



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Control de las cobranzas y su incidencia con la gestión financiera en las empresas de servicios en el distrito de San Juan de Lurigancho, año 2017

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

AUTOR:

Luna Carrillo, Judy Catriny (orcid.org/0000-0002-4513-6126)

ASESOR:

Espinoza Cruz, Manuel Alberto (orcid.org/0000-0001-8694-8844)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Auditoría

LIMA – PERÚ

2018

Dedicatoria

El presente trabajo va dedicado en primer lugar a Dios por guiar mis pasos por el camino correcto y permitirme llegar hasta este momento tan importante para mí, a mis hijos Leonel y Emilia, por ser mi motivación y mi fortaleza, e inspiración día a día.

Agradecimiento

Agradezco a mi madre María carrillo, mis hermanas Jenny y Joselyn que siempre estuvieron motivándome para culminar lo que un día empecé y estuvieron conmigo para guiarme por el camino del bien y hacer de mí la profesional que ellos siempre desearon.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vii
Resumen.....	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	3
III.METODOLOGÍA.....	21
3.1. Tipo de estudio	21
3.2. Diseño de la investigación	21
3.3. Variables y operacionalización	22
3.4. Población y muestra	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	24
3.5. Métodos de análisis de datos.....	25
3.6. Aspectos éticos.....	26
IV. RESULTADOS.....	27
V. DISCUSIÓN.....	60
VI. CONCLUSIONES	63
VII. RECOMENDACIONES.....	65
REFERENCIAS.....	66
ANEXOS	68

Índice de tablas

Tabla 1 Categorías de la calificación de riesgo	17
Tabla 2 Cuadro de Estratificación de la muestra.....	24
Tabla 3 Características éticas.....	26
Tabla 4 Resumen de procesamiento de casos	27
Tabla 5 Estadística de fiabilidad general.....	28
Tabla 6 Resumen de procesamiento de casos	28
Tabla 7 Estadística de fiabilidad (control de las cobranzas).....	29
Tabla 8 Descripción de control de las cobranzas.....	29
Tabla 9 Estadística de fiabilidad.....	31
Tabla 10 Estadística de fiabilidad de Gestión Financiera	31
Tabla 11 Descripción de gestión Financiera	32
Tabla 12 Para otorgar crédito es necesario una buena evaluación de créditos en nuestros clientes	33
Tabla 13 La evaluación de crédito favorece un apropiado control de las cobranzas	35
Tabla 14 Con qué frecuencia hace uso Ud. del análisis de riesgo en los clientes.	36
Tabla 15 La aplicación de políticas de crédito requiere fuentes de fondeo confiables.....	38
Tabla 16 Es importante comprender los tipos de políticas que aplican correctamente los controles fiscales	39
Tabla 17 Es necesario aplicar diversos tipos de políticas de cobranzas para el buen control de las cobranzas.	40
Tabla 18 Para implementar correctamente los controles de cobro, es esencial que comprenda los métodos de cobro acordados.....	42
Tabla 19 Para disminuir el porcentaje de nivel de morosidad aplicar las políticas de cobranzas.....	43
Tabla 20 Al hacer una gestión financiera responsable logramos una buena liquidez general.	45
Tabla 21 Para obtener una gestión financiera rentable es necesario obtener una completa información sobre la liquidez de la empresa.....	46

Tabla 22 Usando adecuadamente el capital de trabajo tendremos mayor liquidez	48
Tabla 23 Con qué frecuencia aplica Ud. el ratio de prueba ácida	49
Tabla 24 Es importante conocer los tipos de riesgos financieros para obtener como resultado una buena gestión financiera	51
Tabla 25 La aplicación de los tipos de riesgos financieros nos apoya en la tomade decisiones con respecto a evitar un riesgo financiero	52
Tabla 26 Conocer la calificación de riesgos financieros es fundamental para el proceso de la gestión financiera.....	54
Tabla 27 Elaborar un presupuesto financiero disminuye el riesgo de la gestión financiera.....	55
Tabla 28 Pruebas de normalidad	57
Tabla 29 Tablas cruzadas.....	58
Tabla 30 Correlaciones no paramétricas	59

Índice de figuras

Figura 1 Descripción de control de cobranzas.....	34
Figura 2 Descripción de control de cobranzas.....	35
Figura 3 Descripción de control de cobranzas.....	37
Figura 4 Descripción de control de cobranzas.....	38
Figura 5 Descripción de control de cobranzas.....	39
Figura 6 Descripción de control de cobranzas.....	41
Figura 7 Descripción de control de cobranzas.....	42
Figura 8 Descripción de control de cobranzas.....	44
Figura 9 Descripción de Gestión Financiera.....	45
Figura 10 Descripción de Gestión Financiera.....	47
Figura 11 Descripción de Gestión Financiera.....	48
Figura 12 Descripción de Gestión Financiera.....	50
Figura 13 Descripción de Gestión Financiera.....	51
Figura 14 Descripción de Gestión Financiera.....	53
Figura 15 Descripción de Gestión Financiera.....	54
Figura 16 Descripción de Gestión Financiera.....	56

Resumen

El estudio tiene como propósito conocer de que forma el control de las cobranzas índice en la gestión financiera en las empresas de servicios en el distrito de San Juan de Lurigancho, año 2017. Esta investigación tiene una gran relevancia para el mundo empresarial porque demuestra cuán importante es el control de cobranzas en una empresa, debido a que dicho control sirve como apoyo para controlar la gestión financiera, lo cual es necesario, ya que es un factor que ayuda a evitar la crisis de la gestión financiera.

Este trabajo fue realizado basándose en la teoría propuesta por Coopers&Lybrand (1997), quienes realizaron un aporte desde una perspectiva científica sobre la variable control interno, con el cual dieron a conocer el surgimiento, proceso efectuado, la dirección. Así también, es una teoría donde se señala que es un proceso realizado por la dirección, el consejo y los demás trabajadores que constituyen la empresa; además se indica que ha sido diseñado para brindar seguridad en la consecución de objetos de determinadas categorías: fiabilidad de la formación financiera; eficiencia y eficacia de las operaciones; cumplimiento de las normas y leyes aplicables.

Metodológicamente, es una investigación descriptiva y no experimental de correlación cruzada. El estudio abarca una población de 40 personas y una muestra de 36 personas en contabilidad y cobranza. Para el recojo de datos se usó la encuesta y el cuestionario, y para la validez de los respectivos instrumentos se aplicó el criterio de expertos y se usó el Alfa de Cronbach; posteriormente, se empleó el Rho de Spearman para comprobar las hipótesis.

A partir de los resultados, se concluyó que el control de las cobranzas incide en la gestión financiera de las empresas de servicios del distrito de San Juan de Lurigancho, año 2017.

Palabras clave: control interno, gestión financiera, liquidez, ratios, análisis

Abstract

The purpose of the study is to know how the control of collections control index in financial management in service companies in the district of San Juan de Lurigancho, year 2017. This research has great relevance for the business world because it shows how important is the control of collections in a company, due to the fact that such control serves as a support to control financial management, which is necessary, since it is a factor that helps to avoid the crisis of financial management.

This work was carried out based on the theory proposed by Coopers & Lybrand (1997), who made a contribution from a scientific perspective on the internal control variable, with which they made known the emergence, the process carried out, the management. Also, it is a theory where it is pointed out that it is a process carried out by the management, the board and the other workers that constitute the company; it is also indicated that it has been designed to provide security in the achievement of objects of certain categories: reliability of the financial formation; efficiency and effectiveness of the operations; compliance with the applicable norms and laws.

Methodologically, it is a descriptive and non-experimental cross-correlation research. The study covers a population of 40 people and a sample of 36 people in accounting and collection. For data collection, the survey and questionnaire were used, and for the validity of the respective instruments, expert judgment was applied and Cronbach's Alpha was used; subsequently, Spearman's Rho was used to test the hypotheses.

From the results, it was concluded that the control of collections has an impact on the financial management of service companies in the district of San Juan de Lurigancho, year 2017.

Keywords: internal control, financial management, liquidity, ratios, analysis

I. INTRODUCCIÓN

Ahora, a medida que las organizaciones crecen, buscan herramientas para mejorar su negocio.

Es adecuado para proporcionar recursos financieros a los clientes y, por lo tanto, puede contar con una amplia gama de clientes potenciales. Según los estudios, muestran que, para otorgar préstamos a nuestros clientes, debemos enfocarnos en el mercado en el que extendemos nuestro crédito, estudiar su historial crediticio e implementar una política de crédito, entre otros mercados. Por ello, se dice que toda organización que ofrece un bien o servicio en el mercado debe tener políticas de cobranza y crédito. La entidad empresarial está en la obligación de contar con fuentes apropiadas de información crediticia y utilizar métodos de análisis de riesgo porque cada uno de estos cumplen una función esencial la organización al permitir gestionar eficazmente las cuentas por cobrar.

Según Jetoman (2003), esta serie de las siguientes directrices para determinar si se le da crédito a los clientes y la duración que se debe dar. Por otro lado, las ventas y los servicios ofrecieron ingresos de producción en muchas empresas, donde podemos referirnos a los servicios provinciales de San Juan de Lurigancho, siempre rentables e implementados y con un presupuesto financiero, que ha desarrollado una fecha final y Devora para nosotros comprometidos a proporcionar Servicios adecuados, que es importante organizar estándares de pago y condiciones de pago. Las regulaciones, para los buenos trabajos para las cuentas de los clientes, de lo contrario no podrá ver si realmente se hacen de manera efectiva y durante la configuración.

De esta manera, debemos poder evaluar las cuentas de clientes para los servicios de la provincia de San Juan de Lurigancho, por esta razón, la política de crédito ha sido analizada y recaudada desde entonces, que actualmente expone a los altos índices de cálculo para acceder a lo que son altamente deudores y perjudiciales para la empresa.

En referencia a los saldos de las organizaciones a sus clientes en la venta de activos o servicios prestados, cualquier activo constituya una ceremonia de inversión de la compañía y lo que sea necesario para su sistema de consolidación para sus clientes de manera adecuada y ordenada, desde entonces el retraso en el

tiempo de pago afecta la liquidez. En este sentido todas las organizaciones generalmente deben tener un alto nivel de éxito, de lo contrario, la crisis económica también se llama apalancamiento, para convertirse en un problema en el sector financiero. Para resolver estos problemas de liquidez proporcionados, son un punto muy importante para brindarle una solución a corto plazo porque esta falta de capital neto afecta la falta de proveedores de pago, entidades y otros pagos en los que cada institución es oportuna y no seremos Capaz de prestar los préstamos financieros para permitirnos mejorar nuestras inversiones y liquidez.

Por lo tanto, las ventas se proporcionan en crédito con grandes beneficios, pero también tienen riesgos, como se muestra en la mayoría de las compañías de servicios, porque no tienen una buena ventaja de grupos, según Aguilar (2013) administrado por las cuentas de clientes y el efecto en La liquidez del petróleo de la compañía. - 2012, nos dicen que debe considerarse la aplicación de políticas efectivas de gestión de crédito. La efectividad de las políticas de crédito de una entidad puede impactar significativamente en todo el desempeño de la organización; además, para la empresa tenga la posibilidad de proporcionar crédito a sus clientes debe considerar dos puntos en específico: el establecimiento de una política de cobranza y crédito, y la evaluación pormenorizada de las personas que solicitan el crédito.

Por ello, las ventas que se brinden al crédito a largo o corto plazo presentan grandes beneficios para nuestros clientes potenciales que trabajan de tal manera, pero a la vez nos generan un alto riesgo si es que no ha sido gestionado de la mejor manera ya que de igual forma si no cuenta con un buen margen de cobranzas, generaremos perdida, según Aguilar (2013) se debe considerar la actualidad como cartera morosa a clientes potenciales desde 1 día de atraso.

II. MARCO TEÓRICO

Se establece como objetivo primordial determinar cómo los sistemas de control interno de la empresa afectan las cuentas de los clientes de la empresa, así como determinar si cuenta con un óptimo sistema de control interno, y dar seguimiento a las cuentas de los clientes de la empresa Comercial MantillaBAG.

En resumen, la mayoría de los negocios siempre venden a crédito, sino la mayoría, es así como surgen las cuentas por cobrar comerciales, ya sea para vender un bien o para prestar un servicio; Pero las ventas a crédito no son 100% seguras; por esto, se requiere un completo sistema de control interno, que permita actualizar los cronogramas de cobranza, procesos y procedimientos definidos para evitar fraudes. o ilegal por parte del cliente y no afecta la liquidez.

La situación actual las empresas en la gestión del proceso de cuentas por cobrar, sin una política de gestión definida y procedimientos correspondientes no establecidos formalmente, demuestra que el control interno es construido de modo efectivo porque no hay un seguimiento continuo en toda la región, lo cual es producto de las limitaciones provocadas por las acciones extraoficiales que se realizan, pues no permiten procesos óptimos de desarrollo.

Armijo (2016) recibió el título de Contador Público en Lima en el año 2015 por una disertación titulada "El Impacto de los Controles Internos en el Crédito y Agregación de Química Minera S.A.". de este estudio sistema COSO. Un marco de investigación no experimental relacionado con el método (cualitativo) se considera investigación aplicada, dado su alcance práctico, y las aplicaciones están respaldadas por estándares, técnicas y herramientas para el recojo de información. Los resultados y el análisis muestran que existe un control interno insuficiente que imposibilita en cierta medida su ejercicio.

Las conclusiones, hallazgos y análisis del estudio demostraron que existió un control interno insuficiente lo que incumplió parcialmente los objetivos principales de Lima Metropolitana Químico Minero SAC que opera en este campo.

Mio y Rodríguez (2016) presentaron su tesis "Sistema de Manejo de Efectivo y Control Interno de Aduana Sur S.A.C. durante el período 2015". Los autores manifestaron que la implementación de este sistema minimiza la pérdida

del sistema, mejora las operaciones y reduce la posibilidad de fraude, concluimos que esto mejorará significativamente el manejo del efectivo. Fraude, robo u otro comportamiento anómalo.

Asimismo, concluye que el control interno es fundamental porque reduce el riesgo en la gestión de tesorería porque es necesario establecer controles sobre las utilidades, Y la salida cuenta con el correspondiente trámite de autorización para hacerlo.

También se concluye que el control interno es importante porque se monitorea y da seguimiento a las acciones que se realizan ya que se debe mantener el sistema y corregir los defectos de inmediato o cualquier acción en caso de ser necesario.

Paz y Taza (2017) efectuaron un estudio en el que se concluyó que si el departamento financiero no distribuye correctamente los fondos, afectará la liquidez de la empresa, impidiendo su solvencia en el corto plazo. De igual forma, la entidad empresarial analizó ni interpretó los estados financieros, lo cual permitió la obtención de información sobre gestión y liquidez para tomar decisiones informadas.

Crisólogo y Romero (2016) destacaron que el objetivo general fue promover un resumen de las cuentas y las operaciones de cuentas para préstamos y grupos para aumentar la liquidez para los microorganismos y las empresas administradas por qué la mejor causa contable. Los autores concluyeron que los procedimientos y controles deberían registrarse adecuadamente en las políticas, los criterios y los procedimientos, por lo que la persona responsable de esta área utiliza las herramientas precisas en el momento de otorgar crédito o cuando se realiza un grupo. Las políticas de cobro de deudas deben ser efectivas para evitar el riesgo de liquidez.

De manera similar, concluyen que los programas de capacitación deben ser realizados de acuerdo con las cuestiones relacionadas con el proceso de emisión de créditos y grupos para personas responsables de la Asamblea de Área y Crédito, lo que brindará beneficios a una calidad, precisa y oportuna. También concluyeron que se deben realizar medidas para supervisar las operaciones de ocupación y los grupos corporativos, y monitorear las actividades y las actividades

de las cuentas por cobrar e identificar grupos se hacen transparentes, con condiciones administrativas, regulaciones y procedimientos identificados por el gobierno y los gerentes para cumplir con los objetivos y objetivos.

2.1. Teorías relacionadas al tema

2.1.1. Control interno

Coopers&Lybrand (1997) mencionaron que el control interno se define como un proceso, el cual es aplicado por la gerencia, junta directiva y otros empleados de la empresa, con el fin de generar confianza y cumplir con los objetivos institucionales de las siguientes categorías:

- Eficiencia y eficacia de las operaciones
- Cumplimiento de las normas y leyes aplicables
- Fiabilidad de la formación financiera

Por lo tanto, el control interno es parte del control administrativo táctico e incluye diversos aspectos: planificación organizacional; asignación de responsabilidades y deberes; sistemas de información financiera y cada una de las demás medidas y métodos; medidas para mejorar la eficiencia, proteger los activos, recopilar información segura, confiable y oportuna; comunicar las políticas de gestión y fomentar y evaluar el cumplimiento de dichas políticas.

El control interno no debe ser entendido como una circunstancia o evento, sino como un conjunto de acciones que se extienden a cada una de las funciones realizadas en una empresa. Estos procedimientos son comunes y arraigados en la gestión empresarial por parte de la alta dirección.

Las operaciones comerciales realizadas entre o dentro de las funciones y unidades de la entidad, se coordinan entre sí.

Asimismo, Coopers&Lybrand (1997) argumentan que el control interno, independientemente de la calidad del diseño, solo proporciona una seguridad razonable a la dirección sobre los objetivos de una compañía.

Mantilla (2013) mencionó que el control interno es definido de diversas formas; por ende, se aplica de diversas maneras. Esta característica es, probablemente, una de sus mayores dificultades.

En la búsqueda de una solución, se intentó reunir varios elementos comunes en una definición para llegar a un consenso sobre el problema. De tales esfuerzos, el que tuvo más reconocimiento y éxito a nivel internacional es COSO, seguido de Turnbull (Reino Unido) y Cocio (Canadá).

Evaluación del Control Interno

Ramón (2013) señala el hecho de que los auditores internos primero deben comprender el hecho de que los controles internos están disponibles, dado el gran y variado número de recursos, procedimientos y técnicas de auditoría disponibles para que los auditores internos realicen su trabajo. Asociado con auditorías para la identificación y evaluación de los riesgos de incorrección material y el proceso de gestión de riesgos de una empresa.

Proceso

Fonseca (2011) indica que el proceso es una serie de actividades sistemáticas desarrolladas para lograr un objetivo específico. Algunos procesos organizacionales comunes son el desarrollo de prácticas de contabilidad de transacciones, estimaciones contables, la medición de transacciones monetarias, y la clasificación y clasificación de transacciones.

Políticas de crédito

Cuando se menciona sobre las políticas de crédito, hablamos sobre las normas que la empresa propone acerca de las cuentas por cobrar, de tal forma que suele ser aplicada fundamentalmente.

La política de crédito de cualquier entidad debe documentarse para garantizar la finalización de las actividades que, conjuntamente, constituyen el ciclo de cobro, que inician desde que se recepciona el pedido del cliente hasta el depósito bancario de cobro. De este modo, se reduce el tiempo de ciclo de la manera más eficaz.

Toda empresa o compañía siempre brinda crédito a sus clientes a corto y largo plazo, pero para ello debe realizarse una evaluación crediticia para evitar los temas de endeudamiento, fundamentalmente, en los nuevos clientes.

Evaluación de crédito

Existen dos criterios que aportan a las entidades financieras al momento de prestar dinero al cliente: flujo de caja de los proyectos financiados y solvencia del deudor. La evaluación, además de los criterios señalados, también está constituido por la determinación de la liquidez actual, la cobertura y la adecuación de las garantías, incluido, además de la tasa a la que pueden entrar en vigor, el valor de mercado. puede solicitar (Chalupowicz, 2007).

Análisis de Riesgo

El análisis de riesgos se suele realizar de forma cualitativa. Si hay datos disponibles, se puede hacer una evaluación cuantitativa, pero por lo general faltan o no son confiables. Los pasos básicos que componen esta etapa son:

- Evaluación de impacto
- Definir o clasificar los riesgos

En todos los casos, todos los riesgos identificados deben medirse en términos de impactos, al menos en términos de costo, duración y calidad en función de facilitar su clasificación. La clasificación de riesgos permite realizar, que pueden ser: disposición de riesgos, transferencia de riesgos, minimización de riesgos, etc.

Respuesta a los Riesgo

Una vez que se ha identificado un riesgo y su posible impacto o daño, debe gestionarse, lo que significa identificar una respuesta adecuada a cada riesgo. El riesgo debe estar relacionado con el impacto económico que cada riesgo puede tener inmediatamente una vez identificado Coincidir respuestas (quitar, reducir, compartir, transferir, proteger, aceptar, etc.) en caso de que se presenten incluso convertir situaciones peligrosas en beneficio de la empresa (Lucio, 2009).

Fuentes de financiamiento

Mio y Rodríguez (2016) publicaron un artículo con el siguiente título: Sistema de Control Interno y Manejo de Efectivo de Aduana Sur S.A.C. durante el 2015, los autores escriben que la implementación de este sistema minimizará la pérdida del sistema, mejorará las operaciones y reducirá el riesgo de

fraude. Concluimos que esto mejorará significativamente la gestión del efectivo. Fraude, robo u otro comportamiento anómalo.

Bancos y cooperativas de crédito: las entidades bancarias y cooperativas son las fuentes de financiación más comunes. Para solicitar un préstamo en estas agencias, el interesado debe demostrar que su solicitud es legítima

Firmas de capital privado: este tipo de firmas ofrecen asistencia para hacer crecer una compañía a cambio de una participación o capital parcial en el negocio.

Por otro lado, es preciso señalar que un financiamiento de largo y corto plazo es importante en las organizaciones porque su uso constante permite que mantengan una economía productiva y estable, y continúen con sus actividades comerciales. De este modo, se contribuye con el crecimiento económico de la industria en la que se desempeña.

Políticas de cobranzas

Las políticas de reciclaje deben priorizar los préstamos otorgados a terceros. El impacto de una política de cobranza eficaz se deriva del aumento de los ingresos y el aumento del flujo de caja; asimismo, el mantenimiento o incluso la minimización de la responsabilidad y, en última instancia, la reducción del riesgo de pérdida por deudas incobrables (Ettinger, 2009).

Normas propias de las cobranzas

- Uso de recibos prenumerados: la numeración se aplica para garantizar un control estricto de los recibos. Los formularios utilizados como recibos deben estar vinculados a talonarios de cheques y numerados previamente por la imprenta. Se deben adjuntar copias de los recibos emitidos al talonario de cheques, así como cualquier recibo cancelado.
- Liquidación de Cobros Inmediata: Esta regla asegura que cuando el cobro se realice fuera de la empresa, el producto llegará a la tesorería o directamente al banco lo más rápido posible, es decir, si el cobro es por el cobrador, la entrega debe ser diaria.
- Control de valores recibidos en el correo: El riesgo de este tipo de cobros es que cuando se reciben valores sin recibo fiscal para pagar la importación,

los valores no van directamente al cajero sin tenerlo. Guía.

- Descuentos por pagos express: deben ser autorizados por el cobrador. Esta regla está diseñada para evitar posibles comportamientos fraudulentos por parte del destinatario.
- Endoso limitado de cheques recibidos: El cheque debe recibirse con un sello en el reverso para depósitos solo en cuentas XX, para que nadie pueda apropiarse indebidamente del cheque, deposite los siguientes cheques: La práctica de escribir cheques Los depósitos deben diferirse y generalmente en avance
- Actualizado antes de la fecha. Esta es una regla de verificación que no aceptacheques vencidos.
- Transferencias de fondos o valores: siempre que se transfieran efectivo o valores internamente, la transferencia debe documentarse para identificar claramente quién es responsable de su custodia.

Los documentos de entrega implican la liberación del cedente dinero y responsabilidad para el destinatario mediante la firma de la garantía. Por lo tanto, recomendamos que los valores cambien de manos lo menos posible.

Medios de las cobranzas

Métodos de cobranzas prohibidos por el código de Protección y Defensa del consumidor:

Se prohíben los métodos de cobro que afecten la buena reputación de los consumidores, atenten contra la intimidad familiar o afecten su desempeño profesional o su imagen ante terceros.

¿Qué métodos de recolección no deben usar los proveedores?

Los métodos son los siguientes:

- Entrega de documentos que tengan apariencia de notificaciones o actuaciones judiciales en el domicilio del cliente o de su avalista.
- Enviar mensajes o realizar llamadas telefónicas a terceros que no tienen obligación de notificarles las conductas indebidas de los consumidores.

- Regístrese o llame los sábados, domingos y días festivos o por la noche (8:00 p. m. a 7:00 a. m.). Anuncios o avisos distintos del domicilio del deudor o fiador.
- Ubicar a los sujetos deudores con vestimenta inusual o con carteles alusivos a la deuda en su domicilio o centro laboral.
- Difundir mediante los medios informativos la lista de deudores y sus deudas sin tener una orden judicial, salvo excepciones indicadas en el código penal.
- Enviar notificaciones de cobranza a un hogar ajeno al deudor

Nivel de morosidad

Vencido se refiere al incumplimiento de las obligaciones de pago. Los préstamos emitidos por entidades financieras suelen expresarse como la relación entre el monto de las deudas incobrables y el número total de préstamos emitidos. Brachfield (2003) señala que la tasa de morosidad se define del siguiente modo:

$$\text{Tasa de morosidad} = \text{deuda pendiente} / \text{total de préstamos.}$$

En función de los riesgos asociados a las transacciones financieras, se pueden distinguir cuatro situaciones:

1. Riesgo Normal: Transacciones con evidencia objetiva y verificable con una alta probabilidad de recuperar todos los fondos adeudados.
2. Riesgos Graves: Si bien no se consideran actividades problemáticas o viciadas, existen ciertas debilidades que podrían llevar a hipotéticas entidades financieras a sufrir pérdidas fuera de su alcance. Se proporciona un micro seguro general.
3. Riesgo sospechoso: es el pago retrasado más de 90 día.
4. Riesgo de fracaso: Estas operaciones se consideran irrecuperables y, por lo tanto, deben eliminarse del activo.

La falta de pago tiene un impacto significativo en el estado de pérdidas y ganancias de una institución financiera, ya que las normas de quiebra exponen a la institución a una posible quiebra.

2.1.2. Gestión Financiera

La gestión financiera implica la administración de los recursos disponibles de una empresa para garantizar que puedan cubrir los costos de mantenimiento de la empresa. En una compañía, esa responsabilidad recae en un solo individuo: el director financiero. De este modo, se podrá controlar adecuadamente los ingresos y gastos del negocio.

Como información adicional puede afirmarse que el crecimiento económico de una nación y el nivel de desarrollo del sistema financiero del país son complementarios. Cuantas más instituciones haya en el mercado, mayor será el grado de especialización y cuantos más activos logren emitirse, más desarrollado estará el sistema financiero. En resumen, cuando se trata de la gestión financiera, cómo tomar decisiones de seguimiento para aumentar la liquidez sin afectar la rentabilidad de toda la organización.

Los principales objetivos de un sistema financiero son dos:

- Promover el ahorro
- Asignar eficientemente los recursos financieros escasos.

Mercado financiero

Los mercados financieros son lugares para los agentes económicos o procedimientos para comprar, vender e intercambiar activos financieros. En algunos casos, el mercado no tiene posición.

Liquidez

Según Baena (2014), a través del índice de liquidez se conoce si una compañía puede cumplir sus obligaciones contractuales en el corto plazo; es decir, es un recurso que permite conocer si la empresa u organización puede o no cumplir sus compromisos a corto plazo, con conversiones para convertir sus activos en efectivo, como activos circulantes o circulantes.

En segundo lugar, debe entenderse que la liquidez es un indicador importante de una empresa a través del cual se puede obtener información honesta sobre la capacidad de la entidad para cumplir con sus compromisos y obligaciones con terceros en corto plazo a partir del activo circulante de la empresa. Además, la

liquidez nos permite prever nuestros pasivos de corto plazo, respaldados por activos adquiridos por la empresa.

Para Ochoa y Saldivar (2012) manifiestan que la liquidez es la disponibilidad de fondos o recursos suficientes para satisfacer sus obligaciones a pagar. Sirve al usuario para medir los recursos financieros de una entidad y satisfacer sus compromisos financieros.

Por tanto, la liquidez hace referencia a los recursos que una empresa adquiere y mantiene para poder responder hacia las obligaciones que presente la empresa posteriormente, asimismo a realizar cualquier pago o movimientos que pueda establecerse.

Ratio de liquidez

Indicador utilizado para medir el nivel de recursos de una entidad utilizados para cumplir sus compromisos de corto plazo. Este término también es conocido como liquidez corriente. (Zevallos, 2013)

Formula de Liquidez general:

$$\text{Liquidez general} = \text{Activo corriente} / \text{Pasivo corriente}$$

Prueba Acida

La distancia de la relación por defecto o prueba de ácido se llama; Dado que solo las deudas se pagan en efectivo, excluyendo anticipos e inventario, las deudas no se pagarán con materiales, accesorios o cualquier otro inventario en un año. (Escribano y Jiménez, 2014)

Fórmula:

$$\text{Prueba acida} = \text{Activo corriente} - \text{existencias} / \text{Pasivo corriente}$$

Capital de trabajo

Palomino (2013) manifiesta que es un ratio al cual también se le atribuye la denominación fondo de maniobra. Es el residuo resultante luego de saldar los pasivos circulantes. Se sugiere que la liquidez corriente de una empresa sea mayor que el pasivo corriente que posea.

Sobre ello, Flores (2015) indicó que esta ratio muestra el exceso de activo corriente de la compañía, con el fin de que afronte sus obligaciones corrientes. Para conocer el capital de trabajo se aplica la siguiente fórmula:

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

Riesgo Financiero

El término *riesgo financiero* se usa para hacer referencia a los riesgos que guardan relación con las diferentes formas de financiación. El riesgo también puede ser entendido como la probabilidad de que la recompensa sea inferior a la esperada o no se recompense en absoluto. En este aspecto, el riesgo financiero incluye la posibilidad de que se presente consecuencias financieras adversas a cualquier evento.

Para reducir el impacto del riesgo financiero en las actividades comerciales, la inversión, el comercio y más, se han realizado diversos estudios sobre dicho tema. En consecuencia, la gestión del capital y el riesgo financiero se han vuelto cada vez más importantes, y Harry Markowitz los introdujo en la teoría moderna de carteras en su artículo de 1952 (Gómez y López, 2002).

Tipos de Riesgos financieros

Los tipos de riesgos financieros establecidos son cuatro, los cuales se detallan a continuación:

a. Riesgo del mercado

Es la posibilidad de que el valor de una cartera de inversiones disminuya como consecuencia de un cambio adverso en el valor de los denominados factores de riesgo de mercado. Estos factores son cuatro:

- Riesgo de tasa de interés: riesgo vinculado con cambios en las tasas de interés.
- Riesgo de tipo de cambio: riesgo relacionado con las variaciones de los tipos de cambio en el mercado de divisas.
- Riesgo de materias primas: riesgo vinculado con los cambios en los precios de las materias primas.
- Riesgo de mercado (para ser exactos): Estrictamente hablando, el riesgo de mercado es el cambio en el valor de los instrumentos financieros, por ejemplo, bonos, acciones, derivados, entre otros.

b. Riesgo del crédito

Este tipo de riesgo proviene de la probabilidad de que una de las partes que conforman el contrato financiero no pague la cantidad especificada en el contrato. Las pérdidas pueden ocurrir debido al incumplimiento, como el pago atrasado o la falta de pago, incluida la pérdida de intereses, la pérdida de capital, la reducción del flujo de caja o el incremento de los costos de cobranza.

Checkley (2003) señaló que en los préstamos personales lo real es hacer una investigación profunda sobre la persona con la que se está tratando. Muchos préstamos personales pequeños se clasifican como crédito y se utiliza software para acelerar los tiempos de procesamiento. Analizar eventos.

c. Riesgo de liquidez

- Liquidez de activos: Imposibilidad de vender activos por falta de liquidez en el mercado (esto es esencialmente un riesgo de mercado). El diferencial entre ambos se amplía por falta de liquidez

Los precios de oferta y demanda hacen que la operación se ejecute a un precio inapropiado.

- **Liquidez de Capital:** El riesgo de que un pasivo no sea reembolsado cuando vence o sólo sea reembolsado a un precio inapropiado.

d. Riesgo operacional

El riesgo operativo surge del desempeño de una actividad empresarial o comercial. Incluye varios factores, como los relacionados con las personas. Los riesgos de fraude o riesgos ambientales o soberanos entre países son los más influyentes.

Clasificación de riesgos financieros

a. Origen de la calificación de riesgo

Las calificaciones bursátiles se originaron en EE.UU. a fines del siglo pasado, cuando integraron los sistemas de información crediticia utilizados por instituciones financieras e inversionistas del país (Medina, 2008).

Al comienzo de este ciclo, con el crecimiento de la industria ferroviaria y la relevancia de la emisión de bonos para financiar la industria, se formaron nuevas firmas calificadoras realizar un estudio sobre la calidad de tales instrumentos. Basándose en estos aspectos, algunas de los entes empresariales más importantes de EE.UU. en la actualidad han dado sus primeros pasos en la evaluación de riesgos. De hecho, Poor' Publishing Co. emitió sus primeras calificaciones en 1916, y la Oficina de Estándares y Estadísticas comenzó a operar en 1992, con Fitch Publishing Co. Lo hizo en 1924.

En Latinoamérica, la primera empresa calificadora de riesgos fue autorizada en Chile (1988) y, posteriormente en México.

b. ¿Qué es la calificación y para qué sirve?

Las calificaciones son opiniones de organizaciones independientes que estudian la calidad crediticia de los valores emitidos. De esta forma, las agencias calificadoras de valores fomentan la estabilidad y eficiencia del mercado de valores. La evaluación involucra la capacidad que el emisor posee para cumplir sus compromisos financieros derivados de la oferta oportuna. Es importante destacar que esta opinión no se basa en la calidad crediticia del problema, sino del emisor, por lo que no se interpreta como una garantía de pago. La evaluación

de la calidad también implica un análisis cualitativo que evalúa la contabilidad, las finanzas, los mercados, las previsiones, los flujos de gastos e ingresos, los proveedores, la productividad, los clientes y más. Las calificaciones de riesgo benefician el desarrollo y crecimiento del mercado de valores. Algunas de estas ventajas son las siguientes:

- Contribuye a una mayor disponibilidad y transparencia de la información del mercado de valores representativos de deuda.
- No es lo mismo cultura de riesgo en la inversión que liquidez y rentabilidad.
- Aumentar la eficiencia del mercado porque permiten que los rendimientos de los valores se fijen en función del riesgo subyacente.
- Facilita los inversores institucionales el diseño de carteras equilibradas en riesgo.
- Permite que los inversionistas, de forma fácil, involucren el factor de riesgo al momento de tomar decisiones y tengan un parámetro de comparación del factor entre alternativas de inversión semejantes. Esta posibilidad es una de las más importante cuando numerosas emisiones acuden al mercado; por ello, resulta imposible que los inversionistas analicen detalladamente cada una de las emisiones.

Al comprender los riesgos que enfrentan los inversionistas al comprar valores, disipamos la idea errónea que existe en los mercados de valores públicos de ciertos países sobre la garantía implícita que los inversionistas pueden proporcionar de que el agua es stock.

c. Categorías de la calificación de riesgos

Para categorizar los clientes, se utiliza la siguiente clasificación del periodo de morosidad:

Tabla 1*Categorías de la calificación de riesgo*

Categoría	Periodo de morosidad en meses	
	Mayor a	Hasta
Riesgo normal	uno
Riesgo potencial	uno	tres
Deficientes	tres	seis
Dudoso recaudado	seis	nueve
Perdida	nueve

Nota. Superintendencia de Bancos y Seguro

Presupuesto financiero

El presupuesto financiero son los recursos financieros y económicos necesarios para implementar o desarrollar una actividad o proceso y/o adquirir los medios básicos que deben ser calculados, por ejemplo, costo, implementación, costo de adquisición de nuevos recursos y costo de tiempo. Es también una estimación sistemáticamente programada de las condiciones de funcionamiento de los resultados obtenidos por la organización en un tiempo específico (Dumarau, 2003).

a. Tipos de presupuestos

- Presupuesto de caja: herramienta de planificación financiera que brinda una base con el fin de analizar la posición de caja de una entidad durante un período de tiempo para desarrollar un plan.
- Capital: Otra de sus denominaciones es presupuesto de inversión de capital. Comprensión de los planes de inversión empresarial a largo plazo. Las decisiones de inversión implican tomas de decisiones importantes por parte de un empresario.

- Presupuesto de gastos: Son los gastos a realizaren un tiempo específico, considerando que los gastos no exceden a los ingresos.
- Ingreso: Son los ingresos y la titularidad de terceros que no son los ingresos habituales de la entidad, tales como las actividades crediticias y financieras que integran las operaciones bancarias.

2.2. Formulación del problema

Considerando la realidad problemática se plantearon los problemas de investigación:

Problema general

¿Cómo el control de las cobranzas incide en la Gestión financiera en las empresas de servicios del distrito de san juan de Lurigancho, año 2017

Problemas específicos

Los problemas específicos de la investigación fueron los siguientes:

- ¿Cómo el control de las cobranzas índice en la liquidez en las empresas de servicios del distrito de san juan de Lurigancho, año 2017?
- ¿Cómo el control de las cobranzas incide en el riesgo financiero en las empresas de servicios del distrito de san juan de Lurigancho, año 2017?
- ¿Cómo la gestión financiera incide en las políticas de crédito y cobranzas en las empresas de servicios del distrito de san juan de Lurigancho, año 2017?

2.3. Justificación del estudio

La motivación para realizar este estudio se refleja en la importancia de los controles internos en las empresas mineras como medida preventiva para que se evite el riesgo de fraude dentro de la empresa, ya que en esta área de actividad se manejan grandes cantidades de dinero, si se realizan los controles. Si no se implementa, estas empresas se enfrentan a una exposición cada vez mayor al riesgo de malversación de fondos.

El control interno juega un rol significativo en las finanzas de una empresa minera ya que previene robos, evita el uso de fondos para fines personales,

permite verificar la exactitud de registros incorrectos en los sistemas financieros y mejora los procedimientos vinculados con la recepción de pagos y transacciones de divisas realizadas en la región; permitiendo así tomar decisiones acertadas con información financiera confiable y oportuna.

Brachfield (2003) señala que esta es un área donde no deben ocurrir errores, ya que pueden ser fatales, llevando a la liquidación de empresas por faltade pago. El Tesoro es particularmente activo porque comprende el comportamiento del mercado en tiempos turbulentos

2.4. Hipótesis

Hipótesis General

El control de las cobranzas incide significativamente en la Gestión financiera en las empresas de servicios del distrito de san juan de Lurigancho, año 2017.

Hipótesis específicas

- El control de las cobranzas incide significativamente en la liquidez en las empresas de servicios del distrito de san juan de Lurigancho, año 2017.
- El control de las cobranzas incide significativamente en el riesgo financiero en las empresas de servicios del distrito de san juan de Lurigancho, año 2017.
- La gestión financiera incide significativamente en las políticas de créditos y cobranzas en las empresas de servicios del distrito de san juan de Lurigancho, año2017

2.5. Objetivos

Objetivo general

Establecer como el control de las cobranzas incide en la gestión financiera en las empresas de servicios del distrito de san juan de Lurigancho, año 2017.

Objetivos específicos

Los objetivos específicos fueron los siguientes:

- Determinar cómo el control de las cobranzas incide en la liquidez en las empresasde servicios del distrito de san juan de Lurigancho, año 2017.

- Determinar cómo el control de las cobranzas incide en el riesgo financiero en las empresas de servicios del distrito de san juan de Lurigancho, año 2017.
- Determinar cómo la gestión financiera incide en las políticas créditos y cobranzas en las empresas de servicios del distrito de san juan de Lurigancho año 2017.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de estudio

Descripción: Su objetivo es describir un fenómeno. Utilizar métodos descriptivos como la observación, la investigación activa, el desarrollo, etc. Estos estudios están en el primer nivel de conocimiento y se inician con algún conocimiento del tema (Campos et al., 2009).

Este contexto se limita a un nivel descriptivo, que le ayudará a diagnosticar la situación de su empresa. Dado que los investigadores no tenían influencia directa en los eventos observados, se limitó a recopilar datos para hacer las recomendaciones más relevantes.

Correlación: El objetivo del trabajo es encontrar la relación entre las variables estudiadas y entre dimensiones y variables.

Este campo de estudio se enfoca en determinar la relación entre las variables objeto de estudio, a partir de lo cual el investigador puede generalizar los resultados del análisis, indicando si existe relación de grado.

3.2. Diseño de la investigación

La investigación, la cual se está desarrollando es del Diseño no experimental transversal.

Según Roberto et al. (2007), se define como no experimental porque la variable independiente no ha sido modificada o cambiada, lo que no tiene efecto sobre la fuente de información que se está evaluando.

Podemos definir la investigación no empírica como un método que evalúa solamente observaciones de información real del ente empresarial.

El diseño experimental también se conceptualiza como un estudio en el que las variables no son manipuladas libremente; dicho de otro modo, son estudios donde no modificamos deliberadamente las variables independientes para ver el efecto que tendrían en las variables dependientes y otras. La investigación no empírica consiste en mirar lo que sucede en el entorno natural y luego analizarlo.

Investigación no empírica, es un estudio efectuado sin la manipulación intencional de las variables; en otros términos, el investigador se limita a la observación de los fenómenos en su entorno y posteriormente, a analizarlos.

Diseño no experimental:

Arias (2006), El trabajo de campo se define como una investigación que recolecta datos directamente de la realidad (datos en bruto) o del sujeto investigado donde ocurrió el evento, sin manipulación alguna de las variables, en otros términos, el investigador recolecta información, sin modificar las condiciones existentes. De ahí su naturaleza de investigación no empírica.

En síntesis, este estudio es de carácter cuantitativo, descriptivo correlacional en cierta medida según el propósito de su realización, aplicación y transversal en cuanto al horizonte temporal.

3.3. Variables y operacionalización

Variable Independiente: Control de las cobranzas

Según Muñoz (2011), las variables adoptan intensidades, magnitudes y valores diferentes dentro de un grupo de elementos considerados durante la elaboración de las hipótesis. También hay ciertas variables que adoptan calificativos y cualidades de difícil medición. Por otro lado, las variables se clasifican en dependientes e independientes.

Variable independiente: Gestión Financiera

La gestión financiera, también conocida como movimiento de fondos, se refiere a cada uno de los procesos aplicados para obtener, mantener y usar dinero físico (monedas y billetes) o por medio de otros instrumentos (tarjetas de crédito y cheques) (Stefanía, 2012).

3.4. Población y muestra

Población

Hernández et al. (2010) señalan que todos los casos con ciertas especificaciones escogidos para el estudio constituyen la población. Para un estudio cuantitativo, la población debe elegirse considerando las características de lugar, contenido y tiempo

La población está constituida por las empresas que forman parte del servicio industrial del distrito SJL; para ello, se recurrió a la municipalidad del distrito a fin de obtener un reporte de las empresas establecidas en dicha área distrital, a partir del cual se definió que el universo es de 40 personas del área contable de las microempresas.

Muestreo

El método utilizado fue el muestreo aleatorio estratificado, que es un tipo de muestreo probabilístico. Este método fue elegido considerando la clasificación en parte homogéneas, en la que se escogió a los entes empresariales que pasaron a formar parte de la muestra poblacional.

Muestra

Arias (2006) afirma que la muestra se conceptualiza como el subgrupo finito y representativo extraído de la población.

Para determinar la muestra de este trabajo se utiliza la siguiente fórmula:

$$n = \frac{(Z^2) (P * Q) * N}{(N - 1) * (e^2) + (Z^2) * (p) * (Q)}$$

Dónde:

n: Tamaño de la muestra

N: Tamaño de la población.

Z: Valor de la distribución normal estandarizada que corresponde al nivel de confianza; para el 95%, z=1.96.

E: Máximo error permisible (5%).

p: Proporción del conjunto poblacional que tiene la característica que se medirá (0.50)

q: Proporción del conjunto poblacional que tiene la característica que se medirá (0.50).

$$(1.962) * (0.50) * (0.5) * (40)$$

$$\frac{(40 - 1) * (0.052) + (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}{n = 36}$$

$$n = 36$$

Tabla 2

Cuadro de Estratificación de la muestra

N°	Datos de la empresa	Giro	Dpto Contable	Dpto de cobranzas
1	Refriservis S.A.C	Electricidad Industrial	3	2
2	Hb Electric Industria	Electricidad Industrial	3	2
3	Fava S.A.	Electricidad Industrial	3	2
4	Booster S.A.	Electricidad Industrial	3	2
5	Heat & Cool S.A.	Electricidad Industrial	3	2
6	AACSEME S.A.C	Electricidad Industrial	3	2
7	Integral Service Kellmer S.A.C.	Electricidad Industrial	4	2
TOTAL			36	

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las variables definitorias aplicadas en la fórmula hipotética de esta encuesta se aplicarán a:

Técnicas de investigación

Toda la información fue recopilada mediante un cuestionario.

Validez

Según Hernández et al. (2010), la confiabilidad es el grado en que una herramienta produce el mismo resultado cuando se aplica repetidamente a la misma persona o sujeto.

Se obtiene al aplicar el programa (SPSS), para obtener el alfa de Cronbach, el cual es un índice de consistencia interna cuyos valores oscilan entre 0.8 y 1; su uso es para verificar si el instrumento recopila alguna información errónea.

Definición de confiabilidad (0,8 a 1):

Esto también se conoce como psicometría y se refiere a la transparencia de los errores de medición. Nos da el nivel de consistencia y puntuación obtenida en el proyecto.

3.5. Métodos de análisis de datos

a. Método Descriptivo

Describir es dibujar el orden de las cosas sin entrar en su esencia. Este método es el primer nivel del conocimiento científico; por tanto, es una nueva idea (Anónimo, 2017)

b. Método de Análisis

Es la separación, el desglose de un todo en sus partes a fin de identificar y analizar cada elemento y su relación entre sí y con el todo. Esta es una nueva idea (Anónimo, 2017).

c. Método Sintético

Es el inverso y la suma del análisis. La composición es la unión de partes en un todo. Es un proceso que nos lleva a generalizar la visión global del conjunto como un todo unificado de los diferentes elementos. Esta es una nueva idea (Anónimo, 2017).

d. Método Inductivo

Es un camino lógico para estudiar los fenómenos, partiendo de un todo local, aspectos específicos o específicos, y llegando a una visión global de

conjunto, holística o universal. De privado a ordinario. (Anónimo, 2017).

e. Método deductivo

Es el camino opuesto y complementario al precedente, pues implica el estudio del fenómeno, partiendo de su comprensión general (el todo global), hasta llegar a sus partes constituyentes. Entonces, es parte total. De lo general a lo específico. (Anónimo, 2017).

f. Método estadístico

En mi trabajo de investigación se trabaja con Excel Avanzado y con el programa SPS.

3.6. Aspectos éticos

Tabla 3

Características éticas

Criterio	Características éticas del criterio
Confiabilidad	Se garantiza la identidad de la entidad y sus participantes como informantes
Objetividad	El análisis de la situación existente se basa en estándares, tecnología y equidad
Originalidad	Se citan los autores y se colocan sus datos bibliográficos. Espectáculos, para demostrar que no hay plagio
Veracidad	La información reportada será verdadera y confidencial.

Nota. Ambrocio (s/f)

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis de confiabilidad del instrumento

El instrumento fue validado con el alpha de Cronbach, pues sirve para determinar la media ponderada de las correlaciones entre los ítems que constituyen la encuesta.

Fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde:

S_i^2 : varianza del ítem i

S_T^2 : varianza de la sumatoria de todos los ítems

K: número de ítems o preguntas.

4.2. Análisis de confiabilidad del instrumento General

La herramienta consta de 16 ítems de una muestra de 36 encuestados. El nivel de confianza de la encuesta es del 95%. El nivel de confianza del alfa de Cronbach fue determinado con el software SPSS V25.

Resultados

Tabla 4

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	36	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	36	100,0

a. La eliminación por lista tiene como base cada variable del procedimiento.

Tabla 5*Estadística de fiabilidad general*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,987	16

Discusión

La fiabilidad de la escala es mayor cuando el valor alfa de Cronbach es cercano a 1. En ciertos casos, por convención implícita, un valor que supera a 0.7 avala la fiabilidad de la escala. Por ende, la herramienta que se usa en esta investigación es confiable al tener un alfa de Cronbach de 0.987.

4.3. Análisis de confiabilidad del instrumento Control de las cobranzas

La herramienta está constituida por 8 ítems y la muestra, por 36 personas. El nivel de confianza para este estudio es del 95%. El nivel de confianza del alfa de Cronbach fue determinado con el software estadístico SPSS V25.

Tabla 6*Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	36	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	36	100,0

a. La eliminación por lista tiene como base cada variable del procedimiento

Tabla 7*Estadística de fiabilidad (control de las cobranzas)*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,980	8

Discusión

La fiabilidad de la escala es mayor cuando el valor alfa de Cronbach es cercano a 1. En ciertos casos, por convención implícita, un valor que supera a 0.7 avala la fiabilidad de la escala. Por ende, la herramienta que se usa en esta investigación es confiable al tener un alfa de Cronbach de 0.980.

Tabla 8*Descripción de control de las cobranzas*

	Estadísticas de total de elemento			
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Para otorgar crédito es necesario una buena evaluación de créditos en nuestros clientes.	27,67	91,600	,879	,979
La evaluación de crédito favorece un apropiado Control de las cobranzas.	27,61	93,673	,937	,976

Con que frecuencia hace uso Ud. Del análisis de riesgo en los clientes.	27,58	95,679	,845	,980
Para la aplicación de las políticas de crédito es necesario contar con fuentes de financiamiento confiables.	27,58	93,793	,958	,975
Es fundamental conocer los tipos de políticas para la buena aplicación del control de las cobranzas.	27,53	93,056	,958	,975
Es necesario aplicar diversos tipos de políticas de cobranza para el buen control de las cobranzas.	27,97	87,399	,937	,976
Para la buena ejecución del control de las cobranzas es necesario conocer los medios de cobranza establecidos.	27,78	87,435	,957	,975
Para disminuir el porcentaje de nivel de morosidad aplicar las políticas de cobranza	27,75	95,964	,901	,978

4.4. Análisis de confiabilidad del instrumento de Gestión Financiera

La herramienta está constituida por 8 ítems y la muestra, por 36 personas. El nivel de confianza para este estudio es del 95%. El nivel de confianza del alfa de Cronbach fue determinado con el software SPSS V25.

Resultados

Tabla 9

Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,971	8

Tabla 10

Estadística de fiabilidad de Gestión Financiera

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	36	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	36	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Discusión

La fiabilidad de la escala es mayor cuando el valor alfa de Cronbach es cercano a 1. En ciertos casos, por convención implícita, un valor que supera a 0.7 garantiza la fiabilidad de la escala. Por ende, la herramienta que se usa en esta investigación es confiable al tener un alfa de Cronbach de 0.971.

Tabla 11*Descripción de gestión Financiera*

	Estadísticas de total de elemento			
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbachsi el elemento se ha suprimido
Al hacer una gestión financiera responsable logramos una buena liquidez general.	27,00	100,171	,813	,972
Para obtener una gestión financiera rentable es necesario obtener una completa información sobre la liquidez dela empresa.	27,39	88,416	,882	,968
Usando adecuadamente el capital de trabajo tendremos mayor liquidez.	27,42	87,221	,912	,966
Con que frecuencia aplica Ud. Elratio de prueba ácida.	27,17	100,086	,765	,973
Es importante conocer los tipos de riesgos financieros para obtener como resultado unabuena gestión financiera	27,50	86,486	,953	,963
La aplicación de los tipos de riesgos financieros para obtenercomo resultado una buena gestión financiera.	27,31	92,961	,922	,965
Conocer la calificación de riesgos financieros es fundamental para el proceso de la gestión financiera.	27,11	93,130	,954	,964

Elaborar un presupuesto financiero disminuye el riesgo de la gestión financiera.	27,47	87,056	,945	,964
--	-------	--------	------	------

4.5. Descripción de resultados

Análisis descriptivo de la variable Control de las Cobranzas

Tabla 12

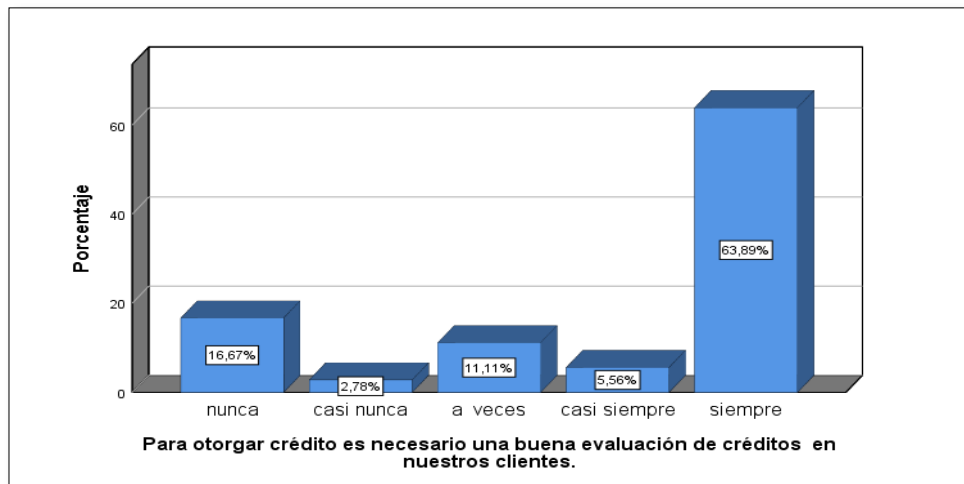
Para otorgar crédito es necesario una buena evaluación de créditos en nuestros clientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	16,7	16,7	16,7
	Casi nunca	1	2,8	2,8	19,4
	A veces	4	11,1	11,1	30,6
	Casi siempre	2	5,6	5,6	36,1
	Siempre	23	63,9	63,9	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Nota. Datos extraídos del SPSS Vs. 24

Figura 1

Descripción de control de cobranzas



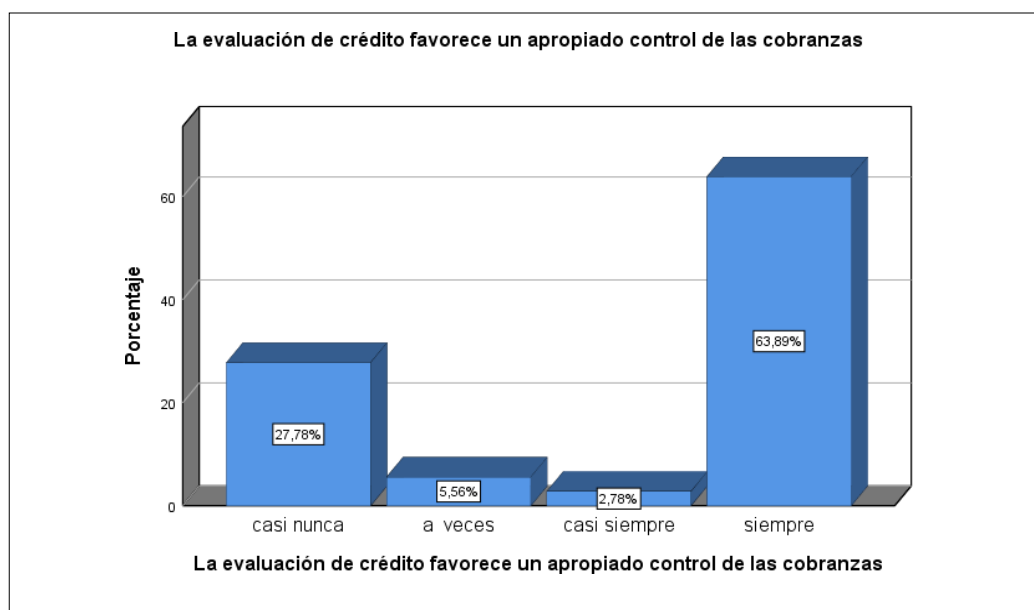
Nota. Datos extraídos del SPSS Vs. 24

Interpretación

A partir de la encuesta que se aplicó a las empresas de servicios de SJL, 2017, se identificó que mayoría de los encuestados mencionó que siempre es necesario una buena evaluación de crédito en nuestros clientes para otorgarle un crédito, asimismo la minoría indico que se encuentran nunca se deberá pasar por alto este punto porque existen gastos que las empresas no deberían mostrar, debido a que no guarda relación con las actividades que realizan.

Tabla 13*La evaluación de crédito favorece un apropiado control de las cobranzas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	27,8	27,8	27,8
	Casi nunca	2	5,6	5,6	33,3
	A veces	1	2,8	2,8	36,1
	Casi siempre	23	63,9	63,9	100,0
	Siempre	36	100,0	100,0	
	Total	10	27,8	27,8	27,8

Nota. Datos extraídos del SPSS Vs. 24**Figura 2***Descripción de control de cobranzas**Nota.* Datos extraídos del SPSS Vs. 24

Interpretación

A partir de la encuesta que se aplicó a las empresas de servicios del distrito de SJL, año 2017, se identificó que mayoría de los encuestados mencionó que siempre es necesario la evaluación de crédito ya que favorece el control de las cobranzas, asimismo la minoría indico que casi nunca se lo realiza correctamente, debido a que existen hoy en día las competencias grandes de entidades que brindan créditos sin evaluación alguna.

Tabla 14

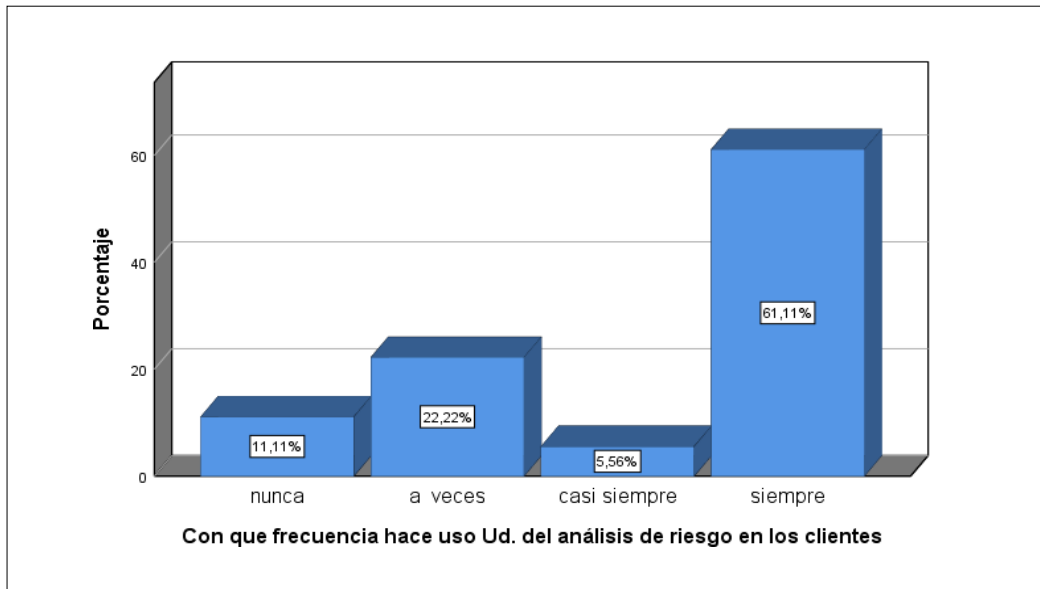
Con qué frecuencia hace uso Ud. del análisis de riesgo en los clientes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	11,1	11,1	11,1
	Casi nunca	8	22,2	22,2	33,3
	A veces	2	5,6	5,6	38,9
	Casi siempre	22	61,1	61,1	100,0
	Siempre	36	100,0	100,0	
	Total	4	11,1	11,1	11,1

Nota. Datos extraídos del SPSS Vs. 24

Figura 3

Descripción de control de cobranzas



Nota. Datos extraídos del SPSS Vs. 24

Interpretación

A partir de la encuesta que se aplicó a las empresas de servicios de SJL, 2017, se identificó que mayoría de los encuestados mencionó que es siempre hace uso del análisis de riesgos de los clientes, asimismo la minoría indico que nunca hace uso del análisis de riesgo en los clientes, debido a que es muy común que sobre todo las entidades realicen la evaluación crediticia de los clientes.

Tabla 15

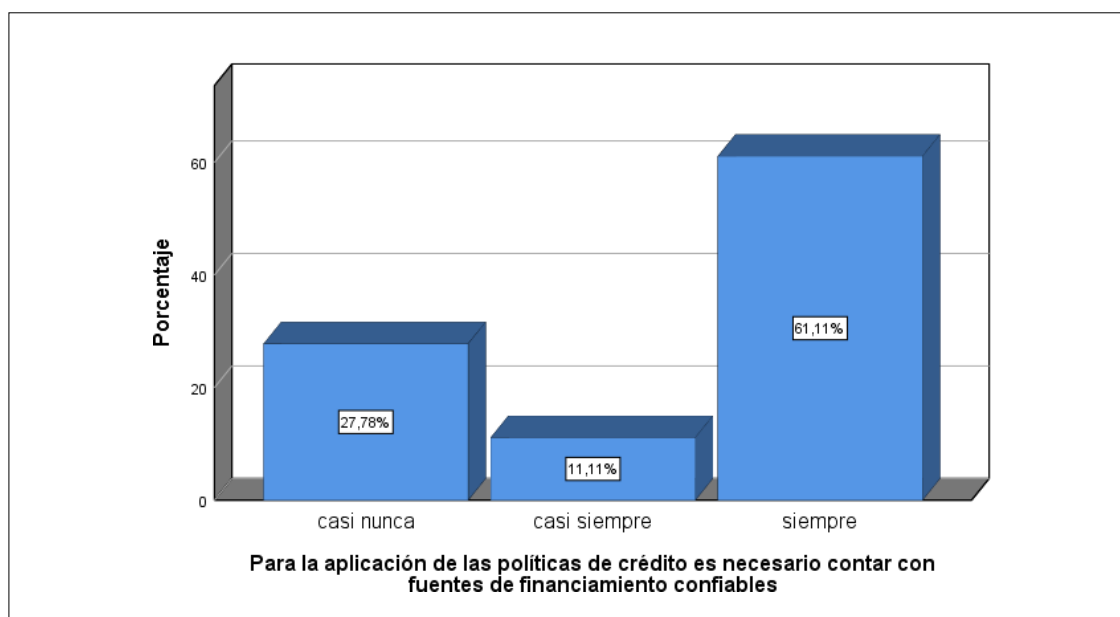
La aplicación de políticas de crédito requiere fuentes de fondeo confiables.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	10	27,8	27,8	27,8
	Casi siempre	4	11,1	11,1	38,9
	Siempre	22	61,1	61,1	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Nota. Datos extraídos del SPSS Vs. 24

Figura 4

Descripción de control de cobranzas



Nota. Datos extraídos del SPSS Vs. 24

Interpretación

A partir de la encuesta que se aplicó a las empresas de servicios de SJL, 2017, se identificó que mayoría de los encuestados mencionó en su opinión que siempre es necesario contar con fuentes de financiamiento confiables para la aplicación de las políticas de crédito, asimismo la minoría indico que casi nunca es

necesario, debido a que es importante contar hoy en día con fuentes de financiamiento para poder aplicar las políticas y así poder ejecutar una buena normativa.

Tabla 16

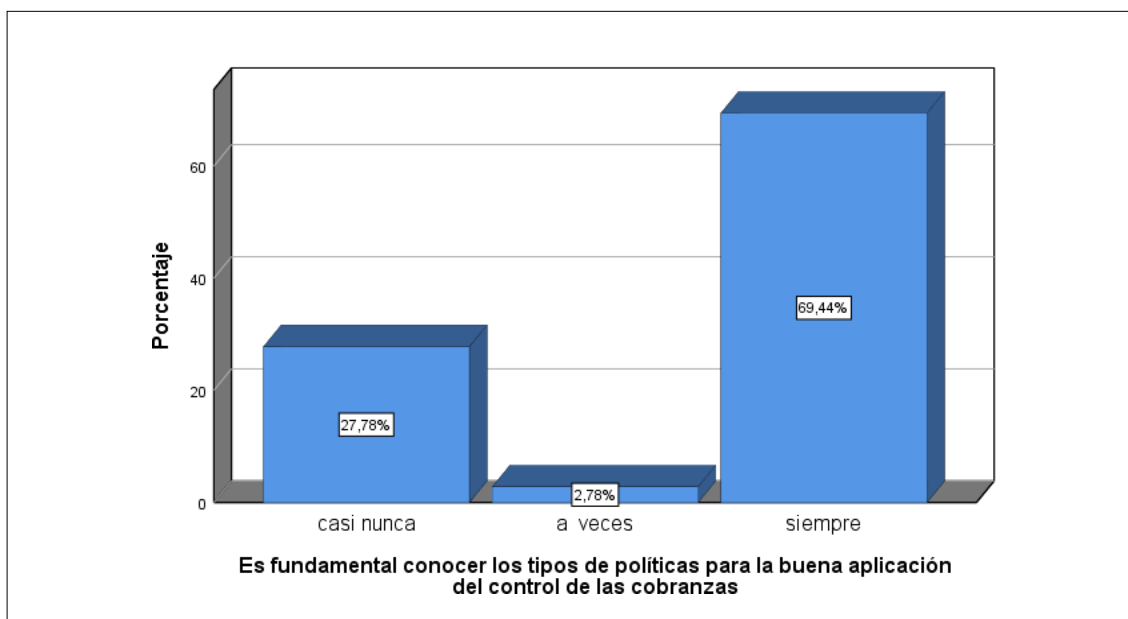
Es importante comprender los tipos de políticas que aplican correctamente los controles fiscales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	10	27,8	27,8	27,8
	A veces	1	2,8	2,8	30,6
	Siempre	25	69,4	69,4	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Nota. Datos extraídos del SPSS Vs. 24

Figura 5

Descripción de control de cobranzas



Nota. Datos extraídos del SPSS Vs. 24

Interpretación

A partir de la encuesta que se aplicó a las empresas de servicios de SJL, 2017, se identificó que mayoría de los encuestados mencionó que siempre es fundamental conocer los tipos de políticas para la buena aplicación del control de las cobranzas, asimismo la minoría indico que a veces es necesario, debido a que las empresas no siempre están de acuerdo o desconocen los tipos de políticas que se deberían aplicar en cada caso que se presente.

Tabla 17

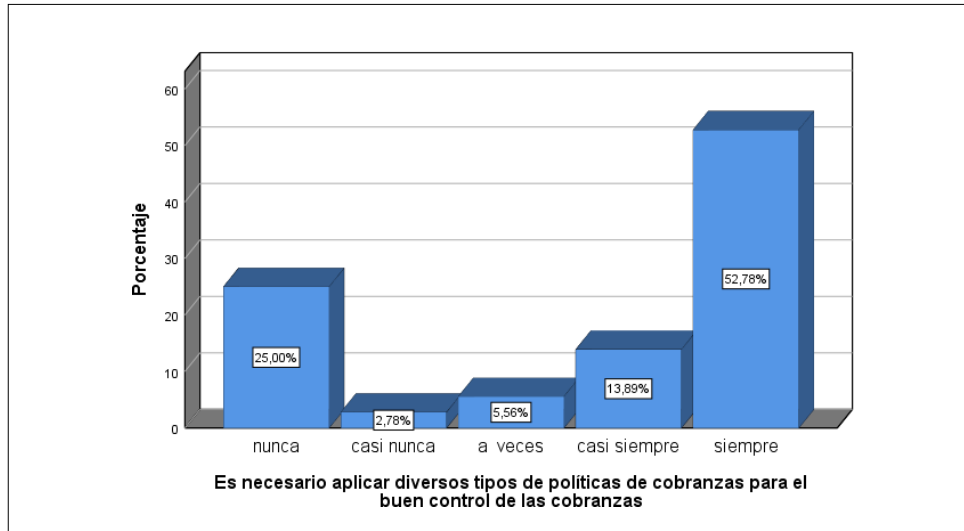
Es necesario aplicar diversos tipos de políticas de cobranzas para el buen control de las cobranzas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	25,0	25,0	25,0
	Casi nunca	1	2,8	2,8	27,8
	A veces	2	5,6	5,6	33,3
	Casi siempre	5	13,9	13,9	47,2
	Siempre	19	52,8	52,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Nota. Datos extraídos del SPSS Vs. 24

Figura 6

Descripción de control de cobranzas



Nota. Datos extraídos del SPSS Vs. 24

Interpretación

A partir de la encuesta que se aplicó a las empresas de servicios de SJL, 2017, se identificó que mayoría de los encuestados mencionó en su opinión que siempre es necesario aplicar diferentes tipos de políticas para el buen control de las cobranzas, asimismo la minoría indico que casi nunca es necesario aplicar diferentes tipos de políticas de para el buen control de las cobranzas, debido a que este tema de las políticas no se aplica en muchas empresas ya que carecen de normas legales que se deberían aplicar.

Tabla 18

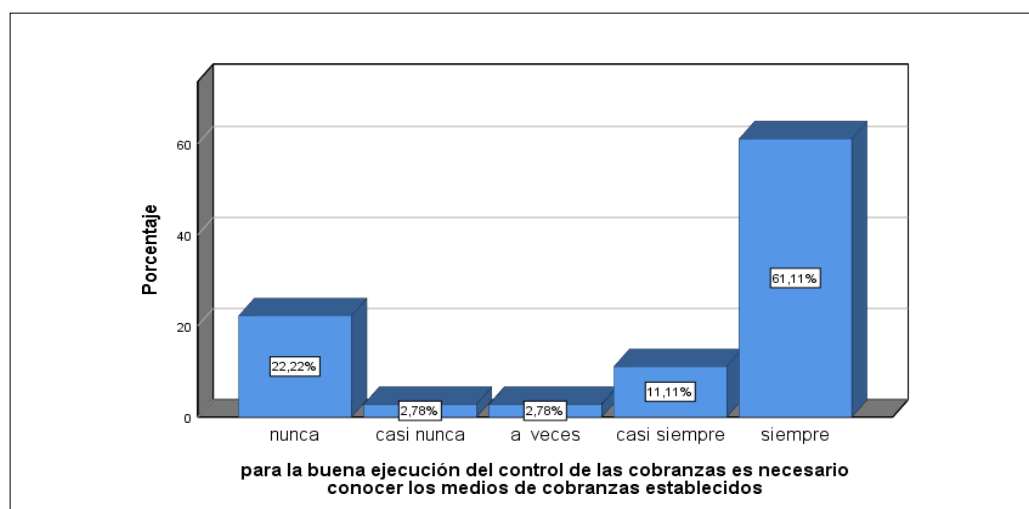
Para implementar correctamente los controles de cobro, es esencial que comprenda los métodos de cobro acordados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Nunca	8	22,2	22,2	22,2
Casi nunca	1	2,8	2,8	25,0
A veces	1	2,8	2,8	27,8
Casi siempre	4	11,1	11,1	38,9
Siempre	22	61,1	61,1	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Nota. Datos extraídos del SPSS Vs. 24

Figura 7

Descripción de control de cobranzas



Nota. Datos extraídos del SPSS Vs. 24

Interpretación

A partir de la encuesta que se aplicó a las empresas de servicios de SJL, 2017, se identificó que mayoría de los encuestados mencionó en su opinión que siempre es necesario los medios de cobranzas establecidos para la buena ejecución del control de las cobranzas, asimismo la minoría indico que nunca es necesario los medios de cobranzas establecidos para la buena ejecución del control de las cobranzas, debido al porcentaje de falta de una buena gestión en el control de las cobranzas.

Tabla 19

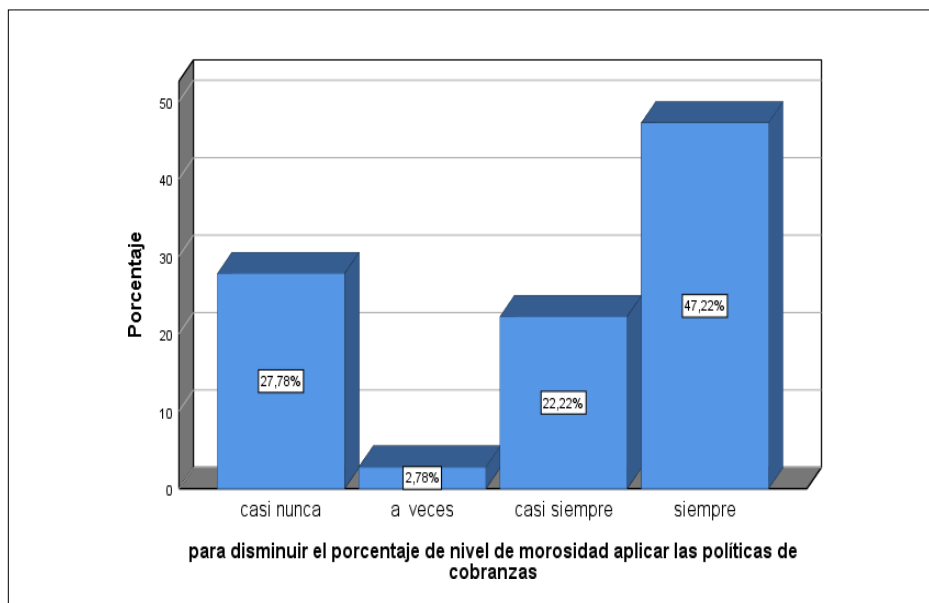
Para disminuir el porcentaje de nivel de morosidad aplicar las políticas de cobranzas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	10	27,8	27,8	27,8
A veces	1	2,8	2,8	30,6
Casi siempre	8	22,2	22,2	52,8
Siempre	17	47,2	47,2	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Nota. Datos extraídos del SPSS Vs. 24

Figura 8

Descripción de control de cobranzas



Nota. Datos extraídos del SPSS Vs. 24

Interpretación

A partir de la encuesta que se aplicó a las empresas de servicios de SJL, 2017, se identificó que mayoría de los encuestados mencionó que siempre se debería aplicar las políticas de cobranzas para disminuir el porcentaje del nivel de morosidad, asimismo la minoría indicó que a veces se debería aplicar las políticas de cobranzas para disminuir el porcentaje del nivel de morosidad, debido a que existe un gran porcentaje de morosidad implicando altas sumas en cuentas por cobrar pasivas debería siempre aplicar estas políticas para el mejoramiento de la entidad.

Análisis descriptivo de la variable Gestión financiera

Tabla 20

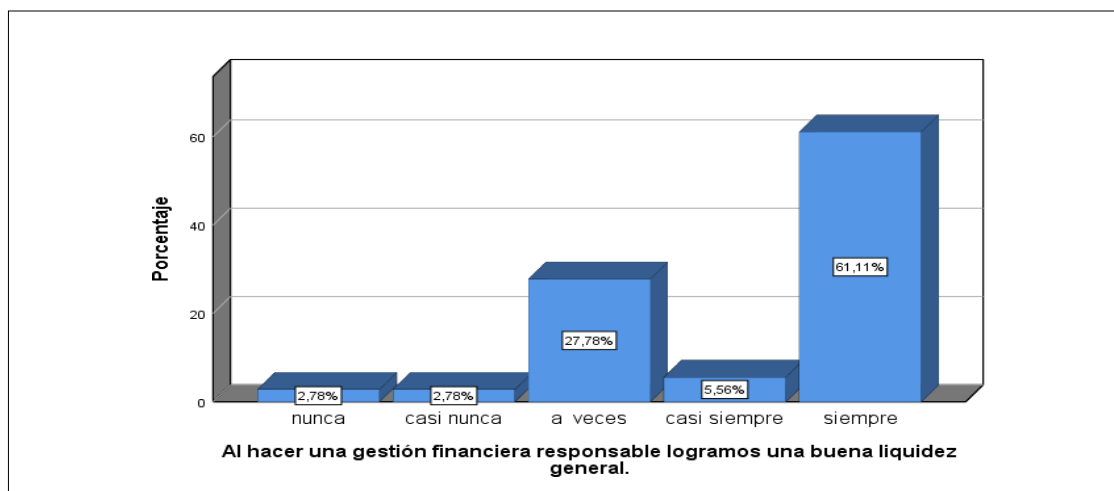
Al hacer una gestión financiera responsable logramos una buena liquidez general.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2,8	2,8	2,8
Casi nunca	1	2,8	2,8	5,6
A veces	10	27,8	27,8	33,3
Casi siempre	2	5,6	5,6	38,9
Siempre	22	61,1	61,1	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Nota. Datos extraídos del SPSS Vs. 24

Figura 9

Descripción de Gestión Financiera



Nota. Datos extraídos del SPSS Vs. 24

Interpretación

A partir de la encuesta que se aplicó a las empresas de servicios de SJL, 2017, se identificó que mayoría de los encuestados mencionó que siempre se debería hacer una gestión financiera responsable para lograr una buena liquidez general, asimismo la minoría indico que nunca se debería hacer una gestión financiera responsable para lograr una buena liquidez general, debido a las empresas encuestadas se aplica la buena gestión y obtienen una buena liquidez y siguen incrementando sus activos.

Tabla 21

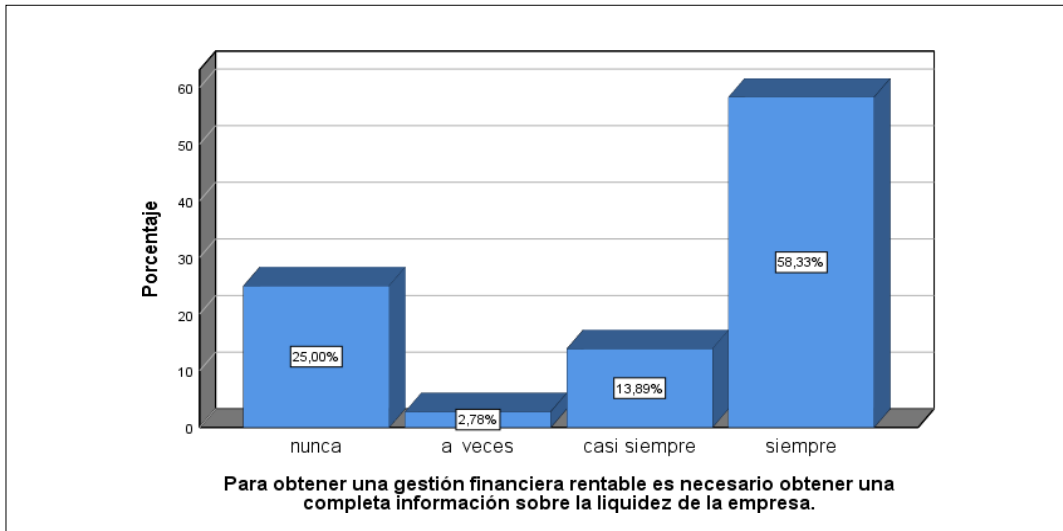
Para obtener una gestión financiera rentable es necesario obtener una completa información sobre la liquidez de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	9	25,0	25,0	25,0
	A veces	1	2,8	2,8	27,8
Válido	Casi siempre	5	13,9	13,9	41,7
	Siempre	21	58,3	58,3	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Nota. Datos extraídos del SPSS Vs. 24

Figura 10

Descripción de Gestión Financiera



Nota. Datos extraídos del SPSS Vs. 24

Interpretación:

A partir de la encuesta que se aplicó a las empresas de servicios de SJL, 2017, se identificó que mayoría de los encuestados mencionó que siempre se debería obtener una completa información sobre la liquidez de la empresa para obtener una gestión financiera rentable, asimismo la minoría indico que a veces se debería obtener una completa información sobre la liquidez de la empresa para obtener una gestión financiera rentable, debido a que en las empresas de hoy en día se evalúa mucho la liquidez antes de tomar cualquier decisión posterior para la mejoría de la empresa.

Tabla 22

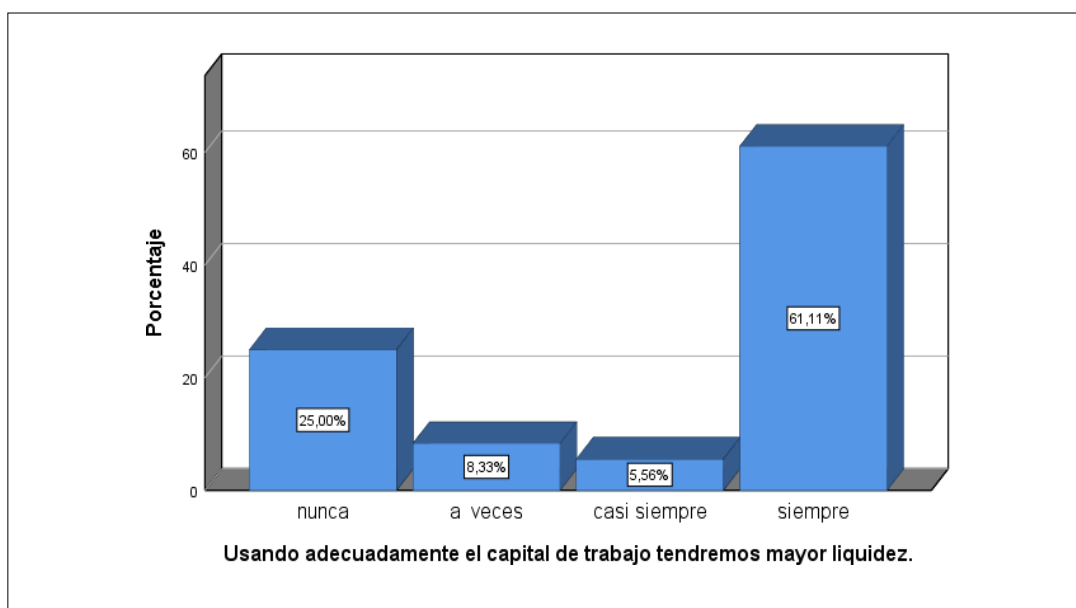
Usando adecuadamente el capital de trabajo tendremos mayor liquidez

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	25,0	25,0	25,0
	A veces	3	8,3	8,3	33,3
	Casi siempre	2	5,6	5,6	38,9
	Siempre	22	61,1	61,1	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Nota. Datos extraídos del SPSS Vs. 24

Figura 11

Descripción de Gestión Financiera



Nota. Datos extraídos del SPSS Vs. 24

Interpretación:

A partir de la encuesta que se aplicó a las empresas de servicios de S.J.L., 2017, se identificó que mayoría de los encuestados mencionó que siempre usa adecuadamente el capital de trabajo para tener mayor liquidez, asimismo la minoría indico que, casi siempre usa adecuadamente el capital de trabajo para tener mayor liquidez debido a que en las entidades que se encuestaron se maneja el uso del ratio capital de trabajo para definir la buena liquidez de la misma.

Tabla 23

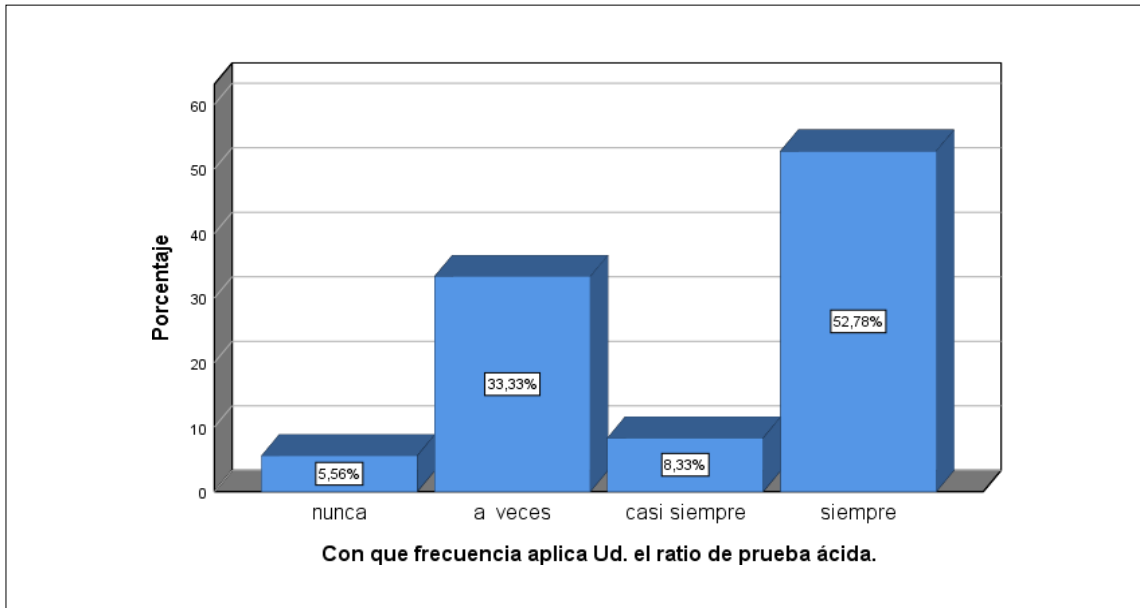
Con qué frecuencia aplica Ud. el ratio de prueba ácida

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	2	5,6	5,6	5,6
	A veces	12	33,3	33,3	38,9
Válido	Casi siempre	3	8,3	8,3	47,2
	Siempre	19	52,8	52,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Nota. Datos extraídos del SPSS Vs. 24

Figura 12

Descripción de Gestión Financiera



Nota. Datos extraídos del SPSS Vs. 24

Interpretación:

A partir de la encuesta que se aplicó a las empresas de servicios de SJL, 2017, se identificó que mayoría de los encuestados mencionó que aplica el ratio de prueba acida, asimismo la minoría indico que nunca lo aplica, pues en las entidades que se encuestaron se maneja el uso del ratio prueba acida ya que tiene un gran aporte en las finanzas.

Tabla 24

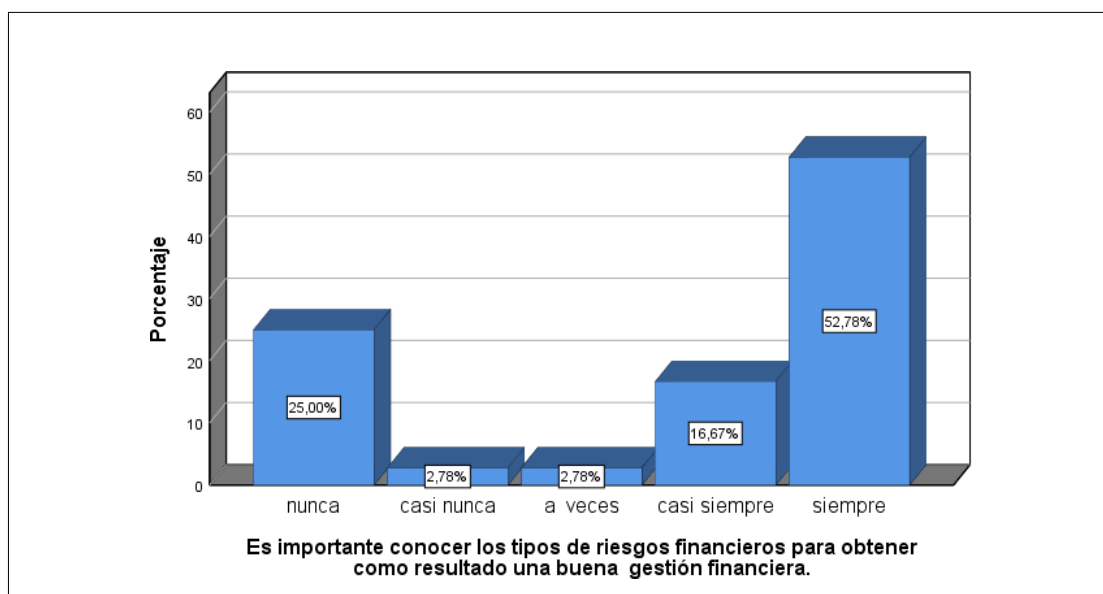
Es importante conocer los tipos de riesgos financieros para obtener como resultado una buena gestión financiera

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	25,0	25,0	25,0
	Casi nunca	1	2,8	2,8	27,8
	A veces	1	2,8	2,8	30,6
	Casi siempre	6	16,7	16,7	47,2
	Siempre	19	52,8	52,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Nota. Datos extraídos del SPSS Vs. 24

Figura 13

Descripción de Gestión Financiera



Nota. Datos extraídos del SPSS Vs. 24

Interpretación

A partir de la encuesta que se aplicó a las empresas de servicios del distrito de SJL, año 2017, se identificó que mayoría de los encuestados mencionó que siempre es importante conocer los tipos de riesgos financieros para obtener como resultado una buena gestión financiera, asimismo la minoría indico que a veces es importante conocer los tipos de riesgos financieros para obtener como resultado una buena gestión financiera, debido a que las empresas hoy en día consideran que es muy importante conocer los tipos de riesgos financieros.

Tabla 25

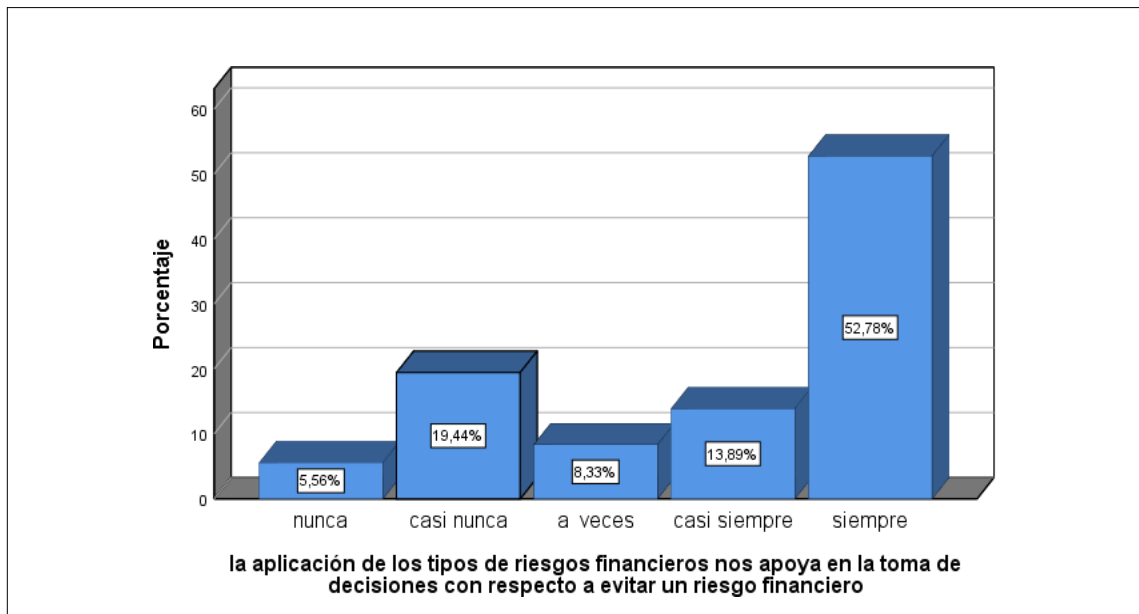
La aplicación de los tipos de riesgos financieros nos apoya en la toma de decisiones con respecto a evitar un riesgo financiero

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5,6	5,6	5,6
	Casi nunca	7	19,4	19,4	25,0
	A veces	3	8,3	8,3	33,3
	Casi siempre	5	13,9	13,9	47,2
	Siempre	19	52,8	52,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Nota. Datos extraídos del SPSS Vs. 24

Figura 14

Descripción de Gestión Financiera



Nota. Datos extraídos del SPSS Vs. 24

Interpretación

A partir de la encuesta que se aplicó a las empresas de servicios de SJL, 2017, se identificó que mayoría de los encuestados mencionó que siempre la aplicación de riesgos financieros nos apoya en la toma de decisiones con respecto a evitar un riesgo financiero, asimismo la minoría indico que nunca la aplicación de riesgos financieros nos apoya en la toma de decisiones con respecto a evitar un riesgo financiero, debido a que, aplicada de manera inadecuada desfavorece el crecimiento empresarial.

Tabla 26

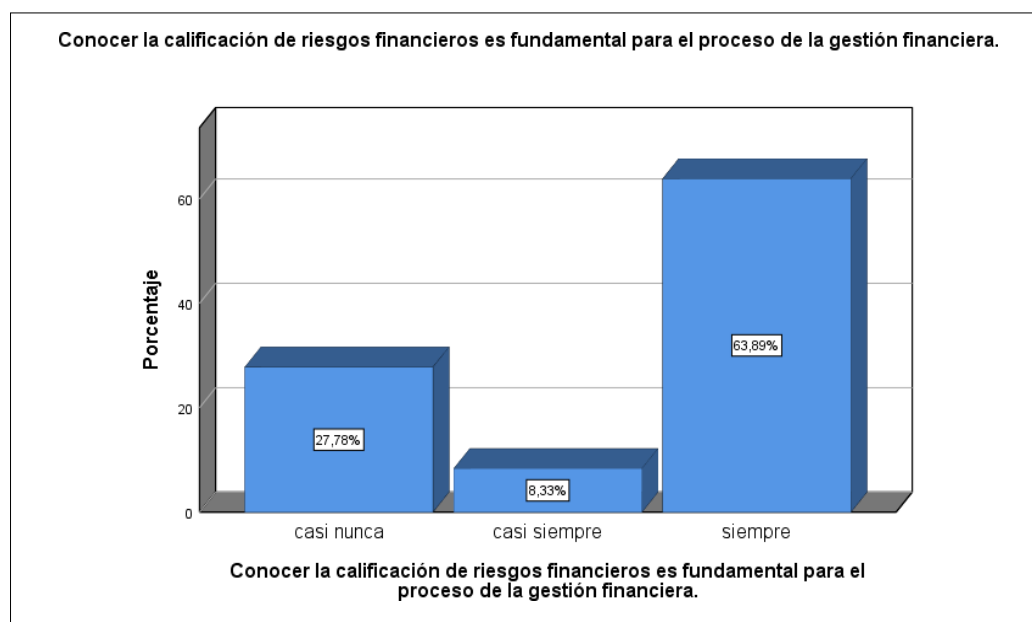
Conocer la calificación de riesgos financieros es fundamental para el proceso de la gestión financiera.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	10	27,8	27,8	27,8
Casi siempre	3	8,3	8,3	36,1
Siempre	23	63,9	63,9	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Nota. Datos extraídos del SPSS Vs. 24

Figura 15

Descripción de Gestión Financiera



Nota. Datos extraídos del SPSS Vs. 24

Interpretación

A partir de la encuesta que se aplicó a las empresas de servicios de SJL, 2017, se identificó que mayoría de los encuestados mencionó que siempre conocen la calificación de riesgos financieros es esencial para el proceso de la gestión financiera, asimismo la minoría indico que casi siempre conocen la calificación de riesgos financieros es fundamental para el proceso decisiones con respecto a evitar un riesgo financiero, debido a que, aplicada de manera inadecuada desfavorece el crecimiento empresarial.

Tabla 27

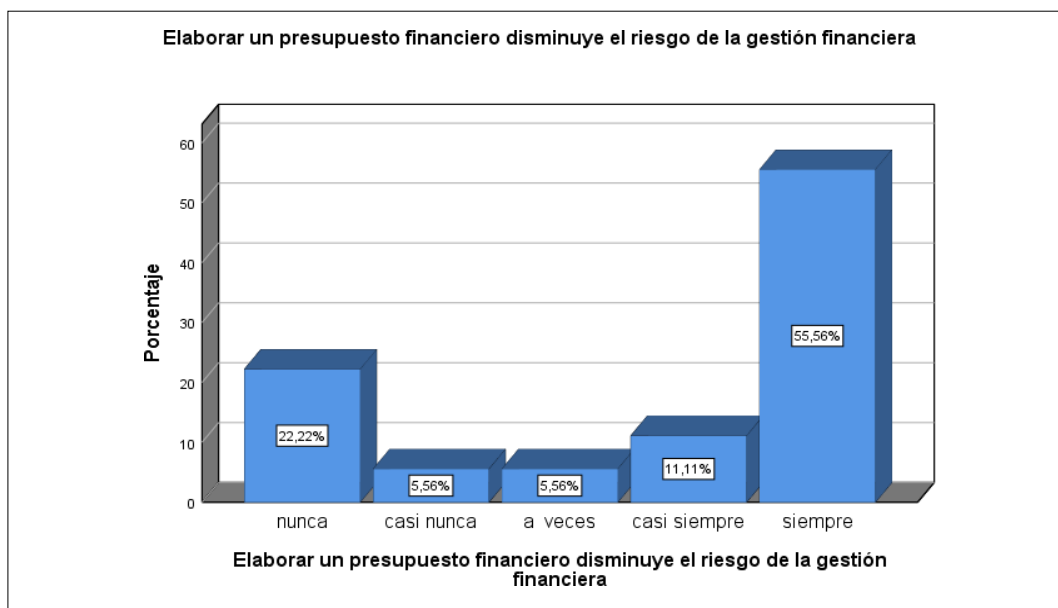
Elaborar un presupuesto financiero disminuye el riesgo de la gestión financiera

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	22,2	22,2	22,2
	Casi nunca	2	5,6	5,6	27,8
	A veces	2	5,6	5,6	33,3
	Casi siempre	4	11,1	11,1	44,4
	Siempre	20	55,6	55,6	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Nota. Datos extraídos del SPSS Vs. 24

Figura 16

Descripción de Gestión Financiera



Nota. Datos extraídos del SPSS Vs. 24

Interpretación

A partir de la encuesta que se aplicó a las empresas de servicios de SJL, 2017, se identificó que mayoría de los encuestados mencionó que siempre conocen la calificación de riesgos financieros es esencial para el proceso de la gestión financiera, asimismo la minoría indico que casi siempre conocen la calificación de riesgos financieros es fundamental para el proceso decisiones con respecto a evitar un riesgo financiero, debido a que, aplicada de manera inadecuada desfavorece el crecimiento empresarial.

Nivel Referencial

Tabla 28

Pruebas de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl.	Sig.	Estadístico	gl.	Sig.
V1	,452	36	,000	,562	36	,000
D11	,442	36	,000	,586	36	,000
D12	,452	36	,000	,562	36	,000
V2	,448	36	,000	,570	36	,000
D21	,448	36	,000	,570	36	,000
D22	,435	36	,000	,590	36	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación

En la tabla se muestra que los resultados obtenidos por la prueba estándar proporcionan un nivel de significancia de 0.00 (no mayor que 0.05); por ende, los datos tienen una distribución no normal y pertenecen a la prueba. Determinación no paramétrica

4.6. Validación de Hipótesis

Prueba de hipótesis general

Ho: El control de las cobranzas no incide significativamente en la liquidez en las empresas de servicios del distrito de San Juan de Lurigancho, año 2017.

Ha: El control de las cobranzas incide significativamente en la liquidez en las empresas de servicios del distrito de San Juan de Lurigancho, año 2017.

Nivel de significancia $\alpha = 0,05 = 5\%$ de margen máximo de error.

Regla de decisión $p \geq \alpha =$ la Ho se acepta

$p < \alpha =$ la Ha se acepta

Tablas cruzadas

Tabla 29

Tablas cruzadas

Tabla cruzada V2*V1					
			V1		
			Bajo	Alta	Total
V2	Mala	Recuento	9	0	9
		% del total	25,0%	0,0%	25,0%
	Regular	Recuento	1	0	1
		% del total	2,8%	0,0%	2,8%
	Buena	Recuento	0	26	26
		% del total	0,0%	72,2%	72,2%
Total	Recuento		10	26	36
	% del total		27,8%	72,2%	100,0%

Correlaciones no paramétricas

Tabla 30

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones					V1	V2
Rho de Spearman	V1	Coefficiente de correlación	de		1,000	,995**
		Sig. (bilateral)			.	,000
		N			36	36
	V2	Coefficiente de correlación	de		,995**	1,000
		Sig. (bilateral)			,000	.
		N			36	36

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

Interpretación

En la tabla se evidencia que el valor de $p=0,000$ o nivel de significancia no supera a 0.05; por tanto, la hipótesis nula se rechazó y la hipótesis alterna se aceptó. En este aspecto, se establece que el control de las cobranzas incide de modo significativo en la gestión financiera. Así también, se observa un Rho Spearman = 0.995, por lo que se establece que la incidencia entre el control de las cobranzas y la gestión financiera es moderada y la correlación es directamente proporcional; dicho de otra forma, a mayor nivel de control de cobranzas mejor manejo en la gestión financiera.

V. DISCUSIÓN

Se pueden establecer las siguientes discusiones y descripciones en los resultados adquiridos en este estudio.

La investigación principal es el objetivo principal de establecer colecciones de recolección que afectan a la Compañía de Servicios del Condado de San Juan de Lurigancho, 2017 Gestión Financiera.

Las pruebas de confiabilidad del dispositivo han alcanzado 0.980 y 0.971 para las herramientas de gestión y gestión financiera, incluidos los niveles confiables 95, incluidos los niveles de confianza 95. Si es mayor que 0.7 que 1, se puede decir que el equipo es lo suficientemente confiable al obtener dos valores mayores que 0,7 en el caso de esta investigación.

1. De acuerdo con los resultados conseguidos, la gestión de la recolección afecta la gestión financiera de San Juan de Lurigancho en 2017. (Ambos lados) son menos de 0.01 y 0.05, si hay una relación positiva, esto indica que existe una relación entre las variables, y como resultado, no se acepta la hipótesis nula, y esta prueba es la gestión financiera de SJL Acepte hipótesis alternativas que les permitan mencionar las hipótesis de reemplazo que permiten afectar la gestión. Estos resultados son semejantes al estudio de Chuquizuta (2017), quien manifestó que casi todas las empresas siempre venden al crédito, por no decir la gran mayoría, de esta forma nace las cuentas por cobrar de la empresa Mantilla SAC. Asimismo, Samané (2016) señaló que la situación financiera de la compañía con relación a la gestión de su proceso de cuentas por cobrar, sin una política de gestión clara y falta de supervisión afecta el progreso de la empresa.
2. Para los resultados conseguidos a partir de la hipótesis específica 1, aplicar la prueba de Spearman, donde Sig. (bilateral) es 0.01 y menos de 0.05, lo que indica que si hay un efecto positivo, entonces el coeficiente correlacional que mide el grado de correlación es 0.995, lo que señala que el grado de correlación está altamente correlacionado, lo que resulta en el rechazo de la H_0 y la aceptación de la H_a , debido a esto, la prueba permite afirmar que el control de la cobranza afecta significativamente la liquidez de una empresa. Empresa de Servicios de SJL, 2017. Estos resultados afirman el trabajo de

Paz y Taza (2017), quienes señalan que es importante recalcar que una medida de la liquidez disponible de una empresa debe usar ratios de liquidez adecuados porque estos ratios indican, en porcentaje, cuánta liquidez tiene un ente empresarial, si puede cumplir con sus obligaciones a corto plazo, saber qué método de gestión es el más adecuado y el ratio de gestión que se puede aplicar, lo que determinará si las cuentas por cobrar y las cuentas por pagar tienen un buen índice de rotación, que es fijo y variable y determinado por la capacidad de liquidación de la empresa. Por otro lado, agregaron que las decisiones deben tomarse por medio del análisis e interpretación de razones financieras, con acceso oportuno a la información de liquidez y gestión. Se entiende que la liquidez es una métrica esencial para una empresa, obtenemos información honesta sobre nuestra capacidad para cumplir con nuestros compromisos, y si no administramos el área de cobranza, afectará nuestro desempeño financiero. Liquidez de la empresa.

3. Para los resultados conseguidos a partir de la hipótesis específica 2, aplicar la prueba de Spearman, donde el valor de Sig. (Bilateral) es 0,01 menos que 0,05, lo que indica un efecto positivo. De igual forma, el coeficiente correlacional es 0.995 (correlación moderada) lo que lleva al rechazo de la H_0 y la H_a aceptada; debido a esto se afirma que el efecto conjunto de control en los riesgos financieros significativos para la empresa de servicios del condado de SJL, 2017. Estos resultados afirman el estudio de Gómez y López (2002), donde se señaló que la posibilidad de pérdida derivada o quebranto de la ejecución de operaciones financieras que afectan el valor del mercado o la capitalización bursátil de la empresa es más alta cuando no manipulamos de manera útil nuestras cuentas por cobrar y se convierten en pasivo no corriente además de morosidad por parte de nuestros clientes, nos dice además que el riesgo financiero es un término genérico usado para referirse a los riesgos asociados con cualquier tipo de financiación. (créditos o subvenciones). El riesgo se entiende como la posibilidad de adquirir ganancias inferiores a las esperadas o no obtener rentabilidad. Por ende, el riesgo financiero incluye la probabilidad de que cualquier evento tenga consecuencias financieras adversas. Para reducir el impacto del riesgo financiero en las actividades comerciales, la inversión, el comercio y más, se han realizado diversos

estudios sobre dicho tema. De esta manera, cada vez se enfatiza la correcta gestión y control de las cobranzas para evitar y/o disminuir el riesgo financiero que presentarse.

4. Para resultados obtenidos a partir de una hipótesis específica número 3, aplicar la prueba de Spearman, donde Sig es el valor. (Bilateral) es 0,01 menos que 0,05, lo que indica un efecto positivo. De igual forma el coeficiente correlacional es 0.995 (correlación moderada), dando lugar al rechazo de la H_0 y al rechazo de la H_a , por lo que esta prueba puede referirse a la gestión de crédito y cobranza de las empresas de servicios en el cantón de SJL, 2017, los mismos resultados confirmaron la investigación realizada por Samané (2016), quien dijo que la gestión financiera de las empresas está relacionada con la gestión de las cuentas por cobrar proceso, no existe una política de gestión clara, y los procedimientos correspondientes también No están establecidos formalmente, las políticas de crédito de verificación no se desarrollan de manera efectiva y concreta debido a la falta de una buena gestión financiera o supervisión en la región. Muy limitado, por lo que hacer este programa informal no permite optimizar las operaciones de desarrollo.

VI. CONCLUSIONES

La información obtenida en este estudio ayuda a identificar las siguientes conclusiones.:

1. La hipótesis general planteada (el control de las cobranzas incide significativamente en la gestión financiera en las empresas de servicios del distrito de SJL, año 2017) puede ser refutada y contrastada con la realidad porque se cuenta con un área especializada en cobranzas. La capacidad de administrar y controlar los recursos financieros y económicos de una compañía a través de la preparación y análisis de estados financieros facilita el análisis preciso de la actividad delictiva y determinar la necesidad de adquirir un método conveniente en las cuentas por cobrar según la realidad a fin de mantener una gestión financiera aceptable en las empresas de servicios, considerando los costos que se va a incurrir al implementar nuevas áreas o el beneficio que se generará en la inversión de la misma.
2. De la primera hipótesis específica se concluye que el control de las cobranzas incide considerablemente en la gestión liquidez en las empresas de servicios de SJL, 2017. Al aplicar diversos métodos analíticos como liquidez, gestión, solvencia y rentabilidad. Estos métodos analíticos son esenciales para la toma de decisiones futuras, pues brindan información sobre la situación actual de liquidez de la compañía, además, se utiliza el análisis de ratio de liquidez para medir la situación de la empresa. liquidez disponible, como el tiempo que tardan los activos en volverse líquidos, y la aplicación de ratios de gestión para analizar dos variables relacionadas con el flujo de caja de la empresa, la rotación de cuentas por cobrar y la rotación de cuentas por pagar, que se presentan en el tiempo de enlace se utiliza para determinar las necesidades futuras de crédito.
3. Así se puede llegar a la misma conclusión antes de que se proponga y pruebe la segunda hipótesis específica, a saber, que el control de las cobranzas tiene un impacto significativo en el riesgo financiero de las empresas de servicios a nivel de condado SJL, 2017, no pudo cubrir la mayor parte de sus obligaciones pendientes debido a la lenta cobranza, tales como pagos comerciales por la compra de materiales y equipos,

obligaciones tributarias de ley, préstamos a instituciones bancarias, dados y trabajo en estas instituciones. Las obligaciones financieras de las obligaciones laborales frente a los empleados inciden directamente en nuestro negocio, por lo que el área de gestión financiera es la responsable del buen manejo de los recursos financieros y económicos de la entidad empresarial, mostrando las fluctuaciones en las ganancias a través de reportes como flujo de caja, el cual permite suponer que el negocio genera Costos fijos o indirectos. Por lo tanto, los riesgos financieros a menudo ocurren cuando los departamentos de ingresos y gastos no tienen suficientes políticas de ingresos y gastos, lo que afecta la situación financiera, principalmente la liquidez y la capacidad de administrar fondos, y la mala moneda afecta la solvencia.

4. La conclusión final es que la gestión financiera tiene un impacto significativo en las políticas de crédito y cobranza de la Corporación de Servicios del distrito de SJL, 2017, dada la tercera hipótesis específica formulada y probada conforme a los resultados las empresas de servicios no elaboran una adecuada y precisa gestión financiera, debido a esto, no se plantean estrategias para aplicar las políticas de créditos y cobranzas que deberían establecerse para disminuir la morosidad, afectando el recurso financiero que posee la empresa, produciendo a que incurran a altos niveles de morosidad, elevando además los costos programados por cada área, incurriendo a créditos altamente elevados por los intereses.

VII. RECOMENDACIONES

Con base en esta investigación se formulan las recomendaciones que se muestran a continuación:

Se recomienda que las empresas de servicios del distrito SJL realicen un correcto control de las cobranzas ordenado y con leyes a aplicar, como también la capacitación del departamento a cargo a fin de causar, en el futuro, efectos positivos de la gestión financiera y manejar eficientemente sus recursos financieros para garantizar el alcance de los objetivos instituidos y ayudar a la empresa a anticipar cualquier riesgo que la corporación pueda enfrentar o que afecte la liquidez, así poder cambiar las estrategias si es necesario o cuando no se cumplen las metas planificadas.

Se recomienda que las empresas de servicios analicen su situación financiera de manera constante con el propósito de conocer su déficit o excesivo de cuentas por cobrar y, a partir de dicha información, planteen mejoras o soluciones, de tal modo no afecte en el pago de las obligaciones a corto y largo plazo, donde las cuentas por cobrar no propaguen un riesgo financiero a futuro, generandode esta manera una futura mejoría en la gestión financiera.

Es recomendable que las empresas establezcan procesos metodológicos para realizar los créditos y cobranzas de forma más eficaz y rigurosa, y poder contar con una rotación de efectivo más rápida a fin de que la liquidez de las empresas no se vea afectadas, de modo tal que dichas empresas solamente buscarán financiamiento cuando se necesita y se logrará minimizar los costos y aumentar las ganancias.

REFERENCIAS

- Aguilar, V. (2013). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista Corporación Petrolera S.A.C. - Año 2012* [Tesis de licenciatura, Universidad de San Martín de Porres]. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/653>
- Ambrocio, E. (s/f). *Funciones de la administración, tipos de gerentes 1*. Investigación científica. <http://investigacioncientifica774.blogspot.com/>
- Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica* (5.ª). Editorial Episteme. <https://bit.ly/3Tk3TjF>
- Baena, D. (2014). *Análisis financiero: enfoque y proyecciones*. Ecoe Ediciones. <https://books.google.co.ve/books?id=1Xs5DwAAQBAJ>
- Brachfield, P. (2003). *Recobrar impagados y negociar con morosos*. Grupo Planeta. <https://bit.ly/3ylegUM>
- Campos, J., Delgado, R., Marroquín, R., & Flores, R. (2009). *Constructos teóricos y prácticos para la elaboración de una tesis de maestría y doctorado*. Editorial San Marcos.
- Chalupowicz, D. (2007). *Responsabilidad Corporativa, Informe Coso, Auditoría Interna y Externa*. Osmar D. Buyatti. <https://bit.ly/3FqwZYY>
- Checkley, K. (2003). *Manual para el análisis del riesgo de crédito*. Gestión 2000.
- Coopers&Lybrand. (1997). *Los nuevos conceptos del control interno*. Díaz de Santos.
- Ettinger, R. (2009). *Créditos y Cobranzas*. Editorial Cesaca.
- Fonseca, O. (2011). *Sistemas de Control Interno para Organizaciones*. Instituto de Investigaciones en Accountability y Control. <https://bit.ly/3FqNvYU>
- Gómez, D., & López, J. (2002). *Riesgos financieros y operaciones internacionales*. ESIC Editorial. <https://bit.ly/42dJXTs>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5.ª ed.). McGraw – Hill.

- Lardent, A. (2001). *Sistemas de información para la gestión empresarial: procedimientos, seguridad y auditoría* (1.^a ed). Pearson Education.
- Lucio, R. (2009). *Metodología para la planeación de centrales de riesgo*.
- Mantilla, S. (2013). *Auditoría del control interno* (3.^a ed). EcoEdiciones.
<https://bit.ly/40co5X1>
- Medina, S. (2008). *El Riesgo de crédito en el marco del Acuerdo de Basilea*. Delta Publicaciones.
- Muñoz, C. (2011). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis* (2.^a ed). Pearson. <https://bit.ly/2KcraDW>
- Ochoa, G., & Saldivar, R. (2012). *Administración financiera correlacionada con las NIF* (3.^a). McGraw-Hill Interamericana.
- Palomino, C. (2013). *Análisis a los estados financieros*. Editorial Calpa.
- Paz, E., & Taza, Y. (2017). *La gestión financiera en la liquidez de la Empresa YOSSEV EIRL del distrito del Callao durante el periodo 2012* [Tesis de licenciatura, Universidad de Ciencias y Humanidades].
<http://repositorio.uch.edu.pe/handle/uch/134>
- Ramón, J. (2013). *Auditoría interna* (3.^a ed). Pearson.
<https://catedrafinancierags.files.wordpress.com/2012/04/auditoria-interna-juan-ramc3b3n-santillana.pdf>
- Stefanía, C. (2012). *Gestión de movimientos y fondos*.

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de Consistencia

Variable 1: control de las cobranzas

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores	Metodología
<u>General</u>	<u>General</u>	<u>General</u>	Control de las Cobranzas	Evaluación de crédito	1. Tipo de estudio El tipo de estudio a realizar es descriptivo-correlacional, porque se describirá cada una de las variables y correlacional porque se explicará la relación entre la variable 1 y variable 2. 2. Diseño de estudio El tipo de diseño a realizar es no experimental, porque no manipularemos las variables. Población 3. Tipo de muestra Se utilizará el muestro probabilístico, subgrupo de la población en el que todos los elementos de esta tienen la posibilidad de ser elegidos. 4. Tamaño de muestra La unidad de análisis de estudio se extraerá de la población utilizando la
¿Cómo el control de las Cobranzas incide en la gestión financiera en las empresas de servicios del distrito de San Juan de Lurigancho, año 2017?	Establecer como el control de las cobranzas incide en la gestión financiera en las empresas de servicios del distrito de San Juan de Lurigancho, año 2017	El control de las cobranzas incide en la gestión financiera en las empresas de servicios del distrito de San Juan de Lurigancho, año 2017		Análisis de riesgo	
				Fuentes de financiamiento	
				Normas propias de las cobranzas	
				Medios de cobranzas	
				Nivel de morosidad	
<u>Específicos</u>	<u>Específicos</u>	<u>Específicos</u>	Gestión financiera	Liquidez general	
¿Cómo el control de las Cobranzas incide en la liquidez en las empresas de servicios del distrito de San Juan de Lurigancho, año 2017?	Determinar como el control de las cobranzas incide en la liquidez en las empresas de servicios del distrito de San Juan de Lurigancho, año 2017.	El control de las cobranzas incide en la liquidez en las empresas de servicios del distrito de San Juan de Lurigancho, año 2017.		Prueba acida	
				Capital de trabajo	
				Tipos de riesgos financieros	
				Calificación de riesgos financieros	
				Presupuesto financiero	
¿Cómo el control de las Cobranzas incide en el riesgo financiero en las empresas de servicios del distrito de San Juan de Lurigancho, año 2017?	Determinar como el control de las cobranzas incide en el riesgo financiero en las empresas de servicios del distrito de San Juan de Lurigancho, año 2017	El control de las cobranzas incide en el riesgo financiero en las empresas de servicios del distrito de San Juan de Lurigancho, año 2017			

<p>¿Cómo la gestión financiera incide en las políticas de cobranza en las empresas de servicios del distrito de San Juan de Lurigancho, año 2017?</p>	<p>Determinar como la gestión financiera incide en las políticas de cobranzas en las empresas de servicios del distrito de San Juan de Lurigancho, año 2017</p>	<p>La gestión financiera incide en las políticas de cobranzas en las empresas de servicios del distrito de San Juan de Lurigancho, año 2017</p>			<p>fórmula de muestreo probabilístico.</p> <p>5. Técnicas e instrumentos Variable 1: control del area decobranzas</p> <p>Técnica: la técnica a utilizar será la en instrumento: el instrumento será el cuestionario que es de elaboración propia.</p> <p>Variable 2: gestión financiera técnica: la técnica a utilizar será la encuesta</p>
---	---	---	--	--	---

Anexo 2

Matriz de Operacionalización de las variables

El control de las cobranzas incide en la gestión financiera en las empresas de servicios del distrito de San Juan de Lurigancho, año 2017

Hipótesis general	VARIABLES	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Ítem	Nivel
El control de las cobranzas incide en la gestión financiera en las empresas de servicios del distrito de San Juan de Lurigancho, año 2017	Control de las cobranzas	<p>Toda organización que vende servicios o productos en el mercado, ya sea doméstico o internacional, debería contar con una política de crédito, normalmente existen, ya sea de manera formal o no (Chalupowicz, 2007).</p> <p>La operación básica de la cobranza puede conceptualizarse como el conjunto de operaciones necesarias para transformar un activo exigible documentado o no (Lardent, 2001).</p>	Políticas de crédito	Evaluación de crédito	Cuestionario	1 y 2	Alta Media Baja
				De riesgo	Cuestionario	3	
				Fuentes de financiamiento	Cuestionario	4	
			Políticas de cobranzas	Normas propias de las cobranzas	Cuestionario	5 y 6	
				Medios de cobranzas	Cuestionario	7	
				Nivel de morosidad	Cuestionario	8	
	Gestión financiera	<p>la liquidez es la capacidad de pago que tiene una empresa para afrontar sus obligaciones conforme estas vayan venciendo, es decir cumplir</p>	Liquidez	Liquidez general	Cuestionario	9 y 10	Buena
				Prueba ácida	Cuestionario	11	Regular
				Capital de trabajo	Cuestionario	12	Mala

		con cancelar dichos pasivos (Flores,2013, p.147).		Tipos de riesgos financieros	Cuestionario	13 y 14	
		Riesgo financiero se define como La posibilidad de quebranto o pérdida derivada de la realización de operaciones financieras que pueden afectar a la capitalización bursátil o valor de mercado de la empresa (Gómez y López, 2002).	Riesgo financiero	Calificación de riesgos financieros	Cuestionario	15	
				Presupuesto financiero	Cuestionario	16	

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ESPINOZA CRUZ MANUEL ALBERTO, docente de la Facultad de CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela Profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO S.A.C. LIMA – ESTE, asesor de la Tesis titulada:


“Control de las cobranzas y su incidencia con la gestión financiera en las empresas de servicios en el distrito de San Juan de Lurigancho, año 2017”

del autor LUNA CARRILLO JUDY CATRINY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el trabajo de investigación / tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

San Juan de Lurigancho, 25/08/2021

ESPINOZA CRUZ MANUEL ALBERTO	
DNI 07272718	Firma 
ORCID: 0000-0001-8694-8844	