



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **Contabilidad y Finanzas**

“GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR EN LA
EMPRESA PRODERMET SRL, DE LA PROVINCIA
CONSTITUCIONAL DEL CALLAO, PERIODO 2022”

Tesis para optar al título profesional de

Contadora Pública

Autor

Celina Antonia Fernandez Cubas

Asesor:

Mg. Juan Antonio León Muñoz
<https://orcid.org/0000-0002-7028-5916>

Lima - Perú

2023

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	ARTHUR GUISEPPE SERRATO CHERRES	41415162
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	MARIA BETSABE RODRIGUEZ REYNOSO	07184463
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	FRANK MAGNO DONAYRE URQUIZO	42735982
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

INFORME DE SIMILITUD

“GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA PRODERMET SRL, DE LA PROVINCIA CONSTITUCIONAL DEL CALLAO, PERIODO 2022”

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

8%

PUBLICACIONES

15%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Privada del Norte

Trabajo del estudiante

8%

2

hdl.handle.net

Fuente de Internet

6%

3

idoc.pub

Fuente de Internet

2%

4

repositorio.uss.edu.pe

Fuente de Internet

2%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 2%

Excluir bibliografía

Activo

DEDICATORIA

Dedicado este trabajo principalmente a Dios por brindarme la vida y lograr cumplir esta meta profesional, a mis padres por la formación brindada, base de mis logros, a mi familia y a mi hijo mi principal motivación, por ser el impulso que me alienta a seguir creciendo y ser mejor cada día.

AGRADECIMIENTO

A Dios, quien con su bendición me ha guiado para seguir adelante y hacer posible culminar este trabajo de investigación, brindándome la sabiduría necesaria durante todo el proceso.

A mis padres y a toda mi familia, por la comprensión, la motivación y sobre todo por el apoyo que me brindan en cada etapa de mi vida profesional y personal.

Agradecer a mi asesor Mg.CPC Juan Antonio León Muñoz, por orientarme a conseguir este proyecto, y a mis grandes maestros quienes compartieron conocimientos y experiencias en mi vida profesional.

Al Gerente General Ing. Humberto Yépez, de la empresa Prodermet SRL. Por brindarme los permisos para desarrollar y culminar esta investigación.

TABLA DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR.....	1
INFORME DE SIMILITUD.....	2
DEDICATORIA.....	3
AGRADECIMIENTO.....	4
INDICE DE CONTENIDO.....	5
INDICE DE TABLAS	8
INDICE DE FIGURAS.....	9
RESUMEN	10
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad problemática	11
1.2. Antecedentes	12
1.2.1. Antecedentes Internacionales.....	12
1.2.2. Antecedentes Nacionales	15
1.3. Bases teóricas.....	17
1.4. Formulación del Problema.....	34
1.4.1. Problema General.....	34
1.4.2. Problemas Específicos	34

1.5. Objetivos	34
1.5.1. Objetivo General.....	34
1.5.2. Objetivos Específicos.....	35
1.6. Justificación	35
1.6.1. Justificación Teórica	35
1.6.2. Justificación Práctica	36
1.6.3. Justificación Metodológica	36
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	38
2.1. Tipo de investigación	38
2.2. Población y Muestra	39
2.2.1. Población.....	39
2.2.2. Muestra	40
2.3. Técnica e instrumento de recolección de datos.....	41
2.3.1. Técnica	41
2.3.2. Instrumento	41
2.4. Validez y Confiabilidad.....	42
2.4.1. Validez.....	42
2.4.2. Confiabilidad.....	42
2.5. Procedimiento de recolección de datos.....	43
2.5.1. Análisis de datos	44

2.6. Aspectos éticos.....	45
CAPÍTULO III: RESULTADOS	46
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	62
4.1. Limitaciones de la investigación.....	62
4.2 Discusión.....	62
4.3. Implicancias	64
4.4. Conclusiones	66
REFERENCIAS.....	68
ANEXOS	72

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Población y muestra	40
Tabla 2 Técnica e instrumento de recolección de datos.....	41
Tabla 3 Validez de expertos.....	42
Tabla 4 Frecuencia de encuestados de la pregunta 1.....	46
Tabla 5 Frecuencia de encuestados de la pregunta 2.....	47
Tabla 6 Frecuencia de encuestados de la pregunta 3.....	48
Tabla 7 Frecuencia de encuestados de la pregunta 4.....	49
Tabla 8 Frecuencia de encuestados de la pregunta 5	50
Tabla 9 Frecuencia de encuestados de la pregunta 6.....	51
Tabla 10 Frecuencia de encuestados de la pregunta 7.....	52
Tabla 11 Frecuencia de encuestados de la pregunta 8	53
Tabla 12 Frecuencia de encuestados de la pregunta 9.....	54
Tabla 13 Frecuencia de encuestados de la pregunta 10.....	55
Tabla 14 Frecuencia de encuestados de la pregunta 11	56
Tabla 15 Frecuencia de encuestados de la pregunta 12.....	57
Tabla 16 Frecuencia de encuestados de la pregunta 13.....	58
Tabla 17 Frecuencia de encuestados de la pregunta 14.....	59
Tabla 18 Frecuencia de encuestados de la pregunta 15.....	60

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Escalas valorativas	43
Figura 2 Resultados en porcentaje con relación a la pregunta 1.....	46
Figura 3 Resultados en porcentaje con relación a la pregunta 2.....	47
Figura 4 Resultados en porcentaje con relación a la pregunta 3.....	48
Figura 5 Resultados en porcentaje con relación a la pregunta 4.....	49
Figura 6 Resultados en porcentaje con relación a la pregunta 5.....	50
Figura 7 Resultados en porcentaje con relación a la pregunta 6.....	51
Figura 8 Resultados en porcentaje con relación a la pregunta 7.....	52
Figura 9 Resultados en porcentaje con relación a la pregunta 8.....	53
Figura 10 Resultado en porcentaje con relación a la pregunta 9	54
Figura 11 Resultados en porcentaje con relación a la pregunta 10.....	55
Figura 12 Resultados en porcentaje con relación a la pregunta 11	56
Figura 13 Resultados en porcentaje con relación a la pregunta 12.....	57
Figura 14 Resultados en porcentaje con relación a la pregunta 13.....	58
Figura 15 Resultados en porcentaje con relación a la pregunta 14.....	59
Figura 16 Respuestas en porcentaje con relación a la pregunta 15	60

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la importancia de las cuentas por cobrar en la empresa Prodermet SRL., de la Provincia Constitucional del Callao, periodo 2022. El estudio fue de enfoque cuantitativo, alcance descriptivo, de tipo no experimental y diseño transversal; asimismo se aplicó como instrumento de recolección de datos en la investigación el cuestionario a través de la técnica de encuesta a trabajadores de la empresa pertenecientes al área administrativa, contable y comercial. Los resultados demuestran que los encuestados coinciden en que, existen políticas de crédito dentro de la empresa, sin embargo, se le debe dar más énfasis en crear nuevas políticas que conlleven a mejorar el control de las cuentas por cobrar. También, se demuestra que las políticas de cobranza que existen dentro de la empresa no son tan optimas debido a que hay aspectos en lo que se debe centrar y realizar un proceso ordenado que permita organizar un conjunto de acciones, tareas y negociaciones con sus clientes, ya que, de ello depende el cobro de las deudas y la buena relación, para que estos sigan fieles a la empresa y formen parte de los diferentes beneficios que les puede dar. Es importante mencionar que las políticas de cuentas incobrables se le debe dar mayor relevancia para poder mejorarla y de esta manera poder evitar inconvenientes a futuro dentro de la gestión de cuentas por cobrar. Estos resultados van en línea con la conclusión de que los encuestados son conscientes de la importancia que tienen las cuentas por cobrar dentro de la empresa y además la mejora que se le debe dar a las diferentes políticas existentes, utilizando procesos, metodología y buenas prácticas para hacerlo en forma eficiente.

PALABRAS CLAVES: Gestión de cuentas por cobrar, políticas de crédito, condiciones de crédito, políticas de cobranza, proceso de cobranza.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En el ámbito internacional, uno de los mayores problemas que vienen enfrentando las organizaciones es la administración de las cuentas por cobrar y esto se explica que en la gestión del crédito y cobranzas no se cumplen con los procedimientos y lineamientos adecuados, no haciendo posible medir con exactitud la cartera de clientes a crédito que maneja, así como la gestión de cobranza e ingresos mensuales disponibles para un periodo de tiempo. Por otra parte, el personal que labora no cuenta con las herramientas necesarias para mejorar los procesos, pero indica que en su gran mayoría las deficiencias y errores provienen de gestiones y decisiones del dueño que autoriza los créditos sin cumplir con los lineamientos establecidos (Acuña & Huaytalla, 2019).

En Latinoamérica, el grado de acceso al financiamiento de las MiPymes está bajo la tendencia de la estructura actual de la oferta del mercado financiero. La situación actual de las microempresas sin una gestión apropiada para conceder créditos afecta directamente a su desarrollo y crecimiento, la ausencia de mecanismos legales y estrategias adecuadas también impiden la recuperación de las cuentas por cobrar; el no contar con políticas y procesos apropiados han generado dificultades para solventar la problemática de la morosidad de los clientes, es por ello que estas organizaciones deben contar con una información suficiente y herramientas adecuadas para guiar sus acciones (Perugachi et al., 2022).

A nivel nacional las empresas sostienen una gestión de finanzas limitada, el cual les impide desarrollarse económicamente, por ello es importante que las entidades se orienten y perfeccionen los procesos de cobranzas con la finalidad de obtener resultados positivos que les permitan tener

una liquidez activa y así contribuir a cumplir con sus obligaciones, convirtiéndose en una herramienta muy valiosa que será clave para el éxito de la compañía (Fernández, 2022). Es importante que las empresas peruanas tengan siempre presente que establecer procesos de cobranza eficientes les va ayudar a tener un financiamiento adecuado y de esta manera afrontar sus obligaciones y a su vez mantener un buen ritmo de crecimiento económico.

En tal sentido la empresa Prodermet SRL., con más de 20 años en el mercado, dedicada a realizar trabajos de soldadura especializada y fabricación en acero inoxidable, ubicada en la Provincia Constitucional del Callao; objeto de esta investigación mantiene con sus clientes una línea de crédito no muy definida. Es por ello que es objeto de estudio abordar la importancia que tiene un adecuado control de las cuentas por cobrar conjuntamente con los diferentes procesos que se pueden establecer en miras a desarrollar estrategias que conlleven al desarrollo de la empresa.

1.2. Antecedentes

1.2.1. Antecedentes Internacionales

Fernández et al., (2022), en su trabajo de investigación titulado “Estrategias de cobranza como instrumento para reducir la morosidad en la empresa Martyni Campestre, Garzón, Colombia”, presentado en la Universidad Surcolombiana. La investigación tuvo como objetivo general proponer estrategias de cobranza que permitan reducir la morosidad en la empresa Martyni Campestre. La investigación fue de tipo no experimental de corte transversal, descriptiva, correlacional, cuantitativa ya que utilizo métodos cuantificables y técnicas de medición como la encuesta que permitió describir la magnitud de cada variable. Los resultados permitieron concluir que la empresa no cuenta con estrategias de cobranzas adecuadas, también falta de capacitación a los trabajadores para realizar labores eficaces con respecto al cobro de las deudas.

Palmezano & Toncel (2021) presentó su trabajo de investigación titulado “Indicadores financieros generados por créditos educativos a los estudiantes de Uniguajira como factor clave en la administración de cuentas por cobrar”, en la Universidad de la Guajira, Colombia. El objetivo de esta investigación fue analizar los indicadores financieros generados por créditos educativos a los estudiantes de Uniguajira, como factor clave en la administración de cuentas por cobrar. La investigación se enmarca en el enfoque cuantitativo, el tipo de investigación es descriptiva, el diseño de la investigación es no experimental. La población está constituida, por los funcionarios que integran el Área Financiera de la Universidad de La Guajira, obteniendo como resultado, la determinación de la existencia de políticas para otorgar créditos a los estudiantes, políticas de cartera y políticas de refinanciación.

Montes (2020) presentó su tesis titulada “Análisis del sistema control interno para las cuentas por cobrar de la empresa Pharmacid S.A.S”, en la Universidad de La Salle - Bogotá, Colombia. El objetivo es formular una propuesta que responda a los riesgos y deficiencias del sistema de control interno respecto a las cuentas por cobrar de la empresa Pharmacid S.A.S mediante un seguimiento al modelo COSO. La presente investigación es de tipo analítica, descriptiva, cuantitativa, para la recolección de datos se empleó la técnica de entrevistas, además, la población involucrada fueron los trabajadores del departamento contable, obteniendo como muestra de 5 personas. Se obtuvo como resultado una deficiencia en la planeación, organización, ejecución y comunicación entre los distintos departamentos de la entidad que obstaculizan la toma de decisiones efectivas en la misma. Esto debido al mal manejo del sistema de control interno en cuentas por cobrar, la cual afecto a la compañía en la estabilidad y solidez de la empresa.

Muñoz & Mendoza (2023) presentó su trabajo de investigación titulado “Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Fundación Centro de Apoyo y Solidaridad “Alianza”, cantón Portoviejo, año 2020”, en la Universidad Técnica de Manabí – Ecuador. Tiene como objetivo analizar la incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar sobre la liquidez en la Fundación Centro de Apoyo y Solidaridad “Alianza”, cantón Portoviejo, año 2020 - 2021. La investigación fue no experimental, transversal, descriptiva, se contó con una población de 4 personas que laboran en la Fundación. Los resultados revelaron que existe una desorganización y ausencia de políticas y manuales de crédito, ocasionando que no se realicen los cobros de los créditos.

Pérez (2021) presentó su trabajo de investigación titulado “Análisis de las cuentas incobrables y su afectación en la liquidez de la compañía de Taxi UTB”, en la Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador. El objetivo de la investigación es determinar su consecuencia sobre la liquidez. Esto con la intención de aplicar las medidas correctivas que sean necesarias, que permita contar con información necesaria proporcionada por los estados financieros. En el presente estudio se han utilizado diferentes herramientas metodológicas, tales como: método analítico y documental, que permite determinar cuáles han sido los problemas de liquidez en la empresa. En conclusión, el poco control de las cuentas por cobrar en la Cía. de Taxi UTB, ha desatado el aumento de estas, tal es el riesgo de falta de liquidez y baja rentabilidad, para lo cual, se recomienda desarrollar estrategias y lineamientos que contribuya a la recuperación de las cuentas vencidas e incobrables.

1.2.2. Antecedentes Nacionales

Castro & Caycho (2020). En su tesis “La Gestión de Cuentas por Cobrar y su Relación con la Liquidez de la empresa Industrial de PVC SAC. en el Distrito de Lurín – 2020”, presentado en la Universidad Autónoma del Perú. El objetivo general de la presente investigación fue determinar la relación que existe entre la gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa. El diseño del trabajo fue no experimental de tipo transeccional y de alcance correlacional; el tipo de investigación fue aplicativo con enfoque cuantitativo, donde la población estuvo conformada por 100 trabajadores y para la muestra se consideró a 20 trabajadores a los cuales se le aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento de recojo de información se utilizó el cuestionario. Obteniendo como resultado la falta de cumplimiento en los procedimientos de cobranza, no realizaron la evaluación de riesgo de crédito, no hubo medidas preventivas para disminuir la falta de economía. Por lo tanto, concluyó que la cobrabilidad de la deuda afecta en la economía de la entidad y las políticas de crédito se relacionan elocuentemente con la liquidez.

Quispe & Rabanal (2021) presentó su tesis titulada “Gestión de cuentas por cobrar y liquidez de una empresa comercializadora de autopartes, 2020”, en la Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú. El objetivo principal es determinar el efecto de la gestión de cuentas por cobrar en la liquidez de una empresa comercializadora de autopartes año 2020. La metodología de la investigación fue de tipo aplicada, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y de corte transversal. La muestra estuvo representada por la empresa comercializadora de autopartes del año 2020. Se concluye que las cuentas por cobrar han disminuido, se alcanzó una rotación de cobranza de 35 veces durante el año, los periodos de promedio de cobranza se recuperaron cada 10 días, es así que, en sus indicadores de liquidez, se demostró que se ha contado con un capital de trabajo óptimo, por lo que no se necesitó, endeudarse, para cubrir sus responsabilidades operativas.

Paz & Paz (2021) presentó su tesis titulada “Gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa Timed”, en la Universidad de Ciencias y Humanidades, Los Olivos, Perú, la investigación plantea como objetivo analizar el efecto de la gestión de cuentas por cobrar en la liquidez en la empresa TIMED. La metodología aplicada tiene un enfoque mixto con un alcance descriptivo, comparativo y explicativo. Se usaron como instrumentos la guía de análisis documental, el cuestionario y los componentes de los estados financieros “estado de situación financiera, y estado de resultado de los años 2016 y 2017”. Como resultado se manifiesta que no existe una eficiente gestión de cobranzas a los clientes, lo que se ve reflejado en la reducción de liquidez de la empresa y en el incremento de cuentas por cobrar.

Según Flores et al., (2022) En su tesis titulada “Las cuentas por cobrar y la liquidez en el sector industrial del distrito Ate-2021” presentada en la Universidad Continental de Huancayo, Perú. Tiene como objetivo determinar la relación entre las cuentas por cobrar y la liquidez en las empresas del sector industrial del distrito de Ate-2021. La investigación tiene un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de tipo transversal correlacional, la muestra estuvo conformada por 48 empresas del sector industrial, la técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento de recolección de información se utilizó el cuestionario, el cual estuvo constituido por 21 preguntas validadas por juicio de expertos. Como conclusión, las cuentas por cobrar tienen una relación significativa con la liquidez, cuyo resultado estadístico es de rho de Spearman igual a 0,974 y el valor de significancia de 0,000 lo que implica, que a medida que las cuentas por cobrar son mejor gestionadas, habrá una mayor liquidez en la empresa.

Oro (2022) presentó su tesis titulada “Gestión de cuentas por cobrar y rentabilidad en colaboradores de la Empresa Gescel SAC, 2021”, en la Universidad Peruana de las Américas,

Lima, Perú, el trabajo de investigación tiene por objetivo estudiar la relación entre la Gestión de Cuentas por Cobrar y la Rentabilidad, para el cual se utilizó una investigación de enfoque cuantitativo, correlacional de corte transversal y bajo diseño no experimental, teniendo una muestra de 25 colaboradores de la misma empresa, el instrumento utilizado fue la encuesta, los resultados de la investigación determinaron que existe relación moderada entre los variables propuestos con una correlación de Pearson de 0,557 y con un nivel de error de 0,01, asimismo se determinó que no existe relación entre la dimensión de políticas de crédito y rentabilidad, sin embargo se encontró relación entre la dimensión de procedimientos de cobranza y rentabilidad.

1.3. Bases teóricas

Gestión

Rubio (2000) expresa que “la gestión se apoya y funciona a través de personas, por lo general equipos de trabajo, para poder lograr resultados” (p. 12).

La gestión es el conjunto de acciones que una persona efectúa con el fin de administrar un negocio o una empresa hacia un fin. Y a su vez, la gestión dentro de la empresa da lugar a las actividades que se realizan en las empresas luego del planeamiento, convirtiendo en realidad los propósitos consignados en dichas organizaciones (Fajardo & Soto, 2018)

El control de la gestión

Rubio (2000) afirma que, para realizar un buen control de la gestión de una empresa, se deben tener en cuenta tres funciones principales:

- Cuál será la finalidad y la misión de la organización definiendo claramente sus objetivos.

- Preparación del personal de la empresa para que trabaje con eficacia a través del reciclaje y de la formación permanente.
- Identificar, mejorando o corrigiendo los impactos de los cambios sociales que puedan afectar a la organización, teniendo en cuenta sus efectos y adaptarlos convenientemente al objetivo y misión de la organización.

Estas funciones mencionadas anteriormente es importante que se tomen en cuenta dentro de la administración de la empresa y como resultado de ello conlleven a la organización a un óptimo desarrollo.

Importancia de la gestión

Según Fajardo & Soto (2018) ofrecen un importante concepto acerca de la importancia de gestión dentro de las empresas, lo cual se menciona a continuación:

La importancia de la gestión dentro de una empresa, está ligado al ámbito financiero y radica en la identificación de aspectos, tales como: planificación estratégica basada en análisis financiero, indicadores financieros, tiempo de recuperación, y pronósticos, ventas y gastos; aspectos económicos, como la reducción de los costos de capital, un aumento en los ingresos y finalmente una reducción en los costos operativos de la empresa, estos factores muestran cómo le está yendo a la empresa en términos de liquidez, solvencia, deuda, desempeño y niveles de desempeño (p. 46).

Objetivos de la gestión en las empresas

El objetivo esencial de la gestión dentro de las entidades, es la maximización de la riqueza organizacional como efecto de la sinergia de todas las áreas funcionales de las organizaciones; esto

se da por la consecuencia de la optimización de las decisiones, tales como las de administración, inversión, financiación y dividendos (Fajardo & Soto,2018).

Es importante fomentar la sinergia dentro de los equipos de trabajo de la empresa para tener resultados alentadores que conlleven a lograr objetivos en línea con el desarrollo de la entidad y seguidamente a ello mejorar la gestión en los distintos procesos económicos que se desarrollan dentro de la organización.

Además Fajardo & Soto (2018) señalan los objetivos más importantes de la gestión financiera dentro de las empresas, y estas son:

Maximización de la Riqueza de los Accionistas

Es el principal objetivo de la gestión financiera, debido a que todas acciones son enfocadas en obtener un rendimiento integral de la empresa, mediante la inversión a largo plazo en todas las áreas estratégicas de la organización, tales como excelencia en el talento humano, sistematización de los procesos, calidad en atención al usuario, producción de excelencia y control de costos adecuados, información financiera que cumpla la normativa contable con su respectivo análisis financiero.

Maximización de Utilidades de la Empresa

Es un objetivo de corto y mediano plazo, en la cual los administradores de las organizaciones se enfocan en obtener mayores rendimientos en lapso de tiempo menor a un año. Lograr este objetivo por parte de la empresa, en muchas circunstancias se contrapone a una visión futurista o de largo plazo, debido al enfoque de los empresarios, de requerir que sus inversiones retornen lo más pronto

posible; al orientarse, tan solo en la obtención de utilidades rápidas, se pueden generar en el tiempo consecuencias negativas, que afectan el desarrollo de forma integral de la empresa, al no haber reinvertido las utilidades en mejorar la imagen corporativa de la misma. En síntesis, aquí prima como indicador las ganancias en relación a las ventas y activos; sin preocuparse de la excelencia en los procesos administrativos y la oferta de un producto o servicio que prevalezca a través del tiempo.

Definición de la Variable Cuentas por Cobrar

Aranda & Sangolquí (2010) asevera, que las cuentas por cobrar son aquellas cantidades que los clientes adeudan a una compañía por haber obtenido de esta bienes o servicios o por la obtención de crédito dentro de un curso ordinario de los negocios. Además, son parte del activo circulante originada por las ventas a crédito (p. 18).

Por otro lado Palma & Torres (2015) afirman que, las cuentas por cobrar es un concepto de contabilidad donde se registran los aumentos y las disminuciones derivados de la venta de conceptos distintos a mercaderías o prestación de servicios, única y exclusivamente a crédito documentado (títulos de crédito, letras de cambio y pagarés) a favor de la empresa y para esto existen programas para llevar a cabo las operaciones (p. 38).

En esa línea cabe señalar lo que dice Acuña & Cuaresma (2019), referente a las cuentas por cobrar:

Las cuentas por cobrar surgen básicamente del otorgamiento de un crédito a los clientes. El objetivo de dicho crédito es incrementar las ventas y, con ello, maximizar la rentabilidad. Si la empresa no da crédito y la competencia sí (con

niveles similares de precios), entonces los clientes preferirán comprar al competidor y los ingresos y la rentabilidad de la empresa disminuirán en gran significancia. Como ello se recomienda dar crédito a los clientes estableciendo políticas adecuadas para un buen control del activo, y por consiguiente brindarle la confianza y respaldo por parte de la empresa. (p. 27).

En palabras de Nuñez (2021) refiere que, las cuentas por cobrar “son cuentas contables generadas de manera comercial y no comercial entre los partícipes ya sean estas entidades públicas o privadas, personas que operan en cualquier actividad dentro del rubro empresarial ”(p. 5).

Importancia de las cuentas por cobrar

Según Ramos (2021) menciona que las cuentas por cobrar son de gran importancia para una empresa, pues representan los derechos que ella tiene sobre los clientes, con el fin de obtener beneficios ya sea mediante mercancías o servicios vendidos. Considera que es importante porque las cuentas por cobrar se constituyen como aquellos derechos que posee la empresa para ofrecerles beneficios a sus clientes ofreciendo nuevos métodos de pago, tales como créditos, y otras formas beneficiando al cliente, y por ende a la empresa o institución.

Además Vera (2023) precisa lo siguiente con referente a las cuentas por cobrar:

Hoy por hoy las cuentas por cobrar tiene un rol fundamental para las organizaciones, en la actualidad, las ventas en gran volumen son realizadas a créditos, con su respaldo en facturas, estas últimas son detalladas en contabilidad, en la cuenta con nombre cuentas por cobrar, son dineros estimados a ser recibidos por sus clientes a corto y largo plazo (p.5).

De esta manera se denota la gran importancia de las cuentas por cobrar y lo que estas representan dentro del activo de la empresa. Es importante tener un adecuado control sobre los distintos créditos que se tenga con los clientes, para un adecuado manejo de las finanzas dentro de la organización. Todo esto conlleva a diseñar procesos y estrategias para un adecuado control de las cuentas por cobrar, lo cual permitan lograr objetivos y escenarios favorables dentro de las finanzas de la empresa ya que, esto permite tener un dominio concreto y claro sobre el giro económico de la organización.

Objetivos de las cuentas por cobrar

Es importante tener en cuenta los objetivos de las cuentas por cobrar y saber cuál es su esencia y finalidad que tienen dentro de la empresa.

Flores Carrión et al., (2022) refiere:

El objetivo de cuentas por cobrar es tener un control y un adecuado manejo de las ventas a crédito que realiza la empresa, ya que es importante tener una fecha para la cancelación, tener un registro de las cancelaciones y ventas realizadas, además de las fechas de cumplimientos con sus respectivos montos. De esta información, se podrá tener una lista de clientes que son considerados morosos (p.33).

Por otro lado Castro (2011) da otro alcance acerca de los objetivos de las cuentas por cobrar, y dice lo siguiente:

El objetivo de las cuentas por cobrar es registrar todas las transacciones que se han generado a consecuencia de las deudas de los clientes. A su vez, utilizarla como herramienta para generar mayor nivel de ventas; impulsar el incremento de sus

utilidades y la inversión de la empresa. Es fundamental cotejar el costo y el riesgo de una política de crédito con las ganancias que se puedan obtener o esperar, para evaluar si la inversión en las cuentas por cobrar adicionales es menor que el gasto de los recursos que se generan para su financiamiento, de ser el resultado desfavorable, la empresa debe rechazar la inversión adicional de esas cuentas por cobrar. Es conveniente que toda entidad constantemente evalúe su cartera de cuentas por cobrar y créditos otorgados a sus clientes, a fin de no afectar la liquidez de la empresa y pueda cumplir con la cadena de pagos y compromisos pactados (p.6).

Clasificación de las cuentas por cobrar

Es importante clasificar las cuentas por cobrar para tener una mayor claridad y saber cuál es la categoría a la que pertenecen.

Palma & Torres (2015, p. 38) dividen a las cuentas por cobrar de la siguiente manera:

- **Corto plazo:** Aquellas cuya disponibilidad es inmediata dentro de un plazo no mayor de un año.
- **Largo plazo:** Su disponibilidad es a más de un año.

Las cuentas por cobrar a corto plazo, deben presentarse en el Estado de Situación Financiera como activo corriente y las cuentas por cobrar a largo plazo deben presentarse fuera del activo corriente. Pueden subclasificarse de acuerdo a su origen en dos grupos que son: a cargo de clientes y a cargo de otros deudores.

Proceso de cuentas por cobrar

Para Palma & Torres (2015,p. 39) existen dos procesos en las cuentas por cobrar, lo cual se detalla a continuación :

- 1. Facturación:** Se inicia cuando se envía un pedido o cuando se completa la prestación de un servicio; y es responsable de asignar un valor y de la emisión de una factura al cliente.
- 2. Pagos.** Es una actividad constante e importante del proceso de las cuentas por cobrar. Al final de las actividades de cobranza de cada día, el departamento de crédito y cobranza determinará si ha llegado o no al objetivo diario, planteado por la gerencia y empresas.

Dimensiones de la variable Gestión de cuentas por cobrar

Morales & Morales (2017) hace referencia con respecto a las dimensiones que tiene las cuentas por cobrar, lo cual es muy importante mencionar y de esta manera es imprescindible tenerlas en claro para así poder comprenderlas. Es por ello que estos autores mencionan las dimensiones, políticas de crédito, políticas de cobranza y políticas de cuentas incobrables, las cuales se detallan a continuación:

1. Dimensión Políticas de crédito

Estas hacen referencia de las demás políticas, tienen variantes como las políticas restrictivas, las que indican a la empresa cuando no se puede otorgar un crédito, o simplemente cuánto de cortos tienen que ser los créditos, de este modo se previenen pérdidas, o el castigo de cuentas de cobranza dudosa; a pesar de tener una fuente de seguridad, esta puede asustar a los

clientes, por lo que afectaría sobre las ventas y de efecto sobre las utilidades; a que al no haber cuentas por cobrar, afecta en los ingresos y estos en las utilidades. Por otro lado, se tiene a las políticas liberales, están en función a las políticas de las empresas clientes, por lo que no se tiene mucha exigencia en los créditos, las condiciones y los periodos de asignación. Del mismo modo, se presentan las políticas racionales, estas consideran siempre la razonabilidad en función a los clientes y los gastos que ocasiona su cobranza, de modo que a pesar de los retrasos se siga manteniendo el margen de ganancia para la empresa, estas son las más recomendables que consideran para la decisión de las características de la producción, y tengan un flujo adecuado de los créditos como de las cobranzas, donde su implementación se da en relación con la administración o decisiones de la gerencia (Morales & Morales, 2017).

Es importante mencionar que Morales & Morales (2017, p. 136) señalan algunas políticas de crédito importantes que se menciona a continuación:

- **Tiempo**

Esta política indica el tiempo máximo concedido a los clientes. Puede y debe ajustarse frecuentemente a las condiciones financieras del área geográfica.

- **Plazos**

En la determinación de los plazos máximos y mínimos debe examinarse cuidadosamente lo siguiente:

- a) Los plazos que otorguen otras empresas similares.
- b) La inversión que se requiere en las cuentas por cobrar.
- c) Los recursos de financiamiento disponibles y el costo de capital.

- d) La determinación del porcentaje de crédito que podrán financiar los proveedores.
- e) Los ciclos de duración de los productos

- **Descuento por pronto pago**

Para establecer esta política, se fija un porcentaje que resulte atractivo a los clientes como un incentivo para pagar antes del vencimiento de la cuenta por cobrar, y que a la vez sea conveniente para la empresa. Por ejemplo, si la empresa ha usado recursos como financiamiento con costo, el descuento que ofrezca a los clientes debe ser menor que lo que la empresa paga por sus pasivos (Morales & Morales, 2017)

- **Descuento por volumen**

Para Morales & Morales (2017) “estos descuentos se establecen para incrementar el volumen de las ventas, y aunque se reduce el margen de utilidad, es necesario cuidar que exista utilidad para la empresa” (p. 136).

- **Descuentos en determinados artículos**

Estos descuentos se establecen para incrementar las ventas de artículos que tienen poca demanda o que son de menor calidad. También pueden aplicarse a algunos artículos que son de consumo complementario y que sirven como gancho para que el cliente consuma otros artículos al mismo tiempo (Morales & Morales, 2017).

Es importante tener presente estas políticas de descuento para de esta manera poder aplicarlas dentro de la empresa de una manera óptima y sobre todo brindarle una adecuada información al cliente para que este se mantenga informado y sobre

todo se le incentive a seguir contando con los servicios o productos de la empresa, y de esta manera poder tener una solvencia económica que contribuya al desarrollo de la empresa.

Proceso para determinar las políticas de crédito

Para Morales & Morales (2017, p. 140) existen ciertos procesos que se siguen al momento de establecer políticas de crédito, y estas son:

- **Establecer los estándares de crédito.**

En primer lugar, la administración debe decidir acerca de sus estándares de crédito, es decir, cómo llevará a cabo el proceso de análisis para otorgar crédito a los solicitantes de crédito.

- **Establecimiento de las condiciones de crédito**

Aquí se decide acerca de la extensión del periodo antes de que deba hacerse el pago, los plazos, los descuentos por pronto pago, los plazos mínimos y máximos etcétera.

- **Establecer políticas de cobranza**

La última etapa en el desarrollo de una política de crédito consiste en decidir respecto del cobro. Estas políticas pueden variar desde no hacer nada si un cliente paga en forma tardía, o usar medidas relativamente diplomáticas; por ejemplo, enviar una carta para requerir el pago, cobrar intereses sobre los pagos que se retrasan más de cierto periodo específico, hasta amenazar con tomar acciones legales al primer retraso, todo dependerá de lo que la empresa desee enviar como mensaje a los clientes.

Las políticas antes mencionadas contribuyen a la adecuada gestión de las cuentas por cobras, además contribuyen a un mejor control sobre estas y que a la larga rendirá frutos para la organización mostrando una mejora económica dentro de sus operaciones que realizan a menudo.

Evaluación del crédito

Según Morales & Morales (2017), en el caso del “otorgamiento de créditos generalmente se especifican las pautas para la investigación sobre el cliente, normas para fijar los límites de crédito, el monto de crédito, los pagos periódicos y la asignación de responsabilidades para administrar todo el proceso” (p. 100).

Análisis de solvencia

Según Rosas & Ochante (2022) mencionan que, para el ámbito empresarial, realizar un análisis de solvencia es clave para el empresario, dando a entender el escenario real de la empresa y aquellos riesgos que están expuestos por la economía del país.

Morales & Morales (2017) refiere lo siguiente:

La solvencia es la posición financiera que refleja el estado de liquidez aceptable, es decir, si en un momento dado el deudor cuenta con dinero suficiente para cubrir sus compromisos. Es posible que tenga utilidades cuantiosas, pero todas ellas invertidas en valores fijos, y que no tenga activo circulante (p. 122)

Nivel de morosidad

Rosas & Ochante (2022) expresan lo siguiente

El nivel de morosidad en Perú puede ser un factor significativo, después de una situación de pandemia, los problemas de las empresas para obtener liquidez han

aumentado, por lo que no se puede medir con exactitud, pero se puede calcular según los días atrasados luego del vencimiento de la obligación en qué situación se encuentra la persona jurídica deudora (p. 30-31).

Capacidad de pago

Para Morales & Morales (2017), el objetivo de este factor es analizar la capacidad que tiene un cliente para generar efectivo suficiente en el futuro, y cumplir sus compromisos financieros, con base en la viabilidad de su negocio, dentro de la industria.

2. Dimensión Políticas de cobranza

Son todos los procedimientos que se tiene que seguir en los clientes que tienen créditos, de estos depende el éxito de las cobranzas en caso de una empresa. Por lo que, tienen la relevancia de haber estudiado al cliente antes de haber otorgado un crédito, solo así se tendrá la idea clara de qué hacer o qué solicitar para que se logre realizar la cobranza, por ende, de allí es que nacen las políticas de cobranza, donde la compañía también debe reflejar sus necesidades para dar ajustes a estas políticas (Morales & Morales, 2017)

Importancia de la Cobranza

Morales & Morales (2017) destacan en forma especial que la productividad de un negocio, en muchos casos su éxito o fracaso, puede verse determinada por la eficiencia con que recupere sus cuentas por cobrar. Por ello, la gerencia debe asegurarse que la función de cobranza se centre en un individuo o en un departamento particular de la organización, que produzca los resultados más efectivos (p. 145).

Estrategias de Cobranza

Para determinar las estrategias de cobranza es fundamental segmentar la cartera de clientes, de acuerdo con las características comunes de cada cliente y las cuentas, por ejemplo: Antigüedad, monto, producto, geografía, perfil de cliente o la deuda, para así determinar las estrategias y políticas de cobranzas adecuadas. Las estrategias establecen las formas de cobrar, los criterios de negociación, como los plazos y condonaciones, todos ellos adecuados al segmento que se haya definido (Morales & Morales, 2017)

Llamadas telefónicas

Las llamadas por teléfono son las acciones más efectivas de cobranza, ya que generalmente permiten establecer contacto de manera directa con el cliente mediante un diálogo y de esta manera poder concientizarlo de la obligación pendiente que tiene por cancelar con la empresa que le ha otorgado el crédito (Morales & Morales, 2017).

Cabe resaltar que, al momento de realizar las llamadas de cobro a los diferentes clientes, estos pueden utilizar estrategias no tan éticas al momento de contestar las llamadas. Ello implica por parte de la empresa emplear técnicas para contactar al cliente y que el proceso de cobranza busque un equilibrio entre cobrar rápido y mantener la relación con el cliente. Por ende, se necesita tener una capacitación previa al personal para poder encomendarle esta responsabilidad, la cual conlleva a utilizar estrategias de cobranza adecuadas que contribuyan a un buen manejo de la conversación con el cliente dentro de todo el proceso de cobranza.

Notificación por escrito

Los esfuerzos intermedios de cobro normalmente se manejan por correspondencia, porque hacer llamadas telefónicas o visitas personales ocasiona gastos mayores a la empresa, esta acción

debe complementarse con la pericia del personal de cobranza, quien debe redactar cartas que motiven al cliente a pagar el saldo vencido, con el suficiente tacto para inducirlo a cumplir su compromiso sin caer en el riesgo de afectar su crédito mercantil y sin ofenderlo (Morales & Morales, 2017)

Recurso legal

Es la fase del proceso de cobranza en el que se usan las leyes y contratos para obligar al deudor a cumplir con las cláusulas de los contratos de los créditos establecidos entre la empresa y el cliente, como consecuencia de haber agotado las otras maneras de cobro más flexibles y no haber logrado que el cliente cubra las deudas (Morales & Morales, 2017)

3. Dimensión Políticas de cuentas incobrables

Se pueden tener casos donde es necesario entregar el crédito, otros casos en los que no se completa la totalidad de la deuda. Frente a los cuales se realizan provisiones en cuanto a los recursos de la empresa, que fueron afectados, de modo que se respalde de algún modo las pérdidas que van a generar a la empresa. Para lo anterior, se presentan varias formas en las que se puede designar como incobrables: una de ellas hace parte sobre las ventas, ya que se considera como gastos en caso de que haya ventas realizadas al crédito. Otra parte recae sobre el saldo perteneciente a la cuenta por cobrar, donde se ha de determinar un cociente entre el monto de cuentas incobrables con el valor de ventas netas obtenidas al finalizar un periodo, por otro lado, también se puede buscar la relación con el porcentaje de pérdidas finales (Morales & Morales, 2017).

Provisión de deudas incobrables

Se denominan cuentas de cobranza dudosa, aquellas que habiéndose realizado las gestiones de cobranza y transcurrido un tiempo más allá de lo razonable, no se ha podido hacer efectivo su cobro debido a dificultades financieras del deudor.

Existe una técnica de provisión de recursos financieros que permitan afrontar las cuentas incobrables a las empresas, cabe destacar que las cuentas incobrables son el último peldaño del proceso de cobranza, por salud financiera de las empresas no se debe llegar a ese estado, sino a hacer un seguimiento a los clientes con la finalidad de detectar su insolvencia o falta de liquidez para afrontar sus acreencias (Morales Castro & Morales Castro, 2017).

Castigo de deuda incobrable

Las cuentas incobrables son aquellas que una empresa ya no puede recuperar luego de haber efectuado, por ejemplo, una venta a crédito. Es decir, las cuentas incobrables corresponden a un monto del valor total de las ventas que los clientes o deudores no llegan a cancelar. Usualmente, siempre existe una porción de las ventas que la compañía no llega a cobrar. Esto es parte del riesgo del negocio que se conoce como riesgo de crédito. En concreto, este monto de incobrables tiene un impacto en las empresas porque representa un gasto. Así, lo importante es reconocer dicha pérdida en los estados financieros y prever que siempre va a ocurrir, aunque sea en una pequeña magnitud (Westreicher, 2020).

Factores que influyen en las cuentas incobrables

Para Westreicher (2020) existen unos factores principales que influyen en las cuentas incobrables, y estos son:

- **Gestión de cobranza de la empresa:**

La compañía puede aplicar distintas herramientas para facilitar la cobranza. Por ejemplo, puede ofrecer una disminución del monto de la deuda para recuperar o, al menos, un porcentaje de valor de la venta.

- **Entorno macroeconómico:**

Ante una coyuntura de crecimiento económico, las personas y empresas tendrán más recursos para cumplir con sus obligaciones. Sin embargo, frente a una crisis, los agentes serán más proclives a caer en el impago.

- **Situación particular del deudor**

Puede ser que el individuo o empresa deudora enfrente un problema de solvencia. Por esa razón, es importante que las firmas conozcan a sus clientes antes de venderles a crédito.

Tratamiento contable

Existen aspectos muy importantes a tener en cuenta en el tratamiento contable con respecto a las cuentas incobrables, y tales aspectos están relacionados con las NIFF 9, que habla de los instrumentos financieros. En base a esto es de suma trascendencia tener un registro contable correcto con respecto a la incobrabilidad de las cuentas ya que esto repercutirá dentro de la contabilidad de la empresa.

Existen reglas contables específicas para evaluar estas operaciones y presentar en los estados financieros los efectos de su reconocimiento inicial y el resultado por la recuperación o cancelación de cada transacción; en consecuencia, tal y como veremos más adelante de la identificación de los efectos en las cuentas de activo y del estado de resultados, dependerá la

asignación del correcto tratamiento en el cálculo del impuesto diferido. Para efectos fiscales las cuentas incobrables pueden ser consideradas como deducibles en la determinación del impuesto sobre la renta (cuando se presente la prescripción) o antes si existe una imposibilidad práctica de cobro. Por otra parte, tratándose de imposibilidad práctica de cobro para efectos fiscales encontramos que existen diversos requisitos, según el valor de la cuenta por cobrar (Westreicher, 2020).

1.4. Formulación del Problema

1.4.1. Problema General

¿Por qué es importante la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Prodermet SRL de la Provincia Constitucional del Callao, 2022?

1.4.2. Problemas Específicos

¿Por qué es importante establecer políticas de crédito en la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Prodermet SRL de la Provincia Constitucional del Callao?

¿Por qué es importante establecer políticas de cobranza adecuadas en la empresa Prodermet SRL de la Provincia Constitucional del Callao?

¿Por qué es importante establecer políticas de cuentas incobrables en la empresa Prodermet SRL de la Provincia Constitucional del Callao?

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Determinar la importancia de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Prodermet SRL., de la Provincia Constitucional del Callao, Periodo 2022.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Determinar la importancia de establecer políticas de crédito en la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Prodermet SRL de la Provincia Constitucional del Callao.
- Determinar la importancia de establecer políticas de cobranza en la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Prodermet SRL de la Provincia Constitucional del Callao.
- Determinar la importancia de establecer políticas de cuentas incobrables en la empresa Prodermet SRL de la Provincia Constitucional del Callao.

1.6. Justificación

Para el autor Bernal (2010) toda investigación está orientada a la resolución de algún problema, por consiguiente, es necesario justificar, o exponer, los motivos que merecen la investigación. Asimismo, debe determinarse su cubrimiento o dimensión para conocer su viabilidad. La presente investigación se enfocará en estudiar la importancia de la gestión de cuentas por cobrar dentro del entorno de la empresa Prodermet SRL. Al emplear una buena gestión, la organización tendrá una mejor proyección de sus ingresos, lo que permitirá apoyarse al momento de la toma de decisiones, una buena gestión implica, además, un buen procedimiento de cobranza y seguimiento.

1.6.1. Justificación Teórica

Según Bernal (2010) hace referencia que en la investigación hay una base teórica cuando el objetivo de la investigación es involucrarse en la reflexión y el debate académico sobre las teorías que ya se conocen para que de esta manera se pueda confrontar y comparar resultados o hacer una epistemología del conocimiento existente. En esta investigación se revela y fortalece los conocimientos teóricos acerca de las diferentes teorías que existen con respecto a las cuentas por

cobrar, la gestión, sus objetivos, dimensiones, características que poseen y su gran importancia que significa dentro de la contabilidad de una empresa. De esta manera y desde una perspectiva teórica, esta información es el complemento para la teoría existente. La justificación teoría de esta investigación fue describir la gestión de cuentas por cobrar dentro de una empresa privada con la intención que aporte conocimiento sobre el tema.

1.6.2. Justificación Práctica

Según Bernal (2010) la justificación practica se considera cuando la investigación desarrolla un problema que de presentarse puede resolverse o al menos desarrollar una estrategia que, al aplicarse, puede ayudar a resolver el problema y así poder agregar consistencia a la investigación que se está desarrollando. La presente investigación tiene como propósito profundizar en la comprensión existente sobre la importancia que tiene el manejo adecuado de la gestión de cuentas por cobrar, el desarrollo económico y financiero de las empresas y conseguir como meta y fin último la óptima continuidad de las operaciones. Esta investigación aportara de forma práctica la importancia de tener un control adecuado en la administración de las cuentas por cobrar con la finalidad de desarrollar estrategias que conlleven a optima crecimiento de la empresa.

1.6.3. Justificación Metodológica

Según Bernal (2010) la justificación metodológica del estudio que se está realizando se lleva a cabo cuando el proyecto a emprender propone un nuevo método o estrategia para generar entendimiento válido y confiable para la investigación. Esta investigación pretende definir la importancia de la variable “cuentas por cobrar” a través de herramientas metodológicas. Es por ello que esta investigación se justifica, teniendo en cuenta que es de nivel descriptivo, enfoque cuantitativo, con el diseño no experimental, transversal. Además, se respetó las diferentes

definiciones teóricas de los distintos autores citados que van en concordancia en lo que respecta a la población, muestra, instrumento de recolección de datos, la validez y confiabilidad que están presentes en esta investigación.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

En la presente investigación se utilizó el tipo de metodología no experimental, con un enfoque cuantitativo, diseño transversal y de un nivel descriptivo, aplicada.

Es importante mencionar que al ser un diseño no experimental no se manipulo de manera intencionada la variable estudiada, por otra parte, la investigación es de diseño transversal debido a que se recolectaron los datos en un periodo determinado.

Agregando a lo anterior, cabe señalar que para Hernández et al.,(2018) el tipo de investigación no experimental se define como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Por ende, se trata de estudios en los que no se hace variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto posterior sobre las variables dependientes. En esa línea lo que se hace en la investigación no experimental es observar o medir fenómenos y variables tal como se dan en su contexto natural, para poder analizarlos.

Enfoque

Esta investigación se enfoca en determinar la importancia de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Prodermet SRI, la cual que se encuentra ubicada en la Provincia Constitucional del Callao, Periodo 2022; y para ello se utilizará un enfoque cuantitativo.

Según Hadi et al. (2023) señala que la investigación cuantitativa es un enfoque de investigación en la que se utilizan métodos numéricos y estadísticos para medir y analizar los datos; y además, este tipo de investigación es utilizada para generar estadísticas y establecer

relaciones entre variables. De esta manera los datos se recolectan a menudo a través de encuestas y experimentos controlados.

Nivel

La presente de investigación es de nivel descriptivo porque busca responder a lo importante que significa establecer políticas de crédito, cobranza y políticas de cuentas incobrables en la gestión de cuentas por cobrar dentro de la empresa Prodermet SRL. Es por ello que se pretende realizar una descripción clara y concisa de lo estudiado

Para Hernández et al., (2018) los estudios descriptivos pretenden especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que requiera análisis. Es decir, miden o recolectan datos y reportan información sobre los conceptos o variables a los que se refieren, de forma independiente o conjunta.

2.2. Población y Muestra

2.2.1. Población

Para Hadi et al., (2023) la población de investigación representa un conjunto de individuos o elementos de los cuales se desea obtener información o conocimiento. Además, la población es el grupo de individuos o elementos que tienen características específicas y sobre los cuales se quieren hacer inferencias o generalizaciones. Cabe resalta que la población puede ser grande o pequeña, accesible o no accesible, y puede ser dividida en diferentes grupos o subgrupos.

En cuanto a la población a estudiar, se consideró a la empresa Industrial Prodermet SRL. de la Provincia Constitucional del Callao, contando con la colaboración de 7 trabajadores de las áreas: Administración, Contabilidad y Comercial.

2.2.2. Muestra

Hadi et al., (2023) afirma que la muestra es el grupo de individuos o elementos seleccionados de la población que compone la investigación para posteriormente ser estudiados, en tal sentido los resultados obtenidos de la muestra se utilizan para hacer inferencias o generalizaciones sobre la población. Por otra parte, si el investigador elige la población para su investigación se procede a utilizar el tipo muestreo no probabilístico donde no se utilizan métodos estadísticos para seleccionar a los participantes y además se emplea cuando la población es reducida, es decir, menos de cien personas.

En la presente investigación se aplica el muestreo no probabilístico, en ese sentido se tomó en cuenta una muestra conformada por 7 trabajadores que se desempeñan en el área administrativa, contable y comercial. La muestra representativa se caracteriza por agrupar al personal íntimamente ligado e involucrado en la gestión de cuentas por cobrar, por lo cual se da a conocer en la siguiente tabla.

Tabla 1

Población y muestra

Variable	Población	Muestra
Cuentas por cobrar	Trabajadores del área administrativa, contable y comercial.	7

Fuente: Elaboración Propia

2.3. Técnica e instrumento de recolección de datos

2.3.1. Técnica

La técnica utilizada para la recolección de datos en esta investigación fue la encuesta, como lo menciona Hadi et al., (2023) la encuesta puede ser utilizada de dos maneras; como técnica o como método. Al ser utilizada como técnica permite recoger datos esenciales de los encuestados con el propósito de brindar información útil que se necesita para la investigación.

Para esta investigación se utilizó la encuesta como técnica, con la finalidad de obtener información relevante y confiable, que se aplicó mediante un cuestionario a los trabajadores que pertenecen al área administrativa, contable y comercial de la empresa Prodermet SRL, ubicada en la Provincia Constitucional del Callao.

2.3.2. Instrumento

En esta investigación se utilizó como instrumento el cuestionario, tal como menciona Arias (2020) el cuestionario es un instrumento de recolección de datos utilizado muy a menudo en las investigaciones, que consiste en un conjunto de preguntas presentadas y enumeradas conjuntamente con una serie de posibles respuestas que el encuestado debe responder. Es importante señalar que no existen respuestas correctas o incorrectas, todas las respuestas llevan a un resultado diferente y se aplican a una población conformada por personas.

Tabla 2

Técnica e instrumento de recolección de datos

Variable	Enfoque	Técnica	Instrumento	Muestra
Cuentas por cobrar	Cuantitativo	Encuesta	Cuestionario	7

Fuente: Elaboración propia

2.4. Validez y Confiabilidad

Para la correcta aplicación del instrumento de recolección de datos, que en este caso es el cuestionario, debe cumplir con criterios esenciales; y estos son la validez y confiabilidad.

2.4.1. Validez

El instrumento de recolección de datos de esta investigación fue sometido al juicio de (3) expertos en la materia de auditoría, contable y gestión empresarial, con el objetivo de demostrar la validez de la aplicación. Para Hernández et al. (2018) la validez del contenido se obtiene mediante las opiniones de expertos y al asegurarse de que las dimensiones medidas por el instrumento sean representativas del universo o dominio de dimensiones de las variables de interés.

Tabla 3

Validez de expertos

Nombres y Apellidos	Opinión	Instrucción y Especialidad del Validador
Juan Antonio León Muñoz	Aplicable	Contador Público, Maestría en Gestión, Auditor y Especialista en Control Interno.
Geyner Rachir Hernández Zarate	Aplicable	Contador Público, Maestría en Gestión Pública.
Violeta Narcisa Frías Delgado	Aplicable	Licenciada en Administración, Magister en Alta Dirección Empresarial.

Fuente: Elaboración propia

2.4.2. Confiabilidad

Según Hernández et al., (2018) la confiabilidad de un instrumento de medición es el grado en que su aplicación repetida a la misma persona u objeto produce el mismo resultado. Además, la confiabilidad de los instrumentos de medición está determinada por diversas técnicas, las cuales se analizan brevemente después de revisar los conceptos de validez y objetividad. En la presente

investigación el instrumento se aplicó a 7 trabajadores del área administrativa, contable y comercial de la empresa Prodermet SRL, ubicada en la Provincia Constitucional del Callao.

Como modelo de referencia con respecto a la confiabilidad del instrumento de esta investigación se utilizó el Alfa de Cronbach, cuyos resultados posteriores se midieron con la escala de valores para el coeficiente de confiabilidad que se presenta a continuación:

Figura 1

Escalas valorativas

Rangos	Interpretación
Menor a 0,70	Confiabilidad baja
0,70 a 0,90	Confiabilidad aceptable
0,91 a 1,00	Existe redundancia o duplicidad

Fuente: Oviedo & Campo (2005)

El coeficiente alfa de Cronbach aplicado a los ítems del instrumento, se calculó a través del software SPSS versión 29, y su resultado es de 0.905, el que según interpretación Oviedo & Campo (2005) tiene una “confiabilidad aceptable”, porque se encuentra en el rango 0.70 - 0.90. Por tanto, se concluye que la consistencia interna del instrumento utilizado es aceptable y procede su aplicación.

2.5. Procedimiento de recolección de datos

Hernández et al., (2018) da un importante aporte con referente al procedimiento de recolección de datos, que se muestra a continuación:

Una vez que se ha seleccionado un diseño de investigación apropiado y una muestra apropiada de acuerdo con la pregunta de investigación, la siguiente etapa consiste

en recolectar unidades o casos de muestreo/análisis relevantes (participantes, grupos, fenómenos, procesos, organizaciones, etcétera). Recolectar datos significa establecer procedimientos que nos lleven a recolectar datos con un propósito específico para complementar la investigación en curso.

Para la aplicación del cuestionario, se solicitó el permiso por escrito mediante una carta de autorización dirigida al gerente general de la empresa Prodermet SRL, solicitándole su autorización para poder aplicar dicho cuestionario de manera presencial a los trabajadores del área administrativa, contable y comercial que representan la muestra de la investigación.

Después de haber obtenido los resultados, estos se ordenaron de forma sistemática para poder elaborar la base datos la cual se procesó en el programa estadístico SPSS versión 29. Seguidamente se procedió a analizar, tabular y graficar los resultados, para posteriormente redactar la discusiones y conclusiones de la investigación.

2.5.1. Análisis de datos

Una vez que los datos se han codificado, transferido a una matriz, guardado en un archivo y “limpiado” los errores, el investigador procede a analizarlos. En la actualidad, el análisis cuantitativo de los datos se lleva a cabo por computadora u ordenador. Ya casi nadie lo hace de forma manual ni aplicando fórmulas, en especial si hay un volumen considerable de datos. Por otra parte, en la mayoría de las instituciones de educación media y superior, centros de investigación, empresas y sindicatos se dispone de sistemas de cómputo para archivar y analizar datos (Hernández et al., 2018).

Para el procesamiento de datos del cuestionario aplicado se eligió el programa estadístico SPSS versión 29, donde se analizaron los resultados por variable de investigación para su correcta interpretación.

2.6. Aspectos éticos

Hernández et al., (2018) menciona que no se debe plantear un proyecto que perjudique, dañe o tenga efectos negativos sobre otros seres humanos o la naturaleza. Además, menciona que la ciencia y sus procedimientos siempre tienen que estar al servicio de la humanidad y el bien común.

En el presente estudio se tomaron en cuenta aspectos importantes que van acorde con la ética al trabajo y que cumple con las pautas brindadas por la Universidad, uno de los aspectos es la confidencialidad; la cual ve que la información brindada será utilizada únicamente con fines académicos y su confidencialidad estará administrada de forma responsable. Otro de los aspectos es el consentimiento informado; donde el representante legal brinda la autorización para el uso de información de la empresa para el trabajo de investigación. Por último, se cumplió con la autenticidad de la información, donde es citada correctamente bajo los parámetros científicos y la normas APA (American Psychological Association) 7ma. edición.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

La muestra de estudio de la presente investigación estuvo conformada por trabajadores que laboran en el área administrativa, contable y comercial de la empresa Prodermet SRL, ubicada en la Provincia Constitucional del Callao. Los resultados del cuestionario aplicado son los siguientes:

Dimensión 1: Políticas de crédito

Tabla 4

Frecuencia de encuestados de la pregunta 1

Escala	f	%
Casi Siempre	3	42.86
Siempre	4	57.14
Total	7	100 %

Fuente: Elaboración según base de datos

Figura 2

Resultados en porcentaje con relación a la pregunta 1



Interpretación.

En la tabla 4 y figura 2 se observa que, de los 7 colaboradores de la empresa Prodermet SRL, 3 trabajadores manifiestan que “Casi Siempre” (42,86 %) se realiza evaluaciones de crédito y 4 de ellos indican que “Siempre” (57,14 %) le dan énfasis a realizar las evaluaciones respectivas a los clientes antes de otorgarles un crédito.

Tabla 5

Frecuencia de encuestados de la pregunta 2

Escala	f	%
Casi Siempre	1	14.29
Siempre	6	85.71
Total	7	100 %

Fuente: Elaboración según base de datos

Figura 3

Resultados en porcentaje con relación a la pregunta 2



Interpretación.

En la tabla 5 y figura 3 se observa que, de los 7 colaboradores de la empresa Prodermet SRL, 1 trabajador manifiesta que “Casi Siempre” (14,29 %) se establece adecuadas políticas de crédito y 6 de ellos indican que “Siempre” (85,71%) se ha optado por establecer políticas de crédito adecuadas que ayuden a una correcta administración y de esa manera poder evitar problemas que se puedan presentar a futuro.

Tabla 6

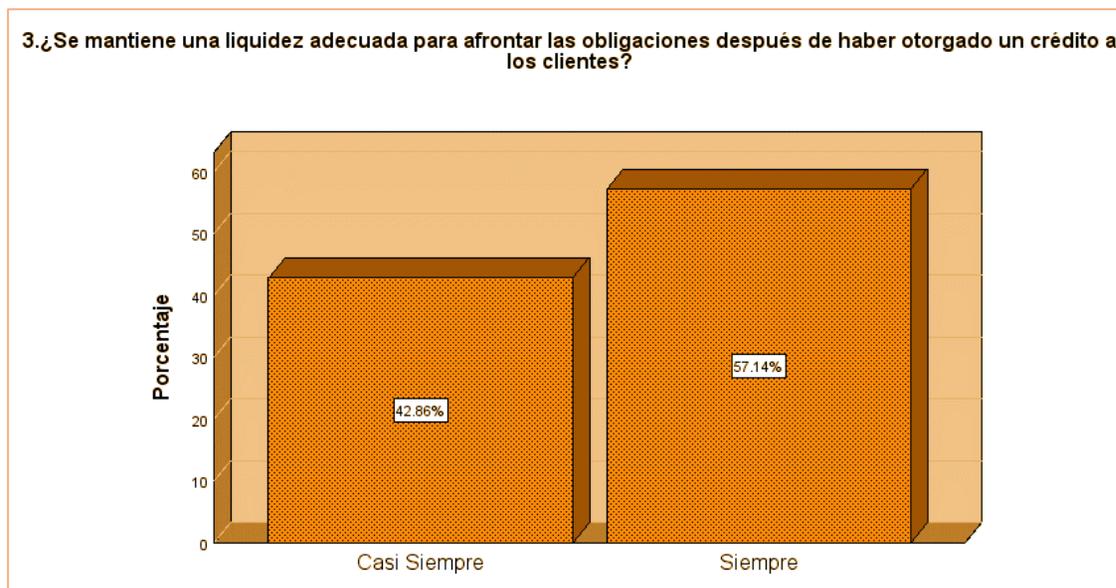
Frecuencia de encuestados de la pregunta 3

Escala	f	%
Casi Siempre	3	42.86
Siempre	4	57.14
Totales	7	100 %

Fuente: Elaboración según base de datos

Figura 4

Resultados en porcentaje con relación a la pregunta 3



Interpretación

En la tabla 6 y figura 4 se observa que, de los 7 colaboradores de la empresa Prodermet SRL, 3 trabajadores manifiestan que “Casi Siempre” (42,86 %) existe una adecuada liquidez después de que se haya otorgado un crédito y 4 de ellos indican que “Siempre” (57,14 %) la empresa cuenta con una liquidez considerable para afrontar las distintas obligaciones que se presenten en la realización de sus actividades comerciales.

Tabla 7

Frecuencia de encuestados de la pregunta 4

Escala	f	%
Casi Nunca	2	28.57
Casi Siempre	4	57.14
Siempre	1	14.29
Total	7	100 %

Fuente: Elaboración según base de datos

Figura 5

Resultados en porcentaje con relación a la pregunta 4



Interpretación

En la tabla 7 y figura 5 se observa que, de los 7 colaboradores de la empresa Prodermet SRL, 2 trabajadores manifiestan que “Casi Nunca” (28,57 %) existe una política que analice el historial del cliente, 4 de ellos indican que “Casi Siempre” (57,14 %) hay políticas adecuadas para saber el historial del cliente y 1 de ellos refiere que “Siempre” (14,29 %) se revisa el historial del cliente antes de otorgarle un crédito, y así saber que tan calificado esta para asumir una obligación con la empresa.

Tabla 8

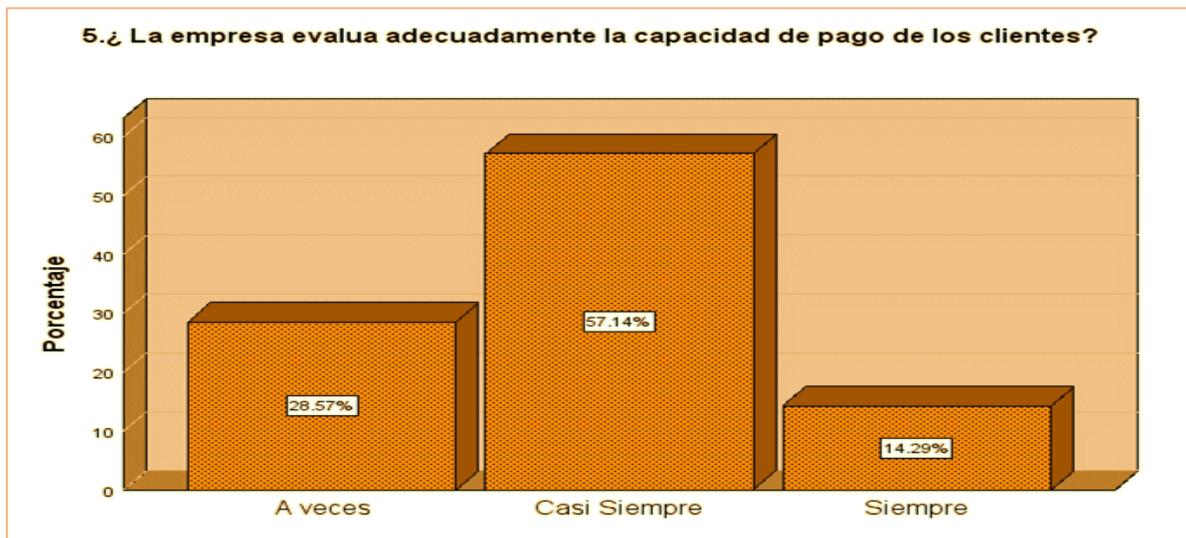
Frecuencia de encuestados de la pregunta 5

Escala	f	%
A veces	2	28.57
Casi Siempre	4	57.14
Siempre	1	14.29
Total	7	100 %

Fuente: Elaboración según base de datos

Figura 6

Resultados en porcentaje con relación a la pregunta 5



Interpretación.

En la tabla 8 y figura 6 se observa que, de los 7 colaboradores de la empresa Prodermet SRL, 2 trabajadores manifiestan que “A veces” (28,57 %) se evalúa la capacidad de pago de los clientes, 4 de ellos indican que “Casi Siempre” (57,14 %) se realiza la evaluación y 1 de ellos refiere que “Siempre” (14,29 %) se le realiza la respectiva evaluación para saber o estar al tanto de la capacidad de pago del cliente.

Tabla 9

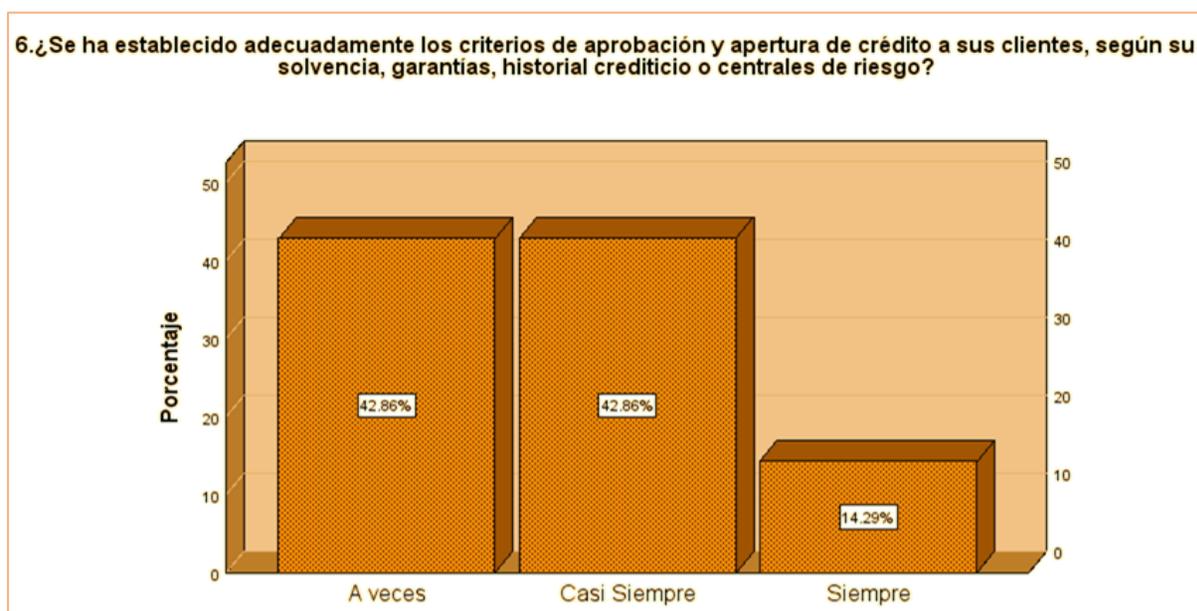
Frecuencia de encuestados de la pregunta 6

Escala	f	%
A veces	3	42.86
Casi Siempre	3	42.86
Siempre	1	14.29
Total	7	100 %

Fuente: Elaboración según base de datos

Figura 7

Resultados en porcentaje con relación a la pregunta 6



Interpretación.

En la tabla 9 y figura 7 se observa que, de los 7 colaboradores de la empresa Prodermet SRL, 3 trabajadores manifiestan que “A veces” (42,86 %) se establecen ciertos criterios para la apertura de crédito, 3 de ellos indican que “Casi Siempre” (42,86 %) se toma en cuenta dichos elementos y 1 de ellos refiere que “Siempre” (14,29 %) se toma en cuenta los criterios correspondientes para otorgarles créditos a los clientes.

Dimensión 2: Políticas de Cobranza

Tabla 10

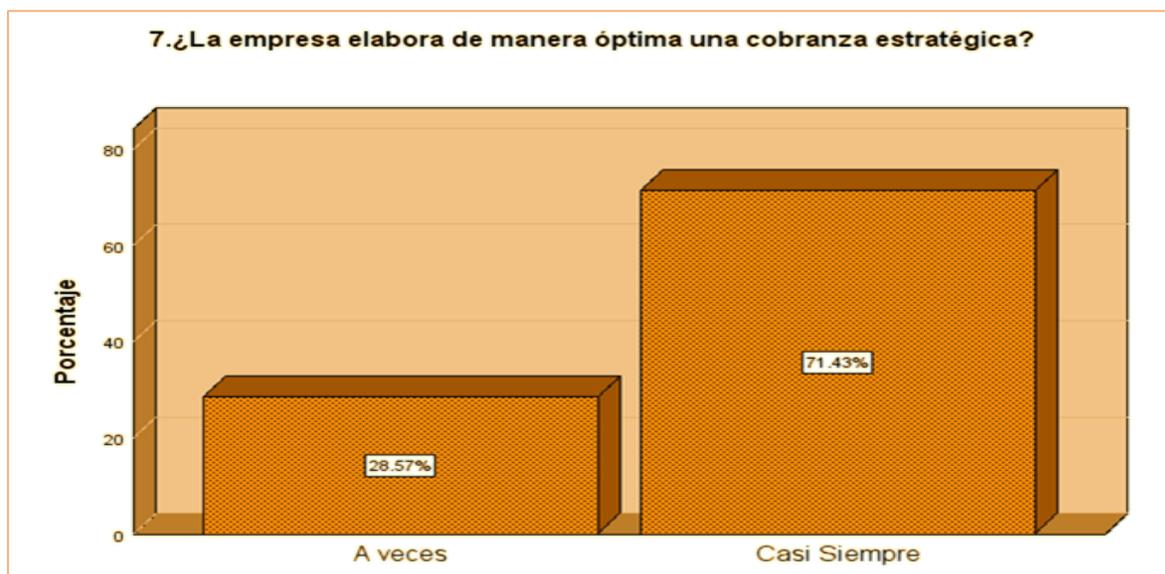
Frecuencia de encuestados de la pregunta 7

Escala	f	%
A veces	2	28.57
Casi Siempre	5	71.43
Total	7	100 %

Fuente: Elaboración según base de datos

Figura 8

Resultados en porcentaje con relación a la pregunta 7



Interpretación

En la tabla 10 y figura 8 se observa que, de los 7 colaboradores de la empresa Prodermet SRL, 2 trabajadores manifiestan que “A veces” (28,57 %) se realiza de manera estratégica el cobro de las deudas y 5 de ellos afirma que “Casi Siempre” (71,43%) la empresa emplea estrategias adecuadas que ayuden a cobrar las deudas de manera eficiente. En resumen, se observa que sí se elaboran estrategias adecuadas para poder cobrar las distintas deudas a los clientes.

Tabla 11

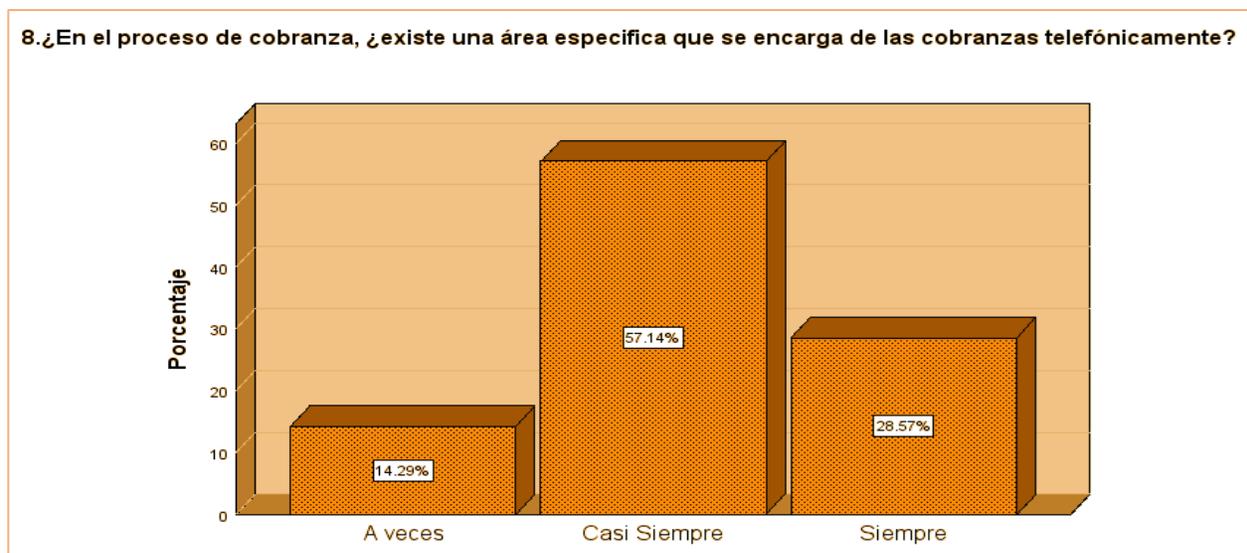
Frecuencia de encuetados de la pregunta 8

Escala	f	%
A veces	1	14.29
Casi Siempre	4	57.14
Siempre	2	28.57
Total	7	100 %

Fuente: Elaboración según base de datos

Figura 9

Resultados en porcentaje con relación a la pregunta 8



Interpretación.

En la tabla 11 y figura 9 se observa que, de los 7 colaboradores de la empresa Prodermet SRL, 1 trabajador manifiesta que “A veces” (14,29 %) se designa personal para el cobro de deuda de manera telefónica, 4 de ellos indican que “Casi Siempre” (57,14 %) existe un área específica para cobrar las deudas y 2 de ellos afirman “Siempre” se utiliza las llamadas telefónicas para el cobro respectivo de las deudas que tienen los clientes con la empresa.

Tabla 12

Frecuencia de encuestados de la pregunta 9

Escala	f	%
Casi Nunca	1	14.29
A veces	4	57.14
Casi Siempre	2	28.57
Total	7	100 %

Fuente: Elaboración según base de datos

Figura 10

Resultado en porcentaje con relación a la pregunta 9



Interpretación.

En la tabla 12 y figura 10 se observa que, de los 7 colaboradores de la empresa Prodermet SRL, 1 trabajador manifiesta que “Casi Nunca” (14,29 %) se envían notificaciones de cobranza, 4 de ellos refieren que “A veces” (57,14 %) se notifica con respecto al cobro de deuda y 2 afirman que “Casi Siempre” (28,57 %) se les envía algún tipo de notificación informando a los clientes sobre el cobro de la deuda.

Tabla 13

Frecuencia de encuestados de la pregunta 10

Escala	f	%
Nunca	2	28.57
Casi Nunca	4	57.14
Casi Siempre	1	14.29
Total	7	100 %

Fuente: Elaboración según base de datos

Figura 11

Resultados en porcentaje con relación a la pregunta 10



Interpretación.

En la tabla 13 y figura 11 se observa que, de los 7 colaboradores de la empresa Prodermet SRL, 2 manifiestan que “Nunca” se ha contado con un área legal encargada de cobro de deudas, 4 de ellos afirman que “Casi Nunca” (57,14 %) existido dicha área y 1 de ellos refiera que “Casi Siempre” existe un área legal que realice el cobro a los clientes.

Dimensión 3: Políticas de cuentas incobrables

Tabla 14

Frecuencia de encuestados de la pregunta 11

Escala	f	%
Casi Nunca	1	14.29
Casi Siempre	5	71.43
Siempre	1	14.29
Total	7	100 %

Fuente: Elaboración según base de datos

Figura 12

Resultados en porcentaje con relación a la pregunta 11



Interpretación.

En la tabla 14 y figura 12 se observa que, de los 7 colaboradores de la empresa Prodermet SRL, 1 de ellos manifiesta que “Casi Nunca” (14,29 %) se establecen políticas de provisión de cobranza, 5 de ellos afirman que “Casi Siempre” (71,43 %) se provisionan las cuentas por cobrar y 1 de ellos refiere que “Siempre” (14,29 %) se realiza la provisión de las deudas de acuerdo a normativa vigente.

Tabla 15

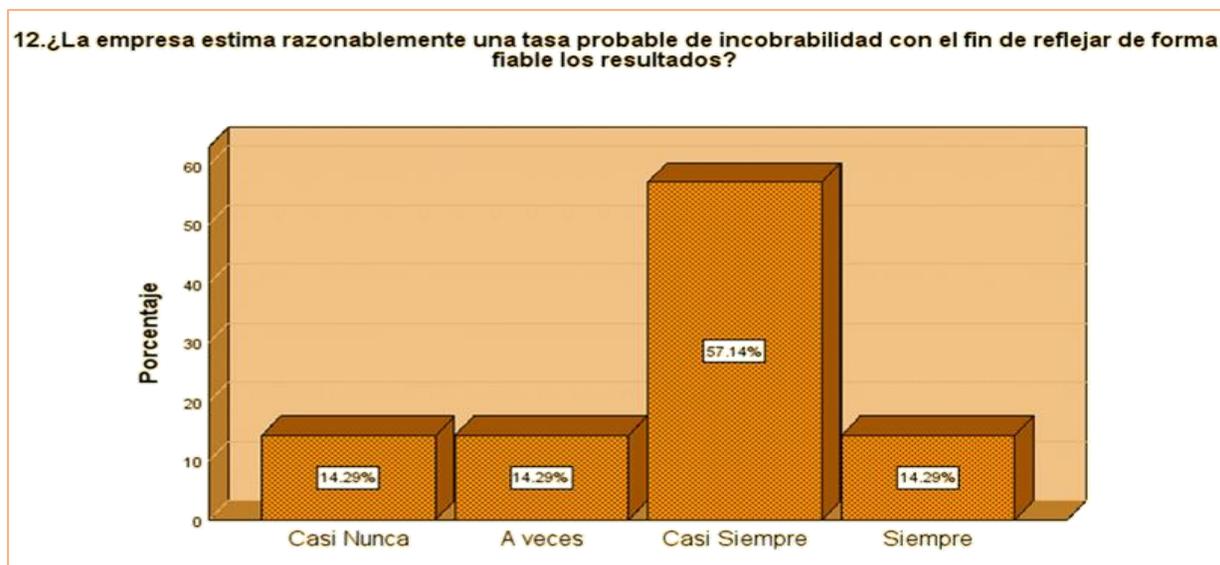
Frecuencia de encuestados de la pregunta 12

Escala	f	%
Casi Nunca	1	14.29
A veces	1	14.29
Casi Siempre	4	57.14
Siempre	1	14.29
Total	7	100 %

Fuente: Elaboración según base de datos

Figura 13

Resultados en porcentaje con relación a la pregunta 12



Interpretación.

En la tabla 15 y figura 13 se observa que, de los 7 colaboradores de la empresa Prodermet SRL, 1 de los trabajadores manifiesta que “Casi Nunca” (14,29 %) se estima la tasa de incobrabilidad, 1 de ellos afirma que “A veces” (14, 29 %) se realiza una estimación de tasa de incobrabilidad, 4 de ellos manifiestan que “Casi Siempre” (57,14 %) se realiza dicha estimación y 1 de ellos refiere que “Siempre” (14,29 %) se ha estimado una tasa de incobrabilidad de deudas.

Tabla 16

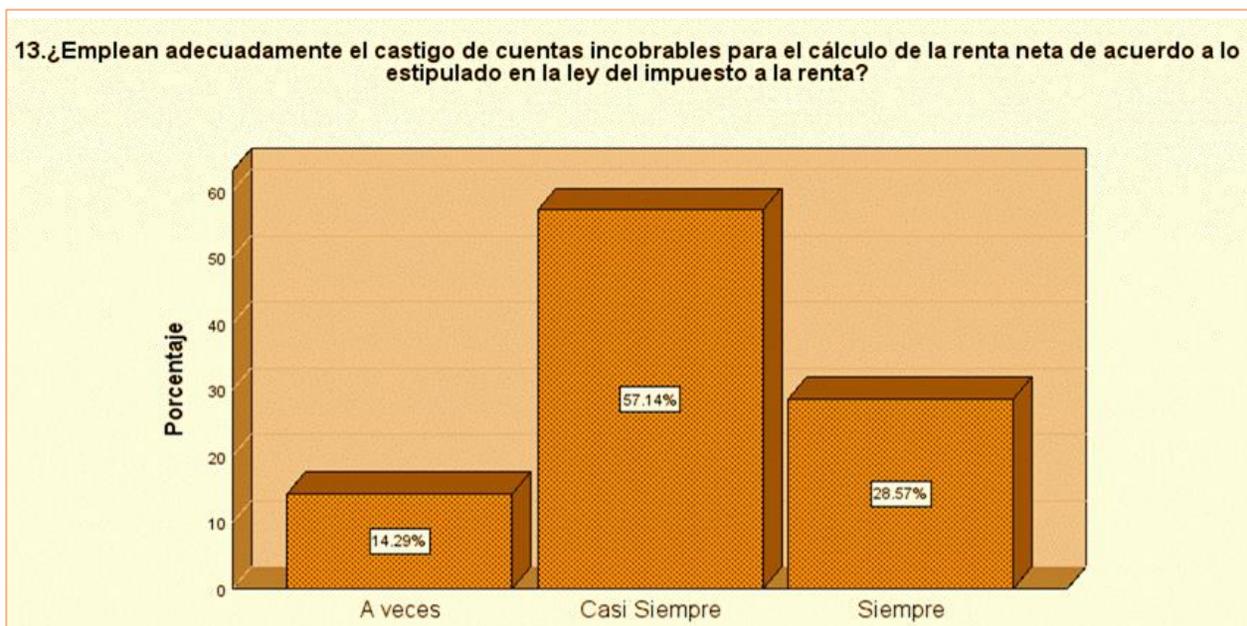
Frecuencia de encuestados de la pregunta 13

Escala	f	%
A veces	1	14.29
Casi Siempre	4	57.14
Siempre	2	28.57
Total	7	100 %

Fuente: Elaboración según base de datos

Figura 14

Resultados en porcentaje con relación a la pregunta 13



Interpretación.

En la tabla 16 y figura 14 se observa que, de los 7 colaboradores de la empresa Prodermet SRL, 1 trabajador manifiesta que “A veces” (14,29 %) se emplea el castigo de deuda, 4 de ellos afirman que “Casi Siempre” (57,14 %) se opta por un castigo de deuda adecuado y 2 refieren que “siempre” (28,57 %) se realiza un castigo de deuda incobrable que vaya en relación con el perfil del cliente.

Tabla 17

Frecuencia de encuestados de la pregunta 14

Escala	N	%
A veces	1	14.29
Casi Siempre	6	85.71
Total	7	100 %

Fuente: Elaboración según base de datos

Figura 15

Resultados en porcentaje con relación a la pregunta 14



Interpretación.

En la tabla 17 y figura 15 se observa que, de los 7 colaboradores de la empresa Prodermet SRL, 1 de los trabajadores manifiesta que “A veces” (14,29 %) se hace un adecuado tratamiento contable de las cuentas por cobrar y 6 de ellos afirman que “Casi Siempre” (85,71 %) se le da énfasis a un correcto tratamiento contable de las cuentas por cobrar.

Tabla 18

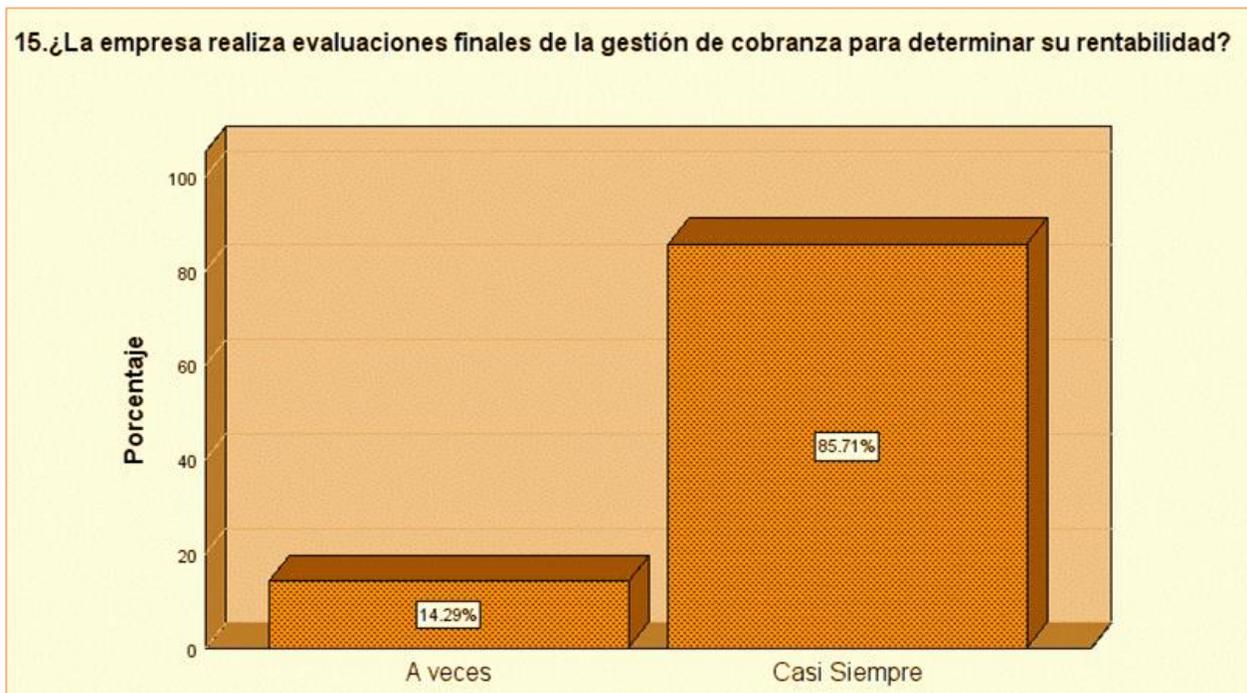
Frecuencia de encuestados de la pregunta 15

Escala	f	%
A veces	1	14.29
Casi Siempre	6	85.71
Total	7	100 %

Fuente: Elaboración según base de datos

Figura 16

Respuestas en porcentaje con relación a la pregunta 15



Interpretación.

En la tabla 18 y figura 16 se observa que, de los 7 colaboradores de la empresa Prodermet SRL, 1 trabajador manifiesta que “A veces” (14,29 %) se realiza una evaluación final de la gestión de cobranza y 6 de ellos afirman que “Casi Siempre” (85,71 %) le dan énfasis a realizar evaluaciones finales que ayuden a determinar de manera precisa la rentabilidad de la empresa. En resumen, la mayor cantidad de los encuestado coinciden en que, en todo momento se realiza evaluaciones que ayuden a la empresa a determinar la rentabilidad del periodo.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Limitaciones de la investigación

En toda investigación, siempre existirán limitaciones, desde su inicio y durante su elaboración. Durante el proceso y redacción de la presente investigación se presentaron algunas limitaciones, como el acceso a la información, debido a que existió demora en los plazos de entrega de algunos documentos solicitados a la empresa; sin embargo, se pudo dar solución y se nos proporcionó dicha información, del mismo modo al aplicar el cuestionario a los encuestados demoró más tiempo del estimado, por el motivo en que se debía seguir ciertos protocolos para la autorización, además, hubo un retraso en las respuestas del cuestionario aplicado a los colaboradores, puesto que contaban con el tiempo saturado propio de sus actividades.

4.2 Discusión

Los resultados que se han obtenido en esta investigación son trascendentales para la gestión de cuentas por cobrar y la administración, teniendo en cuenta el problema de investigación, este estudio se realizó con la finalidad de tener un conocimiento claro de la importancia y correcta administración de las cuentas por cobrar dentro una empresa privada. En ese sentido el objetivo general fue “Determinar la importancia de la gestión de cuentas por cobrar en la Empresa Prodermet SRL., de la Provincia Constitucional del Callao, Periodo 2022”. En relación con el Objetivo General de la investigación, se plasmaron los siguientes objetivos específicos:

Objetivo específico 1. “Determinar la importancia de establecer políticas de crédito en la gestión de cuentas por cobrar en la Empresa Prodermet SRL de la provincia constitucional del callao, este objetivo se planteó en relación con la dimensión “Políticas de Crédito”, a su vez esta dimensión fue medida de acuerdo a los siguientes indicadores: “Evaluación del crédito”, “Análisis

de Solvencia”, “Nivel de Morosidad”, “Capacidad de Pago”. Los resultados hallados de la presente investigación sostienen que sí existen políticas de crédito dentro de la empresa, sin embargo, hace falta darle mayor énfasis y actualizarlas para que todos los trabajadores las tengan presentes y las incorporen a sus actividades y de esta manera se puedan utilizar criterios más sofisticados que vayan en línea con el desarrollo de la empresa. Coincidimos con Palmezano & Toncel (2021) en que deben existir políticas de crédito, políticas de cartera y políticas de refinanciación actualizadas que permitan otorgar crédito a los clientes con mayor agilidad. Del mismo modo, concordamos con Muñoz & Mendoza (2023) que la ausencia de políticas y manuales de crédito trae como consecuencia la pérdida de la cobranza de las deudas, y esto conlleva como resultado que la empresa no tenga una rentabilidad adecuada para afrontar sus obligaciones.

Objetivo específico 2.” Determinar la importancia de establecer políticas de cobranza en la gestión de cuentas por cobrar en la Empresa Prodermet SRL de la provincia constitucional del callao”, este objetivo estuvo relacionado con la dimensión “Políticas de cobranza”, que a su vez se midió con los siguientes indicadores: “Llamadas Telefónicas”, “Notificación por Escrito”, “Recurso legal”. Los resultados hallados en esta investigación refieren que dentro de las políticas de cobranza hace falta crear estrategias y capacitar al personal para realizar el cobro de la deuda de una manera óptima y no tener complicaciones en el proceso de cobranza. Coincidimos con Fernández et al., (2022) que al no contar con estrategias adecuadas para la cobranza, contribuye a que los trabajadores no desempeñen su trabajo de manera eficiente. De la misma manera, concordamos con Paz & Paz (2021) que al no existir una adecuada gestión de cobranza a los clientes afecta directamente en la liquidez de la empresa y traerá con ello el incremento de las cuentas por cobrar.

Objetivo específico 3. “Determinar la importancia de establecer Políticas de cuentas incobrables en la Empresa Prodermet SRL de la provincia constitucional del callao”, el presente objetivo estuvo relacionado con la dimensión “Políticas de Cuentas Incobrables”, donde se midió a través de los siguientes indicadores: “Provisión de Deudas Incobrables”, “Castigo de Deuda Incobrable”, “Tratamiento Contable”. Los resultados de la presente investigación revelan que hace falta darle mayor énfasis al tratamiento contable de las cuentas incobrables, debiéndose efectuar la provisión contable respectiva, de acuerdo a lo señalado por las normas internacionales de contabilidad y la ley del impuesto a la renta. Coincidimos con la investigación de Pérez (2021) en que se deben crear estrategias para un adecuado tratamiento contable de las de las cuentas incobrables, y así evitar que tengan un impacto negativo dentro de la administración de la empresa. Del mismo modo, concordamos Morales y Morales (2017) con respecto a las políticas de cuentas incobrables, que después de un determinado periodo el cliente no puede cancelar la deuda, es necesario reconocer como gasto el incobrable, efectuando una provisión contable.

4.3. Implicancias

Hernández et al., (2018) menciona que las aproximaciones a la realidad permitirán analizar cada detalle en la unidad de análisis, identificar los fenómenos y sus implicancias.

Las implicancias en este trabajo de investigación es determinar la importancia de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Prodermet S.R.L, con esto se busca demostrar que una mala gestión de cuentas por cobrar, puede llevar a estrategias equivocadas y costosas para la organización.

Teórica

La presente investigación busca demostrar la importancia de la gestión de cuentas por cobrar conjuntamente con sus dimensiones estudiadas, políticas de crédito, políticas de cobranza y políticas de cuentas incobrables. Esta servirá de referencia para otras investigaciones que presenten similares variables de estudio. Desde el punto de vista teórico, el presente trabajo de investigación ha indicado bases teóricas con todo lo referente a las cuentas por cobrar, ya que estas son parte del comportamiento de la variable en estudio.

Practica

Desde el punto de vista práctico, los resultados obtenidos de la muestra de esta investigación, realiza un aporte a los empresarios en el sentido de que puedan tener conocimiento suficiente de la importancia de establecer y utilizar políticas y procesos de gestión de cuentas por cobrar y así asegurar la recuperación de los créditos otorgados en los plazos establecidos.

Metodológica

La presente investigación sigue la línea de una metodología científica. Para poder alcanzar los objetivos del estudio, se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento de recolección de datos el cuestionario. El presente trabajo de investigación se llevó a cabo con el objetivo de plasmar los distintos conocimientos adquiridos en el proceso de formación profesional. Del mismo modo, contribuir con información relevante que sirva de referencia a los estudiantes que se muestren interesados en el desarrollo de investigaciones similares, con relación a la gestión de las cuentas por cobrar. Finalmente, la presente investigación aportará valor a la comunidad científica con datos actualizados que van de la mano con la transparencia de la información que se está presentando.

4.4. Conclusiones

De acuerdo a los resultados obtenidos del estudio, los encuestados tienen presente que el objetivo fundamental es determinar la gran importancia que tiene las cuentas por cobrar dentro de la empresa. Después de haber aplicado el cuestionario y analizado los resultados obtenidos, se concluye en lo siguiente:

Objetivo específico 1. En relación a este objetivo, se concluye que, si existen políticas de otorgamiento de crédito dentro de la empresa, pero ello no implica que sean cien por ciento adecuadas para los diferentes procesos que se debe realizar antes de otorgar los créditos. Por eso es importante darle más énfasis al planteamiento de políticas de crédito eficientes que sean flexibles y llamen la atención de posibles clientes potenciales.

Objetivo específico 2. Con respecto al objetivo 2, se concluye que la empresa no emplea estrategias de cobranza adecuadas y eso conlleva a que haya inconvenientes en el proceso, además una mala gestión de cobranza puede llevar a estrategias equivocadas y costosas para la organización. Por eso es esencial mejorar las políticas de cobranza y brindar capacitación al personal para lograr un adecuado cobro de las deudas, empleando estrategias que estimulen el pago por parte de los clientes y así generar una cultura de pago responsable y rentabilidad para la empresa.

Objetivo específico 3. Sobre este objetivo, se concluye, que no existe un tratamiento contable eficiente para las cuentas incobrables y esto podría originar a que se presenten problemas a futuro dentro de la administración de la empresa. Si bien es cierto, se comprende la importancia de una adecuada implementación de políticas de cuentas incobrables que vayan acorde al tratamiento contable establecido en la ley. Esto a su vez contribuirá a contrarrestar los problemas

que se puedan presentar a futuro con el ente fiscalizador, debido a que ya hay una transparencia por parte de la empresa con referente al tratamiento contable de las cuentas incobrables.

REFERENCIAS

- Acuña Eche, Y. R., & Cuaresma Huaytalla, C. E. (2019). Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la rentabilidad de la empresa maderera Nueva Era S.A..C - Lima, 2019. *Universidad Privada Telesup - UTELESUP*.
<https://repositorio.utesup.edu.pe/handle/UTELESUP/1187>
- Aranda Vivar, K. C., & Sangolquí Picón, E. del C. (2010). *Administración de cuentas por cobrar en la empresa comercial Vivar* [bachelorThesis, Universidad del Azuay].
<http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/1736>
- Arias Gonzáles, J. L. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. Enfoques Consulting EIRL. <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2238>
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación* (Tercera edición). Universidad de La Sabana, Colombia.
- Castro Carrillo, S. Y., & Caycho Taboada, R. J. (2020). La gestión de cuentas por cobrar y su relación con la liquidez de la empresa industrial de PVC S.A.C. en el distrito de Lurín—2020. *Repositorio Institucional*.
<http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1051>
- 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. *Obtenido de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3876.pdf*.
- Córdova Ordóñez, C. M., & Tinto Arandes, J. (2022). Gestión de cuentas por cobrar e incidencia presupuestaria. Caso: Universidad Católica de Cuenca, Ecuador. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 7(Extra 1), 761-785.
- Fajardo Ortíz, M., & Soto Gonzales, C. (2018). *Gestión Financiera Empresarial* (Primera Edición). Editorial UTMACH.
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/12487>

- Fernández, F. M. M., Vargas, M. A. C., & Suárez, D. A. C. (2022). Estrategias de cobranza como instrumento para reducir la morosidad en la empresa Martyni Campestre, Garzón, Colombia. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), Article 2. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.1984
- Fernández Segura, L. (2022). *Las cuentas por cobrar y la incidencia en el flujo de caja de las empresas en Perú*. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/xmlui/handle/upa/2497>
- Flores Carrión, R. O., Huaman Vargas, P., & Huaman Yantas, G. Y. (2022a). Las cuentas por cobrar y la liquidez en el sector industrial del distrito Ate-2021. *Universidad Continental*. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/12420>
- Hadi, M., Martel, C., Huayta, F., Rojas, R., & Arias, J. (2023). *Metodología de la investigación: Guía para el proyecto de tesis*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.073>
- Hernández Sampieri, R., Mendoza Torres, C.P. (2018). *Metodología de la Investigación: Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. Mc Graw Hill Education: Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1292>
- Montes, K. J. R. (2020). *Análisis del sistema control interno cuentas x cobrar de la empresa Pharmacid S.A.S.*
- Morales Castro, J. A., & Morales Castro, A. (2017). *Credito y Cobranza* (Primero Edicion). Grupo Editorial Patria. https://www.academia.edu/39399206/Libro_de_CREDITO_Y_COBRANZA
- Muñoz Tuárez, G. N., & Mendoza Saltos, M. F. (2023). *Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Fundación Centro de Apoyo y Solidaridad “Alianza”, cantón Portoviejo, año 2020 | 593 Digital Publisher CEIT*. https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/1681

- Núñez Mayorga, W. P. (2021). *Análisis de la cuenta por cobrar de los usuarios de CNEI Los Ríos en el periodo 2019-2020* [bachelorThesis, BABAHOYO: UTB, 2021].
<http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/9634>
- Oro Bonilla, N. C. (2022). *Gestión de cuentas por cobrar y rentabilidad en colaboradores de la Empresa Gescel SAC, 2021*.
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/xmlui/handle/upa/2081>
- Oviedo, H. C., & Campo-Arias, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34(4), 572-580.
- Palmezano Ibarra, Y. I., & Toncel Montesino, A. E. (2021). *Indicadores financieros generados por créditos educativos a los estudiantes de Uniguajira como factor clave en la administración de cuentas por cobrar*. [Trabajo de grado - Maestría, Universidad de La Guajira].
<https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/handle/uniguajira/342>
- Paz Tantaruna, M. F., & Paz Tantaruna, M. L. (2021). *Gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa Timed*.
<https://repositorio.uch.edu.pe/handle/20.500.12872/668>
- Pérez Montoya, N. I. (2021). *Análisis de las cuentas incobrables y su afectación en la liquidez de la compañía de Taxi UTB* [bachelorThesis, BABAHOYO: UTB, 2021].
<http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/9635>
- Perugachi, L. M., Jaramillo, D. F., & Universidad de Otavalo. (2022). Propuesta sistema de gestión de crédito, para reducir el riesgo en microempresas no financieras del cantón Otavalo, Cayambe y Tabacundo (Ecuador). *Espacios*, 43(10), 76-87.
<https://doi.org/10.48082/espacios-a22v43n10p06>
- Quispe Alvarado, Y. J., & Rabanal Vela, A. G. (2021). Gestión de cuentas por cobrar y liquidez de una empresa comercializadora de autopartes, 2020. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80965>

- Ramos Gutierrez, Z. (2021). *Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la «U.E. Adventista Franz Tamayo»* [Thesis].
<http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/25175>
- Rosas Samillán, A. R., & Ochante Sanchez, K. N. (2022). Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Icontec del Peru S.R.L. en el distrito de Miraflores—2020. *AUTONOMA*.
<http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1728>
- Rubio Dominguez, P. (2000). *Introducción a la Gestión Empresarial* (Primera edición). España.
- Vera Cuji, K. R. (2023). *Proceso contable de la cuenta por cobrar clientes, con énfasis en la cartera vencida al 2022 del Almacén Lorences de la ciudad de Babahoyo*. [bachelorThesis, Babahoyo: UTB-FAFI. 2023].
<http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/13783>
- Westreicher, G. (2020). *Cuentas incobrables*. Economipedia.
<https://economipedia.com/definiciones/cuentas-incobrables.html>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA PRODERMET SRL., DE LA PROVINCIA CONSTITUCIONAL DEL CALLAO, PERIODO 2022.					
Problema	Objetivo	Variables e indicadores			Escala de medición
Problema general	Objetivo general	Dimensiones	Indicadores	Criterio, enunciado, ítems	ESCALA LIKERT
¿Por qué es importante la gestión de cuentas por cobrar en la Empresa Prodermet SRL de la provincia constitucional del callao, 2022?	Determinar la importancia de la gestión de cuentas por cobrar en la Empresa Prodermet SRL., de la Provincia Constitucional del Callao, Periodo 2022	Políticas de Credito	Evaluacion del credito	¿ Se realiza una previa evaluación a los clientes antes de otorgarles un credito?	1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre
			Analisis de solvencia	¿Considera importante establecer politicas de crédito para una administración exitosa de las cuentas por cobrar y así poder evitar problemas a futuro?	
			Nivel de morosidad	¿Se mantiene una liquidez adecuada para afrontar las obligaciones despues de haber otorgado un credito a los clientes?	
			Capacidad de pago	¿Existe una politica donde se analice el historial del cliente para saber el nivel de morosidad?	
Problemas secundarios	Objetivos específicos	Políticas de cobranza	Llamadas telefónicas	¿ La empresa evalua adecuadamente la capacidad de pago de los clientes?	
¿Por qué es importante establecer políticas de crédito en la gestión de cuentas por cobrar en la Empresa Prodermet SRL de la provincia constitucional del callao?	Determinar la importancia de establecer políticas de crédito en la gestión de cuentas por cobrar en la Empresa Prodermet SRL de la provincia constitucional del callao.		Notificacion por escrito	¿Se ha establecido adecuadamente los criterios de aprobación y apertura de crédito a sus clientes, según su solvencia, garantías, historial crediticio o centrales de riesgo?	
¿Por qué es importante establecer políticas de cobranza adecuadas en la Empresa Prodermet SRL de	Determinar la importancia de establecer políticas de cobranza en la gestión de cuentas por cobrar en la Empresa Prodermet SRL de la		Recurso legal	¿La empresa elabora de manera óptima una cobranza estratégica?	
¿Por qué es importante establecer Políticas de cuentas incobrables en la Empresa Prodermet SRL de la provincia constitucional del callao?	Determinar la importancia de establecer Políticas de cuentas incobrables en la Empresa Prodermet SRL de la provincia constitucional del callao	Políticas de cuentas incobrables	Provision de deudas incobrables	En el proceso de cobranza ¿ existe una área especifica que se encarga de las cobranzas telefónicamente?	
				¿ Realizan envios de notificaciones escritas informandoles a sus clientes el cobro de la deuda?	
				¿ Cuentan con un area legal encargada de realizar el cobro de la deuda?	
			Castigo de deuda Incobrable	¿Se establece las políticas de provision de cobranza de acuerdo a la normatividad vigente?	
¿La empresa estima razonablemente una tasa probable de incobrabilidad con el fin de reflejar de forma fiable los resultados?					
Tratamiento Contable	¿ Emplean adecuadamente el castigo de cuentas incobrables para el calculo de la renta neta de acuerdo a lo estipulado en la ley del impuesto a la renta?				
	¿ Existe un adecuado tratamiento contable de las cuentas por cobrar de tal manera que se refleje en los estados financieros de manera fiable?				
				¿La empresa realiza evaluaciones finales de la gestión de cobranza para determinar su rentabilidad?	

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variable

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES: GESTION DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA PRODERMET SRL, DE LA PROVINCIA CONSTITUCIONAL DEL CALLAO, PERIODO 2022

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición dimensión	Indicadores	Criterio, enunciado, ítems	Escala de medición
Gestión de cuentas por cobrar	Son los créditos que una empresa concede a sus clientes a través de la venta de bienes o servicios. Morales y Morales(2014)	Políticas de Crédito	Hace referencia a la variantes como las políticas restrictivas que indican a la empresa cuando no otorgar un crédito. Morales Y Morales (2017)	Evaluación del crédito	¿ Se realiza una previa evaluación a los clientes antes de otorgarles un crédito?	ESCALA LIKERT 1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre
					¿Considera importante establecer políticas de crédito para una administración exitosa de las cuentas por cobrar y así poder evitar problemas a futuro?	
				Análisis de solvencia	¿Se mantiene una liquidez adecuada para afrontar las obligaciones después de haber otorgado un crédito a los clientes?	
					Nivel de morosidad	
		Capacidad de pago	¿ La empresa evalúa adecuadamente la capacidad de pago de los clientes?			
			¿Se ha establecido adecuadamente los criterios de aprobación y apertura de crédito a sus clientes, según su solvencia, garantías, historial crediticio o centrales de riesgo?			
		Políticas de cobranza	Son todos los procedimientos que se tiene que seguir en los clientes que tiene créditos. Morales y Morales(2017)	Llamadas telefónicas	¿La empresa elabora de manera óptima una cobranza estratégica?	En el proceso de cobranza ¿ existe una área específica que se encarga de las cobranzas telefónicamente?
					Notificación por escrito	
				Recurso legal	¿ Cuentan con un área legal encargada de realizar el cobro de la deuda?	
		Políticas de cuentas Incobrables	Hace referencia a que después de un determinado periodo el cliente no puede cancelar la deuda. Morales y morales (2017)	Provisión de deudas Incobrables	¿Se establece las políticas de provisión de cobranza de acuerdo a la normatividad vigente?	¿La empresa estima razonablemente una tasa probable de incobrabilidad con el fin de reflejar de forma fiable los resultados?
					Castigo de deuda Incobrable	
				Tratamiento Contable	¿ Existe un adecuado tratamiento contable de las cuentas por cobrar de tal manera que se refleje en los estados financieros de manera fiable?	¿La empresa realiza evaluaciones finales de la gestión de cobranza para determinar su rentabilidad?

Anexo 3. Encuesta

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrará afirmaciones sobre el cuestionario de la empresa **PRODERMET SRL**. 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:**

- 1** = Nunca
2 = Casi Nunca
3 = A veces
4 = Casi Siempre
5 = Siempre

N° ítem	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	Se realiza una previa evaluación a los clientes antes de otorgarles un crédito					
2	Considera importante establecer políticas de crédito para una administración exitosa de las cuentas por cobrar y así poder evitar problemas a futuro					
3	Se mantiene una liquidez adecuada para afrontar las obligaciones después de haber otorgado un crédito a los clientes					
4	Existe una política donde se analice el historial del cliente para saber el nivel de morosidad					
5	La empresa evalúa adecuadamente la capacidad de pago de los clientes					
6	Se ha establecido adecuadamente los criterios de aprobación y apertura de crédito a sus clientes, según su solvencia, garantías, historial crediticio o centrales de riesgo					
7	La empresa elabora de manera óptima una cobranza estratégica					
8	En el proceso de cobranza ¿existe un área específica que se encarga de las cobranzas telefónicamente					
9	Realizan envíos de notificaciones escritas informándoles a sus clientes el cobro de la deuda					
10	Cuentan con un área legal encargada de realizar el cobro de la deuda					
11	¿Se establece las políticas de provisión de cobranza de acuerdo a la normatividad vigente?					
12	La empresa estima razonablemente una tasa probable de incobrabilidad con el fin de reflejar de forma fiable los resultados					
13	Emplean adecuadamente el castigo de cuentas incobrables para el cálculo de la renta neta de acuerdo a lo estipulado en la ley del impuesto a la renta					
14	Existe un adecuado tratamiento contable de las cuentas por cobrar de tal manera que se refleje en los estados financieros de manera fiable					
15	La empresa realiza evaluaciones finales de la gestión de cobranza para determinar su rentabilidad					

Gracias por completar el cuestionario

Anexo 4. Validación de expertos

Anexo 5. CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION DE CUENTAS POR COBRAR.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: POLITICAS DE CREDITO							
	Indicador: Evaluación del Crédito							
1	Se realiza una previa evaluación a los clientes antes de otorgarles un crédito.	x		x		x		
2	Considera importante establecer políticas de crédito para una administración exitosa de las cuentas por cobrar y así poder evitar problemas a futuro.	x		x		x		
	Indicador: Análisis de Solvencia							
3	Se mantiene una liquidez adecuada para afrontar las obligaciones después de haber otorgado un crédito a los clientes.	x		x		x		
	Indicador: Nivel de Morosidad							
4	Existe una política donde se analice el historial del cliente para saber el nivel de morosidad.	x		x		x		
	Indicador: Capacidad de Pago							
5	La empresa evalúa adecuadamente la capacidad de pago de los clientes.	x		x		x		
6	Se ha establecido adecuadamente los criterios de aprobación y apertura de crédito a sus clientes, según su solvencia, garantías, historial crediticio o centrales de riesgo.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: POLITICAS DE COBRANZA							
	Indicador: Llamadas Telefónicas							
7	La empresa elabora de manera óptima una cobranza estratégica	x		x		x		
8	En el proceso de cobranza existe un área específica que se encarga de las cobranzas telefónicamente.	x		x		x		
	Indicador: Notificación por Escrito							
9	Realizan envíos de notificaciones escritas informándoles a sus clientes el cobro de la deuda.	x		x		x		
	Indicador: Recurso Legal							
10	Cuentan con un área legal encargada de realizar el cobro de la deuda.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: POLITICAS DE CUENTAS INCOBRABLES							
	Indicador: Provisión de Deudas Incobrables							
11	Se establece las políticas de provisión de cobranza de acuerdo a la normatividad vigente.	x		x		x		
12	La empresa estima razonablemente una tasa probable de incobrabilidad con el fin de reflejar de forma fiable los resultados	x		x		x		
	Indicador: Castigo de Deudas Incobrables							
13	Emplean adecuadamente el castigo de cuentas incobrables para el cálculo de la renta neta de acuerdo a lo estipulado en la ley del impuesto a la renta	x		x		x		
	Indicador: Tratamiento Contable							
14	Existe un adecuado tratamiento contable de las cuentas por cobrar de tal manera que se refleje en los estados financieros de manera fiable	x		x		x		
15	La empresa realiza evaluaciones finales de la gestión de cobranza para determinar su rentabilidad	x		x		x		

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg: JUAN ANTONIO LEÓN MUÑOZ DNI: 17882987

Especialidad del validador: AUDITOR FINANCIERO/AUDITOR ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO

16 de agosto del 2023

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

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

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

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



Firma del Experto Informante.

Anexo 5. CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION DE CUENTAS POR COBRAR.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: POLITICAS DE CREDITO							
	Indicador: Evaluación del Crédito							
1	Se realiza una previa evaluación a los clientes antes de otorgarles un crédito.	X		X		X		
2	Considera importante establecer políticas de crédito para una administración exitosa de las cuentas por cobrar y así poder evitar problemas a futuro.	X		X		X		
	Indicador: Análisis de Solvencia							
3	Se mantiene una liquidez adecuada para afrontar las obligaciones después de haber otorgado un crédito a los clientes.	X		X		X		
	Indicador: Nivel de Morosidad							
4	Existe una política donde se analice el historial del cliente para saber el nivel de morosidad.	X		X		X		
	Indicador: Capacidad de Pago							
5	La empresa evalúa adecuadamente la capacidad de pago de los clientes.	X		X		X		
6	Se ha establecido adecuadamente los criterios de aprobación y apertura de crédito a sus clientes, según su solvencia, garantías, historial crediticio o centrales de riesgo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: POLITICAS DE COBRANZA							
	Indicador: Llamadas Telefónicas							
7	La empresa elabora de manera óptima una cobranza estratégica	X		X		X		
8	En el proceso de cobranza existe un área específica que se encarga de las cobranzas telefónicamente.	X		X		X		
	Indicador: Notificación por Escrito							
9	Realizan envíos de notificaciones escritas informándoles a sus clientes el cobro de la deuda.	X		X		X		
	Indicador: Recurso Legal							
10	Cuentan con un área legal encargada de realizar el cobro de la deuda.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: POLITICAS DE CUENTAS INCOBRABLES							
	Indicador: Provisión de Deudas Incobrables							
11	Se establece las políticas de provisión de cobranza de acuerdo a la normatividad vigente.	X		X		X		
12	La empresa estima razonablemente una tasa probable de incobrabilidad con el fin de reflejar de forma fiable los resultados	X		X		X		
	Indicador: Castigo de Deudas Incobrables							
13	Emplean adecuadamente el castigo de cuentas incobrables para el cálculo de la renta neta de acuerdo a lo estipulado en la ley del impuesto a la renta	X		X		X		
	Indicador: Tratamiento Contable							
14	Existe un adecuado tratamiento contable de las cuentas por cobrar de tal manera que se refleje en los estados financieros de manera fiable	X		X		X		
15	La empresa realiza evaluaciones finales de la gestión de cobranza para determinar su rentabilidad	X		X		X		

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: GEYNER RACHIR HERNÁNDEZ ZÁRATE

DNI: 46835645

Especialidad del validador: Gestión Pública

09 de Agosto del 2023

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

DNI: 46835645



Mg. GEYNER RACHIR HERNANDEZ ZARATE
C.P.C. 5801

Anexo 5. CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION DE CUENTAS POR COBRAR.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN 1: POLITICAS DE CREDITO								
Indicador: Evaluación del Crédito								
1	Se realiza una previa evaluación a los clientes antes de otorgarles un crédito.	X		X		X		
2	Considera importante establecer políticas de crédito para una administración exitosa de las cuentas por cobrar y así poder evitar problemas a futuro.	X		X		X		
Indicador: Análisis de Solvencia								
3	Se mantiene una liquidez adecuada para afrontar las obligaciones después de haber otorgado un crédito a los clientes.	X		X		X		
Indicador: Nivel de Morosidad								
4	Existe una política donde se analice el historial del cliente para saber el nivel de morosidad.	X		X		X		
Indicador: Capacidad de Pago								
5	La empresa evalúa adecuadamente la capacidad de pago de los clientes.	X		X		X		
6	Se ha establecido adecuadamente los criterios de aprobación y apertura de crédito a sus clientes, según su solvencia, garantías, historial crediticio o centrales de riesgo.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: POLITICAS DE COBRANZA								
Indicador: Llamadas Telefónicas								
7	La empresa elabora de manera óptima una cobranza estratégica	X		X		X		
8	En el proceso de cobranza existe un área específica que se encarga de las cobranzas telefónicamente.	X		X		X		
Indicador: Notificación por Escrito								
9	Realizan envíos de notificaciones escritas informándoles a sus clientes el cobro de la deuda.	X		X		X		
Indicador: Recurso Legal								
10	Cuentan con un área legal encargada de realizar el cobro de la deuda.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: POLITICAS DE CUENTAS INCOBRABLES								
Indicador: Provisión de Deudas Incobrables								
11	Se establece las políticas de provisión de cobranza de acuerdo a la normatividad vigente.	X		X		X		
12	La empresa estima razonablemente una tasa probable de incobrabilidad con el fin de reflejar de forma fiable los resultados	X		X		X		
Indicador: Castigo de Deudas Incobrables								
13	Emplean adecuadamente el castigo de cuentas incobrables para el cálculo de la renta neta de acuerdo a lo estipulado en la ley del impuesto a la renta	X		X		X		
Indicador: Tratamiento Contable								
14	Existe un adecuado tratamiento contable de las cuentas por cobrar de tal manera que se refleje en los estados financieros de manera fiable	X		X		X		
15	La empresa realiza evaluaciones finales de la gestión de cobranza para determinar su rentabilidad	X		X		X		

Observaciones: -----

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: VIOLETA NARCISA FRIAS DELGADO

DNI: 41347938

Especialidad del validador: MAGISTER EN ALTA DIRECCION EMPRESARIAL

09 de Agosto del 2023

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

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

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

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

VIOLETA NARCIZA FRIAS DELGADO

ADMINISTRADORA

Anexo 5. Base de datos para SPSS

VARIABLE . Gestion de Cuentas por Cobrar															
Pº	D1:Políticas de Credito						D2: Políticas de Cobranza				D3: Políticas de Cuentas Incobrables				
Nº	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	5	5	5	4	4	4	4	4	3	2	5	4	5	4	4
2	5	5	4	2	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3
3	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
4	4	5	5	2	3	3	4	4	2	1	4	2	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	2	4	4	4	4	4
6	4	5	5	4	4	3	4	4	3	2	4	4	5	4	4
7	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4

Anexo 6. Alfa de Cronbach-SPSS versión 29

➔ Escala: Gestión de Cuentas por Cobrar

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	7	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	7	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.905	15

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. estándar	N
¿Se realiza una previa evaluación a los clientes antes de otorgarles un crédito?	4.57	.535	7
¿Considera importante establecer políticas de crédito para una administración exitosa de las cuentas por cobrar y así poder evitar problemas a futuro?	4.86	.378	7
¿Se mantiene una liquidez adecuada para afrontar las obligaciones después de haber otorgado un crédito a los clientes?	4.57	.535	7
¿Existe una política donde se analice el historial del cliente para saber el nivel de morosidad?	3.57	1.134	7

¿La empresa evalúa adecuadamente la capacidad de pago de los clientes?	3.86	.690	7
¿Se ha establecido adecuadamente los criterios de aprobación y apertura de crédito a sus clientes, según su solvencia, garantías, historial crediticio o centrales de riesgo?	3.71	.756	7
¿La empresa elabora de manera óptima una cobranza estratégica?	3.71	.488	7
¿En el proceso de cobranza, ¿existe un área específica que se encarga de las cobranzas telefónicamente?	4.14	.690	7
¿Realizan envíos de notificaciones escritas informándoles a sus clientes el cobro de la deuda?	3.14	.690	7
¿Cuentan con un área legal encargada de realizar el cobro de la deuda?	2.00	1.000	7
¿Se establece las políticas de provisión de cobranza de acuerdo a la normatividad vigente?	3.86	.900	7
¿La empresa estima razonablemente una tasa probable de incobrabilidad con el fin de reflejar de forma fiable los resultados?	3.71	.951	7
¿Emplean adecuadamente el castigo de cuentas incobrables para el cálculo de la renta neta de acuerdo a lo estipulado en la ley del impuesto a la renta?	4.14	.690	7
¿Existe un adecuado tratamiento contable de las cuentas por cobrar de tal manera que se refleje en los estados financieros de manera fiable?	3.86	.378	7

¿La empresa realiza evaluaciones finales de la gestión de cobranza para determinar su rentabilidad?	3.86	.378	7
---	------	------	---

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Se realiza una previa evaluación a los clientes antes de otorgarles un crédito?	53.00	47.667	.226	.909
¿Considera importante establecer políticas de crédito para una administración exitosa de las cuentas por cobrar y así poder evitar problemas a futuro?	52.71	49.238	.045	.911
¿Se mantiene una liquidez adecuada para afrontar las obligaciones después de haber otorgado un crédito a los clientes?	53.00	47.667	.226	.909
¿Existe una política donde se analice el historial del cliente para saber el nivel de morosidad?	54.00	36.333	.878	.886
¿La empresa evalúa adecuadamente la capacidad de pago de los clientes?	53.71	41.571	.851	.889

¿Se ha establecido adecuadamente los criterios de aprobación y apertura de crédito a sus clientes, según su solvencia, garantías, historial crediticio o centrales de riesgo?	53.86	42.143	.704	.894
¿La empresa elabora de manera óptima una cobranza estratégica?	53.86	45.476	.593	.900
¿En el proceso de cobranza, ¿existe un área específica que se encarga de las cobranzas telefónicamente?	53.43	41.619	.845	.890
¿Realizan envíos de notificaciones escritas informándoles a sus clientes el cobro de la deuda?	54.43	43.286	.645	.897
¿Cuentan con un área legal encargada de realizar el cobro de la deuda?	55.57	40.286	.656	.897
¿Se establece las políticas de provisión de cobranza de acuerdo a la normatividad vigente?	53.71	41.238	.655	.897
¿La empresa estima razonablemente una tasa probable de incobrabilidad con el fin de reflejar de forma fiable los resultados?	53.86	40.143	.711	.894

¿Emplean adecuadamente el castigo de cuentas incobrables para el cálculo de la renta neta de acuerdo a lo estipulado en la ley del impuesto a la renta?	53.43	44.286	.529	.901
¿ Existe un adecuado tratamiento contable de las cuentas por cobrar de tal manera que se refleje en los estados financieros de manera fiable?	53.71	45.905	.697	.899
¿La empresa realiza evaluaciones finales de la gestión de cobranza para determinar su rentabilidad?	53.71	45.905	.697	.899

Anexo 7. Base de datos de encuestados y expertos en la validación del instrumento de recolección de datos.

Tabla de Encuestados

Item	Nombres y Apellidos	DNI	Puesto / Cargo
1	Marcelino Humberto Yopez Morales	09373129	Gerente General
2	Carlos Alberto Cerna Manrique	08596158	Jefe de Planta /Produccion
3	Luis Carlos Oliveros Salas	08763302	Ing.Industrial / Control de Calidad
4	Karin Morales Yopez	10247606	Contadora General
5	Rosario Alicia Aliaga Yumbe	06755473	Secretaria
6	Concha Aragon Guadalupe Josefina	07358550	Asistente Administrativa
7	Katia Fiorela Chavez Sanchez	77295790	Asistente Contable

Resumen de Validez de Expertos

Nombres y Apellidos	Opinion	Instrucción y Especialidad del Validador
Juan Antonio Leon Muñoz	Aplicable	Contador Publico, Maestria en Gestion, Auditor y Especialista en Control Interno
Geyner Rachir Hernandez Zarate	Aplicable	contador Publico, Maestria en Gestion Publica.....
Violeta Narcisa Frias Delgado	Aplicable	Licenciada en Administracion, Magister en Alta Direccion Empresarial.....

Nota: Elaboracion propia