



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**Control de las cuentas por cobrar, en empresas
electrodomésticos, distrito de San Juan de
Lurigancho, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

AUTORA:

Maldonado Cuaresma, Leida Martha (orcid.org/0000-0002-5889-2633)

ASESOR:

Mg. Vizcarra Quiñones, Alberto Miguel (orcid.org/0000-0001-8463-3443)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Auditoría

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

A mi familia, por la motivación recibida de su parte, por demostrarme su apoyo incondicional en cada una de las metas que me he trazado.

Agradecimiento

A mi asesor, por el apoyo y dedicación puesta en esta investigación.

Índice de Contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos.....	iv
Índice de Tablas	v
Índice de Gráficos	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	10
Tipo y diseño de Investigación.....	10
Variables Operacionalización	10
Población y muestra	10
Técnicas e instrumentos de recolección de datos	11
Procedimiento.....	13
Métodos de análisis de datos	13
Aspectos éticos	14
IV. RESULTADOS	15
V. DISCUSIÓN	20
VI. CONCLUSIONES	22
VII. RECOMENDACIONES.....	23
REFERENCIAS.....	24
ANEXOS	

Índice de Tablas

Tabla 1. Baremo para el Control de Cuentas por cobrar y sus dimensiones	15
Tabla 2. Medición del Control de Cuentas por cobrar	16
Tabla 3. Medición de las Políticas de crédito.....	17
Tabla 4. Medición de las Condiciones de crédito	18
Tabla 5. Medición de los Procedimiento de cobranza	19

Índice de Figuras

Figura 1. Valoración porcentual del control de cuentas por cobrar	16
Figura 2. Valoración porcentual de las Políticas de crédito	17
Figura 3. Valoración porcentual de las Condiciones del crédito.....	18
Figura 4. Valoración porcentual de las Políticas de cobranza.....	19

Resumen

El presente trabajo de investigación titulada “Control de las cuentas por cobrar, en empresas electrodomésticos, distrito de San Juan de Lurigancho, 2020”, tiene por objetivo analizar el control de las cuentas por cobrar. La investigación es descriptiva, de diseño no experimental; la población de este estudio estuvo compuesta por 15 empresas que se encuentran ubicadas en el distrito de SJL. La muestra del estudio fue censal a la cual se le aplicó como instrumento un cuestionario elaborado específicamente para este fin. Los resultados demuestran que el 60% de los encuestados consideran que el proceso de Control de cuentas por cobrar se realiza de forma eficiente, el 33.33% considera que se realiza de forma Regular y el 6.67% que se realiza de forma Deficiente, por lo que se concluye de que el actual proceso de Cuenta por cobrar es percibido como funcional por la mayoría de trabajadores, pero que sin embargo requiere una mejora de las actividades concernientes en un 40%.

Palabras clave: Control de cuentas por cobrar, políticas de crédito, condiciones de crédito y procedimiento de cobranza

Abstract

The present research work entitled "Control of accounts receivable, in electrical appliance companies, district of San Juan de Lurigancho, 2020", aims to analyze the control of accounts receivable in electrical appliance companies. The research is descriptive, of non-experimental design; The population of this study consisted of 15 companies that are located in the SJL district. The study sample was a census to which a questionnaire developed specifically for this purpose was applied as an instrument. The results show that 60% of those surveyed consider that the Accounts Receivable Control process is carried out efficiently, 33.33% consider that it is carried out regularly and 6.67% that it is carried out in a deficient way, therefore It is concluded that the current Accounts receivable process is perceived as functional by the majority of workers, but that it nevertheless requires an improvement of the activities concerned by 40%.

Keywords: Control of accounts receivable, credit policies, credit conditions and collection procedure.

I. INTRODUCCIÓN

El campo empresarial viene experimentando un accionar competitivo, es por ello que muchas de las organizaciones emprenden grandes búsquedas de herramientas que les permita impulsar la optimización de sus procesos, esto es posible mejorando la operatividad y su ubicación en el mercado (Mladineo y Susak, 2016); todo este interés se debe a los distintos escenarios en que la empresa se ve incorporada como producto de eventualidades de tipo político, sanitario, climático entre otros; con la intención de mantenerse a flote, asegurar su continuidad y satisfacer al cliente.

Entre las acciones que figuran a manera de estrategia, se encuentra las ventas al crédito, el cual resulta una forma de captación de clientes debido a la facilidad con que ponen la adquisición y el pago de los bienes y servicios, con lo que también se ve beneficiada la empresa a través del aumento del volumen de ventas (García y Pesantez, 2016).

Asimismo, son diversos los factores que afectan un mal control de las cuentas por cobrar; tales como no contar políticas de cobranzas, la falta de personal entrenado para el seguimiento de la cartera de cliente, no contar con un servicio de post venta y no tener adecuado procedimiento de cobranza entre otros. Atradius (2018) señala que, en el caso de Brasil, sigue teniendo el porcentaje más elevado de cuentas por cobrar incobrables (60%); estas cuentas incobrables en América corresponden mayormente a compradores de servicios empresariales y construcciones; estas cuentas han sido incobrables porque el cliente quebró o cerró su empresa. Según encuestas, los motivos fueron la incapacidad de ubicar al cliente, la falta de intentos de cobros y la antigüedad de las deudas.

Por otro lado, las empresas peruanas no se encuentran exentas a esta problemática, ya que los clientes no pagan en los periodos establecidos y eso hace que el retraso de pago afecte a la entidad en sus pagos hacia terceros, ya que se priorizan los pagos al personal y proveedores; por ello, las organizaciones deben contar con estipulaciones y pautas que señalen las condiciones de crédito, de no existir estas, sería imposible determinar los plazos y vencimientos en las cobranzas.

En cuanto al ámbito local, las empresas de electrodomésticos se encuentran ubicadas en el distrito de San Juan de Lurigancho, son entidades que se dedican a la venta de TV, refrigeradora, lavadora, equipos de sonido, microondas, etcétera. Estas entidades en la actualidad presentan dificultad en las cuentas por cobrar debido a que los procesos o fases en las que se otorgan una línea de crédito no se realizan correctamente.

Dentro de la organización se observa también la falta de capacitación al personal, también por un escaso seguimiento en cuanto a la cartera de cliente, lo cual genera un aumento en las cuentas incobrables, asimismo la información que se presentan carece de precisión ya que los reportes emitidos al área no son oportunos, lo que les obliga a muchas empresas a recurrir a un financiamiento externo para cubrir con las obligaciones frente a terceros por falta de efectivo.

Por lo expuesto en la problemática, se plantea el problema de investigación siguiente: ¿En qué consiste el control de las cuentas por cobrar en las empresas de electrodomésticos del distrito de San Juan de Lurigancho, en el periodo 2020?

Y sus problemas específicos: (a) ¿En qué consiste la política de crédito en el control de las cuentas por cobrar en las empresas de electrodomésticos distrito de San Juan de Lurigancho, en el periodo 2020? (b) ¿En qué consiste las condiciones de crédito en el control de las cuentas por cobrar en las empresas de electrodomésticos distrito de San Juan de Lurigancho, en el periodo 2020? (c) ¿En qué consiste el procedimiento de cobranza en el control de las cuentas por cobrar en las empresas de electrodomésticos distrito de San Juan de Lurigancho, en el periodo 2020?

En el distrito de San Juan de Lurigancho, sector Próceres de la Independencia, se encuentran ubicadas 15 empresas pertenecientes al sector electrodoméstico, estas entidades se dedican a la comercialización de TV, refrigeradora, lavadora, equipos de sonido, microondas, entre otros. Las cuales presentan problemas en las cuentas por cobrar y tienen como causal principal el procesamiento de créditos otorgados.

Se observa que en la organización no se procediendo de manera correcta y esto se debe a la falta de capacitación al personal, falta de supervisión al área; por ello es sustancial que las entidades en estos tiempos lleven un control interno del proceso, ya que permite que los procesos en sus fases sean eficientes; por tal

motivo, el análisis es necesario para diagnosticar lo que ocurre dentro de la empresa y con ello tomar medidas correctivas sobre lo que se encuentre inadecuado.

Se estableció como objetivo general lo siguiente: Analizar el control de las cuentas por cobrar en las empresas de electrodomésticos del distrito de San Juan de Lurigancho, en el periodo 2020.

Y objetivos específicos: (a) Analizar la política de crédito en el control de las cuentas por cobrar en empresas electrodomésticos distrito de San Juan de Lurigancho, en el periodo 2020. (b) Analizar las condiciones de crédito en el control de las cuentas por cobrar en empresas electrodomésticos distrito de San Juan de Lurigancho, en el periodo 2020. (c) Analizar el procedimiento de cobranza en el control de las cuentas por cobrar en empresas electrodomésticos distrito de San Juan de Lurigancho, en el periodo 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Los estudios consultados y que encuentran relacionados con la presente investigación, se presentan a manera de antecedentes, del que se resalta el a Carrera (2017), el cual analiza la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma SA, a través del método COSO I, con la finalidad de que permita ubicar las debilidades del sistema de cobranza. El método utilizado fue descriptivo, la técnica utilizada fue la encuesta, la población estuvo compuesta por el personal. Concluyeron que en la empresa deben mejorar la ejecución del proceso de cobranza, a través de una clasificación de los clientes, los su gestión de cobro, que se base en una clasificación y c o d i f i c a c i ó n de los clientes.

Tumbaco (2017) realizan un planeamiento de estrategias para el sistema de cobranzas en una empresa automotriz ecuatoriana, encontrando que la organización presenta un 90% de las ventas al crédito y clientes que se demoran en pagar lo cual genera vencimientos de la cartera, por ello se requiere que se tomen mejores decisiones encaminadas a mitigar un riesgo.

Como objetivo general tiene, ejecutar un plan estratégico para el proceso de cobro en la organización ecuatoriana. El tipo utilizado es descriptivo, la técnica de investigación es de recolección de datos y la población estuvo compuesta por el total de empleados de la entidad DISAN. Concluye que, en la entidad, no se viene analizando de manera eficiente al cliente de un crédito potencial, ya que esto es un problema y no le permite recuperar la cartera en los plazos establecidos.

Lloor (2015) analiza la gestión de cartera para el control financiero en una empresa comercial ecuatoriana, con el objetivo principal de diseñar un sistema de control interno financiero que pueda optimice la gestión de cartera de la empresa. La técnica utilizada fue la encuesta, la población estuvo compuesta por el personal administrativo. Como conclusión la empresa nos dice que actualmente carece de un control interno y gestión de cartera y que el éxito dependerá únicamente de la decisión y voluntad de cambio.

Monteagudo y Mozón (2016) analiza el control interno dentro de la gestión de cobranzas en una empresa peruana, con el objetivo de valorar su incurrencia. El tipo de investigación es descriptiva. La población estuvo compuesta por personal administrativo y financiero, la técnica que utilizaron fue encuesta. Como conclusión la organización no tiene un control eficaz de sus actividades, puesto que no le permite obtener cumplir de manera eficiente con los objetivos establecidos en

relación a las cobranzas, sobre esto se encontró que la percepción del 61% del personal señala que el personal se encuentra calificado.

Jaramillo (2017) realiza un análisis de la eficiencia del control interno que presenta una empresa comercial, sobre el proceso de cobranzas para el año 2017; tuvo como objetivo proponer un nuevo sistema de control interno para la empresa GCF Holdings SAC, con la finalidad de obtener una mayor eficiencia en sistema de cobranza. El tipo de investigación utilizada fue descriptiva, la en cu esta fue la técnica empleada y la población estuvo compuesta por los gerentes generales, el staff del contadorgeneral y las coordinadoras de ventas.

Los resultados permitieron concluir que la empresa comercial como tal, no cuenta con un control interno adecuado en relación a su proceso de cobranza, asi mismo se encontró deficiencias en el control de pago, dentro de las observaciones efectuadas, la duplicidad en los pagos es un problema recurrente debido a que no existe una asignación de funciones en el área.

Zúñiga (2018) determina el nivel de relación que existe entre la variable Control interno de las CC y la variable información financiera, teniendo como contexto a una empresa de transporte de carga para el año 2016. El método utilizado es descriptivo, en el que se aplicó una encuesta a una población de 57operarios de la empresa relacionada al control interno, la técnica que utilizaron fue la encuesta. Concluyeron que en la empresa es necesario establecer un control previo, simultaneo y posterior para que puedan tener una información correcta y esto pueda ayudar a la proyección y toma de desiciones más eficientes y acertadas.

Sandoval (2018) analiza las cuentas por cobrar en una PYME limeña para el año 2017, centrándose en la observación de la operatividad de las cuentas por cobrar. El tipo de investigación utilizado fue descriptivo, la población estuvo conformada por 46 establecimientos, a quienes se les aplicó una encuesta como técnica de recolección de datos. Como conclusión de determinó que en la empresa las condiciones de crédito que se otorgan a los clientes, se realizan bajo un criterio de confianza unilateral y eso hace que carezcan de documentación legal para un crédito comercial, considerando esto como un riesgo de cobranza elevado.

El término acuñado al control de las cuentas por cobrar, se refiere a acciones que consideran las entidades para que logren un mejor control sobre las operaciones que se realizan, evitando así riesgos en las organizaciones (Borjas et

ál., 2019); asimismo, ayuda a la organización a llevar una correcta administración de cartera (Solano, 2018); así como a disponer de los recursos propios para cubrir las necesidades frente a terceros; por ello, para tener un mejor control en la entidad se debe establecer políticas, normas, y procesos que permitan un control eficiente para el cumplimiento de los objetivos (Flores y Naval, 2017; Ramos, 2020; Nolasco et ál., 2020; Flores Sánchez et ál., 2021).

Para Zúñiga (2018), este tipo de control resulta ser una herramienta de gestión, que regula la operatividad haciéndola más eficiente; con lo anterior se asegura el patrimonio de la empresa, debido a que las cobranzas retornan la inversión inicialmente realizada y con esto se garantiza la continuidad de las operaciones.

Según Carrera et ál. (2019), este tipo de control incluyen a todas aquellas acciones que debe considerar la gerencia para salvaguardar las actividades institucionales. Las políticas de créditos consiste en un conjunto de lineamientos que permiten determinar la concesión de un monto de crédito a un cliente, para ello la empresa debe desarrollar un método de análisis de crédito. Según Lozano (2018), las políticas de crédito deberían ser una normativa de ejecución disciplinada en toda entidad. Lozada (2018) y Chatnani (2018) explican sobre lo anterior, de que el establecimiento de normas en una entidad fija los lineamientos de los procesos, es decir que regirán el criterio frente a la toma de decisiones en el otorgamiento de los créditos.

Evaluación de crédito otorgado, según Vázquez et ál. (2007), es un proceso que se sigue para otorgar una línea de crédito mediante el cual un especialista financiero recopila una base de datos respecto al cliente solicitante y de acuerdo al reglamento de créditos vigente que hay dentro de la organización, por ello una vez teniendo la información se procederá a evaluar si le corresponde o no el otorgamiento crédito solicitado. Según Escudero (2016), la evaluación de crédito es un proceso de análisis sobre la capacidad de rentabilidad que puede tener un cliente, con el que puede asegurar la devolución de los prestado más los intereses que le corresponden.

El historial crediticio del cliente, según Quispe (2018), es el récord de pago que una persona ha tenido con una entidad, para ello se debe investigar si el solicitante tiene antecedente de crédito y saber la forma en cómo ha ido pagando. "El historial de crédito es importante para las entidades ya que muestra el récord y el

estado actual en que se encuentra, asimismo se podrá conocer cuál ha sido la forma que han seguido para pagar el crédito” (Erhardt, 2018, p.5).

La evaluación de capacidad de pago, es una evaluación que se hace al solicitante de crédito con la finalidad de saber si puede solventar todos sus ingresos y gastos, asimismo este indicador nos va permite saber sus flujos de efectivo, los plazos de pagos, y su historial de crédito, es por ello que teniendo esa previa información se puede tomar una decisión en la aprobación o negación de una línea de crédito. Según Carrillo (2017), la evaluación de capacidad de pago es de criterio fundamental para determinar la probabilidad de incumplimiento en el pago del crédito.

El límite de crédito otorgado, según Mirzaev (2018), es el saldo máximo que concede una entidad hacia un cliente al momento de aprobar un crédito. Por ello para otorgar un adecuado límite de crédito se debe clasificar a los clientes: clientes nuevos, clientes antiguos y clientes morosos.

Las condiciones de crédito, según Saito y Sandeira (2010), van a estar establecidas en un contrato, en donde las pautas deben estar claras para ambas partes tanto para el que otorga el crédito y el solicitante, asimismo se le informara al cliente de qué forma se le está otorgando el crédito y cuáles serán los cláusulas: el monto fijo a pagar, el plazo concedido, la tasa de interés y el descuento ya que estos van hacerlos documentos que van a respaldar la transacción.

Del mismo modo, el personal del área de cobranzas, el personal de venta debe estar familiarizado con los términos de venta establecida en su organización, para poder explicar las condiciones de la transacción al momento de firmar el contrato ambas partes (Morales y Carhuancho, 2020 y Villavicencio et ál., 2022).

Por su parte, Lores (2016) indica que el personal de ventas debe comunicar a los clientes acerca del importe, condiciones de venta, el impuesto, las rebajas y demás promociones de venta. Como conclusión se puede decir que los gestores de venta son aquellos que deben informar al consumidor una vez comprado el producto cuáles serán las modalidades de pago las mismas que estarán establecidas dentro del contrato.

Sobre el periodo de crédito otorgado, Takon y Ugow (2013) mencionan que el periodo de crédito otorgado plazo va a variar dependiendo, por una parte, delas condiciones de crédito. Algunas entidades solo otorgan préstamos a corto, mediano plazo, entre 6 meses a 1 año, mientras que otros otorgan de 2 años o

incluso 3 años.

Nakamura y Toshiro (2012) explican que los plazos van a variar dependiendo de las posibilidades del pago del solicitante, por lo general, la diferencia más significativa se encuentra en los intereses que se va pagar. Sin embargo, el periodo también va a estar sujeto a la capacidad de pago del cliente, puesto que la organización considerará darle más o menos plazo dependiendo de la capacidad de pago que pueda disponer mensualmente para pagar el crédito (Igwebuike, 2018).

El descuento por pronto pago, es una estrategia que se utilizan en las entidades hacia los clientes para que paguen en un periodo antes de la fecha de su vencimiento de la factura (Barreto, 2019); eso es un factor que conviene para ambas partes empresa cliente, la primera porque le permitirá recuperar su cartera de manera rápida y segura, así como reducir el monto de cuentas por cobrar, mientras que la segunda pagará menos con el descuento de pronto pago y también reducirá su deuda. Estos descuentos actúan como incentivos a la devolución anticipada que hace el cliente a la empresa que le otorga el crédito (Guevara, 2020).

La condición de pago, según Jesús y Jorge (2016), son los términos de pago acordado entre un vendedor y un comprador, existen varios tipos de pago en el cual el cliente podrá acceder a la hora de abonar su deuda que tiene con la entidad. Por ejemplo, la transferencia: el consumidor da una disposición a una entidad bancaria de pagar el importe a su proveedor, la modalidad de cargo en cuenta (Elmezughi y Wakil, 2018; Jorge et ál., 2018 y Montesinos et ál., 2019).

Zimon y Zimon (2019) indican que es aquella operación en donde la empresa a través de su entidad bancaria registrada, le impone una cuota mensual a pagar, siendo favorable para el cliente, el pago en efectivo: se realiza en el acto por las ventas de un producto o servicio prestado. Asimismo, el pagaré es un título de crédito que una persona natural o jurídica se compromete a pagar el importe en una fecha determinada (Ariany y Zapata, 2020).

El procedimiento de cobranza, según Jordao (2015), son todas aquellas acciones que realiza la entidad, con el fin de lograr que los usuarios paguen sus deudas en su debida fecha, asimismo existen diferentes tipos de procedimientos de cobranza en las entidades, a medida que una deuda sea más antigua, la cobranza es más exigente. Los procedimientos básicos a seguir por parte de la empresa son: carta de cobranza, llamadas telefónicas, visitas personales, recurso

legal (Ortiz, 2020; Mantilla, 2020 y Sagbay, 2021).

Las Llamadas telefónicas las realiza el jefe de crédito o persona encargada, esta llamada al usuario debe ser de forma amable, consultando el motivo del incumplimiento de pago, y llegar a un mutuo acuerdo y se le pueda dar un plazo de 10 días máximo dependiendo de las causas que el cliente presente (Abuhommous, 2017 y Pratap et ál., 2021).

La notificación de la deuda Saito y Bandeira (2010) señalan que las notificaciones por escrito, son aquellas cartas que se realiza después de las llamadas, por consiguiente, se le enviará una carta donde este estipulado todas las condiciones del pago de su factura vencida, que esta será emitida por la Institución; Si hace caso omiso en la primera carta, se envía una segunda.

Las visitas a los clientes, Mirzaev (2018) menciona que las visitas a los clientes, muchas de las entidades optan por esta técnica ya que es muy usual en el caso de los créditos, el envío de un trabajador y del abogado de la empresa, puede ser una etapa de cobro muy eficaz ya que el pago podría efectuarse en el momento.

Sobre el proceso judicial de la deuda, se tiene que el término judicialización hace referencia a la intervención de un juicio legal en donde la parte demandante exige el pago de la deuda, esta debe tener características necesarias como es el caso del importe, ya que algunas veces el costo del juicio suele superar al de la deuda misma (Izar y Ynzunza, 2017).

III. METODOLOGÍA

Tipo y Diseño de Investigación

Tipo de Investigación

De acuerdo a la clasificación y definición de Muñoz (2015), la presente investigación se tipifica como descriptiva; al respecto señala que, este tipo de estudios busca la valoración de las características de una variable, con lo que se espera entender su comportamiento o el fenómeno de ocurrencia. Por otra parte, la investigación como tal, establece propiedades particulares de las partes de un todo.

Diseño de Investigación

Se determinó que es de diseño no experimental, debido a que no se realiza manipulaciones. El diseño no experimental son estudios en los que no varían de forma intencional las variables. Puesto que, el investigador observa y recolecta la información sin necesidad ni intención de alterar el orden natural del fenómeno, tales datos mediciones permiten la comprensión y conclusión final del estudio (Hernández et ál., 2014).

Hernández et ál. (2014) clasifican a este estudio como de corte transversal recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único; es por ello que la encuesta fue desarrollada en único momento, donde cada microempresario logró responder a las preguntas solicitadas.

Variable y Operacionalización

La investigación presenta una sola variable , la cual recibe el nombre de Control de las cuentas por cobrar, cuyas dimensiones y definiciones se describen en la matriz de operacionalización (Anexo 1).

3.2 Población, Muestra, Muestreo y Unidad de Análisis

Población

La población se encuentra compuesta por el personal de las empresas electrodomésticos, específicamente en el área de créditos y cobranza. De tal manera, se recolectarán toda la información viable del área en mención para la póstuma sustentación del trabajo de investigación. En lo teórico, Vara (2015) define al término como un grupo específico de sujetos y/o objetos con características particulares y que son de interés, ya que son actores intervinientes y centrales dentro de un fenómeno.

Muestra

La determinación de la muestra se realizó por la consideración a la accesibilidad y posible manejo de la información, en este caso se consideró a todos los trabajadores de la empresa, es decir a una muestra poblacional; según Ñaupas (2014), el término de muestra estadística se atribuye a una parte de la población que se pretende analizar.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Técnica de Recolección de Datos

La encuesta fue la técnica empleada para recopilar las mediciones que permitirán el análisis de las cuentas por cobrar en las empresas dedicadas a la venta de electrodomésticos en el distrito de San Juan de Lurigancho durante el año 2020. En referencia a la definición teórica, se trata de un conjunto de acciones, forma o procedimiento específico con el que se obtiene información fiable y de naturaleza primaria (Navarro, 2014).

Instrumento de Recolección de Datos

En cuanto al instrumento empleado, se asignó al cuestionario, el cual fue diseñado específicamente para esta investigación; este cuestionario fue medido en términos de validez y confiabilidad, según las exigencias académicas de investigación. Del mismo modo se señala que se estableció a la escala Likert como escala de respuesta, de manera politómica esta se valoró de la siguiente manera: Nunca (1) – Casi nunca (2) – Algunas veces (3) – Casi siempre (4) – Siempre (5)

Validación. Sobre este término, Hernández, et al.(2014) refieren que un cuestionario debe ser evaluado en su contenido temáticos, lo que quiere decir que las formulaciones de las preguntas deberían estar alineadas al tema que encierra la variable, con esto se asegura que el instrumento mida realmente la variable. Por su parte, Landean (2017) agrega que la forma más acertada de hacerlo es a través del juicio de expertos, profesionales especializados del área temática, que conocen y consideran los criterios suficientes para su valoración, en términos de si es aplicable o no.

Para esta investigación, el juicio de expertos estuvo conformado por académicos de la Universidad César Vallejo de la sede de Ate, especializados y acreditados en la SUNEDU; los criterios que se valoraron fueron claridad, pertinencia y relevancia; el número de expertos consultados fueron 3 (Ver Anexo 7).

La emisión del resultado, de manera porcentual o en índice, es conocido como el V de Aiken, el cual según Boluarte y Tamari (2017), debe ser mayor a 0.70 (70%), para considerar al ítem como válido (Aliaga et ál., 2021).

La formulación para el cálculo es:

$$V = \frac{x - l}{k}$$

V = V de Aiken

x = Media de la valoración

k = Rango de valoración

l = valoración más baja

Confiabilidad. Según la definición de Hernández et ál. (2014), se tiene que la confiabilidad es un requerimiento de todo cuestionario para poder demostrar su eficiencia en relación a medir una variable. Por su parte, Barón (2010) señala que se trata de asegurarse que los ítems sean homogéneos entre si.

Para Pascual y Beatty (2015), la fiabilidad es importante, debido a que garantiza de que los datos obtenidos a través del cuestionario sean considerados confiables o no. La medición de confiabilidad se realiza a través de un índice, el cual se convierte en porcentaje. Domínguez (2016), Domínguez y Merino (2017) y Patent y Searie (2019) concuerdan en señalar que el valor referencial para que un cuestionario sea admitido como confiable en 0.80, según el conceso académico, solo si los valores son mayores o iguales a ese índice pueden dar garantía a los resultados que se puedan obtener.

La prueba para conseguir este índice es de acuerdo al tipo de escala utilizada, en este caso se utilizó el Alfa de Crombach, el cual fue de 0.803 (Ver Anexo 7) de un total de 11 ítems analizados; Dunn et ál. (2014), también se encuentran de acuerdo con el valor referencial de 0.80, por lo que el 80.3% es apropiado para un cuestionario. DeVellis y Thorpe (2021) aceptan que el nivel de fiabilidad de 0.803 es aceptable y confiable.

Se declara también, haber cumplido con la aplicación del cuestionario a una prueba piloto inicial, cuyo tamaño de muestra estuvo conformada por 10 trabajadores; una vez comprobada su confiabilidad se procedió a aplicarlo a toda la muestra poblacional.

Procedimiento

El informe de investigación describirá en que consistente el control de las cuentas por cobrar y evaluará el trabajo de investigación mediante un cuestionario, siguiendo las acciones de (1) Se realizó un diagnóstico del control interno de las CC en el contexto presente de las empresas de electrodomésticos y (2) Se elaboró una propuesta del control interno de las cuentas por cobrar para sí poder mejorar los cobros en la entidad.

El inicio de la investigación, plantea y establece los problemas y objetivos del estudio, desde estos se incorporan la justificación y la búsqueda de antecedentes, los mismos que darán la redacción del marco teórico, a esto también se suma las definiciones de las bases teóricas.

En la metodología se realizó el tipo y diseño de investigación, asimismo el proceso de cuestionario, población, técnicas, confiabilidad, procedimiento de métodos de análisis de datos y los aspectos éticos.

En los resultados se realizó la interpretación de los resultados estadísticos producto del resultado obtenido del software SPSS. Finalmente, en la discusión se compara los resultados obtenidos con los resultados de las otras investigaciones, lo que finalmente ayudó a establecer los aspectos concluyentes.

Métodos de Análisis de Datos

En relación al método empleado en la investigación, se hizo uso del método analítico, debido a que se buscó descomponer a las variables en facetas para poder estudiarlas con mayor precisión y observar su desarrollo, en este caso las implicancias de su comportamiento, debilidades entre otros.

Para Ñaupas (2014), este método es el que más acorde se encuentra a los objetivos que se buscan desarrollar. En relación al procesamiento de las observaciones medidas, esta fue vaciada en forma de una data estadística en el programa SPSS, elegido para ciencias sociales; de esta data se ejecutaron funciones de ejecución descriptiva y se extrajeron mediciones porcentuales, las cuales se analizaron en función a los conocimientos y antecedentes pertinentes.

Aspectos Éticos

La investigación se desarrolló bajo la observancia del código de ética del investigador; los valores más reconocidos fueron la veracidad en los resultados, la honestidad en la declaración de ausencia de intereses propios y el respeto a la autoría del conocimiento; del mismo modo, se mantuvo la confidencia sobre la identidad de los encuestados.

La redacción del informe se realizó bajo las normas APA 7^a edición y bajo los lineamientos de presentación de la Universidad César Vallejo; del mismo modo, es importante señalar y declarar que la investigación no manifestó conflicto de intereses.

IV. RESULTADOS

El análisis estadístico que se efectuaron a los datos obtenidos proveniente del cuestionario aplicado, tuvo que ser agrupado y baremizado, tales resultados se exponen en la Tabla 1; de lo anterior, se encuentra que los niveles de calificación de la variable Cuentas por cobrar manejó un intervalo de valor mínimo de 11 y máximo de 55, teniendo comointervalos de la escala a Eficiente con una puntuación de 41 a 55, regular de 26 – 40 y Deficiente de 11 – 25 puntos; por su parte la dimensión Políticas de crédito presentó intervalos de la escala a Deficiente de 4 a 8, Regular de 9 a 14 y Eficiente de 15 a 20 puntos; para la dimensión Condición del crédito presentó intervalos de la escala a Deficiente de 3 a 7, Regular de 8 a 11 y Eficiente de 12 a 15 puntos. Procedimiento de cobranza presentó intervalos de la escala a Deficiente de 4 a 8, Regular de 9 a 14 y Eficiente de 15 a 20 puntos.

Tabla 1

Baremo para el Control de Cuentas por cobrar y sus dimensiones

Variable y dimensiones	Baremo
V1: Control de Cuentas por cobrar	Puntaje Max. 55 a puntaje Min 11 Escala: Deficiente de 11 - 25 Regular de 26 - 40 Eficiente de 41 - 55
D1: Políticas de crédito	Puntaje Max. 20 a puntaje Min. 4 Escala: Deficiente de 4 - 8 Regular de 9 - 14 Eficiente de 15 - 20
D2: Condición de crédito	Puntaje Max. 15 a puntaje Min 3 Escala: Deficiente de 3 - 7 Regular de 8 - 11 Eficiente de 12- 15
D3: Procedimiento de cobranza	Puntaje Max. 20 a puntaje Min. 4 Escala: Deficiente de 4 - 8 Regular de 9 - 14 Eficiente de 15 - 20

Tabla 2

Medición del Control de Cuentas por cobrar

Niveles	# Trabajadores	Porcentaje (%)
Deficiente	2	6.7
Regular	10	33.3
Eficiente	18	60.0
Total	30	100.00

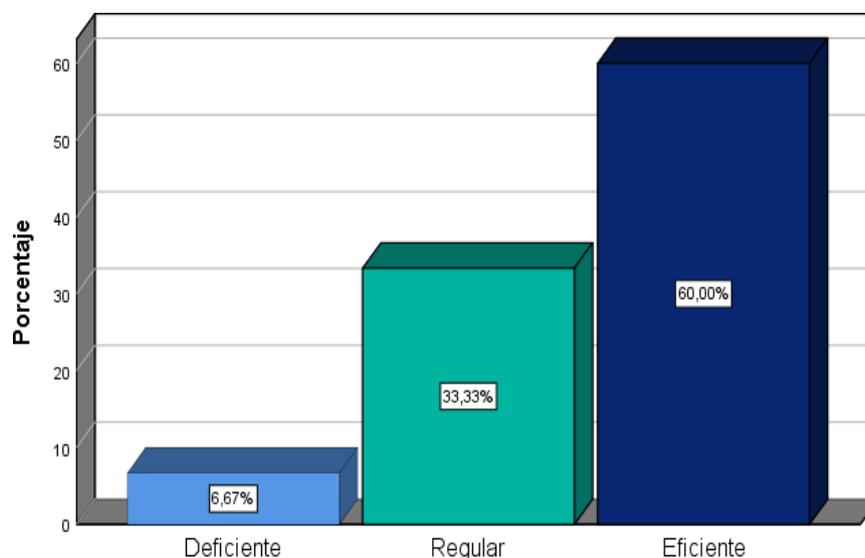


Figura 1. Valoración porcentual del control de cuentas por cobrar

Interpretación: E la Tabla 2 y Figura 1, la variable cuentas por cobrar fue calificada con un nivel deficiente en un 6.7% (2) de los trabajadores; en un nivel regular en un 33.3% de los trabajadores y en un nivel eficiente del 60.0%; es decir que la mayoría de los encuestados (60.0%) considera que el análisis de *Cuentas por cobrar* en empresas electrodomésticos, se realiza de manera eficiente.

Tabla 3

Medición de las Políticas de crédito

Niveles	# Trabajadores	Porcentaje (%)
Deficiente	3	10.00
Regular	12	40.00
Eficiente	15	50.00
Total	30	100.00

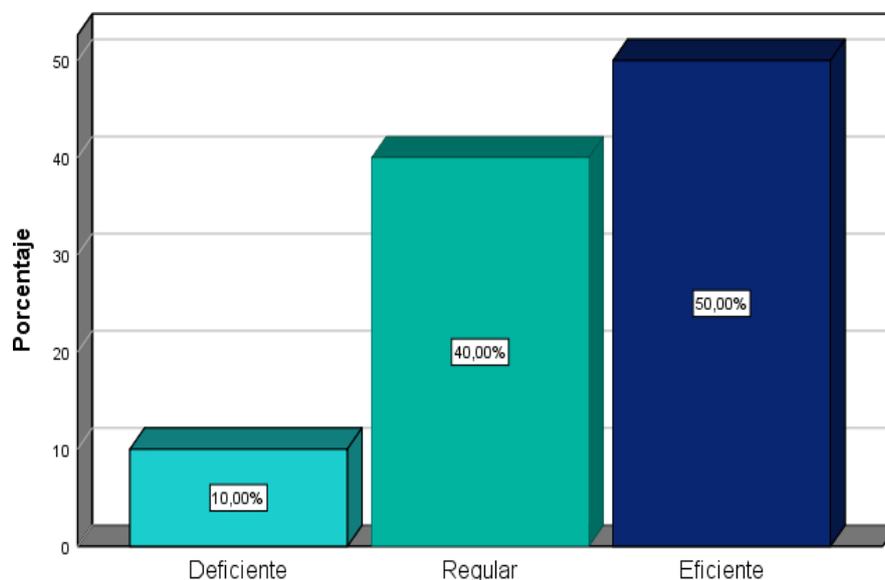


Figura 2. Valoración porcentual de las Políticas de crédito

Interpretación: En la Tabla 3 y Figura 2, las *Políticas de crédito* fueron percibidas en un nivel deficiente en un 10% (3) de los trabajadores; en un nivel regular en un 40.0 % (12) por los trabajadores y en un nivel eficiente por un 50% (15) de los trabajadores; es decir, considera que las políticas de crédito en empresas electrodomésticos, se realizan de manera Eficiente.

Tabla 4

Mediciones de las Condiciones de crédito

Niveles	# Trabajadores	Porcentaje (%)
Deficiente	3	10.00
Regular	15	50.00
Eficiente	12	40.00
Total	30	100.00

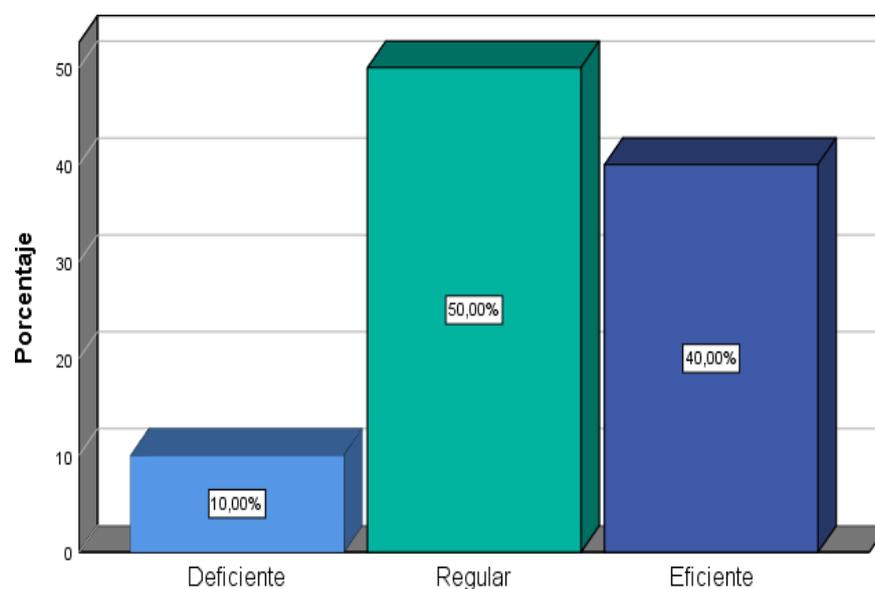


Figura 3. Valoración porcentual de las Condiciones del crédito

Interpretación: En la Tabla 4 y Figura 3, la *Condiciones de crédito* fue calificado en un nivel deficiente en un 10% (3) de los trabajadores; en un nivel regular en un 50%(15) y una calificación de nivel eficiente del 40% (12); es decir, considera la mayoría que las Condiciones de crédito en empresas electrodomésticos, se ejecutan de manera Eficiente.

Tabla 5

Medición de los Procedimiento de cobranza

Niveles	# Trabajadores	Porcentaje (%)
Deficiente	3	10.00
Regular	9	30.00
Eficiente	18	60.00
Total	30	100.00

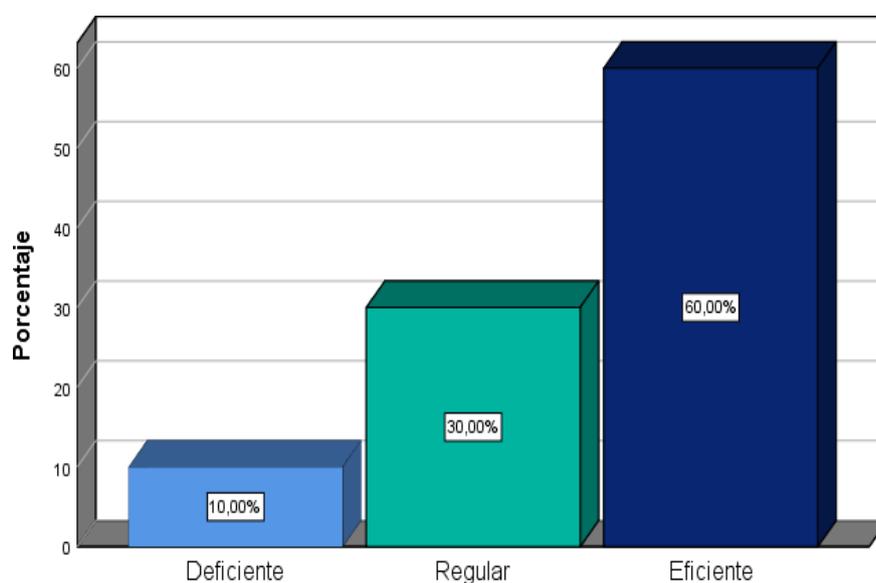


Figura 4. Valoración porcentual de las Políticas de cobranza

Interpretación: En la Tabla 5 y Figura 4, la ejecución del *Procedimiento decobranza* fue calificado como deficiente en un 10% (3) de los encuestados; una calificación de regular en un 30% (9) de los trabajadores y como eficiente por el 60% (18); es decir, considera la mayoría (60%) que los procedimientos de cobranza en las empresas de electrodomésticos, se realizan de manera eficiente.

V. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos, buscó cumplir con el objetivo de analizar el control de las CC dentro del contexto descrito en la Metodología, para lo cual se empleó un instrumento confiable medido por el Alfa de Cronbach, por haberse utilizado una escala de Likert en las alternativas de respuesta, el mismo que obtuvo un índice de 0.803 o 80.3% de confiabilidad. De acuerdo al análisis estadístico efectuado, se obtuvo que la mayoría (60%) de los trabajadores indicaron que el proceso de control de las CC es eficiente y que el 40% restante lo califica como deficiente a regular.

Los resultados del estudio mixto de Loor (2015), demuestran que el Control Interno no es el más adecuado, presentando falencia en una buena comunicación entre departamentos respetándose siempre las jerarquías y las funciones de cada encargado.

Por su parte, el estudio de Carrera (2017), el cual aplicó del método COSO I, pudo descifrar una serie de falencias en el proceso; por lo que encuentra un proceso deficiente debido a la ausencia de un manual de monitoreo que les permita cumplir con lo establecido como meta de cobro; asimismo considera que la falta de un sistema contable, no le permite manejar información actualizada a la empresa; también hace mención que los periodos de control tienen pocas aplicaciones durante el proceso de créditos y las políticas de cobro no son en su totalidad del conocimiento de los trabajadores encargados; esto hace que no se pueda finalizar el proceso óptimamente, perjudicando a la liquidez de la empresa.

Por su parte, el estudio de Zúñiga (2016), el cual empleó una metodología similar y un tamaño de muestra de 50, encontró que la relación de las variables es mayor a la significancia y que además presenta una tendencia positiva, es decir que cuanto mayor el control interno de las cuentas por cobrar, mayor será la información financiera; los valores de los coeficientes fueron $r=.901$, $r=.855$, $r=.953$ teniendo una significancia del 1% (<0.01).

El estudio de Sandoval (2018) resalta el hecho de que estas forman parte esencial del activo circulante y que la liquidez junto a la mercadería son el efectivo de la empresa; el resultado de no tener un adecuado procedimiento se atenta contra los intereses de crecimiento de la empresa.

En cuanto a las dimensiones analizadas, la ejecución de políticas de crédito de manera adecuada, obtuvo solo un 50% de calificación eficiente; por su parte, las condiciones del crédito solo obtuvieron un 40% de eficiencia y las políticas de cobranza un 60%, por lo que hace notar que estas no se están cumpliendo adecuadamente. Al respecto, Jaramillo (2017) resalta la importancia de contar con un eficiente control interno de los procedimientos y que estos deben ser estructurados en bases a políticas, con esto asegura aumentar la eficiencia en el proceso de cobranza.

Finalmente, el estudio de Tumbaco (2017) halló deficiencias en el proceso de cobranzas ligadas a la falta de procedimientos formalmente establecidos y políticas del recaudo que la empresa tenga inconvenientes con la liquidez, con esto el flujo de la empresa se ve afectado.

VI. CONCLUSIONES

El estudio realizado, extrae las siguientes conclusiones:

1. El control ejercido en las cobranzas de las empresas de electrodomésticos es relevante, ya que permite contar con seguridad los recursos de la empresa y la información que se presente en los estados financieros, es por ello que el 60% de los encuestados indica que el control se maneja de forma eficiente y que el 40% carece de un control interno que le brinde un eficiente proceso de cobranza.
2. La empresa analizada cuenta con un sistema de control interno eficiente, lo que contribuye que se están cumpliendo en su totalidad las políticas de crédito adecuadamente en un 50% de manera eficiente, y esto se da ya que existe una eficiente evaluación crédito, así como una evaluación de historial crediticio y capacidad de pago del cliente.
3. Las condiciones de crédito en empresas electrodomésticos, se realiza en un 40% en forma eficiente, debido a que los colaboradores encargados no se rigen al manual de procedimientos de la empresa.
4. El procedimiento de cobranza en empresas electrodomésticos, se realiza en un 60% en forma eficiente, debido a que los trabajadores conocen los procesos de cobranzas que están establecidas por la empresa tales como las llamadas telefónicas, notificación de la deuda, visitas a clientes y proceso judicial de la deuda.

VII. RECOMENDACIONES

Finalmente, se realizan las siguientes recomendaciones a la empresa:

1. Supervisar el control interno para las cobranzas de forma constante y permanente con la finalidad de que los colaboradores, cumplan con sus funciones según los lineamientos establecidos; donde se cumplan los requisitos para otorgar una línea de crédito, así como los plazos, y determinar el monto del crédito a conceder. Así como también verificar los procesos de cobranza, y sea efectiva antes de su vencimiento.
2. Capacitar constantemente al personal administrativo en cuanto a las políticas de crédito, para que se pueda evaluar mejor a los clientes en cuanto a los otorgamientos de crédito por ello se debe analizar bien sus antecedentes crediticios, capacidad de pago, ya que con esta información nos va permitir disminuir los riesgos que está expuesto la compañía.
3. Evaluar y negociar correctamente los términos de venta, ya que esto se establece en las condiciones de crédito lo cual es muy importante para la empresa, ya que nos va permitir analizar y proyectar los ingresos, asimismo se debe realizar una evaluación al área para saber si se está cumpliendo con todo lo pactado hacia el cliente.
4. Realizar una supervisión constante en cuanto al procedimiento de cobranza, para asegurar que los procesos de cobranza se están cumpliendo de manera efectiva, con esto no solo se garantiza su ejecución, sino que se estaría beneficiando en la formación del personal y mejorando los cobros de la empresa.

REFERENCIAS

- Abuhommous, A. & Mashoka, T. (2017). A dynamic approach to accounts receivable: the case of Jordanian firms. *Eurasian Business Review*, 1(2), 45- 53. <https://doi.org/10.1007/s40821-017-0074-8>
- Aliaga, A., Juárez, L. & Herrera, R. (2021). Diseño y validez de contenido de una rúbrica analítica socioformativa para evaluar competencias investigativas en posgrado. *Apuntes Universitarios*, 11(2), 62-82. <https://doi.org/10.17162/au.v11i2.632>
- Arianny, V. & Zapata, V. (2020). Manual de normas y procedimientos contables para el área de cuentas por cobrar de la empresa Inversiones M.C.H., C.A. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración*, 6(2), 138-148. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=621968095004>
- Arroyo, F. & Rodríguez, W. (2018). Las políticas de gestión de cobranza y su incidencia en la situación económica y financiera de la sociedad de beneficencia pública de Trujillo, la libertad, año 2017 [Tesis de Pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego]. Repositorio Digital de la UPAO. <https://hdl.handle.net/20500.12759/4329>
- Atradius (01 de junio del 2018). América: aumento de las cuentas por cobrar empresariales vencidas en el 2018: Barómetro de prácticas de pago Atradius. <https://atradius.com.tr/documents/atradius-payment-practices-barometer-americas-2018-ppbamesmx01.pdf>
- Baptista, P., Hernández, R. & Fernández, C. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6.a ed.) México: McGraw-Hill Interamericana.
- Barón, L. (2010). Confiabilidad y validez de constructo del instrumento "Habilidad de cuidado de cuidadores familiares de personas que viven una situación de enfermedad crónica. *Investigación En Enfermería: Imagen Y Desarrollo*, 20(2). <https://doi.org/10.11144/Javeriana.ie20-2.cvc>
- Barreto Monroy, B. (2019). Literatura sobre la incidencia del método de cobranza y la capacitación de cobradores en la mejora de la eficiencia del sistema de cobranza de los servicios complementarios en un hotel [Trabajo de Fin de Curso, Universidad de Lima]. Repositorio Institucional ULima. <https://hdl.handle.net/20.500.12724/8731>

- Boluarte, A. & Tamari, K. (2017). Validez de contenido y confiabilidad inter-observadores de Escala Integral Calidad de Vida. *Revista de Psicología*, 35(2), 641-666. <http://dx.doi.org/10.18800/psico.201702.009>
- Borja, E., Carvajal, A., Ricaurte, R. & Arias, B. (2019). Auditoria financiera en cuentas por cobrar: eventos que motivan la inconsistencia de saldos. *Revista Inclusiones*, 6(SP Enero-Marzo), 34-35. <https://revistainclusiones.org/index.php/inclu/article/view/2706>
- Carrasco, S. (2017). Metodología de la investigación científica. Lima: Editorial San Marcos.
- Carrera, S. (2017). Análisis de la Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Endoplasma S.A. en el año 2015. [Tesis de Pregrado, Universidad Politécnica Salesiana]. DSpace. <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/14504>
- Chatnani, N. (2018). Gestión de cobranzas y la financiación de la cadena de suministro para pymes: análisis de treds. *Academy of Strategic Management Journal*, 17(3), 1-8.
- Chumbes, J. (2016). Modelo base de conocimiento de evaluación crediticia para el financiamiento vehicular de Santander Consumar Perú. [Tesis de Pregrado, Universidad Científica del Sur]. Repositorio de la UCSUR. <https://hdl.handle.net/20500.12805/348>
- DeVellis, R. & Thorpe, C. (2021). *Scale development: Theory and applications*. Sage publications.
- Dominguez-Lara, S. & Merino-Soto, C. (2017). Una modificación del coeficiente alfa de Cronbach por errores correlacionados. *Revista médica de Chile*, 145(2), 270-271. <http://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872017000200018>
- Dominguez-Lara, S. (2016). Evaluación de la confiabilidad del constructo mediante el Coeficiente H: breve revisión conceptual y aplicaciones. *Psychologia. Avances de la disciplina*, 10(2), 87-94. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=297248896008>

- Dunn, T., Baguley, T. & Brunsten, V. (2014). From alpha to omega: A practical solution to the pervasive problem of internal consistency estimation. *British Journal of Psychology*, 105(3), 399-412. <https://doi.org/10.1111/bjop.12046>
- Elmezughi, A. & Wakil, A. (2018). Feasibility of transformation to accrual basis of accounting in the public sector: Kingdom of Bahrain Context. *Academy of Accounting and Financial Studies Journal*, 22(6), 1-16. <https://www.proquest.com/openview/35b09200d3343320f8b590f07677f7a3/1?pq-origsite=gscholar&cbl=29414>
- Flores, M. & Naval, Y. (2017). Gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de las empresas del sector industrial que cotizan en la Bolsa de Valores de Lima, períodos 2010 al 2014. *Revista de Investigación Universitaria*, 6(1), 21-36. <https://doi.org/10.17162/riu.v6i1.1039>
- Flores-Sánchez, G., Campoverde-Campoverde, J., Romero-Galarza, A. & Coronel-Pangol, K. (2021). Abordagem preditiva para risco de crédito comercial em empresas alimentícias equatorianas. *Estudios Gerenciales*, 37(160), 413-424. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2021.160.4022>
- García, J. & Pesantez, W. (2016). Gestión de las cuentas por cobrar en el sistema de riego Manuel de J. Calle en el periodo 2015. [Tesis de Pregrado, Universidad Católica de Cuenca]. DSpace. <https://dspace.ucacue.edu.ec/handle/ucacue/668>
- Igwebuike, A. (2018). Impact of Accounts Receivable Period on the Profitability of Quoted Insurance Companies in Nigeria. *Transylvanian Review*, 26(25), 6649-6658. <http://eprints.gouni.edu.ng/id/eprint/1349>
- Izar, J. & Ynzunza, C. (2017). El Impacto del crédito y la cobranza en las utilidades. *Poliantea*, 13(24), 47-62. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6160650>
- Jaramillo, L. (2017). Control interno para mejorar la efectividad en las cuentas por cobrar y pagar en la empresa GCF Holdings SAC, 2017. [Tesis de Pregrado, Universidad Privada Norberto Wiener]. Repositorio UWiener. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/753>
- Jesus, M. & Jorge, S. (2016). Accounting basis adjustments and deficit reliability: Evidence from southern European countries. *Revista de Contabilidad*, 19(1), 77-88. <https://doi.org/10.1016/j.rcsar.2015.01.004>

- Jordão de Carvalho, C. (2015). Conditioning Factors of Late Payment of Trade. *Brazilian Business Review*, 72-91. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=123041059004>
- Jorge, S., Jesus, M. & Laureano, R. (2018). Budgetary Balances Adjustments From Governmental Accounting to National Accounts in EU Countries: Can Deficits Be Prone to Management? *Public Budgeting & Finance*, 38(4), 97-116. <https://doi.org/10.1111/pbaf.12208>
- Loor, L. (2015). Gestión de cartera para el control financiero en Ecuaccessorios S.A. de la Ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas. [Tesis de Pregrado, Universidad Regional Autónoma de los Andes]. <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/296>
- Lozada, A. (2018). Análisis de las cuentas por cobrar en las pequeñas empresas de calzado: caso "Hércules Infantil". [Tesis de Pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. DSpace. <http://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2436>
- Mantilla, J. & Huanca, B. (2020). Cuentas por cobrar y Liquidez en una empresa de servicios. *SCIENDO*, 23(4), 259-263. <https://doi.org/10.17268/sciendo.2020.030>
- Mirzaev, O. (2018). Accounts Receivable Management in Selected Enterprises of Uzbekistan: Financial Stability Analysis. *International Journal of Management Science and Business Administration*, 4(5), 51-55. <http://dx.doi.org/10.18775/ijmsba.1849-5664-5419.2014.45.1006>
- Mladineo, L., & Susak, T. (2016, Septiembre 1-2). Determinants of Effective Tax Rate [Conferencia]. 16th International Scientific Conference on Economic and Social Development – The Legal Challenges of Modern World, Split, Croatia. https://www.esd-conference.com/upload/book_of_proceedings/esd_Book_of_Proceedings_Split_2016_Online.pdf
- Monteagudo, K. & Mozon, M. (2016). El control interno en la gestión de cuentas por cobrar de la Empresa Perufarma S.A. de la ciudad de Lima, período 2012 – 2015. [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional del Callao]. Repositorio UNAC. <http://hdl.handle.net/20.500.12952/1754>

- Montesinos, V., Dasí, R., Brusca, I. (2019). A Framework for Comparing Financial Sustainability in EU Countries: National Accounts, Governmental Accounting and the Challenge of Harmonization. En: Caruana, J., Brusca, I., Caperchione, E., Cohen, S., Manes Rossi, F. (eds) *Financial Sustainability of Public Sector Entities* (pp. 41-61). Palgrave MacMillan. https://doi.org/10.1007/978-3-030-06037-4_3
- Morales, K. & Carhuacho, I. (2020). Estrategias Financieras para mejorar las cuentas por cobrar en la Compañía Aquasport SAC. *Espíritu Emprendedor TES*, 4(2), 21-40. <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n2.2020.195>
- Nakamura, N. & Toshiro, W. (2012). Key factors in working capital management in the Brazilian market. *RAE - Revista de Administração de Empresas*, 52(1), 55-69. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=155121441005>
- Nolazco, F., Ortiz, I. & Carhuacho, I. (2020). Las Cuentas por cobrar en una Empresa de Servicios, Lima 2018. *Espíritu Emprendedor TES*, 4(1), 13-27. <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n1.2020.189>
- Ortiz, I., Nolazco, F. & Carhuacho, M. (2020). Las Cuentas por cobrar en una Empresa de Servicios, Lima 2018. *Espíritu Emprendedor TES*, 4(1), 13-27. <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n1.2020.189>
- Pascual-Ferrá, P. & Beatty, M. (2015). Correcting Internal Consistency Estimates Inflated by Correlated Item Errors. *Communication Research Reports*, 32(4), 347-352. <https://doi.org/10.1080/08824096.2015.1089858>
- Patent, V. & Searie, R. (2019). Qualitative meta-analysis of propensity to trust measurement. *Journal of Trust Research*, 9(2), 136-163. <https://doi.org/10.1080/21515581.2019.1675074>
- Paucar, N. & Pari, N. (2017). El riesgo financiero y el otorgamiento de créditos de la financiera credits to promote your business S.A. en la Agencias Huancavelica Periodo 2014. [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Huancavelica]. Repositorio Institucional UNH. <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/1643>

- Pratap, R., Singh, R. & Mishra, P. (2021). Does managing customer accounts receivable impact customer relationships, and sales performance? An empirical investigation. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 60, 102460. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2021.102460>
- Quispe, Z. (2018). Cuentas por cobrar y su incidencia de los pagos indebidos en los Resultados Financieros del Ministerio Público – 2016. [Tesis de Pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/16227>
- Ramos, M. (2020). Gestión administrativa para optimizar la rentabilidad de una empresa comercial, Lima 2019. [Tesis de Pregrado, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio UWiener. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/4227>
- Sagbay, G. (2021). Propuesta de Procesos en Cuentas por Cobrar e Impacto Financiero Positivo en Empresas, Caso: Grupo-Campoverde. [Tesis de Pregrado, Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil]. DSpace. <http://biblioteca.uteg.edu.ec/xmlui/handle/123456789/1580>
- Saito, R. & Bandeira, M. (2010). Empirical Evidence of Trade Credit Uses of Brazilian Publicly-Listed Companies. *Brazilian Administration Review*, 7(3) 242-259. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84115786003>
- Sandoval, E. (2018). Análisis de las cuentas por cobrar en las microempresas de La Victoria 2017. [Tesis de Pregrado, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio UWiener. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2452>
- Solano, L. (2018). Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Mercantil S.A.C. año 2018. [Tesis de Pregrado, Universidad Peruana de Las Américas]. Repositorio ULasAmericas. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/537>
- Takon, S. & Ugwu, J. (2013). The effect of accounts Receivable on return on assets of selected Nigerian firms. *International Journal of Current Research*, 5(12), 3767-3772. <https://journalcra.com/article/effect-accounts-receivable-return-assets-selected-nigerian-firms>

- Tumbaco, L. (2017). Plan estratégico para la gestión de cobranza en Disan Ecuador S.A. [Tesis de Pregrado, Universidad de Guayaquil]. Repositorio UG. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/20000>
- Vara, A. (2015). *7 Pasos para elaborar una Tesis*. Lima: Macro.
- Vázquez, D., Limón, L. & García, A. (2007). Efectividad del análisis crediticio a través de estados financieros en empresas no financieras. *Aportes*, 12(36), 93-102. <https://www.redalyc.org/pdf/376/37612480007.pdf>
- Villavicencio, Y., Soto, S. & Calvanapón, F. (2022). Gestión de cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez en una empresa de transportes de Trujillo. *SCIÉND0*, 25(1), 49-52. <https://doi.org/10.17268/sciendo.2022.006>
- Zimon, G. & Zimon, D. (2019). An assessment of the influence of nominalized quality management systems on the level of receivables in enterprises operating in branch group purchasing organizations. *Quality Management*, 20(169), 47-51.
- Zúñiga, W. (2018). Control interno de cuentas por cobrar e información financiera en una empresa de transporte de carga de la Provincia Constitucional del Callao, 2016. [Tesis de Pregrado, Universidad Peruana Unión]. Repositorio de Tesis UPEU. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/1287>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Operacionalización

Variable	Dimensión	Indicadores	Definición	Técnica	Fuente
Control de las cuentas por cobrar	Política de crédito	Evaluación del crédito al cliente	La evaluación de crédito al cliente en las empresas de electrodomésticos se realiza adecuadamente.	Encuesta	Empresas de electrodomésticos
		Historial crediticio del cliente	El historial crediticio en las empresas de electrodomésticos se evalúa apropiadamente.		
		Evaluación de capacidad de pago	La evaluación de capacidad de pago en las empresas de electrodomésticos se realiza de manera adecuada.		
		Límite de crédito otorgado	El límite de crédito otorgado en las empresas de electrodomésticos se ejecuta adecuadamente.		
	Condiciones de crédito	Periodo de crédito otorgado	El periodo de crédito otorgado en las empresas de electrodomésticos se aplica apropiadamente.		
		Descuento por pronto pago	El descuento por pronto pago en las empresas de electrodomésticos se realiza adecuadamente.		
	Procedimiento de cobranza	Condición de pago	La condición de pago en las empresas de electrodomésticos es apropiada.		
		Llamadas telefónicas	La llamada telefónica en las empresas de electrodomésticos se realiza de forma oportuna.		
		Notificación de la deuda	La notificación de la deuda en las empresas de electrodomésticos se realiza apropiadamente.		
		Visitas a clientes	La visita a clientes en las empresas de electrodomésticos se aplica adecuadamente.		
		Proceso judicial de la	El proceso judicial de la deuda en las empresas de electrodomésticos se realiza apropiadamente.		

Anexo 2. Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
¿En qué consiste el control de las cuentas por cobrar, en empresas de electrodomésticos, Distrito San Juan de Lurigancho, ¿2020?	Analizar el control de las cuentas por cobrar, en empresas electrodomésticos, Distrito San Juan de Lurigancho, 2020.	Control de las cuentas por cobrar	Política de crédito	Evaluación de crédito otorgado Historial crediticio del cliente Evaluación de capacidad de pago Límite de crédito otorgado	TIPO DE ESTUDIO: El tipo de estudio a realizar es descriptivo. DISEÑO DE ESTUDIO: El tipo de diseño a realizar es no experimental,
ESPECÍFICO	ESPECÍFICO				
PE1: ¿En qué consiste la política de crédito en el control de las cuentas por cobrar, en empresas de electrodomésticos, Distrito San Juan de Lurigancho, ¿2020?	OE1: Analizar la política de crédito en el control de las cuentas por cobrar, en empresas electrodomésticos, distrito de San Juan de Lurigancho, 2020.		Condiciones de crédito	Periodo de crédito otorgado Descuento por pronto pago Condición de pago	porque no manipularemos las variables.
PE2: ¿En qué consiste las condiciones de crédito en el control de las cuentas por cobrar, en empresas de electrodomésticos, Distrito San Juan de Lurigancho, ¿2020?	OE2: Analizar las condiciones de crédito en el control de las cuentas por cobrar, en empresas electrodomésticos, distrito de San Juan de Lurigancho, 2020.		Procedimiento de cobranza	Llamadas telefónicas Notificación de la deuda Visitas a clientes Proceso judicial de la deuda	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS: Técnica: La técnica será la encuesta. Instrumento: el instrumento será el cuestionario que es la elaboración propia. Muestra censal.
PE3: ¿En qué consiste la política de cobranza en el control de las cuentas por cobrar, en empresas de electrodomésticos, Distrito San Juan de Lurigancho, ¿2020?	PE3: Analizar la política de cobranza en el control de las cuentas por cobrar, en empresas electrodomésticos, distrito de San Juan de Lurigancho, 2020				

Anexo 3. Matriz instrumental

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Control de las Cuentas por cobrar	Según Zúñiga (2018), nos dice que el control de las cuentas por cobrar es una herramienta de gestión operativa, que activa procesos que promueven la eficiencia y eficacia,	La variable cuentas por cobrar es ambiente cualitativo y operativa por tres dimensiones política	Política de crédito	Evaluación de crédito otorgado Historial crediticio del cliente Evaluación de capacidad de pago Límite de crédito otorgado	Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
	estableciendo niveles de comunicaciones necesarias, monitoreando cada iniciativa, asegurando un adecuado ambiente de control, que asegure una correcta administración de las cuentas por cobrar y por ende el patrimonio de la empresa.	de crédito, condiciones de crédito y política de cobranza asimismo sus indicadores para hacer perfeccionarlos ítems, a través de la escala de Likert de medición ordinal.	Condiciones de crédito Procedimiento de cobranza	Periodo de crédito otorgado Descuento de pronto pago Condición de pago Llamadas telefónicas Notificación de la deuda Visitas a clientes Proceso judicial de la deuda	

Anexo 4. Cuestionario



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS
EMPRESARIALES ESCUELA
PROFESIONAL DE
CONTABILIDAD

CUESTIONARIO DE CONTROL DE CUENTAS POR COBRAR

El presente cuestionario es de carácter anónimo que tiene como objetivo Analizar el control de las cuentas por cobrar en las empresas electrodomésticos del distrito de San Juan de Lurigancho en el periodo 2020.

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente las preguntas, marque con una **(X)** la alternativa que Ud. Considera valida de acuerdo al ítem. Recuerda, no hay respuestas buenas, ni malas. Contesta todas las preguntas con toda sinceridad.

OPCIONES DE RESPUESTA:

NUNCA CASI NUNCA A VECES CASI SIEMPRE SIEMPRE

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	Política de crédito					
1.	La evaluación de crédito al cliente en las empresas de electrodomésticos se realiza adecuadamente					
2.	El historial crediticio del cliente en las empresas de electrodomésticos se evalúa apropiadamente					
3.	La evaluación de capacidad de pago en las empresas electrodomésticos se realiza de manera adecuada					
4.	El límite de crédito otorgado en las empresas de electrodomésticos se ejecuta adecuadamente					
	Condiciones de crédito					
5.	El periodo de crédito otorgado en las empresas de electrodomésticos, se ejecuta apropiadamente					

6.	El descuento por pronto pago en las empresas de electrodomésticos, se realiza adecuadamente					
7.	La condición de pago en las empresas de electrodomésticos es apropiada	1	2	3	4	5
	Procedimiento de cobranza					
8.	La llamada telefónica en las empresas de electrodomésticos se realiza de forma oportuna					
9.	La notificación de la deuda en las empresas de electrodomésticos se realiza apropiadamente					
10.	Las visitas a clientes en las empresas de electrodomésticos se aplican adecuadamente	1	2	3	4	5
11.	El proceso judicial de la deuda en las empresas de electrodomésticos se realiza apropiadamente					

Anexo 5. Validación de expertos

N= Nunca CS= Casi nunca A= A veces CS= Casi siempre S= Siempre

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A	MA	
	Política de crédito													
1	La evaluación de crédito al cliente en las empresas de electrodomésticos, se realiza adecuadamente			X			X					X		
2	El historial crediticio del cliente en las empresas de electrodomésticos, se evalúan apropiadamente			X			X					X		
3	La evaluación de capacidad de pago en las empresas electrodomésticos, se realiza de manera adecuada			X			X					X		
4	El límite de crédito otorgado en las empresas de electrodomésticos, se ejecutan adecuadamente			X			X					X		
	Condiciones de crédito													
5	El periodo de crédito otorgado en las empresas de electrodomésticos, se ejecutan apropiadamente			X			X					X		
6	El descuentos por pronto en las empresas de electrodomésticos, se realizan adecuadamente			X			X					X		
7	La condición de pago en las empresas de electrodomésticos, es apropiada			X			X					X		
	Procedimiento de cobranza													
8	Las llamadas telefónicas en las empresas de electrodomésticos, se realizan de forma oportuna			X			X					X		
9	Las notificaciones de la deuda en las empresas de electrodomésticos, se realizan apropiadamente			X			X					X		
10	Las visitas a clientes en las empresas de electrodomésticos, se ejecutan adecuadamente			X			X					X		
11	El proceso judicial de la deuda en las empresas de electrodomésticos, se realizan apropiadamente			X			X					X		

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

DR. ESPINOZA CRUZ, MANUEL ALBERTO

07272718

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: DNI:

CONTADOR AUDITOR

Especialidad del validador:.....

35 AÑOS

Nº de años de Experiencia profesional:

...10..... de ...06..... del 2020

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se cita suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.
CONTADOR AUDITOR

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Control de inventario.

MD= Muy en desacuerdo D= desacuerdo A= Acuerdo MA= Muy de acuerdo

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	MA	
	Política de crédito													
1	La evaluación de crédito al cliente en las empresas de electrodomésticos, se realiza adecuadamente			X				X				X		
2	El historial crediticio del cliente en las empresas de electrodomésticos, se evalúan apropiadamente				X			X				X		
3	La evaluación de capacidad de pago en las empresas electrodomésticos, se realiza de manera adecuada			X				X				X		
4	El límite de crédito otorgado en las empresas de electrodomésticos, se ejecutan adecuadamente			X				X				X		
	Condiciones de crédito				X		X					X		
5	El periodo de crédito otorgado en las empresas de electrodomésticos, se ejecutan apropiadamente				X			X				X		
6	El descuentos por pronto en las empresas de electrodomésticos, se realizan adecuadamente				X			X				X		
7	La condición de pago en las empresas de electrodomésticos, es apropiada				X		X					X		
	Procedimiento de cobranza													
8	Las llamadas telefónicas en las empresas de electrodomésticos, se realizan de forma oportuna			X				X				X		
9	Las notificaciones de la deuda en las empresas de electrodomésticos, se realizan apropiadamente				X			X				X		
10	Las visitas a clientes en las empresas de electrodomésticos, se ejecutan adecuadamente				X			X				X		
11	El proceso judicial de la deuda en las empresas de electrodomésticos, se realizan apropiadamente				X			X				X		

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador MG. Carlos Alberto Vázquez Villanueva DNI: 00238680

Especialidad del validador: METODOLOGIA

Nº de años de Experiencia profesional: 24 AÑOS

...10..... de...06..... del 2020

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Especialidad

N= Nunca CS= Casi nunca A= A veces CS= Casi siempre S= Siempre

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias	
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M D	D		A
	Política de crédito											
1	La evaluación de crédito al cliente en las empresas de electrodomestico se realiza adecuadamente				X				X			X
2	El historial crediticio del cliente en las empresas de electrodomésticos se evalúa apropiadamente				X				X			X
3	La evaluación de capacidad de pago en las empresas electrodomésticos se realiza de manera adecuada				X				X			X
4	El límite de crédito otorgado en las empresas de electrodomesticos se ejecuta adecuadamente				X				X			X
	Condiciones de crédito											
5	El período de crédito otorgado en las empresas de electrodomesticos se aplica apropiadamente				X				X			X
6	El descuento por pronto pago en las empresas de electrodomesticos se realiza adecuadamente				X				X			X
7	La condición de pago en las empresas de electrodomésticos es apropiada				X				X			X
	Procedimiento de cobranza											
8	Las llamadas telefónicas en las empresas de electrodomésticos, se realiza de forma oportuna				X				X			X
9	La notificación de la deuda en las empresas de electrodomésticos se realiza apropiadamente				X				X			X
10	Las visitas a clientes en las empresas de electrodomesticos se aplica adecuadamente				X				X			X
11	El proceso judicial de la deuda en las empresas de electrodomésticos se realiza apropiadamente				X				X			X

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador: **MG. ESPINOZA GAMBOA, ERICKA NELLY**

DNI: 10612065

Especialidad del validador: **Contador Auditor, con especialidad en Finanzas e Investigación**

N° de años de Experiencia profesional: **16 años**

17 de junio del 2020

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.
Especialidad

Anexo 6. Reporte de Grados y Títulos de los Expertos de Validación

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
ESPINOZA CRUZ, MANUEL ALBERTO DNI 07272718	MAGISTER EN ADMON. Y DIRECC. DE EMPRESAS Fecha de diploma: 10/10/2005 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA <i>PERU</i>
ESPINOZA CRUZ, MANUEL ALBERTO DNI 07272718	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: 23/07/1980 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
ESPINOZA CRUZ, MANUEL ALBERTO DNI 07272718	BACHILLER EN CONTABILIDAD Fecha de diploma: 31/10/1979 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
ESPINOZA CRUZ, MANUEL ALBERTO DNI 07272718	MAGISTER EN ADMINISTRACION Y DIRECCION DE EMPRESAS Fecha de diploma: 10/10/2005 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA <i>PERU</i>
ESPINOZA CRUZ, MANUEL ALBERTO DNI 07272718	DOCTOR EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 02/12/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA <i>PERU</i>

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
VASQUEZ VILLANUEVA, CARLOS ALBERTO DNI 00238680	BACHILLER EN CONTABILIDAD Fecha de diploma: 16/05/1994 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES <i>PERU</i>
VASQUEZ VILLANUEVA, CARLOS ALBERTO DNI 00238680	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: 03/08/1995 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES <i>PERU</i>
VASQUEZ VILLANUEVA, CARLOS ALBERTO DNI 00238680	MAGISTER EN EDUCACION INVESTIGACION Y DOCENCIA UNIVERSITARIA Fecha de diploma: 07/12/2003 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN <i>PERU</i>
VASQUEZ VILLANUEVA, CARLOS ALBERTO DNI 00238680	DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN Fecha de diploma: 19/11/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 05/03/2001 Fecha egreso: 15/12/2004	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
ESPINOZA GAMBOA, ERICKA NELLY DNI 10612065	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: 28/04/2005 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. PERU
ESPINOZA GAMBOA, ERICKA NELLY DNI 10612065	BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS Fecha de diploma: 18/08/2003 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN PERU
ESPINOZA GAMBOA, ERICKA NELLY DNI 10612065	CONTADORA PUBLICA Fecha de diploma: 28/04/2005 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. PERU
ESPINOZA GAMBOA, ERICKA NELLY DNI 10612065	GRADO DE MAGÍSTER EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS-MBA Fecha de Diploma: 08/11/2007 TIPO: <ul style="list-style-type: none"> • RECONOCIMIENTO Fecha de Resolución de Reconocimiento: 22/08/2011 Modalidad de estudios: Duración de estudios:	UNIVERSIDAD DE TARAPACÁ CHILE

Anexo 7. Validación y confiabilidad

A. Investigadores de la Universidad Cesar Vallejo – sede ATE

Expertos	Opinión de aplicabilidad
Mg. Espinoza Gamboa Ericka Nelly	Aplicable
Dr. Espinoza Cruz Manuel Alberto	Aplicable
Mg. Vásquez Carlos Alberto	Aplicable

B. Validación V Aiken

Ítems de Evaluación	V Aiken
Relevancia	100%
Pertinencia	100%
Claridad	100%

C. Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.803	11



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VIZCARRA QUIÑONES ALBERTO MIGUEL, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "CONTROL DE LAS CUENTAS POR COBRAR, EN EMPRESAS ELECTRODOMÉSTICOS, DISTRITO DE SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2020", cuyo autor es MALDONADO CUARESMA LEIDA MARTHA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud de 17% establecido, y 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 la 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.

LIMA, 03 de Noviembre del 2020

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VIZCARRA QUIÑONES ALBERTO MIGUEL DNI: 09330150 ORCID 0000000184633443	Firmado digitalmente por: AVISCARRAQ el 18-12- 2020 08:10:42

Código documento Trilce: TRI - 0070666