



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO DE:
Bachiller en contabilidad

“Importancia del conocimiento de las Cuentas por Cobrar de la empresa
Data Tel S.A, Lima - 2017”

AUTORA:

Cabrera Anastacio, Rocío Virginia

ASESOR:

Mg. Odoña Beatriz Panche Rodríguez

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

CALLAO – PERÚ

2017



ACTA DE SUSTENTACIÓN

El Jurado encargado de evaluar el Trabajo de Investigación, presentado por don (ña):

CABRERA ANASTACIO ROCIO VIRGINIA

Cuyo Título es:

Importancia del conocimiento de las Cuentas por Cobrar de la Empresa DATA TEL, Lima 2017

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 19 (número) Decisante (letras).

Callao, 28 de noviembre del 2017.

Signature of M.G. Flavio Castro Caravel
PRESIDENTE
M.G. Flavio Castro Caravel

Signature of Secretario
SECRETARIO

Signature of M.G. Beatriz Panche Rodriguez
VOCAL
M.G. Beatriz Panche Rodriguez

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general “Identificar la importancia de las cuentas por cobrar de la empresa Data Tel S.A., año 2017.”. El método utilizado fue descriptivo, con un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con un nivel descriptivo y diseño no experimenta. El estudio estuvo constituido por una muestra de 20 colaboradores del área contable de la empresa Data Tel S.A. Como instrumento de medición se realizó un cuestionario, el cual fue elaborado por 12 preguntas en escala de Likert, posteriormente, se precedió a analizarlo mediante el software estadístico SPSS 24, logrando medir el nivel de descriptivo de la relación que existe entre las cuentas por cobrar con sus respectivas dimensiones. Por último, se logró resultados significativos que demostraron la importancia de las cuentas por cobrar en la empresa Data Tel S.A, 2017.

Palabras claves: Cuentas por cobrar

ABSTRACT

The general objective of this research work is "Identify the importance of accounts receivable from the company Data Tel S.A., year 2017.". The method used was descriptive, with a quantitative approach, applied type, with a descriptive level and design does not experiment. The study consisted of a sample of 20 employees from the accounting area of the company Data Tel S.A. As a measuring instrument a questionnaire was carried out, which was elaborated by 12 questions on a Likert scale, later, it was preceded to analyze it by means of the statistical software SPSS 24, being able to measure the descriptive level of the relationship that exists between accounts receivable with their respective dimensions. Finally, significant results were achieved that demonstrated the importance of accounts receivable in the company Data Tel S.A, 2017.

Keywords: Accounts receivable

ÍNDICE

	Página
PORTADA	
ACTA DE SUSTENTACIÓN	ii
RESUMEN	iii
Abstract	iv
ÍNDICE	
I. INTRODUCCIÓN	
1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA	7
1.1.1 Planteamiento del problema	7
1.1.2 Formulación del problema	9
1.2 JUSTIFICACIÓN	9
1.3 ANTECEDENTES	11
Internacionales	11
Nacionales	12
1.4 OBJETIVOS	14
1.4.1 Objetivo General	14
1.4.2 Objeto Especifico	14
1.5 TEORÍA QUE FUNDAMENTE EL ESTUDIO	14
1.6 MARCO METODOLÓGICO	18
1.6.1 Diseño de investigación	18
1.6.2 Variables, operacionalización	19
1.6.3 Población y muestra	20
1.6.4 Técnica e instrumento de recolección de datos	21
1.6.5 Validez y confiabilidad	21
II. DESARROLLO	24
2.1 DESCRIPCION DE RESULTADOS	24
2.2 DISCUSIÓN	28
III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	31

IV. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS 33**ANEXOS**

Instrumento	37
Validación de Instrumento	38
Matriz de consistencia	41
Acta de originalidad de Investigación	42
Pantallazo Turnitin	43
Autorización electrónica	44
Autorización de la versión final	45

I. INTRODUCCIÓN

1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA

1.1.1 Planteamiento del problema

A nivel mundial las empresas buscan nuevas herramientas y procedimientos para mantener a sus clientes; para la cual ofrecen muchas formas para poder captarlos, como la de otorgar créditos, pero a la vez esto trae consigo un riesgo para las empresas de manera directa.

En Latinoamérica, según los estudios realizados por la Superintendencia de Bancos de Ecuador (2016), las empresas consideran oportuno expandir sus procedimientos a crédito para que puedan lograr atraer más porcentajes de clientes, incrementando sus procedimientos a crédito y afectando la inseguridad de no asegurar un gran porcentaje de los créditos asignados.

En el contexto nacional, hoy en día se vive una realidad económica muy cambiante, por la cual las empresas inician la búsqueda de nuevas herramientas que permitan desarrollar sus actividades y acoplarse a las nuevas exigencias que nos existe el entorno; obligándolos a tomar nuevas medidas que permitan mantener el negocio en marcha, velando por mantener satisfechos a sus clientes y desarrollando altos niveles de rentabilidad, afianzando su permeancia y competitividad en el mercado.

Por medio de esto, la tarea de cobranza, es un trabajo más y más engorroso para las empresas, debido a que esto conlleva el no cumplimiento de la cancelación del pago de los saldos en peligro de la cartera y nómina de pagos pasados.

Las empresas de telecomunicaciones se dedican a la venta y prestación de servicios que impulsen la comunicación a través del uso de las últimas tecnologías, teniendo una gran demanda, la cual permite mejorar el sistema de trabajo y controlar la falsificación o robo de software informáticos y a la vez estar actualizados con lo último de la tecnología

para nuestras empresas. Gran parte del mercado no es atendida por las empresas de telecomunicaciones, en donde encontramos a Data Tel S.A, quien presenta una situación financiera desfavorable a causa de diversos motivos, como una inadecuada o inexistente planificación financiera; específicamente en la deficiencia en la gestión de las cuentas por cobrar.

Gran parte del mercado no es atendida por las empresas de telecomunicaciones, en donde encontramos a Data Tel S.A, quien presenta una situación financiera desfavorable a causa de diversos motivos, como una inadecuada o inexistente planificación financiera; específicamente en la deficiencia en la gestión de las cuentas por cobrar. Resulta de mucha importancia la implementación de instrumentos que ayuden al correcto desarrollo de la actividad económica, afianzando la salud financiera de la empresa, disminuyendo riesgos y tomando decisiones precisas, coherentes y oportunas para lograr los objetivos propuestos.

Asimismo, fue necesario determinar la importancia de las cuentas por cobrar de la empresa Data Tel S.A, para tal efecto se analizaron los temas de procedimientos para otorgar créditos, identificación de morosidad Y procedimientos de cobranza; considerando que las cuentas por cobrar son los créditos que una organización otorga a sus clientes en la venta de bienes o servicios, estos activos corrientes constituyen importantes inversiones para la mayor parte de ellas, además de representar proporciones considerables de los activos totales, por tal razón, es de vital importancia que las empresas mejoren sus sistemas de cobros de una forma más oportuna, puesto que la demora excesiva de ellos afecta la liquidez.

Resulta de mucha importancia la implementación de instrumentos que ayuden al correcto desarrollo de la actividad económica, afianzando la salud financiera de la empresa, disminuyendo riesgos y tomando decisiones precisas, coherentes y oportunas para lograr los objetivos propuestos.

Los altos niveles de cuentas por cobrar en la empresa. Data Tel S.A, afectan directamente debido a que la empresa no puede cumplir con sus obligaciones y reinvertir sus ganancias; viéndose obligada a recurrir a otras fuentes de financiamiento.

1.1.2 Formulación del problema

Problema General

¿Cuál es la importancia del conocimiento de las cuentas por cobrar de la empresa Data Tel S.A, Lima 2017?

Problema Específicos

¿Cuál es la importancia del conocimiento de los procedimientos para otorgar créditos en las cuentas por cobrar de la empresa Data Tel S.A, Lima 2017?

¿Cuál es la importancia del conocimiento de la identificación de morosidad en las cuentas por cobrar de la empresa Data Tel S.A., Lima -2017?

¿Cuál es la importancia del conocimiento de los procedimientos de cobranza en las cuentas por cobrar de la empresa Data Tel S.A, Lima 2017?

1.2 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

La presente investigación permitirá tener un amplio conocimiento de la importancia de las cuentas por cobrar de la empresa Data Tel S.A., la cual ayudará a fortalecer los procedimientos de cobranza, debido a que en la práctica se presentan deficiencias en el área de créditos y cobranzas, debido a la falta de control de las cuentas por cobrar, trayendo consigo pérdidas en la empresa. La empresa Data Tel S.A. está siendo afectada por los procedimientos de cobro de cuentas a los clientes, retardando el flujo de dinero para cumplir con las obligaciones, trayendo consigo endeudamiento.

Este estudio nos sirve como referencia para investigaciones futuras, con el fin es establecer un proceso de cobranzas efectivo y eficaz, existiendo una cobranza a tiempo puede dar solución a sus problemas. A la vez se justifica, la necesidad de establecer una cobranza eficiente, teniendo como finalidad plantear procedimientos, que permitan identificar y contribuir en la mejora y así, se logrará recuperar la cartera vencida en un corto plazo.

El estudio detalla los problemas en dicha empresa; la cual se busca dar posibles soluciones que ayudarían al área de cuentas por cobrar. El planteamiento de la investigación tiene como objetivo conocer la importancia de las cuentas por cobrar dentro de la empresa, la cual que permita una administración eficaz y eficiente.

Asimismo, permitirá conocer los efectos o desfases que podrían ocurrir, sino se aplican las herramientas, técnicas y conceptos adecuados en la gestión de cuentas por cobrar en una organización o empresa del rubro investigado. Debido a la gran necesidad de un estudio profundo y obtener información fidedigna y en el trascurso del tiempo este trabajo se consultará como modelo para resolver problemas como este caso se presenta ya que existen muchas deficiencias en el proceso de las cobranzas.

Debido a la gran necesidad de un estudio profundo y obtener información fidedigna y en el trascurso del tiempo este trabajo se consultará como modelo para resolver problemas como este caso se presenta ya que existen muchas deficiencias en el proceso de las cobranzas.

1.3 TRABAJOS PREVIOS

En el plano internacional se ubicaron las siguientes tesis:

Noriega (2011). En su investigación titulada: "Administración de cuentas por cobrar, un enfoque para la toma de decisiones en la industria maquiladora de prendas de vestir en Guatemala, su problema general fue establecer los mecanismos y políticas de crédito para la administración de las cuentas por cobrar en empresas que se dedican a la industria maquiladora de prendas de vestir. Del análisis se determinó que la tasa de rendimiento sobre la inversión para el año 2009 fue del 21.67%, y las ventas fueron del 15.78%; información que demuestra que las cuentas por cobrar merecen una atención especial. Concluyó que es importantes optimizar la gestión administrativa de cuentas por cobrar; aplicando políticas, mecanismos y períodos de crédito adecuados al giro del negocio, que proyecte beneficios económicos a las empresas; además de aplicar medidas de control y seguimiento a dichas políticas conforme las necesidades y evolución del negocio. Se describen, además, herramientas de análisis de cartera con el fin de que los mismos contribuyan a administrar la cartera de clientes, de forma clara, sencilla, responsable y eficiente.

Nilyana (2009). En su investigación titulada "Procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar en las empresas de construcción de la industria petrolera. El objetivo principal del estudio fue determinar los procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar aplicados a las empresas de la industria petrolera en el Municipio Maracaibo, Venezuela. El tipo de estudio fue descriptivo, el diseño utilizado fue el no experimental. La muestra estuvo conformada por 15 colaboradores del área administrativa, finanzas y auditoría. El instrumento utilizado fue un cuestionario que conto de 57 ítems, el cual fue validado por 5 expertos. Los resultados obtenidos reflejaron los procedimientos administrativos y contables del control interno de las cuentas por cobrar aplicados en estas organizaciones; concluyendo que éstos procedimientos no le dan la adecuada operatividad y cumplimiento de las cuentas por cobrar, debido a que no se dispone de un seguimiento oportuno de los mismos.

Patricio (2012). En su investigación titulada "Proceso de créditos y cobranzas de la empresa "Hidrotecnología" de la ciudad de Ambato. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. La empresa no utiliza indicadores financieros para medir la cartera vencida de clientes, debido a que el personal encargado registra las facturas atrasadas en folders, trayendo consigo retrasos en la recuperación de cartera. El autor concluye que se debe implementar un proceso de créditos y cobranzas para la organización permitirá reducir y prevenir el alto porcentaje de cartera vencida de la empresa "Hidrotecnología"; debido a que la empresa no tiene establecido los plazos de crédito para ningún monto otorgado a los clientes, es por ello el alto porcentaje de cartera vencida registrada en la empresa; debido a no encontrarse establecidas las políticas de crédito acorde a la organización y al mercado. Con la implementación de mecanismos de créditos y cobranzas se tendrá una disminución en el alto porcentaje de la cartera de los clientes morosos de la empresa "HIDROTECNOLOGIA". ciudad de Ambato, Ecuador.

En el plano nacional, se elaboraron los siguientes trabajos:

Carrasco (2014). 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 Optar el Título de Contador Público, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. El control inadecuado de las cuentas por cobrar de la empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L., ha traído consigo grandes problemas en la organización. Por tal motivo se ha revisado de cómo desarrollar con eficiencia y eficacia procesos y herramientas para la recuperación de las cuentas por cobrar. La capacitación de los colaboradores en cada área de trabajo es muy importante, la cual va a permitir tener una evaluación periódica y llevar el control eficaz cubriendo las expectativas futuras que existen en las políticas de cobranza. El autor concluye que la compañía cuenta con un proceso de gestión muy deteriorada en lo estructural y del personal, al no tener resultados óptimos para que la empresa pueda cambiar y mejorar su gestión empresarial. EL autor recomienda implementar mecanismos de créditos y cobranzas, permitiendo a la

empresa la pronta recuperación de sus ventas al crédito y de esta manera la empresa pueda seguir creciendo en el mercado.

Pinillos & Tejada (2014), en su tesis titulada: Diseño e implementación de un sistema de control interno de las cuentas por cobrar comerciales de la Clínica Santa Clara S.A. del distrito Trujillo - año 2013. Tesis para obtener el título profesional de Contador Público. Trujillo, Perú: Universidad Privada Antenor Orrego. Concluye: Como resultado del diagnóstico realizado al área de cuentas por cobrar de la empresa Clínica Santa Clara S.A., se identificó que en el área, se aplican de manera inadecuada los procedimientos pre establecidos, hay una mala segregación y omisión de funciones, en la administración de las cuentas por cobrar y gestiones de cobranza (...) en base al sistema y lineamientos propuestos para las funciones que realizan las personas que participan en el proceso control y cobranza a clientes. (p.74).

Mavares, Rojas & Urdaneta (2009) en su investigación titulada “Diseño de un programa de auditoria interna de los rubros de efectivo y cuentas por cobrar para el departamento de finanzas de Zulia TTowingand Barge CA”. En la cual se usó como base el fundamento teórico; así como también la investigación fue de tipo descriptiva, tomando como población representativa de 3 personas del área de finanzas y contabilidad de la empresa; utilizando un cuestionario de 53 preguntas para la recolección de datos. Los datos obtenidos se analizaron a través de la estadística descriptiva. Los resultados demostraron que la empresa no cuenta con un programa de auditoria interna especifica; además los colaboradores del área no se encuentran capacitados para la realización del mismo. Por último se desarrollaron objetivos generales para el programa de auditoría interna señalando las pruebas de cumplimiento; así como también se elaboró un cuestionario para los rubros de cuentas por cobrar.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 General

Identificar la importancia del conocimiento de las cuentas por cobrar de la empresa Data Tel S.A., Lima 2017.

1.4.2 Específicos

Identificar la importancia del conocimiento de los procedimientos para otorgar crédito en las cuentas por cobrar de la empresa Data Tel S.A, Lima 2017.

Identificar la importancia del conocimiento de la identificación de morosidad en las cuentas de la empresa Data Tel S.A, Lima 2017.

Identificar la importancia del conocimiento de los procedimientos de cobranza en las cuentas por cobrar de la empresa Data Tel S.A, Lima 2017.

1.5. TEORÍA QUE FUNDAMENTE EL ESTUDIO

1.5.1 Cobranzas

“La función de cobranzas en una empresa consiste en efectivizar la cancelación de las facturas de ventas realizadas en su oportunidad. Es la percepción real y efectiva del precio, recibándose dinero para cancelar la operación” (García, 2008, p. 35).

Proceso de cobranzas

Coopers y Lybrand (2002) comenta que la gestión de cobranzas debe seguir políticas que ayuden en la labor de cobranza, tomando en cuenta los siguientes pasos:

Prevención: tomar medidas que ayuden a evitar el incumplimiento del pago de un cliente, disminuir el riesgo de mora y asegurar los procedimientos necesarios para actuar en caso de aumento de riesgo, tomando acciones legales pertinentes.

Cobranza: realizarse dentro de los plazos acordados, sin generar ningún tipo de mora; favoreciendo de esta manera la relación del negocio con el cliente, generando rentabilidad en la empresa.

Recuperación: acciones encaminadas a recuperar adeudos de créditos, agotando todas las vías de cobro y probablemente la empresa no continúe con la relación de negocio con el cliente.

Extinción: son las acciones que encaminadas a registrar contablemente las cuentas por cobrar como saldadas cuando los clientes han pagado los adeudos correspondientes. (pág. 146)

Gestión de cobranzas

Brachfield, P. (2003) comenta:

La gestión de cobranza consiste en el desarrollo de políticas y estrategias para lograr el cobro de deudas. Para que la gestión sea efectiva se debe hacer un seguimiento oportuno y eficiencia, cumpliendo con los plazos establecidos y generar la mayor rentabilidad posible.

Hay 4 tipos de comunicaciones a enviar a los clientes vía email (o SMS):

Notificación: Comunicar al cliente sobre el vencimiento de su factura, antes que se le emita una nueva factura

Aviso de próximo vencimiento. Para enterarse si hay algún problema para el pago antes que llegue la fecha de vencimiento. Por ejemplo, si el cliente presenta una disputa a la factura o si dice no haberla recibido

Reclamos por facturas vencidas. Se envía una serie de reclamos al cliente para que cancele su deuda

Aviso de acción. Llegada cierta mora, la empresa debe dejar de enviar reclamos y pasar a otro tipo de acciones. La acción a tomar depende de cada caso, pero algunos ejemplos son: suspender el servicio al cliente, iniciar reclamos legales o castigar la venta.

1.5.2 Cuentas por cobrar

Definiciones

Según Acosta, J (2013) señala:

“Las cuentas por cobrar, son aquellos dineros que se adeudan a una entidad económica o a una persona física que puedan estar o no relacionado con la actividad comercial. Basada en la calidad moral (clientes) en el cobro coactivo (deudores diversos) o por medio de una intervención de terceras personas (documentos por cobrar) no obstante existen costos asociados a esas acreencias, inclusive es de financiar sus gastos de inversión, administración, contabilidad, investigación de

deudores, cobranza y morosos. Estos costos son en función al nivel de ventas de la filosofía crediticia de la entidad, los términos en que esta ópera y los métodos usados para el cobro” (p.09)

Según Granados, R. (2007) comenta:

Las cuentas por cobrar, son montos que los clientes adeudan a una empresa por haber obtenido bienes o servicios a crédito; dentro de las empresas, las cuentas por cobrar son parte del activo circulante provenientes de las ventas al crédito; y deben ser diferenciadas de los depósitos, acumulaciones y otros activos que no provienen por ventas diarias. El nivel de cuentas por cobrar se determina por el volumen de ventas a crédito y por el período promedio que transcurre entre las ventas y cobranzas (p.18)

Meza, C (2012) argumenta:

Las cuentas por cobrar, son aquellas en donde se registran los aumentos y disminuciones derivados de la venta al crédito. Por tanto estas cuentas presentan el derecho (exigible) que tiene la entidad de exigir a los suscriptores de los títulos de crédito el pago de su adeudo (documentado) derivado de mercancías o prestación de servicios a crédito, es decir que representa un beneficio futuro esperado (p.14)

Objetivos de las Cuentas por cobrar

Coopers y Lybrand (2002) señala:

Su objetivo principal es registrar todas las operaciones originados por las ventas o prestación de servicios a crédito. Las cuentas por cobrar son instrumentos de mercadotecnia para promover las ventas, el director de finanzas debe cuidar que su empleo ayude a maximizar las utilidades y el rendimiento de la inversión y que no se exceda de los mecanismos de crédito, pues todo negocio debe ser rentable y atractivo en términos de rendimiento sobre inversión (p.162)

Clasificación de cuentas por cobrar

NIIF Boletín C-3, (2009) las cuentas por cobrar se agrupan en:

Cuentas por cobrar comerciales: Aquellas cuentas que representan derechos sobre terceras personas, únicamente por la venta de mercancías al crédito y/o anticipos a cuenta de futuras compras, por ejemplo: letras por cobrar; letras renovadas por cobrar, anticipo a proveedores; otros

Otras cuentas por cobrar: Aquí se encuentran aquellas cuentas que representen derechos sobre terceros, por cualquier concepto, por ejemplo: cuentas del personal; alquileres por cobrar, comisiones, intereses por cobrar; entre otros

Cuentas incobrables: Las cuentas que representen derechos perdidos o crédito irrecuperable sobre terceras personas, por ejemplo: cuentas incobrables; letras incobrables; documentos incobrables; etc. (p. 34)

Coopers y Lybrand (2002) argumenta que las cuentas por cobrar se clasifican de acuerdo a su exigencia inmediata:

A Corto Plazo: El plazo de vencimiento es no mayor a un año y deben presentarse en el Balance general como un activo circulante.

A Largo Plazo: Su disponibilidad es a más de un año. En el Balance General deben presentarse fuera del activo circulante. (p. 13)

Políticas de Cobranza

Según Gitman, L. (2003) señala:

Las políticas de cobranza de la empresa son mecanismos que ayudan a cobrar las facturas otorgadas a créditos dentro de los plazos determinados sus cuentas por cobrar a su vencimiento. La efectividad éstas políticas se pueden evaluar parcialmente examinando el nivel de estimación de cuentas incobrables.

La empresa no debe ser tan agresiva en su gestión de cobranza, si los pagos no se reciben en la fecha de su vencimiento, debe esperar un periodo razonable antes de iniciar los procedimientos de cobranza.

Según Weil R. (2007) señala:

El otorgamiento de crédito trae consigo pérdidas por cuentas incobrables. Para evaluar el crédito, se debe tener en cuenta la solvencia moral del acreditado, la capacidad financiera de pago, las garantías específicas y las condiciones generales de la economía o el mercado en que opera. Por tal motivo se recomienda tener un sistema que ayude a verificar la información del cliente con respecto a su historial crediticio. (p.24)

Etapas en el procedimiento de cobranzas

Chalupowicz, D. (2009).

Los procedimientos que se usan para la cobranza se establecen de acuerdo con el grado de cumplimiento que haga en los pagos del crédito el cliente. Los tipos de cobranza son los:

Cobranza normal: emisión de estado de cuenta o factura con recepción de pago por medios convencionales

Cobranza preventiva

Cobranza administrativa

Cobranza domiciliaria

Cobranza extrajudicial

Cobranza prejudicial: agencias externas de cobranza

Cobranza judicial (p. 80)

1.6 MARCO METODOLÓGICO

1.6.1 Diseño de investigación:

No Experimental

Hernández (2014), esta investigación se realiza sin manipular deliberadamente las variables, sino observando los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos. (p. 152)

1.6.2 Variables, operacionalización

Variable

Cuentas por cobrar

Romero (2013) menciona que “las cuentas por cobrar son activos circulantes, tanto las provenientes de las ventas de mercancías o

prestación de 35 servicios que constituyen su actividad principal, agrupadas en el renglón de clientes, estas representan derechos exigibles” (p.169).

Operacionalización

Variable independiente: Cuentas por Cobrar

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Cuentas por Cobrar	Meza, C (2012), son aquellas cantidades que los clientes adeudan a una empresa por adquirido un bien y/o y servicio a créditos. Es importante tener en cuenta los procedimientos para otorgar crédito, en las se pueden especificar los procedimientos de cobranza, y la identificación de morosidad.	Para el análisis de la variable se utilizó la recolección de información que ayudará a la detección de las deficiencias	Procedimientos para otorgar crédito	Patrón de crédito	Ordinal
				Términos de crédito	
			Identificación de morosidad	Medidas y procedimientos de cobro	
				Morosidad	
			Procedimiento de cobranza	Notificación por escrito	
				Recurso legal	

1.6.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

Población:

Para la investigación se determinó que la población está conformada por todas las empresas de telecomunicaciones del distrito de Ate, con el reporte obtenido de la Municipalidad del distrito, la población a estudiar es de 78 personas del área contable de las empresas.

Muestra:

Para la presente investigación se utilizará un muestreo aleatorio simple con afijación y proporcional utilizando la siguiente fórmula de acuerdo a las áreas donde laboran:

$$n = \frac{NZ_{1-\frac{\alpha}{2}}^2 pq}{e^2(N-1) + Z_{1-\frac{\alpha}{2}}^2 pq}$$

Donde:

N : Total unidades de muestreo = 65

p : Proporción de personal Motivado = 0.5

$q=1-p$: (Complemento de P_i).

n : Tamaño de muestra en el estrato.

e : Error de tolerancia. = 0.10

$Z_{1-\frac{\alpha}{2}}$: Valor de la distribución normal, para un nivel de confianza de $(1-\alpha)$.

De la aplicación de la formula y reemplazando los valores:

$$\alpha = 0.05 \quad Z_{1-\frac{\alpha}{2}} = 1.96 \quad e = 0.10$$

Reemplazando valores, se tiene:

$$n = 20$$

La muestra está conformada por la Empresa Data Tel S.A. Las unidades de análisis estarán confirmadas por 20 personas del área contable, administración y finanzas a los cuales se le aplicará un cuestionario que consistirá en un instrumento de recolección de datos, el cual constará de 12 ítems.

1.6.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos validez y Confiabilidad

Técnicas de recolección de datos

Para el presente estudio se hizo uso de las siguientes técnicas.

Observación: Es un proceso donde se observa procesos y documentos que contiene información sobre lo que se va a trabajar. Gracias a la

observación podremos identificar la importancia del conocimiento de las cuentas por cobrar de la empresa Data Tel S.A, Lima 2017.

Análisis de documentos: analizar la información de acuerdo a nuestra variable de estudio de la empresa Data Tel S.A, Lima 2017.

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: Es un formato redactado que se aplicó en la entrevista en forma interrogatorio en donde se obtuvo información acerca de la variable que se va a estudiar

1.6.5 Validez y confiabilidad

Validez:

Para Hernández, Fernández y Baptista (1.998) “la validez en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que quiere medir” (p.243)

Durante toda la fase de la investigación se validó el instrumento, para la cual se obtuvo el juicio de expertos, a fin de someter el estudio a juicio de los conocedores de la materia de metodología; y así facilitar el estudio del instrumento tanto de forma como de fondo, con el propósito de garantizar la calidad y eficacia de la investigación. Cada metodólogo recibió una planilla de validación, donde se recogió la información por cada ítem.

Luego de la revisión de parte de los expertos se procedió a:

En los ítems con 100% de coincidencia favorable entre los expertos, semejaron incluidos en el cuestionario,

En los ítems donde hubo un 100% de coincidencia desfavorable entre los expertos se excluyeron del instrumento,

Donde existió acuerdo parcial entre los expertos se revisaron los ítems, se reformularon y nuevamente se validados.

Confiabilidad:

Con respecto a la confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos, Sánchez y Guarisma (1.995) plantean que una medición es confiable o segura, cuando aplicada repetidamente a un mismo individuo o grupo, o al mismo tiempo por investigadores diferentes, da iguales o parecidos resultados” (p. 85).

Bernal (2016), indica que la confiabilidad de un instrumento o cuestionario refleja la valoración obtenida por varias personas durante la indagación de la misma (p. 247).

Coficiente	Relación
0.00 a +/- 0.20	Muy Baja
-0.2 a 0.40	Baja o ligera
0.40 a 0.60	Moderada
0.60 a 0.80	Marcada
0.80 a 1.00	Muy Alta

La confiabilidad del instrumento fue realizada bajo el método de Alfa de Cronbach, incorporando la información recolecta al estadístico SPSS 23, efectuada a la muestra obtenida que corresponde a 20 colaboradores de la empresa DATA TEL S.A, ubicada en Salamanca - Ate, con un total de 12 preguntas.

Por ello con el fin de revisar, evaluar y determinar la confiabilidad del instrumento, así como la detección de dificultades se ejecutó una prueba piloto a un grupo individuos que no fueron incluidos en la muestra, en dos oportunidades diferentes. Realizadas ambas aplicaciones se compararon los resultados obtenidos y no se detectaron discrepancias, por lo tanto, se consideró confiable el instrumento de recolección de datos.

I. DESARROLLO

2.1 DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS

Análisis descriptivo de la variable Cuentas por cobrar y sus dimensiones

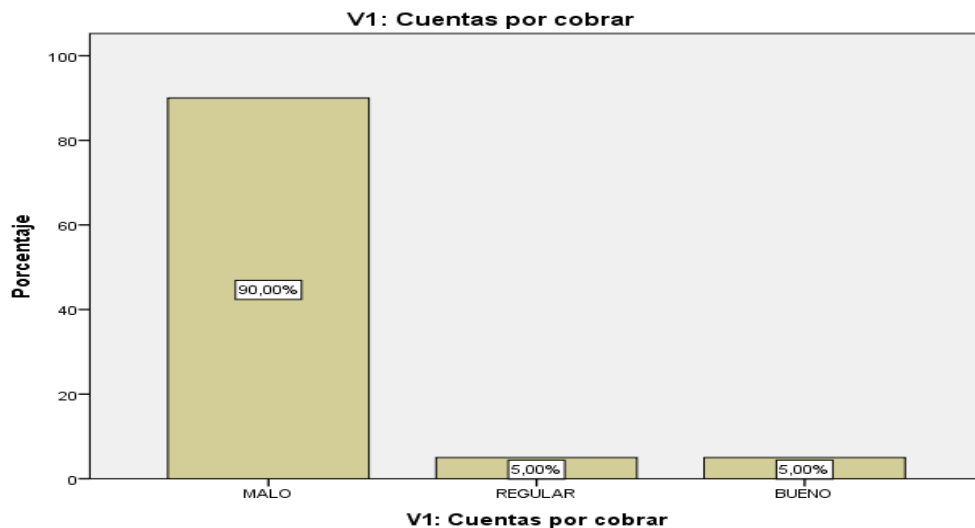
**Tabla 01: Análisis descriptivo de la variable Cuentas por cobrar
V1: Cuentas por cobrar**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	18	90,0	90,0	90,0

REGULAR	1	5,0	5,0	95,0
BUENO	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de los instrumentos (SPSS)

Gráfico 01: Análisis descriptivo de la variable Cuentas por cobrar



Fuente: Tabla 03

Descripción:

En la Tabla 2 y Gráfico 2 se observa que el 90% (18) de los colaboradores perciben un nivel malo, el 5% (1) un nivel regular, así como también para al nivel bueno se cuenta con un 5% (1). Considerando que el nivel malo alcanza los más altos porcentajes de acuerdo a la percepción de los integrantes de la muestra.

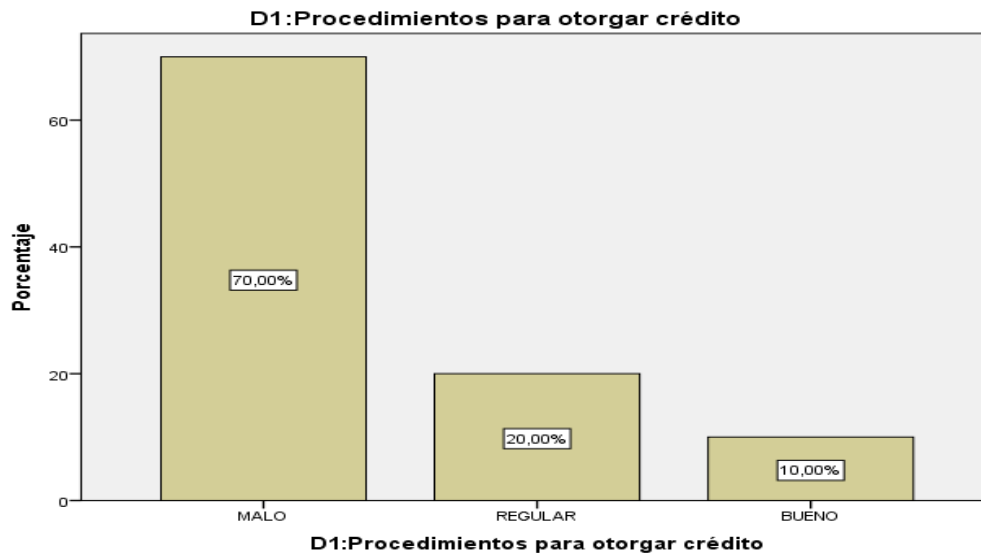
Tabla 2: Análisis descriptivo de la dimensión Procedimientos para otorgar créditos

D1: Procedimientos para otorgar crédito

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	14	70,0	70,0	70,0
	REGULAR	4	20,0	20,0	90,0
	BUENO	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de los instrumentos (SPSS)

Gráfico 2: Análisis descriptivo de la dimensión Procedimientos para otorgar créditos



Fuente: Tabla 5

Descripción:

En la tabla 2 y gráfico 2 se observa en la dimensión Procedimientos para otorgar crédito, en el nivel Malo encontramos un 70% (14), mientras que para el nivel regular se tiene un 20% (4) y para el nivel bueno se cuenta con 10% (2) de acuerdo a la percepción de los colaboradores de la muestra. Determinando que el nivel más alto se encuentra en el nivel malo con respecto a la dimensión procedimientos para otorgar créditos.

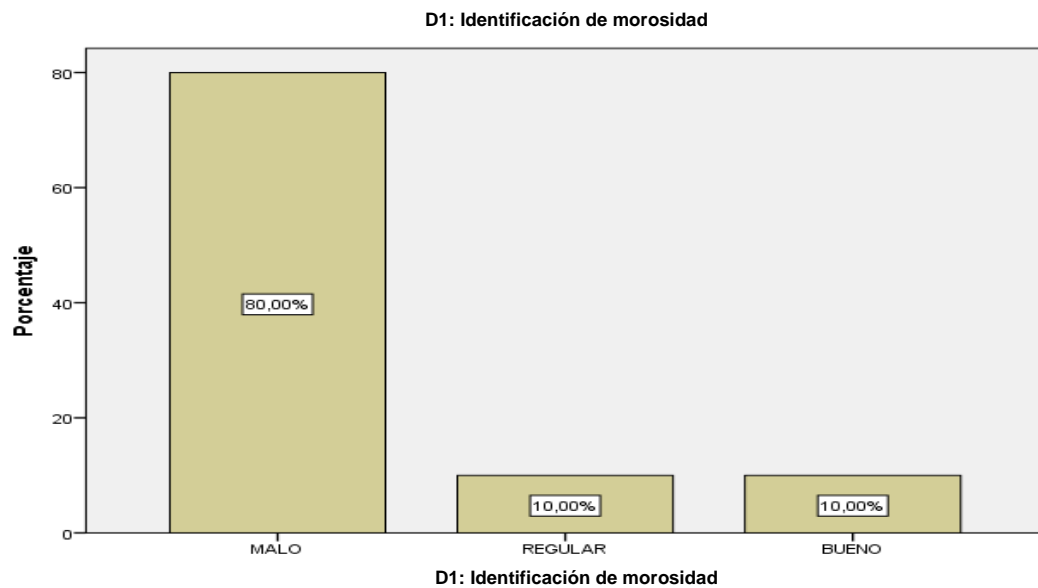
Tabla 3: Análisis descriptivo de la dimensión identificación de morosidad

D2: Identificación de Morosidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	16	80,0	80,0	80,0
	REGULAR	2	10,0	10,0	90,0
	BUENO	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de los instrumentos (SPSS)

Gráfico 3: Análisis descriptivo de la dimensión identificación de morosidad



Fuente: Tabla 6

Descripción:

De acuerdo a la tabla 3 y gráfico 3 se observa con respecto a la dimensión identificación de morosidad, para el nivel Malo un porcentaje de 80% (16), para el nivel regular se tiene un 10% (2) y para el nivel bueno se cuenta con 10% (2) de acuerdo a la percepción de los integrantes de la muestra. Identificando un nivel malo con respecto a la dimensión capacidad de morosidad.

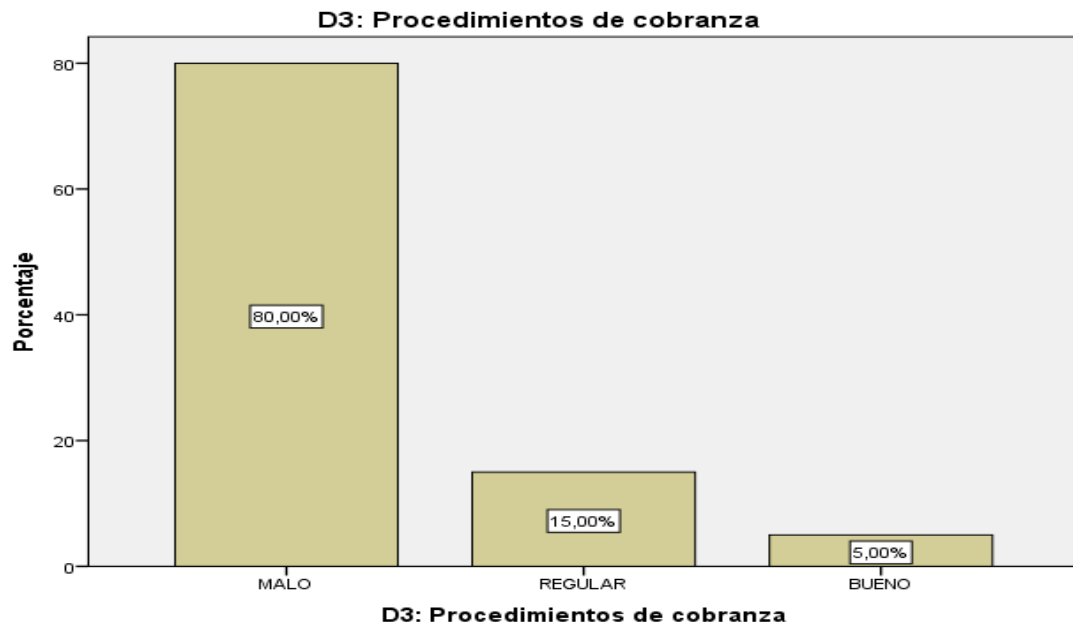
Tabla 4: Análisis descriptivo de la dimensión Procedimientos de cobranza

D3: Procedimientos de cobranza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	16	80,0	80,0	80,0
	REGULAR	3	15,0	15,0	95,0
	BUENO	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de los instrumentos (SPSS)

Gráfico 4: Análisis descriptivo de la dimensión Procedimientos de cobranza



Fuente: Tabla 7

Descripción:

En la tabla 4 y gráfico 4 se aprecia los siguiente en la dimensión Procedimientos de cobranza: para el nivel Malo se tiene un porcentaje de 80% (16), en el nivel regular se tiene un 15% (3) y para el nivel bueno se cuenta con 5% (1) de acuerdo a la percepción de los colaboradores de la muestra. Determinando un nivel malo con respecto a la dimensión procedimientos de cobranza.

2.2 DISCUSIÓN

De los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, se puede establecer la siguiente discusión e interpretación.

Discusión: Objetivo General:

Se tuvo como objetivo “Identificar la importancia del conocimiento de las cuentas por cobrar de la empresa Data Tel S.A., año 2018”. Se utilizó el análisis descriptivo de las cuentas por cobrar, en la cual se aprecia que el 90% (18) de los colaboradores perciben un nivel malo en cuanto a la variable, un 5% (1) un nivel regular, y respecto al nivel bueno se cuenta de igual manera con un 5% (1); proporcionando como resultado un nivel malo con respecto a las cuentas por cobrar; la cual trae consigo serios problemas a la empresa, pues estas son de mucha importancia para poder hacer frente a sus obligaciones.

Por su parte autores como González y Vera (2013), señalan que por “no tener un adecuado control de las facturas por cobrar, la empresa no cuenta con procedimientos de precaución para los clientes morosos y por tal motivo no puede cumplir con sus obligaciones”. (p. 45)

En la presente investigación se demostró por medio del análisis descriptivo que las cuentas por cobrar son un factor importante dentro de la empresa, pues le permite a ésta contar con mayores utilidades y brindar servicios de calidad.

Discusión: Objetivo específico 1:

Se tuvo como objetivo “Identificar la importancia del conocimiento de los procedimientos para otorgar crédito en las cuentas por cobrar de la empresa Data Tel S.A, Lima 2017”. Se utilizó el análisis descriptivo con respecto a la dimensión procedimientos para otorgar crédito, en la cual se observa que el nivel Malo se tiene un porcentaje de 70% (14), mientras que para el nivel regular se tiene un 20% (4) y para el nivel bueno se cuenta con 10% (2) de acuerdo a la percepción de los integrantes de la muestra. Identificando un nivel malo con respecto a la dimensión

procedimientos para otorgar créditos, pues es este nivel el que alcanza los más altos porcentajes de acuerdo a la percepción de los integrantes de la muestra.

Según mi experiencia, para el buen funcionamiento de la organización se deben establecer mecanismos y/o procedimientos que se encuentren articulados a las políticas de la empresa a fin de poder llevar un mejor control; dicha afirmación coincide con Aguilar (2013), quien señala que la “la empresa necesita de políticas eficientes, ya que no realiza las evaluaciones pertinentes que le permitan hacer un seguimiento al comportamiento de los clientes con sus obligaciones, realizando la contratación de terceros para esta tarea, la cual genera gasto y afecta la liquidez”.

Discusión: Objetivo específico 2:

Se tuvo como objetivo “Identificar la importancia del conocimiento de la identificación de morosidad repercuten de las cuentas por cobrar de la empresa Data Tel S.A., Lima 2017”. Se utilizó el análisis descriptivo para la dimensión identificación de morosidad, en la cual se observa para el nivel Malo un porcentaje de 80% (16), mientras que para el nivel regular se tiene un 10% (2) y para el nivel bueno se cuenta con 10% (2) de acuerdo a la percepción de los integrantes de la muestra. Determinando un nivel malo con respecto a dicha dimensión.

Estos resultados coinciden con Ibáñez (2016), donde indica que “el nivel de morosidad, se observa que tiene un mayor efecto en el capital de trabajo neto sobre total de activo, en el largo plazo. Es decir, en el nivel de activo se encuentra las deudas totales; concluyendo que el elevado índice de morosidad, se debe al otorgamiento de las líneas de crédito y una deficiente evaluación a los clientes, donde las áreas correspondientes no llevan a cabo las políticas establecidas, la cual con lleva que los clientes, no efectúen con el pago convenientemente, generándose de esta manera las morosidades como efecto negativo para la organización.

Por su parte autores como Aguilar (2017), manifiesta que “la morosidad tiene una relación con los estados financieros, ya que esta refleja el resultado ya sea negativo o positivo que ha ocasionado la morosidad, asimismo es de suma importancia la aplicación de los instrumentos financieros.

Discusión: Objetivo específico 3:

Se tuvo como objetivo “Identificar la importancia del conocimiento de los procedimientos de cobranza en las cuentas por cobrar de la empresa Data Tel S.A, Lima 2017”. Se utilizó el análisis descriptivo teniendo como resultado un 80% (16) para el nivel Malo, en el nivel regular se tiene un 15% (3) y para el nivel bueno se cuenta con 5% (1) de acuerdo a la percepción de los colaboradores de la muestra. Determinando un nivel malo con respecto a la dimensión procedimientos de cobranza.

En base a estos resultados se podrían afirmar que las cuentas por cobrar traen consigo pérdidas importantes para la empresa; debido a que en muchas situaciones “no se tiene en cuenta la solvencia moral del acreditado para las garantías específicas y las condiciones generales de la economía o el mercado en que opera, sin contar con políticas de cobranza dentro de las organizaciones. (Weil, 2007).

De igual manera se coincide con Coopers y Lubrand (2002), donde señala que “la gestión de cobranza de las cuentas por cobrar, son aquellos dineros que se adeudan a una entidad económica relacionado con la actividad comercial, donde se deben tomar las medidas que ayuden a evitar el incumplimiento del pago de un cliente, disminuir el riesgo de mora y asegurar los procedimientos necesarios para actuar en caso de aumento de riesgo, tomando acciones legales pertinentes, debido al alto riesgo que estos conllevan” (p.09).

II. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

3.1 CONCLUSIONES

Primera: Se demostró la importancia del conocimiento de las cuentas por cobrar dentro de la empresa, la cual es esencial para que la empresa pueda cumplir con sus obligaciones y a la vez mejorar su rentabilidad.

Segunda: Se demostró la importancia del conocimiento de los procedimientos para otorgar crédito; afirmando que éstos son un factor relevante para las cuentas por cobrar; pues nos van a permitir detectar si el cliente al quien se le va a otorgar el crédito cuenta con las garantías para poder responder al crédito otorgado.

Tercera: Se demostró la importancia del conocimiento de la identificación de morosidad en las cuentas por cobrar. Afirmando, que ésta permite identificar en el tiempo adecuado los clientes que no cumplen con los créditos otorgados, la cual permite a la empresa actuar de manera inmediata ara la recuperación de la deuda.

Cuarta: Se demostró la importancia del conocimiento de los procedimientos de cobranza en las cuentas por cobrar. Determinando los políticas de cobranzas; para hacer frente a las cuentas incobrables y a la recuperación de la deuda en su totalidad.

3.2 RECOMENDACIONES

Primera: se recomienda estudiar, analizar e implementar estrategias que complementen a las cuentas por cobrar, y poniendo mayor énfasis en la implementación de la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa Data Tel S.A., lo que en un corto plazo permitirá que la empresa pueda obtener mayores utilidades, las cuales se verán reflejados en ofrecer productos y servicios de en el ámbito local y nacional.

Segunda: Se recomienda realizar un seguimiento oportuno a los procesos de otorgamiento de créditos, estableciendo políticas y procedimientos para su mejora; hacer un seguimiento al comportamiento de los clientes con sus obligaciones, entre otros factores de evaluación. Todo esto permitirá contar con créditos, que asegurarán su cobro en el tiempo establecido y no generar deudas irrecuperables, que afectan el buen funcionamiento de la empresa Data Tel S.A.

Tercera: Se recomienda implementar estrategias de mejoras respecto a la identificación de morosidad, por ejemplo; contar con lineamientos que permitan detectar los índices de morosidad; los cuales influyen de manera directa en el cumplimiento de metas de la empresa Data Tel S.A.

Cuarta: Se recomienda que la empresa gestione e implemente procedimientos de cobranza dentro de la empresa, a efectos de recuperar todo lo adeudado y disminuir las cuentas por cobrar. Y de esta manera se puedan maximizar la gestión de cobranzas, todo esto en beneficio de la liquidez de la empresa Data Tel S.A.

REFERENCIAS

Tesis

- Carrasco, M. (2012). "Evaluación del Control Interno a las Cuentas por Cobrar de la Empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L". Tesis para Optar el Título de Contador Público, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.
- Mavares, Rojas & Urdaneta (2009). "Diseño de un programa de auditoría interna de los rubros de efectivo y cuentas por cobrar para el departamento de finanzas de Zulia Towingand Barge CA. Universidad Rafael Beloso Chacin. Venezuela.
- Nilyana (2009). Procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar en las empresas de construcción de la industria petrolera. Universidad Rafael Beloso Chacín. Venezuela.
- Noriega, J. (2011). Administración de cuentas por cobrar, un enfoque para la toma de decisiones en la industria maquiladora de prendas de vestir en Guatemala. Universidad de Guatemala. Guatemala.
- Patricio, W. (2012), "Proceso de créditos y cobranzas y su incidencia en la cartera vencida de la empresa "Hidrotecnología" de la ciudad de Ambato". Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Pinillos, G. & Tejada, J. (2014). Diseño e implementación de un sistema de control interno de las cuentas por cobrar comerciales de la Clínica Santa Clara S.A. del distrito Trujillo - año 2013. Trujillo, Perú. Universidad Privada Antenor Orrego.

Libros

- Aldas, I., & Yáñez, D. (2014). Análisis del rubro cuentas por cobrar y su efecto en la rentabilidad de la empresa J.M. Palau Agencia de vapores CIA LTDA. Universidad Técnica de Babahoyo. Retrieved from <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/793>
- Brachfield, P. (2003). Cómo vender a crédito y cobrar sin contratiempos. España. Gestión 2000.
- Coopers & Librand (2002). Los nuevos conceptos del control interno informe: COSO. España. Ediciones Díaz Santos, S.A.
- Flores, J. (2013). Análisis e interpretación de estados financieros. (3era. Ed.). Perú: Centro de especialización en contabilidad y Finanzas.
- Gitman, L. (2003). Principios de administración financiera. México. Pearson educación.
- Granados, R. (2007). Contabilidad Intermedia. Editorial International Thompson editores S.A. de C.V.
- Guajardo, G., & Andrade, N. (2005). Contabilidad financiera. (E. McGraw-Hill, Ed.), Contabilidad financiera (5ta Edición). Lizarraga, K. (2010). Gestión de las cuentas por cobrar en la administración del capital de trabajo de las empresas de fabricación de plástico del distrito de ate. Universidad San Martín de Porres. Retrieved from http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/360/1/lizarraga_ke.pdf
- Gurrusblog Andrés Falconi (1998). Factores de la Economía, Perú.
- Hernández, R. (2014). Metodología de la investigación científica. (6ta. Ed.). México: Mc Graw Hill education.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (1998). Metodología de la Investigación. México: Editorial. Retrieved from <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2012/04/validez-y-confiabilidad-de-los.html>

Meza, C (2012). Contabilidad Analisis de Cuentas, editorial universidad estatal a distancia, p.291.

Muñoz, J. (2013). Contabilidad financiera. (1era. Ed.). España: Prentice Hall.

Northern R. (1995). Finanzas en las empresas, Ediciones Nautec, Chile.

Rojas, A. (2013). Dirección y gestión financiera. (1era. Ed.). Perú: Pacifico Editores

Zevallos E. (2007). Fundamentos De Contabilidad, Perú, Juve E.I.R.L.

Artículo de Revista

Chalupowicz, D. (2009). Política de Crédito en las Organizaciones-Un instrumento para mejorar. Revista FLAI.
http://www.felaban.net/archivos_boletines_clain/archivo20140723200302PM.pf

ANEXOS

Anexo 1: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario

Estimado(a) colaborador(a)

El presente instrumento tiene como finalidad identificar la importancia del conocimiento de las cuentas por cobrar de la empresa Data Tel S.A., Lima 2017.

Agradecerle de antemano por su gentil colaboración.

Datos específicos	
1	Muy en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Muy de acuerdo

Variable 1: Cuentas por Cobrar		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Procedimientos para otorgar créditos						
1	¿Cree Ud. que existen pautas para el otorgamiento de ventas al crédito?					
2	¿Cree Ud. que se existe un importe monetario límite para el otorgamiento de créditos?					
3	¿Elabora Ud. algún tipo de contrato para las ventas al crédito?					
4	¿Ud. está de acuerdo con los mecanismos aplicados para la aprobación de créditos?					
Dimensión 2: Identificación de morosidad		1	2	3	4	5
5	¿Ud. considera que se realiza un seguimiento de la cancelación oportuna d las cuentas por cobrar?					
6	¿Presenta Ud. informes mensuales de las cuentas por cobrar de acuerdo a su antigüedad?					
7	¿Cree Ud. que existe un control detallado de los clientes morosos?					
8	¿Conoce Ud. si se aplican cargo de intereses cuando excede el tiempo del crédito?					
Dimensión 3: Procedimientos de cobranza		1	2	3	4	5
11	¿Ud. conoce las normas y procedimientos de cobranza?					
12	¿Conoce Ud. si las notificaciones enviadas son recibidas correctamente?					
13	¿Ud. agota todos los medios de cobranza?					
	¿Cree Ud. que existen políticas que garanticen la recuperación de cuentas por cobrar?					

Anexo 3: Matriz de Validación del Instrumento de Obtención de Datos

Tabla 4 Matriz de Validación del Instrumento de Obtención de Datos

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA DATA TEL S.A, LIMA - 2017							
APELLIDOS Y NOMBRES DEL INVESTIGADOR: Cabrera Anastacio Rocio Virginia							
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Mg. Gamarra Orellana Nora							
ASPECTOS POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES /SUGERENCIAS
CUENTAS POR COBRAR	Procedimientos para otorgar crédito	Patrón de crédito	¿Cree Ud. que existen pautas para el otorgamiento de ventas al crédito? ¿Cree Ud. que se existe un importe monetario límite para el otorgamiento de créditos?	Ordinal	✓		
		Términos de crédito	¿Elabora Ud. algún tipo de contrato para las ventas al crédito? ¿Ud. está de acuerdo con los mecanismos aplicados para la aprobación de créditos?	Ordinal	✓		
	Identificación de morosidad	Medidas y procedimientos de cobro	¿Ud. considera que se realiza un seguimiento de la cancelación oportuna d las cuentas por cobrar? ¿Presenta Ud. informes mensuales de las cuentas por cobrar de acuerdo a su antigüedad?	Ordinal	✓		
		Morosidad	¿Cree Ud. que existe un control detallado de los clientes morosos? ¿Conoce Ud. si se aplican cargo de intereses cuando excede el tiempo del crédito?	Ordinal	✓		
	Procedimientos de cobranzas	Notificación por escrito	¿Ud. conoce las normas y procedimientos de cobranza? ¿Conoce Ud. si las notificaciones enviadas son recibidas correctamente?	Ordinal	✓		
		Recurso legal	¿Ud. agota todos los medios de cobranza? ¿Cree Ud. que existen políticas que garanticen la recuperación de cuentas por cobrar?	Ordinal	✓		

Fuente: Elaboración Propia

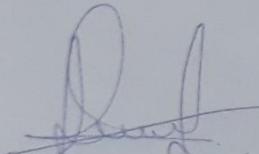
Nora Gamarra

Anexo 3: Matriz de Validación del Instrumento de Obtención de Datos

Tabla 4 Matriz de Validación del Instrumento de Obtención de Datos

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA DATA TEL S.A, LIMA - 2017							
APELLIDOS Y NOMBRES DEL INVESTIGADOR: Cabrera Anastacio Rocío Virginia							
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Mg. Panche Rodríguez Beatriz							
ASPECTOS POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES /SUGERENCIAS
CUENTAS POR COBRAR	Procedimientos para otorgar crédito	Patrón de crédito	¿Cree Ud. que existen pautas para el otorgamiento de ventas al crédito? ¿Cree Ud. que se existe un importe monetario límite para el otorgamiento de créditos?	Ordinal			
		Términos de crédito	¿Elabora Ud. algún tipo de contrato para las ventas al crédito? ¿Ud. está de acuerdo con los mecanismos aplicados para la aprobación de créditos?	Ordinal			
	Identificación de morosidad	Medidas y procedimientos de cobro	¿Ud. considera que se realiza un seguimiento de la cancelación oportuna d las cuentas por cobrar? ¿Presenta Ud. informes mensuales de las cuentas por cobrar de acuerdo a su antigüedad?	Ordinal			
		Morosidad	¿Cree Ud. que existe un control detallado de los clientes morosos? ¿Conoce Ud. si se aplican cargo de intereses cuando excede el tiempo del crédito?	Ordinal			
	Procedimientos de cobranzas	Notificación por escrito	¿Ud. conoce las normas y procedimientos de cobranza? ¿Conoce Ud. si las notificaciones enviadas son recibidas correctamente?	Ordinal			
		Recurso legal	¿Ud. agota todos los medios de cobranza? ¿Cree Ud. que existen políticas que garanticen la recuperación de cuentas por cobrar?	Ordinal			

Fuente: Elaboración Propia


Mg. Beatriz Panche Rodríguez,

Anexo 3: Matriz de Validación del Instrumento de Obtención de Datos

Tabla 4 Matriz de Validación del Instrumento de Obtención de Datos

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA DATA TEL S.A, LIMA - 2017							
APELLIDOS Y NOMBRES DEL INVESTIGADOR: Cabrera Anastacio Rocio Virginia							
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Mg. Castillo Canales Braulio							
ASPECTOS POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES /SUGERENCIAS
CUENTAS POR COBRAR	Procedimientos para otorgar crédito	Patrón de crédito	¿Cree Ud. que existen pautas para el otorgamiento de ventas al crédito? ¿Cree Ud. que se existe un importe monetario límite para el otorgamiento de créditos?	Ordinal			
		Términos de crédito	¿Elabora Ud. algún tipo de contrato para las ventas al crédito? ¿Ud. está de acuerdo con los mecanismos aplicados para la aprobación de créditos?	Ordinal			
	Identificación de morosidad	Medidas y procedimientos de cobro	¿Ud. considera que se realiza un seguimiento de la cancelación oportuna d las cuentas por cobrar? ¿Presenta Ud. informes mensuales de las cuentas por cobrar de acuerdo a su antigüedad?	Ordinal			
		Morosidad	¿Cree Ud. que existe un control detallado de los clientes morosos? ¿Conoce Ud. si se aplican cargo de intereses cuando excede el tiempo del crédito?	Ordinal			
	Procedimientos de cobranzas	Notificación por escrito	¿Ud. conoce las normas y procedimientos de cobranza? ¿Conoce Ud. si las notificaciones enviadas son recibidas correctamente?	Ordinal			
		Recurso legal	¿Ud. agota todos los medios de cobranza? ¿Cree Ud. que existen políticas que garanticen la recuperación de cuentas por cobrar?	Ordinal			

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 2: Matriz de Consistencia

Tabla 2 Matriz de Consistencias

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLE	DIMENSIONES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	METODOLOGÍA
IMPORTANCIA DEL CONOCIMIENTO DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA DATA TEL S.A, LIMA 2017	Problema General ¿Cuál es la importancia del conocimiento de las cuentas por cobrar de la empresa Data Tel S.A., Lima 2017?	Objetivo General Identificar la importancia del conocimiento de las cuentas por cobrar de la empresa Data Tel S.A., Lima 2017.	Variable Independiente Cuentas por cobrar	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos para otorgar crédito • Identificación de morosidad • Procedimiento de cobranza 	Técnicas: Revisión de libros Instrumentos: Cuestionario.	Tipo Cuantitativa. Nivel Descriptivo. Diseño No Experimental Población Colaboradores de la empresa Data Tel S.A. Muestra 20 personas del área contable, administración y finanzas
	Problema Específicos ¿Cuál es la importancia del conocimiento de los procedimientos para otorgar créditos en las cuentas por cobrar de la empresa Data Tel S.A., Lima 2017?	Objetivos Específicos Identificar la importancia del conocimiento de los procedimientos para otorgar crédito en las cuentas por cobrar de la empresa Data Tel S.A, Lima 2017.				
	¿Cuál es la importancia del conocimiento de la identificación de morosidad en las cuentas por cobrar de la empresa Data Tel S.A., Lima -2017?	Identificar la importancia del conocimiento de la identificación de morosidad en las cuentas de la empresa Data Tel S.A, Lima 2017.				
	¿Cuál es la importancia del conocimiento de los procedimientos de cobranza en las cuentas por cobrar de la empresa Data Tel S.A., Lima 2017?	Identificar la importancia del conocimiento de los procedimientos de cobranza en las cuentas por cobrar de la empresa Data Tel S.A, Lima 2017.				

Fuente: Elaboración propia

Feedback Studio - Mozilla Firefox
https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?o=1081423589&s=1&u=1061948668&lang=es

feedback studio Trabajo de Investigación /25 6 de 6

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO DE:
Bachiller en Contabilidad

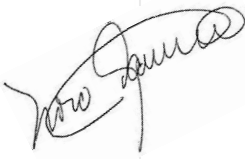
"Importancia del conocimiento de las Cuentas por Cobrar de la empresa
Data Tel S.A, Lima - 2017"

AUTORA:
Cabrera Anaustacio, Rocio Virginia

ASESOR:
Mg. Odoña Beatriz Pancho Rodríguez

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Finanzas

Callao - Perú
2017



Resumen de coincidencias

24 %

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	2 %
2	metodos1conlauroloza... Fuente de Internet	2 %
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	2 %
4	es.scribd.com Fuente de Internet	1 %
5	www.gestipolis.com Fuente de Internet	1 %
6	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
7	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
8	www.emagister.com Fuente de Internet	1 %
9	audi1b.blogspot.com Fuente de Internet	1 %

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	Código : F04-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo, Nora Gamarra Orellana
 docente de la Facultad Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo SR. Callao (precisar filial o sede),
 revisor(a) del Trabajo de Investigación titulado:

"Importancia del conocimiento de las cuentas por cobrar
 de la empresa Data Tel S.A. Lima 2017"

del (de la) estudiante Rosa Virginia Cabrerá Anástasio
 constata que la investigación tiene un índice de similitud de 2.1 % verificable en
 el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las
 coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el
 Trabajo de Investigación cumple con todas las normas para el uso de citas y
 referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha Callao, 28 noviembre 2019



Firma
Nora Gamarra Orellana
 Nombres y apellidos del (de la) docente
 DNI: 07726557

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O LA TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: Cabrera Anastacia Rocío Virginia
 D.N.I. : 43877498
 Domicilio : Calle Norberto Hara 2652, Urb. Los Cipreses
 Teléfono : Fijo: 4377463 Móvil : 982 220412
 E-mail : rocicabrera_56@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O TESIS

Modalidad:

Trabajo de Investigación de Pregrado

Tesis de Pregrado

Facultad : _____

Escuela : _____

Grado

Título

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : _____

Mención : _____

3. DATOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Cabrera Anastacia Rocío Virginia

Título del Trabajo de Investigación o de la tesis:

"Importancia del conocimiento de las cuentas por cobrar de la empresa Data Tel S.A. Lima 2019"

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : R. Del

Fecha : 21/02/2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN DE

La Escuela profesional de Contabilidad

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Cabrera Anastacio, Rocío Virginia

INFORME TITULADO:

Importancia del concurrencio de las cuentas
por cobros en la empresa Data Tel S.A. Lima - 2017

PARA OBTENER EL GRADO TÍTULO O GRADO DE:

Bachiller en Contabilidad

SUSTENTADO EN FECHA: 28/11/2017

NOTA O MENCIÓN: 17



 NORA GAMARBA ORELLANA