



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Contabilidad y Finanzas

“GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES EN
LAS EMPRESAS TEXTILES MANUFACTURERAS,
DISTRITO DE LA VICTORIA, AÑO 2020”

Tesis para optar el título profesional de:

CONTADORA PÚBLICA

Autoras:

Yovana Eva Boza Jurado
Lisbeth Marilyn Cueva Velasco

Asesor:

Mg. María Betsabe Rodríguez Reynoso

Lima - Perú

2020

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS

El asesor Mg. María Betsabe Rodríguez Reynoso, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de **CONTABILIDAD Y FINANZAS**, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la tesis de los estudiantes:

- Boza Jurado, Yovana Eva
- Cueva Velasco, Lisbeth Marilin

Por cuanto, **CONSIDERA** que la tesis titulada: “GESTION DE CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES EN LAS EMPRESAS TEXTILES MANUFACTURERAS, DISTRITO DE LA VICTORIA, AÑO 2020” para aspirar al título profesional de: **CONTADOR PUBLICO** por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, **AUTORIZA** al o a los interesados para su presentación.

Mg. María Betsabe Rodríguez Reynoso
Asesor

ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Los miembros del jurado evaluador asignados han procedido a realizar la evaluación de la tesis de los estudiantes: Boza Jurado, Yovana Eva y Cueva Velasco, Lisbeth Marilyn para aspirar al título profesional con la tesis denominada: “GESTION DE CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES EN LAS EMPRESAS TEXTILES MANUFACTURERAS, DISTRITO DE LA VICTORIA, AÑO 2020”

Luego de la revisión del trabajo, en forma y contenido, los miembros del jurado concuerdan:

Aprobación por unanimidad

Aprobación por mayoría

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Desaprobado

Firman en señal de conformidad:

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos
Jurado
Presidente

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos
Jurado

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos
Jurado

DEDICATORIA

Dedicamos a Dios por guiarnos siempre por el buen camino, dándonos fortalezas para seguir adelante y cumplir con nuestros objetivos.

A nuestros padres, hermanos, hijos y amigos por su apoyo incondicional depositando su entera confianza en cada reto que hemos tomado, sin dudar ni un solo momento en nuestra inteligencia y capacidad.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por darnos la vida, por guiarnos a lo largo de nuestra existencia, por ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y debilidad. También agradecemos de manera especial a nuestro asesor de tesis, por guiarnos y habernos brindado su apoyo.

TABLA DE CONTENIDO

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS.....	2
ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO.....	5
ÍNDICE DE TABLAS	8
ÍNDICE DE FIGURAS	9
RESUMEN	10
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	11
1.1 Realidad problemática.....	11
<i>1.1.1 Problema de investigación</i>	<i>11</i>
<i>1.1.2 Antecedentes de investigación</i>	<i>13</i>
<i>1.1.3 Marco Teórico</i>	<i>22</i>
<i>1.1.4 Justificación de la Investigación</i>	<i>38</i>
1.2 Formulación del problema	39
<i>1.2.1 Problema General</i>	<i>39</i>
<i>1.2.2 Problemas Específicos</i>	<i>39</i>
1.3 Objetivos	40
<i>1.3.1 Objetivo general</i>	<i>40</i>
<i>1.3.2 Objetivos específicos.....</i>	<i>40</i>
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	41
2.1 Tipo de investigación.....	41
2.2 Población y muestra	42
2.3 Técnicas y materiales	44
2.4 Procedimiento de recolección de datos, validez y confiabilidad	45
2.5 Procedimiento de tratamiento y análisis de datos	47
2.6 Aspectos éticos	48

CAPÍTULO III. RESULTADOS	49
3.1 Análisis de resultados de la encuesta	49
3.2 Hallazgos	67
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	68
4.1 Discusión	68
4.1.1 Limitaciones	68
4.1.2 Interpretación comparativa	68
4.1.3 Implicancias	70
4.2 Conclusiones.	71
4.3 Recomendaciones	72
REFERENCIAS	74
ANEXOS	78
1. MATRIZ OPERACIONAL	78
2. CUESTIONARIO	79
3. MATRIZ DE CONSISTENCIA	80
4. INSTRUMENTO DE INVESTIGACION	81
5. RESULTADO DEL CUESTIONARIO	82
6. VALIDACION DE INSTRUMENTO	83
6.1 Juicio de Experto N° 1	83
6.2 Juicio de Experto N° 2	89
6.3 Juicio de Experto N° 3	95

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Tamaño de Población</i>.....	43
Tabla 2: <i>Resultado del Control de Créditos y Políticas</i>	49
Tabla 3: <i>Resultado del Aumento de las Ventas con Aprobación de Créditos</i>.....	50
Tabla 4: <i>Resultado del Análisis de la Evaluación Crediticia</i>	52
Tabla 5: <i>Resultado del Análisis de Riesgo y el Cumplimiento de Pago</i>.....	54
Tabla 6: <i>Resultado del Porcentaje y Otorgamiento de Nuevos Créditos</i>	55
Tabla 7: <i>Resultado de Análisis por Antigüedad de la Deuda y el Retraso de Cobro</i>	57
Tabla 8: <i>Resultado de Procedimientos de cobranza</i>	58
Tabla 9: <i>Resultado de Control de la deuda y Cobranza Oportuna</i>	60
Tabla 10: <i>Resultado de Método de Cobranza y la Productividad de la Gestión</i>.....	61
Tabla 11: <i>Resultado de Porcentaje de Cartera Recuperada y la Efectividad de la Cobranza</i>	63
Tabla 12: <i>Resultado de Rotación de Cuentas por Cobrar y la Frecuencia de la Cobranza</i>	64
Tabla 13: <i>Resultado del Promedio de cobro y la gestión de cobranza</i>.....	65

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1: Tamaño de la población</i>	<i>42</i>
<i>Figura 2: Resultado del Control de Créditos y Políticas.....</i>	<i>50</i>
<i>Figura 3: Resultado del Aumento de las Ventas con Aprobación de Créditos</i>	<i>51</i>
<i>Figura 4: Resultado del Análisis de la Evaluación Crediticia.....</i>	<i>53</i>
<i>Figura 5: Resultado del Análisis de Riesgo y el Cumplimiento de Pago</i>	<i>54</i>
<i>Figura 6: Resultado del Porcentaje y Otorgamiento de Nuevos Créditos.....</i>	<i>56</i>
<i>Figura 7: Resultado de Análisis por Antigüedad de la Deuda y el Retraso de Cobro</i>	<i>57</i>
<i>Figura 8: Resultado de Procedimientos de Cobranza.....</i>	<i>59</i>
<i>Figura 9: Resultado de Control de la deuda y Cobranza Oportuna.....</i>	<i>60</i>
<i>Figura 10: Resultado de Método de Cobranza y la Productividad de la Gestión</i>	<i>62</i>
<i>Figura 11: Resultado de Porcentaje de Cartera Recuperada y la Efectividad de la Cobranza</i>	<i>63</i>
<i>Figura 12: Resultado de Rotación de Cuentas por Cobrar y la Frecuencia de la Cobranza</i>	<i>64</i>
<i>Figura 13: Resultado del Promedio de Cobro y la Gestión de Cobranza.....</i>	<i>66</i>

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo describir de qué manera se realiza las gestiones de las cuentas por cobrar comerciales en las empresas textiles manufactureras del distrito de La Victoria, año 2020, mediante bases teóricas principales como las políticas de créditos, políticas de cobranzas y razones de gestión. Se desarrolló el estudio utilizando el tipo de investigación descriptiva cuantitativa, considerando como población y muestra a los trabajadores de las empresas mencionadas con las áreas involucradas como: gerencia, contabilidad, créditos y cobranzas.

Por medio del instrumento de recolección de datos como: el cuestionario que nos da como resultado de distintos porcentajes que permitieron ser desarrollados en tablas y se obtuvo información valiosa que permitió conocer una serie de problemas de las empresas textiles manufactureras del Distrito de La Victoria. Se logró evidenciar que se debe fortalecer el área de cobranzas para disminuir la falta de liquidez.

Se debe implantar medidas correctivas que permita mejorar la gestión de cuentas por cobrar comerciales, este procedimiento reducirá el riesgo de incobrabilidad, la implementación y ejecución de las políticas de créditos y cobranzas permitirán una mejor gestión y se verá reflejado en los Estados Financieros.

Palabras clave: Gestión, Razones, Políticas, Créditos y Cobranzas.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

1.1.1 Problema de investigación

Nuestro problema de investigación nos permite conocer la situación de las empresas textiles manufactureras, teniendo como punto principal la gestión de cuentas por cobrar. Ante la evolución del tiempo y ante la escasez de recursos, es necesario mejorar los procesos y considerar que las cobranzas se transforman en efectivo al término del ciclo financiero.

En el mundo competitivo empresarial, las empresas que pretenden permanecer y desarrollarse deberán iniciar grandes búsquedas de estrategias y herramientas que permitan lograr sus objetivos propuestos. Utilizando como ventaja los créditos otorgados a sus clientes, asegurando el adecuado funcionamiento de sus actividades en el rubro textil, sabiendo que nos enfrentamos a muchos tipos de riesgos, los mismos que se irán desarrollando en el transcurso de nuestras actividades. (Kohley,2000, p.164) Citado por (Burga Paredes, 2017).

A nivel mundial la gestión de cuentas por cobrar es de suma importancia para las empresas textiles, porque la mayor parte de sus ventas son realizadas a crédito originando que el volumen de ventas aumente y el riesgo ante la falta de cobro conlleve a una insolvencia económica (Quispe Farfán, 2017).

En la actualidad a nivel local uno de los problemas que afrontan las empresas es una deficiente administración de las cuentas por cobrar, lo cual afecta su nivel de liquidez para efectuar sus obligaciones de corto plazo, por lo tanto, la disminución de liquidez en la empresa ocasiona problemas como: el riesgo de un alto endeudamiento con sus proveedores, falta de pago a sus colaboradores, entre otros más que causarían un daño al nombre de la empresa. (Moreno Fernández, 2018).

Las ventas a crédito en los últimos años se han convertido en una estrategia para captar clientes, siendo un beneficio que aumenta las ventas y fortalece las relaciones comerciales, pero también genera cobranzas y una cartera de clientes pesada. Cabe señalar que con esta metodología también aumenta el riesgo de incobrabilidad (Castrillo Campos, Chang Ku, Jiménez Giraudy, Salas Chaves , & Villalobos Gatjens , 2012).

El principal problema de las empresas textiles radica en su capital de trabajo, ya que la mayoría de las empresas que venden al crédito, no cuentan con efectivo suficiente porque pagan a sus proveedores antes de la fecha de vencimiento (Hernández Vizarreta, 2017).

La gestión de cobranza son las acciones y negociaciones que se aplicaran para recuperar los créditos otorgados y contribuir para que el flujo de caja sea óptimo en un menor tiempo posible. Esta gestión busca el equilibrio, entre cobrar rápido y mantener la relación con el cliente. Tomando como referencia la

información de Equifax publicada en el diario gestión sostiene que las empresas peruanas no toman en cuenta con quien hacen negocios y no se hace el seguimiento continuo y oportuno a los clientes, además no utilizan la tecnología porque siguen ejecutando los procesos de cobranza de forma manual. Equifax nos comparte las formas para potenciar la cobranza y recuperar las deudas: entre las más destacadas está conocer el perfil del cliente, detectar canales y tener herramientas de cobranza de acuerdo con el perfil del cliente y utilizar la tecnología.

1.1.2 Antecedentes de investigación

Nacionales

(Burga Paredes, 2017) para obtener el título Profesional de Contador Público en su tesis “Control Interno y su relación con las Cuentas por Cobrar en las Empresas Textiles del Distrito de Santa Anita, año 2017” perteneciente a la Universidad de Cesar Vallejo, Perú; el objetivo fue determinar de qué manera el Control Interno se relaciona con las Cuentas por Cobrar en las Empresas Textiles de Distrito de Santa Anita, año 2017.

El diseño de la investigación es no experimental de corte transversal, es básica con nivel descriptivo correlacional. La técnica que se usó para la medición es la encuesta y el instrumento de recolección de datos, es el cuestionario de preguntas el cual fue aplicado a las empresas del distrito. Además, se ha realizado una serie de procedimientos empezando por la muestra que estuvo constituida por 36 personas del área contable y finanzas que laboran en las empresas del sector textil del distrito de Santa Anita. Para la comprobación de las hipótesis se realizó

mediante el coeficiente de correlación de Spearman de donde se llegó a la conclusión de que existe una relación estadísticamente entre el control interno y las cuentas por cobrar en las empresas textiles del Distrito de Santa Anita, año 2017 (Burga Paredes, 2017)

(Yerren Chapoñan, 2019) para obtener el grado académico de Bachiller en: Contabilidad y Auditoría en su tesis “*Análisis de las cuentas por cobrar de la empresa Babymodas S.A.C., Lima, año 2018*” perteneciente a la Universidad Norbert Wiener, Lima - Perú; el objetivo general de la tesis es Analizar las cuentas por cobrar de la empresa Babymodas SAC, Lima, año 2017.

Se usó el enfoque cualitativo, de método inductivo y estudio del caso, la técnica que se utilizó fue la encuesta, teniendo como instrumento la guía de entrevista, la cual sirvió para la elaboración de las preguntas, siendo una forma de recopilar información, asimismo se utilizó la triangulación de datos en las cuentas por cobrar del año 2018. El resultado obtenido fue que la empresa no cuenta con un área de facturación, ni con créditos y cobranzas, además no respetan las fechas establecidas en el cronograma, asimismo la problemática se debe porque no existe un control por parte de los trabajadores encargados y tampoco cuentan con sistema integrado, para ellos se debe implementar un software para mejor control de las operaciones de la empresa Babymodas (Yerren Chapoñan, 2019).

(Villanueva Montes, 2017) para obtener el título profesional de contador público en su tesis “*Periodo Promedio de Cobro y su relación con la Liquidez de las Empresas Textiles en el distrito de San Isidro, año 2016*” perteneciente a la Universidad de Cesar Vallejo, Lima - Perú; el objetivo es determinar la relación del periodo promedio de cobro con la liquidez de las empresas textiles en el distrito de San Isidro en el año 2016.

El diseño de la investigación es de tipo descriptiva – básica, ya que cada una de las variables será medida para dar a conocer la importancia del periodo promedio de cobro y su relación con la liquidez. El instrumento que ha sido tomada es la de encuesta, el cual ha sido validada por tres expertos de la Universidad Cesar Vallejo y por el Alfa de Cronbach, el cual demuestra que el instrumento es confiable. Para la validación de las hipótesis, se ha utilizado la prueba del Chi Cuadrado, el cual muestra la relación entre ambas variables. La población de la presente investigación está conformada por los trabajadores de las 16 empresas textiles del distrito de San Isidro, de las cuales se consideran entre tres a cuatro trabajadores que se encuentran relacionados a la toma de decisiones de las áreas de contabilidad, créditos y cobranzas, finanzas, resultando un total de 50 personas que viene hacer la población. La muestra está conformada por 44 trabajadores de las diferentes áreas mencionadas. La presente investigación llegó a la conclusión, de que el periodo promedio de cobro tiene relación con la liquidez de las empresas textiles en el distrito de San Isidro en el año 2016 (Villanueva Montes, 2017).

(Rodriguez Capcha, 2019) para optar el Grado de Bachiller en Ciencias Contables y Financieras en su Trabajo de Investigación “*La Gestión de Créditos y Cobranzas en la Liquidez de la Empresa Makro Perú S.A.C., en el distrito Ate, año 2018*” perteneciente a la Universidad Peruana de las Américas, Lima – Perú; El objetivo del trabajo de investigación es determinar como la gestión de créditos y cobranza inciden en la liquidez de la empresa MAKRO PERU S.A.C., de Ate – Vitarte en el 2018. La gestión de créditos y cobranza es el aspecto fundamental en la optimización de la liquidez en la empresa por que cuenta con la información adecuada de los clientes. Llegando como resultado que la mayoría de los encuestados acepta que la gestión de créditos y cobranza tiene incidencia en la liquidez de la empresa MAKRO PERU S.A.C., porque la liquidez facilita el cumplimiento de las obligaciones frente a terceros, hemos podido analizar que la empresa MAKRO PERU S.A.C., no ha estado manejando bien su gestión de créditos y cobranzas, por los atrasos de pago por parte de sus clientes, el otorgamiento de pronto pago que brinda la empresa es 21 días a clientes distribuidores.

(Flores Morales & Naval Carrasco, 2017) en su trabajo de Investigación “*Gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de las empresas del sector industrial que cotizan en la Bolsa de Valores de Lima, períodos 2010 al 2014*”. El objetivo de esta investigación es identificar la relación entre gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de las empresas del sector industrial que cotizan en la Bolsa de Valores de Lima, períodos 2010 al 2014. El diseño utilizado es no experimental de tipo análisis de descriptivo – correlacional. Es de corte

transversal, es retrospectivo, los indicadores que intervienen en el cálculo son las ventas anuales, las cuentas por cobrar, el costo de venta, las cuentas por pagar, inventario. Los resultados expresan que existe correlación entre los indicadores de gestión de actividad y la rentabilidad económica de las empresas del sector industrial que cotizan en BVL 2010 al 2014.

Según la investigación de (Barreto Monroy, 2019) en su presente artículo refleja de la *“Literatura sobre la incidencia del método de cobranza y la capacitación de cobradores en la mejora de la eficiencia del sistema de cobranza de los servicios complementarios en un hotel”*, perteneciente a la Universidad de Lima, Lima – Perú; el estudio se realizó mediante la técnica del Árbol. La técnica consiste en retroceder y luego avanzar, primero ir retrocediendo hasta determinar la investigación más antigua y posteriormente ir avanzando hasta llegar a las investigaciones más actuales. Estas investigaciones forman parte de la frontera del conocimiento del tema en investigación.

En la literatura estudiado nos lleva a puntos relevantes que varios autores desarrollan, uno de ellos es la importancia de la gestión de cobranza para lograr un impacto positivo en la rentabilidad. De igual manera, se desprende el cuidado con el área de contabilidad que debe manejar las cuentas por cobrar, ya que estas pueden ser infladas con diversos fines, como lograr imprimir una ficticia bonanza en la rentabilidad de la empresa. Además, se determina que no hay estudio financiero posible sin el empleo de ratios que sumen en el análisis de los diferentes indicadores, y que estos no se limitan al estudio, si no que forman parte

de la gestión del capital de trabajo en su conjunto. También menciona falencia recurrente en los estudios por la falta de un método de cobranza sistemático que logre la reducción de las cuentas por cobrar, incremente la liquidez de la empresa y aumente la rentabilidad de esta (Barreto Monroy, 2019).

Internacional

(Solís Cabrera & Arroba Salto, 2017) para obtener del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría - SPA en su tesis “*Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez*” perteneciente a la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador; el objetivo principal de la tesis es el de analizar las cuentas por cobrar y su incidencia en la Liquidez de la empresa Comercializadora el Baratón Baratsonsa S.A.

El diseño y metodología de la investigación es tipo descriptiva y explicativa, se desarrolló el enfoque cualitativo, por lo tanto, se utilizaron métodos de medición y se presentaron los resultados obtenidos, basados en acontecimiento históricos. Además, se utilizó técnicas de investigación documental como consulta de páginas web, libros, revistas, y notas de autores relacionados a las cuentas por cobrar. La recolección de datos se realiza mediante entrevista lo cual ha permitido determinar el motivo de los problemas que existen, como ayuda para aclarar dudas y la muestra tomada para la investigación son 3 colaboradores de la empresa, son los siguientes: el gerente general, contador y el jefe de crédito y cobranzas. Y se obtuvo que la empresa no tiene un manual de procedimientos para el control de las cuentas por cobrar. Al otorgar créditos a los clientes, la compañía solo recolecta datos de manera empírica pero no analiza, ni evalúa a

cada uno de ellos para de esta manera minimizar el riesgo de incobrabilidad de las cuentas (Solís Cabrera & Arroba Salto, 2017).

(Carrera Navarrete, 2017) para obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría en su tesis “*Análisis de la Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015*”, perteneciente a la Universidad Politécnica Salesiana Guayaquil, Ecuador, el objetivo de la tesis es Analizar la gestión de cobro en la empresa industrial en el periodo 2015 a través del método Coso I que permita describir las falencias en la cobrabilidad.

La investigación se llevó acabo con la finalidad de analizar la gestión de cobro en la empresa IDUPLASMA S.A., en el año 2015, en el cual se aplicó el método Coso I, donde mediante este método se proveyó de información necesaria para descifrar las falencias en el proceso de gestión de cobro. Además, se hace primordial el uso de técnicas de investigación como son: las entrevistas, y la encuesta; por otro lado, se aplicó una evaluación de control interno del proceso de cuentas por cobrar, donde estuvieron involucrados el personal administrativo. Se obtuvo las evidencias necesarias que revelaron una serie de problemas en la empresa mencionada, vinculadas al área administrativa, también se evidencio que unos de los problemas claves en este trabajo de investigación es el proceso de la gestión de las cuentas por cobrar (Carrera Navarrete, 2017).

(Barriga Toscano, 2017) Trabajo de Investigación, previo a la obtención del Grado Académico de Magister en Administración Financiera y Comercio Internacional “Gestión de Cartera y Liquidez de la Empresa Textil El Peral CIA. LTDA., en el año 2017”, perteneciente a la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador, el objetivo general de la investigación es el Análisis de la gestión de cartera en la liquidez de la empresa textil “El Peral Cía. Ltda.” para el cumplimiento de los objetivos institucionales y los objetivos específicos es: Determinar cuál es el impacto de la baja recuperación de cartera en la liquidez de la empresa textil “El Peral Cía. Ltda.” para la identificación del porcentaje de morosidad, Identificar los procesos internos que se realizan en el departamento de crédito y cartera para el cumplimiento de normas crediticias y Diseñar un manual de políticas y procedimientos para la concesión de crédito y la recuperación de cartera de la empresa textil.

El presente trabajo de investigación pretende establecer una herramienta que permita regular la gestión de cartera por las ventas a crédito con el propósito de aumentar la liquidez de la empresa que se ha convertido en un problema latente. En el cual se realizó en base a la recolección de la información por medio de encuestas, entrevistas y lista de observación de control interno al personal de la empresa, lo que permitió evaluar la situación, obteniendo como conclusión que la falta de análisis, verificación y estudio adecuado de la situación económica, entorno social y político de los acreedores del crédito ha sido uno de los puntos que ha causado la falta de liquidez de la empresa ya que se ha otorgado de manera empírica y la gestión de cobro se ha visto afectada al tratar de recuperar cartera en los plazos acordados. Otro punto es la carencia de capacitación al personal

encargado de la gestión de crédito y cartera lo que no ha permitido adquirir nuevos conocimientos y estrategias que pueden poner en práctica (Barriga Toscano, 2017).

(Izar Landeta & Ynzunza Cortés, 2017) Trabajo de investigación “c” perteneciente al Departamento de Investigación de la Universidad del Centro de México & Mantenimiento Industrial de la Universidad Tecnológica de Querétaro; El objetivo de este trabajo es encontrar la política de crédito que permita maximizar las utilidades, para lo cual se considera que un mayor monto de crédito incrementa el volumen de ventas, pero hay el riesgo de caer en cuentas incobrables, además deben considerarse el costo financiero de las Cuentas por Cobrar y los descuentos que se hagan por pronto pago.

(Cárdenas & Velasco, 2014) en su trabajo de Investigación “Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez: estudio de caso de una Empresa Social del Estado prestadora de servicios de salud”, perteneciente a la Universidad de Antioquia, Colombia; El objetivo de esta investigación determinar la incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y liquidez de la Empresa Social del Estado Hospital Universitario Erasmo Meoz, período 2005-2009, realizada en la ciudad de Cúcuta, Departamento Norte de Santander, Colombia. El diseño utilizado es de tipo documental, para determinar y analizar los indicadores financieros referentes a la morosidad de las cuentas por cobrar, rentabilidad y liquidez; por lo tanto, se requirió de la revisión y consulta detallada de fuentes primarias estados

financieros e informes. Los resultados evidenciaron el crecimiento acelerado de los costos y los gastos sin ningún control con respecto al aumento de las ventas, igualmente el crecimiento de las cuentas por cobrar, lo cual incidió directamente en la sostenibilidad financiera del hospital.

1.1.3 Marco Teórico

Gestión

La gestión es la acción de hacer posible una operación comercial, tiene como objetivo primordial el aumento de resultados óptimos de una compañía. Es una diligencia que nos permite resolver un asunto, de carácter administrativo. Estas acciones están vinculadas con la dirección de la organización (Maldonado, 2011).

La gestión implica diseño, implementación y control de medidas y estrategias. Gestionar es una acción integral, entendida como un proceso de trabajo y organización donde se coordinan diferentes miradas, perspectivas y esfuerzos, para avanzar eficazmente hacia los objetivos asumidos institucionalmente y que deseáramos que fueran adoptados de manera participativa y democrática (Huergo, 2003).

Cuentas por cobrar comerciales

Las cuentas por cobrar son créditos originados por ventas de bienes o prestación de servicios, lo cual será recuperado en un tiempo determinado. Es uno de los activos más líquidos después del efectivo, porque forma parte del capital del trabajo (Morales Castro & Morales Castro, 2014, pág. 182).

Las cuentas por cobrar son derechos que poseen las empresas pendientes de cobro. Estas cuentas se reflejan en los estados financieros dentro del rubro activo corriente o del activo no corriente, ya dependerá de la fecha del vencimiento del documento, Chong, E. (2011) citado por (Santiago Espinoza, Valencia Vásquez, & Huatangari Fernández, 2018).

El objetivo de las cuentas por cobrar es registrar las operaciones originadas por los créditos a clientes, terceros u otros. Por lo mencionado diremos que es un instrumento de mercadotecnia para aumentar las ventas (González & Vera, 2013, pág. 12).

Gestión de cuentas por cobrar

La administración de cuentas por cobrar no tiene un concepto exacto, pero se puede considerar como la gestión de cobro que se realiza ante créditos otorgados a los clientes por la venta de productos o servicios. Dicha gestión debe tener la finalidad de controlar y supervisar efectivamente los créditos concedidos a los clientes para el cumplimiento de los objetivos establecidos (Noriega Castro, 2011).

Para una buena gestión de cuentas por cobrar se debe tener las herramientas y técnicas adecuadas, cumplir con los planes trazados en el periodo y terminar con el ciclo financiero a corto plazo, Lizarraga (2010) citado por (Gonzales Pisco & Sanabria Bolaños, 2016).

Para realizar una buena gestión de cobranza conlleva a tener una administración óptima de cartera de clientes y determinar estrategias para que los deudores cumplan con su pago, permitiendo que la compañía administre y reduzca tiempos de cobro logrando un equilibrio estimado en las ventas a crédito. Es importante conocer la situación crediticia de cada cliente, esta información será un indicador sobre su comportamiento para establecer medidas de acuerdo a su situación actual (Morales Castro & Morales Castro, 2014).

Importancia de gestión de las cuentas por cobrar

La importancia de la gestión de las cuentas por cobrar es un factor clave para cualquier negocio y permite tener un flujo de efectivo sano. Porque si una empresa tiene ineficiencia en la conversión de las cuentas por cobrar a efectivo puede producir a problemas financieros, incluso puede llevar a la quiebra, sin estar ni siquiera representado por sus inventarios, sino que simplemente que representa una cifra mayor de cuentas por cobrar comerciales. En muchas ocasiones el éxito o fracaso de las compañías, se puede determinar por la eficiencia con que recupere sus cuentas por cobrar. Por lo tanto, es muy importante que la gerencia asegure que la función de cobranza que produzca los resultados más efectivos (Morales Castro & Morales Castro, 2014, pág. 144).

Al cliente debe gestionar la cobranza de forma continua y permanente, resultando importante el seguimiento oportuno de las políticas establecidas por los diversos participantes de la gestión: call center, departamento de cobranzas y gestores de campo Ettiger citado por (Parrales Ramos, 2013).

Políticas de cobranza

Las políticas de cobranza son los procedimientos, que sigue la empresa para realizar la cobranza de los créditos que se ha otorgado a sus clientes, con el objetivo de recuperar las cuentas por cobrar cuando las mismas llegan a su vencimiento o las que ya vencieron. Las políticas de cobro usualmente no se utilizan en el otorgamiento de crédito, esta modalidad origina un constante aumento de incobrabilidad, así como mayores gastos en la gestión de cobranza, Gitman (2003) citado por (Aguilar Pinedo, 2013).

La política de cobranza se diseñara tomando en consideración las condiciones del mercado, competencia, tipo de clientes de la compañía y de los objetivos y políticas establecidas de la empresa (Tirado Torres, 2015, pág. 26).

Un sistema de cobranza para que tenga éxito, debe recabar el dinero entregado al cliente producto de los créditos. Cada cierto periodo se debe usar métodos estrictos ante el cobro, también es importante que existan métodos amables y hasta delicados para conservar la razón de un crédito, generar ventas. Las políticas de cobranza deben analizarse de manera periódica de acuerdo a las necesidades de la empresa. Existen varios procedimientos que nos permitirán consolidar criterios y determinar normas que deben asumir las personas que gestionarán las cobranzas ante los casos de incumplimiento (Morales Castro & Morales Castro, 2014, pág. 164).

Análisis por antigüedad de la deuda

El análisis de gestión de riesgo por antigüedad permite clasificar los saldos de las cuentas pendientes de cobro, con informes generados de acuerdo con la antigüedad del vencimiento, también nos permite detectar retrasos que se pueden dar en el cobro, así priorizar las políticas de cobranza (Peralta Quito & Pérez Cuji, 2013, pág. 51).

Se analiza los elementos por antigüedad de la deuda según el tiempo transcurrido desde la emisión del comprobante de pago. Se debe considerar que, al transcurrir de los días el cobro será más complicado (Aranda Vivar & Sangolqui Picón, 2010, pág. 50).

Análisis de las cuentas por cobrar

El análisis de cuentas por cobrar nos permite obtener resultados que indican si la empresa cuenta con políticas de cuentas por cobrar, así como la existencia de un manual de procesos para la gestión de cobranza. Además, se emplea para realizar un seguimiento a los clientes deudores con el fin de no afectar la liquidez de la compañía y verificar su cumplimiento. Cabe señalar que al realizar un análisis se debe comprobar si las cuentas por cobrar y los valores registrados son auténticos.

Técnicas y procedimientos de cobranza

Las técnicas de cobranza que se pueden utilizar para el cobro de las cuentas vencidas son cartas, llamadas telefónicas, visitas al domicilio y como última alternativa se optará la vía legal, de esta forma se hará conocimiento su incumplimiento de pago en la fecha acordada. La técnica que se emplee en la

cobranza debe ser la que evite conflictos con el cliente, procurar procedimientos que ameriten una buena actitud respecto al cobro, evitando cobranzas agresivas (Morales Castro & Morales Castro, 2014, pág. 173).

Estas técnicas son:

- **Cartas:** Una carta tiene la finalidad de notificar de manera oficial a una persona por el incumplimiento del plazo acordado.
- **Llamadas telefónicas:** Al realizar la llamada telefónica se tendrá que conocer bien la situación para efectuar las preguntas debidamente planteadas, procurar que sea de una manera agradable evitando enfrentamientos.
- **Visitas personales:** Para realizar la visita se tendrá que hacer una previa investigación del lugar o establecimiento del cliente deudor, para confrontar de manera personal el motivo del retraso del pago.
- **Agencias de cobro:** Se puede trabajar con una agencia que se encargue exclusivamente de gestionar la cobranza.
- **Acción legal:** Es una alternativa muy drástica, la acción legal no solo es costosa, otro factor es que no garantiza que la deuda sea pagada.

Control de vencimiento de la deuda

Se debe verificar el vencimiento de la deuda que tiene el cliente con la empresa como parte de la gestión de cobranza.

Contablemente revisar el control de las facturas pendientes de cobro para tener una clara idea del estado financiero de la empresa. En la actualidad llevar un

control de los vencimientos es más práctico, porque tenemos la tecnología digital y los sistemas de gestión.

Métodos de cobranza

(López Zeledón, 2016). A continuación, se detalla dos métodos de cobranza:

- **Método inductivo:** con este método se ha podido visualizar la forma en que se ha visto afectado la liquidez de la empresa, por un mal manejo de las cuentas por cobrar.
- **Método deductivo:** este método nos enseña la manera en que las cuentas por cobrar nos permiten realizar una mejora en la liquidez de la empresa.

Documento utilizado en la cobranza

(Briones Moran & García Rodríguez, 2017) hace mención que: “Los documentos utilizados en el área de crédito y cobranza deberán registrarse bajo una política, aplicado a los requerimientos de la empresa”, tales como:

- Letras de cambio.
- Factura negociable
- Transferencia bancaria
- Deposito en cuenta
- Tarjeta de crédito

En un crédito o préstamo por parte de una entidad u otra institución, en particular se debe gestionar que el cliente firme un documento de compromiso

detallando la fecha y el monto del préstamo, Guajardo y Andrade (2017) citado por (Solano Duran, 2018, pág. 19).

Gestión de créditos

La gestión de créditos es aquella acción o conjunto de operaciones que se lleva a cabo con eficiencia y eficacia en la actividad empresarial al momento de conceder créditos, dicha gestión permitirá alcanzar el objetivo deseado (Andrade Espinoza, 1996, pág. 282).

El crédito es el préstamo de dinero llamada también operación financiera, que la entidad entrega al cliente para disponer de una determinada suma, con las condiciones de devolución en un plazo fijo (Tiziana Priede, Cozar Navarro, & Benito Hernández, 2010, pág. 278).

Importancia de conceder créditos a las empresas

El crédito es importante porque facilita en cuanto se obtenga la cancelación, a tener liquidez para poder comprar, hacer pagos, algún tipo de inversión, etc. Actualmente, las entidades financieras, exigen un mínimo de liquidez a la empresa para asegurarse el cobro de éste, en caso de que el deudor no pueda hacer frente a los pagos (Yahuana Rondoy, 2019).

El crédito es una herramienta que permite incrementar las ventas, consiste en brindar al cliente distintas facilidades, motivando la labor de un comerciante, industrial o consumidor, que no presenta disponibilidad alguna de adquirir un bien o servicio con efectivo, cumpliendo de esta manera con el objetivo de toda

compañía que es producir rentabilidad e ingresos (Hidalgo Benito, 2010, pág. 56).

Políticas de crédito de las cuentas por cobrar

Las políticas de crédito de las cuentas por cobrar son los lineamientos técnicos de los que dispone la empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. Dicha política implica la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito, Gitman (2003) citado por (Aguilar Pinedo, 2013).

Cada cliente y cuenta pueden ser merecedores de un mayor nivel de confianza, tanto en función de su historial, como del tipo de pedido que estén solicitando. Esto acarreará los correspondientes e inviolables límites de crédito, Treilhes (2018) citado por (Solano Duran, 2018).

Las políticas de crédito de una empresa dan los lineamientos para determinar si debe concederse un crédito a un cliente, el monto y las facilidades de pago, así como también la normas y procedimientos de cobro. Una ejecución inadecuada de una buena política de crédito o la ejecución exitosa de una política de crédito deficiente no producen resultados óptimos. La empresa debe verificar y establecer el cumplimiento de las políticas revisando periódicamente las acciones que realiza la gerencia, dándonos agudeza de visión y estrategias que eviten el riesgo crediticio. Cada uno de estos aspectos de la política de crédito es importante para la administración exitosa de las cuentas por cobrar de la empresa (Aranda Vivar & Sangolqui Picón, 2010, pág. 20).

Las empresas tienen como objeto maximizar el patrimonio e implementar lineamientos con la finalidad de otorgar créditos bajo una determinada política bien aplicada y alcanzar sus objetivos de crecimiento.

Las políticas de crédito nos permiten analizar el perfil del cliente, su conducta crediticia y en caso de las industrias, su capacidad de pago. Tener buenas condiciones de crédito permite captar más clientes, siempre tener presente que el objetivo es conseguir el pago en un corto plazo.

Para otorgar créditos ante una solicitud se debe tener en cuenta lo siguiente:

- **Características del solicitante:** En esta parte se realizará una revisión del historial crediticio como política ante un posible crédito concedido.
- **Capacidad:** La capacidad de pago que tiene el cliente para pagar sus deudas y cumplir con sus obligaciones.
- **Capital:** Ante el otorgamiento de un crédito es el dinero que uno originalmente acuerda pagar. También se puede decir que refleja la solidez financiera.
- **Colateral (Garantía):** Es una forma de respaldar el pago de una obligación crediticia.
- **Condiciones:** las condiciones económicas se darán de acuerdo con las transacciones establecidas.

Las 5C del crédito

Según (Morales Castro & Morales Castro, 2014, pág. 27). Los 5C de crédito muestran los factores de riesgo que se debe evaluar para un mejor análisis.

- Conducta, el objetivo es evaluar la calidad moral, para esto se debe verificar si la información proporcionada es confiable y si el historial crediticio es vigente.
- Capacidad de pago histórica, es verificar si el cliente en su pasado ha generado suficientes recursos para cumplir con sus compromisos.
- Capacidad de endeudamiento, mide la solidez de la estructura financiera de la empresa, para esto se contempla los índices de liquidez, apalancamiento, rentabilidad y eficiencia.
- Condiciones macroeconómicas, es el riesgo que las entidades financieras asumen cuando no cumplen con sus pagos las instituciones públicas o privadas de otro país.
- Capacidad de pago proyectada, es la capacidad que tiene el cliente de generar liquidez suficiente en el futuro para ello deberá ser constante en el crecimiento de su negocio.

Control de créditos otorgados

El seguimiento a los créditos nos permite llevar un control eficiente del efectivo y de las gestiones de tesorería, al realizar una previsión de ingresos nos muestra si tenemos excedentes que se pueden destinar a inversiones financieras logrando obtener una rentabilidad óptima para la empresa.

Los controles de efectivo sobre los créditos vencidos y pendientes de vencer se tienen que transmitir a través de las planificaciones anuales, con objetivos diarios y semanales con la información obtenida se realiza las acciones oportunas de todos los créditos otorgados.

Evaluación Crediticia

Tiene como objetivo principal determinar la capacidad y voluntad de pago del solicitante a través de los mecanismos adecuados, se evalúa su condición económica dando como resultado un historial crediticio que permite verificar si la persona es apta para un crédito, logrando establecer una relación de largo plazo. (Pérez Candiotti, 2017, pág. 60).

La evaluación crediticia se debe realizar antes del otorgamiento de crédito principalmente a los clientes nuevos, permitiendo conocer el historial que verifica si es buen pagador o no, se puede realizar mediante una entidad que califica los riesgos crediticios como Equifax y Sentinel, también se evalúa utilizando el análisis de los Estados Financieros, en donde muestra si la empresa tiene liquidez, capacidad de pago frente a sus obligaciones (Burga Paredes, 2017).

Ciclo de Efectivo

EL ciclo de efectivo es un indicador financiero, que nos permite conocer el tiempo que demora la compañía en convertir las compras del inventario, hasta la cobranza de la venta en efectivo. En las empresas textiles transcurre desde la compra de materia prima hasta el cobro de la factura de ventas (Ramos Bonilla & Sandoval Garcés, 2019).

El análisis del ciclo de conversión del efectivo es importante en la administración financiera a corto plazo. El ciclo de conversión del efectivo (CCE) usado con frecuencia en el área de tesorería, mide el tiempo para convertir la inversión en efectivo que es necesaria para sus operaciones optimizando la rentabilidad del negocio (Gitman Lawrence & Zutter Chad, 2012, pág. 546).

El CCE tiene tres componentes y se calcula de la siguiente manera:

EPI: Edad Promedio del Inventario

PPC: Periodo Promedio de Cobro

PPP: Periodo promedio de Pago

$$CCE = EPI + PPC - PPP$$

Edad Promedio del Inventario: $\frac{365}{\text{Costo de Ventas / Inventarios}}$

Periodo Promedio de cobro: $\frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Ventas anuales}/365}$

Periodo Promedio de pago: $\frac{\text{Cuentas por pagar}}{\text{Compras anuales}/365}$

Liquidez

Saber cuál es la liquidez de una compañía permite tomar buenas decisiones y medir la capacidad para cumplir con sus compromisos a corto tiempo, porque es un indicador que evalúa el bienestar financiero. La falta de liquidez podría ocasionar riesgos para la compañía. Con palabras generales es la facilidad que tiene un activo para convertirse en efectivo, dentro de ellos tenemos cuentas por cobrar (Gitman Lawrence & Zutter Chad, 2012, pág. 65).

La capacidad de pago a corto plazo no debe entenderse como un concepto absoluto, no existen los términos de activo líquido o ilíquido. El verdadero concepto más bien tiene que ver con una cuestión de grado. Por ejemplo, las cuentas por cobrar son activos más líquidos que los inventarios, pero menos líquidos que la caja (Wong Cam, 1996).

Teoría de Keynes

El desarrollo de su teoría Keynesiana considera la preferencia por la liquidez y la demanda de dinero, es decir tener sus ahorros en forma líquida para poder gastarlo en cualquier momento. La demanda de dinero se sustenta en tres motivos: (1) Motivo de transacciones: las personas desean tener en su poder el dinero de fácil acceso, no en entidades financieras; (2) Motivo preventivo: Las personas cuentan con diversos gastos no previstos, su seguridad amerita tener el dinero en sus manos; (3) Motivo especulativo: Las personas tendrán más oportunidades de inversión que se presentan en el momento y de los cuales obtienen beneficios (Keynes, 1936).

Clasificación de las políticas de créditos

Según (Chavez Fernandez & Loconi Leon, 2018, pág. 50). La clasificación está basada en las condiciones económicas de los clientes:

- **Políticas restrictivas:** Esta política se emplea cuando se otorga créditos en plazos cortos y la gestión de cobranza es de manera agresiva,

- **Política liberal:** Los créditos otorgados se dan para ganar mercado, no son exigentes en el cobro, con esta política se aumentan las ventas como las cuentas por cobrar.
- **Política Racional:** Con esta política la compañía busca lograr un equilibrio entre los créditos y las cobranzas, su finalidad es maximizar las inversiones.

Razones de gestión

De acuerdo con los índices se busca que las cuentas por cobrar sean convertidas en efectivo, esta actividad se puede medir para ver la rapidez de la gestión. La medida de las cuentas corrientes por lo general es inadecuada porque están compuestas de activos y pasivos corrientes que tienen una composición diferente originando que la empresa sea afectada en su liquidez. Por lo tanto, la medida y la evaluación es importante en las cuentas corrientes detalladas. Para medir la liquidez tenemos, el inventario, las cuentas por cobrar y las cuentas por pagar, cabe indicar que también se puede evaluar la eficiencia (Gitman, 2007, pág. 53).

Las razones de la gestión determinan que las mejoras prácticas en el departamento de crédito y cobranzas no aseguran la recuperación rápida de liquidez, pero si nos darían mejores resultados, los procesos eficaces que se implanten en la empresa. La gestión nos permitirá el uso de indicadores financieros para diagnosticar el estado de las empresas (Carrera Navarrete, 2017).

Rotación de las cuentas por cobrar

Este indicador nos muestra cuantas veces al año se realiza la cobranza, la velocidad que una compañía demora en cobrar sus cuentas. Es el análisis que realizan los gerentes de finanzas para saber cuál es el tiempo que se tarda en recuperar las ventas a crédito. La rotación de cuentas por cobrar puede tener una variación dependiendo del incremento de las ventas y la gestión de cobranza. Es recomendable que las cuentas por cobrar roten de una manera razonable, para que no implique costos financieros muy altos y así permitir usar el crédito como una táctica de ventas, Drusso (2008) citado por (Burga Julca & Rodrigo Laurente, 2019).

$$\text{Rotación de las cuentas por cobrar} = \frac{\text{Ventas anuales al Créd.}}{\text{Cuentas por Cobrar promedio}}$$

El Período promedio de cobro

El tiempo promedio de cobro determina los días que van transcurriendo desde que se realiza la venta al crédito hasta el momento de la cobranza. Indica los días que la compañía se demora en convertir las cuentas por cobrar en efectivo, a su vez nos permite conocer si la empresa está realizando las gestiones de cobranza de acuerdo con las políticas establecidas Apaza, M. (2011). Citado por (Villanueva Montes, 2017).

La edad promedio de las cuentas por cobrar es apropiado para medir las políticas de crédito y cobranza. Se calcula al dividir los 360 días entre la rotación de las cuentas por cobrar (Gitman, 2007, pág. 54)

$$\text{Período promedio de cobro} = \frac{360 \text{ días}}{\text{Rotación de las cuentas por cobrar}}$$

1.1.4 Justificación de la Investigación

Teórica

Consideramos que el trabajo de investigación es importante, porque la gestión de cuentas por cobrar comerciales en las Empresas Textiles Manufactureras es deficiente, lo cual no permite el cumplimiento de los objetivos propuestos por la organización, además la adecuada administración de las cuentas por cobrar nos ayuda obtener mayor liquidez para el cumplimiento oportuna con las obligaciones de corto plazo, y así no será necesario buscar financiamientos externos que generan gastos para la compañía.

Metodología

Con este trabajo, se pretende determinar que toda la información recolectada sea de calidad y diagnosticada, permitiendo mejorar la gestión y prevenir los incumplimientos de las políticas de cobranza y los controles internos establecidos por la organización e indicadores de gestión. Bajo esta premisa aplicamos una investigación no experimental, descriptiva cualitativa, buscando que las empresas textiles permitan solucionar el problema que se presenta durante el desarrollo de sus operaciones.

Práctica

La investigación realizada se orienta en establecer que, con eficiente gestión de cuentas por cobrar las empresas alcanzarán el éxito de los objetivos propuestos, disminuyendo o solucionando los problemas que afectan a la organización. Asimismo, creemos que ayudará a los estudiantes, profesionales y docentes al utilizar como guía de consulta, mostrando su importancia.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema General

¿De qué manera se realiza la gestión de cuentas por cobrar comerciales en las empresas textiles manufactureras, del distrito de La Victoria, año 2020?

1.2.2 Problemas Específicos

- ¿Qué políticas de créditos aplican en la gestión de cuentas por cobrar comerciales en las empresas textiles manufactureras, del distrito de La Victoria, año 2020?
- ¿Qué políticas de cobranzas utilizan para gestionar en las empresas textiles manufactureras, del distrito de La Victoria, año 2020?
- ¿De qué manera determinan las Razones de Gestión en los procedimientos de las cobranzas en las empresas textiles manufactureras, del distrito de La Victoria, año 2020?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Determinar de qué manera se realiza las gestiones de las cuentas por cobrar comerciales en las empresas textiles manufactureras, del distrito de La Victoria, año 2020.

1.3.2 Objetivos específicos

- Determinar el cumplimiento de las políticas de crédito en las empresas textiles manufactureras, del distrito de La Victoria, año 2020.
- Identificar las políticas utilizados para gestionar las cobranzas en las empresas textiles manufactureras, del distrito de La Victoria, año 2020.
- Describir las Razones de Gestión en los procedimientos efectuados en las cobranzas de las empresas textiles manufactureras, del distrito de La Victoria, año 2020.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1 Tipo de investigación

Estudio Descriptivo

La metodología aplicada en esta investigación es de tipo descriptiva, se realizó una recolección de datos a través del instrumento (cuestionario), la que servirá para medir la variable.

Nuestro estudio es descriptivo que investiga situaciones, contextos y sucesos que nos permitirán detallar características y perfiles de personas o grupos de las cuales podremos obtener análisis, es decir este estudio nos permite recolectar información (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 92).

Cuantitativo

Este procedimiento considera que el conocimiento debe ser objetivo, busca cuantificar los datos y aplicar el análisis estadístico. La investigación cuantitativa se produce por la causa y efecto de las cosas, lo ideal es saber exactamente donde se inicia el problema y en qué dirección va (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 11).

Al realizar un estudio cuantitativo se debe conocer que hay una realidad objetiva, única que busca generar y probar teorías, esta investigación se basa en variables que

puedan ser medibles. Se busca generalizar los datos de forma confiable y realizar un análisis estadístico.

2.2 Población y muestra

Población

La población es un grupo objeto de estudio que posee las mismas características en común en un periodo determinado, que se integran en un estudio con la finalidad de ser cuantificado (Tamayo Tamayo, 1997).

Para la realización de nuestro trabajo de investigación, se obtuvo datos del portal del INEI en cuanto a las empresas textiles manufactureras del distrito de La Victoria, según la fuente utilizada tenemos un total de 18 medianas y grandes empresas del sector industrias manufactureras, en el cuadro adjunto se puede observar la clasificación según la actividad económica del comercio de Gamarra pertenecientes al distrito de La Victoria, de las cuales consideramos a las áreas de Gerencia, Créditos y Cobranzas, Contabilidad y Finanzas.

Mediana y Gran empresa según actividad económica

CUADRO N° 3.5
EMPORIO COMERCIAL DE GAMARRA: MEDIANA Y GRAN EMPRESA,
SEGÚN ACTIVIDAD ECONÓMICA, 2016 - 17

Actividad económica	2016	2017		Var. % 2017/16
		Absoluto	Porcentaje	
Total	141	145	100,0	2,8
Industrias manufactureras	24	18	12,4	-25,0
Comercio al por mayor	89	100	69,0	12,4
Comercio al por menor	7	15	10,3	114,3
Actividades de servicio de comidas y bebidas	-	-	-	-
Servicios prestados a empresas	-	-	-	-
Otros servicios 1/	21	12	8,3	-42,9

Nota: Las actividades de comercio al por mayor y menor no incluyen la venta y reparación de vehículos.

1/ Incluye construcción, transporte y comunicaciones, venta y reparación de vehículos, alojamiento y otros.

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Directorio Central de Empresas y Establecimientos.

Figura 1: Tamaño de la población

Fuentes: INEI

De las 18 empresas como población consideramos 2 representantes que están involucrados con cada área correspondiente, Gerente General, Contador o jefe de Crédito y Cobranzas, por lo tanto, la población para nuestra investigación será en total de 36 personas.

Tabla 1: Tamaño de Población

Población	Cantidad	Porcentaje
Empresa 1	2	8%
Empresa 2	2	8%
Empresa 3	2	8%
Empresa 4	2	8%
Empresa 5	2	8%
Empresa 6	2	8%
Empresa 7	2	8%
Empresa 8	2	8%
Empresa 9	2	8%
Empresa 10	2	8%
Empresa 11	2	8%
Empresa 12	2	8%
Empresa 13	2	8%
Empresa 14	2	8%
Empresa 15	2	8%
Empresa 16	2	8%
Empresa 17	2	8%
Empresa 18	2	8%
TOTAL, POBLACIÓN	36	100%

Fuente: Empresa textil

Elaborado por: Boza & Cueva (2020)

Muestra

La muestra es un grupo de personas sobre el cual se recolectarán datos representativos de la población, para poder aplicar instrumentos y técnicas de investigación.

Cuando la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra Hernández citado en (Castro Márquez, 2003, pág. 69).

Lo señalado por este autor permite deducir, que no se aplicará ningún criterio de muestreo al total de la población tomada. Por lo tanto, la muestra considerada es de 36 personas.

2.3 Técnicas y materiales

Técnica de recolección de datos

Para la obtención de datos relevantes respecto a la variable detallada, se aplicó la siguiente técnica:

Encuestas:

Es una técnica en la cual planteas un listado de preguntas cerradas para obtener datos precisos en mención a la gestión de créditos y cobranzas de las empresas textiles manufactureras.

Se trata de la necesidad de requerir y probar una hipótesis o información de un grupo socialmente significativo de personas acerca de los problemas en estudio, para luego mediante un análisis de tipo cuantitativo, sacar las conclusiones y el resultado de la investigación con los datos recogidos (Sabino, 1992, pág. 70).

- **Cuestionario:**

Es un formato muy aplicado en los proyectos de enfoque cualitativo, se conforman de una selección de preguntas y respuestas que permiten medir la variable y conseguir datos de interés.

Las preguntas formuladas serán claras, coherentes, cerradas y organizadas según el objetivo de la investigación, de esta manera serán aplicadas a la población de estudio para obtener respuestas que serán analizadas y tabuladas.

2.4 Procedimiento de recolección de datos, validez y confiabilidad

En el presente trabajo de investigación se realizó el estudio a los trabajadores que fueron seleccionados y a quienes se les aplicaron cuestionarios sobre la variable de la gestión de cuentas por cobrar.

Validez:

La validez es como el grado en que un instrumento mide efectivamente la variable que desea medir (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 200).

La validez se realizó a través de:

- Elaboración de cuestionarios de acuerdo con las dimensiones e indicadores.
- La validez se realizó mediante juicio de 3 expertos y especializados en la materia.
- Se realizaron encuestas por cada área, a los integrantes de las empresas textiles manufactureras seleccionadas.

Confiabilidad:

La confiabilidad del presente trabajo de investigación sirve para obtener resultado congruente, para esto aplicaremos la prueba estadística llamado Alfa de Cronbach.

El coeficiente alfa de Cronbach es un instrumento de medición, para su aplicación no es necesario dividir en mitades, se aplica la medición y se calcula el coeficiente (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014).

La confiabilidad es el grado en que un instrumento se aplica al mismo individuo u objeto produce resultados iguales (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 200).

Garson (2013) citado por (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 295) establece que 0.60 es aceptable para propósitos exploratorios y 0.70 para fines confirmatorios.

El valor mínimo aceptable para el coeficiente alfa de Cronbach es 0.7; por debajo de ese valor la consistencia interna de la escala utilizada es baja (Celina y

Campo, 2005) citado por (Bojórquez Molina, López Aranda, Hernández Flores, & Jiménez López, 2013, pág. 4).

Del programa SPSS se obtiene como resultado un alfa de Cronbach de 0.831, según 2 autores mencionados, nos señala que cuando el Coeficiente alfa es > 0.7 es aceptable, por lo tanto, el instrumento es confiable y válido.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	36	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	36	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,831	12

2.5 Procedimiento de tratamiento y análisis de datos

Para el procedimiento de tratamiento de los datos recolectados serán elaborados en cuadros de tabulación y gráficos en el programa Excel con la información obtenida en la encuesta, para que puedan ser analizados estadísticamente en términos porcentuales para su valoración.

Así mismo los cuadros y figuras serán analizados e interpretados con los resultados obtenidos, de acuerdo con el objetivo de la investigación.

2.6 Aspectos éticos

En la elaboración de nuestro trabajo se ha cumplido con los criterios de ética profesional manteniendo la autoría de la información bibliográfica, dando referencia de los autores con sus datos de editorial.

La obtención de la información recopilada para la investigación ha sido veraz y autentica. Siempre manteniendo la confidencialidad sobre la información recabada. Cabe precisar que se protegerá los datos de carácter personal y estos deben contar con el consentimiento de las empresas.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

En el presente capítulo se realizó el cuestionario de 12 preguntas a 36 trabajadores del área de contabilidad, créditos y cobranzas de las distintas empresas textiles manufactureras ubicadas en el distrito de La Victoria, esta información nos permite conocer con mayor detalle sobre la gestión de créditos y cobranzas.

La información obtenida será tabulada, reflejada en tablas y figuras:

3.1 Análisis de resultados de la encuesta

Pregunta 1: El control de créditos otorgados permite establecer y respetar las políticas dentro de la empresa.

Tabla 2: *Resultado del Control de Créditos y Políticas*

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	14	39%
Casi Siempre	11	30%
A veces	11	31%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	36	100%

Fuente: Encuesta (Anexo 5)

Elaborado por: Boza & Cueva (2020).

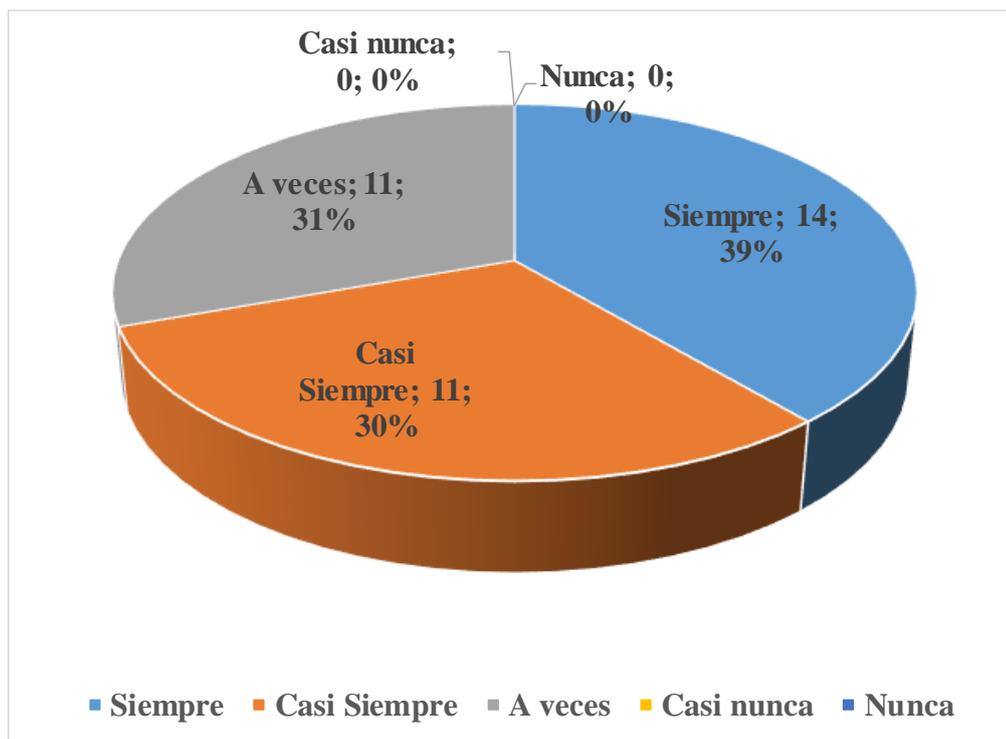


Figura 2: Resultado del Control de Créditos y Políticas.

Fuente: Tabla 2

Análisis: En el estudio realizado, se observa en el resultado que la mayoría de las personas consideran que el control de créditos otorgados permite respetar las políticas establecidas, siendo acciones que se deben priorizar porque nos brindan información importante.

Según la tabla y la figura se obtiene como resultado que del total de las personas encuestadas el 39% indican que el control de créditos otorgados siempre nos permite establecer y respetar las políticas dentro de la empresa, y el 31% indican que a veces y el otro 30% casi siempre.

Pregunta 2: La aprobación de líneas de crédito a los clientes contribuye en el aumento de las ventas.

Tabla 3: Resultado del Aumento de las Ventas con Aprobación de Créditos

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	15	42%
Casi Siempre	11	30%
A veces	10	28%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	36	100%

Fuente: Encuesta (Anexo 5)
Elaborado por: Boza & Cueva (2020).

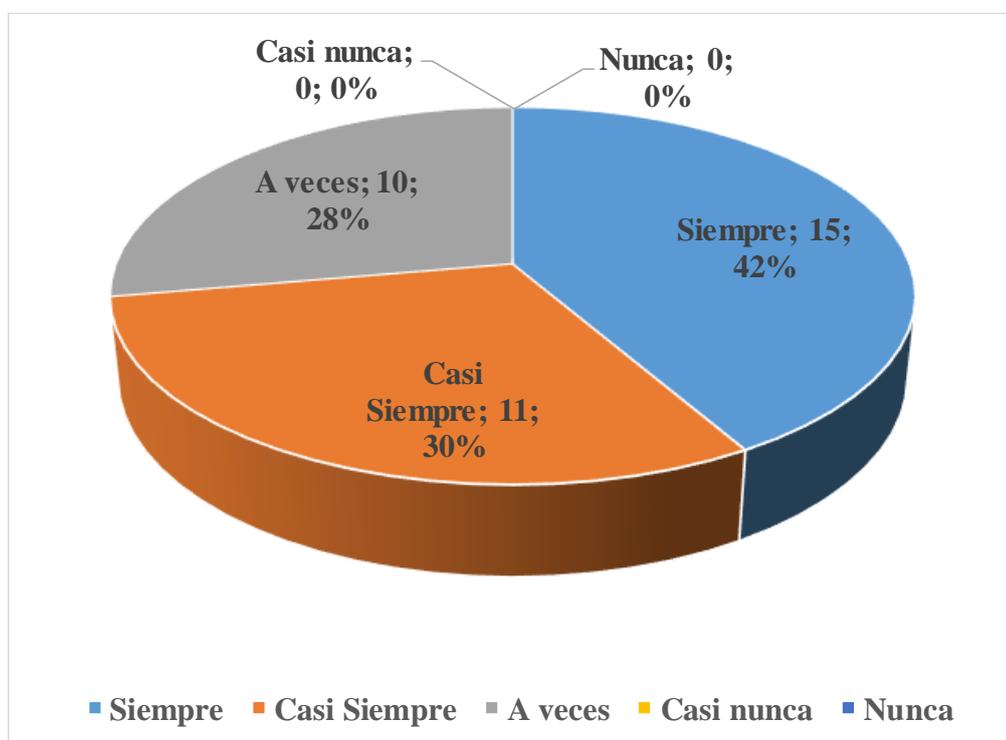


Figura 3: Resultado del Aumento de las Ventas con Aprobación de Créditos
Fuente: Tabla 3

Análisis: Se evidencia mediante los resultados obtenidos que la mayoría de las personas encuestadas, indican que el otorgamiento de las líneas de crédito a los clientes contribuye en el aumento de los ingresos para las empresas, ya que es una herramienta flexible e inmediata dando como resultado una mejora en las ventas y permite fidelizar a los clientes ofreciendo facilidades de pagos.

Según la tabla y la figura se puede observar que del total de las personas encuestadas el 42% indican que la aprobación de líneas de crédito a los clientes siempre contribuye en el aumento de las ventas, el 30% responden casi siempre y 28% a veces. Podemos indicar que las empresas textiles manufactureras si consideran que el otorgamiento y aprobación de créditos es una herramienta para maximizar sus ventas.

Pregunta 3: La evaluación crediticia se debe realizar bajo un minucioso análisis del cliente.

Tabla 4: Resultado del Análisis de la Evaluación Crediticia

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	28	78%
Casi Siempre	4	11%
A veces	4	11%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	36	100%

Fuente: Encuesta (Anexo 5)

Elaborado por: Boza & Cueva (2020).

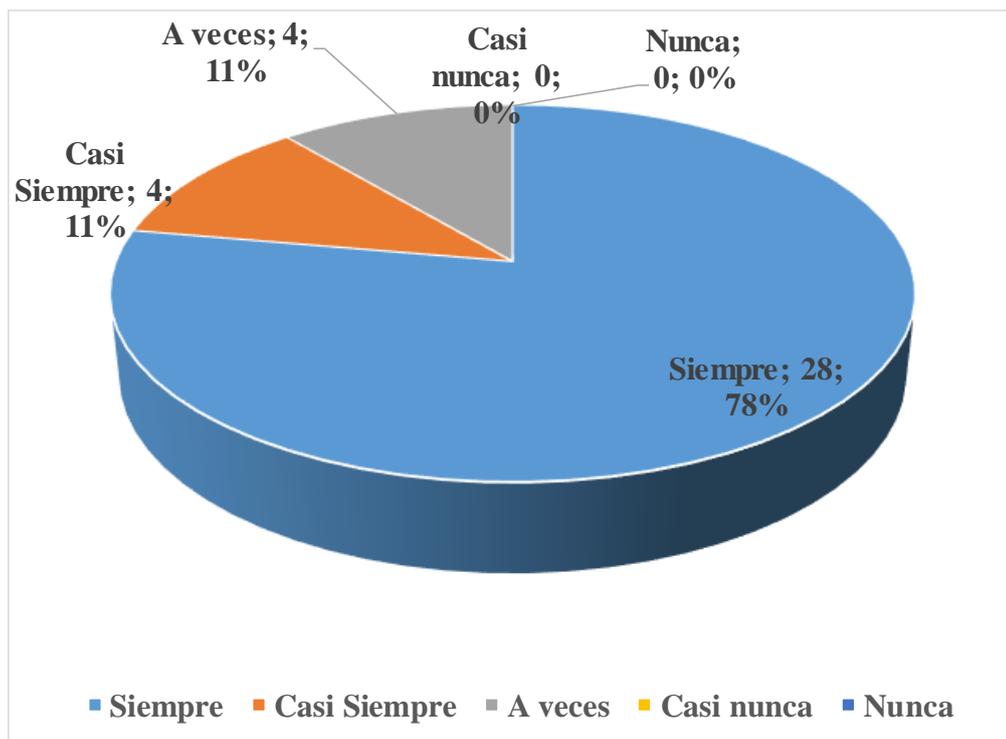


Figura 4: Resultado del Análisis de la Evaluación Crediticia

Fuente: Tabla 4

Análisis: La mayoría de las personas encuestadas indican siempre la evaluación crediticia se debe realizar bajo un minucioso análisis, esto permite evaluar la capacidad de solvencia de los clientes, comportamiento que tienen frente a sus obligaciones y de esta manera se podrá tener la certeza que cumplirán con el pago en la fecha prevista.

Según la tabla y la figura se puede observar que del total de las personas encuestadas el 78% indican, que siempre la evaluación crediticia se maneja según el análisis del cliente, el 11% de las personas indican que casi siempre y el otro 11% a veces. De forma adicional se puede indicar que estos registros deben estar guardados en un historial por cliente. La actualización permitirá verificar si el área responsable cumple con su función.

Pregunta 4: El análisis de riesgo indica la probabilidad de cumplimiento del pago.

Tabla 5: Resultado del Análisis de Riesgo y el Cumplimiento de Pago

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	14	28%
Casi Siempre	14	39%
A veces	12	33%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	36	100%

Fuente: Encuesta (Anexo 5)
Elaborado por: Boza & Cueva (2020).

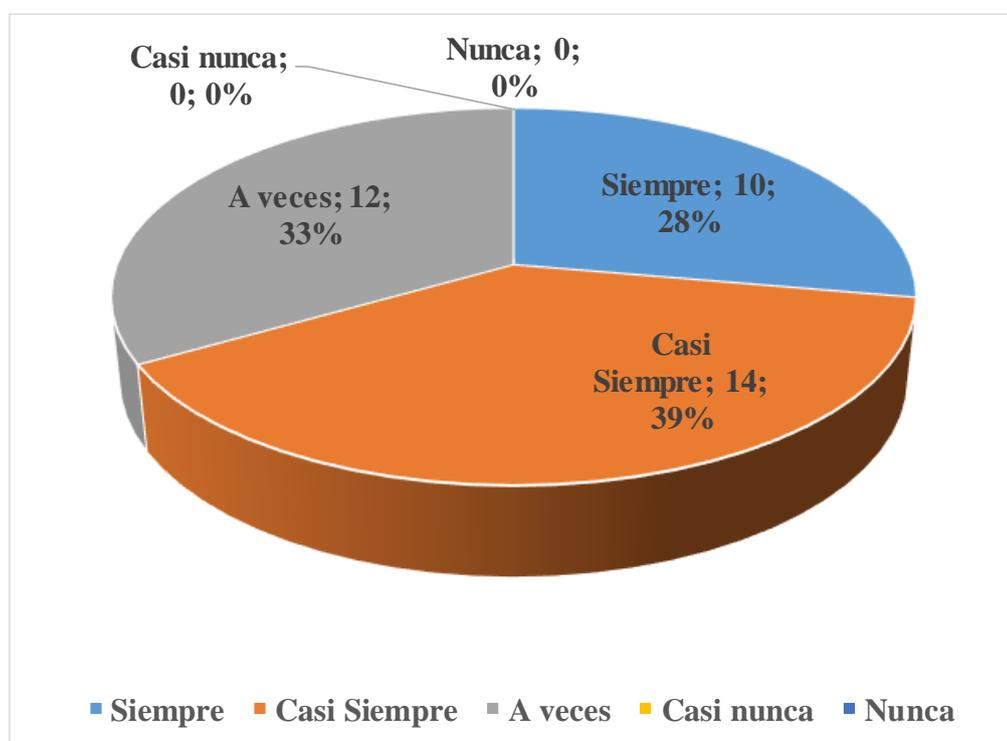


Figura 5: Resultado del Análisis de Riesgo y el Cumplimiento de Pago
Fuente: Tabla 5

Análisis: Mediante los resultados obtenidos del estudio realizado, la mayoría de los encuestados no siempre consideran que el análisis de riesgo puede indicar la probabilidad de cumplimiento de pago, pero es importante realizar una evaluación a los clientes antes de otorgar los créditos, el análisis de riesgo determina cuál es la capacidad de pago. Las líneas de crédito y número de días se deben conceder de

acuerdo con el resultado obtenido a través del análisis, permitiendo que las organizaciones minimicen el incumplimiento de pago.

Según la tabla y la figura se puede observar que del total de las personas encuestadas el 39% indican que casi siempre el análisis de riesgo muestra la probabilidad de cumplimiento del pago, el 33% de las personas indican a veces y el 28% siempre. Hoy existen diferentes herramientas que facilita la realización de dicho análisis, como las centrales de riesgos.

Pregunta 5: El porcentaje de créditos vencidos determina el otorgamiento de nuevos créditos.

Tabla 6: Resultado del Porcentaje y Otorgamiento de Nuevos Créditos

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	12	33%
Casi Siempre	11	31%
A veces	10	28%
Casi nunca	2	5%
Nunca	1	3%
Total	36	100%

Fuente: Encuesta (Anexo 5)

Elaborado por: Boza & Cueva (2020).

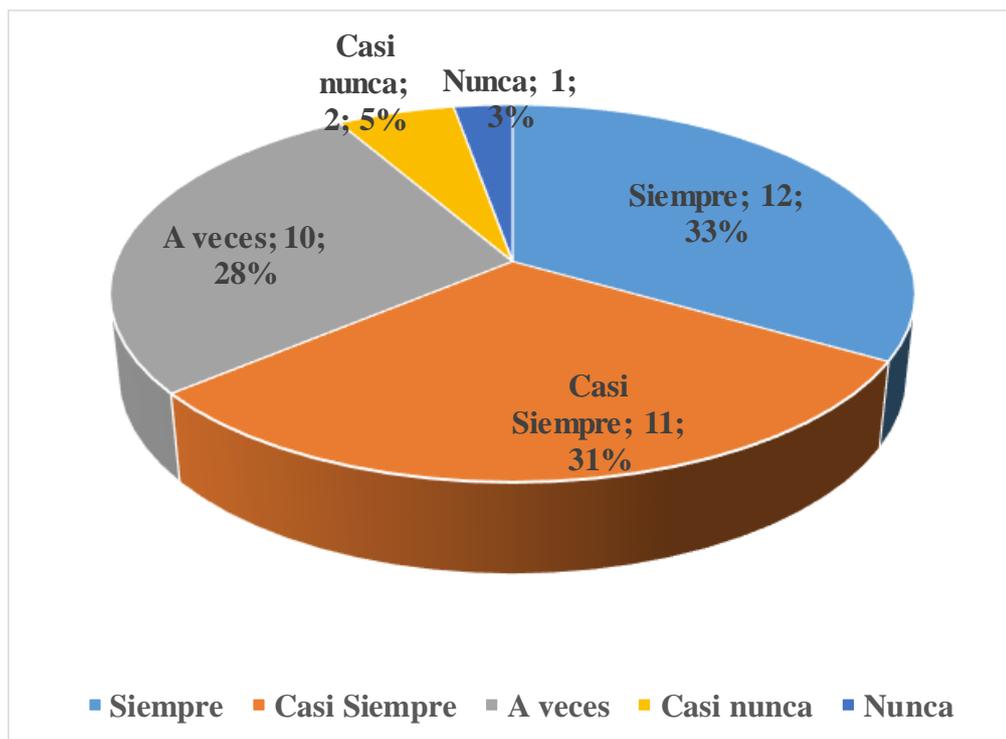


Figura 6: Resultado del Porcentaje y Otorgamiento de Nuevos Créditos
Fuente: Tabla 6

Análisis: Los datos obtenidos describen que las empresas textiles manufactureras, no consideran que el análisis de los porcentajes de créditos vencidos sean un factor que determine el otorgamiento de nuevos créditos. Tener en cuenta que la deuda vencida puede impedir que se generen créditos a futuro. Con el resultado de nuestro proyecto se busca concientizar que conceder nuevos créditos es una fase importante en la gestión de riesgo que se verá limitado según los reportes emitidos.

Según la tabla y la figura se puede observar que, del total de las personas encuestadas, el 33% indican siempre y el 31% casi siempre el porcentaje de créditos vencidos determina el otorgamiento de nuevos créditos, el 28% considera que solo a veces, el 5% casi nunca y el 3% nunca. Generar reportes en porcentajes de los créditos vencidos, permite la facilidad de lectura, un mejor entendimiento y ayuda a realizar un seguimiento constante sobre el control para otorgar nuevos créditos

Pregunta 6: Análisis por antigüedad de la deuda permite detectar los retrasos en el cobro.

Tabla 7: Resultado de Análisis por Antigüedad de la Deuda y el Retraso de Cobro

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	11	30%
Casi Siempre	20	56%
A veces	5	14%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	36	100%

Fuente: Encuesta (Anexo 5)
Elaborado por: Boza & Cueva (2020).

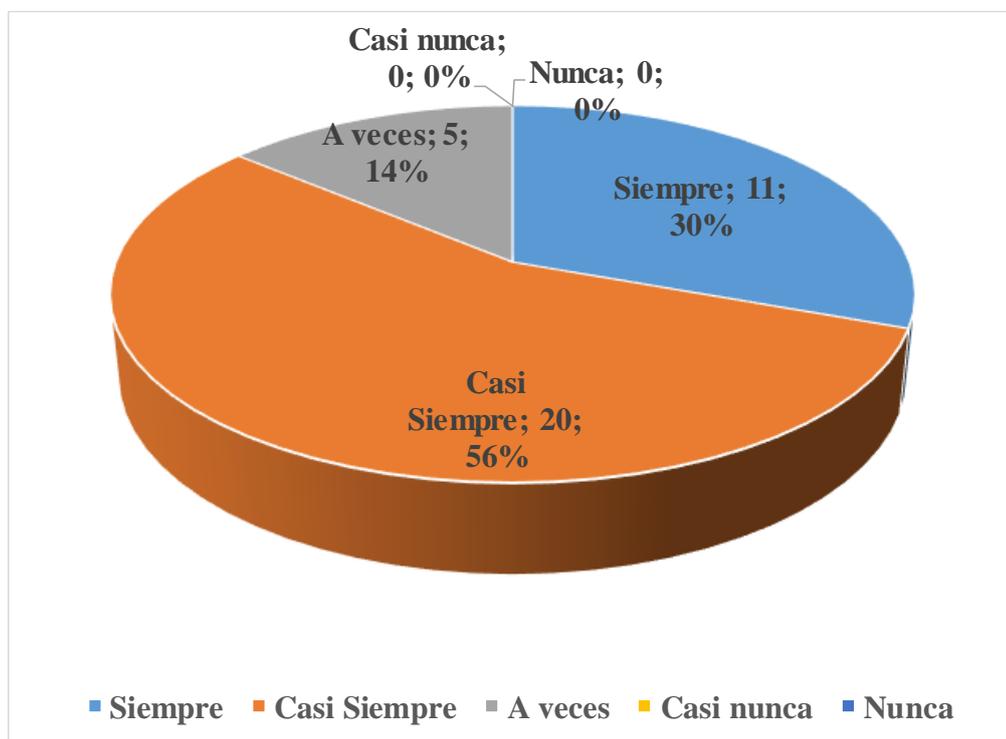


Figura 7: Resultado de Análisis por Antigüedad de la Deuda y el Retraso de Cobro
Fuente: Tabla 7

Análisis: La mayoría de las personas encuestadas, consideran que casi siempre los análisis por antigüedad de la deuda permiten detectar los retrasos en el cobro para las empresas textiles manufactureras, dicho análisis se debe realizar de manera oportuna para evaluar la situación de los clientes y realizar las gestiones correspondientes, con el objetivo de recuperar la cartera vencida, también podremos evaluar el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos por las empresas en el área correspondiente.

Según la tabla y la figura se puede observar que del total de las personas encuestadas el 56% indican que casi siempre el análisis de antigüedad de la deuda permite detectar los retrasos en el cobro, el 30% consideran que siempre y el 14% a veces. Debemos tener en cuenta, que no se puede considerar como cliente moroso sin haber realizado la gestión y revisado el motivo de incumplimiento de pago.

Pregunta 7: Los procedimientos de cobranzas establecidos ayudan a maximizar el cobro.

Tabla 8: Resultado de Procedimientos de cobranza

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	16	45%
Casi Siempre	13	36%
A veces	7	19%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	36	100%

Fuente: Encuesta (Anexo 5)

Elaborado por: Boza & Cueva (2020).

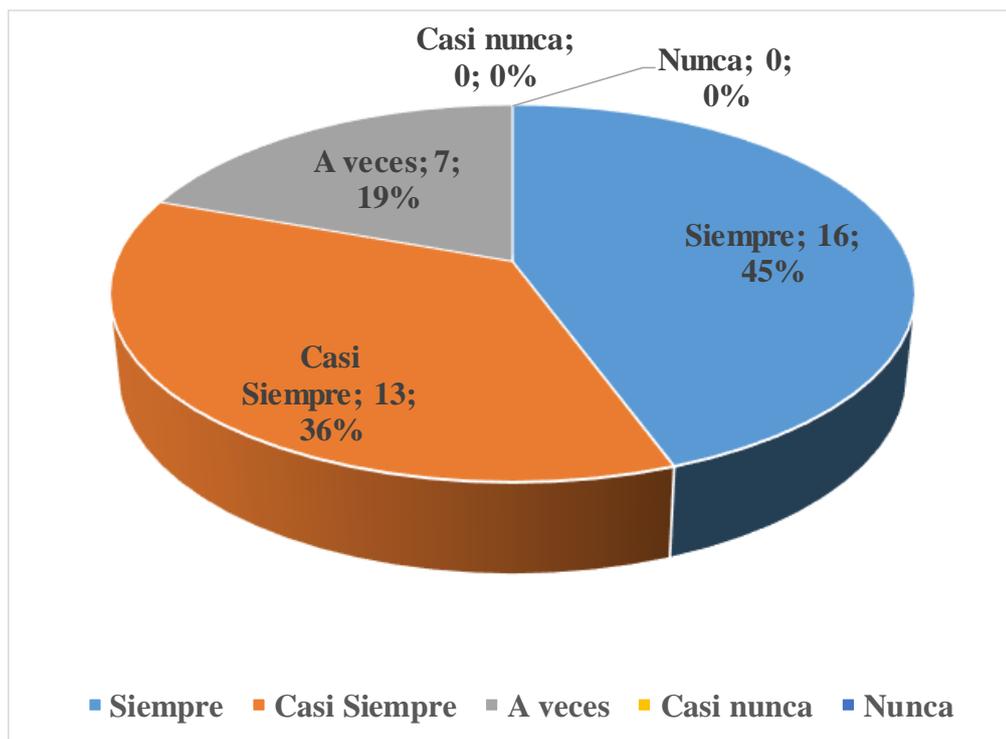


Figura 8: Resultado de Procedimientos de Cobranza
Fuente: Tabla 8

Análisis: Los Procedimientos establecidos en una empresa, según los datos recolectados son de gran importancia porque brinda medidas que permiten efectuar una efectiva cobranza. Una buena gestión permite obtener liquidez en corto plazo y nos ayuda a cumplir con los objetivos de la empresa.

Según la tabla y la figura se puede observar que del total de las personas encuestadas el 45% indican siempre y el otro 36% indican casi siempre que los procedimientos de cobranza establecidos ayudan a maximizar el cobro, el 19% considera que solo a veces. Se debe orientar para que las corporaciones implementen un área o consideren capacitar a una persona que ayude a maximizar el cobro.

Pregunta 8: El control de vencimiento de la deuda facilita la cobranza oportuna.

Tabla 9: Resultado de Control de la deuda y Cobranza Oportuna

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	17	47%
Casi Siempre	12	33%
A veces	7	20%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	36	100%

Fuente: Encuesta (Anexo 5)

Elaborado por: Boza & Cueva (2020).

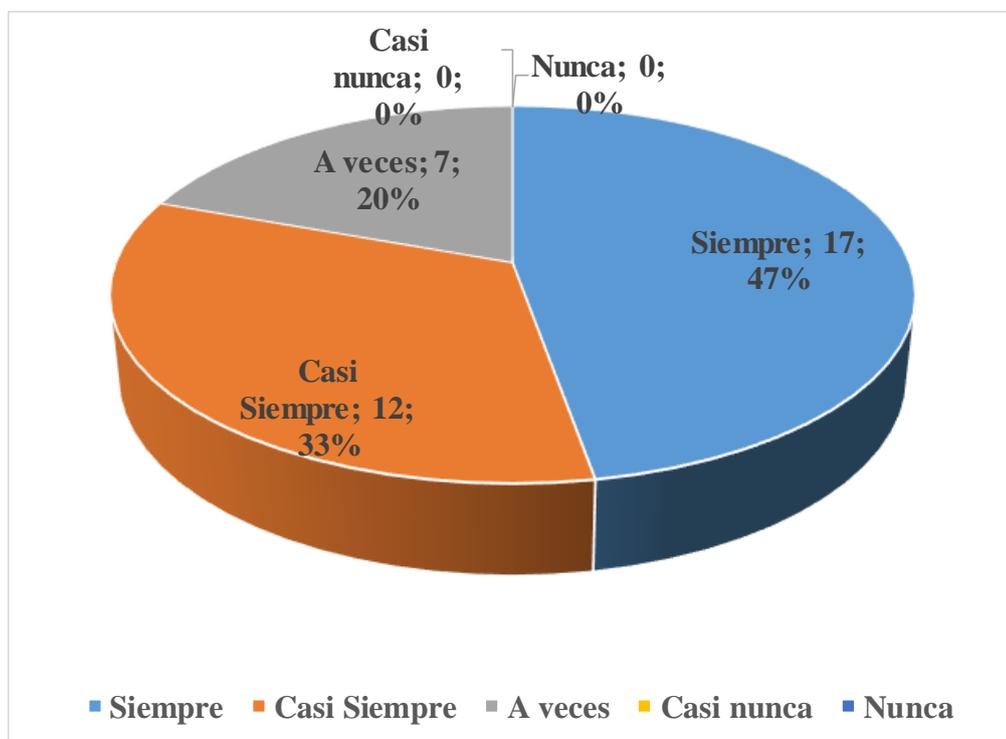


Figura 9: Resultado de Control de la deuda y Cobranza Oportuna

Fuente: Tabla 9

Análisis: Mediante el resultado obtenido podemos demostrar que casi la mayoría de las personas encuestadas de las empresas textiles manufactureras confirman que siempre les facilita el control de vencimiento de la deuda para realizar la cobranza oportuna. Además, es necesario tener en cuenta que el control es uno de los procesos administrativos más importantes para toda la organización, a falta de esto pueden

manipular la información de las cuentas por cobrar. También nos ayuda a reducir las cuentas incobrables, recuperar las carteras vencidas y realizar las cobranzas en la fecha pactada con el cliente o negociar si tuviera algún inconveniente de pago.

Según la tabla y la figura se puede observar que del total de las personas encuestadas el 47% indican siempre, el 33% indican casi siempre que el control de vencimiento de la deuda facilita la cobranza oportuna y el 20% considera que solo a veces.

Pregunta 9: Los métodos de cobranza generan mayor productividad en la gestión realizada.

Tabla 10: Resultado de Método de Cobranza y la Productividad de la Gestión

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	17	45%
Casi Siempre	12	33%
A veces	7	22%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	36	100%

Fuente: Encuesta (Anexo 5)

Elaborado por: Boza & Cueva (2020).

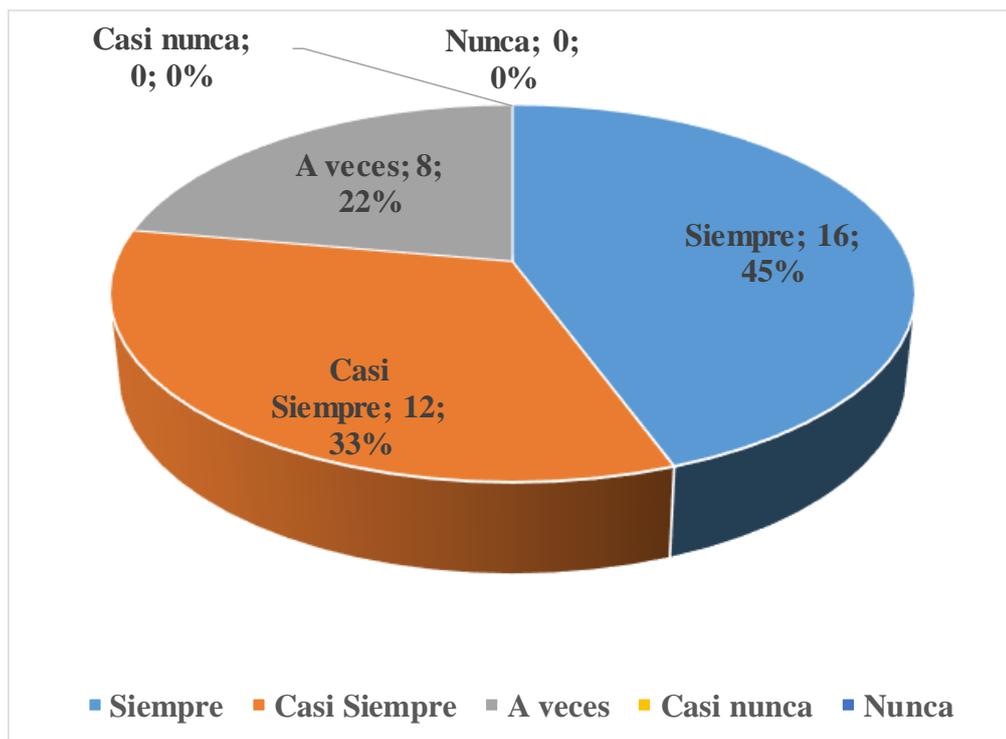


Figura 10: Resultado de Método de Cobranza y la Productividad de la Gestión
Fuente: Tabla 10

Análisis: Mediante el estudio realizado los encuestados consideran que los métodos de la cobranza generan mayor productividad. La vinculación entre productividad y métodos de cobranza se basa en la rotación de liquidez, si la empresa recibe en la fecha pactada, se podrá producir mayor volumen de productos y servicios que serán un ingreso fijo para la corporación. La gestión de este proceso deberá ser supervisado y auditado constantemente.

Según la tabla y la figura se puede observar que del total de las personas encuestadas el 45% indican que los métodos de cobranza siempre generan mayor productividad en la gestión realizada, el 33% indica casi siempre y el 22% a veces.

Pregunta 10: El porcentaje de cartera recuperada faculta conocer la efectividad de la cobranza.

Tabla 11: Resultado de Porcentaje de Cartera Recuperada y la Efectividad de la Cobranza

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	12	33%
Casi Siempre	9	25%
A veces	13	36%
Casi nunca	2	6%
Nunca	0	0%
Total	36	100%

Fuente: Encuesta (Anexo 5)
Elaborado por: Boza & Cueva (2020).

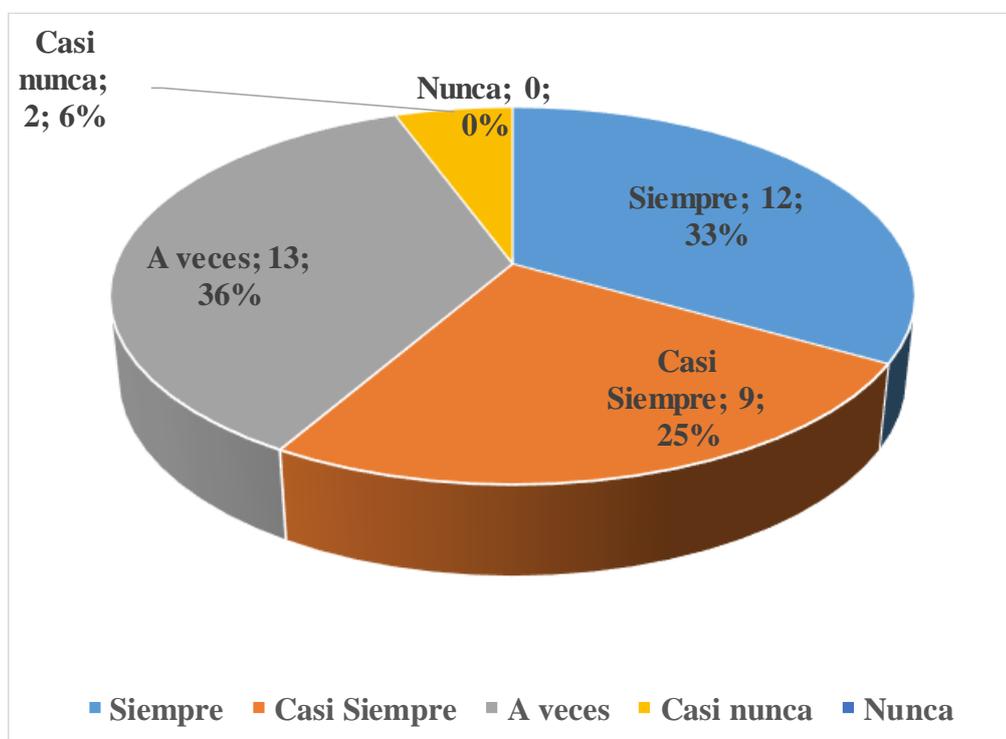


Figura 11: Resultado de Porcentaje de Cartera Recuperada y la Efectividad de la Cobranza
Fuente: Tabla 11

Análisis: Según la tabla y la figura se puede afirmar que del total de las personas encuestadas el 36% indican que solo a veces el porcentaje de cartera recuperada permite conocer la efectividad de la cobranza, el 33% indican que siempre, el 25% casi siempre y el 6% manifiesta que casi nunca. Además, es importante hacer seguimientos para saber si la gestión aplicada en dicho escenario es efectiva, en caso

contrario cambiar las estrategias para cumplir con los objetivos propuestos por las organizaciones.

Pregunta 11: El indicador de rotación de cuentas por cobrar permite medir la frecuencia de la cobranza.

Tabla 12: Resultado de Rotación de Cuentas por Cobrar y la Frecuencia de la Cobranza

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	11	31%
Casi Siempre	9	25%
A veces	16	44%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	36	100%

Fuente: Encuesta (Anexo 5)
Elaborado por: Boza & Cueva (2020).

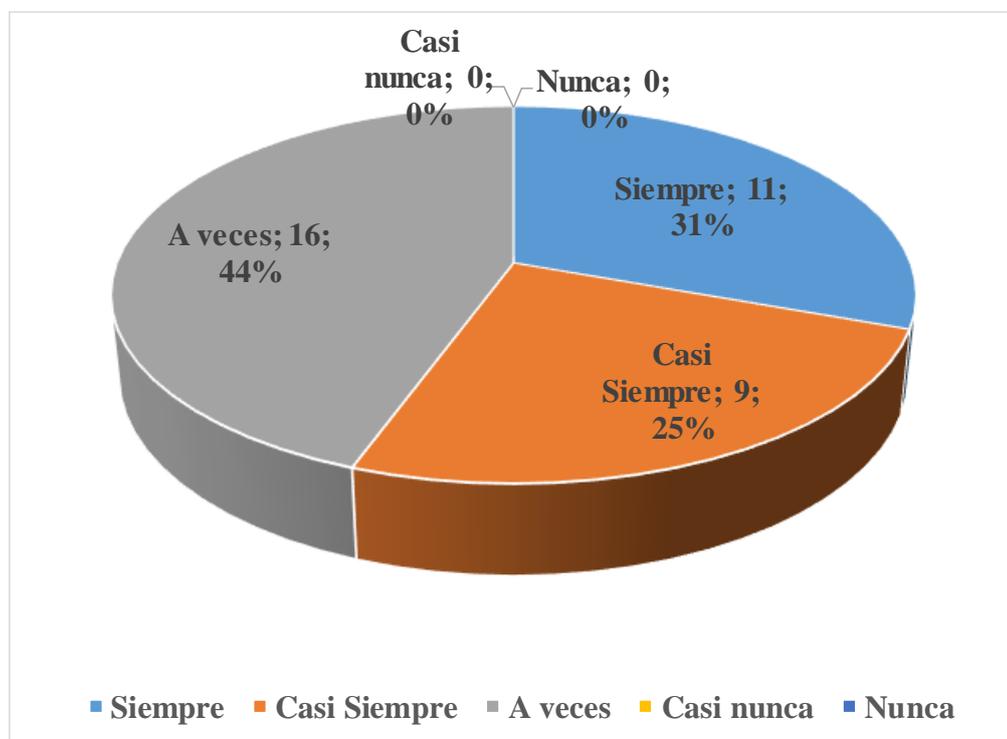


Figura 12: Resultado de Rotación de Cuentas por Cobrar y la Frecuencia de la Cobranza
Fuente: Tabla 12

Análisis: Como podemos apreciar en las empresas textiles manufactureras del distrito de La Victoria, consideran que el indicador de rotación de cuentas por cobrar no siempre permite medir la frecuencia de la cobranza.

Según la tabla y la figura se puede observar que del total de las personas encuestadas el 44% señalan que a veces el indicador de rotación de cuentas por cobrar permite medir la frecuencia de la cobranza, el 31% indica que siempre y el 25% manifiesta que casi siempre.

Pregunta 12: La razón del promedio de cobro facilita un análisis de la gestión de cobranza.

Tabla 13: Resultado del Promedio de cobro y la gestión de cobranza

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	12	33%
Casi Siempre	15	42%
A veces	9	25%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	36	100%

Fuente: Encuesta (Anexo 5)

Elaborado por: Boza & Cueva (2020).

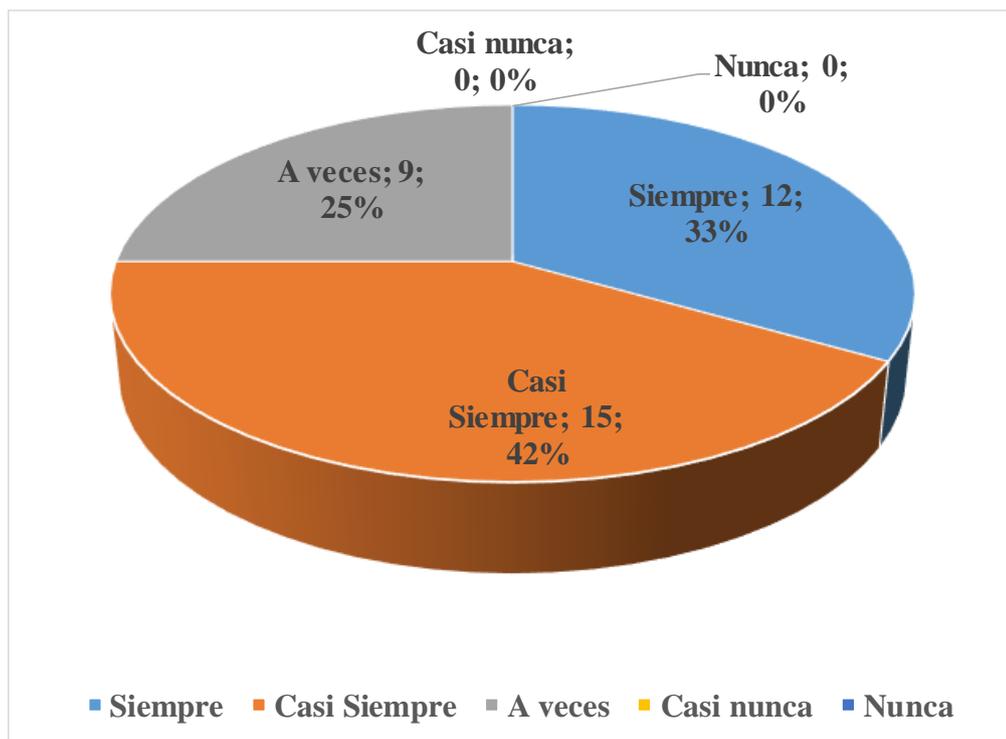


Figura 13: Resultado del Promedio de Cobro y la Gestión de Cobranza
Fuente: Tabla 13

Análisis: De acuerdo a los resultados obtenidos la mayoría de las personas encuestadas consideran casi siempre este indicador facilita para medir el promedio días de cobro y el análisis de los resultados de la gestión de cobranza. Es importante tener en cuenta esta herramienta, ya que nos permite saber el número de días que se demora las empresas para convertir en efectivo y si las gestiones realizadas están siendo de manera eficiente.

Según la tabla y la figura se puede observar que del total de las personas encuestas el 42% señalan que casi siempre la razón del promedio de cobro facilita un análisis de la gestión de cobranza, el 33% indica siempre y el 25% señala que a veces.

3.2 Hallazgos

- Según las encuestas se obtiene que la mayoría de las empresas textiles manufactureras, cuando realizan las evaluaciones crediticias lo hacen bajo un minucioso análisis del cliente. Este hallazgo se puede verificar en la tabla 4 que nos dice que el 78 % de las empresas encuestadas siempre consideran.
- Mediante los resultados obtenidos del estudio realizado, la mayoría de los encuestados consideran que casi siempre el análisis de riesgo puede indicar la probabilidad de cumplimiento de pago. El hallazgo se puede verificar en la tabla 5 con el 39% que nos afirman los encuestados.
- El resultado obtenido en mención al periodo promedio de cobro la mayoría de las personas encuestadas consideran que esta razón permite casi siempre saber el número de días que demora las cuentas por cobrar para convertirse en efectivo. Esto se puede verificar en la tabla 13, con el 42% del total de los encuestados.
- Según los resultados obtenidos la mayoría de las personas encuestadas consideran que los indicadores de rotación de las cuentas por cobrar no siempre permiten medir la frecuencia de la cobranza. Como podemos apreciar en la tabla 12, el 44% de los encuestados consideran solo a veces.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

4.1.1 Limitaciones

En el presente estudio encontramos como factor limitante, la gran crisis sanitaria del COVID 19, la falta de accesibilidad para la realización de entrevistas, análisis documental y encuestas presenciales a las empresas seleccionadas nos ha llevado a realizar encuesta online.

Recolectar datos que nos servirán como instrumento de investigación, ha sido un verdadero reto, el lograr que el total de número de encuestas sean aplicados de manera correcta a las personas encargadas, para evitar extender nuestra encuesta se realizó preguntas breves y cerradas.

Lo más importante es que se logró recolectar toda la información para nuestro trabajo de investigación, no olvidar que otra limitación es tener dificultad de obtener una respuesta fiable por parte del encuestado. Ya que pueden sufrir influencias con las emociones de la ocasión y diversas circunstancias de la vida.

4.1.2 Interpretación comparativa

Las herramientas aplicadas según el objetivo general (Determinar de que manera se realiza las gestiones de las cuentas por cobrar comerciales) en nuestra investigación estiman de la siguiente manera la gestión de cobranza:

La respuesta obtenida de las personas encuestadas en base a la tabla 8; el 45% consideran que los procedimientos de cobranzas establecidos por la empresa ayudan a maximizar el cobro. Así mismo en el estudio realizado de la tabla 10, en un 45% los encuestados consideran que los métodos de cobranza son productivos para la gestión. También **coincidimos con** (Rodriguez Capcha, 2019) la gestión de créditos y cobranza es el aspecto fundamental en el cumplimiento de los procedimientos y métodos de cobranza establecidos por la empresa.

Con referencia al primer objetivo específico (Determinar el cumplimiento de las políticas de crédito) se determinó que la mayoría de las personas encuestadas consideran que el control de los créditos otorgados permite establecer y respetar las políticas establecidas (tabla 2). Además, se observó en la tabla 5, que la política de análisis de riesgo casi siempre indica la probabilidad del cumplimiento de pago, es importante considerar la evaluación a los clientes antes de otorgar el crédito. Hoy en día existen diferentes herramientas que facilita la realización de dicho análisis, como las centrales de riesgos. Por último, en la tabla 4, el 78% de las personas encuestadas consideran siempre la evaluación crediticia se debe realizar bajo un minucioso análisis del cliente, esto permite medir el comportamiento que tienen frente a sus obligaciones garantizando el pago en la fecha prevista. Este resultado confirma en el estudio realizado por (Burga Paredes, 2017), siempre es importante establecer y respetar las políticas para el otorgamiento de créditos.

Con referencia al segundo objetivo específico (Identificar las políticas utilizadas para gestionar las cobranzas) se identificó según la tabla 7, el 56% de las personas encuestadas consideran que casi siempre el análisis de antigüedad de la deuda detecta los retrasos en el cobro, se debe priorizar porque permite recuperar la cartera vencida y evaluar el cumplimiento de las políticas. También la tabla 9 hace mención que el 47% indica que siempre la política de control de vencimientos facilita la cobranza oportuna así también reduce cuentas incobrables y recuperar carteras vencidas.

Con referencia al tercer objetivo específicos (Describir las razones de gestión en ellos procedimientos efectuados en las cobranzas) las razones de gestión son importantes en los procedimientos de cobranzas, según la tabla 13, el 42% de las personas encuestadas estiman que casi siempre la razón promedio de cobro facilita un análisis de cobranza. Esta razón mide la rapidez de la gestión, pero aparentemente no es muy utilizada en las empresas textiles manufactureras. (Villanueva Montes, 2017), menciona que el periodo promedio de cobro tiene relación con la capacidad de pago de las empresas textiles, ya que mientras menor sea los días de cobro a los clientes, las cuentas por cobrar se convertirán en efectivo con mayor rapidez.

4.1.3 Implicancias

Una implicancia práctica es dar a conocer si se está implantado la adecuada gestión de cuentas por cobrar en las empresas textiles manufactureras del distrito de La Victoria. Esta situación proporciona datos obtenidos que aparentemente no se está cumpliendo con las políticas de cobranza, los análisis por antigüedad de

la deuda y los procedimientos de cobranza son casi siempre considerados por las personas encuestadas. Las razones de gestión y el promedio de cobro no siempre son valoradas como una herramienta para medir la rotación de cuentas por cobrar.

La implicancia teórica de nuestro proyecto está respaldada por diversas fuentes, las mismas que se refieren a las cuentas por cobrar comerciales, podemos apreciar que existen varios conceptos que se deben considerar y aplicar de manera correcta. Nuestro trabajo permite observar cuales son las teorías que se deben practicar en las empresas.

Es importante tener en cuenta el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos por la empresa y realizar análisis detallados del comportamiento de pago de los clientes, además se debe poner en práctica la utilización de las razones de gestión, para lograr los objetivos propuestos por las organizaciones.

4.2 Conclusiones.

Podemos concluir que:

- Las empresas textiles manufactureras del distrito de La Victoria, aparentemente no están empleando las políticas de cobranzas para realizar una buena gestión de las cuentas por cobrar. No siempre el análisis de la antigüedad de la deuda permite detectar los retrasos en el cobro y los métodos de cobranza generan mayor productividad en la gestión realizada.
- Las empresas textiles probablemente si están empleando de una manera relevante las políticas de crédito, y el control de créditos otorgados permite

respetar las políticas establecidas y la evaluación crediticia se debe realizar bajo un minucioso análisis del cliente.

- Los procedimientos de cobranza establecidas ayudan a maximizar el cobro, y facilitan el control de vencimiento de la deuda para realizar la cobranza oportuna. Y, que el porcentaje de cartera recuperada permite conocer la efectividad de la cobranza, solo en algunas oportunidades.
- El indicador de rotación de cuentas por cobrar no siempre permite medir la frecuencia de la cobranza, y el indicador promedio días de cobro casi siempre facilita para medir el análisis de los resultados de la gestión de cobranza.

4.3 Recomendaciones

Se recomienda que las empresas deben cumplir con las políticas de crédito y cobranzas establecidas, las cuales están interrelacionadas, para realizar las gestiones de cuentas por cobrar de manera eficiente deben ser diseñados y fijadas de acuerdo a las necesidades de las organizaciones, además deben tener en cuenta que es importante implementar manual de procedimiento de cobranza y utilizar de manera adecuado las razones de gestión como una herramienta para medir el cumplimiento de dichas políticas.

Se recomienda cumplir en su totalidad con las políticas de crédito y los procedimientos establecidos para llevar un mejor control y aplicar de manera correcta dichas políticas. Además, se tendrá que definir y adaptar de acuerdo a las necesidades actuales, para tener una buena gestión de cobranza es importante realizar un análisis y evaluación a los clientes, a través del central de riesgo, referencias comerciales,

referencias bancarias y mediante la evaluación de capacidad de pago antes de otorgar el crédito para salvaguardar a las organizaciones de los clientes morosos y evitar cuentas incobrables posteriores.

En cuanto a las políticas de cobranza se recomienda mejorar el análisis de las cobranzas realizadas y los procedimientos aplicados para ver el cumplimiento de las políticas establecidas, mediante verificación de las deudas más antiguas y supervisión de las gestiones efectuadas para maximizar el cobro.

En cuanto a las razones de gestión aplicada se recomienda, no solo calcular los datos, si no también analizar de manera minuciosa, mediante utilizaciones de estos indicadores nos ayudan como una herramienta para medir cuantas veces al año se realizan las cobranzas y cuantos días se demora en convertir en efectivo.

REFERENCIAS

- Aguilar Pinedo, V. H. (2013). *Gestión de cuentas por cobrar y su Incidencia en la liquidez de la empresa Contratista Corporación Petrolera S.A.C. - año 2012*. (Tesis de Titulación), Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú.
- Andrade Espinoza, S. (1996). *Diccionario de finanzas y economía y contabilidad*. Perú: Editorial y Librería Lucero Srltda.
- Aranda Vivar, K., & Sangolqui Picón, E. (2010). *La Administración de Cuentas por Cobrar en la Empresa Comercial Vivar*. (Tesis Previa a la Obtención del Título Profesional), Universidad del Azuay., Cuenca, Ecuador.
- Barreto Monroy, B. (2019). *Literatura sobre la incidencia del método de cobranza y la capacitación de cobradores en la mejora de la eficiencia del sistema de cobranza de los servicios complementarios en un hotel*. (Trabajo final de la asignatura Seminario de Investigación en Administración I), Universidad de Lima, Lima, Perú.
- Barriga Toscano, G. K. (2017). *Gestión de Cartera y Liquidez de la Empresa Textil*. (Trabajo de Investigación, previo a la obtención del Grado Académico de Magister), Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- Bojórquez Molina, J. A., López Aranda, L., Hernández Flores, M. E., & Jiménez López, E. (2013). Utilización del alfa de Cronbach para validar la confiabilidad de un instrumento de medición de satisfacción del estudiante en el uso del software Minitab. Cancún, México.
- Briones Moran, L. J., & García Rodríguez, M. Á. (2017). *Diseñar Políticas de Crédito y Cobranzas para el Comercial “Hnos. Moran González*. (Tesis Presentada como Requisito para Optar por el Título), Universidad Estatal de Guayaquil – Ecuador, Guayaquil, Ecuador.
- Burga Julca , H. O., & Rodrigo Laurente, S. A. (2019). *Cuentas por cobrar y su incidencia en los Indicadores de liquidez del Centro de Aplicación Imprenta Unión, Lima, Periodos 2013-2017*. (Tesis para obtener el Título Profesional), Universidad Peruana Unión , Lima, Perú.
- Burga Paredes, D. (2017). *Control Interno y su relación con las Cuentas por Cobrar en las Empresas Textiles del Distrito de Santa Anita, Año 2017*. (Tesis para Obtener el Título Profesional), Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Calero González, B. D. (2019). *Gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa Serlipen S.A, cantón La Libertad, año 2017*. (Trabajo de titulación en opción al título profesional), Universidad Estatal Península de Santa Elena, La Libertad, Ecuador.
- Cárdenas , M., & Velasco, B. (29 de octubre de 2014). Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez estudio de caso de una Empresa Social del Estado prestadora de servicios de salud. *Rev. Fac. Nac. Salud Pública* 2014; 32(1): 16-25.
- Carrera Navarrete, S. I. (2017). *Análisis de la Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015*. (Análisis del Caso previa a la Obtención de Título Profesional), Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil, Ecuador.
- Castrillo Campos, M., Chang Ku, C., Jiménez Giraudy, A., Salas Chaves , J., & Villalobos Gatjens , E. (2012). *Estrategias para la disminución de cuentas por cobrar en la*

- industria de repuestos automotrices*. (Seminario Gerencial Para optar por el grado de Licenciatura), Tecnológico de Costa Rica-Escuela de Administración de Empresas, Costa Rica.
- Castro Márquez, F. (2003). *Proyecto de investigación y su esquema de elaboración* (Vol. 2). Venezuela: Editorial Uyapar.
- Chavez Fernandez, Y., & Loconi Leon, J. K. (2018). *Evaluación de la Gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales para Determinar la Eficiencia de las Políticas de Créditos y Cobranzas en la Empresa FERRONOR SAC, 2015. Propuesta de mejora*. (Tesis para optar el Título), Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- Flores Morales, M. K., & Naval Carrasco, Y. (Enero - Junio de 2017). Gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de las empresas del sector industrial que cotizan en la Bolsa de Valores de Lima, períodos 2010 al 2014. *Revista de Investigación Universitaria*, 6(1), 21-36. Obtenido de DOI:<https://doi.org/10.17162/riu.v6i1.1039>
- Gitman Lawrence , J., & Zutter Chad, J. (2012). *Principios de Administración financiera*. (G. Domínguez Chávez, Ed.) Mexico: Educación Superior Latinoamérica: Marisa de Anta.
- Gitman, L. J. (2007). *Principios de administración financiera* (Decimoprimer, Pearson educación ed.). (M. A. Sánchez Carrión , Trad.) México.
- Gonzales Pisco, E., & Sanabria Bolaños, S. W. (2016). *Gestión de Cuentas por Cobrar y sus Efectos en la Liquidez en la Facultad de una Universidad particular, Lima, período 2010-2015*. (Tesis presentada para optar el título profesional), Universidad Peruana Union, Lima, Perú.
- González, A., & Vera, E. (2013). *Incidencia de la Gestión de las Cuentas por Cobrar en la Liquidez y Rentabilidad de la Empresa Hierros San Félix CA, Periodo 2011*. (Trabajo de Grado Previa a la Obtención del Título), Universidad Nacional Experimental de Guayana, Guayama.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México, México: Miembro de la Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana.
- Hernández Vizarreta, C. J. (2017). *Evaluación de Créditos y las Cuentas por Cobrar del segmento de clientes de Lima y Provincias de una Distribuidora Comercial, 2015*. (Tesis para optar el grado de Magister), Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Hidalgo Benito, E. V. (2010). *Influencia del control interno en la gestión de créditos y cobranzas en una empresa de servicios de pre-prensa digital en Lima-Cercado*. (Tesis para el Título Profesional), Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú.
- Huergo, J. (2003). *Los Procesos de Gestión*. Obtenido de <http://servicios.abc.gov.ar/lainstitucion/univpedagogica/especializaciones/seminario/materialesparadescargar/seminario4/huergo3.pdf>.
- Izar Landeta, J. M., & Ynzunza Cortés, C. B. (24 de 10 de 2017). El Impacto del Crédito y la Cobranza en las Utilidades. *Vol. 13* (24(2017)). Obtenido de <https://doi.org/10.15765/plnt.v13i24.701>
- Keynes, J. M. (1936). *Teoría general de la ocupación, el interés y el dinero, Fondo de Cultura Económica* (Vol. (tercera edición en español de la primera edición en inglés de 1936)). México. Obtenido de <http://biblio.econ.uba.ar/opac-tmpl/bootstrap/Textocompleto/Teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20ocupa>

ci%C3%B3n,%20el%20inter%C3%A9s%20y%20el%20dinero%20-%20John%20Maynard%20Keynes.pdf

- López Zeledón, T. C. (2016). *Estrategias para la Recuperación de la Cartera Morosa de ENACAL MATAGALPA del período 2017 – 2018*. (Tesis para optar al título Magister), Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Nicaragua.
- Maldonado, J. A. (2011). *Gestión de procesos*. Obtenido de https://www.academia.edu/11308393/05_Gestion_de_procesos_o_por_procesos
- Morales Castro, J. A., & Morales Castro, A. (2014). *Crédito y Cobranza* (Primera Edición EBOOK ed.). México: Grupo Editorial Patria S.A. de C.V.
- Moreno Fernández, J. (2018). *Prontuario de finanzas empresariales*. México: Grupo Editorial Patria.
- Noriega Castro, J. V. (2011). *Administración de cuentas por cobrar, un enfoque para la toma de decisiones en la industria maquiladora de prendas de vestir en Guatemala*. (Tesis para Optar al Grado de Maestro), Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.
- Parrales Ramos, C. A. (2013). *Análisis del Índice de Morosidad en la Cartera de Créditos del IECE-Guayaquil y Propuesta de Mecanismos de Prevención de Morosidad y Técnicas Eficientes de Cobranza*. (Tesis previa a la obtención del Título de Magister), Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil, Ecuador.
- Peralta Quito, P. E., & Pérez Cuji, X. M. (2013). *Análisis de la Rotación de Inventarios Versus la Rotación de Cartera y su Impacto en el Flujo de Efectivo, aplicado a la Compañía Industrias Guapán S. A., período 2011-2012*. (Tesis previa a la obtención del título), Universidad de Cuenca, Cuenca, Ecuador.
- Pérez Candiotti, C. J. (2017). *La evaluación crediticia y su relación con el riesgo crediticio, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Viator Ltda. Año 2013, Lima*. (Tesis Para optar el Grado Académico de Magister), Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Peru.
- Quispe Farfán, Ú. (2017). *Gestión de las cuentas por cobrar y la rentabilidad en las empresas textiles del distrito de Comas, 2017*. (Tesis para obtener el Título Profesional), Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Ramos Bonilla, K., & Sandoval Garcés, W. (2019). *Estudio de caso: análisis del Ciclo de Conversión del Efectivo - CCE*. (Trabajo de Síntesis Aplicada para optar al Título), Universidad Católica de Colombia, Bogotá D.C., Colombia.
- Rodríguez Capcha, A. E. (2019). *La Gestión De Créditos Y Cobranzas En La Liquidez De La Empresa Makro Perú S.A.C. En Año 2018 – Ate - Lima*. (Trabajo de Investigación para optar el grado de Bachiller), Universidad Peruana de las Américas, Lima, Perú.
- Sabino, C. (1992). *El proceso de investigación*. Ed. Panapo, Caracas, Venezuela, Ed. Panamericana, Bogotá, Colombia, Ed. Lumen, Buenos Aires, Argentina. Obtenido de https://metodoinvestigacion.files.wordpress.com/2008/02/el-proceso-de-investigacion_carlos-sabino.pdf
- Santiago Espinoza, J. I., Valencia Vásquez, S. E., & Huatangari Fernández, S. E. (2018). *La gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa Everis Perú S.A.C., periodos 2012-2017*. Tesis para optar el título, Universidad Nacional del Callao, Callao, Perú.

- Solano Duran, L. G. (2018). *Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Mercantil S.A.C. año 2018*. (Trabajo de Investigación para optar el grado de Bachiller), Universidad Peruana de las Américas, Lima, Perú.
- Solís Cabrera, T. J., & Arroba Salto, E. (2017). *Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez. Guayaquil: ULVR, 2017*. (Proyecto de Investigación previo a la obtención del Título de Ingeniera), Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Tamayo Tamayo, M. (1997). *El Proceso de Investigación Científica*. México: Limusa S.A. Obtenido de https://www.academia.edu/17470765/EL_PROCESO_DE_INVESTIGACION_CIENTIFICA_MARIO_TAMAYO_Y_TAMAYO_1?auto=download
- Tirado Torres, M. G. (2015). *Las políticas de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la fábrica de calzado FADICALZA*. (Trabajo de Graduación previo a la obtención del Título), Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- Tiziana Priede, B., Cozar Navarro, C., & Benito Hernández, S. (2010). Creación y desarrollo de empresas Lavel S.A. *Ediciones Pirámide*. Obtenido de <https://www.edicionespiramide.es/libro.php?id=2401958#>
- Villanueva Montes, L. Y. (2017). *Periodo promedio de cobro y su relación con la liquidez de las empresas textiles en el distrito de San Isidro en el año 2016*. (Tesis para obtener el Título Profesional), Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Wong Cam, D. (1996). *Finanzas en el Perú : un enfoque de liquidez, rentabilidad y riesgo*. (Apuntes de Estudio No. 16), Universidad del Pacífico, Centro de Investigación, Lima, Peru. Obtenido de <http://hdl.handle.net/11354/67>
- Yahuana Rondoy, J. C. (2019). *El Control Interno en los Créditos y Cobranzas de la Empresa SEBASTIAN'S INVERSIONES AFEM S.A.C. de Villa María del Triunfo - Lima en el año 2018*. (Trabajo de Investigación para optar el grado de Bachiller), Universidad Peruana de las Américas, Lima, Perú.
- Yerren Chapoñan, E. E. (2019). *Análisis de las cuentas por cobrar de la empresa Babymodas SAC, Lima - 2018*. (Tesis Para optar el grado académico de Bachiller), Universidad Norbert Wiener, Lima, Perú.

ANEXOS

1. MATRIZ OPERACIONAL

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	N° de ítems	Escalas de medición
Cuentas por cobrar comerciales	<p>(Morales Castro & Morales Castro, 2014). Gestionar el cobro de los créditos otorgados a favor de la entidad, administrar y controlar las políticas de crédito y políticas de cobranza, así como la cartera de cliente que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos, utilizando las razones de gestión como herramienta de análisis.</p> <p>El crédito es un contrato en el cual la compañía otorga a un cliente con un tiempo de duración, la finalidad es elevar la rendición de la inversión concedida.</p>	<p>Las cuentas por cobrar son un elemento importante originado por las ventas de bienes o prestación de servicios que se denomina ciclo de ingresos, es un activo importante, por ser más líquido después del efectivo.</p> <p>Estos procesos de crédito requieren de un trato especial; representan dinero a corto, mediano y largo plazo, es parte de la liquidez de la empresa y se encuentra en constante movimiento.</p>	Políticas de crédito	Control de créditos otorgados	1	<p>1=Siempre</p> <p>2=Casi siempre</p> <p>3=A veces</p> <p>4=Casi nunca</p> <p>5=Nunca</p>
				Aprobación de la línea de crédito	2	
				Evaluación crediticia	3	
				Análisis de riesgo	4	
				Porcentaje del crédito vencido	5	
			Políticas de cobranza	Análisis por antigüedad de la deuda	6	
				Procedimientos de cobranza	7	
				Control de vencimiento de la deuda	8	
				Método de cobranza	9	
				Porcentaje de cartera recuperada	10	
			Razones de gestión	Rotación de cuentas por cobrar	11	
				Promedio de cobro	12	

2. CUESTIONARIO

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	PREGUNTAS	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECE S	CASI NUNCA	NUNCA
Cuentas por cobrar comerciales.	Políticas de crédito	Control de créditos otorgados	El control de créditos otorgados permite establecer y respetar las políticas dentro de la empresa.					
		Aprobación de la línea de crédito	La aprobación de líneas de crédito a los clientes contribuye en el aumento de las ventas.					
		Evaluación crediticia	La evaluación crediticia se debe realizar bajo un minucioso análisis del cliente.					
		Análisis de riesgo	El análisis de riesgo indica la probabilidad de cumplimiento del pago.					
		Porcentaje del crédito vencido	El porcentaje de créditos vencidos determina el otorgamiento de nuevos créditos.					
	Políticas de cobranza	Análisis por antigüedad de la deuda	El análisis por antigüedad de la deuda permite detectar los retrasos en el cobro.					
		Procedimientos de cobranza	Los procedimientos de cobranzas establecidos ayudan a maximizar el cobro.					
		Control de vencimiento de la deuda	El control de vencimiento de la deuda facilita la cobranza oportuna.					
		Método de cobranza	Los métodos de cobranza generan mayor productividad en la gestión realizada.					
		Porcentaje de cartera recuperada	El porcentaje de cartera recuperada facilita conocer la efectividad de la cobranza.					
	Razones de gestión	Rotación de cuentas por cobrar	El indicador de rotación de cuentas por cobrar permite medir la frecuencia de la cobranza.					
		Promedio de cobro	La razón del promedio de cobro facilita un análisis de la gestión de cobranza.					

3. MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA	
					TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA
<p>Problema General ¿De qué manera se realiza la gestión de cuentas por cobrar comerciales en las empresas textiles manufactureras, del distrito de La Victoria, año 2020?</p> <p>Problemas Específicos ¿Qué políticas de créditos aplican en la gestión de cuentas por cobrar comerciales en las empresas textiles manufactureras, del distrito de La Victoria, año 2020?</p> <p>¿Qué políticas de cobranzas utilizan para gestionar en las empresas textiles manufactureras, del distrito de La Victoria, año 2020?</p> <p>¿De qué manera determinan las Razones de Gestión en los procedimientos de las cobranzas en las empresas textiles manufactureras, del distrito de La Victoria, año 2020?</p>	<p>Objetivo General Determinar de qué manera se realiza las gestiones de las cuentas por cobrar comerciales en las empresas textiles manufactureras, del distrito de La Victoria, año 2020.</p> <p>Objetivos Específicos Determinar el cumplimiento de las políticas de crédito en las empresas textiles manufactureras, del distrito de La Victoria, año 2020.</p> <p>Identificar las políticas utilizados para gestionar las cobranzas en las empresas textiles manufactureras, del distrito de La Victoria, año 2020.</p> <p>Describir las Razones de Gestión en los procedimientos efectuados en las cobranzas de las empresas textiles manufactureras, del distrito de La Victoria, año 2020.</p>	Cuentas por cobrar comerciales.	Políticas de crédito	Control de créditos otorgados	<p>Estudio descriptivo</p> <p>La metodología para aplicar en esta investigación será el de tipo descriptiva y se realizará una recolección de datos a través de instrumentos (encuesta), los cuales servirán para medir la variable.</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Este procedimiento busca cuantificar los datos y aplicar el análisis estadístico.</p> <p>La investigación cuantitativa se produce por la causa y efecto de las cosas, lo ideal es saber exactamente donde se inicia el problema y en qué dirección va.</p>	<p>Población</p> <p>Para la realización de este trabajo de investigación, se tomó en cuenta a las empresas medianas del rubro textil manufactureras del distrito de La Victoria en el año 2020, que son en total de 18 empresas según datos obtenidos del INEI, de los cuales se consideraron 2 representantes de cada empresa que en total llega a ser 36 personas.</p> <p>Muestra</p> <p>La muestra es un grupo de personas sobre el cual se recolectarán datos representativos de la población, para poder aplicar instrumentos y técnicas de investigación.</p> <p>Por su parte Hernández citado en (Castro Márquez, 2003), nos detalla que "si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra" (p.69). Por lo tanto, la muestra considerada es de 36 personas.</p>
				Aprobación de la línea de crédito		
				Evaluación crediticia		
				Análisis de riesgo		
			Políticas de cobranza	Porcentaje del crédito vencido		
				Análisis por antigüedad de la deuda		
				Procedimientos de cobranza		
				Control de vencimiento de la deuda		
			Razones de gestión	Método de cobranza		
				Porcentaje de cartera recuperada		
				Rotación de cuentas por cobrar		
				Promedio de cobro		

4. INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

ENCUESTA PARA “GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES EN LAS EMPRESAS TEXTILES, DISTRITO DE LA VICTORIA, AÑO 2019”						
GENERALIDADES						
La presente encuesta es anónima y confidencial. Marca con una X la respuesta que considere más adecuada						
ENCUESTA						
		VALORACION DE ALTERNATIVAS				
		1	2	3	4	5
N°	ITEMS	Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca
1	El control de créditos otorgados permite establecer y respetar las políticas dentro de la empresa.					
2	La aprobación de líneas de crédito a los clientes contribuye en el aumento de las ventas.					
3	La evaluación crediticia se debe realizar bajo un minucioso análisis del cliente.					
4	El análisis de riesgo indica la probabilidad de cumplimiento del pago.					
5	El porcentaje de créditos vencidos determina el otorgamiento de nuevos créditos.					
6	El análisis por antigüedad de la deuda permite detectar los retrasos en el cobro.					
7	Los procedimientos de cobranzas establecidos ayudan a maximizar el cobro					
8	El control de vencimiento de la deuda facilita la cobranza oportuna.					
9	Los métodos de cobranza generan mayor productividad en la gestión realizada.					
10	El porcentaje de cartera recuperada facilita conocer la efectividad de la cobranza.					
11	El indicador de rotación de cuentas por cobrar permite medir la frecuencia de la cobranza.					
12	La razón del promedio de cobro facilita un análisis de la gestión de cobranza.					
Se le agradece por su colaboración.						

5. RESULTADO DEL CUESTIONARIO

	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12
Encuesta 1	3	2	1	3	2	1	3	2	3	2	3	3
Encuesta 2	2	1	1	3	2	1	1	1	1	3	3	3
Encuesta 3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Encuesta 4	3	3	2	3	1	2	3	3	2	2	3	2
Encuesta 5	3	2	1	2	1	1	2	2	3	3	2	3
Encuesta 6	3	1	1	2	1	2	3	3	2	3	2	1
Encuesta 7	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
Encuesta 8	2	3	1	3	1	2	1	2	1	2	1	2
Encuesta 9	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1
Encuesta 10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Encuesta 11	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1
Encuesta 12	2	1	1	2	4	2	1	2	3	2	2	3
Encuesta 13	3	3	1	2	3	1	1	2	1	1	2	1
Encuesta 14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Encuesta 15	3	1	1	1	2	2	2	1	1	2	3	2
Encuesta 16	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1
Encuesta 17	2	1	1	2	5	2	1	2	2	3	1	2
Encuesta 18	2	2	1	2	2	3	2	2	2	3	3	2
Encuesta 19	2	1	1	3	4	2	2	1	3	2	3	2
Encuesta 20	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	3	2
Encuesta 21	1	2	1	2	2	2	1	3	2	1	2	2
Encuesta 22	1	3	1	1	1	2	2	1	1	2	3	2
Encuesta 23	2	3	1	3	3	3	2	1	1	3	3	2
Encuesta 24	1	2	1	1	3	2	2	1	2	3	2	2
Encuesta 25	2	1	1	1	3	2	1	2	1	1	3	1
Encuesta 26	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2
Encuesta 27	1	3	1	2	1	2	2	2	1	1	3	1
Encuesta 28	3	1	1	3	2	2	2	1	3	3	3	2
Encuesta 29	3	2	1	2	1	2	2	2	2	3	1	3
Encuesta 30	1	2	1	3	2	2	1	1	2	1	1	2
Encuesta 31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Encuesta 32	2	1	1	3	3	2	1	2	2	3	2	3
Encuesta 33	1	2	3	1	2	1	2	1	1	2	1	1
Encuesta 34	2	1	2	2	1	2	2	3	2	4	3	2
Encuesta 35	1	3	3	1	3	1	3	1	3	1	1	1
Encuesta 36	3	3	2	3	3	3	1	3	1	4	3	3

6. VALIDACION DE INSTRUMENTO

6.1 Juicio de Experto N° 1

CARTA DE PRESENTACIÓN

Estimado.

Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela de Contabilidad y Finanzas de la UPN, promoción 2020, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Contador Público.

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

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Lisbeth Marilin Cueva Velasco
DNI 45128679
Yovana Eva Boza Jurado
DNI 46450943

Definición conceptual de las variables y dimensiones

I. Variable: Cuentas por Cobrar Comerciales.

Chong, E. (2011), citado por Santiago, Valencia & Huatangari (2018), considera que las cuentas por cobrar son derechos que poseen las empresas pendientes de cobro. Estas cuentas se reflejan en los estados financieros dentro del rubro activo corriente o activo no corriente, ya dependerá de la fecha del vencimiento del documento. (p. 17).

II. Dimensiones

1. Políticas de crédito:

Según Gitman (2003) citado por Aguilar (2013). Las políticas de crédito de las cuentas por cobrar son los lineamientos técnicos de los que dispone la empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. Dicha política implica la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito.

2. Políticas de cobranza:

Tirado (2015) menciona: que “la política de cobranza se diseñara tomando en consideración las condiciones del mercado, competencia, tipo de clientes de la compañía y de los objetivos y políticas establecidas de la empresa” (p.26).

3. Razones de gestión:

Según Gitman, (2007): “De acuerdo a los índices se busca que las cuentas por cobrar sean convertidas en efectivo, esta actividad se puede medir para ver la rapidez de la gestión. La medida de las cuentas corrientes por lo general es inadecuada porque están compuestas de activos y pasivos corrientes que tienen una composición diferente originando que la empresa sea afectada en su liquidez.

Por lo tanto, la medida y la evaluación es importante en las cuentas corrientes detalladas. (p.53)

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Nº de ítems	Escalas de medición
Cuentas por cobrar comerciales	<p>Morales A. & Morales J. (2014). Gestionar el cobro de los créditos otorgados a favor de la entidad, administrar y controlar las políticas de crédito y políticas de cobranza, así como la cartera de cliente que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos, utilizando las razones de gestión como herramienta de análisis.</p> <p>El crédito es un contrato en el cual la compañía otorga a un cliente con un tiempo de duración, la finalidad es elevar la rendición de la inversión concedida.</p>	<p>Las cuentas por cobrar son un elemento importante originado por las ventas de bienes o prestación de servicios que se denomina ciclo de ingresos, es un activo importante, por ser más líquido después del efectivo.</p> <p>Estos procesos de crédito requieren de un trato especial; representan dinero a corto, mediano y largo plazo, es parte de la liquidez de la empresa y se encuentra en constante movimiento.</p>	Políticas de crédito	Control de créditos otorgados	1	1=Siempre 2=Casi siempre 3=A veces 4=Casi nunca 5=Nunca
				Aprobación de la línea de crédito	2	
				Evaluación crediticia	3	
				Análisis de riesgo	4	
				Porcentaje del crédito vencido	5	
			Políticas de cobranza	Análisis por antigüedad de la deuda	6	
				Procedimientos de cobranza	7	
				Control de vencimiento de la deuda	8	
				Método de cobranza	9	
				Porcentaje de cartera recuperada	10	
			Razones de gestión	Rotación de cuentas por cobrar	11	
				Promedio de cobro	12	

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide las Cuentas por Cobrar Comerciales

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A	M	
	DIMENSION 1: POLITICAS DE CREDITO													
	Indicador :Control de créditos otorgados													
1	El control de créditos otorgados permite establecer y respetar las políticas dentro de la empresa.				X				X				X	
	Indicador : Aprobación de la línea de crédito													
2	La aprobación de líneas de crédito a los clientes contribuye en el aumento de las ventas.				X				X				X	
	Indicador : Evaluación crediticia													
3	La evaluación crediticia se debe realizar bajo un minucioso análisis del cliente.				X				X				X	
	Indicador : Análisis de riesgo													
4	El análisis de riesgo indica la probabilidad de cumplimiento del pago.				X				X				X	
	Indicador : Porcentaje del crédito vencido													
5	El porcentaje de créditos vencidos determina el otorgamiento de nuevos créditos.				X				X				X	
	DIMENSION 2 :POLITICAS DE COBRANZA													
	Indicador: Análisis por antigüedad de la deuda													
6	El análisis por antigüedad de la deuda permite detectar los retrasos en el cobro.				X				X				X	
	Indicador: Procedimientos de cobranza													
7	Los procedimientos de cobranzas establecidos ayudan a maximizar el cobro.				X				X				X	
	Indicador: Control de vencimiento de la deuda													
8	El control de vencimiento de la deuda facilita la cobranza oportuna.				X				X				X	
	Indicador: Método de cobranza													
9	Los métodos de cobranza generan mayor productividad en la gestión realizada.				X				X				X	
	Indicador: Porcentaje de cartera recuperada													
10	El porcentaje de cartera recuperada faculta conocer la efectividad de la cobranza.				X				X				X	
	DIMENSION 3: RAZONES DE GESTION													
	Indicador. Rotación de cuentas por cobrar													

CUESTIONARIO DE CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES

Edad: _____ Sexo: _____

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrará afirmaciones sobre Gestión de Cobranza de la empresa. Lea cada una con mucha atención; luego, marque la respuesta que mejor lo describa con una **X** según corresponda. Recuerde, no hay respuestas buenas, ni malas. Conteste todas las preguntas con la verdad **OPCIONES DE RESPUESTA:**

S = Siempre
 CS = Casi Siempre
 AV = A veces
 CN = Casi Nunca
 N = Nunca

N° ítem	PREGUNTAS	S	CS	AV	CN	N
1	El control de créditos otorgados permite establecer y respetar las políticas dentro de la empresa.	S	CS	AV	CN	N
2	La aprobación de líneas de crédito a los clientes contribuye en el aumento de las ventas.	S	CS	AV	CN	N
3	La evaluación crediticia se debe realizar bajo un minucioso análisis del cliente.	S	CS	AV	CN	N
4	El análisis de riesgo indica la probabilidad de cumplimiento del pago.	S	CS	AV	CN	N
5	El porcentaje de créditos vencidos determina el otorgamiento de nuevos créditos.	S	CS	AV	CN	N
6	El análisis por antigüedad de la deuda permite detectar los retrasos en el cobro.	S	CS	AV	CN	N
7	Los procedimientos de cobranzas establecidos ayudan a maximizar el cobro	S	CS	AV	CN	N
8	El control de vencimiento de la deuda facilita la cobranza oportuna.	S	CS	AV	CN	N
9	Los métodos de cobranza generan mayor productividad en la gestión realizada.	S	CS	AV	CN	N
10	El porcentaje de cartera recuperada faculta conocer la efectividad de la cobranza.	S	CS	AV	CN	N
11	El indicador de rotación de cuentas por cobrar permite medir la frecuencia de la cobranza.	S	CS	AV	CN	N
12	La razón del promedio de cobro facilita un análisis de la gestión de cobranza.	S	CS	AV	CN	N

Gracias por completar el cuestionario

6.2 Juicio de Experto N° 2

CARTA DE PRESENTACIÓN

Estimado. Dr. Roberth Frias Guevara

Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela de Contabilidad y Finanzas de la UPN, promoción 2020, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Contador Público.

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

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Lisbeth Marilin Cueva Velasco
DNI 45128679
Yovana Eva Boza Jurado
DNI 46450943

Definición conceptual de las variables y dimensiones

I. Variable: Cuentas por Cobrar Comerciales.

Chong, E. (2011), citado por Santiago, Valencia & Huatangari (2018), considera que las cuentas por cobrar son derechos que poseen las empresas pendientes de cobro. Estas cuentas se reflejan en los estados financieros dentro del rubro activo corriente o activo no corriente, ya dependerá de la fecha del vencimiento del documento. (p. 17).

II. Dimensiones

1. Políticas de crédito:

Según Gitman (2003) citado por Aguilar (2013). Las políticas de crédito de las cuentas por cobrar son los lineamientos técnicos de los que dispone la empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. Dicha política implica la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito.

2. Políticas de cobranza:

Tirado (2015) menciona: que “la política de cobranza se diseñara tomando en consideración las condiciones del mercado, competencia, tipo de clientes de la compañía y de los objetivos y políticas establecidas de la empresa” (p.26).

3. Razones de gestión:

Según Gitman, (2007): “De acuerdo a los índices se busca que las cuentas por cobrar sean convertidas en efectivo, esta actividad se puede medir para ver la rapidez de la gestión. La medida de las cuentas corrientes por lo general es inadecuada porque están compuestas de activos y pasivos corrientes que tienen una composición diferente originando que la empresa sea afectada en su liquidez.

Por lo tanto, la medida y la evaluación es importante en las cuentas corrientes detalladas. (p.53)

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	N° de ítems	Escalas de medición
Cuentas por cobrar comerciales	<p>Morales A. & Morales J. (2014). Gestionar el cobro de los créditos otorgados a favor de la entidad, administrar y controlar las políticas de crédito y políticas de cobranza, así como la cartera de cliente que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos, utilizando las razones de gestión como herramienta de análisis.</p> <p>El crédito es un contrato en el cual la compañía otorga a un cliente con un tiempo de duración, la finalidad es elevar la rendición de la inversión concedida.</p>	<p>Las cuentas por cobrar son un elemento importante originado por las ventas de bienes o prestación de servicios que se denomina ciclo de ingresos, es un activo importante, por ser más líquido después del efectivo.</p> <p>Estos procesos de crédito requieren de un trato especial; representan dinero a corto, mediano y largo plazo, es parte de la liquidez de la empresa y se encuentra en constante movimiento.</p>	Políticas de crédito	Control de créditos otorgados	1	1=Siempre 2=Casi siempre 3=A veces 4=Casi nunca 5=Nunca
				Aprobación de la línea de crédito	2	
				Evaluación crediticia	3	
				Análisis de riesgo	4	
				Porcentaje del crédito vencido	5	
			Políticas de cobranza	Análisis por antigüedad de la deuda	6	
				Procedimientos de cobranza	7	
				Control de vencimiento de la deuda	8	
				Método de cobranza	9	
				Porcentaje de cartera recuperada	10	
			Razones de gestión	Rotación de cuentas por cobrar	11	
				Promedio de cobro	12	

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide las Cuentas por Cobrar Comerciales

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
	DIMENSIÓN 1: POLITICAS DE CRÉDITO													
	Indicador :Control de créditos otorgados													
1	El control de créditos otorgados permite establecer y respetar las políticas dentro de la empresa.				X				X				X	
	Indicador : Aprobación de la línea de crédito													
2	La aprobación de líneas de crédito a los clientes contribuye en el aumento de las ventas.				X				X				X	
	Indicador : Evaluación crediticia													
3	La evaluación crediticia se debe realizar bajo un minucioso análisis del cliente.				X				X				X	
	Indicador : Análisis de riesgo													
4	El análisis de riesgo indica la probabilidad de cumplimiento del pago.				X				X				X	
	Indicador : Porcentaje del crédito vencido													
5	El porcentaje de créditos vencidos determina el otorgamiento de nuevos créditos.				X				X				X	
	DIMENSION 2 :POLÍTICAS DE COBRANZA													
	Indicador: Análisis por antigüedad de la deuda													
6	El análisis por antigüedad de la deuda permite detectar los retrasos en el cobro.				X				X				X	
	Indicador: Procedimientos de cobranza													
7	Los procedimientos de cobranzas establecidos ayudan a maximizar el cobro.				X				X				X	
	Indicador: Control de vencimiento de la deuda													
8	El control de vencimiento de la deuda facilita la cobranza oportuna.				X				X				X	
	Indicador: Método de cobranza													
9	Los métodos de cobranza generan mayor productividad en la gestión realizada.				X				X				X	
	Indicador: Porcentaje de cartera recuperada													

10	El porcentaje de cartera recuperada faculta conocer la efectividad de la cobranza.				X					X							X
DIMENSION 3: RAZONES DE GESTION																	
Indicador. Rotación de cuentas por cobrar																	
11	El indicador de rotación de cuentas por cobrar permite medir la frecuencia de la cobranza.				X					X							X
Indicador. Promedio de cobro																	
12	La razón del promedio de cobro facilita un análisis de la gestión de cobranza.				X					X							X

Observaciones: Hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador **Dr. Roberth Frias Guevara**

DNI:08312356

Especialidad del validador:**Contador Público, Maestro en Tributación, Dr en Administración**

04 de Junio del 2021



¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Firma del Experto Informante.

Especialidad

CUESTIONARIO DE CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES

Edad: _____ Sexo: _____

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrará afirmaciones sobre Gestión de Cobranza de la empresa. Lea cada una con mucha atención; luego, marque la respuesta que mejor lo describa con una X según corresponda. Recuerde, no hay respuestas buenas, ni malas. Conteste todas las preguntas con la verdad **OPCIONES DE RESPUESTA:**

S = Siempre
 CS = Casi Siempre
 AV = A veces
 CN = Casi Nunca
 N = Nunca

Nº ítem	PREGUNTAS	S	CS	AV	CN	N
1	El control de créditos otorgados permite establecer y respetar las políticas dentro de la empresa.	S	CS	AV	CN	N
2	La aprobación de líneas de crédito a los clientes contribuye en el aumento de las ventas.	S	CS	AV	CN	N
3	La evaluación crediticia se debe realizar bajo un minucioso análisis del cliente.	S	CS	AV	CN	N
4	El análisis de riesgo indica la probabilidad de cumplimiento del pago.	S	CS	AV	CN	N
5	El porcentaje de créditos vencidos determina el otorgamiento de nuevos créditos.	S	CS	AV	CN	N
6	El análisis por antigüedad de la deuda permite detectar los retrasos en el cobro.	S	CS	AV	CN	N
7	Los procedimientos de cobranzas establecidos ayudan a maximizar el cobro	S	CS	AV	CN	N
8	El control de vencimiento de la deuda facilita la cobranza oportuna.	S	CS	AV	CN	N
9	Los métodos de cobranza generan mayor productividad en la gestión realizada.	S	CS	AV	CN	N
10	El porcentaje de cartera recuperada faculta conocer la efectividad de la cobranza.	S	CS	AV	CN	N
11	El indicador de rotación de cuentas por cobrar permite medir la frecuencia de la cobranza.	S	CS	AV	CN	N
12	La razón del promedio de cobro facilita un análisis de la gestión de cobranza.	S	CS	AV	CN	N

Gracias por completar el cuestionario

6.3 Juicio de Experto N° 3

CARTA DE PRESENTACIÓN

Estimado,

Mg.CPC Edgardo Martin Acosta Mantilla

Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela de Contabilidad y Finanzas de la UPN, promoción 2020, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Contador Publico.

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

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Lisbeth Marilyn Cueva Velasco

DNI 45128679

Yovana Eva Boza Jurado

DNI 46450943

Definición conceptual de las variables y dimensiones

I. Variable: Cuentas por Cobrar Comerciales.

Chong, E. (2011), citado por Santiago, Valencia & Huatangari (2018), considera que las cuentas por cobrar son derechos que poseen las empresas pendientes de cobro. Estas cuentas se reflejan en los estados financieros dentro del rubro activo corriente o activo no corriente, ya dependerá de la fecha del vencimiento del documento. (p. 17).

II. Dimensiones

1. Políticas de crédito:

Según Gitman (2003) citado por Aguilar (2013). Las políticas de crédito de las cuentas por cobrar son los lineamientos técnicos de los que dispone la empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. Dicha política implica la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito.

2. Políticas de cobranza:

Tirado (2015) menciona: que “la política de cobranza se diseñara tomando en consideración las condiciones del mercado, competencia, tipo de clientes de la compañía y de los objetivos y políticas establecidas de la empresa” (p.26).

3. Razones de gestión:

Según Gitman, (2007): “De acuerdo a los índices se busca que las cuentas por cobrar sean convertidas en efectivo, esta actividad se puede medir para ver la rapidez de la gestión. La medida de las cuentas corrientes por lo general es inadecuada porque están compuestas de activos y pasivos corrientes que tienen una composición diferente originando que la empresa sea afectada en su liquidez.

Por lo tanto, la medida y la evaluación es importante en las cuentas corrientes detalladas. (p.53)

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Nº de ítems	Escalas de medición
Cuentas por cobrar comerciales	<p>Morales A. & Morales J. (2014). Gestionar el cobro de los créditos otorgados a favor de la entidad, administrar y controlar las políticas de crédito y políticas de cobranza, así como la cartera de cliente que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos, utilizando las razones de gestión como herramienta de análisis.</p> <p>El crédito es un contrato en el cual la compañía otorga a un cliente con un tiempo de duración, la finalidad es elevar la rendición de la inversión concedida.</p>	<p>Las cuentas por cobrar son un elemento importante originado por las ventas de bienes o prestación de servicios que se denomina ciclo de ingresos, es un activo importante, por ser más líquido después del efectivo.</p> <p>Estos procesos de crédito requieren de un trato especial; representan dinero a corto, mediano y largo plazo, es parte de la liquidez de la empresa y se encuentra en constante movimiento.</p>	Políticas de crédito	Control de créditos otorgados	1	1=Siempre 2=Casi siempre 3=A veces 4=Casi nunca 5=Nunca
				Aprobación de la línea de crédito	2	
				Evaluación crediticia	3	
				Análisis de riesgo	4	
				Porcentaje del crédito vencido	5	
			Políticas de cobranza	Análisis por antigüedad de la deuda	6	
				Procedimientos de cobranza	7	
				Control de vencimiento de la deuda	8	
				Método de cobranza	9	
				Porcentaje de cartera recuperada	10	
			Razones de gestión	Rotación de cuentas por cobrar	11	
				Promedio de cobro	12	

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide las Cuentas por Cobrar Comerciales



N°	DIMENSIÓN 1 / Items	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M	D	A	N	M	D	A	N	M	D	A	N	
	DIMENSIÓN 1: POLÍTICA DE CRÉDITO													
	Indicador: Control de créditos otorgados													
1	El control de créditos otorgados permite establecer y respetar las políticas dentro de la empresa.				X				X				X	
	Indicador: Aprobación de la línea de crédito													
2	La aprobación de líneas de crédito a los clientes contribuye en el aumento de las ventas.				X				X				X	
	Indicador: Evaluación crediticia													
3	La evaluación crediticia se debe realizar bajo un minucioso análisis del cliente.				X				X				X	
	Indicador: Análisis de riesgo													
4	El análisis de riesgo indica la probabilidad de cumplimiento del pago.				X				X				X	
	Indicador: Porcentaje del crédito vencido													
5	El porcentaje de créditos vencidos determina el otorgamiento de nuevos créditos.				X				X				X	
	DIMENSIÓN 2: POLÍTICA DE COBRANZA													
	Indicador: Análisis por antigüedad de la deuda													
6	El análisis por antigüedad de la deuda permite detectar los retrasos en el cobro.				X				X				X	
	Indicador: Procedimientos de cobranza													
7	Los procedimientos de cobranzas establecidos ayudan a maximizar el cobro.				X				X				X	
	Indicador: Control de vencimiento de la deuda													
8	El control de vencimiento de la deuda facilita la cobranza oportuna.				X				X				X	
	Indicador: Método de cobranza													
9	Los métodos de cobranza generan mayor productividad en la gestión realizada.				X				X				X	
	Indicador: Porcentaje de cartera recuperada													
10	El porcentaje de cartera recuperada ayuda a conocer la efectividad de la cobranza.				X				X				X	

CUESTIONARIO DE CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES

Edad: _____ Sexo: _____

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrará afirmaciones sobre Gestión de Cobranza de la empresa. Lea cada una con mucha atención; luego, marque la respuesta que mejor lo describa con una **X** según corresponda. Recuerde, no hay respuestas buenas, ni malas. Conteste todas las preguntas con la verdad **OPCIONES DE RESPUESTA:**

- S = Siempre
- CS = Casi Siempre
- AV = A veces
- CN = Casi Nunca
- N = Nunca



Nº Item	PREGUNTAS	S	CS	AV	CN	N
1	El control de créditos otorgados permite establecer y respetar las políticas dentro de la empresa.	S	CS	AV	CN	N
2	La aprobación de líneas de crédito a los clientes contribuye en el aumento de las ventas.	S	CS	AV	CN	N
3	La evaluación crediticia se debe realizar bajo un minucioso análisis del cliente.	S	CS	AV	CN	N
4	El análisis de riesgo indica la probabilidad de cumplimiento del pago.	S	CS	AV	CN	N
5	El porcentaje de créditos vencidos determina el otorgamiento de nuevos créditos.	S	CS	AV	CN	N
6	El análisis por antigüedad de la deuda permite detectar los retrasos en el cobro.	S	CS	AV	CN	N
7	Los procedimientos de cobranzas establecidos ayudan a maximizar el cobro	S	CS	AV	CN	N
8	El control de vencimiento de la deuda facilita la cobranza oportuna.	S	CS	AV	CN	N
9	Los métodos de cobranza generan mayor productividad en la gestión realizada.	S	CS	AV	CN	N
10	El porcentaje de cartera recuperada faculta conocer la efectividad de la cobranza.	S	CS	AV	CN	N
11	El indicador de rotación de cuentas por cobrar permite medir la frecuencia de la cobranza.	S	CS	AV	CN	N
12	La razón del promedio de cobro facilita un análisis de la gestión de cobranza.	S	CS	AV	CN	N