha constituido por el acervo documentario, se aplicó como instrumento una ficha de análisis. Resultados: El 40% de las pymes tienen interés en preparar documentación contable respecto a los movimientos de las cuentas bancarias, mientras que el 38% cuentan con algún sistema contable y de costos, elaboran reportes contables, preparan un reporte de cuentas de forma

continua, planifican formalmente sus actividades financieras, efectúan acciones de control financiero para cada operación, entre otros. Conclusiones: La gestión financiera es deficiente debido a las diversas complicaciones que presenta la empresa para recuperar sus deudas cuya fecha de plazo ha vencido.

Por otra parte, **a nivel nacional**, Mogollón (2021), *Gestión de cobranza y su impacto en la gerencia financiera de la empresa PP S.A: Periodo 2014-2016*. Perú. El propósito del estudio fue conocer el impacto de una variable en otra. El estudio presentó una metodología no experimental, se ha constituido por 19 colaboradores, se aplicó como instrumento un cuestionario. Resultados: El índice de rotación de las cuentas por cobrar al cierre fue 24.9 y 28.7 para los años 2015 y 2016 respectivamente, lo cual permite evidenciar que existió un retraso en las actividades de cobranza que dificultaron la recuperación del efectivo y se reconoció que el 84.26% indica que nunca y casi nunca el efectivo se recupera de forma efectiva mediante el cobro de las cuentas pese a que el 73.69% refieren que casi siempre y siempre el personal desempeña su labor de forma eficiente. Conclusiones: Las políticas de cobranza tienen un impacto significativo en la gestión de la empresa.

Según Morales y Carhuancho (2020), *Estrategias financieras para mejorar las cuentas por cobrar en la empresa Aquasport S.A.C*. Perú. El propósito del estudio fue analizar las estrategias financieras de cobranza. El estudio presentó una metodología proyectiva, se ha constituido por 3 individuos y el acervo documental, se aplicó como instrumento una guía de entrevista y ficha de análisis. Resultados: Entre las principales falencias asociadas con la cobranza de las deudas destaca la ausencia de procesos de cobro, inexistencia de reportes o flujos de caja que detallen los movimientos del efectivo, falta de un presupuesto de cobranza y ventas, ausencia de políticas de cobranza que orienten el desarrollo de las actividades, entre otros. Conclusiones: Las estrategias financieras de cobranza son deficientes debido a la presencia de numerosas falencias y ello tuvo una incidencia negativa en su gestión financiera dado que ocasionó una reducción de sus índices de rentabilidad y liquidez.

Mendoza (2020), *Políticas de cobranza y su incidencia en el capital de trabajo de la empresa Guardman S.A.C. en el distrito de Chorrillos -2019* (Tesis de pregrado).

Universidad Autónoma del Perú, Perú. El propósito del estudio fue evaluar las políticas de cobranza y determinar de qué forma incide en el capital de trabajo. El estudio presentó una metodología básica -descriptiva, se ha constituido por 11 colaboradores, se aplicó como instrumento un cuestionario. Resultados: Las políticas de cobranza se aplican de forma regular en un 45,5% y el capital de trabajo presentó una reducción de 0,5%; así pues, entre las principales falencias asociadas a tales políticas destaca la deficiente aplicación de criterios para evaluar las ventas, personal poco capacitado, evaluación inoportuna del estado del cliente, etc. Conclusiones: Las políticas inciden significativamente en el capital de trabajo en un 56,7% por cuanto la falta de una debida aplicación limita que las operaciones puedan ejecutarse continuamente.

Dado que Meregildo (2019), *Políticas de cobranza y su incidencia en la situación financiera de la empresa Distribuidora Carranza Hnos. S.A.C. 2017* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Perú. El propósito del estudio fue conocer cómo inciden las políticas de cobranza en la empresa. El estudio presentó una metodología descriptiva, se ha constituido por los colaboradores, se aplicó como instrumento un cuestionario. Resultados: Las políticas aplicadas incidieron en mayor medida en la recuperación de cartera dado que este incrementó de 83% a 87%, mientras que el importe de capital de trabajo aumentó en un 3% para el presente año y el importe de la cobranza dudosa redujo en un 38%. Conclusiones: Las políticas inciden de forma directa y significativa en la situación financiera debido a que su correcta aplicación contribuye con el incremento de los indicadores de liquidez en un 0.1, facilitando así la pronta recuperación del efectivo para financiar el desarrollo de las actividades.

Por otro lado Gonzales y Sanabria (2018), *Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima, periodo 2010-2015*. Perú. El propósito del estudio fue identificar el efecto de las estrategias de cobro en la liquidez. El estudio presentó una metodología descriptiva, se ha constituido por 1100 personas, se aplicó como instrumento un cuestionario. Resultados: El índice de capital de trabajo obtenido para el año 2012 fue equivalente a - S/15'075,041, lo cual permitió evidenciar que la institución no cuenta con los recursos suficientes para operar

de forma apropiada sin necesidad de recurrir a terceros. Conclusiones: Las estrategias de cobro tienen un efectivo directo y significativo en la liquidez de la institución en vista de que la falta de efectividad en los procesos para realizar las ventas al crédito y el proceso de cobranza redujeron los índices de capital de trabajo, actividad y liquidez general, aumentando a su vez el índice de endeudamiento.

Seguidamente, respecto a la fundamentación teórica de las variable, se da inicio con la primera variable *Políticas de cobranza*, las cuales se definen como lineamientos o pautas que regulan los procesos que sigue una organización con el propósito de facilitar la recuperación de las cuentas de las ventas realizadas a los clientes al crédito donde la fecha de vencimiento ha concluido, siendo indispensable para ello que el personal competente y debidamente capacitado aplique distintas herramientas de cobranza (Brachfeld, 2015). Por su parte, Poot (2020) precisa que comprenden acciones ejecutadas con el fin de asegurar el flujo continuo del importe de los créditos y cobranzas. Mientras tanto, Rawat Y Dave (2017) afirman que son decisiones basadas en normativas y líneas concretas que deben tomarse durante el proceso de cobro de las deudas. Así también, Aini et al. (2019) indican que está agrupada por acciones enfocadas a la recuperación de los importes de las deudas que sobrepasan la fecha de vencimiento. Por último, Radhika Y Ambiga (2018) sostienen que son procesos formales que se realizan con la finalidad de garantizar la viabilidad de la cobranza de una cuenta pendiente por la comercialización de un producto.

En lo que refiere al objetivo de las políticas de cobranza, Siekelova et al. (2015) aseguran que se busca supervisar y controlar que los clientes que efectuaron compras al crédito cumplan con realizar el depósito del importe que corresponde en las fechas acordadas entre las partes. Por su parte, sustentan Tsai et al. (2016) que su principal propósito es asegurar la recuperación del efectivo con la finalidad de que se pueda contar con los fondos económicos necesarios para realizar las operaciones con total normalidad.

En lo que respecta a la importancia de las políticas de cobranza, Ngonyani Y Mapesa (2020) aluden que su relevancia está basada en que permite tomar una decisión sobre la viabilidad de la realización de la venta al crédito, velando de esta

manera por la estabilidad financiera de la empresa. Por otra parte, Anjum Y Chai (2020) señalan que es importante porque facilita el proceso de cobranza cumpliendo de forma efectiva cada una de los requisitos y condiciones acordadas entre las partes con el propósito de conservar la voluntad del cliente moroso y garantizar la recuperación de las cuentas pendientes de cobro.

En relación a los tipos de políticas de cobranza, Guerrero y Galindo (2014) manifiesta que pueden ser: i) Restrictiva o conservadora, son aquellas que se aplican cuando los créditos son otorgados por un periodo corto de tiempo; ii) Liberal, son aquellas que se aplican en función a la competencia dado que tienen un grado de exigencia menor respecto a las condiciones y plazos de pago; iii) Racional, son aquellas que se aplican de acuerdo a las cualidades de los clientes y gastos de cobranza.

Respecto a los elementos que deben contener todas las políticas de cobranza, Izar y Ynzunza (2017) menciona los siguientes: i) Condiciones de la venta, donde contempla las tasas de interés y descuento, lugares en donde deben realizar los pagos, fechas de cancelación, garantías de la venta al crédito, entre otros; ii) Periodo de cobranza, determinado en función al momento en el que se requiere dar inicio al procedimiento de cobranza, estableciendo la forma en la que se llevará a cabo el cobro, después de cuanto tiempo de haberse vencido, etc.

En lo que respecta a la evaluación de las políticas de cobranza, Brachfeld (2015) sostiene que se deben considerar los siguientes aspectos: Primera dimensión, **Procedimientos**, Brachfeld (2015) fundamenta que engloba todas las acciones mediante las cuales el personal competente de la empresa efectúa el cobro correspondiente al cliente en aquellos casos en los cuales ha finalizado la fecha de espera para el pago respectivo. El primer indicador, identificación del cliente deudor, esta acción permite reconocer a los clientes cuya deuda sigue pendiente de pago después de la fecha de vencimiento. El segundo indicador, determinación del importe de la deuda, esta acción permite calcular de forma exacta el importe total que adeuda el cliente considerando el importe inicial por la venta realizada al crédito más los intereses generados por haber superado la fecha de pago. El tercer indicador,

notificación de la cobranza, esta acción permite informar al cliente moroso sobre la deuda pendiente que debe ser cancelada, para ejecutar esta acción es fundamental emplear los diferentes métodos de cobro.

Medios de cobro, Brachfeld (2015) fundamenta que se compone por diversas medidas estratégicas a través de las cuales se da a conocer al cliente moroso sobre sus obligaciones, permitiendo de esta forma asegurar la recuperación de las cuentas por cobrar. El primer indicador, envío de mensajes de texto o emails, es el método de cobro de menor severidad pues consiste en que el personal de la organización remita un mensaje de texto o email al cliente deudor a fin de recordarle que su deuda pendiente debe ser cancelada en una fecha próxima. El segundo indicador, llamadas telefónicas, es el método de cobro que consiste en que el personal mantenga un diálogo asertivo con el cliente deudor, por medio del cual se podrán exponer los argumentos de forma clara y precisa. El tercer indicador, visitas domiciliarias, es el método de cobro que consiste en que el personal acude al domicilio del deudor en aquellos casos en los cuales hace omiso a los mensajes de texto, email y llamada telefónica, siendo esencial para ello que el personal cuente con los medios y especialización requerida para establecer un diálogo directo con el deudor.

Seguimiento, Brachfeld (2015) fundamenta que está constituida por todas las acciones a través de las cuales la organización monitorea que el cliente deudor cumpla con el acuerdo en la cual se compromete a cancelar la totalidad de la deuda, caso contrario, se procederá a realizar acciones legales. El primer indicador, determinación de los términos de pago, por medio de la cual la organización brindará facilidades para que el cliente deudor cancele de forma total o parcial el importe de su deuda, acordando además las fechas en las que el pago debe llevarse a cabo. El segundo indicador, elaboración de un nuevo cronograma, de tal manera que, en función a las nuevas fechas previamente acordadas entre las partes, el cliente realice los pagos por el importe que corresponde. El tercer indicador, ejecución de acciones legales, se desarrolla en aquellos casos en los cuales, después de haber brindado facilidades para que el cliente realice el pago de la deuda, éste no tiene la intención ni voluntad de

cumplir con su obligación, por lo cual se solicita la intervención de un operador judicial para recuperar el importe de la deuda.

En cuanto a la segunda variable **Gestión financiera**, suele ser definida como una de las funciones de la organización cuyo fin es asegurar el manejo efectivo y transparente de los recursos, cumplimiento oportuno de los pagos y obtención de los ingresos esperados dentro de un ejercicio económico de modo que pueda contribuir con el crecimiento de la misma dentro del mercado (Bahillo et al., 2019). Por su parte, Kim Y Mason (2020) consideran que son acciones operativas que desarrolla una organización para asegurar la continuidad de sus actividades económicas. En cambio, Khominich et al. (2016) aluden que es considerado como indicador que permite medir la competitividad de una organización y asegurar su continuidad dentro del mercado al reflejar la disponibilidad de efectivo para la ejecución de sus operaciones. En tanto, Savina Y Kuzmina-Merlino (2015) mencionan que es el resultado de contar con datos cuantitativos respecto a los beneficios obtenidos por medio del desarrollo de las operaciones económicas. Finalmente, Oladeji et al. (2016) refiere que es el proceso que pretende evaluar, generar y emplear los fondos disponibles de una organización de manera equilibrada de tal manera que genere los resultados deseados.

Referente al objetivo de la gestión financiera, Chang et al. (2020) infieren que busca velar para que la organización opere de forma eficaz y eficiente, propiciando de este modo la transparencia en la gestión y distribución de los medios financieros. Mientras que Sheikh Y Osman (2019) aluden que su finalidad es incrementar en la mayor medida de lo posible los beneficios económicos que podría generar la realización de una actividad o inversión hasta lograr alcanzar el grado de rentabilidad esperado.

En cuanto a la importancia de la gestión financiera, Lusha et al. (2015) alude que esta gestión es la base para toda organización dado que permite consentir la toma de decisiones acertadas que conlleven a un eficiente manejo de la organización. Por otro lado, Zada et al. (2021) refieren que es importante porque facilita el control y monitoreo continuo de cada una de las actividades que se ejecutan para velar por la toma de decisiones financiera idóneas respecto a nuevas fuentes de financiamiento e inversión.

Referente a las funciones de la gestión financiera, Córdoba (2016) menciona que se basa principalmente en los siguientes componentes: i) Efectivo, debido a que permite controlar el ingreso de dinero en función a lo proyectado de tal manera que no se efectúen gastos superiores a la capacidad de pago; ii) Existencias, con la finalidad de que se cuente con la cantidad de recursos disponibles para asegurar la operatividad continua de la empresa; iii) Cuentas por cobrar, porque busca asegurar la recuperación continua de las deudas a través del análisis continuo del estado de pagos actualizados donde se detallan a los clientes morosos; iv) Financiamiento, al momento de facilitar la toma de decisiones respecto a un crédito o inversión con el propósito de resguardar su estabilidad económica-financiera.

Asimismo, en cuanto a las estrategias que se deben aplicar para asegurar la buena gestión financiera, Roca et al. (2020) sostienen que entre las principales se encuentra disponer de un sistema de gestión que facilite el seguimiento y evaluación constante de las operaciones de naturaleza financiera, efectuar un análisis continuo de los reportes y estados financieros sobre la empresa a fin de detectar prontamente las irregularidades e inconsistencias, elaborar presupuestos acordes con la realidad de la empresa teniendo en cuenta información y registros históricos concernientes a los ingresos generados y gastos incurridos como parte del desarrollo de las operaciones económicas, entre otras.

En lo que concierne a la evaluación de la gestión financiera, Bahillo et al. (2019) sostienen que se deben considerar como dimensiones los siguientes ratios: Primera dimensión, **Rentabilidad neta**, para Bahillo et al. (2019) este indicador refleja la totalidad de ingresos que ha generado una organización a través de la realización efectiva de sus actividades económicas, después de haberse deducido los costos y gastos incurridos durante la ejecución de tales actividades; por tanto, para su determinación es necesario deducir el importe de los gastos e impuesto a la utilidad bruta, cuyo resultado debe ser dividido entre el importe de las ventas netas.

Segunda dimensión, **Liquidez general**, para Bahillo et al. (2019) este indicador evalúa la capacidad de una organización para cancelar oportunamente sus obligaciones que tienen una fecha de vencimiento próxima; por tanto, para su

determinación es necesario efectuar una división entre el total de los activos corrientes y el total de los pasivos corrientes.

Tercera dimensión, **Liquidez inmediata** para Pablo et al. (2016) este indicador mide el porcentaje de deudas a corto plazo que la empresa puede pagar con el dinero del que dispone, o puede disponer fácilmente, en ese momento. Este ratio depende de los periodos medios de la empresa y de la situación económica del momento,

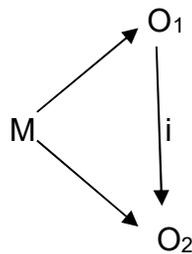
Cuarta y última dimensión, **Rotación de las cuentas por cobrar**, para Bahillo et al. (2019) este indicador evalúa la cantidad de veces en las que una organización realiza el cobro efectivo de las ventas realizadas; por tanto, para su determinación es importante dividir el importe total de las ventas realizadas en un periodo determinado entre el importe total de las cuentas por cobrar.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación es aplicado, en vista Martínez (2018). Manifiesta que estos estudios se desarrollan actividades orientadas a la revisión bibliográfica, lo cual permitirá al investigador tener un conocimiento claro de las características y cualidades de las variables, con la finalidad de establecer alternativas de mejora que son favorables para la empresa. En ese sentido, en la investigación se ha desarrollado un conjunto de actividades que parten del análisis teórico y terminan en la exposición de las recomendaciones.

El diseño de la investigación es no experimental por cuanto, Hernández et al. (2014), señala que la manipulación de los resultados y variables no es posible, con la finalidad de obtener resultados asertivos y cercanos a la realidad de la empresa. También se empleó una investigación de corte transversal, dado que el análisis, la recolección de datos fueron provenientes del periodo 2020 por consiguiente se empleó un nivel descriptivo explicativo, debido a que se ha caracterizado a las variables con la finalidad de conocer el diagnóstico interno de la empresa y por ende determinar la incidencia de las políticas de cobranza en la gestión financiera. El esquema corresponde a los siguientes:



Donde:

M = Muestra.

O₁ = Políticas de cobranzas

O₂ = Gestión financiera

i = Incidencia

3.2. Variables y operacionalización

Definición conceptual: Son lineamientos o pautas que regulan los procesos que sigue una organización con el propósito de facilitar la recuperación de las cuentas de las ventas realizadas a los clientes al crédito donde la fecha de vencimiento ha concluido, siendo indispensable para ello que el personal competente y debidamente capacitado aplique distintas herramientas de cobranza (Brachfeld, 2015).

Definición operacional: Para medir las políticas de cobranza fue importante considerar como dimensiones ciertos aspectos relevantes tales como procedimientos, medios de cobro y seguimiento, siendo indispensable para ello emplear una guía de entrevista con 14 preguntas al Gerente de la empresa y una lista de cotejo.

Indicadores: Identificación del cliente deudor; determinación del importe de la deuda; notificación de la cobranza; envío de mensajes de texto o emails; llamadas telefónicas; visitas domiciliarias; determinación de los términos de pago; elaboración de un nuevo cronograma y ejecución de acciones legales

Escala de medición: Nominal

Definición conceptual: Es una de las funciones de la organización cuyo fin es asegurar el manejo efectivo y transparente de los recursos, cumplimiento oportuno de los pagos y obtención de los ingresos esperados dentro de un ejercicio económico de modo que pueda contribuir con el crecimiento de la misma dentro del mercado (Bahillo et al., 2019).

Definición operacional: Para medir la gestión financiera fue importante considerar como dimensiones los ratios financieros, siendo indispensable para ello emplear una guía de análisis.

Indicadores: (Utilidad Neta), (Ventas netas); (Activos corrientes); (Pasivos corrientes); (Disponible); (Pasivos corrientes); (Ventas); (cuentas por cobrar)

Escala de medición: Razón

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

La población estuvo comprendida por 12 trabajadores de la empresa Comercializadora Basar Lamas. así también sea considerado los Estados financieros (Estado de Situación Financiera, Estados por resultados), correspondientes al periodo 2020.

Criterios de inclusión: En la investigación se ha considerado la participación del gerente general de la empresa Comercializadora Basar Lamas. También fue necesario emplear los registros que evidencian las cuentas por cobrar, el estado de situación financiera y los Estados por resultados del 2020.

Criterios de exclusión: En este apartado no se ha considerado a los colaboradores que tienen por función atender a los usuarios, distribuir los productos, y gestionar la compra de los productos. También se ha excluido el Estado de Flujo de Efectivo y Cambio de Patrimonio Neto, dado que no fueron necesarios en el desarrollo de los objetivos de la investigación.

Muestra

De acuerdo con los objetivos planteados en el estudio la muestra estuvo constituida por el gerente general de la empresa Comercializadora Basar Lamas. en cuanto al acervo documentario sea considerado el Estado de Situación Financiera, Estados por resultados y registros de las cuentas por cobrar correspondientes al periodo 2020

Muestreo

En el estudio se empleó un muestreo no probabilístico, según García (2018), sostiene que estas investigaciones se caracterizan por la falta de aplicación de procesamiento estadísticos o fórmulas para la elección de la muestra como No obstante Estas son determinadas a conveniencia del investigador según sus propios intereses. Tal como lo menciona el autor, en el estudio solamente se ha considerado al gerente general, en vista que tiene un conocimiento general de

las políticas de cobranza esto permitirá resolver los objetivos de manera coherente y asertiva.

La unidad de análisis del estudio es el gerente general, Estado de Situación Financiera, Estados por resultados y registros de las cuentas de la empresa Comercializadora Basar Lamas, correspondientes al periodo 2020

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Entrevista: Son actividades orientadas a la recolección de información, mediante el análisis de varios elementos como la opinión, actitudes y sentimientos de la persona entrevistada. En ese sentido, en el estudio se empleó una plática con el gerente general, quien con su experiencia y conocimientos dio solución a la guía de entrevista elaborada.

Observación: Son actividades que mediante la observación identifican hechos y realidades de un determinado contexto. En el estudio se ha determinado una visita a la empresa con la finalidad de captar información directa de las políticas de cobranzas.

Análisis documental: Se trata del análisis de datos que contiene determinados documentos de gestión.

Guía de entrevista: Está estructurada según las dimensiones e indicadores de la variable política de cobranza, Y cuenta con 14 enunciados. El Instrumento ha permitido describir las políticas de cobranza de la empresa Comercializadora Basar Lamas, con la participación del gerente general.

Lista de cotejo: Para su ejecución fue necesario presenciar las deficiencias o nudos críticos relacionados a las políticas de cobranza, para lo cual, se ha estructurado un conjunto de interrogantes que demostraron identificar de manera clara los hechos relevantes. Así también, el instrumento cuenta con 15 enunciados.

Guía de análisis documental: Para su desarrollo se ha realizado un análisis del estado de situación financiera y Estados por resultados correspondientes del 2019 y 2020, con la finalidad de identificar cambios en ambos periodos

Validez

Para asegurar la validez de los instrumentos elaborados, se ha tenido la participación de expertos, quienes con sus experiencias y amplios conocimientos garantizaron el cumplimiento de los criterios metodológicos. Cuyos resultados se exponen a continuación.

Tabla 1

Validación por juicio de expertos, validez de la variable Políticas de Cobranza

N°	Experto	Especialidad	Calificación	Opinión del experto
1	Mg. Elmer Ruiz Trigozo	Administración	50	Aplicable
2	Dr. Juan Carlos Schrader Iñapi	Gestión	48	Aplicable
3	Dr. Gustavo Ramírez García	Metodólogo	45	Aplicable

Tabla 2

Validación por juicio de expertos, validez de la variable Gestión Financiera

N°	Experto	Especialidad	Calificación	Opinión del experto
1	Mg. Elmer Ruiz Trigozo	Administración	50	Aplicable
2	Dr. Juan Carlos Schrader Iñapi	Gestión	48	Aplicable
3	Dr. Gustavo Ramírez García	Metodólogo	45	Aplicable

3.5. Procedimientos

Con respecto a los procedimientos desarrollados en el estudio, una de las actividades principales fue emitir una carta solicitando la aplicación de los instrumentos y el acceso de información de la empresa, lo cual, ha permitido la solución de los objetivos propuestos en el estudio. seguidamente se ha determinado una reunión con el gerente general a fin de aplicar la entrevista propuesta en el estudio seguidamente se ha realizado una visita interna para conocer el desarrollo de las políticas de cobranza, además se ha solicitado los Estados financieros provenientes del periodo 2019 y 2020, lo cual demostraron los índices de la gestión financiera. Como actos finales fue la presentación de la información obtenida para ello se ha empleado hojas de Excel para la codificación de los datos y la tabulación de estas, siendo presentadas en tablas y figuras para una mejor interpretación de la información obtenida. Cabe mencionar, que los datos obtenidos fueron presentados al gerente general de la empresa, con la finalidad de implementar acciones de mejora para hacer frente a las deficiencias identificadas.

3.6. Método de análisis de datos

En el estudio, se ha empleado un análisis descriptivo, en vista a los objetivos propuestos en el estudio que fueron describir las políticas de cobranzas, para lo cual se aplicó una entrevista dirigida al gerente general, seguidamente se han identificado deficiencias, causas y efecto, para ello se aplicó una lista de cotejo donde fue necesario realizar una visita a la empresa. Por consiguiente, se ha demostrado los indicadores de la gestión financiera empleando los estados financieros. Todos los resultados obtenidos permitieron determinar de manera clara la incidencia de las políticas de cobranza en la gestión financiera.

3.7. Aspectos éticos

En el informe se aplicó un conjunto de principios y normas aplicadas para su desarrollo. En lo que respecta al principio de Beneficencia, datos obtenidos se

pretende identificar los nudos críticos en relación a la aplicación de las políticas de cobranza esto con la finalidad de que la empresa presente una tendencia decreciente en cuanto a las cuentas por cobrar la cual viene afectando a la gestión financiera de la misma también se aplicó el principio de confidencialidad, en vista que se emitió una carta de autorización para acceder a la información de la empresa Asimismo el consentimiento de los participantes, cuyos resultados fueron presentados de manera objetiva. También se ha respetado el anonimato de los participantes a fin de evitar posibles problemas. es preciso mencionar que sea respetado la autoría de la información expuesta en el estudio para lo cual se ha empleado el APA séptima edición facilitando la citación de los autores, así también se ha respetado los lineamientos provistos por la Universidad César Vallejo.

IV. RESULTADOS

Describir las políticas de cobranza de la empresa Comercializadora Bazar Lamas SAC, Tarapoto 2020

Para el desarrollo de este objetivo se aplicó una guía de entrevista al gerente de la empresa, la misma que permitió analizar la situación actual de la empresa respecto a las políticas de cobranza por medio de sus dimensiones.

Procedimientos

Respecto a las políticas de cobranza de la empresa Comercializadora Bazar Lamas, respecto a los procedimientos, las acciones que realiza para identificar a un cliente deudor es, primero se verifica mediante el sistema de cobranzas que reporta el área de ventas al crédito, quien informa que hay varias facturas pendientes de pago, en consecuencia, se procede a efectuar en primer lugar mediante una llamada telefónica o en todo caso se le visita en su domicilio fiscal, lo que permite de alguna manera tener el control y realizar el seguimiento para su cobranza. La empresa cuenta con una relación de clientes deudores, que según sistema se tiene aproximado de 130 clientes a quienes se le otorga crédito, los cuales están clasificados de acuerdo a su capacidad de compra, por ejemplo, puede ser un codistribuidor, mayorista y/o minorista.

Por otro lado para poder emitir una notificación de cobranza se considera se procede en primer lugar que el área de créditos y cobranzas reporte aquellos que tienen una morosidad de 2 a 3 cuotas, a quienes se les notifica previa llamada telefónica, o en todo caso se le hace llegar a su domicilio fiscal mediante un documento donde indica el importe actual de su deuda. Estas notificaciones de cobranza en su formato cuentan con la siguiente información: los comprobantes de venta que sustentan las compras que realizó y sus fechas de vencimiento, como el monto por cancelar a la fecha, sin incluir intereses.

Medios de cobranzas

Dentro de las políticas de cobranza de la empresa utiliza como medios de cobranza las llamadas telefónicas, las que se realizan a los clientes que se encuentran próximos a vencer, a los clientes que ya se venció su deuda de 2 a más cuotas, priorizando en primer lugar a quienes tienen mayor deuda y con fecha más antigua. Estas llamadas telefónicas en primer lugar tienen como finalidad hacerles recordar sus compromisos que tienen con la empresa. También se utiliza como medio de comunicar la cobranza el correo electrónico, estos principalmente se emiten a los clientes que cuentan con este medio, ya sea para informar sus deudas a la fecha o hacerles de su conocimiento de algunos productos nuevos.

Las llamadas telefónicas se utilizan como medio importante para realizar las cobranzas, pero este medio no se utiliza con la eficiencia que debería, estas llamadas se deberían de realizar a los clientes que se encuentran próximos a vencer su deuda y/o a los clientes que ya vencieron su deuda, pero debe hacerse como una política, por el momento no es así. Con el objetivo que las cuentas por cobrar sean realmente cobradas al cierre del ejercicio. Sin embargo, otra forma de poder realizar la cobranza son las visitas domiciliarias, el mismo que se da cuando el cliente no responde a las llamadas telefónicas o no cuentan con un servicio fijo o una línea móvil.

Seguimiento

Otra dimensión importante de la política de cobranza es el seguimiento, este proceso se realiza en primer lugar, como ya se detalló anteriormente por medio de llamadas telefónicas, al no tener una respuesta positiva al respecto o no se tiene alguna respuesta se realiza una visita por medio del personal de cobranzas a su dirección fiscal, el mismo que son muy esporádicos, sin embargo, dentro del proceso de cobranza es muy efectivo. Por otro lado la información detallada de las cuentas por cobrar son muy importantes, pues son las que nos permiten realizar un seguimiento eficiente y tener éxito en el proceso de cobranza, esta información se tiene de acuerdo al sistema que arroja de los clientes que tienen deudas vencidas o próximas a vencer de acuerdo a las fechas pactadas con el

cliente, las mismas que se pueden exportar a Excel para tener un mejor manejo de la base de datos, como tenerlo por importes más altos o por zonas.

También se toma en cuenta en este proceso las bases para determinar el cronograma de pago, estos son de acuerdo a las fechas pactadas con el cliente, para evitar se le cruce con otros compromisos que pudiera tener, es decir es flexible a lo solicitado por el cliente. Un aspecto importante dentro de la gestión de cobranza es verificar y actualizar los datos del deudor: (Dirección, Teléfonos y mail) como también identificar y registrar la razón de su atraso con sus compromisos, así de esta manera obtener una promesa de pago por parte del deudor, y dar seguimiento a lo pactado, proceso muy importante ya que permite tener la información actualizada para posibles contingencias de deudas atrasadas o avisar los próximos vencimientos de pago de los clientes. Por último, la empresa respecto a las cuentas incobrables, lo considera básicamente cuando el cliente es no habido, o cuando el cliente liquida su negocio y no da aviso del mismo, mientras tanto se utilizan los medios necesarios para poder realizar las cobranzas de las deudas.

Deficiencias de las políticas de cobranza de la empresa Comercializadora Bazar Lamas SAC, Tarapoto 2020

Tabla 3

Nivel de eficiencia / deficiencia de las políticas de cobranza.

Políticas de cobranza		Si	No
Procedimientos	1. Se identifica al cliente deudor	20%	
	2. Se emplean sistemas de riesgos para identificar al cliente deudor.		20%
	3. La determinación de la deuda es la apropiado	20%	
	4. Se aplican notificaciones de cobranzas	20%	
	5. Las notificaciones son emitidas oportunamente.		20%
Eficiencia de la dimensión procedimientos		60%	40%
Medios de cobro	6. Se envían mensajes de texto para recordar la deuda.		20%
	7. Se emplean mensajes por correos electrónicos		20%
	8. Se realizar las llamadas antes de vencer la deuda	20%	
	9. Se efectúan las visitas domiciliarias para exigir el pago de la deuda	20%	
	10. Las visitas domiciliarias son realizadas por personal capacitado.	20%	
	Eficiencia de la dimensión medios de cobro		60%
Seguimiento	11. Los seguimientos son continuos	20%	
	12. Se exige el cumplimiento de los nuevos términos.	20%	
	13. Se exige el cumplimiento del cronograma de pago	20%	
	14. Se tiene un control continuo de los cronogramas elaborados.	20%	
	15. Se ejecutan acciones legales		20%
Eficiencia de la dimensión seguimiento		80%	20%
Total de actividades		10	5
Nivel de eficiencia / deficiencia		67%	33%

Interpretación: Según se muestra en la Tabla 3, del análisis de deficiencia de las políticas de cobranza, referente a la dimensión de procedimientos, se muestra un nivel de eficiencia del 60% y el 40% de deficiencia, esto debido a que no se emplean sistemas de riesgo para

poder identificar a los clientes deudores, como también las notificaciones no son emitidas oportunamente, lo que de alguna manera ocasiona que no se puede realizar las cobranzas de una manera eficiente y con prontitud. Del análisis de la dimensión medios de cobro, se observa que tiene un nivel de eficiencia del 60% contra un nivel de deficiencia del 40%, esto principalmente no se utilizan todos los medios posibles de cobro con la que cuenta la empresa, ya que una de los medios más efectivos como recordatorio de cobranza son los mensajes de texto, el mismo que nos no usados eficientemente, como también los mensajes de correos electrónicos. Un aspecto importante dentro de las políticas de cobranza son el seguimiento, se considera una dimensión muy importante dentro de este proceso, se puede observar que el nivel de eficiencia en la dimensión de seguimiento es de 80% en contraste de un 20% de deficiencia, esto debido principalmente a que no se ejecutan las acciones legales correspondientes a las cobranzas que tienen un vencimiento sobre el límite permitido por la empresa. Por último haciendo un análisis por la variable políticas de cobranza, se tiene que el nivel de eficiencia es de 67% contra un considerable nivel de deficiencia de 33%, valor que sin duda se debe de tomar en cuenta para la mejora de la empresa en lo que respecta a las políticas de cobranza.

Tabla 4

Facturas por cobrar para provisión de cuentas incobrables.

Serie	Núm. doc.	Fecha Emisión	Importe
F001	489	30/11/2018	S/.2,099.17
F002	210	13/10/2019	S/.4,823.66
F002	409	13/01/2020	S/.2,823.66
F002	493	24/02/2020	S/.1,200.00
F002	520	29/02/2020	S/.1,316.96
Total			S/.12,263.45

Interpretación: Como se puede apreciar en la Tabla 4, hay facturas consideradas como incobrables, por ser muy antiguas y por qué a los clientes sin poder ubicarlos, por un valor total de S/12,263, valor que afecta a la empresa desde el punto de vista financiero, ya que la rentabilidad se ve afectada por registrar gastos innecesarios. Este perjuicio económico

es debido a que la empresa no se aplican las notificaciones de manera oportuna, como también no se ejecutan las notificaciones en forma oportuna.

Tabla 5

Facturas por cobrar con vencimiento fuera de plazo

Mes de emisión	Cantidad de Comprobantes	Importe	%	Vencidos más 60d	%
Más de 1 año	4	S/. 7,895.12	11%	S/. 7,895.12	13%
Enero	8	S/. 1,262.12	2%	S/. 1,262.12	2%
Febrero	5	S/. 2,654.21	4%	S/. 2,654.21	4%
Marzo	6	S/. 4,821.87	7%	S/. 4,821.87	8%
Abril	10	S/. 5,135.82	7%	S/. 5,135.82	9%
Mayo	7	S/. 4,561.25	6%	S/. 4,561.25	8%
Junio	10	S/. 9,562.23	13%	S/. 9,562.23	16%
Julio	12	S/. 6,542.20	9%	S/. 6,542.20	11%
Agosto	6	S/. 3,481.29	5%	S/. 3,481.29	6%
Setiembre	11	S/. 7,456.99	10%	S/. 7,456.99	12%
Octubre	12	S/. 6,820.49	9%	S/. 6,820.49	11%
Noviembre	13	S/. 5,468.63	7%	S/. -	0%
Diciembre	10	S/. 8,165.21	11%	S/. -	0%
	114	S/.73,827.43	100%	S/. 60,193.59	100%

Interpretación: Como se puede observar en la tabla 5, del total de las cuentas por cobrar al terminar el ejercicio 2020 fue de S/73,827.43 de los cuales S/60,193.59, que representa el 82% del total, son documentos vencidos, es decir que el plazo de cobranza que era de hasta 60 días, no se pagaron hasta el cierre del ejercicio 2020, también se puede apreciar que 13% de ese importe representa cuentas por cobrar del 2019, y el mes que con mayor cuentas vencidas es el mes de junio que representa el 16% con un importe de S/9,562.23. El perjuicio que conlleva la cuentas por cobrar vencidos es que tienes menos efectivo que puedes utilizar para poder cumplir con tus compromisos y/o poder tener mayores recursos para poder realizar compras al contado.

Analizar los índices de la gestión financiera de la empresa Comercializadora Bazar Lamas SAC, Tarapoto 2020.

Tabla 6

Indicadores de la gestión financiera

Indicadores	2020	2019
Rentabilidad neta	2.35%	1.47%
Liquidez general	1.58	1.16
Liquidez inmediata	0.24	0.21
Rotación de las cuentas por cobrar	10.19	21.94

Interpretación:

Como se puede apreciar en la Tabla 6, en lo que respecta a la rentabilidad neta del año 2020 tuvo un 2.35% en comparación al año anterior 2019 que llegó a 1.47%, teniendo en cuenta que las ventas del año 2020 fueron mucho menores respecto al año anterior, de S/.1,208,099 a S/.752,081, pese a esa diferencia significativa se observa una ligera diferencia positiva en la rentabilidad neta. Para el análisis de la liquidez general, se observa que en el año 2020 llegó a 1.58 en comparación al año anterior que obtuvo 1.16, lo que indica que la empresa cuenta con S/1.58 por cada sol de deuda a corto plazo para poder cumplir con sus compromisos, también se muestra una ligera diferencia respecto al año anterior. En lo que respecta a la liquidez inmediata se puede apreciar que en el año 2020 se tiene un índice de 0.24, en comparación al año 2019 que se muestra un índice de 0.21, lo que indica que la empresa tiene S/0.24 de disponible para cubrir su deuda a corto plazo, índice que se encuentra dentro de rango óptimo para este tipo de empresas. En lo referente a la rotación de cuentas por cobrar se observa que en el año 2020 la rotación de cuentas por cobrar fue de 10.19 veces en el año, lo que quiere decir que las cobranzas se realizan en promedio 36 días, mientras que en el año 2019 se tenía una rotación de cuenta por cobrar de 21.94 veces en el año, lo que quiere decir que las cobranzas se realizaban en promedio cada 17 días, lo que se puede apreciar es que ha tenido una variación negativa del 54% respecto al año anterior, pues paso de 17 días a 36 días promedio de cobro.

Determinar la incidencia de las políticas de cobranza en la gestión financiera de la empresa Comercializadora Bazar Lamas SAC, Tarapoto 2020

Tabla 7

Incidencia de las políticas de cobranza en la gestión financiera

Deficiencias	Gestión Financiera			Incidencia
	Ratio	Obtenido	Esperado	
La empresa tiene un nivel de deficiencia del 33% respecto a la variable políticas de cobranza.	Rentabilidad neta	2.35%	4.02%	Por todo el análisis de las políticas de cobranza de la empresa y la gestión financiera se puede decir que: Existe incidencia significativa las políticas de cobranza y la gestión financiera de la empresa Comercializadora Bazar Lamas SAC, Tarapoto 2020.
Deficiencias en las políticas de cobranza	Liquidez general	1.58	1.60	
	Liquidez inmediata	0.24	0.32	
	Rotación de cuentas por cobrar	10.19	18.42	
	Interpretación			
- Procedimientos: La empresa no cuenta con un sistema de riesgo para identificar clientes deudores, como tampoco las notificaciones son emitidas oportunamente, lo que originó tener cuentas incobrables por S/.12,263.45.	Según el análisis se puede observar que la rentabilidad neta se ve afectada como consecuencia de las deficiencias en los procedimientos de las políticas de cobranza por las cuentas incobrables que afecto a la utilidad neta, pues se tendría un 4.02% de rentabilidad neta, respecto a la liquidez general también se ve afectado ya que al enviar al gasto cuentas por cobrar por ser incobrables disminuye mi activo corriente por lo tanto se habría tenido un 1.60 de liquidez general, por otro lado la liquidez inmediata se ve afectado por las cuentas por cobrar que están vencidas, y que esto afecta al disponible de la empresa, lo que habría permitido tener un índice de 0.32 de liquidez inmediata, de haberse cobrado la deuda vencida, por último se observa que la rotación de cuentas por cobrar mejoraría en 18.42 veces si se habría cobrado por lo menos la mitad de la deuda vencida, es decir que pasaría de tener de 36 días de promedio de cobra a 20 días, hecho que se origina por medios de cobro y seguimiento de políticas de cobranza poco eficientes.			
- Medios de cobro: La empresa no cuenta con medios tecnológicos como mensajería de textos para hacer recordar las fechas de vencimiento, tampoco los correos electrónicos, lo que ha originado una cuenta por cobrar vencida de S/. 60,193.59.				
- Seguimiento: No se ejecutan acciones legales contra los clientes con deudas vencidas mayores a los permitidos, lo que permitiría tener menos cuentas por cobrar vencida.				

V. DISCUSIÓN

Como primer objetivo específico del estudio se tuvo describir las políticas de cobranza de la empresa Comercializadora Bazar Lamas SAC, Tarapoto 2020, para lo cual se desarrolló una guía de entrevista cuyo resultado se encontró tres partes para la políticas de cobranza, el primero **procedimientos**, en la que se identifica al cliente deudor, se verifica mediante el sistema de cobranzas que reporta el área de ventas al crédito, por otro lado para poder emitir una notificación de cobranza se considera se el reporte del área de créditos, lo que normalmente no se realiza. El siguiente son los **medios de cobranzas**, como medios de cobranza las llamadas telefónicas. También se utiliza como medio de comunicar la cobranza el correo electrónico, pero no como realmente se debería hacer, las llamadas telefónicas se utilizan como medio importante para realizar las cobranzas también. Por último el **seguimiento**, se realiza llamadas telefónicas, al no tener una respuesta positiva al respecto o no se tiene alguna respuesta se realiza una visita por medio del personal de cobranzas a su dirección fiscal, la información detallada de las cuentas por cobrar son muy importantes, esta información se tiene de acuerdo al sistema que arroja de los clientes que tienen deudas vencidas o próximas a vencer, resultados que tienen similitud en su metodología y resultados con el estudio de García et al. (2019), estudio de Ecuador donde el propósito fue analizar la gestión de crédito y cobranza. El estudio presentó una metodología descriptiva explicativa, se ha constituido por el gerente general y clientes, se aplicó como instrumento una guía de entrevista, en sus resultados muestra que una gran parte de los clientes tienen cuentas vencidas por menos de 6 meses y concluye que la aplicación de políticas de cobranza es inexistente, también Jordán et al. (2018), en su estudio cuyo propósito fue evaluar las políticas de crédito, estudio de metodología aplicada -descriptiva, sus resultados muestran el incremento acelerado de las cuentas por cobrar, ausencia de un documento en donde se detallen las condiciones y requisitos de la venta al crédito, ausencia de un manual de políticas de cobranza, concluye que la ausencia de políticas de créditos y cobranza afectaron a la liquidez.

Por otro lado como objetivo específico dos fue identificar las deficiencias de las políticas de cobranza de la empresa Comercializadora Bazar Lamas SAC, Tarapoto 2020, como resultados se muestra que del análisis de deficiencia de las políticas de cobranza, referente a la dimensión de procedimientos, tiene un nivel de eficiencia del 60% y el 40% de deficiencia, esto debido a que no se emplean sistemas de riesgo para poder identificar a los clientes deudores, de la dimensión medios de cobro, tiene un nivel de eficiencia del 60% contra un nivel de deficiencia del 40%, esto principalmente no se utilizan todos los medios posibles de cobro con la que cuenta la empresa, del seguimiento el nivel de eficiencia es de 80% en contraste de un 20% de deficiencia, esto debido principalmente a que no se ejecutan las acciones legales correspondientes a las cobranzas que tienen un vencimiento sobre el límite permitido por la empresa y haciendo un análisis por la variable políticas de cobranza, se tiene que el nivel de eficiencia es de 67% contra un considerable nivel de deficiencia de 33%, valor que sin duda se debe de tomar en cuenta para la mejora de la empresa en lo que respecta a las políticas de cobranza, este resultado tiene relación con lo encontrado por Chiriani et al. (2020), en su estudio sobre gestión de las políticas de crédito y cobranza MIPYMES, Paraguay, estudio de metodología descriptiva con diseño no experimental -transversal, sus resultados muestran que la mayoría de las empresas no tiene implementado políticas de cobro para la recuperación de las cuentas y también las tres cuartas partes asegura no tener conocimiento sobre las políticas de crédito que deben aplicar, que quiere decir que sus políticas de créditos y cobranzas son deficientes o inexistentes.

Como tercer objetivo específico fue analizar los índices de la gestión financiera de la empresa Comercializadora Bazar Lamas SAC, Tarapoto 2020, para su desarrollo se aplicó la guía de análisis documental, el resultado fue que la rentabilidad neta del año 2020 tuvo un 2.35% en comparación al año anterior 2019 que llegó a 1.47%, teniendo en cuenta que las ventas del año 2020 fueron mucho menores respecto al año anterior, de S/.1,208,099 a S/.752,081, para la liquidez general para el año 2020 llegó a 1.58 en comparación al año anterior que obtuvo 1.16, lo que indica que la empresa cuenta con S/1.58 por cada sol de deuda a corto plazo para poder cumplir con sus compromisos, en lo que respecta a la liquidez inmediata el año 2020 se tiene un índice

de 0.24, en comparación al año 2019 que se muestra un índice de 0.21, lo que indica que la empresa tiene S/0.24 de disponible para cubrir su deuda a corto plazo, por último la rotación de cuentas por cobrar en el año 2020 fue de 10.19 veces en el año, lo que quiere decir que las cobranzas se realizan en promedio 36 días, mientras que en el año 2019 se tenía una rotación de cuenta por cobrar de 21.94 veces en el año, lo que quiere decir que las cobranzas se realizaban en promedio cada 17 días, lo que se puede apreciar es que ha tenido una variación negativa del 54% respecto al año anterior, pues paso de 17 días a 36 días promedio de cobro, estos resultados tienen cierta diferencia con Párraga et al. (2021) en su investigación sobre indicadores de gestión financiera en pequeñas y medianas empresas en Iberoamérica, en sus resultados destaca que la gestión financiera presenta numerosas deficiencias que limitan la obtención de recursos necesarios para la ejecución continua de las actividades operativas, concluye que la gestión financiera se desarrolla de forma deficiente dado que los indicadores de liquidez, rentabilidad y solvencia presentaron una reducción considerable de sus valores, también Saavedra y Macarena (2017) en su estudio sobre gestión financiera de las PYME en la ciudad de México y su relación de la competitividad, estudio con metodología descriptiva, muestra el acervo documentario, se aplicó como instrumento una ficha de análisis, en la que concluye que la gestión financiera es deficiente debido a las diversas complicaciones que presenta la empresa para recuperar sus deudas vencidas.

Por último como objetivo general de la investigación fue determinar la incidencia de las políticas de cobranza en la gestión financiera de la empresa Comercializadora Bazar Lamas SAC, Tarapoto 2020, el resultado muestra que la rentabilidad neta se ve afectada como consecuencia de las deficiencias en los procedimientos de las políticas de cobranza por las cuentas incobrables que afecto a la utilidad neta, pues se tendría un 4.02% de rentabilidad neta, la liquidez general también se ve afectado pues al enviar al gasto cuentas por cobrar por ser incobrables disminuye mi activo corriente por lo tanto se habría tenido un 1.60 de liquidez general, la liquidez inmediata también se ve afectado por las cuentas por cobrar vencidas, lo que afecta al disponible de la empresa, lo que habría permitido tener un índice de 0.32 de liquidez inmediata, la

rotación de cuentas por cobrar mejoraría en 18.42 veces si se habría cobrado por lo menos la mitad de la deuda vencida, es decir que pasaría de tener de 36 días de promedio de cobra a 20 días, hecho que se origina por medios de cobro y seguimiento de políticas de cobranza poco eficientes, resultados que tienen poca coincidencia con el estudio realizado por Mogollón (2021) sobre gestión de cobranza y su impacto en la gerencia financiera en una empresa, periodo 2014-2016, Perú, la metodología fue no experimental, sus resultados muestran que el índice de rotación de las cuentas por cobrar al cierre fue 24.9 y 28.7 para los años 2015 y 2016, concluye que las políticas de cobranza tienen un impacto significativo en la gestión de la empresa, también Mendoza (2020) en su estudio sobre políticas de cobranza y su incidencia en el capital de trabajo de la empresa Guardman S.A.C., Chorrillos 2019, Perú, Estudio de metodología básica-descriptiva, los resultados muestran que las políticas de cobranza se aplican de forma regular y el capital de trabajo presentó una reducción de 0,5%; así pues, entre las principales falencias asociadas a tales políticas destaca la deficiente aplicación de criterios para evaluar las ventas, personal poco capacitado, evaluación inoportuna del estado del cliente, concluye que las políticas inciden significativamente en el capital de trabajo, por último Meregildo (2019), en su estudio sobre políticas de cobranza y su incidencia en la situación financiera de la una empresa distribuidora 2017, Trujillo – Perú, metodología descriptiva, en sus resultados muestra que las políticas aplicadas incidieron en mayor medida en la recuperación de cartera dado que este incrementó de 83% a 87%, mientras que el importe de capital de trabajo aumentó en un 3% para el presente año y el importe de la cobranza dudosa redujo en un 38%, concluye que las políticas inciden de forma directa y significativa en la situación financiera debido a que su correcta aplicación contribuye con el incremento de los indicadores de liquidez en un 0.1.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Del objetivo general se concluye que las políticas de cobranza inciden en la gestión financiera de la empresa Comercializadora Bazar Lamas SAC, Tarapoto 2020, ya que la rentabilidad neta se ve afectada como consecuencia de las deficiencias en los procedimientos de las políticas de cobranza por las cuentas incobrables que afecto a la utilidad neta, la liquidez general también se ve afectado pues al enviar al gasto cuentas por cobrar por ser incobrables disminuye mi activo corriente, la liquidez inmediata también se ve afectado por las cuentas por cobrar vencidas.
- 6.2. Del primer objetivo específico se concluye que las políticas de cobranza de la empresa Comercializadora Bazar Lamas SAC, Tarapoto 2020, tienen tres partes importantes, los procedimientos, en la que se identifica al cliente deudor, también para poder emitir una notificación de cobranza se considera se el reporte del área de créditos, los medios de cobranzas, como medios de cobranza se tienen las llamadas telefónicas, el correo electrónico, pero no como realmente se debería hacer, por último el seguimiento, se realiza llamadas telefónicas, se realizan visitas del personal de cobranzas a su dirección fiscal.
- 6.3. Del segundo objetivo específico se concluye que la empresa Comercializadora Bazar Lamas SAC, Tarapoto 2020, tiene un nivel de eficiencia de las políticas de cobranza de 67% contra un considerable nivel de deficiencia de 33%, valor que sin duda se debe de tomar en cuenta para la mejora de la empresa en lo que respecta a las políticas de cobranza.
- 6.4. Del tercer objetivo específico se concluye que los índices de la gestión financiera de la empresa Comercializadora Bazar Lamas SAC, Tarapoto 2020, rentabilidad neta, liquidez general, liquidez inmediata el año 2020 tuvieron una ligera mejora respecto al 2019 a pesar de la pandemia, sin embargo, la rotación de cuentas por cobrar en el año 2020 aumentó a 36 días en promedio pues el año 2019 se tenía una rotación de cuenta por cobrar de 21.94 veces en el año.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Se recomienda a la administración de la empresa establecer políticas de cobranza como parte del proceso regular y tomar acciones para que su cumplimiento sea efectivo por parte de los colaboradores responsables, pues esto permitirá mejorar los índices de gestión financiera de la empresa.
- 7.2. Se recomienda al área de cobranza el fiel cumplimiento de las políticas de cobranza y proponer mecanismos de nuevos de cobranza como resultado del relacionamiento y contacto directo con los clientes, principalmente los que tienen deudas vencidas.
- 7.3. Se recomienda al área de cobranza realizar las notificaciones de cobranza oportunamente a los clientes con deuda vencida, implementar medios tecnológicos como medios de cobro (mensaje de texto, correo electrónico corporativo) y ejecutar de ser necesario los medios legales para los clientes con deudas atrasadas mayores a un año.
- 7.4. Se recomienda al área contable financiera generar los reportes de análisis financiero, con los principales indicadores económicos financieros con su respectiva sugerencia de solución y mostrando el origen de los indicadores con resultados negativos.

REFERENCIAS

- Aini, Q., Alwiyah, M. & Mustika, R. (2019). Effectiveness of Installment Payment Management Using Recurring Scheduling to Cashier Performance. *Jurnal Simple Online Accounting Software*, 3(1), 13-21. <https://doi.org/10.33050/atm.v3i1.706>
- Anjum, S. & Chai, J. (2020). Drivers of Cash-on-Delivery Method of Payment in E-Commerce Shopping: Evidence From Pakistan. *SAGE Open*, 1, 1-14. <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/2158244020917392>
- Bahillo, E., Pérez, C. y Escribano, G. (2019). *Gestión Financiera* (2ª ed.). Ediciones Paraninfo. <https://n9.cl/ku61b>
- Brachfeld, P. (2015). *Vender a crédito y cobrar sin impagos: Manual del credit management para conceder crédito a clientes y cobrar sin percances*. Profit Editorial. <https://n9.cl/y1emf>
- Chang, C., McAleer, M. & Wong, W. (2020). Risk and Financial Management of COVID-19 in Business, Economics and Finance. *Journal of Risk and Financial Management*, 13(5), 102-108. <https://doi.org/10.3390/jrfm13050102>
- Chiriani, C., Alegre, M. y Chung, C. (2020). Gestión de las políticas de crédito y cobranza de las MIPYMES para su sustentabilidad financiera, Asunción. *Revista Científica de la UCSA*, 7(1), 23-30. <http://scielo.iics.una.py/pdf/ucsa/v7n1/2409-8752-ucsa-7-01-23.pdf>
- Córdoba, M. (2016). *Gestión financiera. Incluye referencias a NIC (1, 2, 7, 16, 17, 33, 36 y 40) y NIIF 1*. Ecoe Ediciones. <https://n9.cl/unr9>
- García, G. (2018). Casos de investigación. Una práctica empresarial. (1ª ed). Colombia: ESIC
- García, X., Maldonado, H., Galarza, C. y Grijalva, G. (2019). Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador. *Espirales Revista Multidisciplinaria de Investigación*, 3(26), 14-27. <https://www.revistaespirales.com/index.php/es/article/view/456/396>
- Gonzales, E. y Sanabria, S. (2018), Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima, periodo 2010-2015.

- Revista de Investigación Universitaria*, 5(2), 1-6.
<https://doi.org/10.17162/riu.v5i2.975>
- Guerrero, J. y Galindo, J. (2014). *Administración 2*. Grupo Editorial Patria.
<https://n9.cl/cnkhb>
- Gutiérrez, S., Peralta, A. & Mayrena, M. (2021). Incidencia de la aplicación de las políticas de crédito y cobranza en la recuperación de cartera del Súper Las Segovias, S.A. de la ciudad de Estelí, Nicaragua, durante el primer semestre del año 2020. *Revista Científica de FAREM*, (38), 1-16.
<https://www.camjol.info/index.php/FAREM/article/download/11949/13831?inline=1>
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014). "Metodología de la investigación". (6°ed). México: Editorial Mc Graw-Hill.
- Herrera, D. (2020). *Instrumentos de financiamiento para las micro, pequeñas y medianas empresas en América Latina y el Caribe durante el Covid-19*.
<https://n9.cl/xmvz2>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2017). *Perú: Características Económicas y Financiera de las Empresas Comerciales. Resultados de la Encuesta Económica Anual 2015 (Ejercicio Económico 2014)*.
https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1405/libro.pdf
- Izar, J. y Ynzunza, C. (2017). El impacto del crédito y la cobranza en las utilidades. *Poliantea*, 13(24), 47–62.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6160650.pdf>
- Jordán, P., Andrade, J. y Cortéz, J. (2018). Diseño de políticas de crédito y cobranzas para incrementar la liquidez de la Compañía UCICORP S.A. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 1, 1-6.
<https://www.eumed.net/rev/oel/2018/04/aumentar-liquidez-ucicorpsa.html>
- Khominich, I., Rybyantseva, M., Borodacheva, L., Dik, E. & Afanasev, E. (2016). Financial Management as a System of Relations of the Enterprise for Highly Efficient Management of its Finances. *International Journal of Economics and*

- Financiamiento*, 6(8), 96-101.
<https://www.econjournals.com/index.php/ijefi/article/view/3710>
- Kim, M. & Mason, D. (2020). Are You Ready: Financial Management, Operating Reserves, and the Immediate Impact of COVID-19 on Nonprofits. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 49(6), 1191–1209.
<https://doi.org/10.1177%2F0899764020964584>
- Lusha, A., Mziu, X. & Brahim, F. (2015). Financial management in the public sector. *European Scientific Journal*, 11(7), 186-197.
<https://eujournal.org/index.php/esj/article/view/5315>
- Martinez, N. (2018). “La investigación, análisis de los artículo publicados en revistas científicas”. *Revista Latina de Comunicación social. Vol.1, n°66*, p.101-129
- Mendoza, J. (2020). Políticas de cobranza y su incidencia en el capital de trabajo de la empresa Guardman S.A.C. en el distrito de Chorrillos -2019 [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. <https://n9.cl/s2sdd>
- Meregildo, Z. (2019). *Políticas de cobranza y su incidencia en la situación financiera de la empresa Distribuidora Carranza Hnos S.A.C. 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Trujillo]. <https://n9.cl/qlu78>
- Ministerio de Economía, Fomento y Turismo (2017). *Informe de resultados: Empresas en Chile. Cuarta Encuesta Longitudinal de Empresas*. <https://www.economia.gob.cl/wp-content/uploads/2017/03/Bolet%C3%ADn-empresas-en-Chile-ELE4.pdf>
- Mogollón, J. (2021). Gestión de cobranza y su impacto en la gerencia financiera de la empresa PP S.A: Periodo 2014-2016. *PURIQ*, 3(1), 262-285.
<https://www.revistas.unah.edu.pe/index.php/puriq/article/view/121>
- Morales, K. y Carhuacho, I. (2020). Estrategias financieras para mejorar las cuentas por cobrar en la empresa Aquasport S.A.C. *Espíritu Emprendedor TES*, 4(2), 21-40. <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n2.2020.195>
- Ngonyani, D. & Mapesa, H. (2020). The Effect of Credit Collection Policy on Portfolio at Risk of Microfinance Institutions in Tanzania. *Studies in Business and Economics*, 1, 131-144. <https://doi.org/10.2478/sbe-2019-0049>

- Oladeji, F., Oyewo, M. & Akinjare, A. (2016). Comparative Analyses of Strategic Financial Management Practices in Faith-Based and Community-Interest Organisations. *Journal of Financial Studies & Research*, 1, 1-14. <https://ibimapublishing.com/articles/JFSR/2016/381395/381395-1.pdf>
- Párraga, S., Pinargote, N., García, C. y Zamora, J. (2021). Indicadores de gestión financiera en pequeñas y medianas empresas en Iberoamérica: una revisión sistemática. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 8(2), 26-35. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2610>
- Poot, M. (2020). Credit and Collection Management Practices, Credit Risk Management, and Financial Performance of Private Higher Educational Institutions (HEIs) in the Philippines: Basis for Continuous Improvement. *Advances in Economics, Business and Management Research*, 145, 288-295. <https://dx.doi.org/10.2991/aebmr.k.200626.050>
- Radhika, K. & Ambiga, P. (2018). Use of Electronic Payment Instruments and Effect on Cash Management: A Micro Analysis. *Economic Affairs*, 63(3), 717-723. <http://ndpublisher.in/admin/issues/EAv63n3q.pdf>
- Rawat, B. & Dave, G. (2017). A Conceptual Study of Trade Credit Management on SME's. *Global Journal of Commerce & Management Perspective*, 6(4), 1-15. <https://www.longdom.org/articles/a-conceptual-study-of-trade-credit-management-on-smes.pdf>
- Redacción EC (2014, 2 de octubre). ¿Qué puntos debe considerar para dar crédito a tus clientes?. *El Comercio*. <https://elcomercio.pe/economia/personal/puntos-debe-considerar-dar-credito-tus-clientes-369742-noticia/>
- Roca, A., Montesinos, E. y Dávila, G. (2020). Estrategias financieras sostenibles aplicadas ante situaciones de riesgo empresarial: un análisis bibliográfico. *Revista Valor Contable*, 7(1), 79-90. https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/1398/1754
- Saavedra, M. y Macarena, M. (2017). La gestión financiera de las PYME en la ciudad de México y su relación de la competitividad. *Contaduría Universidad De Antioquia*, (71), 149-173. <https://revistas.udea.edu.co/index.php/cont/article/view/332828>

- Savina, S. & Kuzmina-Merlino, I. (2015). Improving Financial Management System for Multi-business Companies. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 210(2), 136-145. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.11.352>
- Sheikh, A. & Osman, A. (2019). Financial Management Practices and Financial Performance of Service Companies in Somali. *Research Journal of Finance and Accounting*, 10(4), 59-68. <https://www.iiste.org/Journals/index.php/RJFA/article/view/46619>
- Siekelova, A., Kollar, B. & Weissova, I. (2015). Impact of Credit Risk Management. *Procedia Economics and Finance*, 26, 325-331. [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(15\)00860-6](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(15)00860-6)
- Tsai, S., Li, G. & Wu, Ch. (2016). An empirical research on evaluating banks' credit assessment of corporate customers. *SpringerPlus*, 5, 2088-2116. <https://doi.org/10.1186/s40064-016-3774-0>
- Zada, M., Yukun, C. & Zada, S. (2021). Effect of financial management practices on the development of small-to-medium size forest enterprises: insight from Pakistan. *GeoJournal*, 86, 1073-1088. <https://doi.org/10.1007/s10708-019-10111-4>

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Políticas de cobranza	Son lineamientos o pautas que regulan los procesos que sigue una organización con el propósito de facilitar la recuperación de las cuentas de las ventas realizadas a los clientes al crédito donde la fecha de vencimiento ha concluido, siendo indispensable para ello que el personal competente y debidamente capacitado aplique distintas herramientas de cobranza (Brachfeld, 2015).	Para medir las políticas de cobranza fue importante considerar como dimensiones ciertos aspectos relevantes tales como procedimientos, medios de cobro y seguimiento, siendo indispensable para ello emplear una guía de entrevista y una lista de cotejo.	Procedimientos	- Identificación del cliente deudor	Nominal
				- Determinación del importe de la deuda	
				- Notificación de la cobranza	
			Medios de cobro	- Envío de mensajes de texto o emails	
				- Llamadas telefónicas	
				- Visitas domiciliarias	
			Seguimiento	- Determinación de nuevos términos de pago	
- Elaboración de un nuevo cronograma					
- Ejecución de acciones legales					
Gestión financiera	Es una de las funciones de la organización cuyo fin es asegurar el manejo efectivo y transparente de los recursos, cumplimiento oportuno de los pagos y obtención de los ingresos esperados dentro de un ejercicio económico de modo que pueda contribuir con el crecimiento de la misma dentro del mercado (Bahillo et al., 2019).	Para medir la gestión financiera fue importante considerar como dimensiones los ratios financieros, siendo indispensable para ello emplear una guía de análisis.	Rentabilidad neta	$\frac{Utilidad\ neta}{Ventas\ netas}$	Razón
			Liquidez general	$\frac{Activos\ corrientes}{Pasivos\ corrientes}$	
			Liquidez inmediata	$\frac{Disponible}{Pasivos\ corrientes}$	
			Rotación de las cuentas por cobrar	$\frac{Ventas}{Cuentas\ por\ cobrar}$	

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2 Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnicas e instrumentos												
<p>Problema general ¿De qué manera las políticas de cobranza inciden en la gestión financiera de la empresa Comercializadora Bazar Lamas SAC, Tarapoto 2020?</p> <p>Problemas específicos ¿Cómo se aplican las políticas de cobranza de la empresa Comercializadora Bazar Lamas SAC, Tarapoto 2020?</p> <p>¿Cuáles son las deficiencias de las políticas de cobranza de la empresa Comercializadora Bazar Lamas SAC, Tarapoto 2020?</p> <p>¿Cuáles son los índices de la gestión financiera de la empresa Comercializadora Bazar Lamas SAC, Tarapoto 2020?</p>	<p>Objetivo general Determinar la incidencia de las políticas de cobranza en la gestión financiera de la empresa Comercializadora Bazar Lamas SAC, Tarapoto 2020.</p> <p>Objetivos específicos Describir las políticas de cobranza de la empresa Comercializadora Bazar Lamas SAC, Tarapoto 2020.</p> <p>Identificar las deficiencias de las políticas de cobranza de la empresa Comercializadora Bazar Lamas SAC, Tarapoto 2020.</p> <p>Analizar los índices de la gestión financiera de la empresa Comercializadora Bazar Lamas SAC, Tarapoto 2020.</p>	<p>Hipótesis general Hi: Las políticas de cobranza inciden en la gestión financiera de la empresa Comercializadora Bazar Lamas SAC, Tarapoto 2020.</p>	<p style="text-align: center;">Técnica</p> <p style="text-align: center;">Entrevista Observación Análisis documental</p> <p style="text-align: center;">Instrumentos</p> <p style="text-align: center;">Guía de entrevista Lista de cotejo Guía de análisis documental</p>												
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones													
<p>El diseño es No experimental, Transversal de nivel descriptivo correlacional</p> <p>Donde: M = Muestra. O₁ = Políticas de cobranzas O₂ = Gestión financiera i = Incidencia</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M --> O1 M --> O2 O1 --- i --- O2 </pre> </div>	<p>Población: Estuvo comprendida por 12 trabajadores de la empresa Comercializadora Bazar Lamas. así también sea considerado los Estados financieros (Estado de Situación Financiera, Estados por resultados), correspondientes al periodo 2020.</p> <p>Muestra: Estuvo constituida por el gerente general de la empresa Comercializadora Bazar Lamas. en cuanto al acervo documentario sea considerado el Estado de Situación Financiera, Estados por resultados y registros de las cuentas por cobrar correspondientes al periodo 2020.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;">Políticas de cobranza</td> <td>Procedimientos</td> </tr> <tr> <td>Medios de cobro</td> </tr> <tr> <td>Seguimiento</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;">Gestión financiera</td> <td>Rentabilidad neta</td> </tr> <tr> <td>Liquidez general</td> </tr> <tr> <td>Liquidez inmediata</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Rotación de las cuentas por cobrar</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Políticas de cobranza	Procedimientos	Medios de cobro	Seguimiento	Gestión financiera	Rentabilidad neta	Liquidez general	Liquidez inmediata		Rotación de las cuentas por cobrar
Variables	Dimensiones														
Políticas de cobranza	Procedimientos														
	Medios de cobro														
	Seguimiento														
Gestión financiera	Rentabilidad neta														
	Liquidez general														
	Liquidez inmediata														
	Rotación de las cuentas por cobrar														



GUÍA DE ENTREVISTA

La presente guía de entrevista fue diseñada para cumplir un propósito académico, el mismo que pretende describir las políticas de cobranza de la empresa Comercializadora Bazar Lamas SAC, Tarapoto 2020. En ese sentido, se requiere que llene el siguiente recuadro con la información que corresponda y responda de manera sincera, clara y amplia cada una de las interrogantes presentadas a continuación:

Apellido y nombre: Carlos Escudero Ríos
Cargo que ocupa: Gerente General
Fecha: 22/10/2021

Dimensión 1: Procedimientos

1. ¿Qué acciones se realizan para identificar a un cliente deudor?

Se verifica mediante el sistema de cobranzas que reporta el área de ventas al crédito, quien informa que hay varias facturas pendientes de pago, en consecuencia, se procede a efectuar en primer lugar mediante una llamada telefónica o en todo caso se le visita en su domicilio fiscal.

2. ¿Con cuántos clientes deudores cuenta la empresa?

Según la base del sistema tenemos aproximado de 100 a 150 clientes que les otorgamos crédito, los cuales están clasificados de acuerdo a su capacidad de compra, por ejemplo, puede ser un codistribuidor, mayorista y/o minorista.

3. ¿Que se considera para emitir una notificación de cobranza?

Cuando el área de créditos y cobranzas reporta una morosidad de 2 a 3 cuotas se le notifica al cliente previa llamada telefónica, o en todo caso se le hace llegar a su domicilio fiscal mediante un documento donde indica el importe actual de su deuda.

4. ¿Qué información contienen las notificaciones de cobranza?

Contiene los comprobantes de venta que sustentan las compras que realizo y sus fechas de vencimiento, como el monto por cancelar a la fecha, sin incluir intereses.

Dimensión 2: Medios de cobranzas

5. ¿A quiénes se realizan las llamadas telefónicas?

Se realizan a los clientes que se encuentran próximos a vencer, a los clientes que ya se venció su deuda de 2 a más cuotas.

6. ¿Cuál es la finalidad de las llamadas telefónicas?

Hacerles recordar sus compromisos que tienen con la empresa.

7. ¿En qué casos se emiten correos electrónicos?

Se emiten correos electrónicos a los clientes que cuentan con este medio, ya sea para informar sus deudas a la fecha o hacerles de su conocimiento de algunos productos nuevos.

8. ¿A qué tipo de deudores se realizan las llamadas la telefónica?

A los clientes que se encuentran próximos a vencer su deuda y/o a los clientes que ya vencieron su deuda.

9. ¿Cuándo se realizan las visitas domiciliarias?

Cuando el cliente no responde nuestras llamadas telefónicas o no cuentan con un servicio fijo o una línea móvil.

Dimensión 3: Seguimiento

10. ¿A través de qué medios se hacen los seguimientos de los deudores?

En primer lugar, se hacen seguimiento por medio de llamadas telefónicas, si no se tiene alguna respuesta se realiza una visita por medio del personal de cobranzas a su dirección fiscal.

11. ¿Con qué información adherente se conservan los cronogramas de pago?

La información se tiene de acuerdo al sistema que arroja de los clientes que tienen deudas vencidas o próximas a vencer de acuerdo a las fechas pactadas con el cliente.

12. ¿En base a que se determinan los cronogramas de pago?

Se determinan los cronogramas de acuerdo a las fechas pactadas con el cliente, para evitar se le cruce con otros compromisos que pudiera tener.

13. ¿Qué acciones comprende la gestión de cobranza?

Verificar y actualizar los datos del deudor: (Dirección, Teléfonos y mail) como también identificar y registrar la razón de su atraso con sus compromisos, así de esta manera obtener una promesa de pago por parte del deudor, y dar seguimiento a lo pactado.

14. ¿Cuenta usted con deudas incobrables, y por qué?

La empresa cuenta con cuentas incobrables a la fecha básicamente cuando el cliente es ya no habido, o cuando el cliente liquida su negocio y no da aviso del mismo.



GUÍA DE OBSERVACIÓN

La presente guía de observación fue diseñada para cumplir un propósito académico, el mismo que pretende identificar las deficiencias de las políticas de cobranza de la empresa Comercializadora Bazar Lamas SAC, Tarapoto 2020.

Apellido y nombre: Escudero Ríos Carlos
Fecha: 22/10/2021
Tiempo de observación:

Control interno del inventario		Si	No	Observación
Procedimientos	1. Se identifica al cliente deudor	x		
	2. Se emplean sistemas de riesgos para identificar al cliente deudor.	x		
	3. La determinación de la deuda es la apropiado	x		
	4. Se aplican notificaciones de cobranzas	x		
	5. Las notificaciones son emitidas oportunamente.	x		
Medios de cobro	6. Se envían mensajes de texto para recordar la deuda.		x	Llamadas telefónicas

	7. Se emplean mensajes por correos electrónicos		x	En ocasiones
	8. Se realizar las llamadas antes de vencer la deuda	x		
	9. Se efectúan las visitas domiciliarias para exigir el pago de la deuda	x		
	10. Las visitas domiciliarias son realizadas por personal capacitado.	x		
Seguimiento	11. Los seguimientos son continuos	x		
	12. Se exige el cumplimiento de los nuevos términos.	x		
	13. Se exige el cumplimiento del cronograma de pago	x		
	14. Se tiene un control continuo de los cronogramas elaborados.	x		
	15. Se ejecutan acciones legales		x	Muy difícil



GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

La presente guía de análisis documental fue diseñada para cumplir un propósito académico, el mismo que pretende los índices de la gestión financiera de la empresa Comercializadora Bazar Lamas SAC, Tarapoto 2020.

Indicadores	Fórmula	Resultado		Análisis
		Año 2019	Año 2020	
Rentabilidad neta	$\frac{Utilidad\ Neta}{Ventas\ netas}$			
Liquidez general	$\frac{Activos\ corrientes}{Pasivos\ corrientes}$			
Liquidez inmediata	$\frac{Disponible}{Pasivos\ corrientes}$			
Rotación de las cuentas por cobrar	$\frac{Ventas}{Cuentas\ por\ cobrar}$			



**COMERCIALIZADORA
BAZAR LAMAS S.A.C.**

Jr. San Martín N°197 San Martín - San Martín - Tarapoto
T: (041) 522288 | Correo: comercial@bazarlamas.com

SOCIAS INSTITUCIONALES DE **UNIVERSIDAD NACIONAL**
ARTESADO - EDITORIAL BRUNO - ARTI - PAPELERIA NACIONAL
PROMAN - PLOT - ENRIETAPE - SMI - PARRER - YONGOO

Tarapoto, 18 de Octubre del 2021

CARTA N° 012-2021-CBZSAC

ASUNTO: Autorización de Ejecución de Proyecto de Investigación.

Estimadas Estudiantes:

Por medio de la presente le saludo cordialmente y su vez después evaluar su solicitud para la ejecución de su proyecto de investigación. Yo Carlos Escudero Ríos, con DNI N° 01125122, en mi cargo como Gerente General de la Empresa Comercializadora Bazar Lamas S.A.C, con R.U.C N° 20601916828 ubicada en Jr. San Martín N°197 - Tarapoto, autorizo a brindarles información que compete a esta empresa a fin de colaborar con su mencionado proyecto de investigación.

Como condiciones contractuales, están obligadas a no divulgar información confidencial de la empresa, ni a usar para fines personales, mucho menos compartir con terceras personas ajenas al proyecto.

En caso de que algunas de las condiciones anteriores sean infringidas, usted queda sujeto a la responsabilidad civil por daños y perjuicios que cause a esta empresa, así como las sanciones de carácter penal o legal a que se hicieran acreedoras.

No dude en ponerse en contacto conmigo en caso de cualquier consulta o pregunta que tenga en mente o para cualquier aclaración adicional.

Sin otro particular me despido de Ustedes.

Saludos Cordiales.

Atentamente:

Comercializadora Bazar Lamas S.A.C

Carlos Escudero Ríos
Gerente General



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: RAMÍREZ GARCÍA GUSTAVO
 Institución donde labora : ESCUELA DE POSGRADO DE LA UCV
 Especialidad : DOCENTE METODOLÓGICO
 Instrumento de evaluación : GUÍA DE ENTREVISTA.
 Autor (s) del instrumento (s): _____

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: Políticas de cobranza y su incidencia en la Gestión Financiera 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: Políticas de cobranza y su incidencia en la Gestión Financiera.				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: Políticas de cobranza y su incidencia en la Gestión Financiera				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						4.5

(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)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es adecuado entre sus categorías investigativas.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.5

Buena

Tarapoto, 16 de Noviembre del 2021

Ramírez
 Dr. Gustavo Ramírez García
 DNI. 01109463



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: RAMÍREZ GARCÍA GUSTAVO
 Institución donde labora : ESCUELA DE POSGRADO DE LA UCV
 Especialidad : DOCENTE METODOLÓGICO
 Instrumento de evaluación : GUIA DE OBSERVACIÓN
 Autor (s) del instrumento (s): _____

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: Políticas de cobranza y su incidencia en la Gestión Financiera 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: Políticas de cobranza y su incidencia en la Gestión Financiera.				✓	
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: Políticas de cobranza y su incidencia en la Gestión Financiera				✓	
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						45

(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)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento muestra coherencia metodológica, por lo que es aplicable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.5 Buena

Dr. Gustavo Ramírez García
 DNI. 01109483

Tarapoto, 16 de Noviembre del 2021



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: RAMIREZ GARCIA GUSTAVO
 Institución donde labora : ESCUELA DE POSGRADO DE LA UCV
 Especialidad : DOCENTE METODOLÓGICO
 Instrumento de evaluación : GUIA DE ANALISIS DOCUMENTAL
 Autor (s) del instrumento (s): _____

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: Políticas de cobranza y su incidencia en la Gestión Financiera 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: Políticas de cobranza y su incidencia en la Gestión Financiera.				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: Políticas de cobranza y su incidencia en la Gestión Financiera					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					45	

(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)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es relevante por lo que procede su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.5 Buena

Tarapoto, 16 de Noviembre del 2021

Dr. Gustavo Ramírez García
 DNI. 01109463



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Ruiz Trigozo Elmer
 Institución donde labora : IESTP Nor Oriental de la Selva - Tarapoto
 Especialidad : Maestro en Administración y Dirección de Empresa
 Instrumento de evaluación : Guía de Entrevista
 Autor (s) del instrumento (s): _____

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: Políticas de cobranza y su incidencia en la Gestión Financiera 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: Políticas de cobranza y su incidencia en la Gestión Financiera.					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: Políticas de cobranza y su incidencia en la Gestión Financiera					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)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50

Tarapoto, 16 de Noviembre del 2021


 Ing. Mg. Elmer Ruiz Trigozo
 INGENIERO DE SISTEMAS
 C.I.P. 111202





INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Ruiz Trigozo Elmer
 Institución donde labora : IESTP. Nor Oriental de la Selva - Tarapoto
 Especialidad : Maestro en Administración y Dirección de Empresas
 Instrumento de evaluación : Escala de observación
 Autor (s) del instrumento (s): _____

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: Políticas de cobranza y su incidencia en la Gestión Financiera 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: Políticas de cobranza y su incidencia en la Gestión Financiera.					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: Políticas de cobranza y su incidencia en la Gestión Financiera					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						

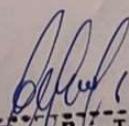
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

50

Tarapoto, 16 de Noviembre del 2021


 Ing. Mg. Elmer Ruiz Trigozo
 INGENIERO DE SISTEMAS
 C.I.P. 111202





INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Ruiz Trigozo Elmer
 Institución donde labora : IESTP Nor Oriental de la Selva - Tarapoto
 Especialidad : Maestro en Administración y Dirección de Empresas
 Instrumento de evaluación : Guía de Análisis Documental
 Autor (s) del instrumento (s): _____

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: Políticas de cobranza y su incidencia en la Gestión Financiera 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: Políticas de cobranza y su incidencia en la Gestión Financiera.					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: Políticas de cobranza y su incidencia en la Gestión Financiera					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)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50

Tarapoto, 16 de Noviembre del 2021

Elmer Ruiz Trigozo
 Ing. Mg. Elmer Ruiz Trigozo
 INGENIERO DE SISTEMAS
 C.I.P. 111202





INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr Schrader Inapi Juan Carlos
 Institución donde labora : Casa Luker del Perú S.A.C
 Especialidad : Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Guía de Entrevista
 Autor (s) del instrumento (s): _____

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: Políticas de cobranza y su incidencia en la Gestión Financiera 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: Políticas de cobranza y su incidencia en la Gestión Financiera.				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: Políticas de cobranza y su incidencia en la Gestión Financiera				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)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Tarapoto, 16 de Noviembre del 2021

Dr. JUAN CARLOS SCHRADER INAPI
 ESPECIALISTA EN GESTIÓN PÚBLICA
 Mat. 19 - 1106



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr Schröder Inapi Juan Carlos
 Institución donde labora : Casa Luker del Perú S.A.C
 Especialidad : Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Guía de observación
 Autor (s) del instrumento (s): _____

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: Políticas de cobranza y su incidencia en la Gestión Financiera 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: Políticas de cobranza y su incidencia en la Gestión Financiera.				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: Políticas de cobranza y su incidencia en la Gestión Financiera					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)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Tarapoto, 16 de Noviembre del 2021

Dr. JUAN CARLOS SCHRADER INAPI
 ESPECIALISTA EN GESTIÓN PÚBLICA
 M.O. 19 - 1103



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Schrader Inapi Juan Carlos
 Institución donde labora : Casa Luker del Perú S.A.C
 Especialidad : Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Guía de Análisis Documental
 Autor (s) del instrumento (s): _____

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: Políticas de cobranza y su incidencia en la Gestión Financiera 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: Políticas de cobranza y su incidencia en la Gestión Financiera.				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: Políticas de cobranza y su incidencia en la Gestión Financiera					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)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Tarapoto, 16 de Noviembre del 2021

[Firma manuscrita]
DR. JUAN CARLOS SCHRADER INAPI
 ESPECIALISTA EN GESTIÓN PÚBLICA
 Nº 19 - 1109