

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas



TESIS

**Proceso de Cobranzas y Cuentas por Cobrar en las
Comercializadoras de Abarrotes del Distrito de Huánuco 2021**

Para Optar : Título Profesional de Contador Público

Autor(es) : Bach. Reyes Claudio Cecilia Rocío
Bach. Reyes Claudio Harry Stewar

Asesor : Dr. Fernández Jaime Rafael Jesús

Línea de Investigación
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de Inicio y
Culminación : 05.08.2021 - 04.08.2022

Huancayo – Perú
2022

HOJA DE APROBACION DE LOS JURADOS

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

TESIS

PROCESO DE COBRANZAS Y CUENTAS POR COBRAR EN
LAS COMERCIALIZADORAS DE ABARROTOS DEL DISTRITO
DE HUÁNUCO 2021.

PRESENTADO POR:

Bach. Reyes Claudio Cecilia Rocío
Bach. Reyes Claudio Harry Stewar

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

Contador Público

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE : _____
DR. VASQUEZ VASQUEZ WILBER GONZALO

PRIMER MIEMBRO : _____
MTRA. JARA ESPINOZA FLOR DE MARIA

SEGUNDO MIEMBRO : _____
MTRO. GOMEZ DURAN GUISELLA MARLENE

TERCER MIEMBRO : _____
MTRO. ROJAS BALVIN PERCY

Huancayo, de del 2022

Falsa portada

**PROCESO DE COBRANZAS Y CUENTAS POR COBRAR EN LAS
COMERCIALIZADORAS DE ABARROTOS DEL DISTRITO DE
HUÁNUCO 2021.**

Asesor

Dr. Rafael Jesús Fernández Jaime

Dedicatoria:

A nuestros padres, en especial a nuestro asesor quien, con paciencia y esmero, supieron guiarnos en la realización de la presente investigación y poder lograr el título profesional

Cecilia & Harry

Agradecimiento:

Especialmente a la casa de estudios que nos acogió para poder fortalecer nuestros conocimientos en sus aulas, junto a sus maestros que son un ejemplo a seguir.

Los autores

Contenido

Hoja de aprobación de jurados.....	¡Error! Marcador no definido.
Falsa portada.....	iii
Asesor	iv
Dedicatoria:.....	v
Agradecimiento:.....	vi
Contenido.....	vii
Contenido de tablas.....	xi
Contenido de gráficos	xi
Resumen.....	xii
Palabras clave: Proceso de cobranzas y cuentas por cobrar	xii
Abstract.....	xiii
Introducción	xiv

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad Problemática.....	16
1.2. Delimitaciones del problema.....	18
1.2.1 Delimitación Espacial.....	18
1.2.2 Delimitación Temporal.....	18
1.2.3 Delimitación Conceptual o Temática:	18
1.3. Formulación del Problema	19
1.4 Justificación de la investigación	19
1.5 Objetivos de la investigación.....	20

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes (nacionales e internacionales)	21
2.1.1 A nivel internacional.	21
2.1.2. A nivel local y nacional.....	23
2.2. Bases teóricas	26
2.2.1 Variable 1: Proceso de cobranzas.....	26
2.2.2 Variable 2: Cuentas por cobrar.....	30
2.3. Marco conceptual (de las variables y dimensiones)	32

CAPITULO III

HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis general	35
3.2 Hipótesis específicas.....	35
3.3. Variables (definición conceptual y operacionalización)	35
3.3.1 Operacionalización de las variables de Investigación: ¡Error! Marcador no definido.	

CAPITULO IV

METODOLOGÍA

4.1 Método de la Investigación.....	37
4.2 Tipo de la Investigación.	37
4.3 Nivel de Investigación.....	37
4.4 Diseño de Investigación.	37
4.5 Población y muestra.	38
4.5.1 Población.....	38
4.5.2 Muestra.....	38
4.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	39

4.6.1 Técnicas de Recolección de Datos.....	39
4.6.2 Instrumentos de Recolección de Datos.	39
4.6.3 Validación y confiabilidad	40
4.7 Técnicas y procesamiento y análisis de datos.....	41
4.8 Aspectos éticos de la investigación.....	41
CAPITULO V	
RESULTADOS	
5.1 Descripción de resultados	44
5.1.2 Análisis de resultados	45
5.2 Contrastación de hipótesis	53
5.2.1 Hipótesis General	53
5.2.2 Hipótesis Especificas.....	55
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	61
CONCLUSIONES	64
RECOMENDACIONES.....	65
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	66
Anexos	69
Anexo 1: Matriz de Consistencia.....	70
Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables	72
Anexo 3: Matriz de operacionalización del instrumento	74
Anexo 4: Instrumento de investigación	76
Anexo 5: Confiabilidad valida del instrumento	80
Anexo 6: La data del procesamiento de datos	93
Anexo 7: Consentimiento informado.....	94

Anexo 8: Fotos de la aplicación del instrumento.....95

Contenido de tablas

Tabla1 <i>Relación de trabajadores de las comercializadoras del distrito de Huánuco</i>	38
Tabla2 <i>Estadísticas de fiabilidad proceso de cobranzas</i>	40
Tabla3 <i>Estadísticas de fiabilidad cuentas por cobrar</i>	40
Tabla4 <i>Escala de Vellis</i>	40
Tabla5 <i>Prueba de normalidad</i>	44
Tabla6 <i>Promedio de la variable proceso de cobranzas</i>	45
Tabla7 <i>Promedio de la dimensión políticas</i>	46
Tabla8 <i>Promedio de la dimensión seguimiento</i>	47
Tabla9 <i>Promedio de la dimensión plan de acción</i>	48
Tabla10 <i>Promedio de la variable cuentas por cobrar</i>	49
Tabla11 <i>Promedio de la dimensión ventas</i>	50
Tabla12 <i>Promedio de la dimensión cobranzas</i>	51
Tabla13 <i>Promedio de la dimensión provisión</i>	52
Tabla14 <i>Escala de correlación</i>	53
Tabla15 <i>Correlación entre el proceso de cobranza y las cuentas por cobrar</i>	54
Tabla16 <i>Correlación entre las ventas y el proceso de cobranza</i>	55
Tabla17 <i>Correlación entre las cobranzas y el proceso de cobranza</i>	57
Tabla18 <i>Correlación la provisión y el proceso de cobranza</i>	59

Contenido de gráficos

Gráfico1 <i>Promedio de la variable gestión de almacén</i>	45
Gráfico2 <i>Promedio de la dimensión políticas</i>	46
Gráfico3 <i>Promedio de la dimensión seguimiento</i>	47
Gráfico4 <i>Promedio de la dimensión plan de acción</i>	48
Gráfico5 <i>Promedio de la variable cuentas por cobrar</i>	49
Gráfico6 <i>Promedio de la dimensión ventas</i>	50
Gráfico7 <i>Promedio de la dimensión cobranzas</i>	51
Gráfico8 <i>Promedio de la dimensión provisión</i>	52
Gráfico9 <i>Dispersión proceso de cobranza y las cuentas por cobrar</i>	54
Gráfico10 <i>Dispersión ventas y el proceso de cobranza</i>	56
Gráfico11 <i>Dispersión cobranzas y el proceso de cobranza</i>	58
Gráfico12 <i>Dispersión provisión y el proceso de cobranza</i>	60

Resumen

La investigación titulada “**Proceso de cobranzas y cuentas por cobrar en las comercializadoras de abarrotes del distrito de Huánuco 2021**”. El objetivo general de la presente investigación fue: Establecer la relación que existe entre el proceso de cobranza y las cuentas por cobrar en las comercializadoras de abarrotes del distrito de Huánuco 2021. Se empleó el enfoque cuantitativo; el tipo de investigación aplicada de nivel correlacional, de diseño no experimental, la población estuvo conformada por 14 trabajadores de las comercializadoras de abarrotes del distrito de Huánuco. asimismo, para probar la hipótesis se utilizó el estadístico Rho de Spearman. La validez de los instrumentos fue corroborada con el *Alpha de Cronbach*. Obteniendo como resultado una correlación positiva muy alta con un “*r*” = 0,959 Es así que se concluye que, Existe relación entre el proceso de cobranza y las cuentas por cobrar en las comercializadoras de abarrotes del distrito de Huánuco 2021, lo cual nos permite aseverar que, mientras exista un proceso de cobranzas, entonces se implementara las cuentas por cobrar.

Palabras clave: Proceso de cobranzas y cuentas por cobrar

Abstract

The investigation entitled "Process of collections and accounts receivable in the grocery marketers of the district of Huánuco 2021". The general objective of the present investigation was: To establish the relationship that exists between the collection process and the accounts receivable in the grocery marketers of the district of Huánuco 2021. The quantitative approach was used; the type of applied research of correlational level, of non-experimental design, the population was made up of 14 workers of the grocery marketers of the district of Huánuco. likewise, Spearman's Rho statistic was used to test the hypothesis. The validity of the instruments was corroborated with Cronbach's Alpha. Obtaining as a result a very high positive correlation with an "r" = 0.959 It is thus concluded that, there is a relationship between the collection process and accounts receivable in the grocery marketers of the district of Huánuco 2021, which allows us to assert that, as long as there is a collection process, then the accounts receivable will be implemented.

Keywords: Collections process and accounts receivable

Introducción

Se presenta la investigación titulada “Proceso de cobranzas y cuentas por cobrar en las comercializadoras de abarrotes del distrito de Huánuco 2021” fue elaborada debido a que se han observado que las comercializadoras de abarrotes ubicadas en el distrito de Huánuco, otorgan muchas ventas al crédito para sus clientes, hecho que les ha provocado muchas pérdidas y déficit en sus cuentas porque el comprador no paga sus deudas y deja al vendedor con una obligación insatisfecha y por ende una pérdida. Es por ello que este tema resulta importante de investigar, es así que nos planteamos el problema ¿Qué relación existe entre el proceso de cobranza y las cuentas por cobrar en las comercializadoras de abarrotes del distrito de Huánuco 2021? y con ellos lograr el objetivo de establecer la relación que existe entre el proceso de cobranza y las cuentas por cobrar en las comercializadoras de abarrotes del distrito de Huánuco 2021, es así que la metodología empleada fue de enfoque cuantitativo; de tipo investigación aplicada de nivel correlacional, de diseño no experimental. La investigación está conformada por cinco capítulos tal como se detalla:

Capítulo I: En este apartado se trató sobre la descripción de la realidad problemática, se identificaron los problemas generales y específicos, comprendidos los objetivos generales y específicos. Como también la justificación (teórica, social y metodológica). Además, se implementó la delimitación espacial, temporal y temática. Finalmente, se discutieron las limitaciones del presente.

Capítulo II: En este capítulo se abordó el marco teórico, abarcando los conceptos de las variables de la investigación y sus respectivas dimensiones. Asimismo, se estudiaron antecedentes relacionado son nuestras variables de investigación, la cual nos sirvió para la construcción de nuestro instrumento de investigación.

Capítulo III: Se presenta la hipótesis general y específica, así como la Operacionalización de variables.

Capítulo IV: En este capítulo se muestra la metodología de la investigación, es decir el método, tipo, nivel y diseño de investigación, la población y la muestra, las técnicas de investigación e instrumentos de recolección de datos, y por último el procedimiento de recolección de los datos.

Capítulo V: Esta sección, contiene los resultados de la investigación, así como la descripción y la contrastación de la hipótesis.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad Problemática.

El problema de nuestra investigación son las cuentas por cobrar en las comercializadoras de abarrotes en el departamento de Huánuco, debido a que Según (Warren et al., 2016) Las cuentas por cobrar son resultados de las ventas a crédito, y normalmente se traducen en clientes o documentos por cobrar, que muchas veces resultan incobrables, por consiguiente las ventas al crédito se convierten en un peligro para las empresas comercializadoras, y con ello las cobranzas se vuelven tediosas para los gerentes de las comercializadoras, que muchas veces no cuentan con provisiones para saldar aquellas cuentas que se han convertido en cuentas incobrables.

Las causas que genera este problema son los malos procesos de cobranza que realizan las comercializadoras de abarrotes, como lo menciona (Guerra, 2016) donde dice que un proceso de cobranza es un proceso continuo de consistencia en una serie de acciones planificadas y coordinadas, realizadas de manera oportuna, cuya finalidad es maximizar la recuperación de los créditos impagados, es así que en muchas de las empresas no cuentan con los procesos de cobranza adecuados, ya que establecen políticas inestables que perjudican envés de traer alternativas de solución, asimismo no dan seguimiento a los clientes morosos, y por consiguiente no hay un plan de acción para poder efectuar el adecuado proceso de cobranza.

Las consecuencias que se presentan debido a las excesivas cuentas por cobrar y al no contar con los procesos de cobranza adecuados, es que las empresas comercializadoras de abarrotes van a perjudicarse ya que van a tener baja rentabilidad en sus ingresos, asimismo generaran pérdidas económicas.

Nuestro problema también es abordado a nivel internacional tal como lo menciona (Perez, 2018) en Colombia donde manifiesta que el área de cartera no tiene una buena gestión de cobro,

incumplimiento de las políticas y una mala estructuración; esto trayendo consigo una cartera altamente castigada y un mal flujo de caja, ya que solo el 23% de sus deudores cumple con los pagos, es por esto que se debería aplicar la segmentación de los créditos, por otro lado tenemos (Suarez, 2016) quien dice que, la cartera de créditos o cuentas por cobrar es un activo financiero que, según la NIIF para pymes, debe ser reconocido y medido de acuerdo a la Sección 11 valor presente o costo amortizado, asimismo (Osorio, 2014) resaltando que mediante el análisis del actual proceso de compras de la organización se pudo concluir que este necesitaba un desarrollo más profundo en la administración y gestión de proveedores no estaba articulado de acuerdo a las necesidades de desarrollo de proveedores para la organización, la estadística no se emplea por ser una investigación cualitativa, finalmente la teoría fue sobre la gestión de los proveedores. Quedando demostrado la problemática que se presenta a nivel internacional.

A nivel nacional la problemática también se presenta en la ciudad de Chiclayo donde (Herrera, 2018) Nos menciona que la implementación de la gestión por procesos no involucra contratación de nuevo personal, ni cambios del personal actual. Tampoco genera mayores costos para la empresa, ni sobretiempos en el personal, asimismo en la ciudad de Lima (Becerra et al., 2017) nos dice que las cuentas por cobrar si inciden en la liquidez de la empresa, según el análisis comparativo que nos muestra el incremento de 0,57% con respecto al periodo 2014 al 2015 significando el importe de S/ 160,090.00., la organización se verá perjudicada por el incumplimiento de pago oportuno según lo acordado en el documento y el riesgo de no cumplir en las fechas programadas vencidas, todo esto afecta el cumplimiento de las obligaciones corrientes, por otro lado tenemos a (Vásquez & Vega, 2016) quien manifiesta que a través de los resultados, que la inadecuada gestión de cuentas por cobrar genera un grave problema de liquidez en la empresa, que le impide cumplir con sus diversas obligaciones con terceros. El estadístico empleado fue la distribución de frecuencias, finalmente la teoría fue sobre las

cuentas por cobrar, asimismo tenemos a (Gonzales et al., 2016) quien demostró que la gestión de las cuentas por cobrar tiene un efecto sobre la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima, periodo 2010 – 2015, y finalmente tenemos a (Aguilar, 2015) quien nos dice que la Corporación Petrolera SAC presenta una política de crédito eficiente, pues en la evaluación de los posibles clientes solo toma en cuenta el prestigio y la antigüedad en el mercado, más no se hace un estudio y seguimiento riguroso al comportamiento, que tienen los posibles clientes, en el cumplimiento con sus obligaciones con otros contratistas, El estadístico empleado fue la distribución de frecuencias, finalmente la teoría fue sobre las cuentas por cobrar, es así que la problemática de nuestra investigación queda demostrada mediante varios autores.

1.2. Delimitaciones del problema.

1.2.1 Delimitación Espacial

El estudio se realizará en las comercializadoras de abarrotes del distrito de Huánuco.

1.2.2 Delimitación Temporal

El periodo que comprenderá el desarrollo de la presente investigación abarcará el año 2021.

1.2.3 Delimitación Conceptual o Temática:

La presente investigación tratará sobre las variables proceso de cobranzas, y de la variable cuentas por cobrar, analizará la relación causal entre dichas variables. Los conceptos fueron extraídos básicamente de los manuales del código tributario, así como de diversos autores que tratan el tema.

1.3. Formulación del Problema

1.3.1 Problema general

¿Qué relación existe entre el proceso de cobranza y las cuentas por cobrar en las comercializadoras de abarrotes del distrito de Huánuco 2021?

1.3.2 Problemas específicos

- a) ¿Qué relación existe entre las ventas y el proceso de cobranza en las comercializadoras de abarrotes del distrito de Huánuco 2021?
- b) ¿Qué relación existe entre las cobranzas y el proceso de cobranza en las comercializadoras de abarrotes del distrito de Huánuco 2021?
- c) ¿Qué relación existe entre la provisión y el proceso de cobranza en las comercializadoras de abarrotes del distrito de Huánuco 2021?

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Justificación social

Los principales beneficiarios con el trabajo de investigación serán las comercializadoras de abarrote del distrito de Huánuco, ya que al utilizar la presente investigación podrán observar la relación que tienen los procesos de cobranza con las cuentas por cobrar y asimismo conocer de manera detallada los conceptos teóricos de cada una para así poder minimizar sus cuentas por cobrar y poder generar estrategias en los procesos de cobranzas.

1.4.2 Justificación teórica

Con nuestro proyecto de investigación pretendemos generalizar los resultados obtenidos, demostrando la importancia de los criterios de las cuentas por cobrar en la gestión de pagos.

1.4.3 Justificación metodológica

Para lograr los objetivos de estudio, se elaboraron dos instrumentos para la medición de nuestras variables de estudio. Dichos instrumentos antes de su aplicación en la muestra poblacional, fueron puestos a consideración de tres expertos, quienes son docentes universitarios con grados académicos de magister, asimismo pasaron la prueba estadística de confiabilidad y validez.

1.5 Objetivos de la investigación

1.5.1. Objetivo general

Establecer la relación que existe entre el proceso de cobranza y las cuentas por cobrar en las comercializadoras de abarrotes del distrito de Huánuco 2021.

1.5.2 Objetivos específicos

- a) Identificar la relación que existe entre las ventas y el proceso de cobranza en las comercializadoras de abarrotes del distrito de Huánuco 2021
- b) Identificar la relación que existe entre las cobranzas y el proceso de cobranza en las comercializadoras de abarrotes del distrito de Huánuco 2021
- c) Identificar la relación que existe entre la provisión y el proceso de cobranza en las comercializadoras de abarrotes del distrito de Huánuco 2021

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes (nacionales e internacionales)

2.1.1 A nivel internacional.

(Rivera, 2020) sustento la tesis *“Análisis del sistema control interno cuentas x cobrar de la empresa Pharmacid S.A.S”* la siguiente investigación tuvo como objetivo: 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 SAS, mediante un seguimiento al modelo COSO, para la gestión eficiente de la gestión financiera, la metodología empleada fue la científica, de tipo aplica, de enfoque cuantitativo, la metodología empleada fue la científica, la muestra fueron los trabajadores de la empresa Pharmacid S.A.S, el instrumentos fue la encuesta, concluye que, en el momento de analizar el control interno aplicado a las cuentas por cobrar de la compañía se encontraron falencias de que éstas no cumplen con las políticas y los procedimientos definidos en los manuales. Como la otorgación de créditos sin requisitos completos, no tienen programas de cobro, no llevan el control de vencimientos de las facturas, no tienen en cuenta el riesgo de facturar al cliente que tienen facturas a más de 180 días. El estadístico empleado fue la distribución de frecuencias, finalmente la teoría empleada fue las cuentas por cobrar.

(Perez, 2018) Sustento la tesis *“Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la corporación universitaria americana”*. la siguiente investigación tuvo como objetivo: Analizar el impacto que tiene un recaudo oportuno de cartera por concepto de matrículas en la Corporación Universitaria Americana. La metodología empleada fue: de tipo inductiva, la muestra fue la recopilación de información del área de cartera y área

contable, los instrumentos fueron la investigación de proyectos en otras entidades, concluye que, el área de cartera no tiene una buena gestión de cobro, incumplimiento de las políticas y una mala estructuración; esto trayendo consigo una cartera altamente castigada y un mal flujo de caja, ya que solo el 23% de sus deudores cumple con los pagos, es por esto que se debería aplicar la segmentación de los créditos, El estadístico empleado fue la distribución de frecuencias, finalmente la teoría empleada fueron la cuentas por cobrar.

(Suarez, 2016) sustento la tesis ***“tratamiento contable de las cuentas por cobrar (deudores) bajo las secciones 10, 11 y 35 de NIIF para pymes, caso fondo de empleados de Cavipetrol, Femca”***. La siguiente investigación tuvo como objetivo: Establecer el tratamiento de los deudores bajo los direccionamientos de la sección 11 de las NIIF para PYMES, articulada con las disposiciones de la sección 10 y 35, ajustada a la realidad del Fondo de Empleados de Cavipetrol FEMCA. La metodología empleada fue: de tipo aplicada, de método analítico-descriptivo, la muestra fueron los empleados de Cavipetrol Femca, el instrumento empleado fue el cuestionario, los resultados arrojaron el 1.16de capital de trabajo según las NIFF en el 2014, concluye que, la cartera de créditos o cuentas por cobrar es un activo financiero que, según la NIIF para pymes, debe ser reconocido y medido de acuerdo a la Sección 11 valor presente o costo amortizado, El estadístico empleado fue la distribución de frecuencias, finalmente la teoría fue sobre las cuentas por cobrar.

(Osorio, 2014) sustento la tesis ***“Un modelo para la gestión de proveedores en el área de compras de la empresa Comertex S.A.”*** la siguiente investigación tuvo como objetivo:

desarrollar un modelo de gestión para el área de compras con énfasis en los proveedores estratégicos en la empresa Comertex S.A, la metodología empleada fue de tipo aplicada de enfoque cualitativo, nivel explicativo, el instrumento aplicado fueron los criterios de evaluación y selección, en los resultados se verifico que el 70% de proveedores no están calificados, concluye que, mediante el análisis del actual proceso de compras de la organización se pudo concluir que este necesitaba un desarrollo más profundo en la administración y gestión de proveedores no estaba articulado de acuerdo a las necesidades de desarrollo de proveedores para la organización, la estadística no se emplea por ser una investigación cualitativa, finalmente la teoría fue sobre la gestión de los proveedores.

2.1.2. A nivel local y nacional

(Herrera, 2018) sustento la tesis *“Propuesta de modelo de gestión por procesos para el cumplimiento oportuno de los pagos a los proveedores de la empresa Robert Bosch S.A.C.”* la siguiente investigación tuvo como objetivo: Proponer un modelo de gestión por procesos para lograr el cumplimiento de los pagos a los proveedores de la empresa Robert Bosch S.A.C., la metodología empleada fue: de enfoque mixto, de diseño no experimental, descriptivo correlacional, la muestra fue de 69 colaboradores, el instrumento utilizado fue la encuesta, de los resultados se obtuvo que el 60% desconocen los procesos de pago, concluye que, La implementación de la gestión por procesos no involucra contratación de nuevo personal, ni cambios del personal actual. Tampoco genera mayores costos para la empresa, ni sobretiempos en el personal, El estadístico empleado fue la distribución de frecuencias, finalmente la teoría fue sobre la gestión por procesos de pagos.

(Becerra et al., 2017) *“Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Ademinsa S.A.C.”*. Tesis para obtener el título profesional de Contador Público, en la

Universidad Peruana de las Américas. Lima. El de la investigación fue determinar la incidencia que tienen las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa Ademinsa SAC, la metodología empleada fue la aplicada, de enfoque cuantitativa, el instrumento utilizo fue el cuestionario, de los resultados obtenidos se mostró que en 90 días se realiza una venta de 75,762 promedio, asimismo se concluye que las cuentas por cobrar si inciden en la liquidez de la empresa, según el análisis comparativo que nos muestra el incremento de 0,57% con respecto al periodo 2014 al 2015 significando el importe de S/ 160,090.00., la organización se verá perjudicada por el incumplimiento de pago oportuno según lo acordado en el documento y el riesgo de no cumplir en las fechas programadas vencidas, todo esto afecta el cumplimiento de las obligaciones corrientes, El estadístico empleado fue la distribución de frecuencias, finalmente la teoría fue sobre las cuentas por cobrar

(Vásquez & Vega, 2016) sustentaron en la Universidad Privada Antenor Orrego la tesis titulada: ***“Gestión De Cuentas por Cobrar y su Influencia en la Liquidez de la Empresa Consermet S.A.C., Distrito de Huanchaco, año 2016”***. Para optar el título profesional de contador público. Su objetivo principal fue: Determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar influye en la liquidez de la empresa CONSERMET S.A.C distrito de Huanchaco, año 2016. El diseño básico de nuestra investigación fue: explicativo causal, la muestra fueron los documentos por cobrar que permitieron evaluar la situación económica de la empresa, el instrumento de investigación fue la evaluación de documentos, de los resultados se obtuvo que en un la gestión de cuentas es inadecuada, asimismo concluye que a través de los resultados, que la inadecuada gestión de cuentas por cobrar genera un grave problema de liquidez en la empresa, que le impide cumplir con sus diversas obligaciones con terceros El estadístico empleado fue la distribución de frecuencias, finalmente la teoría fue sobre las cuentas por cobrar

(Gonzales et al., 2016) ***“Gestión de cuenta por cobrar y sus efectos en la liquidez en la Facultad de una Universidad Particular, Lima, período 2010-2015”***. Tuvo como objetivo determinar la incidencia de las cuentas por obrar en la liquidez de la empresa Contratista Corporación Petrolera S.A.C , la metodología empleada fue de tipo aplicada de nivel explicativo, el instrumento fue la encuesta, de los resultados se obtuvo que la liquidez de la empresa Contratista Corporación Petrolera S.A.C. es demasiado baja, asimismo concluye que la gestión de las cuentas por cobrar tiene un efecto sobre la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima, periodo 2010 – 2015, El estadístico empleado fue la distribución de frecuencias, finalmente la teoría fue sobre las cuentas por cobrar

(Aguilar, 2015) Sustento la tesis ***“Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Empresa Contratista Corporación Petrolera S.A.C., año 2012”***. Tuvo como objetivo Determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar incide en la liquidez de la empresa contratista Corporación Petrolera S.A.C. la metodología empleada fue de diseño no experimental de tipo aplicada, la muestra fue de 50 trabajadores, el instrumento utilizado fue la encuesta, asimismo de los resultados se obtuvo que se tuvo que 40% de los encuestados, consideró como criterio la evaluación las garantías, la conclusión principal fue que la Corporación Petrolera SAC una política de crédito eficiente, pues en la evaluación de los posibles clientes solo toma en cuenta el prestigio y la antigüedad en el mercado, más no se hace un estudio y seguimiento riguroso al comportamiento, que tienen los posibles clientes, en el cumplimiento con sus obligaciones

con otros contratistas, El estadístico empleado fue la distribución de frecuencias, finalmente la teoría fue sobre las cuentas por cobrar

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Variable 1: Proceso de cobranzas

2.2.1.1. Definición

Según (Guerra, 2016) Los procesos de cobranza se entienden como un proceso continuo de consistencia en una serie de acciones planificadas y coordinadas, realizadas de manera oportuna, cuya finalidad es maximizar la recuperación de los créditos impagados.

Según (Panez, 2019) refiere que:

Cuando una empresa ofrece sus servicios (o productos) al crédito se hace necesario implementar procesos de gestión de cobranzas. Para ello se requiere la instalación de un área capacitada que cuente con las herramientas esenciales para la optimización de los cobros. De no contar con las posibilidades de integrar un equipo de cobranzas en la misma empresa, la solución inmediata es la tercerización.

Según (Panez, 2019) menciona que: “mediante la gestión de cobranzas se vela porque los clientes de la empresa se mantengan a día en sus pagos, los regularicen o reactiven su relación comercial con la compañía”.

Como se trata de un proceso la gestión de cobranzas pasa por diferentes etapas, existe diferentes de fases o etapas de cobranzas, de acuerdo al tramo de mora en el que se encuentra:

ETAPA PREVENTIVA

La cobranza inicia antes del primer día de retraso en los pagos. De esta manera, lo que se busca es evitar que los clientes caigan en moras que generen el pago de mayores intereses o el inicio de procesos judiciales.

ETAPA ADMINISTRATIVA

Inicia desde el primer día en el que un usuario de los productos, o servicios, de una empresa, se retrasa en sus obligaciones de pago. Así los encargados buscan que comunicarse con los clientes para comunicarle el estado de su deuda, así como brindarle alternativas para que pueda cumplir con la misma.

ETAPA JUDICIAL

Cuando un cliente se niega a pagar, pese a todas las posibilidades que se le brindan y rompe el contrato, la gestión de cobranza pasa a una etapa judicial. Esta fase puede resolverse si el cliente paga el total de la deuda en el proceso.

2.2.1.2 Dimensiones

D1: Políticas

Según (Revelo, 2013) “Son conjunto de procedimientos que una entidad utiliza para asegurar la recuperación de sus cuentas vencidas. Normalmente sistematiza los pasos requeridos para recuperar la cuenta antes de litigio por la vía judicial”.

Las políticas de cobranza desde el punto de vista empresarial, tiene como fin precisar el sistema de créditos, otorgando créditos y facilidades de pago al cliente. Asimismo, el crédito se brinda cuando no se tienen las facilidades de comprar bienes o servicios con dinero en efectivo o de otra forma.

Las políticas de cobro son procedimientos que se establecen en cada empresa para cobrar sus cuentas una vez vencidas.

Existen 3 tipos de políticas de cobro que pueden ser utilizadas dependiendo del objetivo y posibilidades de cada empresa. Asimismo, las políticas de cobro pueden ser:

Literales: las cuales no ejercen presión en el proceso de cobro y son menos exigentes en cuanto a condiciones y establecimientos de los tiempos de pago.

Restrictivas: Se destacan por tener cortos periodos para la concesión de créditos, son sumamente estrictas y utiliza una política de cobranza agresiva.

Racionales: Son razonables porque va dependiendo de las características de los clientes y gastos de cobranza, se consideran los cobros a realizarse proporcionando un margen razonable.

Indicadores:

- ✓ Procedimientos
- ✓ Cuentas vencidas

D2: Seguimiento

Según (C.M.F., 2016) “Es una tare que permite documentar cada uno de los contactos y toda la labor realizada para gestionar el recaudo y los pagos realizados por un cliente de cada una de las facturas expedidas”.

Es de suma importancia dar seguimiento constante a los clientes que han presentado algún atraso en sus pagos. Para ello, se debe asignar a alguien responsable que vigile todo el proceso de cobranza.

Indicadores:

- ✓ Gestión de recaudo

- ✓ Pagos realizados

D3: Plan de acción

Según (Caycho, 2017) “Es una herramienta de gestión o administración que será útil para determinar el camino hacia el cumplimiento, para lo cual se determina tareas y los recursos que serán utilizados durante el proceso”.

En el plan de acción están incluidas las estrategias de cobranza, donde se establecen el orden y las prioridades para distribuir, las tareas y supervisar a los colaboradores mediante el trabajo remoto obligado por la pandemia de coronavirus. Ente las principales estrategias tenemos:

1. Hacer un proceso que permita organizar y realizar la cobranza en forma: Predecible, Medible, Controlable.
2. Realizar la gestión utilizando: políticas, indicadores y reportes de cobranza, coordinados por un sistema de Cobranzas.
3. Estandarizar procesos de gestión sobre la cartera de cobranza, a fin de poder organizarlos y medirlos.
4. Coordinar acciones y responsables de la gestión de la cartera de cobranza.
5. Definir las estrategias de contactación por canales digitales integrados.
6. Ejecutar las estrategias de contactación por canales digitales integrados.
7. Organizar el proceso de cobranzas en etapas de gestión
8. Automatizar la mayor cantidad de tareas repetitivas de gestión sobre la cartera de cobranza

Indicadores:

- ✓ Administración
- ✓ Cumplimento

2.2.2 Variable 2: Cuentas por cobrar

2.2.2.1. Definición

Según (Warren et al., 2016) “Las cuentas por cobrar son resultados de las ventas a crédito, y normalmente se traducen en clientes o documentos por cobrar, incluye todos los reclamos de dinero contra otras entidades, entre ellas personas, empresas y otras organizaciones es parte importante del activo circulante total. Las transacciones más comunes que generan una cuenta por cobrar es la venta de mercaderías o servicios a cuenta (crédito)” (p. 416).

Según (Consortio consultor, s. f. 2016) “Las cuentas por cobrar son derechos de cobro que posee una entidad sobre terceros para determinada fecha. También se las puede definir como la prestación que hace un individuo de algunos de sus bienes con el objetivo de que en un plazo de tiempo los adquiera nuevamente”.

Según (Stevens, 2019) “es uno de los activos más importantes, ya que es el activo más líquido después del efectivo en una entidad de carácter económico. Las cuentas por cobrar representan venta o prestación de algún bien o servicio que se recuperará en dinero en sumas parciales”.

Clasificación cuentas por cobrar

- a) Las cuentas por cobrar se clasifican dependiendo de su origen: a cargo de clientes, a cargo de compañías afiliadas, empleados, y demás, de forma separada de los provenientes de ventas y servicios de los que sean otro origen.
- b) Los derechos exigibles por dichos conceptos que conforman el capital de trabajo, son los que disponen de vencimientos a corto plazo y su cobro es al

finalizar un año o el ciclo financiero a corto plazo de la entidad, si es mayor a 1 año. En definitiva, las cuentas por cobrar significan aplicaciones de recursos de la empresa los que se convertirán en dinero efectivo al final del ciclo financiero a corto plazo.

2.2.2.2 Dimensiones

D1: Ventas

Según (Warren et al., 2016) “La venta es una de las actividades más pretendidas por empresas, organizaciones o personas que ofrecen algo (productos, servicios u otros) en su mercado meta, debido a que su éxito depende directamente de la cantidad de veces que realicen esta actividad” (p. 420).

Cuando el proveedor vende un bien o un servicio y emite una factura al cliente, este contrae una deuda con el primero. Cuando la deuda no se salga al momento (por pago en efectivo o tarjeta de crédito), dicha deuda y el derecho a cobrarla forma de lo que en contabilidad se conoce como cuentas por cobrar.

Indicadores:

- ✓ Actividades predeterminadas
- ✓ Producto
- ✓ Mercado meta

D2: Cobranzas

Según (Warren et al., 2016) “Proceso formal mediante el cual se tramita el cobro de una cuenta por concepto de la compra de un producto o el pago de algún servicio” (p. 418).

La cobranza son acciones y procesos mediante el cual tramitamos el cobro de una cuenta por concepto de compra de un bien o servicio el incluye el pago de documentos como:

Facturas, Pagares, letras de cambio, otros títulos de valor. Se dice que la venta se realiza cuando se hace el cobro respectivo y es tan cierta esta frase que cualquier empresa comercial mantiene un adecuado capital de trabajo, cuando genera efectivo por parte del pago de sus clientes, por lo tanto, se considera la labor de cobranza de gran importancia en la administración.

Indicadores:

- ✓ Compra de un producto
- ✓ Pago de un servicio

D3: Provisión

Una provisión para cuentas incobrables es un tipo de cuenta de salvaguardia establecidas por muchas empresas. La función principal de este tipo de cuenta es proporcionar un colchón contra las facturas de clientes que estén pendientes de pago durante períodos prolongados de tiempo.

Indicadores:

- ✓ Recursos
- ✓ Obligación

2.3. Marco conceptual (de las variables y dimensiones)

Proceso de cobranzas

“Los procesos de cobranza se entienden como un proceso continuo de consistencia en una serie de acciones planificadas y coordinadas, realizadas de manera oportuna, cuya finalidad es maximizar la recuperación de los créditos impagados”.

Políticas

“Son conjunto de procedimientos que una entidad utiliza para asegurar la recuperación de sus cuentas vencidas. Normalmente sistematiza los pasos requeridos para recuperar la cuenta antes de litigio por la vía judicial”.

Seguimiento

“Es una tare que permite documentar cada uno de los contactos y toda la labor realizada para gestionar el recaudo y los pagos realizados por un cliente de cada una de las facturas expedidas”.

Plan de acción

“Es una herramienta de gestión o administración que será útil para determinar el camino hacia el cumplimiento, para lo cual se determina tareas y los recursos que serán utilizados durante el proceso”.

Cuentas por cobrar

“Las cuentas por cobrar son resultados de las ventas a crédito, y normalmente se traducen en clientes o documentos por cobrar” (p. 416).

Ventas

“La venta es una de las actividades más pretendidas por empresas, organizaciones o personas que ofrecen algo (productos, servicios u otros) en su mercado meta, debido a que su éxito depende directamente de la cantidad de veces que realicen esta actividad” (p. 420).

Cobranzas

“Proceso formal mediante el cual se tramita el cobro de una cuenta por concepto de la compra de un producto o el pago de algún servicio” (p. 418).

Provisión

“es una cantidad de recursos que conserva la empresa por haber contraído una obligación, con el objetivo de guardar esos recursos hasta el momento en el que deba satisfacer la factura” (p. 410).

CAPITULO III

HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis general

Existe relación existe entre el proceso de cobranza y las cuentas por cobrar en las comercializadoras de abarrotes del distrito de Huánuco 2021.

3.2 Hipótesis específicas

- a) Existe relación directa entre las ventas y el proceso de cobranza en las comercializadoras de abarrotes del distrito de Huánuco 2021
- b) Existe relación directa entre las cobranzas y el proceso de cobranza en las comercializadoras de abarrotes del distrito de Huánuco 2021
- c) Existe relación directa entre la provisión y el proceso de cobranza en las comercializadoras de abarrotes del distrito de Huánuco 2021.

3.3. Variables (definición conceptual y operacionalización)

Variable 1: Procesos de cobranza

Definición conceptual

Los procesos de cobranza se entienden como un proceso continuo de consistencia en una serie de acciones planificadas y coordinadas, realizadas de manera oportuna, cuya finalidad es maximizar la recuperación de los créditos impagados

Definición operacional

Se elaboró un cuestionario de escalamiento tipo Likert con 14 ítems para medir las siguientes dimensiones: Políticas, Seguimiento y Plan de acción

Variable 2: Cuentas por cobrar**Definición conceptual**

Las cuentas por cobrar son resultados de las ventas a crédito, y normalmente se traducen en clientes o documentos por cobrar, incluye todos los reclamos de dinero contra otras entidades, entre ellas personas, empresas y otras organizaciones es parte importante del activo circulante total. Las transacciones más comunes que generan una cuenta por cobrar es la venta de mercaderías o servicios a cuenta

Definición operacional

Se elaboró un cuestionario de escalamiento tipo Likert con 14 ítems para medir la siguientes dimensiones: Ventas, Cobranzas, Provisiones

CAPITULO IV

METODOLOGÍA

4.1 Método de la Investigación.

Según (Sánchez & Reyes, 2009, pág. 23), “el método general de la investigación será el **método científico** que, “es el camino que seguir mediante una serie de operaciones y reglas prefijadas que nos permiten alcanzar un resultado o un objetivo. En otras palabras, es el camino para llegar a un a fin o una meta” (p.23).

Según (Sierra, 1996), refiere el método científico “es un método y por tanto, como tal, una forma de realizar una actividad; el camino o proceso que la actividad en cuestión ha de seguir para alcanzar su objetivo” (p. 29).

4.2 Tipo de la Investigación.

Según (Sánchez & Reyes, 2009), el tipo de la investigación fue la **Aplicada**, “llamada también constructivista o utilitaria, la cual se interesa por su interés en la aplicación de los conocimientos teóricos a determinada situación concreta y las consecuencias prácticas que de ella deriven” (p.37).

4.3 Nivel de Investigación.

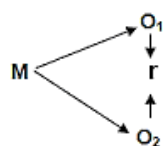
Según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 93), “el nivel de la investigación será **correlacional**, porque “asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población” (p.93).

4.4 Diseño de Investigación.

El diseño general es el **no experimental**, ex post facto, transversal que según (Hernández et al., 2014) podría definirse “como la investigación que se realiza sin manipular

deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (p.152).

“El esquema del presente diseño será el siguiente”, según Sánchez y Reyes (2009)



Donde:

M = Muestra

O₁ = Observación de la V.1.

O₂ = Observación de la V.2.

r = Correlación entre dichas variables.

4.5 Población y muestra.

4.5.1 Población

La población para (Carrasco, 2016) “es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación” (p. 236). La población se da en base a 7 comercializadoras de abarrotes las cuales se encuentran registradas empresas comercializadoras según la SUNAT.

Tabla1

Relación de trabajadores de las comercializadoras del distrito de Huánuco

Nº	Sector	Cargo	Nº de encuestados
7	Comercializadoras de abarrotes	Gerente general	1
		Contador	1
Total			14

Elaboración: Propia

4.5.2 Muestra

No probabilístico o muestreo por conveniencia. Según (Sánchez & Reyes, 2009), “al utilizar toda la población se tiene toda la posibilidad de abarcar la integridad del universo. Nuestra muestra se da en base a los **14 trabajadores** de las comercializadoras de abarrotes del distrito de Huánuco”.

Actualmente existen varias comercializadoras de abarrotes en el distrito de Huánuco, sin embargo, muchas de ellas son informales, por lo cual se pudo encontrar solo a 7 comercializadoras de abarrotes formales, registradas según SUNAT.

Dentro de los criterios de inclusión se encuentran aquellas empresas registradas según SUNAT, de los cuales se encuestaron a los gerentes y contadores que son los que conocen acerca de nuestras variables de estudio, asimismo dentro de los criterios de exclusión se encuentran aquellas comercializadoras informales como también los trabajadores que no conocen acerca de las variables de estudio.

4.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.

4.6.1 Técnicas de Recolección de Datos.

“Las técnicas de recolección de datos son los medios por las cuales el investigador procede a recoger información requerida de una realidad o fenómeno en función a los objetivos del estudio. La técnicas varían y se seleccionan considerando el método de investigación que se emplee”(Sánchez & Reyes, 2009, p. 149).

En la presente investigación se utilizara **la encuesta**, según (Carrasco, 2016), que refiere es “una técnica de investigación social para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio investigado” (p. 314).

4.6.2 Instrumentos de Recolección de Datos.

En la presente investigación se utilizó según (Hernández et al., 2014b) que “explica el proceso para elaborar un instrumento de medición y las principales alternativas para recolectar datos: **Cuestionarios** (Se basa en preguntas que pueden ser cerradas o abiertas, sus preguntas pueden ser auto administrados, entrevista personal o telefónica, vía internet) y escala de actitudes(Escalamiento tipo Likert, diferencial semántico, escala grama de Guttman)” (p. 196).

4.6.3 Validación y confiabilidad

4.6.3.1 Validación

Juicio de expertos. En la presente investigación, la validez de los instrumentos se realizó a través de una evaluación para analizar la validez del contenido, para lo cual se otorgó un formato de validación a cada uno de los expertos, en el cual se da la opinión de los profesores de la Universidad Peruana Los Andes.

4.6.3.2 Confiabilidad

La confiabilidad se realizó, a **través del estadístico Alfa de Cronbach** para cada variable de estudio. A continuación, presentamos los valores obtenidos en las tablas siguientes.

Tabla2
Estadísticas de fiabilidad proceso de cobranzas

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,804	14

Fuente: Elaboración propia SPSS25

Tabla3
Estadísticas de fiabilidad cuentas por cobrar

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,852	14

Fuente: Elaboración propia SPSS25

Tabla4
Escala de Vellis

Por debajo de .60	Es inaceptable
-------------------	----------------

De .60 a .65	Es indeseable
Entre .65 y .70	Es mínimamente aceptable
De .70 a .80	Es respetable
De .80 a .90	Es muy buena

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

Tomando en uso el programa SPSS versión 25, calculamos el nivel de confiabilidad de nuestro primer instrumento proceso de cobranzas, compuesto por 14 preguntas cuyo *Alfa de Cronbach* de 0,804 y **de acuerdo a la escala de Vellis, es muy buena**; asimismo para el segundo **instrumento cuentas por cobrar se obtuvo un *Alfa de Cronbach* de 0,852** de los 14 elementos, el cual según la escala de Vellis, es muy buena.

4.7 Técnicas y procesamiento y análisis de datos

Se utilizarán:

En la estadística descriptiva

Porque permite resumir y presentar un conjunto de datos, mediante una combinación de descripciones tabulaciones y gráficas, utilizada para resumir datos cuantitativos.

En la estadística inferencial

Para la correlación y la prueba de hipótesis se utilizó es estadístico Rho de spearman, por tratarse de variables ordinales, medida en la escala de tipo Likert

4.8 Aspectos éticos de la investigación

La investigación fue realizada según el código de ética de la Universidad Peruana los Andes, principalmente lo que manifiesta en el artículo 30, Normas de comportamiento ético, en el cual resalta lo siguiente:

- a. Ejecutar investigaciones pertinentes, originales y coherentes con las líneas de investigación Institucional.
- b. Proceder con rigor científico asegurando la validez, la fiabilidad y credibilidad de sus métodos, fuentes y datos.
- c. Asumir en todo momento la responsabilidad de la investigación, siendo conscientes de las consecuencias individuales, sociales y académicas que se derivan de la misma.
- d. Garantizar la confidencialidad y anonimato de las personas involucradas en la investigación, excepto cuando se acuerde lo contrario.
- e. Reportar los hallazgos de la investigación de manera abierta, completa y oportuna a la comunidad científica; así mismo devolver los resultados a las personas, grupos y comunidades participantes en la investigación cuando el caso lo amerita.
- f. Tratar con sigilo la información obtenida y no utilizarla para el lucro personal, ilícito o para otros propósitos distintos de los fines de la investigación.
- g. Cumplir con las normas institucionales, nacionales e internacionales que regulen la investigación, como las que velan por la protección de los sujetos humanos, sujetos animales y la protección del ambiente.
- h. Revelar los conflictos de intereses que puedan presentarse en sus distintos roles como autor, evaluador y asesor.
- i. En las publicaciones científicas, deben evitar incurrir en las siguientes faltas deontológicas:
 - Falsificar o inventar datos total o parcialmente con fines de ajuste, tergiversar o sesgar los resultados de la investigación

Asimismo nos comprometemos bajo estas normas.

CAPITULO V

RESULTADOS

5.1 Descripción de resultados

Si $N < 50$ entonces usamos Shapiro-Wilk

H_0 : La distribución es normal

H_1 : La distribución no es normal

Tabla5
Prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Proceso de cobranza	,231	14	,042	,809	14	,006
Cuentas por cobrar	,218	14	,070	,810	14	,007

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Con 14 encuestados en la relación de las dos variables, acorde con la Prueba de Shapiro Wilk, nos muestra un nivel de significancia menor a 0.05, Sig E 0,006 > 0.05 Sig T, sí que, las distribuciones de los datos de la muestra **no son normales**, y emplearemos la prueba de hipótesis el estadístico **Rho de Spearman**.

5.1.2 Análisis de resultados

Tabla6

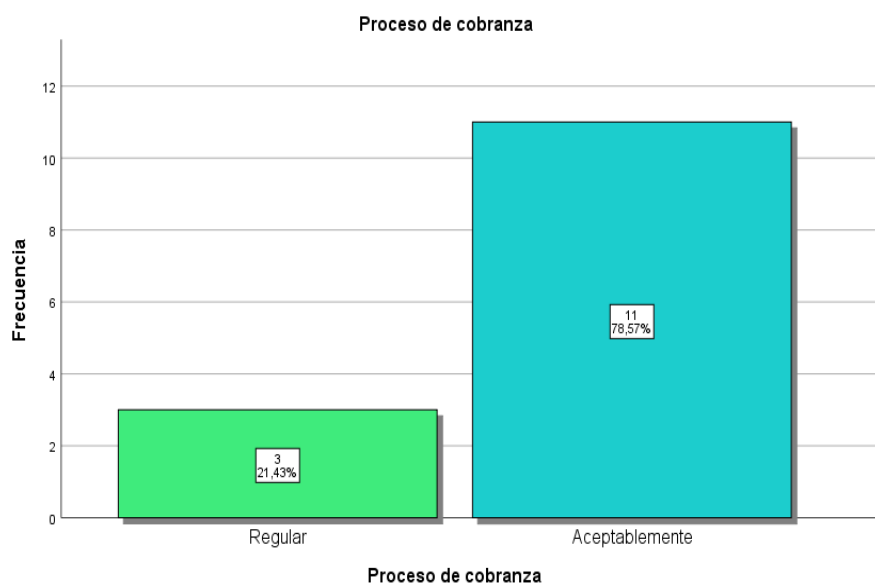
Promedio de la variable proceso de cobranzas

		Proceso de cobranza			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	3	21,4	21,4	21,4
	Aceptablemente	11	78,6	78,6	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: elaboración de la IBM SPSS25

Gráfico1

Promedio de la variable gestión de almacén



Fuente: elaboración de la IBM SPSS25

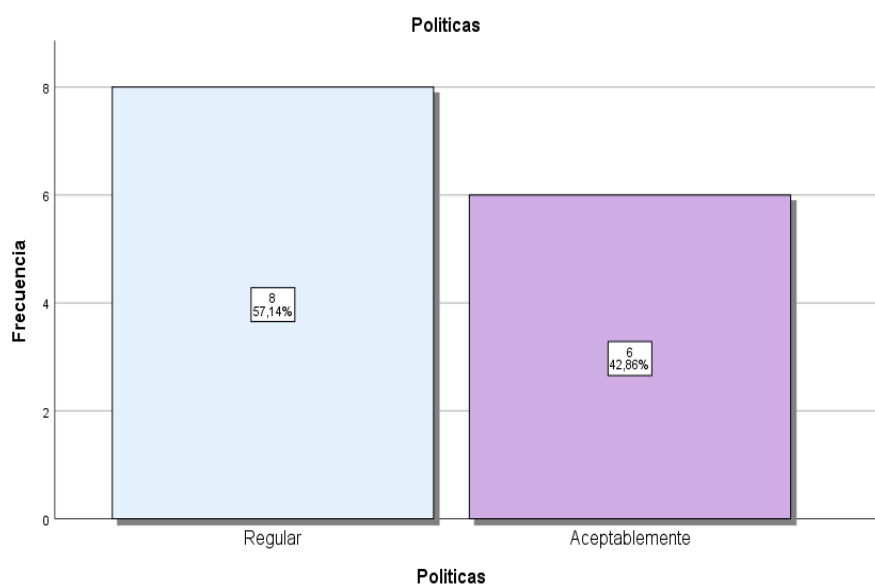
Interpretación: De acuerdo a los 14 trabajadores encuestados, el 78,6% (11) manifestaron estar totalmente de acuerdo que se implemente el proceso de cobranza, para de esta manera obtener mayor rentabilidad dentro de las comercializadoras de abarrotes, y ninguno menciono no estar de acuerdo.

Tabla7
Promedio de la dimensión políticas

		Políticas			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	8	57,1	57,1	57,1
	Aceptablemente	6	42,9	42,9	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: elaboración de la IBM SPSS25

Gráfico2
Promedio de la dimensión políticas



Fuente: elaboración de la IBM SPSS25

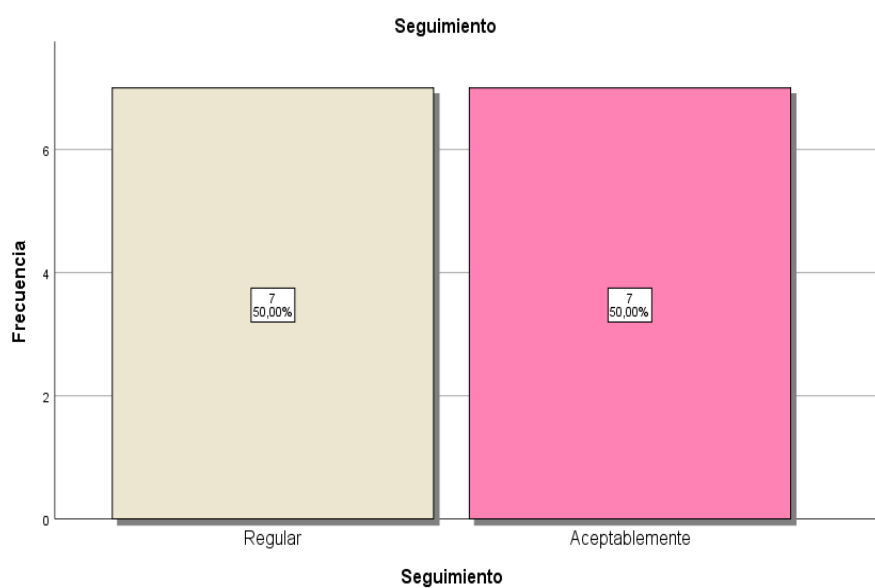
Interpretación: De acuerdo a los 14 trabajadores encuestados, el 57,1% (08) manifestaron estar regularmente de acuerdo que se implemente las políticas del proceso de cobranza, para de esta manera obtener mayores ingresos que beneficien a las comercializadoras de abarrotes, y ninguno menciono no estar de acuerdo.

Tabla8
Promedio de la dimensión seguimiento

		Seguimiento			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	7	50,0	50,0	50,0
	Aceptablemente	7	50,0	50,0	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: elaboración de la IBM SPSS25

Gráfico3
Promedio de la dimensión seguimiento



Fuente: elaboración de la IBM SPSS25

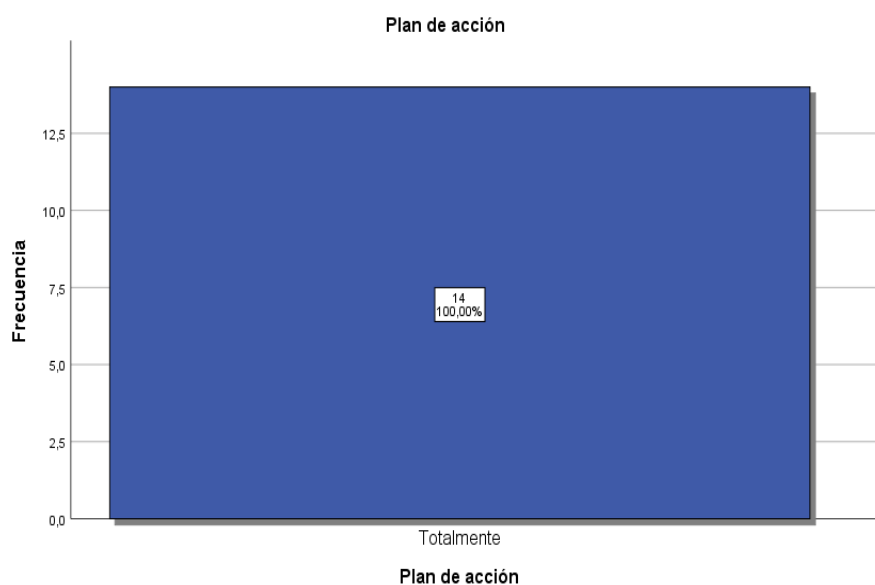
Interpretación: De acuerdo a los 14 trabajadores encuestados, el 50,0% (07) manifestaron estar aceptablemente de acuerdo que se implemente un seguimiento adecuado del proceso de cobranza, para de esta manera obtener mayores ingresos que beneficien a las comercializadoras de abarros, y ninguno menciono no estar de acuerdo.

Tabla9
Promedio de la dimensión plan de acción

Plan de acción					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válido	Totalmente	14	100,0	100,0	100,0

Fuente: elaboración de la IBM SPSS25

Gráfico4
Promedio de la dimensión plan de acción



Fuente: elaboración de la IBM SPSS25

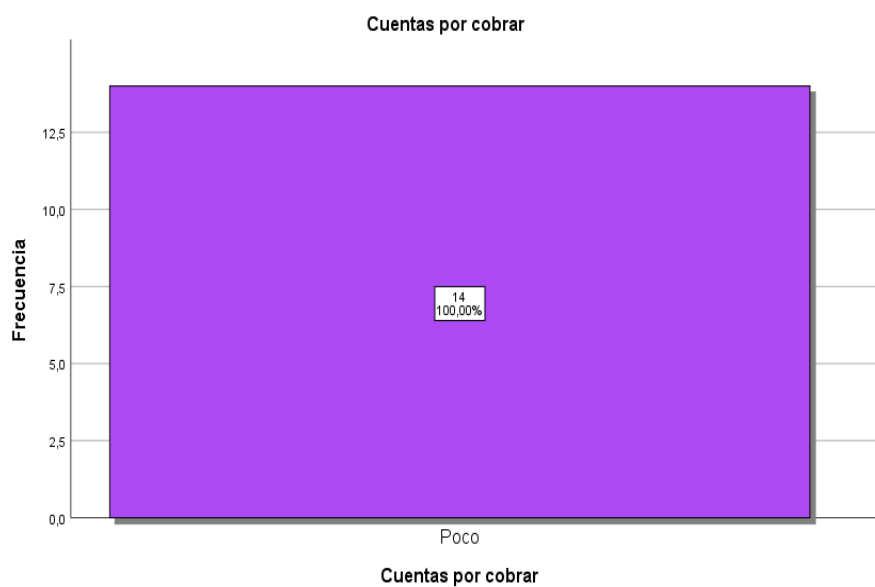
Interpretación: De acuerdo a los 14 trabajadores encuestados, el 100,0% (14) manifestaron estar totalmente de acuerdo que se implemente un plan de acción del proceso de cobranza, frente a las cobranzas de las comercializadoras de abarrotes, y ninguno menciona no estar de acuerdo.

Tabla10
Promedio de la variable cuentas por cobrar

Cuentas por cobrar				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Poco	14	100,0	100,0	100,0

Fuente: elaboración de la IBM SPSS25

Gráfico5
Promedio de la variable cuentas por cobrar



Fuente: elaboración de la IBM SPSS25

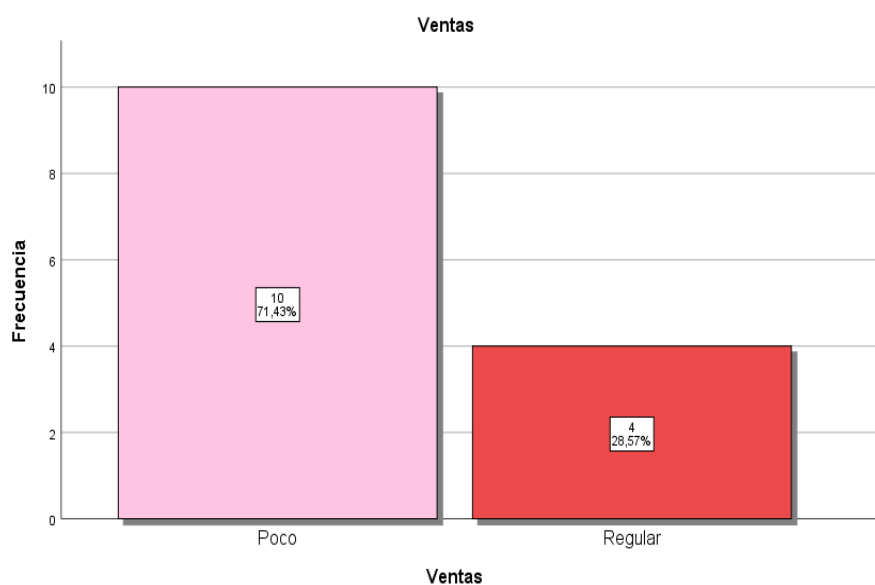
Interpretación: De acuerdo a los 14 trabajadores encuestados, el 100,0% (14) manifestaron estar pocamente de acuerdo en la implementación de las cuentas por cobrar a fin de mejorar la rentabilidad de las comercializadoras de abarrotos, y ninguno menciona no estar de acuerdo.

Tabla11
Promedio de la dimensión ventas

Ventas				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Poco	10	71,4	71,4	71,4
Regular	4	28,6	28,6	100,0
Total	14	100,0	100,0	

Fuente: elaboración de la IBM SPSS25

Gráfico6
Promedio de la dimensión ventas



Fuente: elaboración de la IBM SPSS25

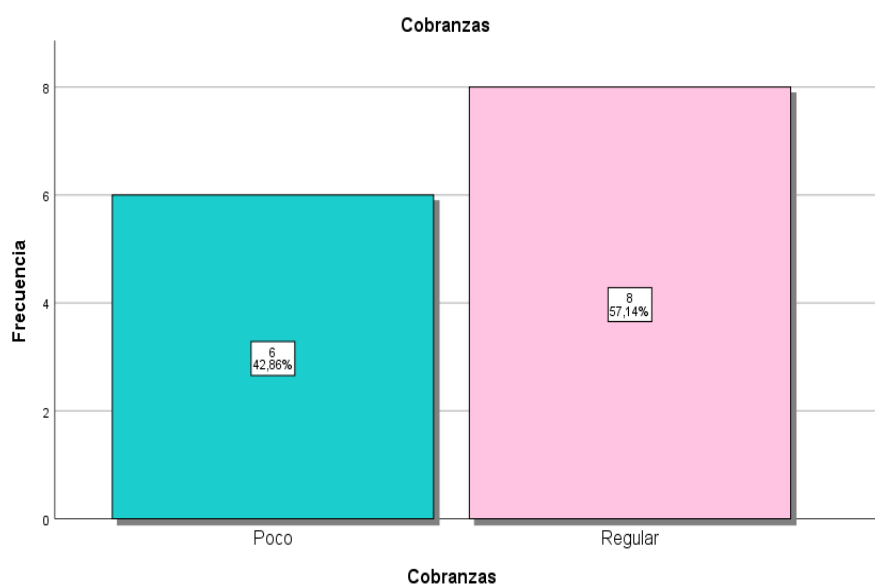
Interpretación: De acuerdo a los 14 trabajadores encuestados, el 71,4% (10) manifestaron estar pocamente de acuerdo en la implementación de las ventas en las cuentas por cobrar de abarrotes, y ninguno menciona no estar de acuerdo.

Tabla12
Promedio de la dimensión cobranzas

Cobranzas				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Poco	6	42,9	42,9	42,9
Regular	8	57,1	57,1	100,0
Total	14	100,0	100,0	

Fuente: elaboración de la IBM SPSS25

Gráfico7
Promedio de la dimensión cobranzas



Fuente: elaboración de la IBM SPSS25

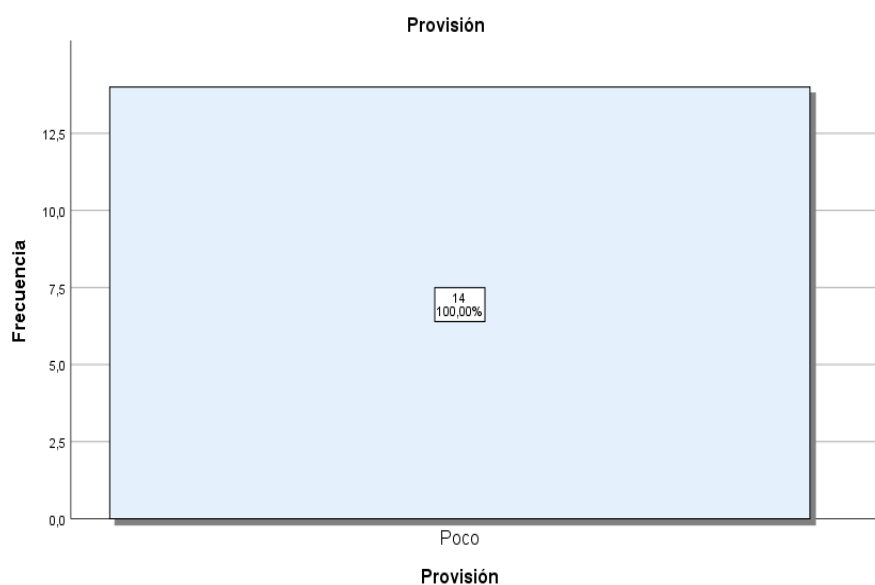
Interpretación: De acuerdo a los 14 trabajadores encuestados, el 57,1% (08) manifestaron estar regularmente de acuerdo en la implementación de las cobranzas en las cuentas por cobrar de abarros, y ninguno menciono no estar de acuerdo.

Tabla13
Promedio de la dimensión provisión

Provisión				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Poco	14	100,0	100,0	100,0

Fuente: elaboración de la IBM SPSS25

Gráfico8
Promedio de la dimensión provisión



Fuente: elaboración de la IBM SPSS25

Interpretación: De acuerdo a los 14 trabajadores encuestados, el 100,0% (14) manifestaron estar pocamente de acuerdo en la implementación de la provisión en las cuentas por cobrar de abarrotes, y ninguno menciona no estar de acuerdo.

5.2 Contrastación de hipótesis

Tabla14

Escala de correlación

-1	Relación negativa grande y perfecta
(-0,9 a -0,99)	Relación negativa muy alta
(-0,7 a -0,89)	Relación negativa alta
(-0,4 a -0,69)	Relación negativa moderada
(-0,2 a -0,39)	Relación negativa baja
(-0,01 a -0,19)	Relación negativa muy baja
0	Nula
(0,0 a 0,19)	Relación positiva muy baja
(0,2 a 0,39)	Relación positiva baja
(0,4 a 0,69)	Relación positiva moderada
(0,7 a 0,89)	Relación positiva alta
(0,9 a 0,99)	Relación positiva muy alta
1	Relación positiva grande y perfecta

5.2.1 Hipótesis General

H_G: Existe relación existe entre el proceso de cobranza y las cuentas por cobrar en las comercializadoras de abarrotes del distrito de Huánuco 2021.

H₀: No Existe relación existe entre el proceso de cobranza y las cuentas por cobrar en las comercializadoras de abarrotes del distrito de Huánuco 2021.

H₀: $\rho=0$

H₁: Existe relación existe entre el proceso de cobranza y las cuentas por cobrar en las comercializadoras de abarrotes del distrito de Huánuco 2021.

H₀: $\rho \neq 0$

Nivel de significación 0.05

Tabla15
Correlación entre el proceso de cobranza y las cuentas por cobrar

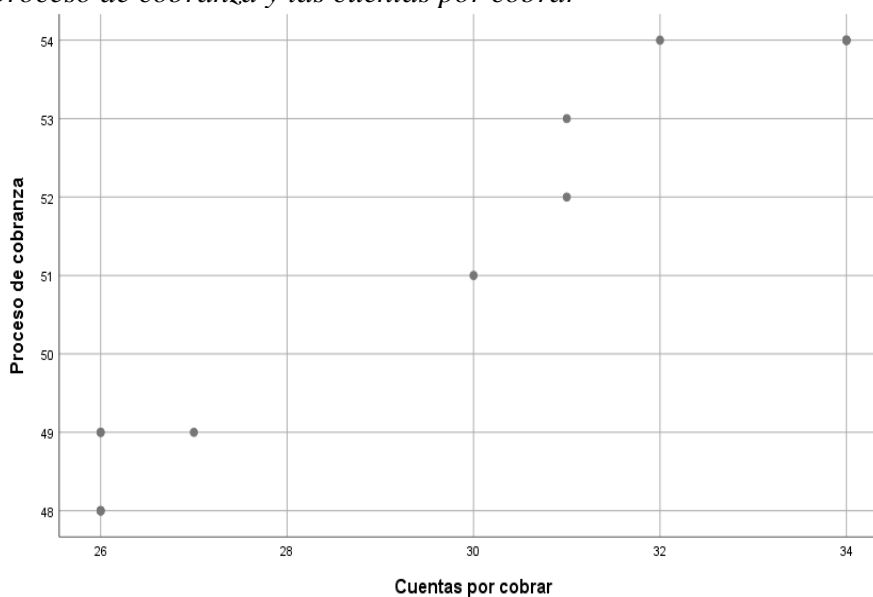
Correlaciones			Proceso de cobranza	Cuentas por cobrar
Rho de Spearman	Proceso de cobranza	Coefficiente de correlación	1,000	,959**
		p - valor	.	,000
		N	14	14
	Cuentas por cobrar	Coefficiente de correlación	,959**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	14	14

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia SPSS25

Interpretación: Dado que el p – valor = 0,000 es menor que 0,05 rechazamos la hipótesis nula (H_0) y aceptamos la hipótesis alterna (H_g): Existe relación entre el proceso de cobranza y las cuentas por cobrar en las comercializadoras de abarrotes del distrito de Huánuco 2021. Consiguientemente se observa una correlación positiva muy alta con un “r” = 0,959, **lo cual nos permite afirmar que, a mayor gestión del proceso de cobranza, mejora el proceso del cobro de las cuentas por cobrar en las empresas de abarrotes estudiadas.**

Gráfico9
Dispersión proceso de cobranza y las cuentas por cobrar



Fuente: Elaboración propia SPSS25

5.2.2 Hipótesis Específicas

Hipótesis Específica 1

H_G: Existe relación directa entre las ventas y el proceso de cobranza en las comercializadoras de abarrotes del distrito de Huánuco 2021.

H₀: No Existe relación directa entre las ventas y el proceso de cobranza en las comercializadoras de abarrotes del distrito de Huánuco 2021.

H₀: $\rho=0$

H₁: Existe relación directa entre las ventas y el proceso de cobranza en las comercializadoras de abarrotes del distrito de Huánuco 2021.

H₀: $\rho\neq 0$

Nivel de significación 0.05

Tabla 16
Correlación entre las ventas y el proceso de cobranza

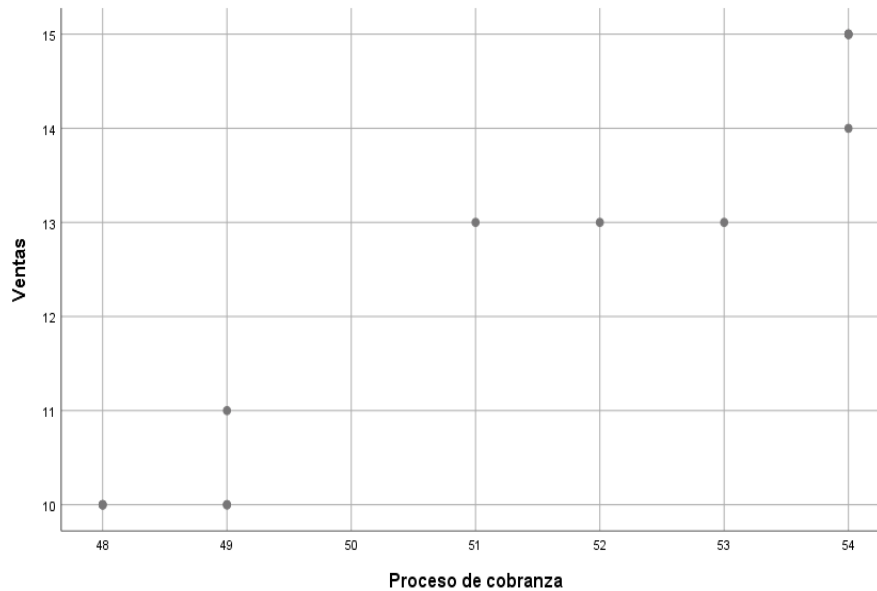
		Correlaciones		
			Ventas	Proceso de cobranza
Rho de Spearman	Ventas	Coefficiente de correlación	1,000	,955**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	14	14
	Proceso de cobranza	Coefficiente de correlación	,955**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		14	14	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia SPSS25

Interpretación: Dado que $\rho = 0.000 < 0,05$ rechazar H_0 y se acepta la H_1 Existe relación directa entre las ventas y el proceso de cobranza en las comercializadoras de abarrotes del distrito de Huánuco 2021. Consiguientemente se observa una correlación positiva muy alta con un “ r ” = 0,955, lo cual nos permite aseverar que, mientras exista las ventas adecuadas, habrá mayor implementación en el proceso de cobranzas por parte de la organización.

Gráfico10
 Dispersión ventas y el proceso de cobranza



Fuente: Elaboración propia SPSS25

Hipótesis Especifica 2

H_G: Existe relación directa entre las cobranzas y el proceso de cobranza en las comercializadoras de abarrotes del distrito de Huánuco 2021.

H₀: No Existe relación directa entre las cobranzas y el proceso de cobranza en las comercializadoras de abarrotes del distrito de Huánuco 2021.

H₀: $\rho=0$

H₁: Existe relación directa entre las cobranzas y el proceso de cobranza en las comercializadoras de abarrotes del distrito de Huánuco 2021.

H₀: $\rho \neq 0$

Nivel de significación 0.05

Tabla17
Correlación entre las cobranzas y el proceso de cobranza

		Correlaciones		
			Cobranzas	Proceso de cobranza
Rho de Spearman	Cobranzas	Coefficiente de correlación	1,000	,923**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	14	14
	Proceso de cobranza	Coefficiente de correlación	,923**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	14	14

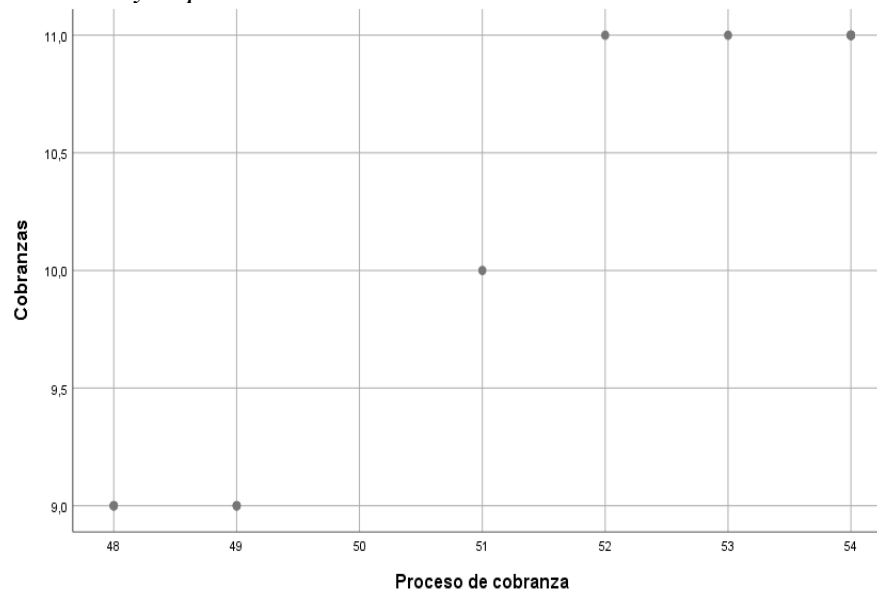
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia SPSS25

Interpretación: Dado que $\rho = 0.000 < 0,05$ rechazar H_0 y se acepta la H_1 : Existe relación directa entre las cobranzas y el proceso de cobranza en las comercializadoras de abarrotes del distrito de Huánuco 2021. Consiguientemente se observa una correlación positiva muy alta con un “r” = 0,923, lo cual nos permite aseverar que, cuando se realice una cobranza adecuada, mejorar el proceso de cobranza.

Gráfico11

Dispersión cobranzas y el proceso de cobranza



Fuente: Elaboración propia SPSS25

Hipótesis Específica 3

H_G: Existe relación directa entre la provisión y el proceso de cobranza en las comercializadoras de abarrotes del distrito de Huánuco 2021.

H₀: Existe relación directa entre la provisión y el proceso de cobranza en las comercializadoras de abarrotes del distrito de Huánuco 2021.

H₀: $\rho=0$

H₁: No Existe relación directa entre la provisión y el proceso de cobranza en las comercializadoras de abarrotes del distrito de Huánuco 2021.

H₀: $\rho \neq 0$

Nivel de significación 0.05

Tabla 18
Correlación la provisión y el proceso de cobranza

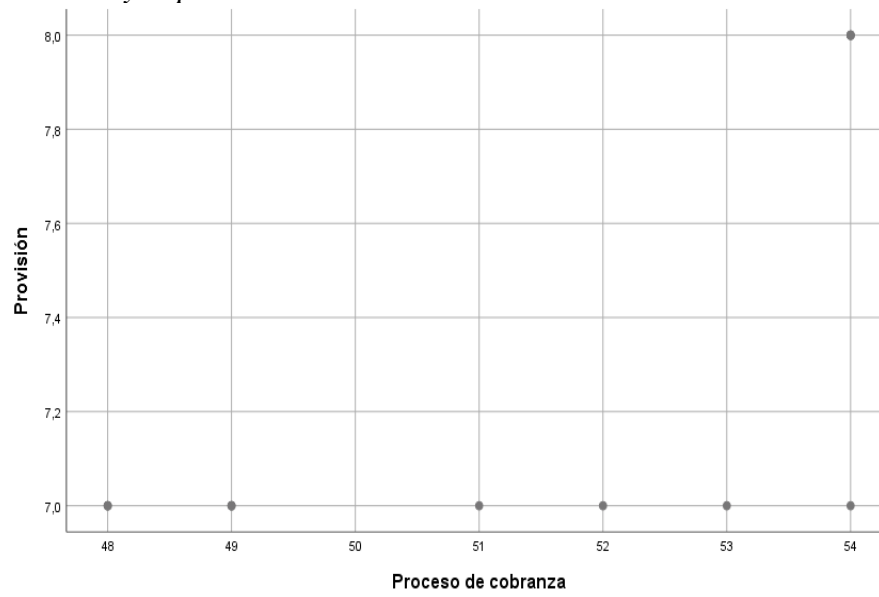
		Correlaciones		
			Provisión	Proceso de cobranza
Rho de Spearman	Provisión	Coefficiente de correlación	1,000	,729**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	14	14
	Proceso de cobranza	Coefficiente de correlación	,729**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	14	14

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia SPSS25

Interpretación: Dado que $\rho = 0.000 < 0,05$ rechazar H_0 y se acepta la H_1 : Existe relación directa entre la provisión y el proceso de cobranza en las comercializadoras de abarrotes del distrito de Huánuco 2021. Consiguientemente se observa una correlación positiva alta con un “r” = 0,729, lo cual nos permite aseverar que, mientras se lleve a cabo una provisión de las cuentas por cobrar, entonces incrementara el proceso de cobranzas.

Gráfico12
Dispersión provisión y el proceso de cobranza



Fuente: Elaboración propia SPSS25

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Se ha demostrado con el trabajo de investigación que la práctica del proceso de cobranzas mejorara el proceso de las cuentas por cobrar en las comercializadoras de abarrotes del distrito de Huánuco.

Es importante mencionar que una buena administración del capital de trabajo pasa por una buena gestión de las cuentas por cobrar, pues estas son un mecanismo valioso en la medida que se mantengan en niveles adecuados que maximicen la liquidez y la rentabilidad de las empresas.

Con respecto a nuestras variables se pudo evidenciar que los procesos de cobranza se relacionan de manera directa con las cuentas por cobrar, con un nivel de relación de 0.959 lo cual demostró que mientras exista un proceso de cobranzas, entonces se implementara las cuentas por cobrar, tal como menciona (Valderrama & James, 2019), por consiguiente a nuestras dimensiones determinamos que las ventas se relacionan de manera directa con el proceso de cobranza, con un nivel de relación de 0,955 lo cual demostró que mientras exista las ventas adecuadas, habrá mayor implementación en el proceso de cobranzas por parte de la organización, con respecto a la otra dimensión tenemos que las cobranzas se relacionan de manera directa con los procesos de cobranza con una relación de 0,923 lo cual demostró que cuando se realice una cobranza adecuada, mejorar el proceso de cobranza, y finalmente se demostró que la posición se relaciona de manera directa con los procesos de cobranza con una relación de 0,729 demostrando que mientras se lleve a cabo una provisión de las cuentas por cobrar, entonces incrementara el proceso de cobranzas

De la aplicación de los instrumentos de la variable procesos de cobranza tenemos que, el 78,6% (11) siendo la mayoría de los encuestados, manifestaron estar totalmente de acuerdo que se implemente el proceso de cobranza, para de esta manera obtener mayor rentabilidad dentro de las comercializadoras de abarrotes, y ninguno menciona no estar de acuerdo. Asimismo, para la aplicación del instrumento de la variable cuentas por cobrar tenemos que, el 100,0% (14) manifestaron estar pocamente de acuerdo en la implementación de las cuentas por cobrar a fin de mejorar la rentabilidad de las comercializadoras de abarrotes, y ninguno menciona no estar de acuerdo. Estos resultados son corroborados con la investigación de, (Becerra et al., 2017) quienes sustentaron la tesis “Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Ademinsa S.A.C.”. Tesis para obtener el título profesional de Contador Público, en la Universidad Peruana de las Américas. Lima. Concluyeron que, “Las cuentas por cobrar si inciden en la liquidez de la empresa, según el análisis comparativo que nos muestra el incremento de 0,57% con respecto al periodo 2014 al 2015 significando el importe de S/ 160,090.00., la organización se verá perjudicada por el incumplimiento de pago oportuno según lo acordado en el documento y el riesgo de no cumplir en las fechas programadas vencidas, todo esto afecta el cumplimiento de las obligaciones corrientes”. Es así que se evidencia que las cuentas por cobrar impiden el crecimiento de las empresas, así como el fortalecimiento de las mismas.

El objetivo de la investigación fue: Establecer la relación que existe entre el proceso de cobranza y las cuentas por cobrar en las comercializadoras de abarrotes del distrito de Huánuco 2021, es así que en la tabla 15 y grafico 9, se observa una correlación positiva muy alta con un “ r ” = 0,959, lo cual nos permite aseverar que, mientras exista un proceso de cobranzas, entonces se implementara las cuentas por cobrar. Tal resultado es corroborado con la investigación de, (Gonzales et al., 2016) “Gestión de cuenta por cobrar y sus efectos en la liquidez en la Facultad

de una Universidad Particular, Lima, período 2010-2015”. Tesis para obtener el título profesional de Contador Público, en la Universidad Peruana Unión. Lima. Las principales conclusiones del trabajo de investigación son: “La gestión de las cuentas por cobrar tiene un efecto sobre la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima, periodo 2010 – 2015”

Finalmente esperamos contribuir con la comunidad científica, ya que la investigación persigue los lineamientos establecidos.

CONCLUSIONES

1. Existe relación existe entre el proceso de cobranza y las cuentas por cobrar en las comercializadoras de abarrotes del distrito de Huánuco 2021. Consiguientemente se observa una correlación positiva muy alta con un $r = 0,959$, **lo cual nos permite afirmar que, a mayor gestión del proceso de cobranza, mejora el proceso del cobro de las cuentas por cobrar en las empresas de abarrotes estudiadas.**
2. Existe relación directa entre las ventas y el proceso de cobranza en las comercializadoras de abarrotes del distrito de Huánuco 2021. Consiguientemente se observa una correlación positiva muy alta con un $r = 0,955$, **lo cual nos permite aseverar que, mientras exista las ventas adecuadas, habrá mayor implementación en el proceso de cobranzas por parte de la organización.**
3. Existe relación directa entre las cobranzas y el proceso de cobranza en las comercializadoras de abarrotes del distrito de Huánuco 2021. Consiguientemente se observa una correlación positiva muy alta con un $r = 0,923$, **lo cual nos permite aseverar que, cuando se realice una cobranza adecuada, mejorar el proceso de cobranza.**
4. Existe relación directa entre la provisión y el proceso de cobranza en las comercializadoras de abarrotes del distrito de Huánuco 2021. Consiguientemente se observa una correlación positiva alta con un $r = 0,729$, **lo cual nos permite aseverar que, mientras se lleve a cabo una provisión de las cuentas por cobrar, entonces incrementara el proceso de cobranzas.**

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la gerencia financiera controlar y velar por la eficiencia de sus activos, permitiendo con ello una rotación continua y bajos niveles de morosidad, por lo que es de vital importancia contar con políticas formales y reglamentos autorizadas por la alta dirección.
2. Se recomienda realizar el respectivo análisis para el otorgamiento de los créditos, así como evaluaciones crediticias, para tener una fiabilidad de dicho préstamo.
3. Se sugiere a la dirección realizar capacitaciones para lograr con ello una cartera controlada con bajos índices de morosidad.
4. Se recomienda implementar medidas y acciones propuestas en el presente documento de investigación el mismo que ha sido elaborado siguiendo con los lineamientos establecidos por la Universidad.

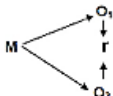
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar. (2015). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Empresa Contratista Corporación Petrolera S.A.C., año 2012*. Universidad de San Martín de Porres.
- Becerra, Biamonte, & Palacios. (2017). *Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Ademinsa S.A.C*. Universidad Peruana las Américas.
- Cano, M., & Lugo, D. (2004). *Auditoria forense: En la investigación criminal del lavado del dinero y activos*. (2º). ECOE Ediciones.
- Carrasco, D. S. (2016). *Metodología de la Investigación Científica* (Décima). San Marcos E.I.R.L.
- Caycho, S., R. (2017). *La gestión de cobranza y la recuperación de la deuda*.
- C.M.F. (2016). *Gestión de cobro mas alla del requerimiento de pago*.
- Consortio consultor. (s. f.). *Cuentas por cobrar*. <http://ccc-sa.com/2018/11/08/tipos-cuentas-cobrar-cobranza-efectiva/>
- Gonzales, Esmira, & Sanabria. (2016). *Gestión de cuenta por cobrar y sus efectos en la liquidez en la Facultad de una Universidad Particular, Lima, período 2010-2015*. Universidad Peruana la Unión.
- Guerra, J. (2016). *Política general de cobranzas, gerencia de cobranzas y recaudación*.
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., Baptista, L. P., Méndez, V. S., & Mendoza, T. C. P. (2014a). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill Education.
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., Baptista, L. P., Méndez, V. S., & Mendoza, T. C. P. (2014b). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill Education.
- Herrera, T. L. (2018). *Propuesta de modelo de gestión por procesos para el cumplimiento oportuno de los pagos a los proveedores de la empresa Robert Bosch S.A.C* [UNIVERSIDAD RICARDO PALMA]. <https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1659/Tesis-Luis%20Herrera%206.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Osorio, V. J. (2015). *Un modelo para la gestión de proveedores en el área de compras de la empresa Comertex S.A.* [UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER]. <http://tangara.uis.edu.co/biblioweb/tesis/2014/151278.pdf>

- Panez, C. (2019). Gestión de cobranzas. *RMS*.
- Perez, D. A. (2018). *LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA CORPORACION UNIVERSITARIA AMERICANA*. [Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria].
<https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tda/409/La%20cuentas%20por%20cobrar%20y%20su%20incidencia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Revelo, L., S. (2013). *Sistema de cobro y recuperaciond e cartera de crédito*.
- Rivera, M. K. (2020). *Análisis del sistema control interno cuentas x cobrar de la empresa Pharmacid S.A.S* [Universidad de la Salle].
https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2290&context=contaduria_publica
- Sánchez, C. H., & Reyes, M. C. (2009). *Metodología y Diseño en la Investigacion Científica* (Cuarta). Visión Universitaria.
- Stevens, R. (2019). Cuentas por cobrar. *Rankia*.
- Suarez, C. J. (2016). *TRATAMIENTO CONTABLE DE LAS CUENTAS POR COBRAR (DEUDORES) BAJO LAS SECCIONES 10, 11 Y 35 DE NIIF PARA PYMES, CASO FONDO DE EMPLEADOS DE CAVIPETROL, FEMCA*. [UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA].
<https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/1768/1/TRATAMIENTO%20CONTABLE%20DE%20LAS%20CUENTAS%20POR%20COBRAR%20%28DEUDORES%29%20BAJO%20LAS%20SECCIONES%2010%2C%2011%20Y%2035%20DE%20NIIF%20PARA%20PYMES.pdf>
- Valderrama, M. S., & Jaimes, V. C. (2019). *El desarrollo de la tesis* (1°). San Marcos E.I.R.L.
- Vásquez, M., Luis E., & Vega, P., Enith M. (2016). *GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU INFLUENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA CONSERMET S.A.C., DISTRITO DE HUANCHACO, AÑO 2016*.
https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/2353/1/RE_CONT_LUIS.VASQUEZ_ENITH.VEGA_GESTION.DE.CUENTAS.POR.COBRAR.Y.SU.INFLUENCIA.EN.LA.LIQUIDEZ_DATOS.PDF
- Warren, C., Reeve, J., & Duchan, J. (2016). *Contabilidad financiera*. Cengage Learning Editores.

Anexos

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	variables	Metodología
¿Qué relación existe entre el proceso de cobranza y las cuentas por cobrar en las comercializadoras de abarrotes del distrito de Huánuco 2021?	Establecer la relación que existe entre el proceso de cobranza y las cuentas por cobrar en las comercializadoras de abarrotes del distrito de Huánuco 2021	Existe relación directa entre el proceso de cobranza y las cuentas por cobrar en las comercializadoras de abarrotes del distrito de Huánuco 2021	Variable 1: Proceso de cobranza D1: Políticas D2: Seguimiento D3: Plan de acción Variable 2: Cuentas por cobrar D1: Ventas D2: Cobranzas D3: Provisión	Enfoque: Cuantitativo Método de Investigación: Científico. Tipo de investigación: Aplicada Nivel de Investigación: Correlacional Diseño de Investigación General: no experimental Específico: correlacional esquema:  Donde: M = Muestra O ₁ = Observación de la V. 1. O ₂ = Observación de la V. 2. r = Correlación entre dichas variables. Población: La población se da en base a los 14 trabajadores de las comercializadoras de abarrotes del distrito de Huánuco. Muestra: Se tomará el total de la población, los 14 trabajadores de las comercializadoras de abarrotes del distrito de Huánuco. Técnicas:
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Especificas		
¿Qué relación existe entre las ventas y el proceso de cobranza en las comercializadoras de abarrotes del distrito de Huánuco 2021?	Identificar la relación que existe entre las ventas y el proceso de cobranza en las comercializadoras de abarrotes del distrito de Huánuco 2021	Existe relación directa entre las ventas y el proceso de cobranza en las comercializadoras de abarrotes del distrito de Huánuco 2021		
¿Qué relación existe entre las cobranzas y el proceso de cobranza en las comercializadoras de abarrotes del distrito de Huánuco 2021?	Identificar la relación que existe entre las cobranzas y el proceso de cobranza en las comercializadoras de abarrotes del distrito de Huánuco 2021	Existe relación directa entre las cobranzas y el proceso de cobranza en las comercializadoras de abarrotes del distrito de Huánuco 2021		
¿Qué relación existe entre la provisión y el proceso de cobranza en las comercializadoras de abarrotes del distrito de Huánuco 2021?	Identificar la relación que existe entre la provisión y el proceso de cobranza en las comercializadoras de abarrotes del distrito de Huánuco 2021	Existe relación directa entre la provisión y el proceso de cobranza en las comercializadoras de abarrotes del distrito de Huánuco 2021		

				<p>Análisis documental y Encuesta.</p> <p>Instrumentos: Ficha de análisis documental y cuestionario. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos:</p> <p>Estadística descriptiva: Medidas de tendencia central y dispersión.</p> <p>Estadística inferencial: El estadístico Rho de Spearman</p>
--	--	--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Escala de Medición
V1 Proceso de cobranza	Los procesos de cobranza se entienden como un proceso continuo de consistencia en una serie de acciones planificadas y coordinadas, realizadas de manera oportuna, cuya finalidad es maximizar la recuperación de los créditos impagados	Se elaboró un cuestionario de escalamiento tipo Likert con 14 ítems para medir la siguientes dimensiones: Políticas, Seguimiento y Plan de acción	Políticas Son conjunto de procedimientos que una entidad utiliza para asegurar la recuperación de sus cuentas vencidas. Normalmente sistematiza los pasos requeridos para recuperar la cuenta antes de litigio por la vía judicial	Procedimientos Cuentas vencidas	Ordinal
			Seguimiento Es una tare que permite documentar cada uno de los contactos y toda la labor realizada para gestionar el recaudo y los pagos realizados por un cliente de cada una de las facturas expedidas.	Gestión de recaudo Pagos realizados	
			Plan de acción Es una herramienta de gestión o administración que será útil para determinar el camino hacia el cumplimiento, para lo cual se determina tareas y los recursos que serán utilizados durante el proceso.	Administr ación Cumplimi ento	

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala De Medición
V2 Cuentas por cobrar	<p>Según (Warren et al., 2016) “Las cuentas por cobrar son resultados de las ventas a crédito, y normalmente se traducen en clientes o documentos por cobrar, incluye todos los reclamos de dinero contra otras entidades, entre ellas personas, empresas y otras organizaciones es parte importante del activo circulante total. Las transacciones más comunes que generan una cuenta por cobrar es la venta de mercaderías o servicios a cuenta (crédito)” (p. 416).</p>	<p>Se elaboró un cuestionario de escalamiento tipo Likert con 14 ítems para medir la siguientes dimensiones: Ventas, Cobranzas, Provisiones.</p>	<p>Ventas “La venta es una de las actividades más pretendidas por empresas, organizaciones o personas que ofrecen algo (productos, servicios u otros) en su mercado meta, debido a que su éxito depende directamente de la cantidad de veces que realicen esta actividad”.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades predeterminadas • Productos • Mercado meta 	<p>Ordinal</p>
			<p>Cobranzas “Proceso formal mediante el cual se tramita el cobro de una cuenta por concepto de la compra de un producto o el pago de algún servicio”</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Compra de un producto • Pago de un servicio 	
			<p>Provisión “es una cantidad de recursos que conserva la empresa por haber contraído una obligación, con el objetivo de guardar esos recursos hasta el momento en el que deba satisfacer la factura”.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos • Obligación 	

Anexo 3: Matriz de operacionalización del instrumento

Variable	Dimensión	Indicador	Preguntas	N°
V1: Proceso de cobranzas	Políticas	Procedimiento	¿Conoce usted cual es el proceso de cobranza que debe realizar?	1
			¿Las políticas restrictivas contribuyen a reducir las pérdidas que tienen?	2
		Cuentas vencidas	¿Considera usted que la aplicación de políticas restrictivas reduce sus ventas?	3
			¿Las cuentas por cobrar disminuyen sus ganancias?	4
			¿El lugar donde usted labora realiza recordatorio de pago a sus clientes utilizando medios informativos?	5
			¿El recordatorio de pago que realiza a sus clientes es de manera presencial?	6
	Seguimiento	Gestión de recaudo	¿Considera usted que para el recordatorio de pago debería utilizarse un software específico?	7
			¿Se emiten informes por casos fortuitos?	8
		Pagos vencidos	¿aplican plan de acción a los procedimientos legales para todos los clientes morosos?	9
			¿La empresa llega a una negociación de pago con sus clientes?	10
	Plan de acción	Administración	¿Se utiliza refinanciamiento de la deuda de acuerdo a su situación económica del cliente?	11
			¿La empresa realiza cobro de garantías mediante una carta fianza firmado por el fiador?	12
		Cumplimiento	¿La empresa aplica las acciones legales para evitar pérdidas financieras?	13
			¿Se realizan embargos a los clientes que no pagan sus deudas?	14

Variable	Dimensión	Indicador	Preguntas	Nº
V2: Cuentas por cobrar	Ventas	Actividades predeterminadas	¿Considera Ud., que los clientes cumplen con el pago de las ventas?	1
			¿Sabe Ud., si los clientes realizan sus pagos en el tiempo prudencial de las ventas??	2
		Productos	¿Sabe Ud. si existen Cuentas incobrables??	3
			¿Cree Ud., que los clientes se mantienen al orden con los productos ofrecidos por la organización?	4
		Mercado meta	¿Cree Ud., que las cuentas incobrables ejecutan comisiones o intereses en las ventas?	5
			¿Considera Ud., que los productos ofrecidos son los más vendidos?	6
	Cobranzas	Compra de un producto	¿Para Ud. las letras por cobrar que tienen retraso perjudica con las cobranzas?	7
			¿Cree Ud., que la relación de las letras por cobrar ayuda en el control de las cobranzas?	8
		Pago de un servicio	¿Cree Ud., que la lista de la cartera de morosos perjudica a las cobranzas?	9
			¿Ud., cree que existe morosos que cumplen sus obligaciones con las cobranzas?	10
	Provisión	Recursos	¿Cree Ud., que las transacciones, complican la provisión de la organización?	11
			¿Ud., cree que se verifica las transacciones, para reducir la provisión?	12
		Obligación	¿Cree Ud., que los depósitos, perjudican la provisión de la organización?	13
			¿Considera Ud., que se manejan un cuadro de depósito para eliminar la provisión?	14

Anexo 4: Instrumento de investigación

Variable Proceso de cobranzas

I. INFORMACIÓN GENERAL

Antes de responder, debe tener en cuenta lo siguiente:

- El cuestionario es anónimo y confidencial.
- Es importante responder de manera franca y honesta.
- Enfoque su atención en lo que sucede habitualmente.
- Llenar el cuestionario con un lapicero.
- Tener en cuenta que se tienen una sola opción para marcar por cada una de las preguntas.
- Asegúrese de responder todas las preguntas.
- Responder en alguna de las opciones que se presentan, marcando con una equis (X) en el enunciado que indique lo que usted percibe del tema.

N°	preguntas	Totalmente	Aceptablemente	Regular	Poco	Nada
Políticas						
01	¿Conoce usted cual es el proceso de cobranza que debe realizar?					
02	¿Las políticas restrictivas contribuyen a reducir las pérdidas que tienen?					
03	¿Considera usted que la aplicación de políticas restrictivas reduce sus ventas?					
04	¿Las cuentas por cobrar disminuyen sus ganancias?					
05	¿El lugar donde usted labora realiza recordatorio de pago a sus clientes utilizando medios informativos?					
06	¿El recordatorio de pago que realiza a sus clientes es de manera presencial?					
Seguimiento						
07	¿Considera usted que para el recordatorio de pago debería utilizarse un software específico?					

08	¿Se emiten informes por casos fortuitos?					
09	¿Aplican plan de acción a los procedimientos legales para todos los clientes morosos?					
10	¿La empresa llega a una negociación de pago con sus clientes?					
Plan de acción						
11	¿Se utiliza refinanciamiento de la deuda de acuerdo a su situación económica del cliente?					
12	¿La empresa realiza cobro de garantías mediante una carta fianza firmado por el fiador?					
13	¿La empresa aplica las acciones legales para evitar pérdida financiera?					
14	¿Se realizan embargos a los clientes que no pagan sus deudas?					

¡Muchas gracias!

Observaciones:

.....

.....

.....

.....

Variable Cuentas por cobrar

I. INFORMACIÓN GENERAL

Antes de responder, debe tener en cuenta lo siguiente:

- El cuestionario es anónimo y confidencial.
- Es importante responder de manera franca y honesta.
- Enfoque su atención en lo que sucede habitualmente.
- Llenar el cuestionario con un lapicero.
- Tener en cuenta que se tienen una sola opción para marcar por cada una de las preguntas.
- Asegúrese de responder todas las preguntas.
- Responder en alguna de las opciones que se presentan, marcando con una equis (X) en el enunciado que indique lo que usted percibe del tema.

N°	Preguntas	Totalmente	Aceptablemente	Regular	Poco	Nada
Ventas						
01	¿Considera Ud., que los clientes cumplen con el pago de las ventas?					
02	¿Sabe Ud., si los clientes realizan sus pagos en el tiempo prudencial de las ventas??					
03	¿Sabe Ud. sí existen Cuentas incobrables??					
04	¿Cree Ud., que los clientes se mantienen al orden con los productos ofrecidos por la organización?					
05	¿Cree Ud., que las cuentas incobrables ejecutan comisiones o intereses en las ventas?					
06	¿Considera Ud., que los productos ofrecidos son los más vendidos?					
Cobranzas						
07	¿Para Ud. las letras por cobrar que tienen retraso perjudica con las cobranzas?					
08	¿Cree Ud., que la relación de las letras por cobrar ayuda en el control de las cobranzas?					
09	¿Cree Ud., que la lista de la cartera de morosos perjudica a las cobranzas?					

10	¿Ud., cree que existe morosos que cumplen sus obligaciones con las cobranzas?					
Provisión						
11	¿Cree Ud., que las transacciones, complican la provisión de la organización?					
12	¿Ud., cree que se verifica las transacciones, para reducir la provisión?					
13	¿Cree Ud., que los depósitos, perjudican la provisión de la organización?					
14	¿Considera Ud., que se manejan un cuadro de depósito para eliminar la provisión?					

¡Muchas gracias!

Observaciones:

.....

.....

.....

Anexo 5: Confiabilidad valida del instrumento

Confiabilidad: Se corrobora mediante el estadístico *Alfa de Cronbach*, el cual serán aplicado nuestros dos instrumentos de medición. Dichos cuestionarios serán medidos en la escala ordinal de tipo *Likert*. Con la ayuda del software estadístico SPSS25.

Estadísticas de fiabilidad proceso de cobranzas

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,804	14

Fuente: Elaboración propia SPSS25

Estadísticas de fiabilidad cuentas por cobrar

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,852	14

Fuente: Elaboración propia SPSS25

Validez: La validez fue determinada por el juicio de expertos el cual se acompaña en el anexo N° 5 de la presente.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:
PROCESO DE COBRANZAS**

Nº	Dimensiones/Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Políticas								
01	¿Conoce usted cual es el proceso de cobranza que debe realizar?	X		X		X		
02	¿Las políticas restrictivas contribuyen a reducir las pérdidas que tienen?	X		X		X		
03	¿Considera usted que la aplicación de políticas restrictivas reduce sus ventas?	X		X		X		
04	¿Las cuentas por cobrar disminuyen sus ganancias?	X		X		X		
05	¿El lugar donde usted labora realiza recordatorio de pago a sus clientes utilizando medios informativos?	X		X		X		
06	¿El recordatorio de pago que realiza a sus clientes es de manera presencial?	X		X		X		
Seguimiento								
07	¿Considera usted que para el recordatorio de pago debería utilizarse un software específico?	X		X		X		
08	¿Se emiten informes por casos fortuitos?	X		X		X		
09	¿aplican plan de acción a los procedimientos legales para todos los clientes morosos?	X		X		X		
10	¿La empresa llega a una negociación de pago con sus clientes?							
Plan de acción								
11	¿Se utiliza refinanciamiento de la deuda de acuerdo a su situación económica del cliente?		X	X		X		
12	¿La empresa realiza cobro de garantías mediante una carta fianza firmado por el fiador?	X		X		X		
13	¿La empresa aplica las acciones legales para evitar pérdidas financieras?	X		X		X		
14	¿Se realizan embargos a los clientes que no pagan sus deudas?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opción de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del Juez Validador

.....Castro Ortega Russ Fidel.....DNI.....45265579

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

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Huancayo.....22... de09..... de .2021.....



The image shows a handwritten signature in blue ink, written over a circular official stamp. The stamp contains the text 'MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE HUANCAYO' and 'ALCALDE PROTEMPORAL'.

Firma del experto

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:
CUENTAS POR COBRAR**

Nº	Dimensiones/Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Ventas								
01	¿Considera Ud., que los clientes cumplen con el pago de las ventas?	X		X		X		
02	¿Sabe Ud., si los clientes realizan sus pagos en el tiempo prudencial de las ventas??	X		X		X		
03	¿Sabe Ud. si existen Cuentas incobrables??	X		X		X		
04	¿Cree Ud., que los clientes se mantienen al orden con los productos ofrecidos por la organización?	X		X		X		
05	¿Cree Ud., que las cuentas incobrables ejecutan comisiones o intereses en las ventas?	X		X		X		
06	¿Considera Ud., que los productos ofrecidos son los más vendidos?	X		X		X		
Cobranzas								
07	¿Para Ud. las letras por cobrar que tienen retraso perjudica con las cobranzas?	X		X		X		
08	¿Cree Ud., que la relación de las letras por cobrar ayuda en el control de las cobranzas?	X		X		X		
09	¿Cree Ud., que la lista de la cartera de morosos perjudica a las cobranzas?	X		X		X		
10	¿Ud., cree que existe morosos que cumplen sus obligaciones con las cobranzas?	X		X		X		
Provisión								
11	¿Cree Ud., que las transacciones, complican la provisión de la organización?		X	X		X		
12	¿Ud., cree que se verifica las transacciones, para reducir la provisión?	X		X		X		
13	¿Cree Ud., que los depósitos, perjudican la provisión de la organización?	X		X		X		
14	¿Considera Ud., que se manejan un cuadro de depósito para eliminar la provisión?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opción de aplicabilidad: Aplicable () Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del Juez Validador

..... Castro Ortega Russ Fidel DNI..... 45265579

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

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Huancayo.....22... de09..... de 2021



Firma del experto

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:
PROCESO DE COBRANZAS**

Nº	Dimensiones/Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Políticas								
01	¿Conoce usted cual es el proceso de cobranza que debe realizar?	X		X		X		
02	¿Las políticas restrictivas contribuyen a reducir las pérdidas que tienen?	X		X		X		
03	¿Considera usted que la aplicación de políticas restrictivas reduce sus ventas?	X		X		X		
04	¿Las cuentas por cobrar disminuyen sus ganancias?	X		X		X		
05	¿El lugar donde usted labora realiza recordatorio de pago a sus clientes utilizando medios informativos?	X		X		X		
06	¿El recordatorio de pago que realiza a sus clientes es de manera presencial?	X		X		X		
Seguimiento								
07	¿Considera usted que para el recordatorio de pago debería utilizarse un software específico?	X		X		X		
08	¿Se emiten informes por casos fortuitos?	X		X		X		
09	¿aplican plan de acción a los procedimientos legales para todos los clientes morosos?	X		X		X		
10	¿La empresa llega a una negociación de pago con sus clientes?							
Plan de acción								
11	¿Se utiliza refinanciamiento de la deuda de acuerdo a su situación económica del cliente?		X	X		X		
12	¿La empresa realiza cobro de garantías mediante una carta fianza firmado por el fiador?	X		X		X		
13	¿La empresa aplica las acciones legales para evitar pérdidas financieras?	X		X		X		
14	¿Se realizan embargos a los clientes que no pagan sus deudas?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opción de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del Juez Validador

Fernando Jaime Rafael Jorjic

DNI *9942675*

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

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Huancayo.....23.....de09.....de 2021



The image shows a handwritten signature in blue ink. Below the signature is a circular stamp with the following text: "INstituto Registral y Catastral", "E.P.O.C. Nº 08.1999-CO-3", "AUDITOR INSTITUCIONAL", and "REGISTRAR GENERAL".

Firma del experto

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:
CUENTAS POR COBRAR**

Nº	Dimensiones/Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Ventas								
01	¿Considera Ud., que los clientes cumplen con el pago de las ventas?	X		X		X		
02	¿Sabe Ud., si los clientes realizan sus pagos en el tiempo prudencial de las ventas??	X		X		X		
03	¿Sabe Ud. si existen Cuentas incobrables??	X		X		X		
04	¿Cree Ud., que los clientes se mantienen al orden con los productos ofrecidos por la organización?	X		X		X		
05	¿Cree Ud., que las cuentas incobrables ejecutan comisiones o intereses en las ventas?	X		X		X		
06	¿Considera Ud., que los productos ofrecidos son los más vendidos?	X		X		X		
Cobranzas								
07	¿Para Ud. las letras por cobrar que tienen retraso perjudica con las cobranzas?	X		X		X		
08	¿Cree Ud., que la relación de las letras por cobrar ayuda en el control de las cobranzas?	X		X		X		
09	¿Cree Ud., que la lista de la cartera de morosos perjudica a las cobranzas?	X		X		X		
10	¿Ud., cree que existe morosos que cumplen sus obligaciones con las cobranzas?	X		X		X		
Provisión								
11	¿Cree Ud., que las transacciones, complican la provisión de la organización?		X	X		X		
12	¿Ud., cree que se verifica las transacciones, para reducir la provisión?	X		X		X		
13	¿Cree Ud., que los depósitos, perjudican la provisión de la organización?	X		X		X		
14	¿Considera Ud., que se manejan un cuadro de depósito para eliminar la provisión?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opción de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del Juez Validador

Fernández Jaime Rafael Jesús

DNI. 19943875...

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

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Huancayo.....23.....de.....09.....de 2021



Dr. Rafael J. Fernández Jaimes
C.P.C.C. N° 09-1998-CC/J
AUDITOR INDEPENDIENTE
REGISTRO N° 24-00001

Firma del experto

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:
PROCESO DE COBRANZAS**

Nº	Dimensiones/Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Políticas								
01	¿Conoce usted cual es el proceso de cobranza que debe realizar?	X		X		X		
02	¿Las políticas restrictivas contribuyen a reducir las pérdidas que tienen?	X		X		X		
03	¿Considera usted que la aplicación de políticas restrictivas reduce sus ventas?	X		X		X		
04	¿Las cuentas por cobrar disminuyen sus ganancias?	X		X		X		
05	¿El lugar donde usted labora realiza recordatorio de pago a sus clientes utilizando medios informativos?	X		X		X		
06	¿El recordatorio de pago que realiza a sus clientes es de manera presencial?	X		X		X		
Seguimiento								
07	¿Considera usted que para el recordatorio de pago debería utilizarse un software específico?	X		X		X		
08	¿Se emiten informes por casos fortuitos?	X		X		X		
09	¿aplican plan de acción a los procedimientos legales para todos los clientes morosos?	X		X		X		
10	¿La empresa llega a una negociación de pago con sus clientes?							
Plan de acción								
11	¿Se utiliza refinanciamiento de la deuda de acuerdo a su situación económica del cliente?		X	X		X		
12	¿La empresa realiza cobro de garantías mediante una carta fianza firmado por el fiador?	X		X		X		
13	¿La empresa aplica las acciones legales para evitar pérdidas financieras?	X		X		X		
14	¿Se realizan embargos a los clientes que no pagan sus deudas?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opción de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del Juez Validador

Celso Antonio Saldarriaga DNI. 19928586

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

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Huancayo.....24..... de09..... de 2021



Mg. CPC Gladys Elba
Cabezas Limaco
MAT. 419

Firma del experto

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:
CUENTAS POR COBRAR**

Nº	Dimensiones/Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Ventas								
01	¿Considera Ud., que los clientes cumplen con el pago de las ventas?	X		X		X		
02	¿Sabe Ud., si los clientes realizan sus pagos en el tiempo prudencial de las ventas??	X		X		X		
03	¿Sabe Ud. si existen Cuentas incobrables??	X		X		X		
04	¿Cree Ud., que los clientes se mantienen al orden con los productos ofrecidos por la organización?	X		X		X		
05	¿Cree Ud., que las cuentas incobrables ejecutan comisiones o intereses en las ventas?	X		X		X		
06	¿Considera Ud., que los productos ofrecidos son los más vendidos?	X		X		X		
Cobranzas								
07	¿Para Ud. las letras por cobrar que tienen retraso perjudica con las cobranzas?	X		X		X		
08	¿Cree Ud., que la relación de las letras por cobrar ayuda en el control de las cobranzas?	X		X		X		
09	¿Cree Ud., que la lista de la cartera de morosos perjudica a las cobranzas?	X		X		X		
10	¿Ud., cree que existe morosos que cumplen sus obligaciones con las cobranzas?	X		X		X		
Provisión								
11	¿Cree Ud., que las transacciones, complican la provisión de la organización?		X	X		X		
12	¿Ud., cree que se verifica las transacciones, para reducir la provisión?	X		X		X		
13	¿Cree Ud., que los depósitos, perjudican la provisión de la organización?	X		X		X		
14	¿Considera Ud., que se manejan un cuadro de depósito para eliminar la provisión?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opción de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del Juez Validador

..... *Cabrera Rivas Estefy Elba* DNI..... *19978586*

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

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Huancayo.....24..... de09..... de 2021



Mg. CPC/Gladys Elba
Cabezas Limaco
MAT. 419

Firma del experto

Anexo 6: La data del procesamiento de datos

Muestra	Proceso de cobranza														SUMA Total
	D1: Políticas						D2: Seguimiento				D3: Plan de acción				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
1	3	3	3	4	3	2	1	5	3	3	4	5	5	4	48
2	3	3	3	4	3	2	1	5	3	3	4	5	5	4	48
3	3	3	3	4	3	2	1	5	3	3	4	5	5	4	48
4	3	3	3	4	3	2	2	5	3	3	4	5	5	4	49
5	3	3	3	4	3	2	2	5	3	3	4	5	5	4	49
6	3	3	3	4	3	2	2	5	3	3	4	5	5	4	49
7	3	3	3	4	4	3	2	5	3	3	4	5	5	4	51
8	3	3	3	4	4	3	3	5	3	3	4	5	5	4	52
9	3	4	3	4	4	3	3	5	3	3	4	5	5	4	53
10	3	4	3	4	4	3	3	5	3	4	4	5	5	4	54
11	3	4	3	4	4	3	3	5	3	4	4	5	5	4	54
12	3	4	3	4	4	3	3	5	3	4	4	5	5	4	54
13	3	4	3	4	4	3	3	5	3	4	4	5	5	4	54
14	3	4	3	4	4	3	3	5	3	4	4	5	5	4	54

Muestra	Cuentas por cobrar														SUMA Total
	D1: Ventas						D2: Cobranzas				D3: Provisión				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
1	1	2	1	2	3	1	1	2	3	3	1	2	3	1	26
2	1	2	1	2	3	1	1	2	3	3	1	2	3	1	26
3	1	2	1	2	3	1	1	2	3	3	1	2	3	1	26
4	1	2	1	2	3	1	1	2	3	3	1	2	3	1	26
5	1	2	1	2	3	1	1	2	3	3	1	2	3	1	26
6	1	2	2	2	3	1	1	2	3	3	1	2	3	1	27
7	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	1	2	3	1	30
8	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	1	2	3	1	31
9	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	1	2	3	1	31
10	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	1	2	3	1	32
11	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	3	2	34
12	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	3	2	34
13	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	3	2	34
14	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	3	2	34

Anexo 7: Consentimiento informado

La presente investigación fue realizada, respetando lo sugerido por la metodología científica, por lo que las encuestas y los encuestados fueron anónimos.

Anexo 8: Fotos de la aplicación del instrumento



