



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**“Control de Cuentas por Cobrar y la Liquidez en las Empresas de  
Servicios Digitales, en el Distrito de San Borja, Año 2017.”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
CONTADOR PÚBLICO**

**AUTORA**

Lilibeth, Alarcon Herrera

**ASESOR**

Mg. Marco Antonio, Mera Portilla

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Finanzas

**LIMA - PERÚ**

**2017**

Página del jurado



-----  
Dra. Sáenz Arenas Esther Rosa

Presidente



-----  
Mg. Mera Porfilla Marco Antonio

Secretario



-----  
Mg. Vásquez Vásquez Luz Maribel

Vocal

El presente trabajo está dedicado, en primer lugar, a Dios por darme la vida y la fortaleza en todo momento, también va dedicado con todo mi cariño a mis padres las personas que hicieron todo en la vida para que yo pudiera lograr mis metas, por motivarme a seguir adelante.

Agradezco a mis padres por apoyarme en todo momento, por los valores que me han inculcado y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación y sobre todo por ser un gran ejemplo a seguir.

Agradezco a los profesores del curso de investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Cesar Vallejo por orientarnos en nuestro trabajo, en especial al MG. Mera Portillo Marco por compartir sus experiencias y motivarnos a seguir adelante.

## Presentación

Señores miembros del jurado calificador:

En cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada “control de cuentas por cobrar y la liquidez en las empresas de servicios digitales, en el distrito de san Borja, año 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Contador Público.

Tiene como finalidad demostrar que el control de cuentas por cobrar tiene relación con la liquidez de las empresas de servicios digitales así como informar sobre las ventajas que este título valor, ofrecerá al evaluar las diferentes alternativas de liquidez, un adecuado control de cobranza que permitirá a las empresas a no endeudarse y de lograr una mayor competitividad y estabilidad económica.

El presente trabajo de investigación está estructurado bajo el esquema de 8 capítulos. En el capítulo I, se expone la introducción. En capítulo II, se presenta el marco metodológico y método de investigación. En el capítulo III, se muestran los resultados de la investigación. En el capítulo IV, las discusiones. En el capítulo V, las conclusiones. En el capítulo VI, se presenta las recomendaciones. En el capítulo VII y VIII, se detallan las referencias bibliográficas y anexos: el Instrumento, la matriz de consistencia y la validación del instrumento.

Atte.



---

Alarcon Herrera Lilibeth  
DNI: 4801779

### **Declaración de autenticidad**

Yo, Lilibeth Alarcon Herrera con DNI N° 48017790, a efecto de cumplir con los criterios de evaluación de la experiencia curricular de Metodología de Investigación Científica, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 15 de diciembre de 2017



---

Alarcon Herrera Lilibeth  
DNI: 48017790

## Índice

Página del jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Presentación.....	vi
Declaración de autenticidad.....	vii
ÍNDICE.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
<b>CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>14</b>
1.1 Realidad Problemática .....	15
1.2 Trabajos previos.....	16
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	19
1.3.1 Ventas al crédito.....	20
1.3.2 Ventas .....	21
1.3.3 Riesgos de ventas.....	21
1.3.4 Cobranza directa .....	21
1.3.5 Política de cobranza .....	22
1.3.8 Norma de crédito.....	22
1.3.9 Liquidez.....	23
1.3.9.1 Ratio de liquidez.....	24
1.3.9.2 Capacidad de pago.....	25
1.3.9.3 Solvencia financiera.....	25
1.3.9.4 Dinero en efectivo .....	25
1.3.9.5 Pago de tributos .....	25
1.3.9.6 Pago de planilla .....	25
1.3.9.7 Préstamos .....	26
1.4.9 Pago de Alquileres .....	26



1.4	Formulación del problema general .....	26
1.4.1	Problemas Específicos.....	26
1.5	Justificación del estudio .....	27
1.6	Hipótesis.....	28
1.6.1	Hipótesis General.....	28
1.6.2	Hipótesis Específicos .....	28
1.7	Objetivos.....	28
1.7.1	Objetivo General.....	28
1.7.2	Objetivos Específicos .....	28
	<b>CAPÍTULO II: MÉTODO.....</b>	<b>29</b>
2.1	Tipo de estudio .....	30
2.1.1	Investigación básica, no experimental: .....	30
2.1.2	Diseño de Investigación .....	30
2.1.3	Diseño no experimental transversal Descriptivo: .....	30
2.2	Variables, Operacionalización .....	30
2.2.1	Variable independiente: control de cuentas por cobrar.....	30
2.2.2	Variable dependiente: liquidez .....	31
2.3	población, muestreo y muestra.....	33
2.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	35
2.5	Métodos de análisis de datos.....	37
2.6	Aspectos éticos .....	39
	<b>CAPÍTULO III: RESULTADOS.....</b>	<b>40</b>
3.1	Análisis de confiabilidad del instrumento control de cuentas por cobrar.....	41
3.2	Tablas Cruzadas.....	53
3.3	Prueba de Normalidad.....	57
3.4	Contrastación de Hipótesis.....	61
	<b>CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN.....</b>	<b>65</b>
	<b>CAPÍTULO V :CONCLUSIONES.....</b>	<b>69</b>
	<b>CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES.....</b>	<b>71</b>
	<b>CAPÍTULO VII: REFERENCIAS.....</b>	<b>73</b>
	<b>CAPÍTULO VIII: ANEXOS.....</b>	<b>76</b>

## ÍNDICE DE TABLA

<b>Tabla 1:</b> Escala de Likert.....	35
<b>Tabla 2:</b> Validación de instrumento.....	36
<b>Tabla 3:</b> Análisis de fiabilidad.....	36
<b>Tabla 4:</b> Aspectos Éticos.....	39
<b>Tabla 5:</b> Resumen de procesamiento de casos variable 1.....	42
<b>Tabla 6:</b> Estadística de total de elemento.....	43
<b>Tabla 7:</b> Criterio de confiabilidad.....	44
<b>Tabla 8:</b> Resumen de procesamiento de casos variable 1.....	45
<b>Tabla 9:</b> Estadística de total de elementos.....	46
<b>Tabla 10:</b> Frecuencia agrupada de control de cuentas por cobrar.....	47
<b>Tabla 11:</b> Frecuencia agrupada ventas al credito.....	48
<b>Tabla 12:</b> Frecuencia agrupada de Políticas de Crédito.....	49
<b>Tabla 13:</b> Frecuencias agrupada de Liquidez.....	50
<b>Tabla 14:</b> Frecuencia agrupada de grado de Liquidez.....	51
<b>Tabla 15:</b> Frecuencia agrupada de obligaciones a corto plazo.....	52
<b>Tabla 16:</b> Tabla Cruzada entre Cuentas por Cobrar y liquidez.....	53
<b>Tabla 17:</b> Tabla Cruzada entre Cuentas por Cobrar y grado de liquidez.....	54
<b>Tabla 18:</b> Tabla Cruzada liquidez y ventas al crédito.....	55
<b>Tabla 19:</b> Tabla cruzada liquidez y política de crédito.....	56
<b>Tabla 20:</b> Prueba de normalidad de control de cuentas por cobrar y Liquidez.....	57
<b>Tabla 21:</b> Prueba de normalidad de control de cuentas por cobrar y grado de Liquidez.....	58
<b>Tabla 22:</b> Prueba de normalidad de liquidez y ventas al crédito.....	59
<b>Tabla 23:</b> Prueba de normalidad de liquidez y política de crédito.....	60
<b>Tabla 24:</b> Prueba de correlación de cuentas por cobrar y liquidez.....	61
<b>Tabla 25:</b> Prueba de correlación de control de cuentas por cobrar y grado de liquidez.....	62
<b>Tabla 26:</b> Prueba de correlación de liquidez y ventas al crédito.....	63
<b>Tabla 27:</b> Prueba de correlación de liquidez y política de crédito.....	64

**ÍNDICE DE FIGURA**

<b>Figura 1:</b> Frecuencia agrupada porcentual de control de cuentas por cobrar.....	47
<b>Figura 2:</b> Frecuencia agrupada porcentual de ventas al crédito.....	48
<b>Figura 3:</b> Frecuencia agrupada porcentual de políticas de crédito. ....	49
<b>Figura 4:</b> Frecuencia agrupada porcentual de liquidez.....	50
<b>Figura 5:</b> Frecuencia agrupada porcentual de grado de liquidez.....	51
<b>Figura 6:</b> Frecuencia agrupada porcentual de obligaciones a corto plazo.....	52

## RESUMEN

La presente investigación posee como objetivo general determinar de qué manera el control de cuentas por cobrar se relacionan con la liquidez en las empresas de servicios digitales, en el distrito de san Borja, año 2017.

Para cumplir dicho objetivo se emplea la metodología de investigación de tipo básica, nivel de estudio descriptivo correlacionar y será medida según dos variables de estudios, así mismo el diseño empleado es el no experimental debido que no se realizará modificaciones o manipulación en las variables. Así mismo la población y muestra de estudio que se ha tomado en cuenta a la presente tesis se encuentra conformada por 56 trabajadores de las empresas de servicios digitales aplicando como instrumento el cuestionario. La obtención de datos se realiza a través de la técnica de la encuesta y está conformada por 32 ítems, debidamente estructurada y validada, siguiendo la escala de medición de tipo Likert. La variable control de cuentas por cobrar se encuentra conformada por 16 ítems y la variable liquidez está conformada por 16. El proceso estadístico fue obtenido con el respaldo del sistema de spss versión 21, el cual se emplea para realizar el análisis descriptivo correlacional de las variables de investigación.

Finalmente, en relación a la hipótesis general sometida a prueba de correlación Rho de Spearman, alcanzo un p-(sig.) de 0.000 siendo menor a 0.05; los resultados demuestran que si existe relación entre el control de cuentas por cobrar y la liquidez de las empresas de servicios digitales en san Borja.

Palabras claves: cuentas por cobrar, liquidez y política de crédito.

## ABSTRACT

The general objective of this research is to determine how the control of accounts receivable relates to liquidity in the digital services companies in the district of San Borja, 2017.

In order to meet this objective, the research methodology of basic type, level of descriptive correlational study and will be measured according to two study variables, likewise the design used is the non-experimental because no modifications or manipulation will be made in the variables. Likewise, the population and sample of study that has been taken into account to this thesis is made up of 56 workers from digital service companies applying the questionnaire as an instrument. The data collection is done through the survey technique and consists of 32 items, properly structured and validated, following the Likert-type measurement scale. The variable control of accounts receivable is made up of 16 items and the liquidity variable is made up of 16. The statistical process was obtained with the support of the spss version 2 system, which is used to perform the descriptive correlational analysis of the variables research.

Finally, in relation to the general hypothesis subjected to Spearman's Rho correlation test, I reach a p- (sig.) Of 0.000 being less than 0.05; The results show that there is a relationship between the control of accounts receivable and the liquidity of digital services companies in San Borja.

Keywords: accounts receivable liquidity credit policy.