FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR DE LA COOPERATIVA AGRARIA FRONTERA SAN IGNACIO LTDA. 2019

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO PROFESIONAL DE BACHILLER EN CONTABILIDAD

Autor (es):
Larreategui Lalangui Erika Juanita

ORCID-0000-0001-6989-5242

Asesor:
Mg. Zevallos Aquino Rocío Liliana

ORCID: 0000-0001-8017-1413

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú
2020

RESUMEN

Esta investigación tuvo como principal problemática la siguiente interrogante ¿Cómo es la gestión de cuentas por cobrar en la cooperativa agraria frontera San Ignacio Ltda 2019?, para ello se planteó como objetivo general determinar la gestión de cuentas por cobrar de la cooperativa agraria frontera San Ignacio y para ello se tuvo que hallar los siguientes objetivos específicos que fueron identificar la gestión de cuentas por cobrar y el promedio de créditos otorgados de la cooperativa agraria frontera San Ignacio, por lo que se propuso como hipótesis de la investigación que la gestión de cuentas por cobrar de la cooperativa agraria frontera San Ignacio Ltda. 2019, es inadecuada. La metodología empleada fue de diseño no experimental, de tipo básica con un enfoque cuantitativo, para lo cual se tuvo que encuestar a una muestra compuesta por 71 socios mediante un cuestionario y aplicar un análisis documental al acervo contable de la cooperativa. Entre los principales resultados se halló que en la cooperativa hay una baja rotación de cuentas por cobrar y también un alto promedio de créditos otorgados, lo que está ocasionando ciertos problemas con la disponibilidad del efectivo de dicha organización. Finalmente se concluyó afirmando que la gestión de cuentas por cobrar de la cooperativa agraria frontera San Ignacio Ltda. 2019, es inadecuada.

Palabras clave: Gestión, cuentas por cobrar, rotación, promedio.

ABSTRACT

This investigation had as its main problem the following question: How is the management of accounts receivable in the agricultural cooperative border San Ignacio Ltda 2019 ?, for this purpose, the general objective was to determine the management of accounts of the agricultural cooperative border San Ignacio and to this had to find the following specific objectives that were to identify the rotation of accounts receivable and the average of credits granted from the agricultural cooperative border San Ignacio, so it was proposed as a research hypothesis that the management of accounts of the cooperative Agrarian Frontera San Ignacio Ltda. 2019, is inadequate. The methodology used was of a non-experimental design, of a basic type with a quantitative approach, for which it was necessary to survey a sample composed of 71 members through a questionnaire and apply a documentary analysis to the cooperative's accounting collection. Among the main results, it was found that in the cooperative there is a low turnover of accounts receivable and also a high average of credits granted, which is causing certain problems with the availability of the cash of said organization. Finally, it was concluded by affirming that the management of the agricultural cooperative border San Ignacio Ltda. 2019, is inadequate.

Keywords: Management, accounts receivable, turnover, average.

ÍNDICE

RESUMEN ii
ABSTRACT iii
ÍNDICE iv
Índice de tablas v
Índice de figuras vi
I.INTRODUCCIÓN 7
1.1. Realidad Problemática 7
1.2. Trabajos previos 9
1.3. Teorías relacionadas al tema 17
1.4. Formulación del Problema 25
1.5. Justificación e importancia del estudio 25
1.6. Hipótesis 25
1.7. Objetivos 26
1.7.1. Objetivo general 26
1.7.2. Objetivos específicos 26
1.8. Limitaciones 26
II.MATERIAL Y MÉTODOS 27
2.1. Tipo y Diseño de Investigación 27
2.2. Población y muestra 27
2.3. Variables, Operacionalización 28
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad 28
III.RESULTADOS 31
3.1. Tablas y Figuras 31
IV.DISCUSIÓN 43
V.CONCLUSIONES-RECOMENDACIONES 47
REFERENCIAS 49
ANEXOS 55

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de variables 28
Tabla 2. ¿Considera dentro de su planificación determinar el índice de rotación de cuentas por cobrar en la Cooperativa Agraria Frontera San Ignacio? 31
Tabla 3. ¿En la Cooperativa Agraria Frontera San Ignacio, el control de sus cuentas por cobrar le genera continuamente liquidez para solventar sus obligaciones? 32
Tabla 4. ¿Considera que en la Cooperativa Agraria Frontera San Ignacio, a las cuentas por cobrar le toma poco tiempo en que se conviertan en efectivo? 33
Tabla 5. ¿Considera que la Cooperativa Agraria Frontera San Ignacio es eficiente en relación a la organización de la cobranza de sus créditos? 34
Tabla 6. ¿La Cooperativa Agraria Frontera San Ignacio tiene un adecuado control del dinero que se tiene por las ventas al crédito? 35
Tabla 7. ¿Considera que las políticas de crédito y cobranza se planifican de manera adecuada en relación al tiempo promedio de cobro? 36
Tabla 8. ¿Considera usted que la planificacion en las ventas por créditos otorgados no se han incrementado en relación al periodo pasado? 37
Tabla 9. ¿El control de las cuentas por cobrar genera los ingresos deseados para la Cooperativa Agraria Frontera San Ignacio? 38
Tabla 10. ¿Se comunica a los clientes de la Cooperativa Agraria Frontera San Ignacio para que cumplan con los plazos de pago de las ventas por crédito? 39
Tabla 11. ¿La Cooperativa Agraria Frontera San Ignacio mantiene una adecuada comunicación con área de crédito para efectuar un adecuado número de días promedio para el cobro de las ventas al crédito? 40
Tabla 12. Índices de cuentas por cobrar 41

Índice de figuras

Figura 1. Determinar el índice de rotación de cuentas por cobrar..... 31

Figura 2. Generación continua de liquidez para solventar obligaciones 32

Figura 3. Poca demora de las cuentas por cobrar para ser efectivo..... 33

Figura 4. Eficiencia en la cobranza de créditos 34

Figura 5. Adecuado control del dinero 35

Figura 6. Adecuadas políticas de cobranza y créditos..... 36

Figura 7. No incremento de créditos otorgados..... 37

Figura 8. Generación de ingresos deseados..... 38

Figura 9. Cumplimiento de plazos de pago de ventas 39

Figura 10. Adecuado número de días promedio..... 40

Figura 11. Cuentas por cobrar 42

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Actualmente muchas empresas se ven inmersas en muchos problemas, entre las cuales sobresale las cuentas por cobrar, en Cuba muchas empresas sufren una cadena de impagos, debido a que los clientes no les pagan y ellos no tienen como pagar a sus proveedores, y que se vuelve constante a través de los años, se evidenció una reducción de cuentas por cobrar, pero aún continúan siendo elevadas, demostrando el problema que tiene dichas empresas. En la atención de servicios, tenía unas cuentas por cobrar de 2284 millones de pesos cubanos, solo de este sector y vencidas están 1081 millones que es el 47% del total. Además, donde más afecta esta cadena de impagos es en el sector empresarial, ya que pueden llegar hasta los mismos productos, que tienen una deuda de 50 millones de pesos cubanos, lo que ocasiona muchas que estas empresas no tengan como cumplir con sus obligaciones, con el estado, proveedores o los mismos clientes (Figueredo, Izquierdo y Padrón, 2019, párr. 1-3).

En México se ha evidenciado que 8 de cada 10 empresas, o mejor dicho el 80% de las empresas en determinado contexto han tenidos problemas con la ausencia de pagos de parte de los usuarios o clientes (cuentas por cobrar), lo que genera que tenga complicaciones en el aspecto económico; un estudio ha demostrado que en las empresas mexicanas es común que sus clientes dejan de pagar o se retrasen el cumplimiento del pago por meses, lo que ocasiona que la entidad no pueda realizar el pago de sus deudas a corto plazo (Mora, 2019, párr. 1-4). De la misma forma empresas colombianas han recalcado, que uno de los retos para sobrevivir es el pago oportuno de las cuentas por cobrar, ya que las ventas por medio de crédito a través de muchas organizaciones, siempre es un riesgo que debe realizar de forma correcta para que no afecta la salud financiera de la empresa, mediante la planeación y ejecución eficiente del efectivo (Bahamón, 2017, párr. 1).

En el ámbito peruano no presenta una adecuada gestión para manejar las cuentas por cobrar de la cartera de clientes, ya que al momento de dar un crédito por parte de las empresas, no tienen en cuenta la capacidad y la voluntad de pago, que pueden tener los clientes, y estos factores son fundamentales para evitar un elevado nivel de cuentas por cobrar y también para conocer de forma precisa a los clientes beneficiarios, ya que

muchas empresas no prestan atención a la evaluación de los historiales crediticos o antecedentes crediticios, con tal de que ellos puedan vender (García, 2018, párr.1).

Además, se ha encontrado que pocas empresas (21%), emplean la estrategia de mora temprana, que es entre 1 a 30 días, esto permite que este porcentaje de empresas tengan un aproximado del 95% de probabilidad de recuperación de efectivo, por ello la importancia de una adecuada gestión de cobranzas (Equifax, 2017, párr. 1-3). Además muchas empresas enfrentan un problema en las cuentas por cobrar, lo que es la principal fuente de ingresos pero también es lo que ocasiona que tengan problemas, lo que pasa cuando los pagos superan los cobros en un tiempo específico, lo que ocasiona que muchas empresa no tengan un nivel óptimo de financiación, pero se debe tener en cuenta que las deudas que se originan para poder realizar el cumplimiento de pagos no es una causa que genera riesgo para la continuidad de la entidad, pero muchas empresas optan por no disminuir las fechas de vencimientos de las cuentas por cobrar (Shutterstock, 2018, párr.1).

En la actualidad de la Cooperativa Agraria Frontera San Ignacio, presenta un escenario donde en base a los fondos propios monetarios los cuales permite que los clientes accedan a créditos para ampliar su negocio, para capital de trabajo, entre otros, ello ha generado que se estuviera ofreciendo demasiados créditos (casi más de la mitad de los clientes), mismos a los que no se les hace un adecuado control sobre el cumplimiento de los pagos, y que simplemente dejan de pagar la deuda que tienen pendiente, ya que además no se hace seguimiento a los clientes que deben.

Todos estos problemas ocasionan que la cooperativa no pueda cubrir sus obligaciones de pago a corto plazo, como las nóminas de los trabajadores, pago de proveedores y los impuestos, además genera que haya un índice alto de endeudamiento por parte del cliente, y, de no tomar las medidas necesarias en futuro cercano, las ventas otorgadas a crédito se conviertan en un pasivo irrecuperable para la empresa, haciendo que tanto la disponibilidad de dinero como sus beneficios disminuyan. Lo mencionado anteriormente puede repercutir que haya sospechas de que exista problemas en la administración de las cuentas por cobrar, los cuales podrían estar afectando a la empresa, por ello el estudio tiene como propósito determinar la gestión de las cuentas por cobrar de la cooperativa objeto de estudio.

1.2. Trabajos previos

Internacionales

Lozada (2018), en su investigación titulada "Análisis de las cuentas por cobrar en las pequeñas empresas de calzado: caso Hércules Infantil". Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Ambato – Ecuador. El estudio tuvo como propósito realizar un análisis de los procedimientos de las cuentas por cobrar. Respecto a los métodos empleados empleó un enfoque mixto, de tipo básica, de un diseño no experimental con un nivel descriptivo. La muestra estuvo constituida por cuatro empresas, a las cuales se les aplicó una entrevista y un cuestionario. Se llegó a concluir que el nivel de créditos vencidos con los que cuenta la empresa es alto, ya que el pago de las cuentas por cobrar es muy bajo, lo que genera que hay estancamiento del efectivo y no se pueda cumplir con ciertas obligaciones, por otro lado, se ha podido encontrar que el promedio de días de cuentas por cobrar es muy alto debido a que no tiene los lineamientos, normas o estrategias efectivas para la cobranza.

Chávez y Toalombo (2017) en su investigación titulada "Alto índice de cuentas por cobrar en la empresa de insumos Pronepac S.A.". Universidad de Guayaquil. Guayaquil – Ecuador. El estudio tuvo como propósito analizar los índices de las cuentas por cobrar de la entidad a fin de que se mejore los indicadores financieros. Los aspectos metodológicos fueron de enfoque cualitativo, con un diseño no experimental de nivel exploratorio. La muestra estuvo constituida por seis colaboradores a quienes se les aplicó una encuesta. Se llegó a concluir que se tienen un ineficiente gestión y análisis de las cuentas por cobrar, ya que por medio de los ratios de eficiencia se pudo establecer el impacto en la liquidez, por otro lado se evidencia que lo que causa un elevado índice en las cuentas por cobrar son la falta de estrategias de cobro y seguimiento. De manera general la entidad posee un déficit para cumplir con sus pagos en periodo corto.

Carrera (2017) en su investigación titulada "Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015". Universidad Politécnica Salesiana. Guayaquil – Ecuador. El estudio tuvo como propósito analizar la administración de cobro en la entidad. La metodología que se utilizó fue de enfoque enmarcado dentro de los estudios cuantitativos, el diseño es no experimental de nivel descriptivo. La muestra estuvo constituida por siete colaboradores, a quienes se les implementó las técnicas de la

observación, entrevista y encuesta. Se llegó a concluir que la gestión de cobranza no ha sido la eficiente, debido a que no se tiene un procedimiento de monitoreo con la finalidad de corroborar el cumplimiento de los objetivos de cobranzas, además no cuenta con un sistema contable con el cual se pueda ver los datos actualizados de la gestión de cobrabilidad, además que los ciclos de evaluación de control interno no se aplican con regularidad, lo que indica que la administración de cuentas por cobrar no garantiza la oportuna recuperación de la cartera.

Macías (2017) en su investigación titulada "Control en la administración de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Globalolimp S.A. de la ciudad de Guayaquil". Universidad Laica Vicente Rocafuerte. Guayaquil – Ecuador. El estudio tuvo como propósito analizar el control de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la entidad. Los aspectos metodológicos fueron de enfoque cualitativo, con un diseño no experimental, el nivel fue descriptivo La muestra estuvo constituida por 10 empleados, para lo cual se hizo uso de la entrevista, encuesta y el análisis documental. Se llegó a concluir que la administración de las cuentas por cobrar está teniendo un impacto negativo en la liquidez de la entidad, debido a que ha sido financiada con los proveedores, sin embargo, no se recupera en el mismo tiempo que los flujos para cumplir con los pagos de deuda, además la empresa no tiene una prospectiva a largo plazo de los flujos contables, esto ocasiona que la liquidez sea baja o no sea la suficiente para cubrir sus obligaciones.

Lino (2018) en su investigación titulada "Gestión de cuentas por cobrar y liquidez en la empresa comercializadora ecuatoriana de calzado, Comecsa S.A., cantón La Libertad, año 2017". Universidad Estatal Península de Santa Elena. La Libertad – Ecuador. Este estudio tuvo como objetivo general entender la finalidad entender el manejo de las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez. Los aspectos metodológicos fueron de enfoque cuantitativo, el diseño fue no experimental, el nivel descriptivo. La muestra estuvo constituida por tres trabajadores, para lo que se utilizó una entrevista y un análisis documental. Se llegó a concluir que las cuentas por cobrar influyen de forma negativa en la liquidez, debido a que se ha evidenciado que la empresa ha tenido un incremento de las cuentas por cobrar, representando el 65% de los activos, lo cual la empresa no puede cumplir con sus responsabilidades, para poder realizar sus actividades comerciales.

Hurtado (2017) en su investigación “Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez del almacén Casa Araujo”. Universidad Laica Vicente Rocafuerte. Guayaquil – Ecuador. El estudio tuvo como propósito analizar la incidencia de las cuentas por cobrar sobre la liquidez. Los aspectos metodológicos fueron de enfoque cualitativo, el diseño no experimental, el nivel descriptivo. La muestra estuvo constituida por tres trabajadores, para lo cual se utilizó una entrevista y una guía de análisis documental. La conclusión fue que, no se realizan los registros contables por lo cual no se tiene información precisa y momentánea sobre las cuentas que se tienen por cobrar, además se identificó un nivel de liquidez bajo, además no se tiene registro de las cuentas incobrable, todo esto permitió identificar que las cuentas por cobrar afectan de manera significativa y negativa en la empresa, ya que se tiene un alto índice de cuentas por cobrar impidiendo que la entidad posea efectivo disponible para cumplir con el pago de sus deudas.

Tomalá (2018) en su investigación titulada “Cuentas por cobrar y la liquidez de la compañía de transportes Transcisa S.A., cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2017”. Universidad Estatal Península de Santa Elena. La Libertad – Ecuador. El estudio tuvo como propósito encontrar la incidencia de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa. Los aspectos metodológicos fueron de enfoque cualitativo, el diseño no experimental y el nivel descriptivo. La muestra estuvo constituida por dos trabajadores, para lo cual se aplicó una entrevista y guía de observación. Se llegó a concluir que la empresa no cuenta con los procesos para poder recuperar la cartera vencida, además se halló que no tienen un área para gestionar la cobranza lo que ocasiona que no se tenga un nivel óptimo de liquidez, no cuenta con políticas de cobro que afecta en la recuperación de efectivo y malos resultados contables, lo que influye en la estabilidad empresarial por la falta de cubrimiento de sus obligaciones, por la escasez de liquidez.

Nacionales

Jara (2018) en su investigación titulada “Cuentas por cobrar de una empresa comercializadora de productos textiles, Lima 2016-2017”. Universidad Norbert Wiener. Lima – Perú. El estudio tuvo como propósito comparar las cuentas por cobrar de una empresa. Los aspectos metodológicos fueron de enfoque cuantitativo, el diseño no experimental, el nivel descriptivo. La muestra estuvo constituida por los estados financieros, para lo cual se empleó un análisis documental. Se llegó a concluir que la empresa tiene un aumento de cuentas por cobrar en todos sus productos, en el cual tiene

un porcentaje de incremento entre el 8% - 28%, esto ocasionado porque no se tienen establecidos los procedimientos para poder hacer la recuperación de las cuentas pendientes por los usuarios, además cuando brindan un crédito no tiene políticas adecuadas de evaluación del beneficiario del crédito.

Hernández (2017), en su investigación titulada "Evaluación de créditos y las cuentas por cobrar del segmento de clientes de Lima y provincias de una distribuidora comercial, 2015". Universidad Cesar Vallejo. Lima – Perú. El estudio tuvo como propósito hallar la relación entre la evaluación de créditos y las cuentas por cobrar. La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo, el diseño no experimental y el nivel relacional. La muestra estuvo constituida por 40 trabajadores a quienes se les aplicó una encuesta. La conclusión fue que existe conexión entre ambas las variables bajo estudio, debido a que la mala evaluación que se realiza en la empresa, hace que existan demasiadas cuentas por cobrar, lo que origina que la entidad no tenga como cubrir sus obligaciones a corto plazo, debido a que la rotación de las cuentas por cobrar son bajas y el promedio de días para el cobro efectivo de las ventas al crédito son muy alto, algo que repercute de forma directa en los intereses de la distribuidora.

Becerra, Biamonte y Palacios (2017) en su investigación titulada "Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Ademinsa S.A.C.". Universidad Peruana de las Américas. Lima – Perú. El estudio tuvo como propósito identificar la influencia de las cuentas por cobrar en la liquidez. Los aspectos metodológicos fueron de enfoque cuantitativo, el diseño no experimental y el nivel explicativo, se contó con una muestra conformada por el acervo documental contable, para lo cual se utilizó un análisis documental. Se llegó a concluir que las cuentas por cobrar si inciden en la liquidez, ya que con el análisis de comparación se demostró que incrementó un 0.57%, ya que la empresa se ha visto en los últimos periodos perjudicada por el pago impuntual y el riesgo que tienen los usuarios por no pagar de manera oportuna, además se comprobó que las letras de descuento y las políticas de cobranza si inciden en la liquidez, ya que en primer lugar se evidenció un aumento del 0.46% de gastos financieros y un 3.13% de disminución del efectivo.

Domínguez y Esteban (2017) en su investigación titulada "Efecto de la gestión financiera de las cuentas por cobrar comerciales en la liquidez y rentabilidad de la empresa GMO Comercial SRL del periodo 2016". Universidad Tecnológica del Perú.

Lima – Perú. El estudio tuvo como propósito identificar el efecto de la gestión de cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad. Los aspectos metodológicos fueron de enfoque cuantitativo, el diseño no experimental y el nivel descriptivo. La muestra estuvo constituida por 15 personas, para lo cual se aplicó una encuesta. Se llegó a concluir que las cuentas por cobrar tienen un efecto positivo en la liquidez y rentabilidad, porque existen adecuadas políticas de gestión del crédito necesarias para brindar créditos, porque disminuyen los plazos de cobranza, lo que genera que la organización tenga un nivel de efectivo óptima para cumplir con sus deudas en un periodo corto.

Solano (2018) en su investigación titulada "Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Mercantil S.A.C. año 2018". Universidad Peruana de las Américas. Lima – Perú. El estudio tuvo como propósito analizar como las cuentas por cobrar elevan la liquidez. Los aspectos metodológicos fueron de enfoque cuantitativo, el diseño no experimental y el nivel descriptivo, se contó con una muestra compuesta por el acervo documental para lo cual se utilizó el análisis documental. Se llegó a concluir que las cuentas por cobrar influyen en la liquidez de la entidad, ya que las políticas de cobranza influyen en el riesgo financiero, esto debido por no tomar las contingencias necesarias lo que ocasiona que haya retraso de pagos, el envío de facturas tardías, falta de seguimiento y finalmente se observó que no realiza una actualización de los datos financieros lo cual eleva el riesgo financiero.

Vásquez y Vega (2016) en su investigación titulada "Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Consermet S.A.C., distrito de Huanchaco, año 2016". Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo – Perú. El estudio tuvo como propósito identificar la influencia de la gestión de cuentas por cobrar en la liquidez. Los aspectos metodológicos fueron de enfoque cuantitativo, el diseño no experimental y el nivel descriptivo. La muestra estuvo constituida por el acervo documental y cinco trabajadores del área de cobranzas, para lo cual se utilizó la observación, el análisis documental y una encuesta. Se llegó a concluir que la gestión de las cuentas por cobrar causa la reducción en la liquidez de la entidad, además se pudo hallar que el nivel de otorgamientos de crédito afecta al riesgo de liquidez, lo que conlleva que la organización no tenga efectivo suficiente para poder cumplir con sus deudas inmediatas, esto también por la ausencia de políticas o normas de crédito adecuadas por parte del área de cobranza.

Ruíz (2018) en su investigación titulada “Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Trade Fega S.A, distrito Miraflores año 2018”. Universidad Peruana de las Américas. Lima – Perú. El estudio tuvo como propósito determinar si la gestión de cuentas por cobrar influye en la liquidez. Los aspectos metodológicos fueron de enfoque cuantitativo, el diseño no experimental y el nivel descriptivo. La muestra estuvo constituida por10 trabajadores, para lo cual se utilizó una encuesta. Se llegó a concluir que la gestión de las cuentas por cobrar influye de forma negativa en la liquidez de la organización, esto debido a que no hay un adecuado control en el procedimiento de cobranzas lo que genera una insuficiente solvencia, además se evidenció que el control de las entradas que se dan a préstamo no es el apropiado, lo que genera falta de efectivo para cubrir las deudas con terceros.

Ramos (2018) en su investigación titulada “Cuentas por cobrar para incrementar la liquidez en la empresa comercial Inversiones Tambraico S.A.C Lima, 2018”. Universidad Norbert Wiener. Lima – Perú. El estudio tuvo como propósito plantear un plan de mejora de las cuentas por cobrar para aumentar la liquidez. Los aspectos metodológicos fueron de enfoque mixto, el diseño no experimental y el nivel explicativo. La muestra estuvo constituida por el personal y el acervo documental del área contable, para lo cual se utilizó una entrevista y una encuesta. Se llegó a concluir que en la organización se detectó un incremento moratorio de las cuentas por cobrar lo que ocasiona que exista mayor falta de liquidez, ante la ausencia de un nivel de ingresos óptimos, lo que perjudica a la empresa ya que no cumplirá con sus obligaciones a corto plazo de la entidad, finalmente se llegó a concluir que la implementación de políticas de créditos en las cuentas por cobrar permiten incrementar la liquidez en la organización.

Locales

Coronado y Garcés (2018) en su investigación titulada “Estrategias de cobranza para reducir la morosidad de las cuentas por cobrar de clientes en la empresa inversiones valle & sol E.I.R.L. Chiclayo 2016”. Universidad Señor de Sipán. Chiclayo – Perú. El estudio tuvo como propósito proponer estrategias de cobranza para disminuir la morosidad en las cuentas por cobrar. Los aspectos metodológicos fueron de enfoque cuantitativo, el diseño no experimental y el nivel descriptivo. La muestra estuvo constituida por 103 clientes, para lo cual se utilizó una encuesta y un análisis documental. Se llegó a concluir que la morosidad de la entidad es de 6.8%, esto porque no existen

políticas establecidas para el control de cuentas por cobrar, ante ello se realizó una propuesta de aplicación de estrategias de cobranza para revertir la situación, afirmando que la organización gracias a la aplicación de esta propuesta se podrá recuperar la cartera morosa y la apertura de nuevas líneas de créditos a nuevos clientes.

Carrasco y Farro (2015) en su investigación titulada "Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar de la empresa de transportes y servicios Vanina E.I.R.L., para mejorar la eficiencia y gestión, durante el período 2012". Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo – Perú. El estudio tuvo como propósito evaluar el control interno de las cuentas por cobrar para mejorar la eficiencia y la gestión. Los aspectos metodológicos fueron de enfoque cuantitativo, el diseño no experimental y el nivel descriptivo. La muestra estuvo constituida por las cuentas por cobrar, para lo cual se utilizó un análisis documental. Se llegó a concluir que el control que se ejerce en las cuentas por cobrar afecta en la gestión y eficiencia de las mismas, esto debido a la falta de monitoreo en el área, por lo cual genera que haya procesos inadecuado que no permiten el correcto funcionamiento de las funciones y actividades dentro del área contable.

Liviapoma (2018) en su investigación titulada "Impacto de las cuentas por cobrar en el estado de flujo de efectivo de la empresa distribuciones Elera S.R.L. de la provincia de San Ignacio 2016". Universidad Señor de Sipán. Chiclayo – Perú. El estudio tuvo como propósito proponer un plan administrativo de cuentas por cobrar que mejoré la gestión financiera. Los aspectos metodológicos fueron de enfoque cuantitativo, el diseño no experimental y el nivel explicativo. La muestra estuvo constituida por tres personas, para lo cual se aplicó una entrevista y la observación. Se llegó a concluir que la empresa no tiene un área que gestione los créditos, por lo que genera cierto deficit a la hora de brindar créditos, debido a que no se tienen una gestión óptima para las cuentas por cobrar, con lo cual se pueda verificar la frecuencia de compra, la antigüedad y el historial creditico del cliente, finalmente se llegó a concluir que los instrumentos de gestión permitirán que las políticas de crédito y cobranza se efectúen de forma adecuada incrementando el flujo de dinero de la empresa.

Polo (2018) en su investigación titulada "La gestión de créditos y su incidencia en la liquidez de la empresa Caxamarca Gas S.A. - Cajamarca 2017". Universidad César Vallejo. Chiclayo – Perú. El estudio tuvo como propósito identificar la influencia de la gestión de créditos en la liquidez. Los aspectos metodológicos fueron de enfoque

cuantitativo, con un diseño no experimental de nivel correlacional. La muestra estuvo constituida por 12 trabajadores, para la cual se utilizó una encuesta y un análisis documental. Se llegó a concluir que la gestión de créditos influye de forma significativa en la liquidez, esto debido a que actualmente la gestión de créditos es deficiente según el 75% de los resultados, ya que no se tienen establecidos las funciones de ventas y cobranza, por otro lado, el 66% de los resultados indican que los recursos para la administración de créditos son limitados y finalmente se observó que el 84% manifestó que las cuentas por cobrar son ineficientes.

Cueva y Núñez (2016), en su investigación titulada "El control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en el cumplimiento de obligaciones de la empresa Protecto One SAC, Chiclayo – 2015". El estudio tuvo como propósito determinar la influencia del control de las cuentas por cobrar en el cumplimiento de obligaciones. Los aspectos metodológicos fueron de enfoque cuantitativo, el diseño no experimental y el nivel correlacional. La muestra estuvo constituida por tres colaboradores, para lo cual se aplicó la observación y la encuesta. Se llegó a concluir que el control de las cuentas por cobrar influye en el cumplimiento de las obligaciones, dado que se encontró una correlación de 0.857, es decir hay una relación directa, por otro lado, se encontró que el control de las cuentas por cobrar, son las adecuadas según el 100% de los resultados, quienes indican que existe una estructura de organización para hacerle frente a los riesgos de liquidez, generando que haya disponibilidad de efectivo para cumplir con sus obligaciones comerciales y tributarios.

Fiestas (2018) en su investigación titulada "Evaluación del proceso de facturación para determinar el impacto en las cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa transportes Pakatnamu SAC, 2017". Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo – Perú. El estudio tuvo como propósito identificar la influencia de las cuentas por cobrar en la liquidez. Los aspectos metodológicos fueron de enfoque mixto, el diseño no experimental y el nivel explicativo. La muestra estuvo constituida por tres trabajadores, para lo que se utilizó la observación, el análisis documental y la entrevista. Se llegó a concluir que las cuentas por cobrar tienen un impacto negativo en la liquidez de la entidad, porque no se tiene políticas de cobranza y de créditos establecidos, ocasionando que haya un mayor plazo de cobros y por ende mucha más demora en tener la liquidez suficiente para cumplir con sus deudas a corto vencimiento.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Gestión de cuentas por cobrar

Conceptos de gestión

En primer lugar, se identificará cómo se define la gestión, para ello tenemos a los siguientes autores que la conceptualizan de las siguientes formas:

La gestión hace referencia a destrezas, estrategias, medidas y elementos, que pueden realizarse con la finalidad de que una determinada acción empresarial o económica sea viable. Para lograrlo es necesario tener en consideración cuatro elementos necesarios como son el planificar, organizar, comunicar y controlar la gestión (Chinchilla, 2016, p. 15).

Planificar: Se orienta a plantear y especificar los objetivos por el cual la organización o el área deben alcanzar, así como tomar acciones de manera anticipada para lograr dichos objetivos. Mediante la planificación se busca analizar el estado actual de la organización, así como lograr visualizar el futuro, para ello se determinan los objetivos necesarios, así como las acciones planteadas para el alcance de los objetivos, en otras palabras, la planificación es donde parte la estrategia de la empresa (Fernández, 2013).

Organizar: Consiste en coordinar, así como ordenar los recursos financieros, físicos y de recursos humanos los cuales son primordiales para conseguir los objetivos de la organización, mediante la creación de condiciones para que los trabajadores y los recursos se acoplen armónicamente direccionada a alcanzar los resultados esperados (Fernández, 2013).

Liderar: Orientado a estimular a los colaboradores de una empresa al desempeño de sus actividades con los mejores niveles de rendimiento. Todo líder mediante la comunicación tiene que motivar, dirigir y comunicarse con los miembros de la organización tanto como grupo como de manera individual para alcanzar los objetivos planteados en la organización (Fernández, 2013).

Controlar: Toda organización que se encuentra correctamente gestionada desde una perspectiva de planificación, liderazgo y organización es ineficiente si

no se planteasen todos aquellos mecanismos de supervisión y control del progreso y del desenvolvimiento en la organización, sobre todo cuando se están implementando cambios sustanciales. Por medio del control, se logran detectar disfunciones en el cumplimiento de metas y de objetivos de la organización, para así aplicar mecanismos de corrección de manera oportuna (Fernández, 2013).

Al detallar las cuatro funciones de la gestión empresarial, acá se señala que la gestión se sustenta en un conjunto de técnicas aplicadas al proceso de planificación, organización, liderazgo y control, a fin de reflejar y obtener mayor productividad, competitividad y sostenibilidad en la empresa. Entre las técnicas señaladas se encuentra el análisis estratégico, el análisis de los procesos de administración y organizacionales, la gestión de la información y tecnología, la gestión financiera y de recursos humanos, de tiempo y conocimientos, la gestión logística y de operaciones, entre otros (Fernández, 2013).

Como menciona Hernández (2015), la gestión ha evolucionado a través del tiempo, pero nunca su finalidad la cual es:

> Un proceso mediante el cual se puede revisar y explorar un contexto su desarrollo, aplicación y comprensión de nuevos propósitos y para la perduración y sostenibilidad de nuevos ámbitos dentro de los negocios, por medio de la aplicación y adopción de nuevos pensamientos y estrategias de gestión, generando avances importantes para planificar, organizar, direccionar y controlar. Por tales motivos, la gestión considerarse dentro del ámbito empresarial a fin de plantear nuevas estrategias que le permitan a una entidad permanecer dentro del mercado (p. 38)

La gestión es la forma mediante un grupo de personas o un gerente de una empresa establece metas u objetivos comunes, los cuales son organizados, articulados y proyecta las fuerzas de los, recursos técnicos, humanos y económicos. De tal forma, se denomina a la gestión, como un procedimiento de construcción colectiva, basándose en las experiencias, identidades, y las habilidades de quienes quieren participar, es decir, que el proceso de gestión no solo tiene que direccionarse a la negación o aplanamiento de diferencias sino que deben estar articulados, elaborando procesos colectivos, pero teniendo en cuenta

que lo colectivo no es igual que estar homogéneo, sino que se tiene una visión común que se quiere lograr (Huergo, 2014, p. 3).

Conceptos de cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar conforman parte de los activos corrientes, y por ello para el cálculo del capital de trabajo que se necesita una empresa para funcionar correctamente, por ello son aquellos créditos que otorga una empresa a sus clientes, la cual es adquirida a través de entrega de productos o servicios, los cuales se puede realizar mediante efectivo, cheques, pagares, entre otros medios que se dan con el transcurrir del tiempo. Por otro lado las cuentas por cobrar las definen como un activo que es exigible o la representación de efectivo a corto o largo plazo, y que para su control tiene que haber mecanismo con los cuales se pueda recuperar de los clientes, esto depende del saldo del inventario, siendo el capital de trabajo un elemento vital para la organización, ya que es obligación del gerente tener una máxima ganancia de los recursos, donde la eficiencia de las cuentas por cobrar empieza desde la venta y facturación, hasta el mismo pago del capital que se encuentra en posición de terceros, las políticas de gestión y control del cobro, deben tener registro de cada cuenta por cliente y debe ser facturado en plazos de acuerdo a las necesidades de la organización (Ordoñez y Quimi, 2017, p. 4).

Según Torres y Avelino (2017), las cuentas por cobrar desde una perspectiva contable, se dice que cuando el artículo o servicio al ser vendidos son cambiados por un compromiso que se tiene que pagar con una cantidad establecida de dinero, por ello la gestión de las cuentas por cobrar es la administración del efectivo mediante los adecuados métodos de cobranza y de inversión del dinero disponible. Las entidades que tienen sus cuentas por cobrar de forma normal u óptima, se pueden determinar que son empresas con futuro, ya que tienen capacidad de supervivir en el mercado, debido a la obtención de utilidades que asegura que una entidad determinas los recursos requeridos para su crecimiento e innovación. Las cuentas por cobrar, desde un punto de vista de objeto del crédito a los clientes, se basan con la finalidad de obtener utilidades como cualquier empresa, por ello debe realizar un procedimiento de otorgamiento de créditos, esto siempre y cuanto se puedan implementar políticas crediticias (p. 4).

La teoría contribuye a la gestión de las cuentas por cobrar en relación con el monitoreo de las acciones de los gerentes o las políticas de crédito que pueden afectar la administración de las cuentas por cobrar, ya sea positiva o negativamente. En este estudio, la relación de agencia existe entre los empleados que son gerentes encargados de la toma de decisiones en lo que respecta a las cuentas por cobrar y los propietarios o empleadores de las empresas de distribución cuyos objetivos son mejorar la liquidez y aumentar la rentabilidad. Las decisiones de los accionistas sobre rentabilidad o liquidez también afectarán la gestión de las cuentas por cobrar (Machengo, Mutegi & Were, 2017, p. 352).

Las cuentas por cobrar deben seguir siempre un control pertinente en lo que respecto a la gestión de cuentas por cobrar y al área de créditos ya que sería ideal que las ventas sean al contado y tener la solvencia necesaria para cumplir con las deudas a corto plazo, por ello, se debe tener en cuenta las modificaciones en las políticas de crédito, debido a que implican beneficios y costos, para ello se tiene que tener como regla principal, que se deben hacer modificaciones en las políticas de otorgamiento de crédito, cuando las utilidades brutas excedan los costos brutos. Para finalizar se debe tener presente que cuando una organización realiza ventas a crédito, siempre tiene el riesgo que una parte de los usuarios no cumplan con sus deudas, lo cual se convierte en pérdidas para la entidad, ya que se resulta difícil recuperar lo vendido mediante otorgación de créditos (Torres y Avelino, 2017, p. 5).

Las cuentas por cobrar es uno de los activos corporativos más grandes y líquidos, los cuales son muy importantes para facilitar las transacciones comerciales. Se consideran las cuentas por cobrar como una fuente y uso de financiamiento en el sentido de que puede obtenerse y ampliarse. Sin embargo, puede ser improductivo a menos que genere negocios adicionales, ya que vincula recursos financieros escasos y expone a las organizaciones al riesgo de incumplimiento en situaciones en las que el período de crédito es prolongado, donde es probable que enormes cantidades de cuentas por cobrar reduzcan el valor de la empresa y, como tal, la necesidad de tener las mejores prácticas de cuentas por cobrar (Lyani, 2018, p. 2).

El principal objetivo de las cuentas por cobrar es dar a conocer los compromisos de pago de los trabajadores de la entidad, clientes o terceros, por medio del otorgamiento de un servicio o la venta de determinados bienes, debido a que generalmente son brindados al crédito. Por lo tanto, son fiscalizadas, desde el primer instante en que se imite una factura por la venta generando un historial crediticio por cada cliente, ante ello la importancia de dicha cuenta es registrar las ventas pendientes a cobrar de los clientes (Morales y Morales, 2014, p. 202).

La inversión de una empresa en cuentas por cobrar depende de cuánto se vende a crédito y cuánto tiempo tarda en cobrar las cuentas por cobrar. El proceso de utilización efectiva y la gestión eficiente de las cuentas por cobrar constituyen desafíos importantes para los propietarios y gerentes. La incapacidad de las empresas para cobrar cuentas por cobrar llama nuestra atención sobre la necesidad de buscar métodos alternativos para convertir los fondos inactivos vinculados en estas cuentas por cobrar demostraron que cuando una entidad no invierte bien en el cobro de cuentas por cobrar, entonces la probabilidad de que una entidad se estanque como resultado de niveles muy bajos de cuentas por cobrar y acumulación de deuda sería alta (Lyani, 2de018, p. 2).

Importancia de las cuentas por cobrar

La importancia de una adecuada o inadecuada gestión de las cuentas por cobrar es vital, ya que incide de forma directa en la liquidez de una organización, ya que la cobranza es la fase final de un círculo comercial, donde se obtiene la ganancia neta de una venta y lo representa la liquidez que se genera por la actividad general, asimismo, de ser una fuente principal de los ingresos de una entidad, ya que se basa en establecer obligaciones de los clientes a futuro con la empresa. Por ello para un análisis de las cuentas por cobrar antiguas, se debe efectuar una clasificación de las deudas que tienen los clientes, teniendo un eficiente monitoreo, por la fecha de vencimiento, con la opción de ampliación o restricción de la deuda, teniendo en cuenta las necesidades que tiene las empresas. Por ello el crédito y las cobranzas, son actividades que se realizan en el ciclo de ingresos, ya que permiten el cumplimiento de cobros y otorgamiento de créditos (Torres y Avelino, 2017, p. 5)

Las cuentas por cobrar poseen crédito a beneficio, debido a que se encuentran en una cuenta corriente o documento, ellas son iniciadas por la oferta de productos o servicios, también se ocasiona de determinados préstamos ofrecidos al personas o distintos deudores, de la misma manera que los anticipos que se realicen a proveedores, etc., asimismo, las cuentas por cobrar a los usuarios, es una de las de mayor movimiento y sobresaliente considerando las ventas efectuadas al crédito, ya que su saldo hace referencia al derecho de obtener efectivo (Morales y Morales, 2014, p. 202).

Los softwares permiten procesos automatizados, integrados y de colaboración para la gestión de cuentas por cobrar, y los departamentos de contabilidad pueden gestionar mejor las cobranzas y disputas, racionalizar la facturación y reducir el riesgo de crédito del cliente. Como resultado, la contabilidad disminuye la cantidad de efectivo y esfuerzo involucrado en disputas y cobros, los días de ventas pendientes y cancelaciones de deudas incobrables, lo que ayuda a garantizar que haya efectivo disponible para financiar las operaciones comerciales y nuevas oportunidades de crecimiento. Por ello la tecnología garantiza información en tiempo real, los límites de crédito podrían establecerse en el sistema y los riesgos monitoreados y si algo sale mal con la tecnología y se comete un error, las cuentas por cobrar pueden ser incorrectas (Machengo et al., 2017, p. 353).

Características de las cuentas por cobrar

La principal función de toda entidad es vender como parte de la rotación del capital, es decir es invertir y recuperar el dinero con cierto margen de beneficio, por ello si todos los clientes compraran en efectivo, no habrían cuentas por cobrar debido a que no habría la necesidad de cobrar, pero eso no sucede así, además diversos usuarios no cuentan con voluntad de pagar por diferentes causas, ante ello es fundamental poseer una administración adecuada para tener una cartera sana mediante el otorgamiento de créditos de manera adecuada y evitar la cobranza. Las políticas de cobranza tienen distintos cambios de acuerdo al entorno político de una nación, los resultados de las entidades, el entorno empresarial, entre otros. Asimismo, no se puede indicar que las políticas sean cambiantes, sino que estas deben estar de acuerdo a lo establecido y conforme a la situación de la entidad (Morales y Morales, 2014, p. 202).

Factores determinantes de las cuentas por cobrar

Los determinantes del nivel de cuentas por cobrar, son el enfoque de cartera en la política de crédito comercial de la entidad. Además, las decisiones de gestión de cuentas por cobrar son muy complejas. Por un lado, demasiado dinero está atado en cuentas por cobrar, debido a una política inadecuada de otorgar crédito comercial. Esto carga al negocio con costos más altos del servicio de cuentas por cobrar con costos alternativos altos adicionales. Los costos adicionales se generan aún más por deudas incobrables de clientes riesgosos. Por otro lado, la política de crédito comercial podría ayudar a aumentar los ingresos de las ventas. Este problema está relacionado con el riesgo operativo de los compradores interesados en recibir crédito comercial que, como grupos considerados por separado, pueden caracterizar un nivel de riesgo demasiado alto (Machengo et al., 2017, p. 353).

Los principios y la práctica de la gestión efectiva de las cuentas por cobrar en empresas, son influenciados por diversos factores que afectan la gestión de las cuentas por cobrar, como la ausencia de políticas, inconsistencia en los procedimientos de análisis de riesgo de crédito y variación al azar de los términos de crédito. El estudio también encontró que había una fluctuación errática en el período promedio de cobro y cantidades significativas de deudas incobrables (Machengo et al., 2017, p. 353). Se define a la gestión de cuentas por cobrar como cualquier tipo de estrategia que se base claramente en cuentas por cobrar, ya sea como garantía o como un requisito de elegibilidad, por otro lado, el financiamiento de cuentas por cobrar desbloquea el efectivo que se le debe a la pequeña empresa mediante la venta de la factura, por ejemplo, el descuento de la factura o la factorización. Además, se argumenta que las empresas de rápido crecimiento pueden financiarse con crédito comercial cuando otros tipos de financiamiento no están suficientemente disponibles (Lyani, 2018, p. 4).

Dimensiones de la gestión de las cuentas por cobrar

Para la medición de las cuentas por cobrar se hará mediante los índices de gestión, para realizarlo de forma precisa, ya que según Flores (2013), Estos índices permiten evaluar el grado que representan las acciones que efectúan la entidad, en

cuánto a la rotación proporcionada por el estado de situación financiera, o la forma en cómo se efectúa los gastos, las inversiones, pagos, cobranzas, la gestión de las ventas y el nivel de rentabilidad que simboliza para la entidad. Dentro de las cuáles encontramos los siguientes indicadores:

Rotación de cuentas por cobrar

Este ratio tiene como finalidad mostrar las veces que produce liquidez la entidad, es decir determinar la rapidez para recuperar los créditos, por ende expresa las políticas de cobranza y crédito que tiene la entidad. Este índice es muy importante ya que permite realizar el cobro por ventas al crédito y evalúa el número de veces que se hace el cobro de las cuentas en un tiempo específico en el análisis contable (Flores, 2014, 583).

- Se determina entre la división de las ventas y las cuentas por cobrar y muestra los periodos que genera efectivo la organización (Flores, 2013, p. 191).

Rotación de cuentas por cobrar: Ventas/Cuentas por cobrar

Promedio de créditos otorgados

Este ratio tiene como finalidad determinar el número de días transcurridos, entre el momento en que se realiza la venta y el instante en que se efectúa el pago, también mide la frecuencia de cómo se recupera las cuentas por cobrar. La finalidad es la medición de la prórroga en promedio de crédito que se brinda a los usuarios, pero para ello se tiene que tener en cuenta que las cuentas por cobrar no tienen que ser mayor a las ventas, ya que si el saldo es mucho mayor produce inmovilización de los fondos de cuentas por cobrar, afectando la capacidad de pago y la adquisición de la organización (Flores, 2014, 583).

- Este ratio indica la cantidad de días en promedio para el cobrar las ventas que se efectuaron al crédito que se generan en el estado de situación financiera de la entidad con la cuenta por cobrar (Flores, 2013, p. 191).

Promedio de créditos otorgados: Cuentas por cobrar/ventas al crédito/360

1.4. Formulación del Problema

¿Cómo es la Gestión de Cuentas por Cobrar en la Cooperativa Agraria Frontera San Ignacio Ltda 2019?

1.5. Justificación e importancia del estudio

Justificación Teórica

De manera teórica este estudio se justifica porque tuvo como objetivo dar soporte y firmeza a las presunciones de los autores principales de la investigación, de tal forma que estos conocimientos sirvan de utilidad para futuros estudios de similares características.

Justificación Metodológica

Presenta justificación metodológica porque se diseñaron instrumentos para la recolección de datos con una alta confiabilidad (cuestionario y guía de análisis documentales), estos fueron elaborados a partir de la teoría que se empleó, estos instrumentos sirvieron tanto para el presente estudio como para futura investigaciones

Justificación Social

Se justifica de forma social, porque la investigación aportó datos importantes para la cooperativa, con respecto a la gestión de cuentas por cobrar y con la información se pueda realizar medidas de contingencias, que sean beneficiosas tanto para la comodidad de los clientes como para el crecimiento de la empresa.

1.6. Hipótesis

H_1: La Gestión de Cuentas por Cobrar de la Cooperativa Agraria Frontera San Ignacio Ltda. 2019, es inadecuada.

H_0: La Gestión de Cuentas por Cobrar de la Cooperativa Agraria Frontera San Ignacio Ltda. 2019, es adecuada.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar la Gestión de Cuentas por Cobrar de la Cooperativa Agraria Frontera San Ignacio Ltda. 2019.

1.7.2. Objetivos específicos

Identificar la Gestión de Cuentas por Cobrar de la Cooperativa Agraria Frontera San Ignacio Ltda. 2019.

Identificar el Promedio de Créditos Otorgados de la Cooperativa Agraria Frontera San Ignacio Ltda. 2019.

1.8. Limitaciones

Dentro de las principales limitaciones que tuvo la investigación, fue la participación de los socios para la aplicación de las encuestas, ya que en un principio mostraron su colaboración con el estudio, luego en el momento de ejecutar dicho instrumento, muchos de ellos no tenían el tiempo para responder o simplemente lo dejaban vacío, algo que tomó tiempo para poder tener la cantidad que la muestra establecida en este estudio.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Tipo y Diseño de Investigación

El estudio tiene las condiciones para ser considerado una investigación básica, debido a que este estudio partiendo de su finalidad es que mediante los datos recolectados es aportar y respaldar las teorías sobre la gestión de cuentas por cobrar. Según Ñaupas, Valdivia, Palacios y Romero (2018), "El estudio básico, tiene ese nombre porque no tiene interés de realizar un análisis profundo, sino que solo el estudio, quiere afirmar o rechazar una curiosidad, con el objetivo de encontrar nuevos conocimientos" (p. 91)

Este estudio tuvo un enfoque cuantitativo, porque se realizó el procesamiento estadístico de la información obtenida del instrumento tanto para la variable gestión de cuentas por cobrar, ya que esta información se procesó de manera estadística, en donde los resultados permitieron realizar inferencias según los objetivos planteados. Según Hernández y Mendoza (2018), mencionan que una investigación cuantitativa "es aquel que tiene como finalidad confirmar y pronosticar las situaciones a investigar, tratando de encontrar relaciones entre los elementos, es decir que tiene como objetivo probar y demostrar teorías (p. 6).

2.2. Población y muestra

Población

Por ello la población que se utilizó en este estudio fue constituida por 396 socios de la cooperativa, así como los estados financieros de los últimos 3 años. Como lo mencionan Ñaupas et al. (2018), que una población "es el grupo de individuos o elementos que se pretende estudiar, mediante el uso de diversas técnicas de análisis de datos" (p. 246).

Muestra

En esta investigación la muestra fue constituida por 71 socios de la cooperativa, así como los estados financieros de los últimos 3 años. Según por lo indicado por Hernández y Mendoza (2018), la muestra "es una parte de la población que se desea estudiar de los cuales se recolectarán datos, además debe ser una porción representativa de la población" (p. 196).

2.3. Variables, Operacionalización

Gestión de las cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar conforman parte de los activos corrientes, y por ello para el cálculo del capital de trabajo que se necesita una empresa para funcionar correctamente, por ello son aquellos créditos que otorga una empresa a sus usuarios, la cual es adquirida a través de entrega de productos o servicios (Ordoñez y Quimi, 2017, p. 4).

Tabla 1.
Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Técnica e instrumento de recolección de datos
Gestión de las cuentas por cobrar	Elementos	Planificar Organizar Comunicar Controlar	Encuesta/Cuestionario
	Rotación de cuentas por cobrar	Ventas/ Cuentas por cobrar	Análisis documental/guía de análisis documental
	Promedio de créditos otorgados	Cuentas por cobrar/ventas al crédito/360	

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

Técnica

Encuesta: para este estudio se hizo la utilización de esta técnica para la variable de estudio (gestión de las cuentas por cobrar), ya que con esta herramienta se pudo identificar el contexto real de esta variable, y con los datos se pudo llegar al objetivo de la investigación. De acuerdo lo indicado por Carrasco (2018), “la encuesta es una técnica de gran utilidad debido a su versatilidad y sencillas para su aplicación, con la cual se emplean con mucho éxito en varios estudios” (p. 314).

Análisis documental: es una serie de acciones efectuadas para representar un determinado documento y su información bajo una manera distinta de su forma original, con el fin de hacer posible su recuperación futura e identificarlo. Según lo mencionado por Córdova (2018), “El análisis documental es simple cuadro que se utilizara para dar información más concisa sobre las variables en estudio” (p. 308).

Instrumento

Cuestionario: Con respecto a este instrumento, sirvió para medir la gestión de cuentas por cobrar, porque a través de este se pudo generalizar y equiparar la recolección de información, por ello se diseñó un cuestionario, que constó con 10 preguntas, cada una de ellas pertenecieron a cada una de las dimensiones de la variable, y fundamentadas en la teoría utilizada mediante indicadores.

Guía de análisis Documental: se empleó para que actúe como una herramienta de búsqueda entre los documentos y el investigador que requiere obtener datos o información. La valoración de este instrumento es porque se realiza un procedimiento de análisis e interpretación de los datos de los documentos, para después sintetizarlos.

Validez

Para la validación de los instrumentos que se elaboraron, luego del cuestionario se escogieron tres especialistas de la línea de investigación del estudio, a quienes se les tuvo que dar dicho instrumento, para que lo evalúen. Después de que los especialistas hayan dado su aprobación y correcciones, en primer lugar, se levantaran dichas correcciones, para la luego ejecución del instrumento. Según lo indicado por Carrasco (2018), advierte que la validez de un instrumento "es la capacidad de que este puede ser utilizado para la medición objetivo y precisa, de lo que se desea medir de una variable" (p. 336).

Confiabilidad

Para realizar la confiabilidad, se realiza mediante la aplicación de una prueba piloto, la cual se realiza comúnmente con un porcentaje de la muestra, para ello estos datos serán trasladados al programa SPSS y con el coeficiente estadístico Alpha de Cronbach, Se demostró la validez del cuestionario. Según lo indicado por Ñaupas et al. (2018), donde demuestra que un instrumento es confiable cuando "las mediciones realizadas no modifican de forma significativa, ni por el tiempo, ni la aplicación en diversas personas" (p. 277).

2.5. Procedimientos de análisis de datos

El método de análisis de datos, comenzó cuando la información fue introducida al programa Microsoft Excel, en el cual posteriormente para dar respuestas a los objetivos se tendrá que realizar un análisis de la variable, es decir un análisis mediante la

tabulación de cada dimensión de la encuesta y para establecer el diagnostico general de la variable, empleando un análisis de tratamiento descriptivo, por ello se tuvo que hacer una síntesis de puntuaciones totales para baremar la variable, es decir se tuvo que recategorizar las respuestas. Para finalizar con todo lo realizado anteriormente se obtuvo la información necesaria para afirmar o rechazar la hipótesis de la investigación y de la misma forma llegar a la meta del estudio.

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y Figuras

Identificar la gestión de cuentas por cobrar de la cooperativa agraria frontera San Ignacio Ltda. 2019.

Tabla 2.
¿Considera dentro de su planificación determinar el índice de rotación de cuentas por cobrar en la Cooperativa Agraria Frontera San Ignacio?

	Frec.	%
Totalmente en desacuerdo	17	24%
En desacuerdo	32	45%
Indiferente	11	15%
De acuerdo	9	13%
Totalmente de acuerdo	2	3%
Total	**71**	**100%**

Fuente: Encuesta aplicada

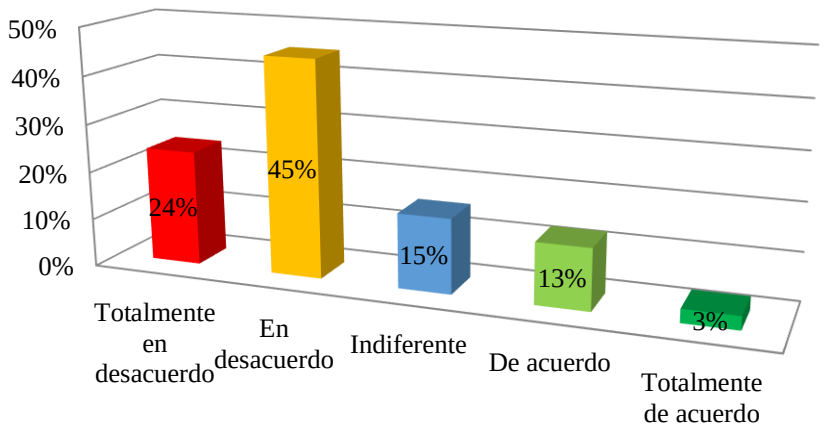

Figura 1. Determinar el índice de rotación de cuentas por cobrar

Como se observa en la tabla y figura anterior, donde el 69% de los encuestados se mostraron de forma negativa, ya que manifestaron estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo que la cooperativa considere dentro de su planificación determinar el índice de rotación de cuentas por cobrar, mientras que el 15% se mostró indiferente y solo el 16% manifestó estar de acuerdo y totalmente de acuerdo que la cooperativa si considera dentro de su planificación determinar el índice de rotación.

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: Propia

Tabla 3.
¿En la Cooperativa Agraria Frontera San Ignacio, el control de sus cuentas por cobrar le genera continuamente liquidez para solventar sus obligaciones?

	Frec.	%
Totalmente en desacuerdo	22	31%
En desacuerdo	27	38%
Indiferente	10	14%
De acuerdo	10	14%
Totalmente de acuerdo	2	3%
Total	**71**	**100%**

Fuente: Encuesta aplicada

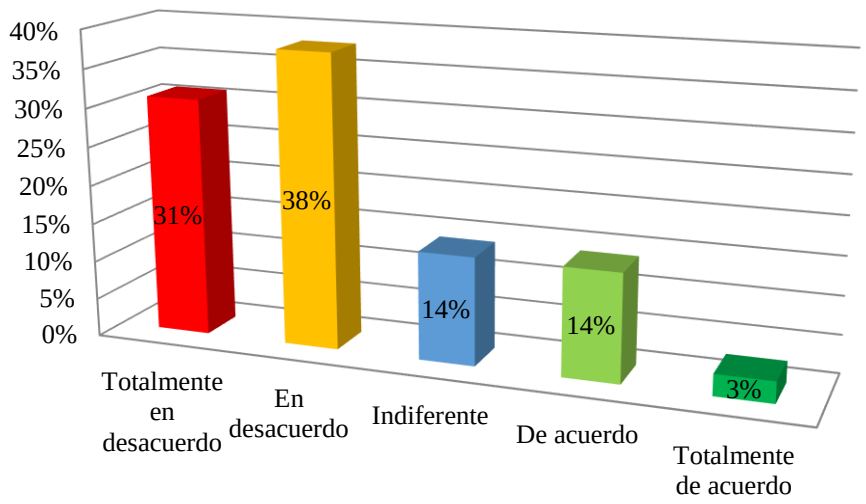

Figura 2. Generación continua de liquidez para solventar obligaciones

De acuerdo a lo encontrado, se puede observar que el 69% se mostró de forma negativa con respecto a que el control de la empresa está generando liquidez de forma continua para poder hacer frente a sus obligaciones, ya que manifestaron estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, mientras que el 14% se mostró indiferente y solo el 17% respondió de forma positiva con respecto a la generación de liquidez, ya que indicaron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo.

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: Propia

Tabla 4.
¿Considera que en la Cooperativa Agraria Frontera San Ignacio, a las cuentas por cobrar le toma poco tiempo en que se conviertan en efectivo?

	Frec.	%
Totalmente en desacuerdo	20	28%
En desacuerdo	25	35%
Indiferente	15	21%
De acuerdo	6	8%
Totalmente de acuerdo	5	7%
Total	**71**	**100%**

Fuente: Encuesta aplicada

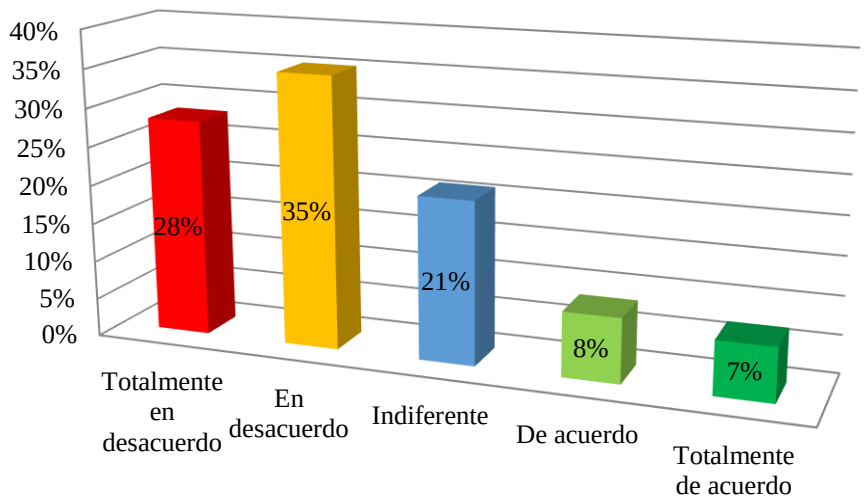

Figura 3. Poca demora de las cuentas por cobrar para ser efectivo

Teniendo en cuenta los resultados, se visualiza que el 63% de los encuestados, respondieron de forma negativa, debido a que estuvieron en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, mientras que el 21% se mostró indiferente y solo un 15% atinó a responder de manera positiva, estando de acuerdo y totalmente de acuerdo que hay poca demora de las cuentas por cobrar para ser efectivo.

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: Propia

Tabla 5.
¿Considera que la Cooperativa Agraria Frontera San Ignacio es eficiente en relación a la organización de la cobranza de sus créditos?

	Frec.	%
Totalmente en desacuerdo	24	34%
En desacuerdo	22	31%
Indiferente	13	18%
De acuerdo	8	11%
Totalmente de acuerdo	4	6%
Total	**71**	**100%**

Fuente: Encuesta aplicada

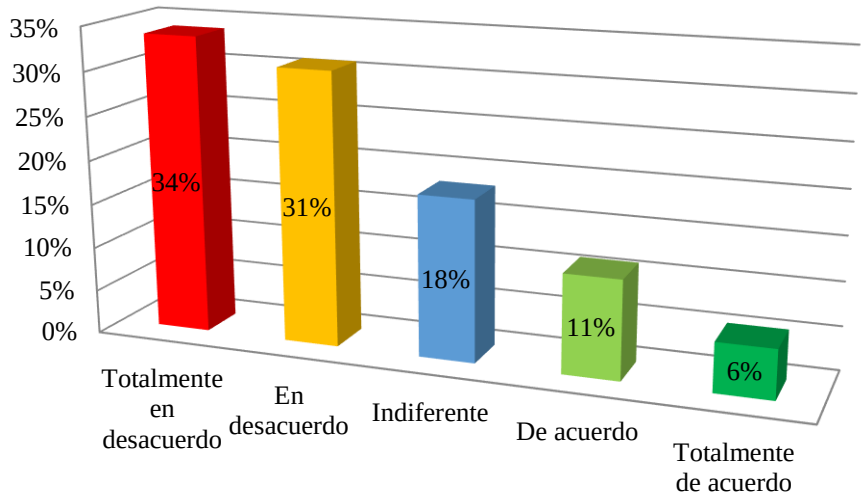

Figura 4. Eficiencia en la cobranza de créditos

En la tabla y figura anterior, se observa que el 65% de los encuestados se mostraron de forma negativa, ya que indicaron estar en descuerdo y totalmente en desacuerdo, con la organización para el cobro de créditos, mientras que el 18% se mostró indiferente y solo 17% respondió de forma positiva, estando de acuerdo y totalmente de acuerdo con la eficiencia en la organización de la empresa en el cobro de crédito.

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: Propia

Tabla 6.
¿La Cooperativa Agraria Frontera San Ignacio tiene un adecuado control del dinero que se tiene por las ventas al crédito?

	Frec.	%
Totalmente en desacuerdo	22	31%
En desacuerdo	27	38%
Indiferente	14	20%
De acuerdo	4	6%
Totalmente de acuerdo	4	6%
Total	**71**	**100%**

Fuente: Encuesta aplicada

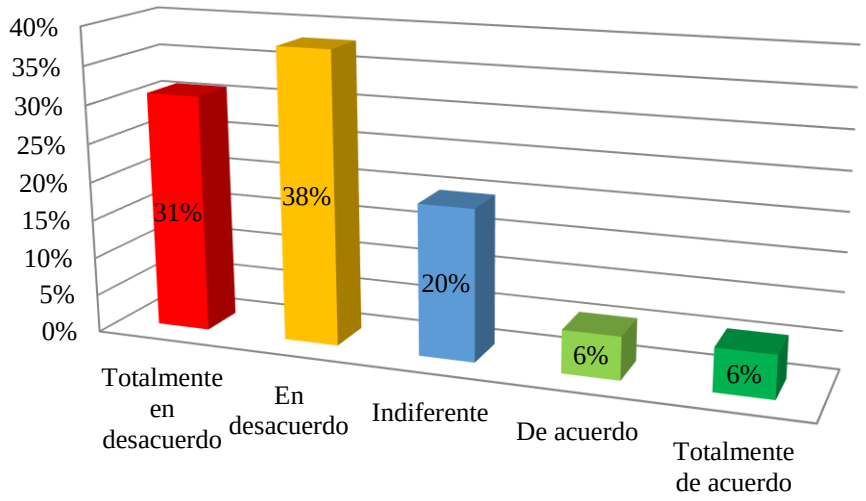

Figura 5. Adecuado control del dinero

Se observa en los resultados que el 69% de los encuestados tuvieron una perspectiva negativa con respecto al adecuado control del dinero, ya que se manifestaron en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con el mismos, mientras que el 20% se mostró indiferente y solo el 12% respondió de forma positiva, ya que indicaron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con el control del dinero.

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: Propia

Tabla 7.
¿Considera que las políticas de crédito y cobranza se planifican de manera adecuada en relación al tiempo promedio de cobro?

	Frec.	%
Totalmente en desacuerdo	23	32%
En desacuerdo	28	39%
Indiferente	8	11%
De acuerdo	9	13%
Totalmente de acuerdo	3	4%
Total	**71**	**100%**

Fuente: Encuesta aplicada

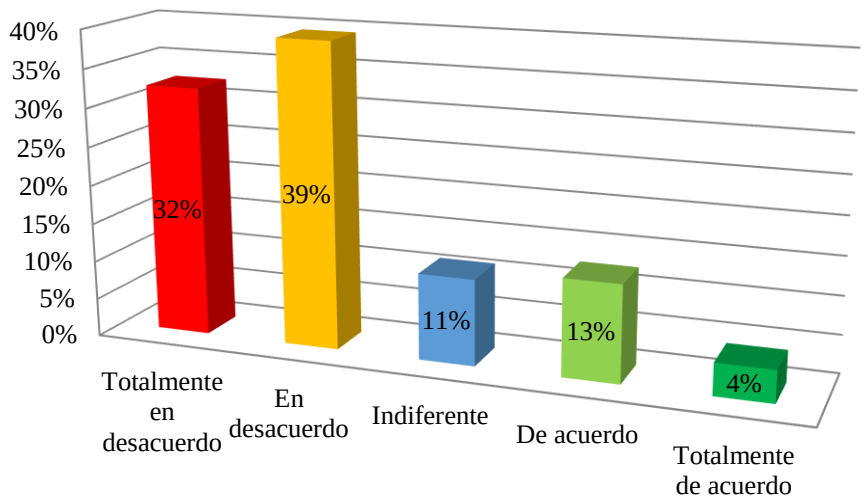

Figura 6. Adecuadas políticas de cobranza y créditos

Según lo observado, se verifica que el 71% de los encuestados se mostró de forma negativa ante si las políticas de cobranza y créditos se planifican adecuadamente, ya que manifestaron estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con las mismas, mientras que el 11% se mostró indiferente y solo un 17% respondió de forma positiva al estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con la planificación de las políticas que tiene la cooperativa.

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: Propia

Tabla 8.
¿Considera usted que la planificación en las ventas por créditos otorgados no se ha incrementado en relación al periodo pasado?

	Frec.	%
Totalmente en desacuerdo	22	31%
En desacuerdo	29	41%
Indiferente	12	17%
De acuerdo	4	6%
Totalmente de acuerdo	4	6%
Total	**71**	**100%**

Fuente: Encuesta aplicada

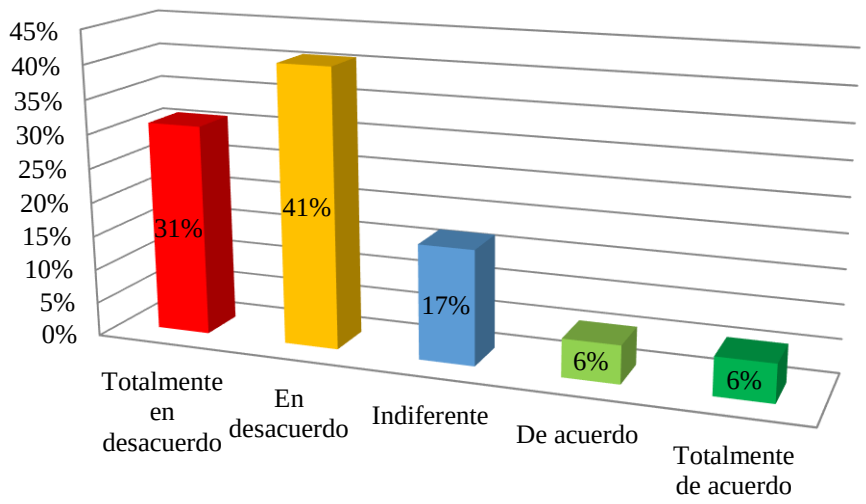

Figura 7. No incremento de créditos otorgados

De acuerdo con los resultados, se observa que el 72% de los encuestados se manifestaron de forma negativa, ya que indicaron estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con respecto a que la planificación ha permitido el incremento de créditos con respecto al periodo anterior, mientras que el 17% se mostró indiferente y solo el 12% respondió de forma positiva porque consideraron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con que la adecuada planificación ha permitido el incremento de créditos.

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: Propia

Tabla 9.
¿El control de las cuentas por cobrar genera los ingresos deseados para la Cooperativa Agraria Frontera San Ignacio?

	Frec.	%
Totalmente en desacuerdo	20	28%
En desacuerdo	27	38%
Indiferente	13	18%
De acuerdo	7	10%
Totalmente de acuerdo	4	6%
Total	**71**	**100%**

Fuente: Encuesta aplicada

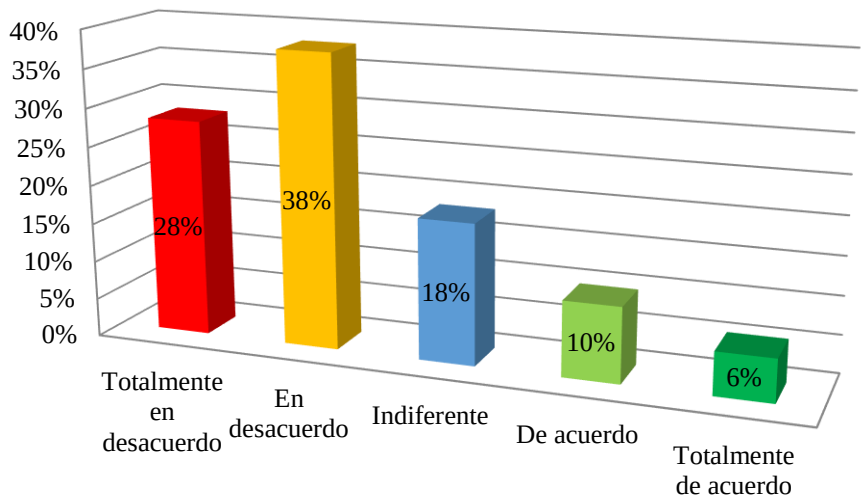

Figura 8. Generación de ingresos deseados

Se encontró que el 66% de los encuestados se manifestó de forma negativa con respecto a la generación de ingresos deseados por la cooperativa a causa del control, ya que estuvieron en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con los mismos, mientras que el 18% se mostró indiferente y el 16% respondió de forma positiva, ya que indicaron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con que el control de las cuentas por cobrar genera los ingresos que tienen.

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: Propia

Tabla 10.
¿Se comunica a los clientes de la Cooperativa Agraria Frontera San Ignacio para que cumplan con los plazos de pago de las ventas por crédito?

	Frec.	%
Totalmente en desacuerdo	19	27%
En desacuerdo	31	44%
Indiferente	12	17%
De acuerdo	4	6%
Totalmente de acuerdo	5	7%
Total	**71**	**100%**

Fuente: Encuesta aplicada

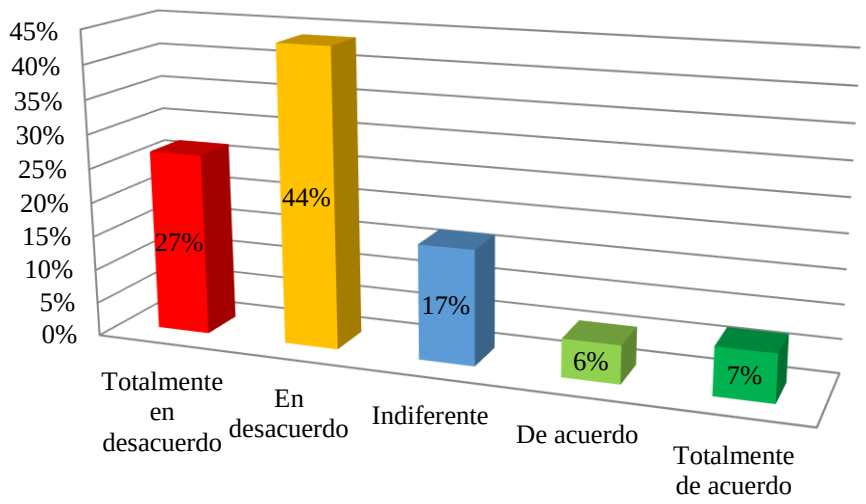

Figura 9. Cumplimiento de plazos de pago de ventas

De acuerdo con los resultados encontrados, el 71% se mostró de forma negativa, ya que indicaron estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con respecto al uso de comunicación efectiva a los clientes sobre el cumplimiento de plazos de pago de ventas, mientras que el 17% se mostró indiferente y solo un 13% tuvo una perspectiva positiva al estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con el uso de una adecuada comunicación que derive en el cumplimiento de los plazos por parte de los clientes.

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: Propia

Tabla 11.
¿La Cooperativa Agraria Frontera San Ignacio mantiene una adecuada comunicación con área de crédito para efectuar un adecuado número de días promedio para el cobro de las ventas al crédito?

	Frec.	%
Totalmente en desacuerdo	24	34%
En desacuerdo	25	35%
Indiferente	9	13%
De acuerdo	9	13%
Totalmente de acuerdo	4	6%
Total	**71**	**100%**

Fuente: Encuesta aplicada

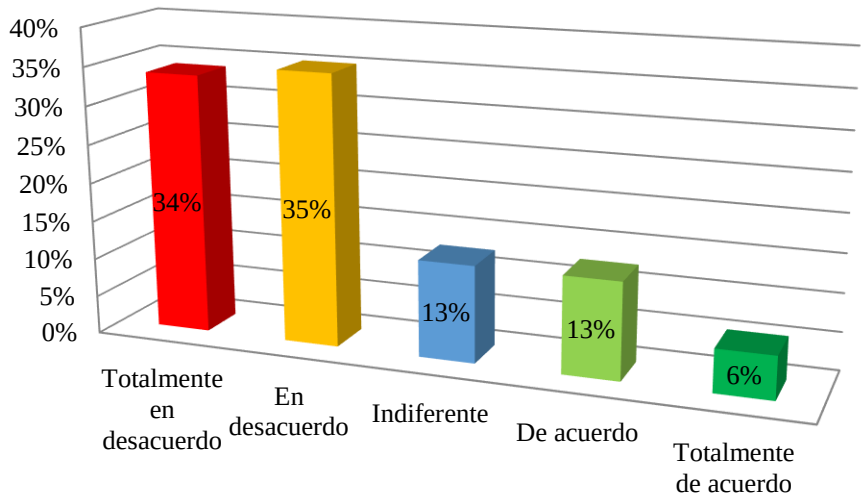

Figura 10. Adecuado número de días promedio

Se pudo encontrar que el 69% de los encuestados se manifestó de forma negativa al responder que están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con que se mantiene una adecuada comunicación con el área de crédito para efectuar el promedio de días para el cobro, mientras que el 13% se mostró indiferente y solo el 19% respondió de forma positiva, al indicar que están de acuerdo y totalmente de acuerdo con que se mantiene una adecuada comunicación con el área de crédito para el establecimiento del número de días para la cobranza.

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: Propia

Identificar el promedio de créditos otorgados de la cooperativa agraria frontera San Ignacio Ltda. 2019.

Cálculo de rotación de Cuentas por cobrar

$$2017 = \frac{S/10{,}209{,}933}{S/1{,}543{,}121}$$

$$2018 = \frac{S/10{,}991{,}703}{S/913{,}314}$$

$$2019 = \frac{S/15{,}925{,}580}{S/2{,}071{,}126}$$

Determinación del promedio de créditos

$$2017 = \frac{S/1{,}543{,}121}{\left(\frac{S/10{,}209{,}933}{360}\right)}$$

$$2018 = \frac{S/913{,}314}{\left(\frac{S/10{,}991{,}703}{360}\right)}$$

$$2019 = \frac{S/2{,}071{,}126}{\left(\frac{S/15{,}925{,}580}{360}\right)}$$

Tabla 12.
Índices de cuentas por cobrar

Ratios	2017	2018	2019
Rotación de cuentas por cobrar	6.62	12.03	7.69
Promedio de créditos otorgados	54	30	47

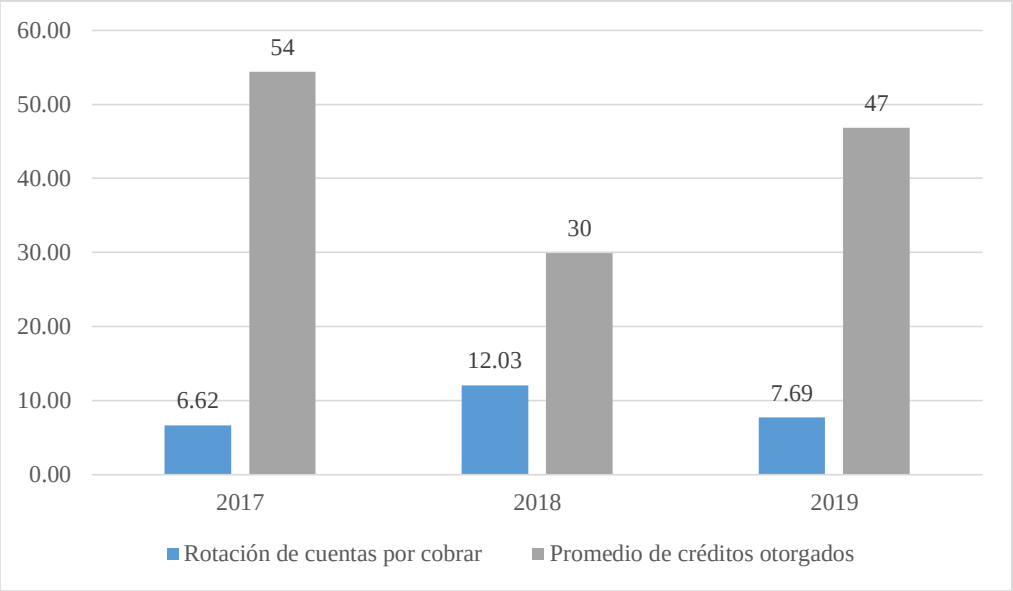

Figura 11. Cuentas por cobrar

Según los resultados encontrados se deduce que la empresa no han gestionado adecuadamente sus políticas de cobranza y el plazo promedio de existencias cuantifica el tiempo que demora la inversión en inventarios hasta convertirlo en efectivo y permite saber el número veces que ha rotado las cuentas por cobrar, como se puede visualizar en el año 2017 fue de 6,62 veces, mientras que para los años siguientes fue de 12.3 veces y 7.69 veces respetivamente, de las cuales demuestran una tendencia irregular en la cooperativa. Luego se tiene el promedio de crédito otorgado a los clientes y evaluar la política de crédito y cobranzas, es decir en cuanto tiempo demora la empresa en convertir en efectivo sus cuentas por cobrar, para el año 2017 fue de 54 días, mientras que para los años 2018 fue de 30 días y para el 2019 de 47 días respectivamente.

IV. DISCUSIÓN

Los resultados permitieron encontrar que la rotación de las cuentas por cobrar es baja, debido a que en el último periodo ha disminuido la rotación de las cuentas y el promedio de créditos se han incrementado, este escenario es causado principalmente porque la empresa no cuenta con políticas ni mecanismo para la cobranza y recuperación de esos créditos de manera efectiva, pues al no plantear objetivos en el corto, mediano y largo plazo los colaboradores no cuentan con objetivos claros, así como el poco control que se le asigna a las cuentas por cobrar, así como precaria organización por parte del personal para ejecutar acciones que permitan mitigar estos problemas; por otro lado, se ha podido hallar es que no tiene ni está generando efectivo para cumplir con sus deudas a corto plazo, por las ventas que quedan pendientes por cobrar demoran mucho tiempo en convertirse en efectivo, algo que recalca la falta de eficiencia en la cobranza de los créditos debido al poco efectivo que tiene la empresa, producto del alto índice de las ventas al crédito, estos resultados fueron corroborados por las datos cuantitativos, donde el mayor índice de rotación de las cuentas por cobrar fue en el periodo 2018 que fue de 12.3 veces, mientras que en el 2017 fue de 6.62 y en el último periodo 2019 fue de 7.69 veces, por lo que se evidencia una notoria disminución de las cuentas por cobrar en el último periodo estudiado.

Este resultado concuerda con los de Lozada (2018), quien halló en un alto nivel de cartera vencida en la empresa objeto de su estudio, debido a que la rotación de las cuentas por cobrar es muy bajo, lo que genera que hay estancamiento del efectivo y no se pueda cumplir con ciertas obligaciones; de igual forma en el estudio de Macías (2017), se encontró que la rotación de los créditos otorgados es ineficiente, ya que no está recuperando en el mismo periodo de tiempo los flujos para cancelar sus obligaciones, además la empresa no tiene una prospectiva a largo plazo de los flujos contables, esto ocasiona que no pueda cubrir sus obligaciones.

Los resultados de los dos autores en mención concuerdan con lo encontrado en este estudio, donde se demostró que la rotación de cuentas por cobrar es muy bajo, al igual que en sus contextos en estudio, algo que no permite que la empresa pueda tener efectivo disponible para afrontar pasivos a corto plazo, al igual que estos investigadores que dentro de su entorno de estudio encontraron similares o parecidas realidades al de este trabajo, ya que las cuentas por cobrar desde un punto de vista de objeto del crédito a

los clientes, se basan con la finalidad de obtener utilidades como cualquier empresa, por ello debe realizar un procedimiento de otorgamiento de créditos, esto siempre y cuanto se puedan implementar políticas crediticias. Lo cual discrepa mucho con lo que mencionan Torres y Avelino (2017), quienes en su teoría mencionan que las empresas que tienen sus cuentas por cobrar de forma normal u óptima, se pueden determinar que son empresas con futuro, ya que tienen capacidad de supervivir en el mercado, debido a la obtención de utilidades que asegura que una entidad determinas los recursos requeridos para su crecimiento e innovación.

También otros resultados demostraron que el promedio de créditos otorgados por la cooperativa es alto, con lo cual demuestra deficiencias en el momento de brindar estos beneficios a sus clientes, ya que los lineamientos de cobranza no son adecuadas, y eso se ve demostrado en el tiempo de cobro, además se ha hallado que los créditos que se han dado han crecido desmesuradamente en relación al último periodo (2018), los socios han manifestado que no tienen los ingresos que ellos esperan, debido a que los cliente no pueden cumplir con el pago de sus deudas al crédito, también mencionaron que no hay un número promedio óptimo de días para el cobro de ventas al crédito, ya que se halló que el año con menos promedio de días para efectuar el cobro fue el 2018 con 30 días, mientras que en el 2017 se encontró un promedio de 54 días y en el último periodo estudiado que fue el 2019 se halló 47 días hallando un incremento de 17 días, algo que afecta en la disponibilidad de efectivo en la empresa.

Este resultado concuerda con los de Hernández (2017), quien llegó a concluir que debido a que la mala evaluación que se realiza en la empresa, hacer que existan demasiadas cuentas por cobrar, lo que ocasiona que la empresa no tenga como cubrir sus obligaciones a corto plazo, debido a que el promedio de días para el cobro efectivo de las ventas al crédito son muy alto, algo que repercute de forma directa; de igual forma Jara (2018), en su estudio llegó a concluir que en la empresa tienen un porcentaje de incremento entre el 8% - 28% de las cuentas por cobrar, esto ocasionado porque no se tienen establecidos los procedimientos para poder hacer la recuperación de las cuentas pendientes por los clientes.

Los autores mencionados respaldan y dan fundamento a los resultados encontrados en este estudio, donde se verifica de forma confiable que muchas empresas tienen problemas con respecto a la cantidad de días que se demoran sus clientes o usuarios

en hacer efectivo el pago de sus deudas con la empresa o mejor dicho el número de días transcurridos, entre el momento en que se realiza la venta y el instante en que se efectúa el pago por los créditos o beneficios que se fueron otorgados, es decir, mide la frecuencia de cómo se recupera los créditos que se dieron, los cuales son muy altos, algo que significa que la empresa está cayendo mucho en brindar este tipo de ayuda a sus clientes con tal de vender, pero esto les puede significar una pérdida a largo plazo, por la indisponibilidad de dinero que tienen para afrontar sus compromisos a corto plazo. Esto discrepa con lo mencionado por Flores (2014), quien indicó en su teoría que, para el promedio de créditos otorgados, se tiene que tener en cuenta que las cuentas por cobrar no tienen que ser mayor a las ventas, ya que si el saldo es mucho mayor produce inmovilización de los fondos de cuentas por cobrar, afectando la capacidad de pago y la adquisición de la organización.

Por último, se pudo demostrar que existe una gestión de cuentas por cobrar inadecuada, debido a que no hay un nivel óptimo de rotación de cuentas por cobrar y el promedio de créditos otorgados es muy alto, además la empresa no está generando dinero con el cual pueda hacerle frente a sus deudas, por otro lado a la cooperativa le toma mucho tiempo que se convierta en efectivo; también se ha evidenciado un control inadecuado por las ventas que tiene a crédito, lo que genera un elevado promedio de días de cobros en la cooperativa, pero un problema que ha agravado más la gestión es que se han incrementado los créditos otorgados y a los beneficiarios de estos créditos (clientes), no cumple con los plazos de pago. Por otro lado, además los índices de gestión, permitieron hallar una baja rotación de cuentas por cobrar durante los tres últimos periodos desde el 2017 a 2019, donde hubo una rotación de 6,62 veces a 12.4 veces siendo irregular su rotación en esos tres años y el promedio de días para el cumplimiento de pago de créditos por parte de los clientes fue de entre 30 a 54 días, lo cual no es un promedio elevado, pero tampoco es favorable para la cooperativa.

Los resultados encontrados coinciden con lo encontrado por Carrera (2017), quien encontró que la gestión de cobranza no ha sido la eficiente, debido a que no se tiene un procedimiento de monitoreo con la finalidad de corroborar el cumplimiento de los objetivos de cobranzas; de igual forma se concuerda con Chávez y Toalombo (2017), quien encontró en su análisis de las cuentas por cobrar, que tiene un alto índice de estas cuentas, por la falta de estrategias de cobro y seguimiento, por lo que se puede indicar que la empresa tiene un déficit para poder cubrir sus obligaciones a corto plazo.

Lo mismo con lo identificado por Lino (2018), quien evidenció que la empresa ha tenido un incremento de las cuentas por cobrar, llegando a representar el 65% de los activos, lo cual la empresa no puede cumplir con sus responsabilidades, para poder realizar sus actividades comerciales. Estos tres últimos autores respaldan los hallazgos en esta investigación y también demuestra la realidad de muchas organizaciones con respecto a un tema que es fundamental para su permanencia en el mercado y la generación de beneficios como lo son las cuentas por cobrar, ya que muchas empresas por vender no se dan cuenta que enfrascan su dinero a un compromiso que muchas veces incluso es a largo plazo lo que imposibilita que muchas de estas organizaciones tengan dinero disponible para afrontar sus obligaciones. Como menciona Machengo et al. (2017), que en su teoría menciona que la gestión de las cuentas por cobrar tiene relación con el monitoreo de las acciones de los gerentes o las políticas de crédito que pueden afectar la administración de las cuentas por cobrar, ya sea positiva o negativamente.

V. CONCLUSIONES-RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Se logró concluir que la rotación de las cuentas por cobrar dentro de la cooperativa es baja, debido a que se ha encontrado que en vez que la empresa pueda disminuir la cantidad de las ventas al crédito, estas han aumentado generando que no tenga suficiente disponibilidad de dinero con el cual pueda solventar sus obligaciones a corto plazo, además otro factor que influye dentro de la rotación es que las políticas de cobranza no permiten realizar el cobro efectivo para agilizar dicha rotación de cuentas por cobrar. Esto es a causa que en la empresa no está gestionando las cuentas por cobrar correctamente, por tanto, se aduce que no se está planificando, controlando, organizando ni comunicando las acciones a tomar en relación a sus cuentas por cobrar.

Se pudo hallar que el promedio de créditos que se otorgan dentro de la cooperativa, es alto, esto debido a la poca racionalidad para entregar las ventas a crédito, es decir los clientes obtienen beneficios para poder pagar en plazos, que muchas veces dejan de pagar o demoran en gran medida para pagar, lo que ocasiona que su promedio para la recuperación de efectivo sea alto, algo que hace que se imposibilite que la empresa tenga los recursos necesarios para su adecuado funcionamiento.

Finalmente se determinó que la gestión de cuentas por cobrar de la cooperativa agraria frontera San Ignacio Ltda. 2019, es inadecuada, debido a que se ha podido evidenciar que dicha organización cuenta con un bajo nivel de efectivo, además la cantidad de créditos que se brindaron, le ha ocasionado que no tenga el efectivo necesario para solventar gastos, lo que también ha generado que los clientes no cumplan con sus plazos de pago ocasionando que la empresa tenga una baja rotación de cuentas por cobrar.

5.2. Recomendaciones

Al gerente de la cooperativa, se le recomienda realizar mejoras en los procedimientos de créditos a otorgar, mediante la elaboración o modificación de nuevas políticas y lineamientos, los cuales sean puedan ayudar a la situación o realidad por la que este atravesando la empresa, esto permitirá tener un control eficiente para poder ayudar con la situación económica y financiera de la empresa.

Al área de ventas de la cooperativa, se recomendaría hacer una restructuración de lineamientos, esto mediante normas que limiten el plazo de días que tiene los clientes para pagar sus compras al crédito, y mejore su promedio de días que demoran en que estás compras se vuelvan efectivo, el cual ayudaría a tener la disponibilidad de recursos necesarias para que la cooperativa cumpla sus funciones y actividades de forma efectiva y adecuada.

Finalmente se recomienda a los futuros investigadores, tomar en consideración los resultados encontrados en el presente estudio, mediante un análisis minucioso del mismo, ya que estos servirán como antecedentes o soportes para los estudios que estén relacionados tanto con la variable gestión de las cuentas por cobrar, evidenciando en los resultados descriptivos, lo que permite abrir camino a un sustento teórico eficiente

REFERENCIAS

Bahamón, M. (25 de julio de 2017). *¿Cómo evitar que las cuentas por cobrar afecten la liquidez de tu negocio?* Obtenido de Mesfix: https://mesfix.com/blog/educacion-financiera/como-evitar-que-las-cuentas-por-cobrar-afecten-la-liquidez-negocio/

Becerra, L., Biamonte, C., & Palacios, E. (2017). *Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Ademinsa S.A.C.* Universidad Peruana de las Américas, Lima. Obtenido de http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/103/ADEMINSA%20S.A%20%201.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Calderón, J. (2014). *Estados Financieros, Teoría y Práctica* (4 ed.). Lima: JMC Editores. Obtenido de https://analisiseefffiecs.files.wordpress.com/2014/05/4-libro-de-estados-financieros.pdf

Carrasco, M., & Farro, C. (2015). *Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar de la empresa de transportes y servicios Vanina E.I.R.L., para mejorar la eficiencia y gestión, durante el período 2012.* Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/205/1/TL_CarrascoOdarMilagros_FarroEspinoCarla.pdf

Carrasco, S. (2018). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación* (2 ed.). Lima: Editorial San Marcos.

Carrera, S. (2017). *Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015.* Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil. Obtenido de https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14504/1/UPS-GT001932.pdf

Chávez, N., & Toalombo, G. (2017). *Alto índice de cuentas por cobrar en la empresa de insumos Pronepac S.A.* Universidad de Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/24214/2/TESIS%20FINAL%2011-10-2017.pdf

Chinchilla, M. (2016). *Gestión empresarial e innovación.* UCA Profesional. Obtenido de http://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Revista-Profesional-Vol-1.pdf

Coronado, Y., & Garcés, C. (2018). *Estrategias de cobranza para reducir la morosidad de las cuentas por cobrar de clientes en la empresa inversiones Valle & Sol E.I.R.L. Chiclayo 2016.* Universidad Señor de Sipán, Chiclayo. Obtenido de http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/6120/Coronado%20Renter%C3%ADa%20%26%20Garces%20Carrion.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cueva, D., & Núñez, J. (2016). *El control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en el cumplimiento de obligaciones de la empresa Protecto One SAC, Chiclayo – 2015.* Universidad Señor de Sipán, Chiclayo. Obtenido de http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4521/Cueva%20Centuri%c3%b3n%20-%20N%c3%ba%c3%b1ez%20Rea%c3%b1o.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Domínguez, G., & Esteban, R. (2017). *Efecto de la gestión financiera de las cuentas por cobrar comerciales en la liquidez y rentabilidad de la empresa GMO Comercial SRL del periodo 2016.* Universidad Tecnológica del Perú , Lima. Obtenido de http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/1604/1/Geraldine%20Dominguez_Rudy%20Esteban_Trabajo%20de%20Suficiencia%20Profesional_Titulo%20Profesional_2017.pdf

Equifax. (29 de agosto de 2017). 7 claves para potenciar la cobranza en su negocio, según Equifax. *Gestión*. Obtenido de https://gestion.pe/tu-dinero/7-claves-potenciar-cobranza-negocio-equifax-142528-noticia/

Fernández, Ó. (12 de Setiembre de 2013). *Planificar, organizar, liderar y controlar o el arte de gestionar nuestros despachos*. Obtenido de Legal Today: https://www.legaltoday.com/opinion/blogs/gestion-del-despacho-blogs/blog-manual-interno-de-gestion/planificar-organizar-liderar-y-controlar-o-el-arte-de-gestionar-nuestros-despachos-2013-09-12/

Fiestas, B. (2018). *Evaluación del proceso de facturación para determinar el impacto en las cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa transportes Pakatnamu SAC, 2017.* Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Obtenido de

http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1413/1/TL_FiestasCuroBrenda.pdf

Figueredo, O., Izquierdo, L., & Padrón, A. (19 de diciembre de 2019). *Cuentas por cobrar y por pagar, una cadena que no se acaba de romper*. Obtenido de Cubadebate: http://www.cubadebate.cu/noticias/2019/12/18/cuentas-por-cobrar-y-por-pagar-una-cadena-que-no-se-acaba-de-romper/#.XgIXxlVKjIU

Flores, J. (2013). *Análisis e interpretación de estados financieros* (4º edición ed.). Lima, Perú: CECOF.

Flores, J. (2014). *Manual practico de estados financieros* (4º edición ed.). Lima: Instituto Pacífico. Obtenido de https://es.scribd.com/document/359254694/MANUAL-PRACTICO-DE-ESTADOS-FINANCIEROS-pdf

García, A. (24 de septiembre de 2018). *¿Cómo gestionar una adecuada política de créditos y cobranzas?* Obtenido de Esan Business: https://www.esan.edu.pe/sala-de-prensa/2018/09/como-gestionar-una-adecuada-politica-de-creditos-y-cobranzas/

Hernández, C. (2017). *Evaluación de créditos y las cuentas por cobrar del segmento de clientes de Lima y provincias de una distribuidora comercial, 2015.* Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/21949/Hern%C3%A1ndez_VCJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernández, H. (2015). La gestión empresarial, un enfoque del siglo XX, desde las teorías administrativas científica, funcional, burocrática y de relaciónes humanas. *Escenarios, 9*(1), 38-51. Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3875234

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *La metodología de la investigación.* Ciudad de México: Mc Graw Hill Education.

Huergo, J. (2014). La gestión de procesos. *UNI pedagógica*, 1-5. Obtenido de http://servicios.abc.gov.ar/lainstitucion/univpedagogica/especializaciones/seminario/materialesparadescargar/seminario4/huergo3.pdf

Hurtado, G. (2017). *Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez del almacén Casa Araujo.* Universidad Laica Vicente Rocafuerte, Guayaquil. Obtenido de http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1661/1/T-ULVR-0696.pdf

Jara, E. (2018). *Cuentas por cobrar de una empresa comercializadora de productos textiles, Lima 2016-2017.* Universidad Norbert Wiener, Lima. Obtenido de http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/2558/TESIS%20Jara%20Elena.PDF?sequence=1&isAllowed=y

Lino, J. (2018). *Gestión de cuentas por cobrar y liquidez en la empresa comercializadora ecuatoriana de calzado, Comecsa S.A., Cantón La Libertad, año 2017.* Universidad Estatal Península de Santa Elena , La Libertad.

Liviapoma, D. (2018). *Impacto de las cuentas por cobrar en el estado de flujo de efectivo de la empresa distribuciones Elera S.R.L. de la provincia de San Ignacio 2016.* Universidad Señor de Sipán, Chiclayo. Obtenido de http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4542/Liviapoma%20Cortez.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Lozada, A. (2018). *Análisis de las cuentas por cobrar en las pequeñas empresas de calzado: caso "Hércules Infantil".* Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ambato. Obtenido de http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2436/1/76713.pdf

Lyani, M. (2018). Effects of Accounts Receivable Financing Practices on Growth of SMEs in Kakamega County. *Expert Journal of Finance, 6,* 1-11. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/326439670_Effects_of_Accounts_Receivable_Financing_Practices_on_Growth_of_SMEs_in_Kakamega_County

Machengo, S., Mutegi, D., & Were, E. (2017). Factors affecting accounts receivables management: a case study of selected pharmaceutical distributors in nairobi county. *International Journal of Business Management & Finance, 1*(21), 347-368. Obtenido de https://pdfs.semanticscholar.org/4ab1/a3ad8ce3c7e0f852ae22ca526cdd4d82b983.pdf

Macías, P. (2017). *Control en la administración de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Globalolimp S.A. de la ciudad de Guayaquil.*

Universidad Laica Vicente Rocafuerte, Guayaquil. Obtenido de http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1967/1/T-ULVR-1777.pdf

Mora, M. (27 de septiembre de 2019). 80% de empresas enfrenta falta de pagos. *El Sol del Centro*. Obtenido de https://www.elsoldelcentro.com.mx/finanzas/80-de-las-empresas-enfrenta-falta-de-pagos-4237578.html

Morales, A., & Morales, J. (2014). *Crédito y cobranza.* México D.F.: Grupo Editorial Patria. Obtenido de https://www.academia.edu/35810501/Credito_y_cobranza_Jose_Antonio_Morales_Castro_FREELIBROS_ORG

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis.* Bogotá: Ediciones de la U.

Ordoñez, S., & Quimi, M. (2017). Gestión financiera de las cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de la compañía Wurth Ecuador S.A. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Obtenido de http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/liquidez-compania-wurth.zip

Polo, R. (2018). *La gestión de créditos y su incidencia en la liquidez de la empresa Caxamarca Gas S.A. - Cajamarca 2017.* Universidad César Vallejo , Chiclayo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/27887/Polo_HRE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ramos, B. (2018). *Cuentas por cobrar para incrementar la liquidez en la empresa comercial Inversiones Tambraico S.A.C Lima, 2018.* Universidad Norbert Wiener, Lima. Obtenido de http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2488/TESIS%20Ramos%20Briguith.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ruíz, Y. (2018). *Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Trade Fega S.A, distrito Miraflores año 2018.* Universidad Peruana de las Américas, Lima. Obtenido de http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/511/GESTI%C3%93N%20DE%20CUENTAS%20POR%20COBRAR%20Y%20SU%20INFLUEN

CIA%20EN%20LA%20LIQUIDEZ%20DE%20LA%20EMPRESA%20TRADE%20FEGA%20S.A%2C%20DISTRITO%20MIRAFLORES%20A%C3%91O%202018.pdf?sequence=1&isAl

Shutterstock. (12 de enero de 2018). *Si hay problemas de liquidez a quién se paga primero: ¿trabajadores o proveedores?* Obtenido de RPP: https://rpp.pe/campanas/contenido-patrocinado/si-hay-problemas-de-liquidez-a-quien-se-paga-primero-trabajadores-o-proveedores-noticia-1099281

Solano, L. (2018). *Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Mercantil S.A.C. año 2018.* Universidad Peruana de las Américas , Lima. Obtenido de http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/537/CUENTAS%20POR%20COBRAR%20Y%20SU%20INCIDENCIA%20EN%20LA%20LIQUIDEZ%20DE%20LA%20EMPRESA%20MERCANTIL%20S.A.C.%20A%C3%91O%202018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tomalá, G. (2018). *Cuentas por cobrar y la liquidez de la compañía de transportes Transcisa S.A., cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2017.* Universidad Estatal Península de Santa Elena, La Libertad. Obtenido de https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/4647/1/UPSE-TCA-2019-0004.pdf

Torres, J., & Avelino, M. (2017). Las Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa ADECAR CÍA. LTDA. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Obtenido de http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/empresa-adecar.zip

Vásquez, L., & Vega, E. (2016). *Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Consermet S.A.C., distrito de Huanchaco, año 2016.* Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo. 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

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

"GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR DE LA COOPERATIVA AGRARIA FRONTERA SAN IGNACIO LTDA. 2019"

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES - INDICADORES			DISEÑO DE INV.
			VARIABLE: Gestión de las cuentas por cobrar			
			Dimensiones	**Indicadores**	**Escala de Medición/e instrumento**	
Problema General: ¿Cómo es la gestión de cuentas por cobrar en la cooperativa agraria frontera San Ignacio Ltda 2019? **Problemas Específicos:** ¿Cómo es la situación actual respecto a la gestión de cuentas por cobrar de la cooperativa agraria frontera San Ignacio Ltda. 2019? ¿Cómo es la situación actual respecto al promedio de créditos otorgados de la cooperativa agraria frontera San Ignacio Ltda. 2019?	**Objetivo General** Determinar la gestión de cuentas por cobrar de la cooperativa agraria frontera San Ignacio Ltda. 2019. **Objetivos específicos**: Identificar la gestión de cuentas por cobrar de la cooperativa agraria frontera San Ignacio Ltda. 2019. Identificar el promedio de créditos otorgados de la cooperativa agraria frontera San Ignacio Ltda. 2019.	**Hipótesis General:** H_1: La gestión de cuentas por cobrar de la cooperativa agraria frontera San Ignacio Ltda. 2019, es inadecuada. H_0: La gestión de cuentas por cobrar de la cooperativa agraria frontera San Ignacio Ltda. 2019, es inadecuada.	Elementos Rotación de cuentas por cobrar Promedio de créditos otorgados	Planificar Organizar Comunicar Controlar Ventas/ Cuentas por cobrar Cuentas por cobrar/ventas al crédito/360	Escala: Ordinal/Razón Instrumentos: Cuestionario Guía de análisis documental	No experimental.

Anexo 2: Cuestionario

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Se le solicita su colaboración respondiendo las siguientes preguntas, el presente cuestionario tiene como objetivo; recabar información sobre la gestión de cuentas por cobrar. Marque (X) donde crea que represente su elección de acuerdo a la pregunta.

Escala de Medición	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Valoración	1	2	3	4	5

GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR						
	Rotación de cuentas por cobrar	1	2	3	4	5
1	¿Considera dentro de su planificación determinar el índice de rotación de cuentas por cobrar en la Cooperativa Agraria Frontera San Ignacio?					
2	¿En la Cooperativa Agraria Frontera San Ignacio, el control de sus cuentas por cobrar le genera continuamente liquidez para solventar sus obligaciones?					
3	¿Considera que, en la Cooperativa Agraria Frontera San Ignacio, a las cuentas por cobrar le toma poco tiempo en que se conviertan en efectivo?					
4	¿Considera que la Cooperativa Agraria Frontera San Ignacio es eficiente en relación a la cobranza de sus créditos?					
5	¿La Cooperativa Agraria Frontera San Ignacio tiene un adecuado control del dinero que se tiene por las ventas al crédito?					
	Promedio de créditos otorgados					
6	¿Considera que las políticas de crédito y cobranza se planifican de manera adecuada en relación al tiempo promedio de cobro?					
7	¿Considera usted que la planificación en las ventas por créditos otorgados no se han incrementado en relación al periodo pasado?					
8	¿El control de las cuentas por cobrar genera los ingresos deseados para la Cooperativa Agraria Frontera San Ignacio?					
9	¿Se comunica a los clientes de la Cooperativa Agraria Frontera San Ignacio para que cumplan con los plazos de pago de las ventas por crédito?					
10	¿La Cooperativa Agraria Frontera San Ignacio mantiene una adecuada comunicación con el área de créditos para efectuar un adecuado número de días promedio para el cobro de las ventas al crédito?					

Anexo 3: Guía de análisis documental

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Con la información contable de la Cooperativa Agraria Frontera San Ignacio Ltda, se podrá completar los datos mostrados a continuación.

Indicadores	Ratios	Año 1	Año 2	Año 3
Cuentas por cobrar	**Rotación de cuentas por cobrar:** Ventas/Cuentas por cobrar			
	Promedio de créditos otorgados: Cuentas por cobrar/ventas al crédito/360			

Anexo 3: Juicio de expertos

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Victor Paico Adrianzén
	PROFESIÓN	Contador Público
	ESPECIALIDAD	Mg. Tributacion y Asesoria Fiscal
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	35 años
	CARGO	Docente en I.E.S.T.P.S.I
GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR DE LA COOPERATIVA AGRARIA FRONTERA SAN IGNACIO LTDA.2019		
DATOS DE LOS TESISTAS		
NOMBRES	Erika Juanita Larreategui Lalangui	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	**GENERAL** Determinar la Gestión de Cuentas por Cobrar de la Cooperativa Agraria Frontera San Ignacio Ltda. 2019	
	ESPECÍFICOS Identificar la Gestión de Cuentas por Cobrar de la Cooperativa Agraria Frontera San Ignacio Ltda. 2019. Identificar el Promedio de Créditos Otorgados de la Cooperativa Agraria Frontera San Ignacio Ltda. .2019.	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "*TA*" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 10 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cron Bach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	

ROTACION DE CUENTAS POR COBRAR		
1.	**¿Considera dentro de su planificación determinar el índice de rotación de cuentas por cobrar en la Cooperativa Agraria Frontera San Ignacio?**	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
2.	**¿En la Cooperativa Agraria Frontera San Ignacio, el control de sus cuentas por cobrar le genera continuamente liquidez para solventar sus obligaciones?**	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
3.	**¿Considera que en la Cooperativa Agraria Frontera San Ignacio, a las cuentas por cobrar le toma poco tiempo en que se conviertan en efectivo?**	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
4.	**¿Considera que la Cooperativa Agraria Frontera San Ignacio es eficiente en relación a la organización de la cobranza de sus créditos?**	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____

5.	**¿La Cooperativa Agraria Frontera San Ignacio tiene un adecuado control del dinero que se tiene por las ventas al crédito?**	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
PROMEDIO DE CRÉDITOS OTORGADOS		
6.	**¿Considera que las políticas de crédito y cobranza se planifican de manera adecuada en relación al tiempo promedio de cobro?**	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
7.	**¿Considera usted que la planificación en las ventas por créditos otorgados no se han incrementado en relación al periodo pasado?**	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
8.	**¿El control de las cuentas por cobrar genera los ingresos deseados para la Cooperativa Agraria Frontera San Ignacio?**	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____

9. **¿Se comunica a los clientes de la Cooperativa Agraria Frontera San Ignacio para que cumplan con los plazos de pago de las ventas por crédito?**	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS:
10. **¿La Cooperativa Agraria Frontera San Ignacio mantiene una adecuada comunicación con área de créditos para efectuar un adecuado número de días promedio para el cobro de las ventas a crédito?**	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS:

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA 10 N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	

MG. CPCC. VICTOR PAICO ADRIANZEN
MAT. 012-48 COLG. CONT. CAJAMARCA
COD. AUDITOR N° 138 COLG. CONT. LAMBAYEQUE

JUEZ - EXPERTO

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Elmer Walter Oliva Lozano
	PROFESIÓN	Contador Público
	ESPECIALIDAD	Mg. Administracion de Negocios
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	13 años
	CARGO	Gerente Estudio Contable
GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR DE LA COOPERATIVA AGRARIA FRONTERA SAN IGNACIO LTDA.2019		
DATOS DE LOS TESISTAS		
NOMBRES	Erika Juanita Larreategui Lalangui	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	**GENERAL** Determinar la Gestión de Cuentas por Cobrar de la Cooperativa Agraria Frontera San Ignacio Ltda. 2019	
	ESPECÍFICOS Identificar la Gestión de Cuentas por Cobrar de la Cooperativa Agraria Frontera San Ignacio Ltda. 2019. Identificar el Promedio de Créditos Otorgados de la Cooperativa Agraria Frontera San Ignacio Ltda. .2019.	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "*TA*" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 10 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cron Bach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	

ROTACION DE CUENTAS POR COBRAR	
1. ¿Considera dentro de su planificación determinar el índice de rotación de cuentas por cobrar en la Cooperativa Agraria Frontera San Ignacio?	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
2. ¿En la Cooperativa Agraria Frontera San Ignacio, el control de sus cuentas por cobrar le genera continuamente liquidez para solventar sus obligaciones?	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
3. ¿Considera que en la Cooperativa Agraria Frontera San Ignacio, a las cuentas por cobrar le toma poco tiempo en que se conviertan en efectivo?	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
4. ¿Considera que la Cooperativa Agraria Frontera San Ignacio es eficiente en relación a la organización de la cobranza de sus créditos?	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____

5.	**¿La Cooperativa Agraria Frontera San Ignacio tiene un adecuado control del dinero que se tiene por las ventas al crédito?**	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
PROMEDIO DE CRÉDITOS OTORGADOS		
6.	**¿Considera que las políticas de crédito y cobranza se planifican de manera adecuada en relación al tiempo promedio de cobro?**	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
7.	**¿Considera usted que la planificación en las ventas por créditos otorgados no se han incrementado en relación al periodo pasado?**	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
8.	**¿El control de las cuentas por cobrar genera los ingresos deseados para la Cooperativa Agraria Frontera San Ignacio?**	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____

9.	**¿Se comunica a los clientes de la Cooperativa Agraria Frontera San Ignacio para que cumplan con los plazos de pago de las ventas por crédito?**	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
10.	**¿La Cooperativa Agraria Frontera San Ignacio mantiene una adecuada comunicación con área de crédito para efectuar un adecuado número de días promedio para el cobro de las ventas a crédito?**	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA 10 N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	

Elmer Walter Ortiz Lozano
CONTADOR PUBLICO
N° MAT. 02-4069

JUEZ - EXPERTO

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Diego León Rodríguez
	PROFESIÓN	Contador Público
	ESPECIALIDAD	Mg. Administracion de Negocios - MBA
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	10 años
	CARGO	Administrador General - Tiendas Reyes SAC

GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR DE LA COOPERATIVA AGRARIA FRONTERA SAN IGNACIO LTDA.2019

DATOS DE LOS TESISTAS	
NOMBRES	Erika Juanita Larreategui Lalangui
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	**GENERAL** Determinar la Gestión de Cuentas por Cobrar de la Cooperativa Agraria Frontera San Ignacio Ltda. 2019
	ESPECÍFICOS Identificar la Gestión de Cuentas por Cobrar de la Cooperativa Agraria Frontera San Ignacio Ltda. 2019. Identificar el Promedio de Créditos Otorgados de la Cooperativa Agraria Frontera San Ignacio Ltda. .2019.

EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "*TA*" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 10 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cron Bach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.

ROTACION DE CUENTAS POR COBRAR	
1. ¿Considera dentro de su planificación determinar el índice de rotación de cuentas por cobrar en la Cooperativa Agraria Frontera San Ignacio?	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
2. ¿En la Cooperativa Agraria Frontera San Ignacio, el control de sus cuentas por cobrar le genera continuamente liquidez para solventar sus obligaciones?	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
3. ¿Considera que en la Cooperativa Agraria Frontera San Ignacio, a las cuentas por cobrar le toma poco tiempo en que se conviertan en efectivo?	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
4. ¿Considera que la Cooperativa Agraria Frontera San Ignacio es eficiente en relación a la organización de la cobranza de sus créditos?	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____

5.	**¿La Cooperativa Agraria Frontera San Ignacio tiene un adecuado control del dinero que se tiene por las ventas al crédito?**	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
PROMEDIO DE CRÉDITOS OTORGADOS		
6.	**¿Considera que las políticas de crédito y cobranza se planifican de manera adecuada en relación al tiempo promedio de cobro?**	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
7.	**¿Considera usted que la planificación en las ventas por créditos otorgados no se han incrementado en relación al periodo pasado?**	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
8.	**¿El control de las cuentas por cobrar genera los ingresos deseados para la Cooperativa Agraria Frontera San Ignacio?**	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____

9.	**¿ Se comunica a los clientes de la Cooperativa Agraria Frontera San Ignacio para que cumplan con los plazos de pago de las ventas por crédito?**	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
10.	**¿ La Cooperativa Agraria Frontera San Ignacio mantiene una adecuada comunicación con área de crédito para efectuar un adecuado número de días promedio para el cobro de las ventas a crédito?**	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA 10 N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	

C.P.C. Diego León Rodríguez
MAT. 02 - 4[illegible]
IUF7 EXPERTO