

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Contabilidad



Una Institución Adventista

**Gestión de cuentas por cobrar y su relación con el análisis
financiero de la empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L. del
distrito de Juliaca, periodo 2018**

Tesis para obtener el Título profesional de Contador Público

Por:

Bach. Leydy Elizabeth Quispe Apaza

Asesor:

C.P.C. Nelly Rosario Moreno Leyva vda. de Bernal

Juliaca, julio de 2020

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL INFORME DE TESIS

C.P.C. Nelly Rosario Moreno Leyva vda. de Bernal, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Contabilidad, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: “GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU RELACIÓN CON EL ANÁLISIS FINANCIERO DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA ALTIPLANO E.I.R.L DEL DISTRITO DE JULIACA, PERIODO 2018” constituye la memoria que presenta la Bachiller Leydy Elizabeth Quispe Apaza para aspirar al título de Profesional de Contador Público, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en Juliaca, a los quince días del mes de Julio del año dos mil veinte.


C.P.C. Nelly Rosario Moreno
Leyva vda. de Bernal



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Puno, Juliaca, Villa Chullunquiani, a los 15 día(s) del mes de julio del año 2020... siendo las 09:00 horas, se reunieron en el Salón de Grados y Títulos de la Universidad Peruana Unión, Filial Juliaca, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: Dr. Jorge Alejandro Sanchez Garces, el secretario: Mg. Victor Yujra Sucaticona y los demás miembros: Mg. Ruth Elizabeth Villaverde Alcántara, Mg. Yasmany Said Lupaca Chata y el asesor CPC Nelly Rosario Moreno Leyva con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulada: "Gestión de cuentas por cobrar y su relación con el análisis financiero de la empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L. del distrito de Juliaca, periodo 2018" de el(los)/a(las) Bachiller(es) a) Quispe Apaza Leydy Elizabeth b) ...

conducente a la obtención del Título profesional de Contador público (Nombre del Título Profesional) con mención en ...

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al(los)/a(la)(las) candidato(a)s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del Jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltos por el(los)/a(las) candidato(a)s. Luego se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del Jurado.

Posteriormente, el Jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato (a): Quispe Apaza Leydy Elizabeth

Table with columns: CALIFICACIÓN, ESCALAS (Vigesimal, Literal, Cualitativa), Mérito. Row 1: Aprobado, 17, B+, Muy Bueno, Sobresaliente

Candidato (b):

Table with columns: CALIFICACIÓN, ESCALAS (Vigesimal, Literal, Cualitativa), Mérito. Row 1: (Empty)

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del Jurado invitó al(los)/a(la)(las) candidato(a)s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

Presidente

Asesor

Candidato/a (a)

Miembro

Miembro

Candidato/a (b)

Secretario

DEDICATORIA

A mis padres amados, Juan Carlos Quispe y Nelly Sandra Apaza que son mi razón de salir adelante.

AGRADECIMIENTO

A Dios por brindarme la oportunidad de vivir y guiarme por el camino que ha trazado para mí.

A mi maestra y asesora C.P.C. Nelly Rosario Moreno Leyva por hacer posible la realización de esta investigación, por la paciencia, asesoría, tiempo y dedicación, para que la investigación saliera de manera exitosa; por el apoyo personal y tener la dicha de contar con su amistad pues es un privilegio, y dar las gracias por el consejo, en la vida es importante sonreír y ser feliz.

A mi alma máter, la Universidad Peruana Unión, por guiarme durante cada etapa estudiantil con experiencias y enseñanzas que quedan en mí recuerdo.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE DE TABLAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
CAPITULO I	12
1. Planteamiento del problema	12
1.1. Identificación del problema	12
1.1.1. Formulación del problema	13
1.1.1.1. Problema general.....	13
1.1.1.2. Problemas específicos.....	14
1.2. Objetivos	14
1.2.1. Objetivo general	14
1.2.2. Objetivos específicos.....	14
1.3. Justificación.....	14
1.3.1. Teórica	14
1.3.2. Metodológica	15
1.4. Presuposición filosófica	16
CAPITULO II	17
2. Marco teórico de la investigación	17
2.1. Antecedentes de la investigación	17
2.1.1. Antecedentes internacionales	17
2.1.2. Antecedentes nacionales	18
2.2. Fundamentos teóricos	19
2.2.1. Gestión de cuentas por cobrar	19
2.2.2. Relación	20
2.2.3. Cuentas por cobrar	20
2.2.3.1. Objetivo de las cuentas por cobrar.....	20
2.2.4. Políticas de crédito	21
2.2.4.1. Evaluación del crédito.....	22
2.2.4.2. Procedimientos y estándares de crédito	22
2.2.5. Políticas de cobranza	23
2.2.5.1. Procedimientos de cobranza	23
2.2.5.2. Análisis de cartera	24
2.2.6. Morosidad	24
2.2.6.1. Incumplimiento de pago.....	25

2.2.6.2. Deuda vencida	25
2.2.7. Estados financieros	25
2.2.7.1. Estado de situación financiera.....	26
2.2.7.2. Estado de resultados	27
2.2.8. Análisis financiero.....	27
2.2.8.1. Ratios financieros	27
2.3. Marco conceptual.....	31
2.3.1. Gestión de cuentas por cobrar	31
2.3.2. Políticas de crédito	31
2.3.3. Políticas de cobranza	31
2.3.4. Morosidad	32
2.3.5. Análisis financiero.....	32
2.3.6. Estados financieros	32
2.3.7. Ratios financieros	33
CAPITULO III	34
3. Metodología de la investigación	34
3.1. Tipo de investigación	34
3.2. Diseño de la investigación	35
3.3. Hipótesis	35
3.3.1. Hipótesis general.....	35
3.3.2. Hipótesis secundarias	35
3.4. Población y muestra	36
3.4.1. Población	36
3.4.2. Muestra.....	36
3.5. Operacionalización de variables.....	37
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	37
3.6.1. Observación.....	37
3.6.2. Análisis de documentos	38
3.6.3. Encuesta.....	38
3.7. Validación del instrumento.....	39
3.8. Confiabilidad del instrumento	39
3.9. Procedimiento de recolección de datos	42
CAPITULO IV.....	43
4. Resultados y discusión.....	43
4.1. Resultados descriptivos de las variables	43
4.1.1. Nivel de ventas al crédito	43
4.1.2. Política de crédito	44
4.1.3. Política de cobranza	44
4.1.4. Morosidad	45

4.1.5.	Ratios financieros	46
4.1.5.1.	Ratios de liquidez.....	46
4.1.5.2.	Ratios de rentabilidad	48
4.1.5.3.	Ratios de actividad.....	49
4.1.6.	Resultados descriptivos de la encuesta.....	50
4.1.6.1.	Resultados de los datos sociodemográficos de la investigación.....	50
4.2.	Resultados explicativos de la investigación	54
4.2.1.	Causas de problema de la investigación	54
4.2.1.1.	No contar con políticas de crédito y cobranza efectivas	54
4.2.1.2.	No dar seguimiento oportuno a la cartera de clientes	54
4.2.1.3.	No tener un control automatizado de tus cuentas por cobrar.....	55
4.2.1.4.	Sin personal especializado	55
4.3.	Prueba de hipótesis	55
4.3.1.	Hipótesis general.....	55
4.3.2.	Hipótesis secundarias	56
4.3.2.1.	Primera hipótesis	56
4.3.2.2.	Segunda hipótesis	57
4.3.2.3.	Tercera hipótesis	58
4.4.	Discusión de resultados.....	59
CAPITULO VI	62
5. Conclusiones y recomendaciones	62
5.1.	Conclusiones.....	62
5.2.	Recomendaciones	63
Referencias bibliográficas	64
ÍNDICE DE ANEXOS	67

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables	37
Tabla 2 Valores del coeficiente de confiabilidad	39
Tabla 3 Resultados de la prueba de confiabilidad del instrumento de la variable Gestión de cuentas por cobrar	40
Tabla 4 Resultados de la prueba de confiabilidad del instrumento de la variable Análisis financiero	40
Tabla 5 Interpretación del coeficiente de Pearson.....	41
Tabla 6 Correlación de Pearson de la prueba piloto	41
Tabla 7 Reporte de ventas al crédito y cobro 2018	43
Tabla 8 Reporte intereses cobrados 2018.....	45
Tabla 9 Evolución del porcentaje mensual de morosidad en el Perú 2001-2018	46
Tabla 10 Características sociodemográficas del área financiera contable de la empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L.....	50
Tabla 11 Pregunta 3 Procedimientos y estándares de crédito	51
Tabla 12 Pregunta 7 Análisis de cartera	51
Tabla 13 Pregunta 10 Incumplimiento de pago.....	52
Tabla 14 Pregunta 15 Liquidez corriente	52
Tabla 15 Pregunta 19 Rotación de cuentas por cobrar.....	53
Tabla 16 Pregunta 22 Margen bruto	53
Tabla 17 Grado de relación y nivel de significación entre la gestión de cuentas por cobrar con el análisis financiero	56
Tabla 18 Grado de relación y nivel de significación entre las políticas de crédito con los ratios de liquidez.....	57
Tabla 19 Grado de relación y nivel de significación entre las políticas de cobranza con los ratios de actividad.....	58
Tabla 20 Grado de relación y nivel de significación entre la morosidad con los ratios de rentabilidad.....	59

RESUMEN

En la presente investigación el objetivo general fue determinar la relación de la gestión de cuentas por cobrar con el análisis financiero de la empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L. del distrito de Juliaca, periodo 2018. El tipo de investigación es de estudio descriptivo explicativo correlacional y con un diseño no experimental transversal, donde se contó como muestra 25 personas que forman parte del área financiera contable de la empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L., la técnica de investigación es la encuesta, para recolectar los datos se utilizó 24 ítems para obtener la relación entre las variables y las dimensiones. Para la validación del instrumento usado se tomó el juicio de expertos y para saber la confiabilidad se usó la prueba estadística de Alfa de Cronbach.

Según los resultados, se concluye que existe una relación moderada entre la gestión de cuentas por cobrar con el análisis financiero en la empresa. Lo cual se demuestra según la prueba estadística de Pearson (sig bilateral = 0.002; rP = 0.552), mientras que entre las políticas de crédito con los ratios de liquidez existe una relación moderada (sig bilateral = 0.003; rP = 0.563), así como entre las políticas de cobranza con los ratios de actividad existe una relación moderada (sig bilateral = 0.008; rP = 0.521), y por ultimo existe una relación moderada entre las morosidad con los ratios de rentabilidad (sig bilateral = 0.002; rP = 0.341).

Palabras Clave: Gestión de cuentas por cobrar, análisis financiero, políticas de crédito, políticas de cobranza, morosidad, ratios.

ABSTRACT

In the present investigation, the general objective was to determine the relationship of the management of accounts receivable with the financial analysis of the company Distribuidora Altiplano E.I.R.L. of the district of Juliaca, period 2018. The type of research is a descriptive and explanatory correlational study with a non-experimental transversal design, where a sample of 25 people who are part of the financial accounting area of the company Distribuidora Altiplano E.I.R.L. was counted. The research technique is the survey; to collect the data 24 items were used to obtain the relationship between variables and dimensions. For the validation of the instrument used, the judgment of experts was taken and to know the reliability, the statistical test of Alfa de Cronbach was used.

Based on the results, it is concluded that there is a moderate relationship between accounts receivable management and financial analysis in the company. This is demonstrated by Pearson's statistical test (sig bilateral = 0.002; rP = 0.552), while there is a moderate relationship between credit policies and liquidity ratios (sig bilateral = 0.003; rP = 0.563), as well as between collection policies and activity ratios there is a moderate relationship (sig bilateral = 0.008; rP = 0.521), and finally there is a moderate relationship between delinquencies and profitability ratios (sig bilateral = 0.002; rP = 0.341).

Keywords: Accounts receivable management, financial analysis, credit policies, collection policies, arrears, ratios.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Identificación del problema

La gestión de cuentas por cobrar es un tema común dentro de muchas empresas que otorgan créditos, por ello existen numerosas empresas donde tienen problemas con el cobro o retorno de créditos otorgados a clientes, pues si esto ocurre afectara considerablemente la liquidez y capacidad de pago, en consecuencia una empresa debe llevar una adecuada gestión de cuentas por cobrar por que es necesario mantener todo esto controlado, tener fondos y efectivo para poder pagar obligaciones y no recurrir a un financiamiento externo innecesario.

Si una empresa carece de una gestión de cuentas por cobrar no solo hará que afecte su liquidez, sino que también provocara problemas laborales, con proveedores o con la entidad de administración tributaria, también disminuye la calidad del producto o servicio, y reducir gastos fijos poniendo en juego la imagen de la empresa, en el peor de los casos empezar a vender activos fijo para poder pagar obligaciones.

En el mundo empresarial lo que sucede es el control de las cuentas por cobrar así como lo demuestra según Noriega, (2011) en el informe titulado “Administración de cuentas por cobrar, un enfoque para la toma de decisiones en la industria maquiladora de prendas de vestir en Guatemala”, llego a la conclusión de que la industria maquiladora no conoce las cuentas por cobrar por la falta de control de créditos; siendo así que pocas empresas no cuentan con el conocimiento de cómo gestionar, administrar o controlar los créditos otorgados a clientes, así como Avelino, (2017) en el informe “Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar Cía. Ltda.” concluye que en dicha empresa no aplican técnicas financieras ni control de los cobros; en el mundo

empresarial existen técnicas o políticas que una compañía puede y debe llevar en cuenta para hacer efectiva el retorno del crédito otorgado.

El análisis financiero en el mundo empresarial es crucial porque muestra los resultados de un periodo, y con la ayuda de los ratios financieros que son fundamentales para ver el estado de la empresa según liquidez, solvencia y rentabilidad, así como muestra Aguilar, (2013) en su informe “Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista corporación petrolera S.A.C., Lima”, con la conclusión, que la política de crédito y cobranza es defectuosa, con la ayuda de los ratios financieros se encontró que tiene un déficit de fondos en consecuencia se necesita un financiamiento externo; el análisis financiero ayudará a avalar con la ayuda de ratios financieros los resultados de las políticas de crédito y cobranza con resultados reales y concisos.

Entonces, es necesario de determinar la relación de la gestión de cuentas por cobrar con el análisis financiero de la empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L. del distrito de Juliaca, se analizaron políticas de crédito, políticas de cobranza y morosidad, porque es una empresa comercial donde el área financiera contable tiene un deficiente control, a tal punto que están siendo financiados por una entidad financiera, y con una deuda al proveedor principal, entonces la empresa no cumplirá con sus objetivos, mientras el capital de trabajo está disminuyendo y las deudas están incrementándose.

1.1.1. Formulación del problema.

1.1.1.1. Problema general.

¿Cuál es la relación de la gestión de cuentas por cobrar con el análisis financiero de la empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L. del distrito de Juliaca, periodo 2018?

1.1.1.2. Problemas específicos.

¿Cuál es la relación de las políticas de crédito con los ratios de liquidez de la empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L. del distrito de Juliaca, periodo 2018?

¿Cuál es la relación de las políticas de cobranza con los ratios de actividad de la empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L. del distrito de Juliaca, periodo 2018?

¿Cuál es la relación de la morosidad con los ratios de rentabilidad de la empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L. del distrito de Juliaca, periodo 2018?

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo general.

Determinar la relación de la gestión de cuentas por cobrar con el análisis financiero de la empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L. del distrito de Juliaca, periodo 2018.

1.2.2. Objetivos específicos.

Determinar la relación de las políticas de crédito con los ratios de liquidez de la empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L. del distrito de Juliaca, periodo 2018.

Determinar la relación de las políticas de cobranza con los ratios de actividad de la empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L. del distrito de Juliaca, periodo 2018.

Determinar la relación de la morosidad con los ratios de rentabilidad de la empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L. del distrito de Juliaca, periodo 2018.

1.3. Justificación

1.3.1. Teórica.

El presente estudio de investigación da a conocer la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L. para así determinar la relación con el análisis financiero, con el propósito de poner en evidencia los problemas comunes en las

cuentas por cobrar y así buscar soluciones del cómo se administra o se gestiona; para luego mejorar el aumento de sus resultados financieros, además según Corona, Bejarano y Gonzalez, (2015) las cuentas por cobrar se denomina a aquellas cuentas donde se encuentran registrados los créditos por la venta de un bien o servicio.

La mala gestión de cuentas por cobrar en las empresas comerciales ocurre frecuentemente, porque no pueden cubrir gastos y obligaciones comunes, por lo tanto la empresa esté en riesgo y no cuente con una liquidez aceptable. Para toda empresa las ventas y los clientes son lo más importante, para ello las empresas usan una estrategia muy común, donde los créditos generan más ventas y una mejor relación con los clientes, pero esto incluye un riesgo considerable pues los créditos necesitan ser revisados de manera correcta; en muchas de las empresas no cuentan con un control efectivo perjudicando así a la economía de la entidad y al final pedir préstamos a acreedores para poder cubrir sus obligaciones.

Si esto sucede, la empresa mostrara con el análisis financiero unos resultados negativos o con muy bajo porcentaje, en consecuencia la entidad este en problemas financieros ya que la empresa no contara con efectivo, porque el análisis financiero según Prieto, (2010) es la interpretación después del resultado contable de una entidad, a fin de determinar su estado actual, para poder solucionar problemas y pronosticar el desenvolvimiento en periodos futuros; entonces, este proyecto se justifica, porque está encaminado a mostrar y reforzar los aspectos teóricos, sustento del conocimiento y desarrollo del tema, buscando el alcanzar calidad en el resultado.

1.3.2. Metodológica.

Esta investigación es un estudio descriptivo explicativo correlacional y con un diseño no experimental transversal, porque los datos fueron tomados de un periodo pasado e histórico, por lo tanto se tomó información de los estados financieros para ser analizados; y con la ayuda de una encuesta se realizó un análisis estadístico denominado coeficiente

de correlación de Pearson para la determinación de la relación entre las variables, entonces esta investigación servirá para futuros investigadores.

1.4. Presuposición filosófica

El presente informe tiene como base filosófica los siguientes conceptos desde el punto de vista bíblico, el crédito es una palabra usada hace muchos años por ello en (Lucas 14:28, Reina Valera 1960) “Porque ¿quién de vosotros, queriendo edificar una torre, no se sienta primero y calcula los gastos, a ver si tiene lo que necesita para acabarla?”, en esta parte de la Biblia señala que debemos realizar una proyección de gastos, en tanto a lo personal como en el entorno empresarial; si uno asume los gastos de manera adecuada, sin endeudarse nos evitaremos de deudas.

También la Biblia nos enseña que todos debemos de cumplir con los compromisos realizados, así como destaca en el siguiente versículo, (Romanos 13:8; Reina Valera 1960) “No debáis a nadie nada, sino el amaros unos a otros; porque el que ama al prójimo, ha cumplido la ley” en la carta del apóstol Pablo a los Romanos afirma que no deberíamos de tener deudas de ninguna clase o deber a nadie, entonces se debe de llevar un control de las deudas o cuentas por cobrar. Si uno practica todos los principios dichos en la Biblia, no tendrá éxito y Dios no le dará la sabiduría.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales.

Noriega, (2011) en el informe titulado “Administración de cuentas por cobrar, un enfoque para la toma de decisiones en la industria maquiladora de prendas de vestir en Guatemala”, cuyo objetivo fue crear políticas y procedimientos de crédito efectuando análisis financiero en empresas que se dedican a la industria maquiladora de prendas de vestir; obteniendo como resultados un 21,67% entre el rendimiento y la inversión así como las ventas al crédito con un 15,78%, dando a conocer que las cuentas por cobrar no tienen la atención suficiente, concluyendo con el establecimiento del análisis financiero cada periodo y que la industria maquiladora de prendas de vestir en Guatemala no tiene control de los créditos otorgados.

Avelino, (2017) en el informe “Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar Cía. Ltda.” se trazó como objetivo evaluar la cartera o créditos a los clientes y su influencia en liquidez para así tomar decisiones en la empresa Adecar Cía. Ltda.; analizando los estados financieros, mediante ratios de liquidez, rentabilidad y gestión, y con una encuesta, los resultados obtenidos son los indicadores o ratios financieros que fueron comparados en dos periodos; mediante el ratio de liquidez corriente se puede ver que la empresa no puede pagar sus obligaciones a tiempo, y que no realiza un análisis periódicamente con la ayuda de un análisis financiero, así que se concluyó que en dicha empresa no aplican técnicas financieras ni control de los cobros y que en el último periodo el capital de la empresa ha disminuido considerablemente a la

vez el flujo de caja no tiene control, y por último que existe incidencia entre la cuentas por cobrar y la liquidez .

González y Vera, (2013) en el informe realizado sobre “Incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa hierros San Félix, CA. Periodo 2011”. El objetivo es determinar la incidencia entre la gestión de cuentas por cobrar y la liquidez a la vez dar a conocer los factores internos y externos, los procedimientos administrativos y contables que influyen en la gestión de las cuentas por cobrar. Los resultados demuestran que el 40% no organiza ni planifica los cobros y con un 20% no revisa el vencimiento de sus facturas. Se concluyó que existe una incidencia alta entre las variables porque no se conoce las funciones del departamento de créditos y cobranzas por ello no se presiona a los clientes al momento del cobro por ello no presionan a los clientes deudores por falta de comunicación.

2.1.2. Antecedentes nacionales.

Aguilar, (2013) en su informe “Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista corporación petrolera S.A.C., Lima”. Cuyo objetivo es determinar si las políticas de crédito y cobranza inciden en la liquidez. Donde el método de estudio es aplicada de diseño no experimental, transaccional, como resultado obtuvo la recuperación de las cuentas por cobrar son de frecuencia baja con un 56% mientras que con una frecuencia media representado con un 44%, demostrando que la empresa está siendo financiada por un capital externo, concluyendo que la política de crédito y cobranza es deficiente, usando los ratios financieros se descubrió que tiene un déficit de fondos por lo tanto se necesita un financiamiento externo a la vez no cuenta con un plan de contingencia para los créditos vencidos.

Gonzales y Sanabria, (2016) a su vez en el informe “Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima, período

2010-2015”, como objetivo tiene determinar los efectos de la gestión de cuentas por cobrar, que producen en la liquidez, con método descriptivo – explicativo, según los resultados de esta investigación que existe tardanzas en los pagos de las mensualidades de los estudiantes y que efecto en la liquidez; se concluyó que existe un efecto significativo en la liquidez, por las tardanzas de la cancelación de los estudiantes en sus obligaciones financieras; todos los fines de año existe un saldo pendiente de los estudiantes a pesar de que las veces de la rotación de cuentas por cobrar es aceptable.

2.2. Fundamentos teóricos

2.2.1. Gestión de cuentas por cobrar.

En el mundo empresarial la gestión de cuentas por cobrar es de suma importancia porque hará que la empresa realice un revisión previa para otorgar un crédito y el cobro del mismo, Bravo, (1997) menciona que la gestión de cuentas por cobrar es el control de derechos exigibles, pues coordina y maximiza los créditos, y el patrimonio para así reducir el riesgo de futuras deudas a corto y a largo plazo, para prevenir una crisis de liquidez, siendo así el deber de la empresa que es de transformar en efectivo todas los créditos dados.

La gestión de cuentas por cobrar es una herramienta innovadora usada por las empresas para mejorar sus ventas y las utilidades, para así tener un estado estable en el mercado, según Gálvez y Pinilla, (2008), la gestión de las cuentas por cobrar va de la mano con la importancia que presenta para la entidad el capital de trabajo. También para una buena gestión de las cuentas por cobrar se debe de coordinar con todos los elementos de una empresa así se incrementará el patrimonio, previniendo una crisis de liquidez y ventas, para la administración óptima de la gestión de cuentas por cobrar se debe usar las políticas de crédito, políticas de cobranza y morosidad.

2.2.2. Relación.

El termino relación es muy frecuente en términos de investigación, pues es usado para realizar una conexión entre dos o más variables como afirma Hernández, Fernández y Baptista, (2014) que la relación es un término muy común usado hoy en día para observar el resultado, el propósito, la conclusión, el producto, la consecuencia, implicando una causa, se conceptualiza según el campo en el que se use. Es la diferencia en las observaciones proporcionadas por los individuos según una tarea determinada que se muestra desde un contexto positivo o desde un marco negativo.

2.2.3. Cuentas por cobrar.

Las cuentas por cobrar es un término muy común dentro de las empresas actuales, ya que representa una parte importante de la organización, así como Ortega, (2008) destaca que son derechos exigibles que se otorgaron a clientes, con un tiempo razonable de pago después de haberlas recibido, mientras Rodríguez, (2012) argumenta que las cuentas por cobrar son derechos exigibles de terceros y por los cuales no pagaron al momento de la operación, pero serán pagados después de un tiempo; las cuentas por cobrar pueden ser en periodo breve o largo.

Las cuentas por cobrar son otorgadas a usuarios por un tiempo determinado, estas tienen que ser supervisadas ya que representan la fuente de financiamiento principal de una empresa, también Entrelíneas S.R.L., (2005) expone que las cuentas por cobrar significan una parte importante del activo de las empresas porque son una inversión significativa, es por eso que es primordial para la toma de decisiones a corto plazo de una entidad.

2.2.3.1. Objetivo de las cuentas por cobrar.

Las cuentas por cobrar son primordiales porque nos ayuda a un mejor posicionamiento en el mercado, para Molina y Ochoa, (2013) el objetivo de las cuentas por cobrar es

extender y mejorar las ventas para así ganar la confianza del cliente. Para las empresas actuales es una importante e indispensable la consideración de otorgar créditos, pues permite tener competitividad y estabilidad en el mercado con la oferta de crédito para favorecer a los clientes, pues se les ofrece facilidades de pago.

2.2.4. Políticas de crédito.

Las políticas de crédito es el análisis previo del préstamo al cliente de una empresa, pues tiene que ser analizado con mucho cuidado ya que la empresa está tomando el riesgo que el crédito sea pagado según lo otorgado o no, según Higuerey, (2007) considera que las políticas de crédito son pautas a seguir para establecer un crédito, el tiempo de vencimiento, la cantidad máxima, para que la entrega del crédito sea confiable; confiando en que se ejecuten porque puede perjudicar a la empresa.

Las políticas de crédito para la empresa es un pieza clave para que se tenga como respaldo el análisis previo, Lawrence y Zutter, (2012) comenta que son normas que se siguen para evaluar si se otorga un crédito y el tiempo de pago de este, por ello la empresa tiene que estar informada para que se pueda manejar de una manera adecuada. Mientras que Vizcarra, (2007) expresa que es el conjunto de normas para los créditos en una empresa, donde se establece lo que se hará en un caso concreto.

Si estas normas no se cumplen es probable que la empresa tenga problemas ya que corre el riesgo de que no sean pagados, Morales y Morales, (2014) mencionan que una empresa siempre tiene que contar con políticas de crédito, una elaboración concreta de estas puede beneficiar a la empresa ya que tendrán el efectivo en el momento adecuado; se deberá elaborar un ciclo donde esta desde la orden del cliente hasta el cobro de la deuda; y por ultimo Branchfield, (2003) agrega que las empresas tienen que contar con políticas de crédito, para así llevar un control, los plazos de pago que se puede dar a un cliente.

2.2.4.1. Evaluación del crédito.

Si una empresa da créditos sin evaluar anticipadamente y a tiempo, se está poniendo en juego la liquidez de la empresa, por ello Archel, (2012) destaca que la evaluación del crédito es un aspecto que se tiene que tomar para la aprobación o negación de crédito a un cliente, se tiene que evaluar si el crédito otorgado será pagado, teniendo en cuenta todos los aspectos y variables que se pueda tener, por ello para la determinación del crédito es importante seguir lo siguiente:

- Determinar la capacidad del crédito.
- Analizar los antecedentes crediticios.
- Solicitar los datos fundamentales como DNI o número de RUC, dirección.
- Establecer el tiempo de vigencia del crédito.
- Establecer un convenio o contrato para asegurar la validez del crédito.

2.2.4.2. Procedimientos y estándares de crédito.

Los procedimientos y estándares de crédito de la empresa se definen como normas que se tiene que seguir para conceder crédito a los clientes, Entrelíneas S.R.L., (2005) expresa que comúnmente se analiza al cliente individualmente según muchas variables fundamentales, se usa con mucha frecuencia las cinco C como requisitos mínimos, donde las dos primeras son para la permiso del crédito, las otras tres son para la elaboración del contrato o compromiso del crédito y ayuda con la garantía del pago del crédito, las cinco C son las siguientes:

- **Carácter:** Es la disposición del cliente para cumplir con sus obligaciones de crédito.
- **Capacidad:** Es la capacidad para cumplir con sus compromisos derivados del crédito en base a sus flujos de efectivo.
- **Capital:** Son reservas del cliente.

- Colateral: Son los activos otorgados en garantía en caso de incumpliendo de pago.
- Condiciones: Son las condiciones económicas generales que prevalecen en el sector en el que desarrolla sus actividades el cliente.

2.2.5. Políticas de cobranza.

Las empresas están perdiendo oportunidades de cubrir sus compromisos comunes, como el pago a sus proveedores, el pago de tributos o el pago de remuneraciones; por consecuencia del mal manejo de las políticas de cobranza, porque pueden llegar a tener pérdidas significativas e incluso quebrar, mientras Haime, (2009) expresa que son normas que una empresa tiene para poder recuperar los créditos otorgados, son diseñadas según las exigencias de la empresa, analizándolas según las cualidades de los clientes, la oferta de la competencia y el mercado en el que se encuentra.

Las políticas de cobranza sirven para prevenir problemas, son los pasos para realizar los cobros de las deudas y todo lo que implica, y Benavides, (2004) reafirma que las políticas de cobranza son unas normas a seguir para hacer efectivo el cobro, si no se logra cobrar esas deudas significa que está fallando las políticas de cobranza; también Higuerey, (2007) afirma que son procedimientos que serán usados por el departamento de cobranzas, para hacer efectivo el cobro, estas se usan para dar un seguimiento para aquellos clientes que pueden retrasarse en su pago.

2.2.5.1. Procedimientos de cobranza.

Los procedimientos sirven para hacer efectivo el cobro pues siempre existirá un riesgo considerable así como Haime, (2009) menciona que son procedimientos que una empresa cuenta para recuperar un crédito vencido, estas tiene que ser elaboradas teniendo en cuenta el entorno y los clientes; Lawrence y Zutter, (2012) señalan que los procedimientos de cobranza es el proceso de cobro de las cuentas por cobrar cuando llegan a la fecha de vencimiento del crédito, para hacer efectivo el cobro sin tener

pérdidas de créditos, las etapas a tomar en cuenta van según el grado de omisión y tiempo de cobro, que son los siguientes procedimientos:

- **Notificación por escrito:** Se efectúa a los días posteriores del vencimiento de la deuda, es una carta dirigida al deudor diciendo que ya su deuda venció, pero si el deudor omite esta primera carta, se le enviara una carta más rigurosa, si esta también es ignorada se emitirá otra informándole de la mora.
- **Llamadas telefónicas:** El departamento de cobranzas se hará cargo de comunicarse con el deudor para que se pueda afirmar el pago o explicar el motivo de su retraso.
- **Visitas personales:** El personal puede ir en busca del deudor haciendo más efectivo el cobro.
- **Agencias de cobranza:** Es un gasto que se tiene que correr por la entidad, pues se recurre a una agencia o a un abogado pero se corre el riesgo de no recuperar al cien por ciento pues se tiene un costo elevado por ser servicio de cobro.

2.2.5.2. Análisis de cartera.

Para tener un respaldo también se tiene que organizar todo y llevar un registro de los cobros pendientes, para Sierra, Escobar y Orta, (2001) define que el análisis de cartera es el proceso organizado de apreciación, seguimiento y verificación de las cobranzas con el propósito de lograr que los pagos se efectúen de manera conveniente y efectiva, registrando las cuentas por antigüedad y categorías como son corriente, vencida y cuentas de difícil cobro, es difícil la recuperación de la cartera pues se tiene que hacer esfuerzos porque pondrá en riesgo la empresa.

2.2.6. Morosidad.

Es el atraso, retardo o demora en el pago de un compromiso dentro del periodo de tiempo establecido, lo que pone en duda si el crédito otorgado retornara, según Moreno, (1997) es una falta de puntualidad en cumplir una obligación, un pago o en la devolución de una deuda; estos datos son fundamentales a nivel general, así se podrá predecir

posibles riesgos que puedan ocasionar futuros problemas, Benavides, (2004) agrega que un crédito entra en morosidad desde el primer día posterior a la fecha en la que haya eludido una deuda de cualquier clase que ésta sea, en conclusión es la retraso en el pago de una deuda exigible.

2.2.6.1. Incumplimiento de pago.

Al otorgar un crédito a un cliente depende de las políticas de crédito y cobranza, lo primero es que tiene que existir facilidades de pago y después en el peor de los casos, iniciarán un proceso judicial, según Oriol, Pujades y Lloret, (2012) sostiene que es el incumplimiento de las obligaciones de un crédito, cuando entras en un falta con el compromiso de pago, puede ser parcial, puede ser un incumplimiento de un mes o un incumplimiento total.

2.2.6.2. Deuda vencida.

Es una herramienta casi efectiva pero con un previo control de los créditos otorgados y a la vez va de la mano con las políticas de cobranza así como Benavides, (2004) es el estado en el que se encuentra una deuda pasada la fecha de vencimiento, por lo tanto desde aquí proceden los procedimientos de cobranza estipulados por la empresa, poco a poco según sea necesario, ya sea notificación por escrito, llamadas telefónicas, visitas de cobranza y por casos donde todo esto no funcione el contrato con una agencia de cobros.

2.2.7. Estados financieros.

Los estados financieros son muy usados por las empresas a nivel mundial por que son uniformes gracias a las normas internacionales de contabilidad y Apaza, (2010) expresa que son informes importantes donde se encuentran datos e información económica de la empresa, para dar a conocer el estado actual de la empresa, los estados financieros reflejan la situación financiera, el flujo de efectivo y así como el rendimiento de una empresa de un periodo determinado, esta información es útil para la empresa misma así

como trabajadores, proveedores, acreedores y socios para tomar decisiones conforme a sus necesidades.

Los estados financieros también son importantes porque se pueden analizar con el método horizontal y vertical que harán saber cómo se encuentra la empresa por periodos y porcentajes, también Sánchez, (2010) menciona que son documentos que tienden a caracterizarse por ser confiables y útiles, pues refleja el estado de la empresa y lo que está sucediendo en esta, los estados financieros proporcionan información acerca del posicionamiento financiero, de resultados y el flujo de efectivo de una entidad, que será importante para la toma de decisiones económicas futuras.

2.2.7.1. Estado de situación financiera.

Este estado también es conocido hace unos años como balance general y muestra las cuentas después del balance de comprobación, para Garrido, (2012) es uno de los estados más importantes, ya que es un documento de carácter financiero, porque muestra de un periodo determinado los bienes, deudas y el patrimonio que una entidad posee, en conclusión muestra la estructura financiera y económica de una empresa que dará a conocer a interesados pues es básica como entendible, sus tres conceptos fundamentales son el activo, el pasivo y el patrimonio.

Está establecida en un formato estándar y básico para que la información mostrada sea clara además uniforme lo que hará más fácil su interpretación. Agrega Ferrer, (2006) que es un informe contable y financiero donde se encuentra el estado actual de la empresa, puede ser pública o privada, de un periodo determinado, a la vez permite hacer comparaciones con periodos anteriores también con otras entidades del mismo rubro u otro.

2.2.7.2. Estado de resultados.

El estado de resultados es muy importante porque se puede analizar los gastos, los ingresos también muestra la utilidad neta al final del ejercicio que será usado para fines tributarios y administrativos Archel, (2012) es un documento financiero que se realiza en un tiempo determinado la cual muestra los ingresos que se obtuvo, además los gastos comunes del periodo y el resultado que generó que puede ser beneficio o pérdida, mientras que Sánchez, (2010) afirma que la empresa debe realizar el estado de resultados por periodos, lo recomendable es que se realice anualmente o semestralmente, para el cálculo efectivo de los ingresos y gastos.

2.2.8. Análisis financiero.

Gracias a este análisis es posible ver los problemas de la empresa y detectar futuros inconvenientes que puedan afectar seriamente la permanencia de la entidad, según Corona, Bejarano y González, (2015) mencionan que el análisis financiero es una serie de métodos y técnicas usando estudios de ratios financieros, indicadores y otros procedimientos, donde nos demuestran el estado de la empresa para así mejorar para periodos posteriores con la ayuda de la información contable del negocio.

El análisis financiero tiene que ser realizado por periodos para ver los resultados de todo lo que realizo, pues como dice Ferrer, (2006) comprende fundamentalmente de determinar el desempeño de la empresa hacia sus compromisos de pago, lo más frecuentemente utilizado para determinar desempeño financiero y operacional del negocio, Lawrence y Zutter, (2012) a su vez dice que da a conocer las consecuencias financieras de las decisiones empresariales, es por eso que se tiene que efectuar un análisis cada cierto periodo (mensual, trimestral, semestral o anual).

2.2.8.1. Ratios financieros.

Para realizar un mejor análisis del estado actual de la empresa es necesario realizar los ratios financieros, y saber qué es lo que fallando a la vez que mejorar según Paredes,

(2010) manifiesta que son los indicadores que sirven para medir las actividades de una entidad, para tener la información necesaria para la toma de decisiones, da a conocer si se ha gestionado correctamente una entidad, estas razones también pueden ser comparadas con periodos anteriores y los datos utilizados son extraídos de los estados financieros.

2.8.1.1.1. Ratios de liquidez.

Estas razones son una de las primordiales pues se toma datos del estado de situación financiera y da resultados que se pueden interpretar, así como afirma Aching, (2005) los ratios de liquidez miden la capacidad de pago de una entidad frente a sus deudas y/u obligaciones a corto plazo, en conjunto hacen un buen y efectivo análisis, en conclusión es el efectivo que la entidad debe disponer para cancelar sus deudas; a su vez ayuda a revisar la situación financiera para compararlas con otras entidades. También la información que proporciona es a corto y a largo plazo según los datos que utilice. Las principales razones o ratios de liquidez son:

- *Razón de liquidez severa o Prueba ácida.*

Es la habilidad que tiene la empresa para el cumplimiento de obligaciones excluyendo los inventarios, proporciona una medida más severa de la capacidad de pago a corto plazo. Paredes, (2010).

$$\text{Prueba ácida} = \frac{\text{Activo corriente} - \text{inventario}}{\text{Pasivo corriente}}$$

- *Razón de liquidez corriente*

Es la razón donde se determina la capacidad que tiene la empresa para cumplir sus obligaciones a corto plazo. Rodríguez, (2012)

$$\text{Liquidez corriente} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$$

- *Ratio de liquidez absoluta o Ratio de efectividad*

Mide la capacidad efectiva de la empresa a corto plazo para operar con sus activos más líquidos, sin recurrir a las existencias y los gastos pagados por anticipado. Apaza, (2010).

$$\text{Liquidez absoluta} = \frac{\text{Disponible en caja y bancos}}{\text{Pasivo corriente}}$$

- *Capital de trabajo.*

Mientras que Ferrer, (2006) expresa la importancia de este ratio, donde evidencia lo que una empresa dispone tras pagar sus deudas inmediatas.

$$\text{Capital de trabajo} = \text{Activo corriente} - \text{Pasivo corriente}$$

2.8.1.1.2. Ratios de actividad.

Estos ratios son fáciles de analizar y se desarrollan según a lo que se quiere conocidos como ratios de gestión, miden la eficiencia en la gestión de cobros, ventas e inventarios, por lo general los resultados son en días o veces, los resultados son muy profundos porque da conocer el comportamiento de índices llegar a detectar el problema, para Rodríguez, (2012) también son, además usa los datos del estado de situación financiera y el estado de resultados.

- *Periodo promedio de cobro*

Muestra el número de días promedio que tardan los clientes en cancelar sus cuentas. Con esta razón se puede evaluar la política de créditos de una organización y la gestión de cobros. Zans, (2009)

$$\text{Periodo promedio de cobro} = \frac{\text{Cuentas por cobrar} \times \text{días del año}}{\text{Ventas anuales al crédito}}$$

- *Rotación de cuentas por cobrar*

Prieto, (2010) agrega que la razón del periodo promedio de cobranza o la razón de rotación de las cuentas por cobrar indican la lentitud de estas cuentas.

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = \frac{\text{Ventas anuales al crédito}}{\text{Cuentas por cobrar}}$$

2.8.1.1.3. Ratios de rentabilidad.

Los ratios de rentabilidad muestran razones tomando datos del estado de resultados, pues Zans, (2009) expresa que estos ratios miden la capacidad de la empresa para generar ganancias y muestran cómo está la empresa a nivel financiero, por ello son relevantes para los usuarios de la información financiera. Además demuestra la administración gerencial que se tiene en la empresa, y sirven para tomar decisiones en cuanto a gastos, costos e inversiones.

- *Margen bruto*

Según Garrido, (2012) el margen bruto muestra la cantidad de utilidad por cada unidad monetaria de ventas, después de que la entidad ha cubierto el costo de la mercadería.

$$\text{Margen bruto} = \frac{\text{Ventas} - \text{Costo de ventas}}{\text{Ventas}} \times 100 = \%$$

- *Margen neto*

Paredes, (2010) destaca que este ratio nos indica qué proporción de las ventas se queda al final como utilidad neta.

$$\text{Margen neto} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas}} \times 100 = \%$$

2.9. Marco conceptual

2.9.1. Gestión de cuentas por cobrar.

Es el control de las cuentas por cobrar, esto hará que se maximice el patrimonio y que tenga una buena liquidez, para Galvez y Pinilla (2008) la gestión de las cuentas a cobrar es la administración y control detallado y analizado de los créditos y cobranzas, evitando así retrasos que puedan afectar el pago de sus obligaciones, las cuentas por cobrar deben de analizarse, verificarse, y dar un seguimiento de clientes. Es por ello que la empresa debe de estar enterada en tiempo real de lo que acontece porque la comunicación con los clientes es primordial, ello generara beneficios en el futuro.

2.9.2. Políticas de crédito.

Son normas y reglas importantes porque harán que tengan el respaldo y análisis previo antes de otorgar el crédito así como Morales y Morales, (2014) enfatiza que las políticas de crédito son los lineamientos y condiciones que sigue la empresa para determinar si se otorgada crédito a sus clientes analizándolos y determinando el monto a otorgarle, desarrollando fuentes de información para el análisis de crédito, condiciones de crédito y selección de crédito, lo que hará que se produzcan resultados óptimos; estas condiciones son primordiales para que la empresa tenga la seguridad de que si regresara el crédito otorgado al cliente.

2.9.3. Políticas de cobranza.

Mientras que las políticas de cobranza son normas que harán efectivo el procedimiento de crédito, teniendo control del vencimiento del plazo, según Robbins y Coulter, (2013) manifiesta que son directrices que indican lo que se debe hacer o como se realiza el procedimiento el cobro de créditos otorgado a clientes, analizando de manera periódica y según las necesidades de la organización, teniendo en cuenta el plazo de cobro y los medios de cobro, estas políticas tiene que ser efectivas y ser revisadas frecuentemente teniendo en cuenta las necesidades de la empresa.

2.9.4. Morosidad.

La morosidad es el estado donde el plazo del crédito y los intereses ya se vencieron, así como expresa Moreno, (1997) afirma que es la situación donde del deudor está atrasado con el pago de su deuda principal y de sus intereses, es de alto riesgo para el prestatario si no se hace efectivo el pago de la deuda pues no se sabe si será pagada y también sus intereses ya que los ingresos del prestatario serán afectados, por ello siempre tiene que existir una provisión en el caso de incumplimiento.

2.9.5. Análisis financiero.

El análisis financiero se tiene que realizar usando técnicas como los ratios o un análisis comparativo entre periodos, Zans, (2009) argumenta que el análisis financiero es un procedimiento donde se interpreta, compara y estudia los estados financieros, ratios financieros e información datos operacionales de la empresa. Para una óptima realización de análisis se realiza cálculos de los cuales se interpreta los resultados de dichos cálculos que pueden ser números, porcentajes, número de veces u otros datos para evaluar el estado actual financiero y operacional de la empresa.

2.9.6. Estados financieros.

Los estados financieros son documentos contables y financieros que dan a conocer en un formato estándar el estado actual de la empresa, así como Elizondo, (2005) expresa que los estados financieros son informes numéricos, elaborados de forma periódica, obtenidos de los registros contables, y que reflejan la situación real de una organización, muestra la posición financiera, los movimientos de capital, los resultados obtenidos después de los costos y gastos, los ingresos y el flujo de efectivo, estos informes son útiles para los usuarios que pueden ser los accionistas, proveedores, acreedores, inversionistas y trabajadores.

2.9.7. Ratios financieros.

Es una técnica donde se hacen operaciones matemáticas con datos obtenidos de los estados financieros, y estos son interpretados, también menciona Paredes, (2010) que los ratios, razones o indicadores financieros son coeficientes que muestran unidades contables para análisis o comparación, donde la relación entre dos o más datos financieros, generalmente obtenidos de los estados financieros analiza el estado actual o pasado de una empresa, estos valores pueden representar porcentaje, veces, cantidades y otros.

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

En el mundo de la investigación existe un tipo de estudio llamado investigación descriptiva que realiza como dice el mismo nombre, describe todo lo que pasa, así como menciona Hernández, Fernández y Baptista, (2014) es usada para describir la realidad de fenómenos, eventos, sujetos, grupos o poblaciones que se estén tratando y que se pretenden analizar, no solo acumula y procesa datos consiste en observar lo que sucede sin buscar una explicación.

Mientras que para explicar el cómo realizan o como sucede existe la investigación explicativa, donde se llegara a la conclusión de manera lógica y real, en conclusión explica lo que pasa, para Bernal, (2010) la investigación explicativa establece las causas que producen un fenómeno concreto, el por qué y el para qué de una manifestación, empieza con una explicación del problema de forma lógica con teorías o leyes.

La investigación correlacional es un tipo de investigación que tiene el propósito de medir dos variables y su grado de relación que existe, en un tiempo y lugar determinado. Hernández, Fernández y Baptista, (2014) entonces es la correlación entre las dos variables, estas pueden tener un resultado positivo que significa que es proporcional o negativo que significa que no es proporcional observando la relación que tiene una con la otra. Para el desarrollo de este trabajo de investigación se decidió que la mejor alternativa era encaminarlo al tipo de estudio descriptivo explicativo correlacional ya que este trabajo de investigación analizara la relación y los efectos de las variables.

3.2. Diseño de la investigación

El diseño de investigación usado es de diseño no experimental pues no se manipula las variables, entonces este diseño observar los fenómenos tal como son, para analizarlos, Hernández, Fernández y Baptista, (2014) dicen que el diseño no experimental, es usada en una situación ya existente, para observar las situaciones que tiene, donde no se realiza ninguna manipulación de las variables, en su ámbito natural.

El estudio transversal permite observar, describir datos en un solo momento, que no se va a volver a repetir pues es único y analizada en una población o muestra, realizando un cuestionario, opinión o encuesta, Hernández, Fernández y Baptista, (2014) los datos recopilados en un estudio transversal provienen de personas que son similares en todas las variables, excepto en la variable que se está estudiando. Esta variable es la que permanece constante en todo el estudio transversal.

Cabe mencionar que el estudio transversal es diferente al estudio longitudinal, donde las variables en el estudio pueden cambiar a lo largo del curso de la investigación. El diseño de investigación que tiene este informe es de tipo no experimental y transaccional pues se expone las variables y se analiza la repercusión en un momento determinado. Lo que se realiza en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como son.

3.3. Hipótesis

3.3.1. Hipótesis general.

La gestión de cuentas por cobrar tiene relación con el análisis financiero de la empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L. del distrito de Juliaca, periodo 2018

3.3.2. Hipótesis secundarias.

Las políticas de crédito tienen relación con los ratios de liquidez de la empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L. del distrito de Juliaca, periodo 2018

Las políticas de cobranza tienen relación con los ratios de actividad de la empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L. del distrito de Juliaca, periodo 2018

La morosidad tiene relación con los ratios de rentabilidad de la empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L. del distrito de Juliaca, periodo 2018

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población.

Es un conjunto de elementos que tienen características comunes, donde se realiza un estudio estadístico, llegando al final a una conclusión; para una investigación es muy importante definir la población porque puede ser individuos, empresas, objetos, hogares, instituciones y otros; Hernández, Fernández y Baptista, (2014) afirman que la población es la agrupación de objetos, personas o medidas que concuerdan con una secuencia de características similares en un entorno y tiempo determinado. Respecto a la población de la investigación se consideró como población a los datos financieros de la empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L. y a los trabajadores del área financiera contable.

3.4.2. Muestra.

La muestra es una cantidad pequeña pero significativa de la población, para poder ser estudiada, es usada porque la mayoría de las veces no se podrá investigar toda la población porque puede ser demasiado grande, así que se toma la muestra para recoger los datos que servirán para la investigación, también Hernández, Fernández y Baptista, (2014) agrega que es una parte pequeña representativa de la población que es considerada de interés y separada para recolectar datos, someter a estudios e investigación.

El muestro no probalístico es uno de los dos tipos de muestras donde no es escogida aleatoriamente, porque son seleccionados según las necesidades del investigador, según Hernández, Fernández y Baptista, (2014) es la alternativa de los componentes no

depende de la probabilidad, en si depende de las causas y de la peculiaridad de la investigación o de quien hace la muestra, no necesariamente tiene que ser mecánico con fórmulas estadísticas, procede según la toma de decisiones del investigador cumpliendo ciertos criterios de investigación.

La muestra en esta investigación hizo que la investigación logre sus objetivos, porque el grupo de personas de esta investigación son las que están en constante contacto con los créditos otorgados; por lo tanto el presente trabajo de investigación tendrá una muestra no probalística por ello tomo como muestra las 25 personas que forman parte del área financiera contable de la empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L.

3.5. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

Titulo	Variable	Dimensiones	Indicadores
Gestión de cuentas por cobrar y su relación con el análisis financiero de la empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L de distrito de Juliaca, periodo 2018	Gestión de cuentas por cobrar	Política de crédito	Evaluación del crédito
		Política de cobranza	Procedimientos y estándares de crédito
			Procedimientos de cobranza
		Morosidad	Análisis de cartera
			Incumplimiento de pago
	Análisis financiero	Ratio de liquidez	Deuda vencida
		Ratios de actividad	Prueba acida
			Liquidez corriente
		Ratios de rentabilidad	Plazo promedio de cobro
			Rotación de cuentas por cobrar

Elaboración: Propia

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Observación.

La investigación se tendrá una recolección de datos directo del estado de la empresa porque son recogidos desde el lugar de los hechos y a la vez son datos e información

real. Bernal, (2010) la observación es un técnica donde primero es especificar que se quiere observar y estudiar utilizando los sentidos, teniendo como opción usar aparatos técnicos, de acontecimientos únicos o espontáneos, es muy importante por da a conocer los hechos reales.

3.6.2. Análisis de documentos.

De aquí parte toda la investigación, pues es lo que respalda al problema de la investigación, según Calvo, (1990) es el estudio de información documental escrito de un tema determinado que es tema de estudio, para ver las diferencias, procesos y situación actual, para ello se recurre a fuentes confiables como libros, revistas, publicaciones, periódicos, videos, discos; en este caso se recopiló información relacionada con la gestión de cuentas por cobrar y el análisis financiero.

3.6.3. Encuesta.

Es un método donde el investigador recolecta datos con la opinión que tienen los sujetos de un tema determinado, entonces esto se adecua con lo que se va a investigar, Bernal, (2010) este instrumento se utiliza, de un modo preferente, en el desarrollo de una investigación en el campo de las ciencias sociales: es una técnica ampliamente aplicada, donde se obtiene datos de una manera sistemática, con preguntas que son aplicadas a una población. Para poder realizar una encuesta se tiene que contar con un problema y objetivos específicos, para así poder hacer las preguntas apropiadas, tener una muestra ya lista para poder realizar la encuesta.

En base a la gestión de cuentas por cobrar y el análisis financiero, para obtener la información debida se realizaron 24 preguntas utilizando una encuesta con el método de la escala de Likert; Bernal, (2010) es una escala donde mide según el acuerdo o desacuerdo de los encuestados, según series de afirmación distribuidos en cinco categorías, contrastando con el objetivo de la investigación, las categorías van de

extremo, es decir de muy acuerdo a un desacuerdo, la encuesta se aplicara en la área contable y financiera de la empresa.

3.7. Validación del instrumento

La realización de la validación de los instrumentos se vio por conveniente usar la técnica de juicio de expertos, entonces se empleó un formato donde tres expertos del área de finanzas validaron el instrumento usado en esta investigación, mostrado en el anexo 5, 6 y 7.

3.8. Confiabilidad del instrumento

Para la determinación de la confiabilidad del instrumento, se realizó la verificación de la prueba piloto realizada con la formula estadística de confiabilidad llamada Alfa de Cronbach a una muestra de 50 personas entre trabajadores administrativos y de ventas de una empresa con similares condiciones de crédito y cobranza denominada en el mundo comercial como B & B Servicios Múltiples, después se procesaron los datos con la ayuda del SPSS versión 22.0.

Tabla 2

Valores del coeficiente de confiabilidad

Rango	Magnitud
0.81 a 1.00	Muy Alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Moderada
0.21 a 0.40	Baja
0.01 a 0.20	Muy Baja

Nota: Valores para la medición de confiabilidad del instrumento de la prueba de Alfa de Cronbach, para las variables del estudio.

Fuente: Ruiz, (2002)

Tabla 3

Resultados de la prueba de confiabilidad del instrumento de la variable Gestión de cuentas por cobrar

Rango	Alfa de Cronbach	N° de Ítems
Gestión de cuentas por cobrar	0.818	12

Fuente: Elaboración propia

Como muestra en la tabla anterior, la gestión de cuentas por cobrar tiene una alta confiabilidad, según la prueba estadística de Alfa de Cronbach es decir que el instrumento que mide esta variable es confiable. Así como muestra en la tabla siguiente, el análisis financiero tiene una alta confiabilidad, es decir que el instrumento que mide esta variable es confiable.

Tabla 4

Resultados de la prueba de confiabilidad del instrumento de la variable Análisis financiero

Rango	Alfa de Cronbach	N° de Ítems
Análisis Financiero	0.821	12

Fuente: Elaboración propia

El coeficiente de correlación de Pearson para Abascal y Grande, (2014) es una fórmula que nos ayudara a determinar de las puntuaciones dadas en una muestra estadística con utilizando dos variables, este caso también se usa dos variables, entonces se relacionara las puntuaciones obtenidas de las dos variables, para ello también se usara el programa SPSS versión 22.0. A continuación se dará a conocer la siguiente tabla de correlación que produjo el análisis que puede variar entre -1.00 a +1.00, donde -1.00, significa que existe una correlación negativa perfecta, que se interpreta que mientras más aumenta la primera variable la segunda disminuye y lo mismo pasa de manera inversa en la correlación positiva.

Tabla 5

Interpretación del coeficiente de Pearson

Coeficiente	Interpretación
0	Relación nula
0-0,2	Relación muy baja
0,2-0,4	Relación baja
0,4-0,6	Relación moderada
0,6-0,8	Relación alta
0,8-1	Relación muy alta
1	Relación perfecta

Fuente: Ruiz, (2002)

Tabla 6

Correlación de Pearson de la prueba piloto

		Gestión de cuentas por cobrar	Análisis financiero
Gestión de cuentas por cobrar	Correlación de Pearson	1	.567
	Sig. (bilateral)		.019
	N	50	50
Análisis financiero	Correlación de Pearson	.567	1
	Sig. (bilateral)	.019	
	N	50	50

Fuente: Elaboración propia

En la tabla anterior muestra los resultados de la existencia de correlación, donde se encontró después del análisis de los datos de la prueba piloto que si existe una correlación significativa y moderada ($r_P = 0.567$, $p < 0.05$), entre la gestión de cuentas por cobrar y el análisis financiero porque si el coeficiente es menor a 0.05 significa que el coeficiente es significativo, que indica que la correlación es 95 % verdadera.

3.9. Procedimiento de recolección de datos

Se hizo una prueba piloto para analizar la confiabilidad del instrumento de investigación en 50 personas con similares características de la muestra de la presente investigación, fueron seleccionados aleatoriamente con encuestas con escala tipo Likert de las variables de gestión de cuentas por cobrar y análisis financiero. El día 06 de setiembre del año 2019, la hora de inicio fue a las 11:14 de la mañana y la hora de término fue a las 11:34 am; el primer encuestado termino en 12 minutos y el último en 19 minutos. En las tablas 3 y 4 muestran la fiabilidad según la muestra piloto, al ver estos resultados aceptables siendo válido y confiable el instrumento, también en la tabla 5 se muestra la correlación que tienen las dos variables, se decidió efectuar dicho instrumento en los 25 trabajadores de la empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L.

Después de que se realizó la encuesta, y se examinaron los resultados obtenidos de las 25 personas del área contable financiera, mediante el programa SPSS versión 22.0. También los datos relevantes del estudio, son mostrados con tablas con su interpretación correspondiente, según los objetivos de la investigación. Así como las dos variables son nominales para contrastar todas la hipótesis se decidió proceder con la aplicación para cada una de las hipótesis usar la formula estadística de Pearson para observar la relación entre las variables así como sus dimensiones.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados descriptivos de las variables

Los resultados descritos que se mostraran en este capítulo son el estudio descriptivo de las variables, que son la gestión de cuentas por cobrar y el análisis financiero.

4.1.1. Nivel de ventas al crédito.

Tabla 7

Reporte de ventas al crédito y cobro 2018

Mes	Ventas	Total cobrado	Diferencia	Porcentaje de cobro mensual
Enero	546.274,45	440.246,12	106.028,33	80,59%
Febrero	529.242,32	451.421,93	77.820,39	85,30%
Marzo	557.242,49	424.723,58	132.518,91	76,22%
Abril	538.261,31	467.835,42	70.425,89	86,92%
Mayo	546.274,45	440.246,12	106.028,33	80,59%
Junio	529.242,32	451.421,93	77.820,39	85,30%
Julio	557.326,49	424.431,58	132.894,91	76,15%
Agosto	558.177,31	408.927,86	149.249,45	73,26%
Septiembre	555.317,13	474.417,13	80.900,00	85,43%
Octubre	528.021,74	436.242,55	91.779,19	82,62%
Noviembre	555.317,13	474.417,13	80.900,00	85,43%
Diciembre	563.472,95	461.353,74	102.119,21	81,88%
Total	6.564.170,09	5.355.685,09	1.208.485,00	

Fuente: Distribuidora Altiplano E.I.R.L. Área de Contabilidad

La tabla 7 muestra las ventas totales y los ingresos por cobranza del año 2018, donde se puede observar que ninguno de los meses se realiza la cobranza al 100 % de las ventas.

4.1.2. Política de crédito.

La empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L. no tiene un contrato o convenio con sus clientes sobre las ventas al crédito, el trato solo es verbal lo que hace que al exigir el cobro no exista una prueba formal de la deuda y se corre el riesgo de no tener un respaldo concreto.

Las políticas utilizadas responden al pago de los clientes a partir del día siguiente de la venta efectuada, estas pueden ser quincenalmente o mensualmente de acuerdo al criterio y disponibilidad del cliente, se implementó esta estrategia para tener confianza con los compradores, ya que la empresa empezó a finales del 2015.

4.1.3. Política de cobranza.

Los encargados de la cobranza son los mismos vendedores (colaboradores) y los jefes de área donde son registrados en una plantilla creada por la empresa donde esta registrados todos los créditos otorgados, luego son copiados a una planilla de liquidaciones donde se muestran los créditos y cobranzas del día; estos documentos son impresos diariamente para luego ser enviados cada quince días para la revisión por parte del área de contabilidad.

Los cobros son realizados en un intervalo de un día hasta aproximadamente 60 días, cuando se requiere efectivo en casos a fines de mes para el planillas, proveedores y en la quincena del mes para el pago de tributos y planillas; son informados a los jefes de ventas y hace la exigencia del pago a los clientes.

En la empresa solo se requiere el cobro cuando se apersonan a comprar más productos, por ello no usan una herramienta para hacer efectivo el cobro.

Los vendedores (colaboradores) y los jefes de área no tienen conocimiento de procedimientos de cobranza ni se capacitan para realizar el cobro de manera efectiva generando que no se cumpla con las obligaciones.

4.1.4. Morosidad.

En la empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L. existe un porcentaje de 4.5% mensual de morosidad del total de la deuda.

Tabla 8

Reporte intereses cobrados 2018

Mes	Ventas	Total cobrado	Intereses cobrados
Enero	546.274,45	440.246,12	10.136,43
Febrero	529.242,32	451.421,93	10.017,71
Marzo	557.242,49	424.723,58	9.236,13
Abril	538.261,31	467.835,42	11.013,66
Mayo	546.274,45	440.246,12	10.390,29
Junio	529.242,32	451.421,93	10.342,35
Julio	557.326,49	424.431,58	10.540,54
Agosto	558.177,31	408.927,86	10.560,23
Septiembre	555.317,13	474.417,13	11.037,68
Octubre	528.021,74	436.242,55	10.362,92
Noviembre	555.317,13	474.417,13	11.938,31
Diciembre	563.472,95	461.353,74	10.661,54
Total	6.564.170,09	5.355.685,09	126.237,79

Fuente: Distribuidora Altiplano E.I.R.L. Área de Contabilidad

La tabla 8 señala las ventas de cada mes, el total cobrado de las ventas efectuadas y los interés mensuales que se cobran según los días así como el porcentaje de 4.5% mensual.

Tabla 9

Evolución del porcentaje mensual de morosidad en el Perú 2001-2018

Año	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
2001	10,8	10,6	10,6	10,4	10,2	9,8	9,9	10,0	9,9	9,6	9,7	8,9
2002	9,4	9,0	9,0	8,8	8,6	8,0	8,3	8,3	8,1	8,1	8,4	7,6
2003	8,0	7,9	7,7	7,8	7,7	7,7	8,0	7,7	7,6	7,2	6,8	5,8
2004	6,0	5,8	5,8	5,7	5,5	5,1	5,1	4,9	4,6	4,5	4,1	3,7
2005	3,8	3,8	3,6	3,4	3,3	3,0	2,9	2,9	2,7	2,6	2,5	2,1
2006	2,3	2,3	2,1	2,1	2,1	2,0	2,0	1,9	1,9	1,9	1,8	1,6
2007	1,7	1,7	1,6	1,7	1,6	1,6	1,6	1,6	1,5	1,5	1,4	1,3
2008	1,4	1,4	1,4	1,3	1,3	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2	1,3	1,3
2009	1,3	1,4	1,4	1,5	1,6	1,6	1,6	1,7	1,6	1,6	1,6	1,6
2010	1,7	1,7	1,7	1,7	1,8	1,7	1,8	1,8	1,6	1,6	1,6	1,5
2011	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,6	1,5	1,6	1,5	1,5
2012	1,5	1,6	1,6	1,7	1,7	1,7	1,7	1,8	1,7	1,8	1,8	1,8
2013	1,9	1,9	2,0	2,1	2,1	2,1	2,1	2,1	2,1	2,2	2,2	2,1
2014	2,3	2,3	2,3	2,4	2,5	2,4	2,4	2,5	2,4	2,5	2,5	2,5
2015	2,6	2,6	2,5	2,6	2,7	2,7	2,7	2,7	2,6	2,7	2,6	2,9
2016	3,1	3,2	3,2	3,3	3,3	3,4	3,4	3,5	3,5	3,7	3,7	3,8
2017	3,8	3,8	3,9	3,8	3,8	3,9	3,9	4,0	4,1	4,1	4,1	4,0
2018	4,1	4,2	4,1	4,3	4,3	4,4	4,4	4,5	4,5	4,6	4,5	4,6

Fuente: Asociación de Bancos de Perú, (2019)

Según esta tabla muestra porcentajes mensuales según 16 bancos que son partes de esta asociación, entonces el porcentaje es de entre 4,1% y 4,6% en el año 2018 lo cual significa que el porcentaje usado por la empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L. se encuentra sobre los estándares mensuales correctos.

4.1.5. Ratios financieros.

4.1.5.1. Ratios de liquidez.

4.1.5.1.1. Razón de liquidez corriente.

$$\text{Liquidez corriente} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$$

$$\frac{2\,985\,179,60}{3\,942\,344,19} = 0,76$$

Según este resultado cuenta con S/ 0,76 céntimos por cada sol de deuda para poder pagar los créditos que cuenta la entidad, lo que demuestra que las deudas a corto plazo de la empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L. no podrán ser pagadas, estos resultados indican que se tiene una deficiente liquidez, pues no se cuenta con lo suficiente para el pago de obligaciones.

4.1.5.1.2. Razón de liquidez severa o Prueba ácida.

$$\text{Prueba ácida} = \frac{\text{Activo corriente} - \text{inventario}}{\text{Pasivo corriente}}$$

$$\frac{2\,985\,179,60 - 606\,733,55}{3\,942\,344,19} = 0,60$$

Este indicador demuestra que existe S/ 0.60 céntimos para cubrir cada sol de deuda lo que imposibilita el pago de la deuda exigible a corto plazo, para la empresa estos indicadores reflejan la necesidad de afrontar todas sus obligaciones corrientes buscando otros medios como préstamos a entidad financieras, quema de mercaderías (existencias) para poder cumplir el pago con terceros de la empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L.

4.1.5.1.3. Ratios de liquidez absoluta o Ratio de efectividad.

$$\text{Liquidez absoluta} = \frac{\text{Disponible en caja y bancos}}{\text{Pasivo corriente}}$$

$$\frac{1\,133\,677,61}{3\,942\,344,19} = 0,29$$

Este índice es más preciso que el anterior, lo óptimo la empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L. es contar con un índice superior al 0.5 para poder afrontar con todas sus

obligaciones a corto y a mediano plazo sin embargo el resultado demuestra que la empresa tiene falta de liquidez lo que en futuro próximo le obligara a la venta de sus activos fijos.

4.1.5.1.4. Capital de trabajo.

Capital de trabajo = Activo corriente – Pasivo corriente

$$2\,985\,179,60 \quad - \quad 3\,942\,344,19 \quad = \quad -957\,164,59$$

Este resultado refleja que la empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L. no puede afrontar sus deudas a corto y mediano plazo, así mismo no posee capital de trabajo para poder operar derivándolo en un riesgo de quiebre.

4.1.5.2. Ratios de rentabilidad.

4.1.5.2.1. Margen bruto.

$$\text{Margen bruto} = \frac{\text{Ventas} - \text{Costo de ventas}}{\text{Ventas}} = \%$$

$$\frac{6\,564\,170,09 - 5\,300\,350,08}{6\,564\,170,09} = 19,25\%$$

Según este ratio financiero indica que hay una ganancia de 19.25% por cada sol que ingresó en el año 2018, en conclusión se genera S/ 0.19 céntimos de utilidad por cada sol vendido para cubrir costos generales y generar utilidad.

4.1.5.2.2. Margen neto.

$$\text{Margen neto} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas}} = \%$$

$$\frac{1\,022\,719,17}{6\,564\,170,09} = 15,58\%$$

La empresa obtiene S/ 0.15 céntimos por cada sol vendido, después de haber afrontado los gastos y costos, lo cual indica sus sostenibilidad, pero puede incrementar su margen neto en los años futuros.

4.1.5.3. Ratios de actividad.

4.1.5.3.1. Periodo promedio de cobro.

$$\text{Periodo promedio de cobro} = \frac{\text{Cuentas por cobrar} \times \text{días del año}}{\text{Ventas anuales al crédito}}$$

$$\frac{1\ 208\ 485,00 \times 360,00}{6\ 564\ 170,09} = 66 \text{ días}$$

Este índice demuestra que cada 66 días se tarda la empresa para que las cuentas por cobrar se transforme en efectivo, a la vez refleja la frecuencia con que se recauda la cartera, el número de días que muestra este índice es muy alto lo cual perjudica a la empresa en su liquidez.

4.1.5.3.2. Rotación de cuentas por cobrar.

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = \frac{\text{Ventas anuales al crédito}}{\text{Cuentas por cobrar}}$$

$$\frac{6\ 564\ 170,09}{1\ 208\ 485,00} = 5,43 \text{ veces}$$

Como promedio las cuentas por cobrar rotan unas 5,43 veces al año y se convierte en efectivo, en conclusión es la velocidad en la que esta entidad cobra las ventas al crédito de manera anual, por lo tanto indica una rotación de cartera lenta.

4.1.6. Resultados descriptivos de la encuesta.

4.1.6.1. Resultados de los datos sociodemográficos de la investigación.

Tabla 10

Características sociodemográficas del área financiera contable de la empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L.

	Característica sociodemográfica	Frecuencia	Porcentaje
Edad	18 a 30 años	9	36
	31 a 40 años	12	48
	41 a 50 años	4	16
	Total	25	100
Sexo	Femenino	8	32
	Masculino	17	68
	Total	25	100
Estado civil	Soltero (a)	12	48
	Casado (a)	11	44
	Divorciado (a)	2	8
	Total	25	100
Grado de instrucción	Secundaria	4	16
	Superior	21	84
	Total	25	100

En la tabla anterior muestra las características sociodemográficas del área financiera contable de la empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L., los datos son de edad, sexo, estado civil y grado de instrucción, entonces según la edad el 36% representa la edad entre 18 y 30 años, de igual manera la edad entre los 31 a 40 años con un 48% y mientras un 16% representando a la edad de 41 a 50 años; según el género o sexo un 32% son mujeres y 68% son varones, con respecto a su estado civil, son los siguientes 48% solteros, 44% casados y 8% divorciados; y finalmente los encuestados tienen grado de instrucción de secundaria y superior según un 16% y 84% respectivamente.

4.1.6.1.1. ¿Se usa procedimientos y estándares de crédito en la empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L.?

Tabla 11

Pregunta 3 Procedimientos y estándares de crédito

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	32,0	32,0	32,0
	Casi nunca	10	40,0	40,0	72,0
	A veces	7	28,0	28,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Interpretación:

Para los encuestados un 40% afirma que casi nunca se usa procedimientos y estándares de crédito, un 32% respondió nunca y el 28% a veces usa los procedimientos y estándares de crédito por lo que antes de otorgar un crédito a los clientes los procedimientos no son empleados con frecuencia en la empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L.

4.1.6.1.2. ¿Se realiza una clasificación de los cobros por estados (antigüedad, riesgo)?

Tabla 12

Pregunta 7 Análisis de cartera

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	40,0	40,0	40,0
	Casi nunca	7	28,0	28,0	68,0
	A veces	7	28,0	28,0	96,0
	Casi siempre	1	4,0	4,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Interpretación:

Conforme a la interrogante del ítem los encuestados señalaron según un 40% nunca se realiza la clasificación de cobros por estados, con un 28% casi nunca de la misma manera, 28% a veces, por ultimo con un 4% casi siempre, por ello según estos resultados no se usan comúnmente dicha clasificación tomando en cuenta antigüedad y riesgo.

4.1.6.1.3. ¿La empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L. revisa los plazos de las ventas al crédito?.

Tabla 13

Pregunta 10 Incumplimiento de pago

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	28,0	28,0	28,0
	Casi nunca	10	40,0	40,0	68,0
	A veces	8	32,0	32,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Interpretación:

De acuerdo con los resultados de la encuesta 40% casi nunca se revisa los plazos de las ventas al crédito, en tanto a veces según el 32%, finalmente con un 28% nunca se revisan dichos plazos, por lo tanto la revisión de los créditos en cuanto a los plazos son revisados con frecuencia demostrando que existe un deficiente control de las ventas al crédito.

4.1.6.1.4. ¿Se realiza periódicamente el ratio de liquidez corriente?.

Tabla 14

Pregunta 15 Liquidez corriente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	32,0	32,0	32,0
	Casi nunca	10	40,0	40,0	72,0
	A veces	7	28,0	28,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Interpretación:

A esta interrogante el 72% responde que nunca a casi nunca realizan el ratio de liquidez corriente, solo el 28% afirma que lo aplica a veces por lo tanto los trabajadores no lo realizan.

4.1.6.1.5. ¿La empresa realiza el ratio de rotación de cuentas por cobrar?.

Tabla 15

Pregunta 19 Rotación de cuentas por cobrar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	28,0	28,0	28,0
	Casi nunca	10	40,0	40,0	68,0
	A veces	7	28,0	28,0	96,0
	Casi siempre	1	4,0	4,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Interpretación:

Para los encuestados casi nunca se realiza el ratio de rotación de cuentas por cobrar representado en un 40%, así como el 28% afirma que nunca se efectúa dicho ratio, de la misma manera responden a veces con el 28% y casi siempre con un 4%, entonces solo una persona realiza este ratio para analizar las cuentas por cobrar.

4.1.6.1.6. ¿El ratio de margen bruto tiene un alto porcentaje?.

Tabla 16

Pregunta 22 Margen bruto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	24,0	24,0	24,0
	Casi nunca	11	44,0	44,0	68,0
	A veces	8	32,0	32,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Interpretación:

El ratio de margen bruto la categoría casi nunca tiene un alto porcentaje alcanzando un 44%, además el 32% de los encuestados afirma que a veces y nunca con un 24%, entonces frecuentemente cuando se realiza este ratio no resulta un alto porcentaje por lo tanto se deben puede mejorar para años posteriores.

4.2. Resultados explicativos de la investigación

4.2.1. Causas de problema de la investigación.

La empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L. como toda entidad tiene defectos y problemas, pero el más latente es la mala gestión de la gestión de cuentas por cobrar y no disponen de efectivo para cubrir sus obligaciones comunes, poniendo en riesgo a la empresa. Entonces una de las labores más importantes en cualquier empresa que otorga crédito por la venta de mercadería es dedicarle el seguimiento con el fin de disminuir los riesgos y de cobrar sus facturas según el tiempo estipulado en el contrato. Sería favorable que todos los clientes amorticen sus facturas de manera inmediata, así la empresa contaría con más efectivo, pero eso no sucede en la realidad del mundo empresarial ni en la empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L.

4.2.1.1. No contar con políticas de crédito y cobranza efectivas.

Como ya se mencionó las políticas de crédito y cobranza son de suma importancia dentro de una empresa o entidad porque ayudan a que las ventas se conviertan en efectivo y mantener buenas relaciones con los clientes. Dentro de la empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L. no cuenta con políticas de crédito efectivas y las políticas de cobranza no son analizadas con regularidad y no se clasifica los cobros por antigüedad ni por riesgo.

4.2.1.2. No dar seguimiento oportuno a la cartera de clientes.

Es crucial para las empresas controlar sus cuentas por cobrar para así disminuir pérdidas la empresa, en la empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L. no se supervisa la cartera de clientes y no se cuenta con un contrato previo, tampoco cuenta con un reporte de antigüedad de los créditos otorgados donde se debe detallar los clientes con sus respectivos adeudos y el tiempo de vencimiento.

4.2.1.3. No tener un control automatizado de tus cuentas por cobrar.

La empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L. no cuenta con un sistema automatizado que contribuya a guiar el seguimiento de la cartera de clientes y apoye en el procedimiento de cobranza, que minimice la carga de trabajo, el voluminoso papeleo o el uso de diversos archivos electrónicos. No se cuenta con la información actualizada de cada uno de los clientes dentro de la empresa y así tomar decisiones a tiempo. Se pierde la aceleración de proceso de cobranza y recordatorios por fechas.

4.2.1.4. Sin personal especializado.

En la empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L. no dispone de un personal competente para la gestión de las cuentas por cobrar, todas estas tareas recaen en el departamento de ventas de la empresa que no tienen la experiencia ni conocimiento en el cobro de créditos, y el área financiera contable se encarga del control de la cuenta 12 denominada cuentas por cobrar, pero no se comunican con regularidad porque la distancia entonces dentro de esta empresa no se presta la debida atención a la recuperación de los créditos otorgados lo cual está afectando en la disponibilidad de efectivo.

4.3. Prueba de hipótesis

4.3.1. Hipótesis general.

Formulación de hipótesis estadística

H_0 : La gestión de cuentas por cobrar no tiene relación con el análisis financiero de la empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L. del distrito de Juliaca, periodo 2018.

H_1 : La gestión de cuentas por cobrar tiene relación con en el análisis financiero de la empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L. del distrito de Juliaca, periodo 2018.

Nivel de confianza: 95%

Significancia: 5%

Si p – valor $<0,05$ Rechazar H_0

Si p – valor $>0,05$ Rechazar H_1

Tabla 17

Grado de relación y nivel de significación entre la gestión de cuentas por cobrar con el análisis financiero

		Gestión de cuentas por cobrar	Análisis financiero
Gestión de cuentas por cobrar	Correlación de Pearson	1	.552**
	Sig. (bilateral)		.002
	N	25	25
Análisis financiero	Correlación de Pearson	.552**	1
	Sig. (bilateral)	.002	
	N	25	25

En la tabla 17 muestra los resultados donde la relación entre estas dos dimensiones determina por la prueba estadística de Pearson que si existe una relación moderada ($r_P = 0.552$, $p < 0.05$), entre la gestión de cuentas por cobrar y el análisis financiero por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

4.3.2. Hipótesis secundarias.

4.3.2.1. Primera hipótesis.

Formulación de hipótesis estadística

H_0 : Las políticas de crédito no tienen relación con los ratios de liquidez de la empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L. del distrito de Juliaca, periodo 2018.

H_1 : Las políticas de crédito tienen relación con los ratios de liquidez de la empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L. del distrito de Juliaca, periodo 2018.

Nivel de confianza: 95%

Significancia: 5%

Si p – valor $<0,05$ Rechazar H_0

Si p – valor $>0,05$ Rechazar H_1

Tabla 18

Grado de relación y nivel de significación entre las políticas de crédito con los ratios de liquidez

		Políticas de crédito	Ratio de liquidez
Políticas de crédito	Correlación de Pearson	1	.563**
	Sig. (bilateral)		.003
	N	25	25
Ratios de liquidez	Correlación de Pearson	.563**	1
	Sig. (bilateral)	.003	
	N	25	25

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

En la tabla 18 muestra los resultados donde la relación entre estas dos dimensiones según la prueba estadística de Pearson que si existe una relación moderada ($r_P = 0.563$, $p < 0.05$), entre las políticas de crédito y los ratios de liquidez por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

4.3.2.2. Segunda hipótesis.

Formulación de hipótesis estadística

H_0 : Las políticas de cobranza no tienen relación con los ratios de actividad de la empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L. del distrito de Juliaca, periodo 2018.

H_1 : Las políticas de cobranza tienen relación con los ratios de actividad de la empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L. del distrito de Juliaca, periodo 2018.

Nivel de confianza: 95%

Significancia: 5%

Si p – valor $<0,05$ Rechazar H_0

Si p – valor $>0,05$ Rechazar H_1

Tabla 19

Grado de relación y nivel de significación entre las políticas de cobranza con los ratios de actividad

		Políticas de cobranza	Ratios de actividad
Políticas de cobranza	Correlación de Pearson	1	.521**
	Sig. (bilateral)		.008
	N	25	25
Ratios de actividad	Correlación de Pearson	.521**	1
	Sig. (bilateral)	.008	
	N	25	25

De acuerdo a los resultados se afirma la relación entre estas dos dimensiones según la prueba estadística de Pearson determina que si existe una relación moderada ($rP = 0.521$, $p < 0.05$), entre las políticas de cobranza y los ratios de actividad entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

4.3.2.3. Tercera hipótesis.

Formulación de hipótesis estadística

H_0 : La morosidad no tiene relación con los ratios de rentabilidad de la empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L. del distrito de Juliaca, periodo 2018

H_1 : La morosidad tiene relación con los ratios de rentabilidad de la empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L. del distrito de Juliaca, periodo 2018.

Nivel de confianza: 95%

Significancia: 5%

Si p – valor $< 0,05$ Rechazar H_0

Si p – valor $> 0,05$ Rechazar H_1

Tabla 20

Grado de relación y nivel de significación entre la morosidad con los ratios de rentabilidad

		Morosidad	Ratios de rentabilidad
Morosidad	Correlación de Pearson	1	.441**
	Sig. (bilateral)		.002
	N	25	25
Ratios de rentabilidad	Correlación de Pearson	.441**	1
	Sig. (bilateral)	.002	
	N	25	25

Conforme a los resultados confirma la relación entre estas dos dimensiones, según la prueba estadística de Pearson determina que si existe una relación moderada ($rP = 0.441$, $p < 0.05$), entre la morosidad y los ratios de rentabilidad entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

4.4. Discusión de resultados

De los objetivos propuestos en la presente investigación se pueden diferenciar aspectos que se refieren con la gestión de cuentas por cobrar y el análisis financiero de la empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L. del distrito de Juliaca, periodo 2018.

Los encuestados demostraron que existe relación entre gestión de cuentas por cobrar con el análisis financiero, el cual es moderada, según los resultados obtenidos en la tabla 17, ($rP = 0.552$, $p < 0.05$), interpretándose que si existe una buena gestión de cuentas por cobrar de la empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L. del distrito de Juliaca, periodo 2018 los resultados del análisis financiero serán positivo o aceptables, al mencionar que, si gestión de cuentas por cobrar es deficiente los resultados luego de realizar el análisis financiero serán negativos o no aceptables, datos que al ser confrontados con lo encontrado por Gonzales y Sanabria, (2016), en su informe Gestión de cuentas por cobrar y la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima, periodo 2010-2015

donde suministra información que sostiene el resultado del objetivo general, de tal manera que coincide en que, tienen una relación moderada, a la vez estas autoras afirman que mientras más control se realice mejor será la liquidez de la empresa o institución, entonces la diferencia es la manera en que se realiza el cobro de las ventas al crédito y por último en la facultad de una universidad particular son más estrictos con las políticas para hacer efectivo los cobros.

Según el primer objetivo específico, determinar la relación de las políticas de crédito con los ratios de liquidez de la empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L. del distrito de Juliaca, periodo 2018, los resultados obtenidos en la tabla 18, se muestra un nivel de correlación moderado ($rP = 0.563$, $p < 0.05$), entre las políticas de crédito y los ratios de liquidez, reflejando que las políticas de crédito no son efectivas, datos al ser comparados con lo encontrado por Avelino, (2017) en su tesis Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar Cía. Ltda., quien señala que las políticas de crédito tiene relación moderada con los ratios de liquidez, y la empresa Adecar Cía. Ltda. no usa técnicas financieras para realizar una análisis de las cuentas por cobrar, lo que comprueba en tanto mejor se apliquen las políticas de crédito, los ratios de liquidez tendrán resultados positivos.

Según el segundo objetivo específico, determinar la relación de las políticas de cobranza con los ratios de actividad de la empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L. del distrito de Juliaca, periodo 2018, los resultados obtenidos en la tabla 19, se muestra un nivel de correlación moderado ($rP = 0.521$, $p < 0.05$), entre las políticas de cobranza y los ratios de actividad, ya que las políticas de cobranza no se toman en cuenta con regularidad y no se clasifica los cobros por antigüedad tampoco por riesgo, datos al ser confrontados con lo encontrado por Gonzales y Sanabria, (2016), Gestión de cuentas por cobrar y la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima, periodo 2010-2015, donde se concluyó en el estudio que las políticas de cobranza tiene una relación baja con

los ratios de actividad en la facultad de una universidad particular, Lima, periodo 2010-2015, lo cual significa una diferencia entre el autor de la tesis y la investigación realizada.

Finalmente, según el tercer objetivo específico, determinar la relación de la morosidad con los ratios de rentabilidad de la empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L. del distrito de Juliaca, periodo 2018, los resultados obtenidos en la tabla 20, se muestra un nivel de correlación moderado ($rP = 0.441$, $p < 0.05$), entre la morosidad y los ratios de rentabilidad, que con regularidad no se revisan los plazos de las ventas al crédito, datos al ser confrontados con lo encontrado por según Noriega, (2011) Administración de cuentas por cobrar, un enfoque para la toma de decisiones en la industria maquiladora de prendas de vestir en Guatemala, donde se observó la existencia de una relación baja entre la morosidad y los ratios de rentabilidad en su estudio, por consecuencia, en la industria maquiladora de prendas de vestir en Guatemala las empresas no toman en cuenta el cobro de intereses adicionales a la deuda neta, entonces no existen ganancias efectivas por efectuar un crédito.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

La gestión de cuentas por cobrar tiene relación con el análisis financiero de la empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L. del distrito de Juliaca, periodo 2018, según la prueba estadística de Pearson realizada indica que existe una relación moderada entre la gestión de cuentas por cobrar con el análisis financiero (sig bilateral = 0.002; rP = 0.552) debido a que sirven como indicador de riesgo financiero de la empresa al otorgar a los clientes créditos, porque los clientes tienen mucha libertad en cuanto al pago de los créditos; en consecuencia, al aplicar los ratios a los estados financieros la empresa no puede cubrir sus obligaciones de terceros.

Las políticas de crédito tienen relación con los ratios de liquidez de la empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L. del distrito de Juliaca, periodo 2018, después de realizar la prueba estadística de Pearson donde indica que existe una relación moderada entre las políticas de crédito con los ratios de liquidez (sig bilateral = 0.003; rP = 0.563), pues las políticas de crédito no son efectivas.

Las políticas de cobranza tienen relación con los ratios de actividad en la empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L. del distrito de Juliaca, periodo 2018, aplicando la prueba estadística de Pearson donde indica que existe una relación moderada entre las políticas de cobranza con los ratios de actividad (sig bilateral = 0.008; rP = 0.521), las políticas de cobranza no se toman en cuenta con regularidad y no se clasifica los cobros por antigüedad tampoco por riesgo.

La morosidad tiene relación con los ratios de rentabilidad de la empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L. del distrito de Juliaca, periodo 2018, posteriormente de efectuar la prueba estadística de Pearson donde indica que existe una relación moderada entre las

morosidad con los ratios de rentabilidad ($\text{sig bilateral} = 0.002$; $rP = 0.341$), y que con regularidad no se revisan los plazos de las ventas al crédito; el pago de los interés se toma en cuenta dentro del estado de resultados y después en el análisis con los ratios de rentabilidad.

5.2. Recomendaciones

Se recomienda a la empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L y a otras empresas de este sector:

Crear y establecer políticas de crédito y cobranza enfatizándolo entre el personal y los clientes, garantizando la recuperación del total de los créditos otorgados, por ello la empresa contara con más efectivo.

Implementar un sistema de registro de cuentas por cobrar, para introducir datos importantes como el nombre del cliente, el número del comprobante y la fecha de vencimiento del crédito otorgado, entonces este debe de ser entregado en forma diaria al personal.

Desarrollar capacitaciones con expertos en gestión de cuentas por cobrar, a fin de sensibilizar al personal de ventas sobre la importancia de la efectivización al cien por ciento sobre la recuperación de los créditos otorgados.

El departamento financiero contable debe de proveer los saldos contables de la cuenta 12 cuentas por cobrar comerciales y elaborar los estados financieros trimestralmente para ser analizados, lo cual ayudara para la toma de decisiones, dar solución a los problemas o deficiencia en la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abascal, E., & Grande, I. (2014). *Análisis de encuestas*. Madrid: ESIC Editorial.
- Aching, C. (2005). *Guía rápida: Ratios Financieros y Matemáticas de la Mercadotecnia*. Lima: Prociencia y cultura S.A.
- Aguilar, V. (2013). *Gestión de cuentas por cobrar y sus incidencia en la liquidez de la empresa contratista corporación petrolera S.A.C.- año 2012*. (Pregrado) Universidad San Martín de Porres, Obtenido de <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/653>
- Apaza, M. (2010). *Formulación, análisis e interpretación de estados financieros*. Lima: Pacífico editores.
- Archel, P. (2012). *Estados contables elaboración, análisis e interpretación*. Madrid: Pirámide.
- Asociación de Bancos de Perú. (2019). *Morosidad del total del sistema bancario*. Lima: Gerencia de Estudios Económicos y Estadística.
- Avelino, M. A. (2017). *Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar Cía. Ltda.* (Pregrado) Universidad Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Guayaquil <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2017/empresa-adeacar.html>
- Benavides, J. (2004). *Administración de empresas*. México: McGraw Hill.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Pearson Educación.
- Branchfield, J. (2003). *Cómo vender a crédito y cobrar sin contratiempos*. Barcelona: Gestión 2000.
- Bravo, S. (1997). *Contratos Modernos*. Lima: Editora FECAT.
- Calvo, F. (1990). *Estadística aplicada*. Bilbao: Ediciones Deusto.
- Corona, E., Bejarano, V., & Gonzalez, J. R. (2015). *Análisis de estados financieros individuales y consolidados*. Madrid: Editorial UNED.
- Elizondo, A. (2005). *Proceso contable*. México: Thompson.
- Entrelineas S.R.L. (2005). *Gestión financiera empresarial*. Lima: Real Editores.
- Ferrer, A. (2006). *Interpretación de los Estados Financieros*. Lima: Editorial del Pacífico.
- Galvez, C., & Pinilla, K. (2008). *Gestión de cuentas por cobrar teoría y aplicación*. Chillan: Universidad del Bío Bío.
- Garrido, P. (2012). *Análisis de estados contables (Elaboración e interpretación de la información financiera)*. Madrid: Ediciones pirámide.

- Gonzales, E., & Sanabria, S. (2016). *Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima, período 2010-2015.* (Pregrado), Universidad Peruana Union, Lima, Obtenido de <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/5300>
- González, A., & Vera, E. (2013). *Incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa hierros San Félix, CA. periodo 2011.* (Pregrado), Universidad Nacional Experimental de Guyana, Obtenido de https://handbook.usfx.bo/nueva/vicerrectorado/citas/ECONOMICAS_6/Contaduria_Publica/87%20a%20gonzalez.pdf
- Haime , L. (2009). *Planeación financiera en la empresa moderna.* México: Ediciones fiscales ISEF.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación 5ta Edición.* México: Edamsa Impresiones S.A. de C.V.
- Higuerey, A. (2007). *Administración de cuentas por cobrar.* Trujillo: Universidad de los Andes.
- Lawrence, G., & Zutter, C. (2012). *Principios de la administración financiera.* México: Pearson Educación de México,.
- Molina, G., & Ochoa, V. (2013). *Propuesta estratégica para el diseño e implementación de estrategias de control y políticas de crédito que permita optimizar la repercusión de cartera de la empresa Gallauto S.A.* (Pregrado) Guayaquil: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.
- Morales, J., & Morales, A. (2014). *Crédito y Cobranza.* México: Grupo Editorial Patria S.A.
- Moreno, J. (1997). *Economía Financiera.* México: CECSA.
- Noriega, J. V. (2011). *Administración de cuentas por cobrar-un enfoque para la toma de decisiones en la industria maquiladora de prendas de vestir en Guatemala.* (Pre grado), Universidad Antenor Orrego, Lima, Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2353/1/RE_CONT_LUIS.VASQUEZ_ENITH.VEGA_GESTION.DE.CUENTAS.POR.COBRAR.Y.SU.INFLUENCIA.EN.LA.LIQUIDEZ_DATOS.PDF
- Oriol, A., Pujades, P., & Lloret, P. (2012). *Análisis de Operaciones de Crédito.* Barcelona: Profit.
- Ortega, A. (2008). *Introducción a las Finanzas.* México: Mc Graw Hill.
- Paredes, J. (2010). *Análisis financiero.* Lima.
- Prieto , C. A. (2010). *Análisis financiero.* Bogotá: FOCO Ediciones Bogotá .
- Robbins, S., & Coulter, M. (2013). *Administración.* México: Pearson Educación.

- Rodríguez, L. (2012). *Análisis de Estados Financieros Un enfoque en la toma de decisiones*. México: Interamericana Editores S.A.
- Ruiz, C. (2002). *Instrumentos de Información Educativa. Procedimientos Para su Diseño y Validación*. Barquisimeto: CIDEG.
- Sanchez, F. (2010). *Diccionario contable, financiero, bursátil y de áreas afines*. Lima: FECAT.
- Sierra, G., Escobar, B., & Orta, M. (2001). *Fundamentos de la contabilidad financiera para economistas*. Madrid: Prentice Hall.
- Vizcarra, J. (2007). *Auditoría financiera riesgos, control interno, gobierno corporativo y normas de información financiera*. Lima: Pacífico editores.
- Zans, W. (2009). *Estados Financieros Formulación, análisis e interpretación*. Lima: Editorial San Marcos E.I.R.L.

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Matriz instrumental	68
Anexo 2 Matriz de consistencia.....	69
Anexo 3 Operacionalización de las variables	70
Anexo 4 Encuesta	71
Anexo 5 Validación de instrumento Juez 1	73
Anexo 6 Validación de instrumento Juez 2.....	76
Anexo 7 Validación de instrumento Juez 3.....	79
Anexo 8 Base de datos de prueba piloto	82
Anexo 9 Constancia de autorización	83
Anexo 10 Estado de situación financiera	84
Anexo 11 Estado de resultados.....	85

Anexo 1 Matriz instrumental

Titulo	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Fuentes de información	Instrumentos
Gestión de cuentas por cobrar y su relación con el análisis financiero de la empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L de distrito de Juliaca, periodo 2018	Gestión de cuentas por cobrar	Políticas de crédito	Evaluación del crédito Procedimientos y estándares de crédito	¿La empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L. toma en cuenta una evaluación del crédito antes de otorgarlo?	Entrevista semiestructurada	Observación
				¿Existen requisitos en la empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L. para otorgar un crédito?		
				¿Se usa procedimientos y estándares de crédito en la empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L.?		
	Políticas de cobranza	Procedimientos de cobranza Análisis de cartera	¿Los clientes de la empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L. tienen una cantidad límite de crédito?			
			¿En la empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L. las llamadas telefónicas son efectivas para el cobro de los créditos otorgados?			
			¿En la empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L. las visitas personales son efectivas para el cobro de los créditos otorgados?			
	Morosidad	Incumplimiento de pago Deuda vencida	¿Se realiza una clasificación de los cobros por estados (antigüedad, riesgo)?			
			¿Existe una provisión de deudas incobrables en la empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L.?			
			¿La empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L. da seguimiento al incumplimiento de pago de los créditos otorgados?			
	Análisis financiero	Ratio de liquidez	Prueba acida Liquidez corriente	¿La empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L. revisa los plazos de las ventas al crédito?		
¿Se notifica a los clientes sobre su deuda vencida (deuda e intereses)						
¿La empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L cobra intereses a los clientes que sobrepasaron el plazo acordado?						
Ratios de actividad		Plazo promedio de cobro Rotación de cuentas por cobrar	¿Se realiza periódicamente el ratio de prueba acida?			
			Según el ratio de prueba acida ¿el resultado obtenido es aceptable?			
			¿Se realiza periódicamente el ratio de liquidez corriente?			
Ratios de rentabilidad	Margen Bruto Margen neto	Según el ratio de liquidez corriente ¿el resultado obtenido es aceptable?				
		¿Se realiza un análisis del plazo promedio de cobro?				
		¿El número de días de plazo promedio de cobro es muy corto?				
			¿La empresa realiza el ratio de rotación de cuentas por cobrar?	Entrevista semiestructurada		
			¿El número de veces de la rotación de cuentas por cobrar es muy alto?			
			¿Se aplican el margen bruto como ratio de rentabilidad?			
			¿El ratio de margen bruto tiene un alto porcentaje?			
			¿Se aplican el margen neto como ratio de rentabilidad?			
			¿El ratio de margen neto tiene un alto porcentaje?		-Análisis de documentos	

Anexo 2 Matriz de consistencia

Título	Planteamiento del problema	Objetivos	Hipótesis	Diseño	Variables e índices
	<p>1. Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación de la gestión de cuentas por cobrar con el análisis financiero de la empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L. del distrito de Juliaca, periodo 2018?</p>	<p>1. Objetivo general</p> <p>Determinar la relación de la gestión de cuentas por cobrar con el análisis financiero de la empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L. del distrito de Juliaca, periodo 2018</p>	<p>1. Hipótesis general</p> <p>La gestión de cuentas por cobrar tiene relación con el análisis financiero de la empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L. del distrito de Juliaca, periodo 2018</p>	<p>1. Tipo de estudio:</p> <p>El tipo de investigación es descriptivo explicativo correlacional</p>	<p>1. Variable independiente:</p> <p>X: Gestión de cuentas por cobrar</p>
	<p>2. Problemas específicos</p> <p>2.1. ¿Cuál es la relación de las políticas de crédito con los ratios de liquidez de la empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L. del distrito de Juliaca, periodo 2018?</p> <p>2.2. ¿Cuál es la relación de las políticas de cobranza con los ratios de actividad de la empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L. del distrito de Juliaca, periodo 2018?</p> <p>2.3. ¿Cuál es la relación de la morosidad con los ratios de rentabilidad de la empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L. del distrito de Juliaca, periodo 2018?</p>	<p>2. Objetivos específicos</p> <p>2.1. Determinar la relación de las políticas de crédito con los ratios de liquidez de la empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L. del distrito de Juliaca, periodo 2018</p> <p>2.2. Determinar la relación de las políticas de cobranza con los ratios de actividad de la empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L. del distrito de Juliaca, periodo 2018</p> <p>2.3. Determinar la relación de la morosidad con los ratios de rentabilidad de la empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L. del distrito de Juliaca, periodo 2018</p>	<p>2. Hipótesis secundarios</p> <p>2.1. Las políticas de crédito tienen relación con los ratios de liquidez de la empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L. del distrito de Juliaca, periodo 2018</p> <p>2.2. Las políticas de cobranza tienen relación con los ratios de actividad de la empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L. del distrito de Juliaca, periodo 2018</p> <p>2.3. La morosidad tiene relación con los ratios de rentabilidad de la empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L. del distrito de Juliaca, periodo 2018</p>	<p>2. Diseño:</p> <p>No experimental y transeccional.</p>	<p>X1: Políticas de crédito</p> <p>X2: Políticas de cobranza</p> <p>X3: Morosidad</p> <p>2. Variable dependiente:</p> <p>Y: Análisis financiero</p> <p>Y1: Ratios de liquidez</p> <p>Y2: Ratios de actividad</p> <p>Y3: Ratios de rentabilidad</p>

Anexo 3 Operacionalización de las variables

Título	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Tipo	Escala y valores
Gestión de cuentas por cobrar y su relación con el análisis financiero de la empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L de distrito de Juliaca, periodo 2018	Gestión de cuentas por cobrar	Políticas de crédito	Evaluación del crédito	¿La empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L. toma en cuenta una evaluación del crédito antes de otorgarlo? ¿Existen requisitos en la empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L. para otorgar un crédito?	Descriptivo transversal	Nominal
			Procedimientos y estándares de crédito	¿Se usa procedimientos y estándares de crédito en la empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L.? ¿Los clientes de la empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L. tienen una cantidad límite de crédito?		
		Políticas de cobranza	Procedimientos de cobranza	¿En la empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L. las llamadas telefónicas son efectivas para el cobro de los créditos otorgados? ¿En la empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L. las visitas personales son efectivas para el cobro de los créditos otorgados?		
			Análisis de cartera	¿Se realiza una clasificación de los cobros por estados (antigüedad, riesgo)? ¿Existe una provisión de deudas incobrables en la empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L.?		
		Morosidad	Incumplimiento de pago	¿La empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L. da seguimiento al incumplimiento de pago de los créditos otorgados? ¿La empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L. revisa los plazos de las ventas al crédito?		
			Deuda vencida	¿Se notifica a los clientes sobre su deuda vencida (deuda e intereses) ¿La empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L cobra intereses a los clientes que sobrepasaron el plazo acordado?		
	Análisis financiero	Ratio de liquidez	Prueba acida	¿Se realiza periódicamente el ratio de prueba acida? Según el ratio de prueba acida ¿el resultado obtenido es aceptable?	Descriptivo transversal	Nominal
			Liquidez corriente	¿Se realiza periódicamente el ratio de liquidez corriente? Según el ratio de liquidez corriente ¿el resultado obtenido es aceptable?		
		Ratios de actividad	Plazo promedio de cobro	¿Se realiza un análisis del plazo promedio de cobro? ¿El número de días de plazo promedio de cobro es muy corto?		
			Rotación de cuentas por cobrar	¿La empresa realiza el ratio de rotación de cuentas por cobrar? ¿El número de veces de la rotación de cuentas por cobrar es muy alto?		
		Ratios de rentabilidad	Margen Bruto	¿Se aplican el margen bruto como ratio de rentabilidad? ¿El ratio de margen bruto tiene un alto porcentaje?		
			Margen neto	¿Se aplican el margen neto como ratio de rentabilidad? ¿El ratio de margen bruto tiene un alto porcentaje?		



Anexo 4 Encuesta

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela Profesional de Contabilidad
ENCUESTA



Agradezco de antemano su tiempo y veracidad para contestar esta encuesta.

- I. **Instrucciones:** Según lo que se le indique marque con una "X"
- II. **Valores:**

CODIGO	CATEGORIA	
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

III. Datos Demográficos:

Edad	Sexo	Estado Civil	Grado de Instrucción
a) 18 a 30 años	a) Femenino	a) Soltero (a)	a) Primaria
b) 31 a 40 años	b) Masculino	b) Casado (a)	b) Secundaria
c) 41 a 50 años		c) Divorciado (a)	c) Superior
d) 51 a mas		d) Viudo (a)	d) Ninguno

VARIABLE: GESTION DE CUENTAS POR COBRAR		S	CS	AV	CN	N
Indicador: Políticas de Crédito						
1	¿La empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L. toma en cuenta una evaluación del crédito antes de otorgarlo?					
2	¿Existen requisitos en la empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L. para otorgar un crédito?					
3	¿Se usa procedimientos y estándares de crédito en la empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L.?					
4	¿Los clientes de la empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L. tienen una cantidad límite de crédito?					
Indicador: Políticas de Cobranza						
5	¿En la empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L. las llamadas telefónicas son efectivas para el cobro de los créditos otorgados?					
6	¿En la empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L. las visitas personales son efectivas para el cobro de los créditos otorgados?					
7	¿Se realiza una clasificación de los cobros por estados (antigüedad, riesgo)?					
8	¿Existe una provisión de deudas incobrables en la empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L.?					
Indicador: Morosidad						
9	¿La empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L. da seguimiento al incumplimiento de pago de los créditos otorgados?					
10	¿La empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L. revisa los plazos de las ventas al crédito?					
11	¿Se notifica a los clientes sobre su deuda vencida (deuda e intereses)?					
12	¿La empresa Distribuidora Altiplano E.I.R.L cobra intereses a los clientes que sobrepasaron el plazo acordado?					

VARIABLE: ANALISIS FINANCIERO						
Indicador: Ratios de liquidez						
13	¿Se realiza periódicamente el ratio de prueba acida?					
14	Según el ratio de prueba acida ¿el resultado obtenido es aceptable?					
15	¿Se realiza periódicamente el ratio de liquidez corriente?					
16	Según el ratio de liquidez corriente ¿el resultado obtenido es aceptable?					
Indicador: Ratios de actividad						
17	¿Se realiza un análisis del plazo promedio de cobro?					
18	¿El número de días de plazo promedio de cobro es muy corto?					
19	¿La empresa realiza el ratio de rotación de cuentas por cobrar?					
20	¿El número de veces de la rotación de cuentas por cobrar es muy alto?					
Indicador: Ratios de rentabilidad						
21	¿Se aplican el margen bruto como ratio de rentabilidad?					
22	¿El ratio de margen bruto tiene un alto porcentaje?					
23	¿Se aplican el margen neto como ratio de rentabilidad?					
24	¿El ratio de margen neto tiene un alto porcentaje?					

Anexo 5 Validación de instrumento Juez 1

INSTRUMENTO PARA FINES ESPECIFICOS DE LA VALIDACION DE CONTENIDO

(JUICIO DE EXPERTOS)

El instrumento que adjunto tienen como finalidad saber si se aplica la gestión de cuentas por cobrar, el análisis financiero de la empresa DISTRIBUIDORA ALTIPLANO E.I.R.L. quienes constituyen la muestra de estudio de la validación del instrumento titulado: encuesta de gestión de cuentas por cobrar y análisis financiero

Instrucciones:

La evaluación requiere de lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a claridad, congruencia, contexto y dominio del constructo. Para ello debe asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones si las hubiera.

I. DATOS DEL EXPERTO

Juez N° 1

1. Apellidos y nombre..... *Delgado Villena Oscar Hugo*
2. Institución donde labora..... *UPeU*
3. Cargo en la institución donde labora..... *Docente*
4. Años de experiencia profesional..... *24 años*
5. Grado Académico..... *Magister*

II. PROMEDIO DE VALORACION

95%

Lugar y fecha..... *Juliaca 03/09/2019*



.....
Mgr. Oscar Hugo Delgado Villena
ECONOMISTA
COLEGIATURA N° 279

Firma del experto

DNI N° *23847221* CEL: *974962545*

INSTRUMENTO PARA FINES ESPECIFICOS DE LA VALIDACION DE CONTENIDO
(DIMENSIONES Y PREGUNTAS DE LA GESTION DE CUENTAS POR COBRAR)
(JUICIO DE EXPERTO) JUEZ N° 1

POLITICAS DE CREDITO		Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dominio del constructo ⁴		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Ítems o preguntas										
1	¿La empresa DISTRIBUIDORA ALTIPLANO E.I.R.L. toma en cuenta una evaluación del crédito antes de otorgarlo?	✓		✓		✓		✓		
2	¿Existen requisitos en la empresa DISTRIBUIDORA ALTIPLANO E.I.R.L. para otorgar un crédito?	✓		✓		✓		✓		
3	¿Se usa procedimientos y estándares de crédito en la empresa DISTRIBUIDORA ALTIPLANO E.I.R.L.?	✓		✓		✓		✓		
4	¿Los clientes de la empresa DISTRIBUIDORA ALTIPLANO E.I.R.L. tienen una cantidad límite de crédito?	✓		✓		✓		✓		
POLITICAS DE COBRANZA		Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dominio del constructo ⁴		Sugerencias
Ítems o preguntas		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
5	¿En la empresa DISTRIBUIDORA ALTIPLANO E.I.R.L. las llamadas telefónicas son efectivas para el cobro de los créditos otorgados?	✓		✓		✓		✓		
6	¿En la empresa DISTRIBUIDORA ALTIPLANO E.I.R.L. las visitas personales son efectivas para el cobro de los créditos otorgados?	✓		✓		✓		✓		
7	¿Se realiza una clasificación de los cobros por estados (antigüedad, riesgo)?	✓		✓		✓		✓		
8	¿Existe una provisión de deudas incobrables en la empresa DISTRIBUIDORA ALTIPLANO E.I.R.L.?	✓		✓		✓		✓		
MOROSIDAD		Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dominio del constructo ⁴		Sugerencias
Ítems o preguntas		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
9	¿La empresa DISTRIBUIDORA ALTIPLANO E.I.R.L. da seguimiento al incumplimiento de pago de los créditos otorgados?	✓		✓		✓		✓		
10	¿La empresa DISTRIBUIDORA ALTIPLANO E.I.R.L. revisa los plazos de las ventas al crédito?	✓		✓		✓		✓		
11	¿Se notifica a los clientes sobre su deuda vencida (deuda e intereses)?	✓		✓		✓		✓		
12	¿La empresa DISTRIBUIDORA ALTIPLANO E.I.R.L. cobra intereses a los clientes que sobrepasaron el plazo acordado?	✓		✓		✓		✓		

¹ Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem

³ En el ítem todas las palabras son usuales para nuestro contexto

² El ítem tiene relación con el constructo (Comprensión Oral de Estructuras Gramaticales)

⁴ El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (bloques)

INSTRUMENTO PARA FINES ESPECIFICOS DE LA VALIDACION DE CONTENIDO

(DIMENSIONES Y PREGUNTAS DEL ANALISIS FINANCIERO)

(JUICIO DE EXPERTO) JUEZ N° 1

RATIOS DE LIQUIDEZ		Claridad¹		Congruencia²		Contexto³		Dominio del constructo⁴		Sugerencias
Ítems o preguntas		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
13	¿Se realiza periódicamente el ratio de prueba acida?	✓		✓		✓		✓		
14	Según el ratio de prueba acida ¿el resultado obtenido es aceptable?	✓		✓		✓		✓		
15	¿Se realiza periódicamente el ratio de liquidez corriente?	✓		✓		✓		✓		
16	Según el ratio de liquidez corriente ¿el resultado obtenido es aceptable?	✓		✓		✓		✓		
RATIOS DE ACTIVIDAD		Claridad¹		Congruencia²		Contexto³		Dominio del constructo⁴		Sugerencias
Ítems o preguntas		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
17	¿Se realiza un análisis del plazo promedio de cobro?	✓		✓		✓		✓		
18	¿El número de días de plazo promedio de cobro es muy alto?	✓		✓		✓		✓		
19	¿La empresa realiza la rotación de cuentas por cobrar?	✓		✓		✓		✓		
20	¿El número de veces de la rotación de cuentas por cobrar es muy bajo?	✓		✓		✓		✓		
RATIOS DE RENTABILIDAD		Claridad¹		Congruencia²		Contexto³		Dominio del constructo⁴		Sugerencias
Ítems o preguntas		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
21	¿Se aplican el margen bruto como ratio de rentabilidad?	✓		✓		✓		✓		
22	¿El ratio de margen bruto tiene un alto porcentaje?	✓		✓		✓		✓		
23	¿Se aplican el margen neto como ratio de rentabilidad?	✓		✓		✓		✓		
24	¿El ratio de margen bruto tiene un alto porcentaje?	✓		✓		✓		✓		

¹ Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem

³ En el ítem todas las palabras son usuales para nuestro contexto

² El ítem tiene relación con el constructo (Comprensión Oral de Estructuras Gramaticales)

⁴ El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (bloques)

Anexo 6 Validación de instrumento Juez 2

INSTRUMENTO PARA FINES ESPECIFICOS DE LA VALIDACION DE CONTENIDO

(JUICIO DE EXPERTOS)

El instrumento que adjunto tienen como finalidad saber si se aplica la gestión de cuentas por cobrar, el análisis financiero de la empresa DISTRIBUIDORA ALTIPLANO E.I.R.L. quienes constituyen la muestra de estudio de la validación del instrumento titulado: encuesta de gestión de cuentas por cobrar y análisis financiero

Instrucciones:

La evaluación requiere de lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a claridad, congruencia, contexto y dominio del constructo. Para ello debe asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones si las hubiera.

I. DATOS DEL EXPERTO

Juez N° 2

1. Apellidos y nombre..... TORRES QUISPE EULOGIO RAMIRO.....
2. Institución donde labora..... REDES SAN ROMAN.....
3. Cargo en la institución donde labora..... RESPONSABLE CONTROL PREUIO (FINANZAS).....
4. Años de experiencia profesional..... 40 AÑOS.....
5. Grado Académico..... CONTADOR PUBLICO.....

II. PROMEDIO DE VALORACION

93 %

Lugar y fecha JULIACA 05 SEPTIEMBRE 2019



Firma del experto

DNI N° 01322548 CEL: 956752804

INSTRUMENTO PARA FINES ESPECIFICOS DE LA VALIDACION DE CONTENIDO

(DIMENSIONES Y PREGUNTAS DE LA GESTION DE CUENTAS POR COBRAR)

(JUICIO DE EXPERTO) JUEZ N° 2

POLITICAS DE CREDITO		Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dominio del constructo ⁴		Sugerencias
Ítems o preguntas		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿La empresa DISTRIBUIDORA ALTIPLANO E.I.R.L. toma en cuenta una evaluación del crédito antes de otorgarlo?	X		X		X		X		
2	¿Existen requisitos en la empresa DISTRIBUIDORA ALTIPLANO E.I.R.L. para otorgar un crédito?	X		X		X		X		
3	¿Se usa procedimientos y estándares de crédito en la empresa DISTRIBUIDORA ALTIPLANO E.I.R.L.?	X		X		X		X		
4	¿Los clientes de la empresa DISTRIBUIDORA ALTIPLANO E.I.R.L. tienen una cantidad límite de crédito?	X		X		X		X		
POLITICAS DE COBRANZA		Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dominio del constructo ⁴		Sugerencias
Ítems o preguntas		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
5	¿En la empresa DISTRIBUIDORA ALTIPLANO E.I.R.L. las llamadas telefónicas son efectivas para el cobro de los créditos otorgados?	X		X		X		X		
6	¿En la empresa DISTRIBUIDORA ALTIPLANO E.I.R.L. las visitas personales son efectivas para el cobro de los créditos otorgados?	X		X		X		X		
7	¿Se realiza una clasificación de los cobros por estados (antigüedad, riesgo)?	X		X		X		X		
8	¿Existe una provisión de deudas incobrables en la empresa DISTRIBUIDORA ALTIPLANO E.I.R.L.?	X		X		X		X		
MOROSIDAD		Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dominio del constructo ⁴		Sugerencias
Ítems o preguntas		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
9	¿La empresa DISTRIBUIDORA ALTIPLANO E.I.R.L. da seguimiento al incumplimiento de pago de los créditos otorgados?	X		X		X		X		
10	¿La empresa DISTRIBUIDORA ALTIPLANO E.I.R.L. revisa los plazos de las ventas al crédito?	X		X		X		X		
11	¿Se notifica a los clientes sobre su deuda vencida (deuda e intereses)?	X		X		X		X		
12	¿La empresa DISTRIBUIDORA ALTIPLANO E.I.R.L. cobra intereses a los clientes que sobrepasaron el plazo acordado?	X		X		X		X		

¹ Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem

³ En el ítem todas las palabras son usuales para nuestro contexto

² El ítem tiene relación con el constructo (Comprensión Oral de Estructuras Gramaticales)

⁴ El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (bloques)

INSTRUMENTO PARA FINES ESPECIFICOS DE LA VALIDACION DE CONTENIDO

(DIMENSIONES Y PREGUNTAS DEL ANALISIS FINANCIERO)

(JUICIO DE EXPERTO) JUEZ N° 2

RATIOS DE LIQUIDEZ		Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dominio del constructo ⁴		Sugerencias
Ítems o preguntas		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
13	¿Se realiza periódicamente el ratio de prueba acida?	X		X		X		X		
14	Según el ratio de prueba acida ¿el resultado obtenido es aceptable?	X		X		X		X		
15	¿Se realiza periódicamente el ratio de liquidez corriente?	X		X		X		X		
16	Según el ratio de liquidez corriente ¿el resultado obtenido es aceptable?	X		X		X		X		
RATIOS DE ACTIVIDAD		Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dominio del constructo ⁴		Sugerencias
Ítems o preguntas		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
17	¿Se realiza un análisis del plazo promedio de cobro?	X		X		X		X		
18	¿El número de días de plazo promedio de cobro es muy alto?	X		X		X		X		
19	¿La empresa realiza la rotación de cuentas por cobrar?	X		X		X		X		
20	¿El número de veces de la rotación de cuentas por cobrar es muy bajo?	X		X		X		X		
RATIOS DE RENTABILIDAD		Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dominio del constructo ⁴		Sugerencias
Ítems o preguntas		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
21	¿Se aplican el margen bruto como ratio de rentabilidad?	X		X		X		X		
22	¿El ratio de margen bruto tiene un alto porcentaje?	X		X		X		X		
23	¿Se aplican el margen neto como ratio de rentabilidad?	X		X		X		X		
24	¿El ratio de margen bruto tiene un alto porcentaje?	X		X		X		X		

¹ Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem

³ En el ítem todas las palabras son usuales para nuestro contexto

² El ítem tiene relación con el constructo (Comprensión Oral de Estructuras Gramaticales)

⁴ El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (bloques)

Anexo 7 Validación de instrumento Juez 3

INSTRUMENTO PARA FINES ESPECIFICOS DE LA VALIDACION DE CONTENIDO

(JUICIO DE EXPERTOS)

El instrumento que adjunto tienen como finalidad saber si se aplica la gestión de cuentas por cobrar, el análisis financiero de la empresa DISTRIBUIDORA ALTIPLANO E.I.R.L. quienes constituyen la muestra de estudio de la validación del instrumento titulado: encuesta de gestión de cuentas por cobrar y análisis financiero

Instrucciones:

La evaluación requiere de lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a claridad, congruencia, contexto y dominio del constructo. Para ello debe asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones si las hubiera.

I. DATOS DEL EXPERTO

Juez N° 3

1. Apellidos y nombre..... *Rafael Pani Julieta*
2. Institución donde labora..... *UPeU*
3. Cargo en la institución donde labora..... *Docente por horas*
4. Años de experiencia profesional..... *4 años*
5. Grado Académico..... *Contador Público*

II. PROMEDIO DE VALORACION

80%

Lugar y fecha *Juliaca* *05* / *SEPTIEMBRE* / *2019*



Firma del experto

DNI N° *7047780* CEL: *965 688 150*

INSTRUMENTO PARA FINES ESPECIFICOS DE LA VALIDACION DE CONTENIDO
(DIMENSIONES Y PREGUNTAS DE LA GESTION DE CUENTAS POR COBRAR)
(JUICIO DE EXPERTO) JUEZ N° 3

POLITICAS DE CREDITO		Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dominio del constructo ⁴		Sugerencias
Ítems o preguntas		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿La empresa DISTRIBUIDORA ALTIPLANO E.I.R.L. toma en cuenta una evaluación del crédito antes de otorgarlo?	/		/		/		/		
2	¿Existen requisitos en la empresa DISTRIBUIDORA ALTIPLANO E.I.R.L. para otorgar un crédito?	/		/		/		/		
3	¿Se usa procedimientos y estándares de crédito en la empresa DISTRIBUIDORA ALTIPLANO E.I.R.L.?	/		/		/		/		
4	¿Los clientes de la empresa DISTRIBUIDORA ALTIPLANO E.I.R.L. tienen una cantidad límite de crédito?	/		/		/		/		
POLITICAS DE COBRANZA		Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dominio del constructo ⁴		Sugerencias
Ítems o preguntas		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
5	¿En la empresa DISTRIBUIDORA ALTIPLANO E.I.R.L. las llamadas telefónicas son efectivas para el cobro de los créditos otorgados?	/		/		/		/		
6	¿En la empresa DISTRIBUIDORA ALTIPLANO E.I.R.L. las visitas personales son efectivas para el cobro de los créditos otorgados?	/		/		/		/		
7	¿Se realiza una clasificación de los cobros por estados (antigüedad, riesgo)?	/		/		/		/		
8	¿Existe una provisión de deudas incobrables en la empresa DISTRIBUIDORA ALTIPLANO E.I.R.L.?	/		/		/		/		
MOROSIDAD		Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dominio del constructo ⁴		Sugerencias
Ítems o preguntas		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
9	¿La empresa DISTRIBUIDORA ALTIPLANO E.I.R.L. da seguimiento al incumplimiento de pago de los créditos otorgados?	/		/		/		/		
10	¿La empresa DISTRIBUIDORA ALTIPLANO E.I.R.L. revisa los plazos de las ventas al crédito?	/		/		/		/		
11	¿Se notifica a los clientes sobre su deuda vencida (deuda e intereses)?	/		/		/		/		
12	¿La empresa DISTRIBUIDORA ALTIPLANO E.I.R.L. cobra intereses a los clientes que sobrepasaron el plazo acordado?	/		/		/		/		

¹ Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem

³ En el ítem todas las palabras son usuales para nuestro contexto

² El ítem tiene relación con el constructo (Comprensión Oral de Estructuras Gramaticales)

⁴ El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (bloques)

INSTRUMENTO PARA FINES ESPECIFICOS DE LA VALIDACION DE CONTENIDO

(DIMENSIONES Y PREGUNTAS DEL ANALISIS FINANCIERO)

(JUICIO DE EXPERTO) JUEZ N° 3

RATIOS DE LIQUIDEZ		Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dominio del constructo ⁴		Sugerencias
Ítems o preguntas		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
13	¿Se realiza periódicamente el ratio de prueba acida?	/		/		/		/		
14	Según el ratio de prueba acida ¿el resultado obtenido es aceptable?	/		/		/		/		
15	¿Se realiza periódicamente el ratio de liquidez corriente?	/		/		/		/		
16	Según el ratio de liquidez corriente ¿el resultado obtenido es aceptable?	/		/		/		/		
RATIOS DE ACTIVIDAD		Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dominio del constructo ⁴		Sugerencias
Ítems o preguntas		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
17	¿Se realiza un análisis del plazo promedio de cobro?	/		/		/		/		
18	¿El número de días de plazo promedio de cobro es muy alto?	/		/		/		/		
19	¿La empresa realiza la rotación de cuentas por cobrar?	/		/		/		/		
20	¿El número de veces de la rotación de cuentas por cobrar es muy bajo?	/		/		/		/		
RATIOS DE RENTABILIDAD		Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dominio del constructo ⁴		Sugerencias
Ítems o preguntas		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
21	¿Se aplican el margen bruto como ratio de rentabilidad?	/		/		/		/		
22	¿El ratio de margen bruto tiene un alto porcentaje?	/		/		/		/		
23	¿Se aplican el margen neto como ratio de rentabilidad?	/		/		/		/		
24	¿El ratio de margen bruto tiene un alto porcentaje?	/		/		/		/		

¹ Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem

³ En el ítem todas las palabras son usuales para nuestro contexto

² El ítem tiene relación con el constructo (Comprensión Oral de Estructuras Gramaticales)

⁴ El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (bloques)

Anexo 8 Base de datos de prueba piloto

Nº	GESTION DE CUENTAS POR COBRAR												ANALISIS FINANCIERO											
	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
01	1	2	1	1	1	3	3	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	3	3	2	3	2	2	1
02	1	1	2	2	2	2	1	1	3	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1
03	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1
04	1	3	2	2	2	3	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	3	1	2	1	2	1	2
05	1	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3	1	2	3	1	3	2	3	3	3
06	1	3	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2
07	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	3	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	1	3
08	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2
09	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1
10	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
11	2	2	2	3	2	2	3	3	1	1	2	2	2	2	2	2	3	1	3	3	1	2	2	2
12	1	3	2	2	1	1	3	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	3	1	1	1
13	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3
14	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2
15	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3
16	3	2	3	3	1	3	1	2	1	2	2	1	3	2	3	3	1	3	2	2	1	2	2	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	3	3	1	3	3	3	3	2	3	2	2	1	3
18	2	2	1	2	2	2	1	1	2	3	3	2	2	3	1	2	3	2	3	1	2	3	3	2
19	1	1	1	3	3	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1
20	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2
21	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2
22	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	1	3	3	3	2	3	3
23	3	3	2	3	3	3	2	2	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	1	2	3	3
24	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3
25	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	1	2	3	3	3	3	2	2	2
26	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2
27	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
28	3	3	3	3	3	3	3	1	2	1	3	2	3	3	3	3	3	1	1	1	2	1	3	2
29	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2
30	3	2	2	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	1	3	3	3	3
31	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	1	3	4	3	1	2	1	1	3	4	3	3	1
32	2	3	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	3	1	2	2
33	2	2	2	2	3	2	2	1	2	1	2	3	2	2	2	2	2	3	2	1	2	1	4	3
34	2	3	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
35	1	2	1	1	2	3	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2
36	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	1	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	1	1
37	3	2	3	3	3	2	3	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	1	2	2	3	3
38	1	3	1	1	3	1	1	3	2	3	2	3	1	1	1	3	3	3	2	3	2	3	1	3
39	1	2	1	1	3	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	3	2	1	1	2	2	1	2
40	2	2	2	2	1	3	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2
41	2	2	1	2	1	2	2	3	4	1	2	2	2	2	1	2	1	2	3	2	1	2	2	2
42	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	3	1	2	1	1	1	2
43	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3	3	1	3	3	3	1	2	4	3	2	3	3	3	2
44	2	2	1	2	2	3	2	1	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	1	2	3	2	3
45	4	4	3	4	3	2	4	3	3	2	3	1	4	4	3	4	3	2	4	3	4	2	4	1
46	3	3	2	3	3	2	3	4	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	2	3	3
47	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3
49	2	2	2	2	3	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	1	2	2
50	4	3	2	3	2	3	4	4	3	3	2	2	4	4	2	3	2	3	4	4	3	3	2	2

Anexo 9 Constancia de autorización

CONSTANCIA

De autorización para hacer estudio de tesis

Por medio de la presente dejamos constancia que la **Srta. Leydy Elizabeth Quispe Apaza** identificada con DNI 72538153, egresada de la Universidad Peruana Unión de la escuela Profesional de Contabilidad y Gestión Tributaria, dispone de la autorización para tomar la información que requiera para la elaboración, pues realizara sus estudios relacionados a su tesis llamada "**Gestión de cuentas por cobrar y su relación en el análisis financiero de la empresa DISTRIBUIDORA ALTIPLANO E.I.R.L del distrito de Juliaca 2018**",

Se expide el presente documento, para fines que el interesado crea conveniente.

Juliaca, 07 de Agosto de 2019



Beatriz Condori Apaza
DISTRIBUIDORA ALTIPLANO E.I.R.L.

.....
Beatriz Condori Apaza
Representante

Anexo 10 Estado de situación financiera



ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
DEL 01 de enero AL 31 de diciembre del 2018
EXPRESADO EN SOLES

ACTIVO	S/
ACTIVO CORRIENTE	
Caja	510.106,40
Bancos cuentas bancarias	623.571,21
Cuentas por Cobrar Comerciales	1.208.485,00
Cuentas por Cobrar a personal	11.645,30
Otras Cuentas por Cobrar	
Existencias	606.733,55
Gastos Pagados por Anticipado	24.638,14
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	2.985.179,60
ACTIVO NO CORRIENTE	
Activos adquiridos en arrendamiento financiero	2.148.855,93
Activo fijo	4.030.489,11
Depreciacion acumulado	- 5.590,98
Impuesto a la Renta y Participaciones	
Otros Activos	775.005,89
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	6.948.759,95
TOTAL ACTIVO	9.933.939,55

PASIVO Y PATRIMONIO	S/
PASIVO CORRIENTE	
Remuneraciones y participaciones por pagar	19.758,81
Cuentas por Pagar Comerciales	3.919.559,38
Honorarios por pagar	3.026,00
Otras Cuentas por Pagar	
Parte Corriente de las Deudas a Largo Plazo	
TOTAL PASIVO CORRIENTE	3.942.344,19
PASIVO NO CORRIENTE	
Deudas a Largo Plazo	119.318,81
Cuentas por Pagar a Vinculadas	94.480,33
Ingresos Diferidos	
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	213.799,14
TOTAL PASIVO	4.156.143,33
PATRIMONIO NETO	
Capital	502.500,00
Capital Adicional	
Acciones de Inversión	
Excedentes de Revaluación	
Reservas Legales	
Otras Reservas	
Resultados Acumulados	5.275.296,22
TOTAL PATRIMONIO NETO	5.777.796,22
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO	9.933.939,55

Anexo 11 Estado de resultados



ESTADO DE RESULTADOS
DEL 01 de enero AL 31 de diciembre del 2018
EXPRESADO EN SOLES

DESCRIPCIÓN	EJERCICIO
Ventas netas	6.564.170,09
Descuentos rebajas y bonificaciones concedidos	
Otros ingresos operacionales	126.237,79
TOTAL DE INGRESOS BRUTOS	6.690.407,88
Costo de ventas	-5.300.350,08
UTILIDAD BRUTA	1.390.057,80
Gastos de Administración	-158.018,64
Gastos de Venta	-196.120,40
UTILIDAD OPERATIVA	1.035.918,76
Ingresos Financieros	81,79
Gastos Financieros	-13.406,32
Otros Ingresos	124,94
Otros Gastos	
Resultados por Exposición a la Inflación	
RESULTADO DEL EJERCICIO	1.022.719,17