



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Análisis del Control de las Cuentas por Cobrar, en el Servicio de
Catering Aéreo Caso Gate Gourmet S.R.L, Callao 2020

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PUBLICO

AUTORA:

Menacho Gomez, Yazmin Nathaly (ORCID: [0000-0002-2503-1722](https://orcid.org/0000-0002-2503-1722))

ASESOR:

Mg. Vásquez Villanueva, Carlos Alberto (ORCID: [0000-0002-0782-7364](https://orcid.org/0000-0002-0782-7364))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatorias

A mi padre William Menacho que desde el cielo me guía y mi madre Paulina Gómez por su apoyo incondicional y forjarme a ser la persona que soy en la actualidad.

Compañeros y Amigos, quienes formaron parte de mi desarrollo profesional.

Agradecimientos

A Dios por darme la vida y salud.

A la universidad cesar Vallejo, por haberme formado y desarrollado en ella,

A nuestro asesor Carlos Vásquez y profesores, por su conocimiento brindado en la investigación.

A la empresa Gate Gourmet, por la acogida y accesibilidad para llevar a cabo la investigación.

Índice de contenido

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	vi
Índice de gráficos	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	10
II. MARCO TEÓRICO	13
Control de las cuentas por cobrar.....	14
III. METODOLOGÍA.....	20
3.1 Tipo y diseño de investigación	20
3.2 Variables y operacionalización.....	20
3.3. Población	21
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	21
3.5 Procedimiento	22
3.7 Métodos de análisis de datos.....	23
3.7 Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	24
4.1 Análisis del control de las cuentas por cobrar	24
4.2 Análisis del tipo de cuentas por cobrar	29
4.3 Análisis del control de las políticas de crédito.....	34

V. DISCUSIÓN.....	44
VI. CONCLUSIONES.....	45
VII. RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS	
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. Control de las cuentas por cobrar	24
Tabla 2. Clasificación de cuentas por cobrar	25
Tabla 3. Política de crédito	26
Tabla 4. Política de Cobranza	27

Índice de figuras

Gráfico 1. Tabla de frecuencia de variable Control de las cuentas por cobrar	25
Gráfico 2. Tabla de Frecuencia de dimensión Clasificación de cuentas por cobrar ..	26
Gráfico 3. Tabla de Frecuencia de dimensión Política de crédito.....	27
Gráfico 4. Tabla de Frecuencia de dimensión Política de cobranza.....	28

Resumen

El presente informe de investigación tiene como objetivo de estudio analizar el control de las cuentas por cobrar, en el servicio de catering aéreo caso GATE GOURMET S.R.L en el periodo 2020; por ello para el cumplimiento de sus objetivos establecidos la metodología que se realizó fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental. Además, el método fue estudio de caso, por tal razón para la recopilación de datos se ejecutó el instrumento mediante encuesta, para el análisis de datos fue avalado con 20 profesionales que poseen con experiencia en el área de contabilidad y finanzas de la empresa GATE GOURMET S.R.L. En el análisis estadístico se encontró que el control de las cuentas por cobrar (35%) es en relación al mal control, al igual en regular control, y (30%) buen control, la dimensión clasificación de las cuentas por cobrar mostró (55 %) referente al mal control, (25%) regular control, (20%) al buen control, por consiguiente la política de crédito el mal control (40%), regular control (40%) y un (20%) buen control, para la política de cobranza se mostró (35%) al mal control , por otra parte (40%) al regular control , por otro lado (25%) buen control.

Palabras claves: Control, cuentas por cobrar, crédito y procedimientos de cobro.

Abstract

The objective of this research report is to analyze the control of accounts receivable, in the air catering service, case GATE GOURMET S.R.L in the period 2020; Therefore, for the fulfillment of its established objectives, the methodology that was carried out was of a quantitative approach, non-experimental design. In addition, the method was a case study, for this reason, for the data collection, the instrument was executed by means of a survey, for the analysis data was endorsed by 20 professionals who have experience in the accounting and finance area of the company GATE GOURMET SRL In the statistical analysis it was found that the control of accounts receivable (35%) is in relation to poor control, as in regular control, and (30%) good control, the classification dimension of accounts receivable showed (55 %) referring to bad control, (25%) regular control, (20%) to good control, therefore the credit policy bad control (40%), regular control (40%) and a (20%) good control For the collection policy, there was (35%) poor control, on the other hand (40%) regular control, on the other hand (25%) good control.

Key words: Control , accounts receivable , credit and collection procedures.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional y nacional por lo general las empresas cual sea su giro de negocio otorgan forma de ventas al crédito a sus clientes se han transformado en fuentes de ingreso relevantes e incremento significativo en la rentabilidad, por lo que debido a que al brindar créditos están asumiendo la responsabilidad por posible incobrabilidad, por ello, que las empresas deben ocuparse de manera minuciosa del control de las cuentas por cobrar para de afianzar su constancia en el mercado. Ello se apoya a la teoría expuesto por Landeta Izar y Cortés Ynzunza (2017), afirman que, según los reportes, en Estados Unidos posee la sexta parte están representado por crédito otorgado al cliente, mientras que en Gran Bretaña un 30%, por tal razón debe mantener una administración de forma correcta con el propósito de aumentar las ventas disminuyendo el incumplimiento de pago. La empresa se debe enfocar en regular los términos y formular fuentes correctas de información y procesos de evaluar crédito. En tanto en Latinoamérica; Arroba Salto y Solís Cabrera (2017) sostiene que, por lo general las empresas muestran un índice relevante de cuentas por cobrar, evidenciando cierto desinterés para adquirir información del cliente, lo cual limita y en defecto no tienen cultura para hacer cumplir sus derechos exigibles, ocasionando cuentas incobrables, por ello se deben priorizar los factores tanto interno como externos, para realizar una correcta gestión.

Por otro lado, se posee el caso de la empresa GATE GOURMET S.R.L presentada como una empresa transnacional que se ubican en distintos países; en el Perú cuenta con 20 años brindando servicios de catering aéreo y aprovisionamiento de alimentos para diversas empresas y actualmente por la pandemia a legados hospitalarios. A pesar de la demanda y solvencia en el tiempo, por lo que se ha observado que la empresa posee un porcentaje de facturas no pagadas a tiempos establecidos según políticas. Esto es origen de que no se realiza evaluación crediticia a los clientes como consecuencia un índice de morosidad, además no posee un proceso para reducir y mitigar las deudas.

Ante esta realidad, la empresa debe implementar un proceso que permita poseer un adecuado desarrollo de sus actividades, a su vez se optimicen los procedimientos administrativos y contables de la empresa en relación a las cuentas por cobrar por lo que se ha vuelto insostenible debido a la situación que se atraviesa.

El personal del área de finanzas y contabilidad de la empresa, indica que el incremento de la cartera vencida se refleja en las cuentas pendientes de cobrar por lo que es significativo, ello se evidencia carencia de un buen control para la recuperación de las cuentas incobrables. Por ello, el estudio está abocado a ejecutar el análisis del control de las cuentas por cobrar que posee un índice regular de cuentas incobrables. Por lo que pretenden mejorar las políticas de cobranza, a su vez reestablecer límites de crédito a ciertos clientes que no cumplen con lo establecido. Sin embargo, mencionar que el tiempo es un factor relevante que la empresa necesita para poder manejar el proceso de sus funciones, pues al no contar con suficiente personal en el área de cobranzas, como consecuencia se sobrecargan y eso impide un control eficiente sobre las cuentas pendientes de cobro.

Por lo expuesto y mediante un análisis descriptivo se pretende responder el problema investigativo:

¿En qué consiste el análisis del control en las cuentas por cobrar, en el servicio de catering aéreo Caso Gate Gourmet S.R.L en el periodo 2020?

Y que del mismo se desprenden los específicos:

PE1: ¿En qué consiste el análisis del control de la clasificación de cuentas por cobrar, en el servicio de catering aéreo Caso Gate Gourmet S.R.L en el periodo 2020?

PE2: ¿En qué consiste el análisis del control de las políticas de crédito, en el servicio de catering aéreo Caso Gate Gourmet S.R.L en el periodo 2020?

PE3: ¿En qué consiste el análisis del control de las políticas de cobranza, en el servicio de catering aéreo Caso Gate Gourmet S.R.L en el periodo 2020?

Por lo que la investigación es relevante, por tratar de los derechos exigibles que se debe controlar por las empresas en general para obtener rentabilidad y liquidez para mantener la empresa en marcha. Además, es un tema de interés nacional e internacional; por lo que direccione en brindar aportes para el cumplimiento de las cobranzas.

Cabe resaltar que la información obtenida por la investigación aportara como antecedente de referencia como consulta acerca de la temática para los profesionales de campo, estudiantes y otros inclinados; además dicha investigación puede contribuir de soporte para posteriores estudios suplementario o comprobación en temas vinculados al marco expuesto dando a conocer el grado de importancia de las cuentas por cobrar en una empresa.

Por lo expuesto, la investigación tiene como objetivo General:

Analizar el control de las cuentas por cobrar, en el servicio de catering aéreo caso Gate Gourmet S.R.L en el periodo 2020.

Del mismo se desprenden los objetivos específicos, partiendo del interés en las dimensiones de la variable de estudio:

OE1: Analizar el control de clasificación de cuentas por cobrar, en el servicio de catering aéreo Caso Gate Gourmet S.R.L en el periodo 2020.

OE2: Analizar el control de las políticas de crédito, en el servicio de catering aéreo caso Gate Gourmet S.R.L en el periodo 2020.

OE3. Analizar el control de las políticas de cobranza, en el servicio de catering aéreo caso Gate Gourmet S.R.L en el periodo 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Antecedentes

En el capítulo se mencionan las referencias acogidas para el desarrollo de la temática del control de las cuentas por cobrar, por lo que se consideró la búsqueda de trabajos sobre las cuentas por cobrar; por lo que los trabajos previos relacionados con la investigación son:

Uscca Huayllapuma (2018) en la investigación desarrollada cumple con el objetivo de analizar el control sistematizado desempeñado en el área de cobranzas Empresa de Concertación Económica para importación S.A, 2018. Se concluyó mantener el control debido a las inconsistencias que se detectó en el transcurso del proceso y función en las cuentas por cobrar, que brinda soporte para recuperar las facturas vencidas, además es importante poseer el control documentario de las áreas comprometidas para regularizar a tiempo las irregularidades, también se estima imputar de forma legal a los clientes que presenta dificultad de cobro. El estudio es longitudinal el cual evaluó la conectividad entre las variables, el comportamiento a través del tiempo, el tipo de investigación es descriptivo mediante el cual destaco un hecho notable.

Yerren Chapoñan (2018) en la investigación enfocado con el objetivo en analizar las cuentas por cobrar de la empresa Babymodas S.A.C, Lima -2018. Se concluyó que no posee un área de crédito, cobranzas y con un personal capacitado para afrontar necesidades de la empresa, por lo que se estimó a implementar teniendo en cuenta un plan estratégico para mejorar la situación, además dispone mantener la documentación correspondiente de los servicios, para no evidenciar deficiencias al realizar los cobros. La investigación cuenta con un enfoque cualitativo el cual se evaluó para medir los objetivos propuestos. El estudio se realizó mediante la recolección de datos analizada en el campo.

Culquicondor Neira (2018) en su investigación tiene como objetivo determinar e implementar un sistema de control interno para la empresa comercial VENTURA PALLETS EXPORT E.I.R.L, que le permite la mejora de

su nivel de gestión de las cuentas por cobrar. Se concluyó que dicha empresa no cuenta con un control dedicado a la recuperación de la cartera de clientes lo cual ha genera incobrabilidad y falta reconocimiento de las mismas mediante reportes por la ineficiencia en las cobranzas; además se otorgan créditos sin evaluar la situación para prevenir el riesgo de morosidad. La investigación es descriptiva por lo que se realizó una exposición de la postura de la empresa comercial, de método analítico por lo que se relacionan la causa y efecto con el objeto de estudio y explicativo el cual cuantifica el estado de los clientes que condiciona la morosidad.

Cunin Shinin (2017) en su investigación planteo como objetivo analizar el proceso de cuentas por cobrar utilizado en la empresa de línea blanca y muebles “DECO HOGAR”. Se concluyó que se desarrollaron políticas que acrediten las cuentas por cobrar comerciales por lo que ayudan a estimar y verificar a los clientes tomando sus antecedentes bancarios, estableciendo formas de pago y créditos para mantener el régimen. La investigación es cuantitativa por lo que se respalda en datos, métodos vinculados en los principios y conclusión, el resultado generado fue avalado mediante la técnica de encuesta al gerente para reconocer las falencias.

Carrera Navarrete (2017) en su investigación propone como objetivo analizar la gestión de cobro en la empresa industrial en el periodo 2015 a través del método COSO I que permite descifrar las falencias en la cobrabilidad. Se concluyó que se debe segmentar el crédito a los clientes teniendo en cuenta el monto, capacidad financiera, además reestablecer la condición de ventas. Además, se pretende cumplir con las metas de cobranzas para controlar mediante reportes a tiempo para manejar a los clientes. La investigación de tipo descriptivo, explicativa, no experimental, tipo transversal y de método deductivo, se obtuvo el resultado mediante un análisis documental y entrevista.

Lozada Díaz (2018) en su investigación tiene como objetivo analizar los procedimientos de cuentas por cobrar en las pequeñas empresas de calzado en la ciudad de Ambato. Se concluyó que a causa del porcentaje alto de facturas

vencidas se vieron afectados en sus obligaciones, además se carecen políticas y créditos de manera formal y escrito, también se pretende evaluar mediante un análisis financiero al culminar el periodo para tener reconocidas las problemáticas que repercute. La investigación tipo descriptiva, bibliográfica y evaluada en el campo para cerciorar los resultados.

Control de las Cuentas por Cobrar

Proceso que revisa las actividades para ratificar lo que se planifica, se desempeña y subsanar ante cualquier variante. El control ayuda a mitigar riesgos y regular problemas que se originan en la organización, además sirve como medio para lograr objetivos, y deben ser considerarse como complemento de la estructura organizacional. (Harold Koontz y Heinz Wehrich, 2013, p.145). Se considera como parte fundamental para ejecutar los procedimientos de forma ordenada, para el buen funcionamiento de la misma, brindado una información veraz de lo que ocurre.

Las cuentas por cobrar se registran las acciones que terceras personas deben a la organización. Por ende, Mendoza Roca y Ortiz Tova (2016) definen que, el activo comprende los recursos y atribuciones que poseen, en este suceso, las obligaciones que personas terciarias y entidades disponen con la compañía se cuentan como una obligación (p. 195). La cual percibe la estimación del adeudo en relación a los clientes y a beneficio del elemento económico, implicada las operaciones comerciales.

Control Administrativo

Son controles que deben considerar el responsable de registrar las cuentas cobrar; las políticas de crédito y cobranza deben estudiar los aspectos internos y externos para proponer condiciones de acuerdo al mercado. Para Estupiñan Gaitan (2015) es un plan que adopta la organización, con sus respectivos procedimientos y métodos tanto operaciones y contables, para cooperar a disponer un adecuado control.(p.7)

Velásquez Gómez, et al. , (2016) ,menciona que, apoya a las empresas a tener un mejor desenvolvimiento en las áreas que conforman y de todos bienes para

lograr una solvencia y disposición de progresión interno y externo, de tal manera que el recurso humano pueda formalizar con los objetivos organizacionales. (p.16). Se deberá dictaminar las funciones a los encargados de efectuar, aprobación de créditos, provisión de cuentas por cobrar, contabilización de cobranzas. De tal modo. los responsables mantengan el manejo de regularizar, otorgar descuentos y devolución en las ventas relacionadas.

Control Contable

Se fundamentan con el objetivo de supervisar las operaciones de las ventas para garantizar la información contabilizada, aportando a la información financiera y su vez acredita para la toma de decisiones considerando factores internos y externos de la empresa. Buechele (2015), el proceso consta del procesamiento de datos, originado por operaciones o transacciones efectuadas, luego el proceso es la transformación de datos registrados según se inicia, para finalmente culminar el proceso, el cual se obtiene información veraz y necesaria para proceder con la toma de decisión sea de aspecto financiero, económico y patrimonial. (p.2)

Viloria y Zapata (2018) advierte que, para facilitar una mejor inspección en las cuentas por cobrar, se debe verificar el historial de deudas, revisar las facturas cobradas para conciliar con la cuenta bancaria, también las facturas pendientes de cobro, la cual se considera en la contabilidad y por el departamento de cobranzas, para que se reconozcan como saldos pendientes. Dentro del registro contable se busca que no contenga errores o inconsistencias que perjudiquen al departamento de cobranzas y manteniendo una información concisa y veraz.

Objetivo

Proponen mitigar ciertos errores que repercuten en el proceso de funciones para el correcto funcionamiento. Según Vallado Fernández (2018), pertenecen a una fuente por el que se ofrecen venta de un bien o servicio, y se debe sobrellevar la competencia en el mercado, ofreciendo facilidad de pago a los clientes con la finalidad de brindar soporte.

Para ello, Vega de la Cruz y Nieves Julbe (2016) definen que los riesgos que incurren durante el control teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Prevenir repercusiones que afecten los activos y bienes de la organización.
- Supervisar la correcta proyección y confiabilidad en los informes de ámbito administrativos y contables.
- Incentivar la obligación de cumplir según con lo establecido en las políticas de crédito y normas estipuladas, para adquirir que se cumpla con los objetivos y propósitos trazados por la empresa. (p. 45)

El propósito del control en las cuentas por cobrar se encarga de evaluar, inspeccionar y verificar las ventas percibidas de una empresa, para afianzar las operaciones comerciales, la veracidad de los informes financieros y la acogida de las políticas y normas de crédito y cobranza

Características

Pretende evaluar las condiciones que se proponen en las cuentas por cobrar para el cumplimiento de las obligaciones, además se considera reestablecer el proceso de control si presenta alguna in. Según ,Kharabadze & Jikia (2016) resaltan que, los siguientes factores que intervienen en el control de las cuentas por cobrar:

- Volumen de ventas con condición de pago posterior.
- Condición de venta que dispone la empresa al cliente.
- Políticas de sanciones penales, por incumplimiento de pagos.
- Cumplimiento de clientes según a los términos tomadas por la empresa.
- Calidad de análisis de las cobranzas y una adaptación consistente de los resultados. (p.238)

Importancia

Son derechos que la empresa posee sobre sus clientes, el cual se

transformara en dinero en efectivo; por ello Gonzales Pisco y Sanabria Bolaños (2016) afirma que, es un factor relevante, el cual debe mantener disponible toda la información de las cuentas por cobrar pendientes a la fecha, volumen de cuentas pendientes de cobro, tener identificado a los clientes morosos, interponer los riesgos y perdidas por incumplimiento de pagos. Es importante llevar un control de las obligaciones que muestra la empresa.

Clasificación de cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar comerciales se originan por el otorgamiento de un bien o servicio que efectúa la organización a cambio de bien dinerario. Para Domingo Valeriano (2017) menciona que se clasifican acorde a su origen y clientes, las cuentas por cobrar comerciales, provenientes de los derechos exigibles, que disponen de vencimiento a corto plazo o largo plazo (p.3). Son ingresos que solventa el desarrollo de las operaciones, las cuales son cobran, teniendo en cuenta la condición de venta que se acondiciona para su cumplimiento a los clientes.

Pertenecen a aquellas cuentas pendientes por cobrar, las cuales fueron otorgadas al crédito o deudas por incumplimiento y no existe posibilidad de percibir el pago, debido a diversos factores, tales como carencia documentaria para demostrar la deuda pendiente, imposibilidad de encontrar al deudor o dicha empresa se declara en quiebra. Para Herz Gherzi (2015) menciona que a medida que se muestra cierto incumplimiento de cobros, se clasifican en las cuentas incobrables para estimar ciertas condiciones y luego provisionarlas en la cobranza dudosa. (p.150). A ello, el área debe proponer métodos que ayuden con la determinación de las deudas pendientes y emplear métodos para reconocer como afecta en los resultados.

Política de crédito

Son lineamientos que dispone la organización para percibir las cobranzas de las facturas pendientes, mediante un escrito formal que inclina al deudor a cumplir con lo establecido mediante procedimientos comprensibles y mutuo acuerdo, por

ello se debe verificar las cuentas por cobrar para mantener al día la deuda. Según Laurent Treilhaes (2018) señala que, es necesario que la empresa posea fuentes de información de crédito y que utilice métodos de análisis, puesto que todos estos aspectos son indispensables para lograr el manejo eficiente de las cuentas por cobrar. El control del crédito se focaliza en reestablecer las políticas y procesos de crédito, por lo que se debe disponer de forma general a los responsables de ventas y cobranza para evidenciar los resultados.

Política de Cobranza

En una organización deben establecer medios para realizar la cobranza en la fecha pactada y mediante una planificación propuesta, para evitar que sobrepase los términos que se han establecido, para ello es necesario para que el cliente se comprometa con la empresa. Según Morgan Beltrán (2018) define que, son procedimientos acogidos por la empresa, para la cobranza de cuentas pendientes de cobro.(p.7) . Para mantener un análisis y reconocimiento de los clientes morosos, con el propósito de lograr la cancelación del crédito otorgado

Morales Castro (2014) asegura que, la política de cobranza son procedimientos que interfieren para que el cliente cumpla con la condición de venta mediante los métodos de cobranza, se realizan mediante acción continua y trata normalizar el proceso de cobranza de manera eficiente, se debe tomar los siguientes aspectos:

- Condiciones para brindar propuestas con clientes con grado de morosidad
- Evaluar la acogida de las políticas controlan las cuentas por cobrar
- Establecer los términos y acuerdos con los clientes
- Comprobar si los documentos de soporte tengan un orden
- Reestablecer condiciones de venta, plazo de cobro, descuento por pronto pago.
- Controlar las operaciones ingresos consoliden adecuadamente. (p.141)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

3.1.1. Tipo de Investigación

El presente informe de investigación es de tipo descriptivo que recolecta información cuantificable. Ñaupas Paitan, et al. (2018) el estudio trata en especificar cuantitativamente ya sea una o más variables según al contexto específico (p.45). Es un instrumento que admite compilar y especificar la índole del segmento estadístico.

La investigación fue de enfoque cuantitativo, por lo que afirma mediante el estudio realizado, para analizar los resultados. Por ello, Zapparoli (2013) advierte que, los modelos de investigación buscan el discernimiento de la causalidad por intermedio de procedimiento que sean conveniente y adecuado para el análisis de estadístico (p.194). En conclusión, recoge y analiza los datos adquiridos sobre las variables de estudio, como las propiedades y fenómenos medibles.

3.1.2. Diseño de Investigación

La investigación obedece a un diseño no experimental; se analizó el comportamiento del objeto de estudio. Hernández Sampieri y Mendoza Torres (2018) define que, se ejecuta sin manipular la variable, se basa en observar el desarrollo en un tiempo específico (p.151). Mediante este diseño muestra la relación entre las variables, pero sin alterar el objeto de estudio.

El estudio es de carácter prospectiva se apoya mediante métodos científicos, se realizó un análisis para definir una idea que se asemeje con visión a largo plazo. Galindo Domínguez (2013) afirma que, se analiza en un determinado tiempo, para tener una perspectiva del futuro. Es conveniente, ya que permitió mantener el control que se pretende tener en las cuentas por cobrar comerciales.

3.2 Variables y operacionalización

El informe tuvo una variable de estudio, de tipo cuantitativo y se definió en: control de cuentas por cobrar por lo que se consideró tres dimensiones de análisis

de cuentas por cobrar y que se precisan en el anexo 2.

3.3 Población, Muestra y Muestreo

3.3.1 Población

La población es una colección determinada de individuos u objetos que poseen características similares. Según Hernández Sampieri, et al. (2014) considera que es un grupo de personas la cual forman un espacio específico y definido, forman la muestra tomada, las cuales se relacionan con las perspectivas (p.174). Por lo cual, el actual informe de investigación se consideró a 20 trabajadores del área de finanzas y contabilidad.

3.3.2 Muestra

Se considera un conjunto de una cosa que representa, para luego acogerse a una técnica correcta que genere una muestra aleatoria necesaria. Toledo Díaz (2016) define qué, que son representativos por grupo seleccionado para la observación y definición de las características.

3.4 Técnicas e Instrumento de Recolección de Datos

3.4.1 Técnicas de Recolección de Datos

Son las herramientas para formular un sistema de información. Al respecto, López Para Schettini y Cortazzo (2015), advierte que la teoría planteada es un método de análisis que está conectada a la recopilación de información y admite la representación de un conjunto conformado de supuestos conceptuales (p. 33). En el análisis de la investigación, se utilizó la técnica de la encuesta, para confirmar el objetivo del estudio

3.4.2 Instrumento de Recolección de Datos

Se ejecutó un análisis mediante la recolección de datos, para procesar información requerida. Beveridge (2017), afirma que el instrumento es un medio que se emplea para captar y procesar datos. Se dispuso un cuestionario para recaudar información del análisis del control que posee la empresa.

3.4.3 Validez y Confiabilidad

Es la capacidad de un instrumento de medición para cuantificar de forma significativa y correcta para la cual ha sido elaborado. Hurtado de Barrera (2012) pretende confirmar el consenso entre el investigador y los expertos en relación a la pertinencia de cada ítem a las correctas sinergias del estudio y, de esta manera, apoyar la definición que se apoya. (p.792)

Tabla 1 Validación de expertos

EXPERTOS	OPINION DE APLICABILIDAD
<i>Costilla Castillo, Pedro</i>	<i>Aplicable</i>
<i>Padilla Vento, Patricia</i>	<i>Aplicable</i>
<i>Zavala, Fanny</i>	<i>Aplicable</i>

Confiabilidad

Se refiere a los resultados obtenidos, el cual mide el grado de confiabilidad. Zarzar Charur (2015) sostiene que para corroborar la confiabilidad para verificar la veracidad y legitimidad del análisis estadístico, además sirve de consistencia para el estudio analizado. La confiabilidad se midió según el programa SPSS utilizando la prueba V de Aiken.

Tabla 1. Resultados del V de Aiken

Criterio	V de Aiken
Pertinencia	100%
Relevancia	100%
Claridad	100%
Total	100%

Es un índice para medir el coeficiente de consistencia de una escala que ayuda a evaluar la amplitud de los ítems de un instrumento. Según Kilic Selim (2016), se debe considerar la estimación de fiabilidad de un instrumento de dato, la fiabilidad de la escala se admite si es igual o mayor a 0.70. (p.47). Por lo que avala los resultados obtenidos en base al promedio predicho.

Tabla 3. Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cron Bach	N.º de elementos
0,801	16

3.5 Procedimiento

La investigación inicio de la contemplación de la realidad problemática, en el cual se dispuso por la propuesta del problema y objetivos de la investigación; Parra Ferie et al. (2018) afirma que para desarrollar una investigación se debe disponer de un proceso de método para el estudio del objetivo (p.8). Se utilizó el sistema estadístico SPSS versión 25, el cual se almacena los datos para luego ser interpretadas y plantear conclusiones de la variable de estudio.

3.6 Métodos de análisis de datos

Es la ejecución de las intervenciones que se sometió dicha información con el propósito de lograr los objetivos establecido. Acosta Alvares (2015), afirma que por medición de datos y evaluación coopera en remediar problemas, es necesario diseñar los aspectos analizados, en relación a los objetivos que avalan la obtención de datos. Se analizó, mediante un cuestionario calificada en base a la escala de Likert, luego se proceso en el programa SPSS; mediante el método baremo, se plantearon tablas de frecuencia para el análisis de la muestra prevista, dio soporte a la evaluación estadística e interpretación, para reconocer las conclusiones y recomendaciones según objetivos.

3.7 Aspectos éticos

El actual trabajo de investigación cuenta con permiso de la empresa titular del objeto de estudio y confidencial para la información. Además, valores propios del investigador como la transparencia, autenticidad, compromiso y neutralidad; la redacción es según el manual Apa 7ma edición. También, se expuso al programa anti plagio Turnitin para avalar el grado de originalidad. Por último, los datos se emplearon bajo las exigencias académicas propuestas por la Resolución de consejo Universitario N°126-2017 de la Universidad Cesar Vallejo.

IV. RESULTADOS

A continuación, se presentará los resultados obtenidos producto de los datos recolectados mediante la aplicación del cuestionario, para ello se realizó con el programa SPSS. Asimismo, se tomó en cuenta el objetivo general de la presente tesis:

Análisis de Control de las Cuentas por Cobrar

Tablas de frecuencia:

Tabla 1. Variable Control de las cuentas por cobrar

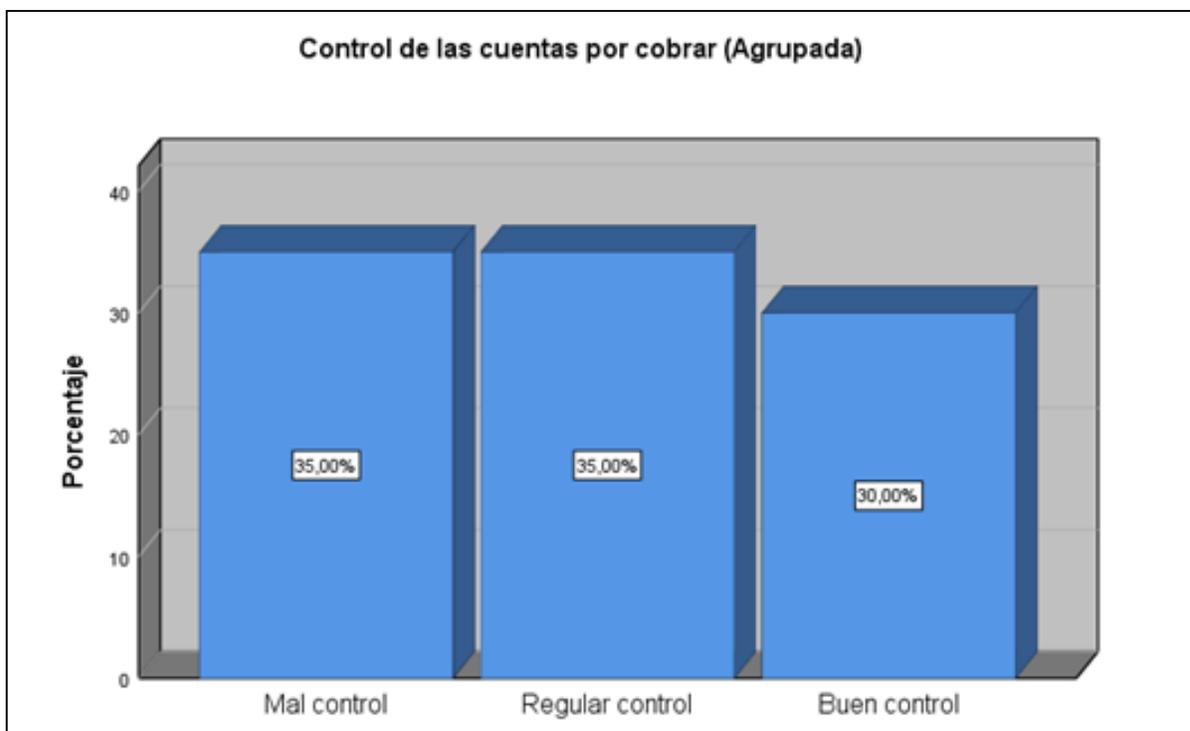
Control de las cuentas por cobrar (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mal control	7	35,0	35,0	35,0
	Regular control	7	35,0	35,0	70,0
	Buen control	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

F/unte: elaboración propia datos recogidos del SPS

Interpretación:

Según los resultados obtenidos por parte de lo encuestados se evidencia que la mayor parte menciona que en la organización existe un mal control de las cuentas por cobrar, lo cual puede causar una pérdida de liquidez producto de un mal manejo de las cuentas por cobrar, las cuales también implica tener una correcta gestión de cobranza para evitar posibles pérdidas causadas por cuentas incobrables. Por otro lado, una parte considerable menciona que se tiene un regular y buen control de las cuentas por cobrar, lo cual contribuye tenga un correcto nivel de liquidez para afrontar las cuentas por pagar a corto plazo y asimismo, puedan tener capital de trabajo para poder cubrir sus inversiones o adquisición de bienes y servicios.



Fuente: Cuestionario.

Figura 1. Tabla de frecuencia de variable Control de las cuentas por cobrar

Tabla 2. Dimensión 1: Clasificación de cuentas por cobrar

Clasificación de cuentas por cobrar (Agrupada)

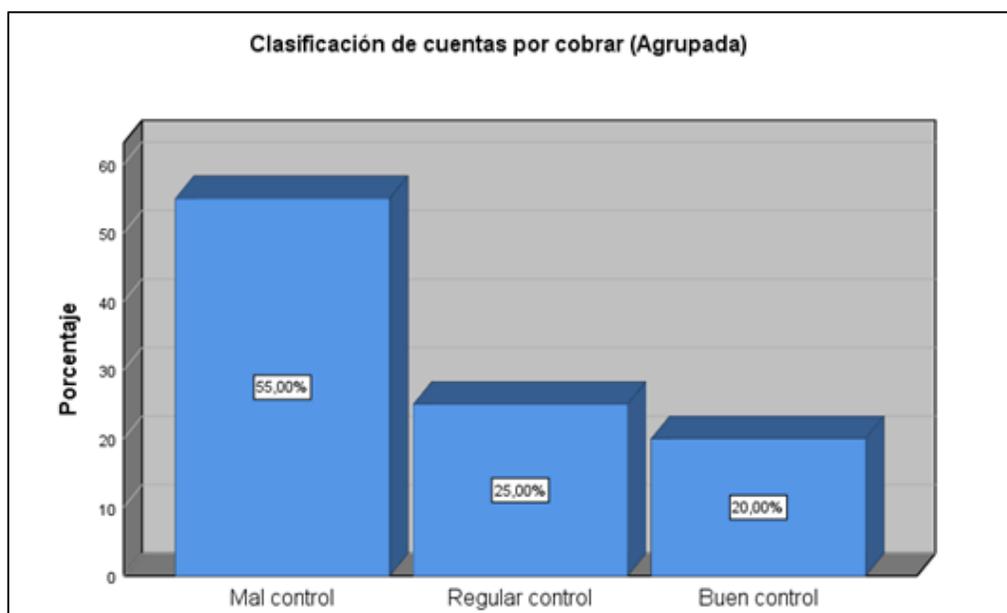
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mal control	11	55,0	55,0	55,0
	Regular control	5	25,0	25,0	80,0
	Buen control	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia datos recogidos del SPS

Interpretación:

Según los resultados obtenidos y plasmados en la tabla 7 del cuestionario aplicado a la muestra, se evidencia que la mayor parte de encuestados menciona que se tiene un mal control acerca de la clasificación de cuentas por cobrar, lo cual puede

significar que no se tiene un correcto orden, ya que las cuentas por cobrar puede ser originadas por ventas, por préstamos y otros, los cuales, también se debe de tener en consideración si son a corto o largo plazo, por lo tanto, al haber un mal control en la clasificación incidirá en que no habrá un correcto control de las cuentas en general, causando grandes contingencias en el nivel de liquidez para afrontar compromisos de pago en el corto plazo.



Fuente: Cuestionario.

Figura 2. Tabla de frecuencia de dimensión Clasificación de cuentas por cobrar

Tabla 3. Dimensión 2: Política de crédito

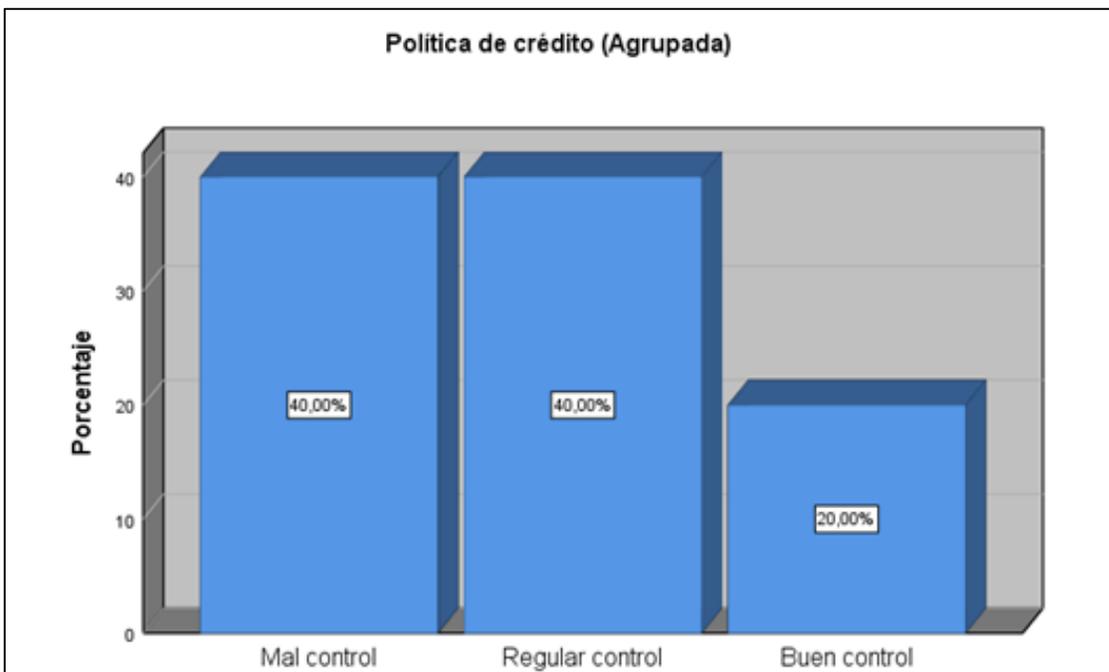
Política de crédito (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mal control	8	40,0	40,0	40,0
	Regular control	8	40,0	40,0	80,0
	Buen control	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia datos recogidos del SPS

Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 8 se evidencia que la mayor parte de los encuestados indican que las políticas de crédito tienen un mal control y regular control, lo cual significa que las políticas de crédito no están estipuladas correctamente, por lo cual su aplicación no incide favorablemente en la organización, asimismo, puede significar que el personal no las aplica correctamente para que exista un correcto control, por lo cual, esto causa que se le plazos a clientes que no tienen un correcto cumplimiento de sus pagos, causando en que la liquidez se vea disminuida.



Fuente: Cuestionario.

Figura 3. Tabla de frecuencia de dimensión Política de crédito

Tabla 4. Dimensión 3: Política de cobranza

Políticas de cobranza (Agrupada)

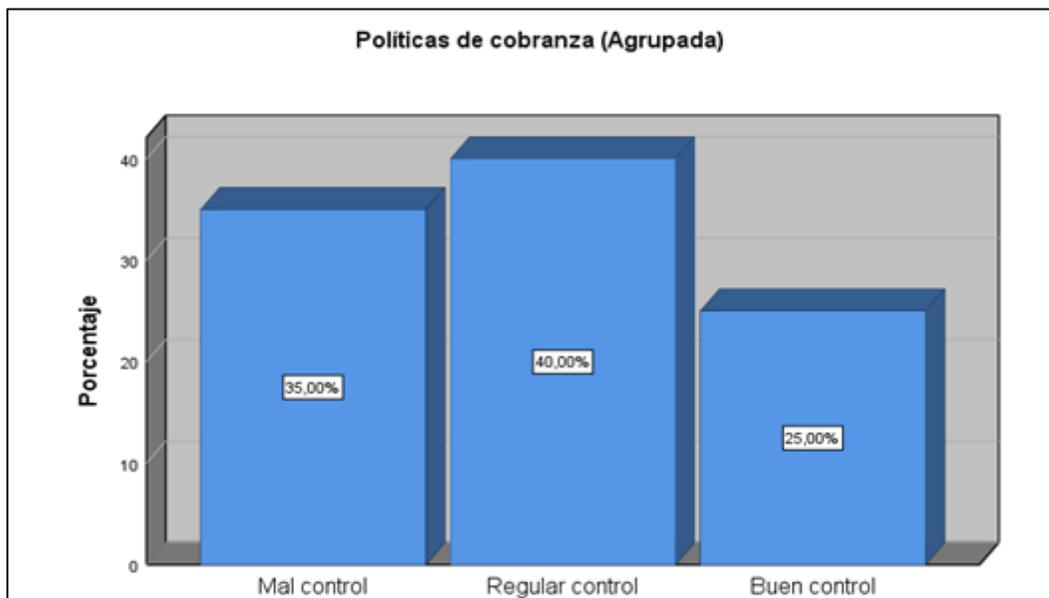
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mal control	7	35,0	35,0	35,0
	Regular control	8	40,0	40,0	75,0

Buen control	5	25,0	25,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia datos recogidos del SPS

Interpretación:

De acuerdo con los resultados obtenidos en la tabla 9 se puede observar que la mayor parte de los encuestados indican que la mayor parte de encuestados mencionan que se tiene un regular control y buen control, lo cual indica que la gestión de cobranza está aplicando correctamente las políticas de cobranza, lo cual incidirá positivamente en el control de cuentas por cobrar, por lo tanto, estas políticas tienen que ser claras y objetivas de acuerdo a la realidad que tiene la organización, ya que si se implementan políticas de cobranza que no vayan con la realidad de la empresas, estas no van a influir de manera positiva en el nivel de efectividad de la gestión de cobranza.



Fuente: Cuestionario.

Figura 4. Tabla de frecuencia de dimensión de Políticas de cobranza

IV. DISCUSIÓN

De los resultados obtenidos en la presente tesis se procede a realizar la siguiente discusión e interpretación.

El estudio de investigación presente posee como objetivo general analizar el control de las cuentas por cobrar en el servicio de Catering aéreo de la empresa Case Gourmet S.R.L. en el periodo 2020

Para la determinación del grado de fiabilidad del cuestionario se aplicó el análisis del coeficiente Alfa de Cronbach mediante el Software Estadístico SPSS versión 25 por medio de los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a 20 trabajadores de las áreas de contabilidad y finanzas de la empresa los cuales fueron seleccionados mediante el método no probabilístico tomando como factor para su inclusión la experiencia y conocimiento del tema de investigación. Según el resultado del análisis se obtuvo un nivel de confiabilidad de 0.899 (89.9%) el cual estuvo compuesto por 16 ítems lo cual demuestra y afirma que el presente cuestionario cuenta con el nivel aceptado de confiabilidad. Para la confección y realización del presente capítulo (discusión), se ha considerado y tomado en cuenta estudios anteriormente realizados con una antigüedad no mayor a 5 años para sustentar el presente trabajo de investigación, así mismo se tomó como antecedentes distintos estudios de investigación realizados a nivel nacional e internacional aplicados en el mismo ámbito y variable de estudio.

Para el objetivo general: Analizar el control de las cuentas por cobrar, en el servicio de catering aéreo caso Gate Gourmet S.R.L en el periodo 2020, de acuerdo a los procesos estadísticos realizado en el presente estudio, así como también lo reflejado como resultado obtenido en la tabla N° 4 se puede observar que la empresa presenta un mal control de las cuentas por cobrar esto evidenciado por la falta de coordinación del área que no realiza un seguimiento de las cuentas por cobrar pendientes los cuales generan una repercusión directa en la liquidez de la empresa ya

que al no cobrar no se obtienen los ingresos necesarios para poder continuar los procesos productivos en muchas oportunidades ocasionando retrasos en la producción por no contar con la mercadería o materiales necesarios por falta de recursos económicos y afrontar sus compromisos a corto plazo.

Los resultados obtenidos en esta investigación concuerdan con lo expuesto en el trabajo de investigación realizada por Yerren Chapoñan (2018) en su investigación realizada la cual tuvo como objetivo principal: analizar las cuentas por cobrar de la empresa Babymodas SAC en Lima año 2018, el que concluye que, la empresa no cuenta con un área especializada con respecto a los créditos o cobranzas por lo cual ello no cubre las necesidades de la empresa en relación a este ámbito, por lo cual se estableció en la investigación la implementación de un plan estratégico con la finalidad de tener un mayor control sobre las cuentas por cobrar de la empresa de esta manera mejorando su situación económica.

Asimismo de la anterior investigación citada y de las conclusiones establecidas se puede inferir que tienen relación con el trabajo realizado por Culquicondor Neira (2018) en el cual se estableció como objetivo principal determinar e implementar un sistema de control interno para la empresa comercial VENTURA PALLETS EXPORT E.I.R.L en la cual se pudo concluir que, la empresa no presente un correcto control en la recuperación de la cartera de clientes con cuentas por cobrar pendientes los cuales a largo plazo ocasionan que sean incobrables generando pérdidas económicas, asimismo señala que las políticas de crédito que mantiene la empresa para la cesión de préstamos es ineficiente lo cual genera un alto riesgo de morosidad.

Para el objetivo específico 1, Analizar el control de clasificación de cuentas por cobrar, en el servicio de catering aéreo Caso Gate Gourmet S.R.L en el periodo 2020, de acuerdo al análisis estadístico realizado, tal como se muestra en la tabla N° 5, se llega a obtener como resultado que la empresa Gate Gourmet presenta un mal control en la clasificación de sus cuentas por cobrar debido a que no realiza una correcta gestión de las mismas, las cuales ocasionaran que no se puedan identificar los

distintos saldos pendientes de cobro lo cual dificulte reconocer que actividad dio origen al saldo pendiente de cobro retrasando su proceso de cobranza afectando de manera económica a la empresa al no tener liquidez para continuar con sus operaciones comerciales.

De igual manera, los resultados de esta investigación también guardan relación con lo expuesto en el estudio realizado por Uscca Huayllapuma (2018), en su trabajo de investigación realizado el cual tuvo como objetivo principal de analizar el control sistematizado desempeñado en el área de cobranzas Empresa de Concertación Económica para importación S.A, 2018 en la cual se concluyó que, la empresa deberá mantener un correcto proceso para el control de sus cuentas por cobrar de esta manera segmentando los saldos pendiente de cobro según la actividad que dio origen a este derecho de manera que el área de tesorería pueda identificar los saldos cancelados y pendientes de cobrar a la fecha así como también conocer el plazo otorgado para la cancelación de la misma.

Para el objetivo específica 2, Analizar el control de las políticas de crédito, en el servicio de catering aéreo caso Gate Gourmet S.R.L en el periodo 2020, de acuerdo con el análisis estadístico realizado, tal como se muestra en la tabla N° 6, se tiene como resultado que la empresa tiene un regular control acerca de las políticas de crédito que establece para la cesión de créditos a sus clientes.

Asimismo mediante los resultados obtenidos en el objetivo específico mediante la aplicación del programa estadístico SPSS se puede inferir que, las políticas de créditos son fundamentales para cesión de créditos o préstamos para cualquier empresa debido a que en ellas se establecen los requisitos y criterios que deberá cumplir el solicitante para acceder a un crédito asimismo mediante ella se podrán establecer evaluaciones al cliente con la finalidad de conocer el límite máximo de endeudamiento y si podrá hacerse cargo de la obligación de pago, de esta manera reduciendo considerablemente la cartera de morosidad o vencida ocasionada que puede ocasionar grandes pérdidas económicas a la empresa.

También, los resultados de esta investigación también guardan relación con lo expuesto en el estudio realizado por Cunin Shinin (2017) en su investigación realizada la cual tuvo como objetivo principal analizar el proceso de cuentas por cobrar utilizado en la empresa de línea blanca y muebles “DECO HOGAR, en el cual se logró concluir que, la empresa deberá desarrollar políticas de crédito que permitan acreditar la capacidad de endeudamiento que presente el cliente en ese momento de esta manera verificando sus antecedentes bancarios o historial crediticio de manera que se establezcan las formas de pagos y plazos para la cancelación de los créditos cedidos.

Para el objetivo específica 3, Analizar el control de las políticas de cobranza en el servicio de catering aéreo caso Gate Gourmet S.R.L en el periodo 2020, de acuerdo con el análisis estadístico realizado, tal como se muestra en la tabla N° 7, se tiene como resultado que la empresa tiene un regular control acerca de las políticas de cobranza la cual consta de las políticas que siguen la gestión de cobranza.

Por lo tanto, estos resultados obtenidos de acuerdo con el objetivo 3, se determina que las políticas de cobranza son el cumulo de procedimientos que tienen que seguir para que haya un correcto nivel de efectividad de la gestión de cobranza, la cual evita que exista cuentas incobrables que puedan afectar no solo a la liquidez sino también causen pérdidas producto de cuentas de cobranza dudosa. Es por ello, que estas políticas tienen que ser claras, que vayan de acorde a la realidad y necesidad de la organización.

Asimismo, este resultado afirma la investigación realizada por Carrera Navarrete (2017), la cual tuvo como objetivo principal analizar la gestión de cobro en la empresa industrial en el periodo 2015 a través del método COSO I que permite descifrar las falencias en la cobrabilidad, y donde se llegó a la conclusión de que segmentar el crédito a los clientes teniendo en cuenta el monto, capacidad financiera, además reestablecer la condición de ventas para tener un correcto orden de cuentas por cobrar.

V. CONCLUSIONES

Se llegaron a las siguientes conclusiones:

Primera: De acuerdo con los resultados obtenidos se pudo analizar que, la empresa Gate Gourmet muestra tener un mal control de las cuentas por cobrar, debido a la falta de coordinación y seguimiento sobras las cuentas pendientes de cobro, las cuales cumplen un rol importante, y uno de los activos circulantes predominante por lo que a ello tiene solvencia.

Segunda: Mediante los resultados analizados, la empresa Gate Gourmet tiene un mal control en la clasificación de sus cuentas por cobrar lo cual de no ser administrada de manera eficiente podría obstaculizar el flujo de efectivo y ocasionar perdidas por las ventas no cobradas viéndose afectada de manera económica y retrasando sus operaciones productivas o de inversión.

Tercera: Según los resultados, la empresa tiene un regular control acerca de las políticas de crédito que maneja las cuales son de vital importancia ya que permiten generar más ventas y mantener una óptima relación con los clientes mediante el cual se establecen los criterios y requisitos para otorgar un crédito y el límite máximo de endeudamiento que puede sostener el solicitante con la finalidad de no asumir riesgos innecesarios que ocasione pérdidas económicas.

Cuarta: Por último, se muestra que la empresa tiene un mal control sobre sus políticas de cobranzas las cuales manejan un mayor plazo de periodo para el cobro de una cuenta por cobrar que el plazo otorgado para el crédito lo cual genera un aumento en las cuentas por cobrar afectando la liquidez de esta.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la empresa tomando en cuenta el mal control que tienen sobre las cuentas por cobrar implementar un planeamiento financiero en busca de mejorar la situación actual de las cuentas por cobrar realizando un seguimiento de manera periódica en cortos plazos que permita realizar confirmaciones de los saldos pendientes de cobro por cada cliente y los pagos que ya han realizado.
2. Se recomienda también que, la empresa Gate Gourmet implemente en la gestión de sus cuentas por cobrar un flujo que permita conocer los saldos cobrados por cada tipo de cuenta por cobrar dependiendo de su origen de esta manera permitirá tener un mayor control sobre ellas y establecer mejores políticas de cobro dependiendo del origen de la deuda pendiente de cobro.
3. Se recomienda que, tomando en cuenta las actuales políticas de crédito que maneja la empresa para conceder un crédito establecer topes por cada cliente previamente evaluada con la documentación necesaria que sustente el nivel máximo de endeudamiento en el cual pueden responder económicamente buscando disminuir la cartera vencida.
4. Se recomienda por último que, en relación con las actuales políticas de cobranza las cuales derivan de 60 a 90 días de cobro a largo plazo implementar nuevas políticas de cobro y crédito a un menor plazo permitiendo de esta manera obtener liquidez en un menor tiempo permitiendo continuar con sus operaciones comerciales y productivas.

REFERENCIAS

Acosta, Dionisio (2015). Metodologías de análisis para la investigación de mercados. Editorial Elearning S.L.

<https://books.google.com.pe/books?id=2GJWDwAAQBAJ&pg=PA27&>

Arturo Morales castro, 2014, crédito y Cobranza, grupo editorial patria, 1 edición Ebook, México, Páginas 294.

Arroba S. Solis C. (2017) Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez, Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador, (septiembre 2017)

Beveridge, W. (2017). The Art of Scientific Investigation. Estados Unidos: Edizioni Savine. <https://bit.ly/2DeddCG>

Buechele, G. (2015). Proceso contable: Una actualización a la documentación respaldatoria. Quito. Recuperado de http://www.econo.unlp.edu.ar/uploads/docs/proceso_contable_una_actu_alizacion_a_la_documentacion_respaldatoria.pdf

Carrera Navarrete, S. I. (Julio de 2017). Análisis de la Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A en el Año 2015. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14504/1/UPS-GT001932.pdf>

Culquicondor Neira, G. (2018). Sistema de control interno para el mejoramiento de la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa comercial Ventura Pallets Export E.I.R.L.

Cunin Shinin, M. F. (2017). (Tesis de Graduación) Análisis a la gestión de cuentas por cobrar de la empresa "Deco Hogar". Ecuador: Universidad Católica de

Cuenca.

Domingo (2017), Gestión de Cuentas por Cobrar y su Incidencia en los Resultados Económicos de Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A. Ayaviri, Periodo 2014- 2015, tesis pregrado, Universidad Nacional del Altiplano

Estupiñán Gaitán, R. (2015). Control interno y fraudes: Analisis de infome COSO I, II Y III con base en los ciclos transaccionales (3 ed.). Colombia, Bogota: Ecoe Ediciones Ltda.

Galindo-Domínguez, Héctor (2020). Estadística para no estadísticos. Editorial Ciencias.

Gonzales, E., & Sanabria, S. (2016). Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima, período 2010-2015. Universidad Peruana Unión

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, R. y Baptista Lucio, M. P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6 ed.). Mc Graw Hill Education. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (6ª Edición). México D.F: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A.

. Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2010). Metodología de la investigación. Extraído desde: <https://doi.org/>- ISBN 978-92-75-32913-9

Hernández Sampieri, R. & Mendoza Torres, C. P. (2018). Metodología de la

investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: McGraw Hill

Herz, J.(2015) . Apuntes de contabilidad financiera. Lima: Copyright.

<https://books.google.com.pe/books?id=2GJWDwAAQBAJ&pg=PA27&>

Hurtado, J. (2012). Metodología de la investigación: guía para una comprensión holística de la ciencia (4a. ed.). Bogotá-Caracas: Ciea-Sypal y Quirón.

Izar Landeta, J. & Ynzunza Cortés, C. (2017). El Impacto del crédito y la cobranza en las utilidades, Poliantea, 13(24), p. 47–62.

José Antonio morales castro, 2014, crédito y Cobranza, grupo editorial patria, 1 edición Ebook, México, Páginas 294

Kharabadze, E., & Jikia, M. (2018). Certain Aspects of Accounts Receivable and Payable Analysis. Archives of Business Research, 6(6), 237-242.

Kilic, S. (2016). Cronbachs Alpha Reliability Coefficient. Journal of Mood Disorders. 6.1. DOI: 10.5455/jmood.20160307122823.

KOONTZ, Harold y WEIHRICH, Heinz (2013) Elementos de Administración. México: MacGraw Hill /Interamericana Editores S.A.

Lozada, A. (2018). Análisis de las cuentas por cobrar en las pequeñas empresas de calzado caso Hercules Infantil. (Título profesional), Abanto Ecuador: Potifica Universidad Católica.

Mendoza, C. y Ortiz, O. (2016). Contabilidad Financiera para contaduría y administración. ECOE ediciones.

https://books.google.com.pe/books?id=CHY2DAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Morales Castro, Arturo y Morales Castro, Jose Antonio (2014). Crédito y Cobranza Grupo Editorial Patria

Morgan Beltran, J. (s/f). Administracion de cuentas por cobrar
<https://es.calameo.com/read/00104945512ac53ee22a5>

Ñaupas Paitán, Humberto, Valdivia Dueñas, Marcelino Raúl, Palacios Vilela, Jesús Josefa y Romero Delgado, Hugo Eusebio, Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis, 5.ª ed., Colombia, Ediciones de la U, 2018.

Parra Ferié, C., Rhea González, B. S. y Gómez Román, C. E. (2018).

Schettini, P., & Cortazzo, I. (2015). Análisis de datos cualitativos en la investigación social: Procedimientos y herramientas para la interpretación de información cualitativa. La Plata: Universidad Nacional de La Plata (EDULP).

Toledo, N. (2016) Población y Muestra. (presentación de diapositivas)
<http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/63099/secme-26877.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Treilhes, L. (2018). Cómo optimizar la gestión de cuentas por cobrar. Obtenido de Cómo optimizar la gestión de cuentas por cobrar:
<https://www.linkedin.com/pulse/c%C3%B3mo-optimizar-lagesti%C3%B3n-de-cuentas-por-cobrar-laurent-treilhes>

- Uscca Huayllapuma, Z. (2018). Análisis del control sistematizado del área de cobranzas de la Empresa de Concertación Económica para Importación SA, 2018.
- Velasquez, B., Ponce, V., & Franco, M. (2016). La Gestión Administrativa y Financiera, Una Perspectiva desde los Supermercados del Cantón Quevedo. Latindex, pp. 15-20.
- Viloria, A., & Zapata, V. (2018). Manual de normas y procedimientos contables para el área de cuentas por cobrar de la empresa Inversiones M.C.H, C.A. Enfoques, 6.
- Vallado R.H. (2018) Administración financiera de las cuentas por cobrar. Recuperado. http://www.contaduria.uady.mx/files/material-clase/raulvallado/FN03_admonfinancieradelasCxC.pdf
- Vega, L., & Nieves, A. (2016). Procedimiento para la Gestión de la Supervisión y Monitoreo del Control Interno. Ciencias Holguín.
- Yerren Chapoñan, E. E. (2019). Análisis de las cuentas por cobrar de la empresa Babymodas SAC, Lima – 2018
-
- Zapparoli, M. (20013). Methodological theoretical concepts about research. Sunflower: magazine of the school of general studies. 5, 191-198. All rights reserved. Costa Rica university.
- Zarzar, Carlos (2015). Métodos y pensamiento crítico. Editorial Patria. <https://books.google.com.pe/books?id=EtBUCwAAQBAJ&pg=PA128&dq=validiez+estadistica&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjvNW51YLqAhXhH7kGHYB-A2MQ6AEIMDAB#v=onepage&q=validiez%20estadistica&f=false>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Operacionalizacion

Análisis del Control de las Cuentas por Cobrar, en el Servicio de Catering Aéreo Caso Gate Gourmet S.R.L., Callao 2020.				
Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Control de las Cuentas por cobrar	Seguimiento de los ingresos que son beneficio de la entidad, implicadas en la actividad principal . (Mendoza y Ortiz, 2016)	Se evaluara a traves de un cuestionario con escala de likert.	Control de Clasificacion de cuentas por cobrar	Control de Cuentas por cobrar comerciales
				Control de cuentas incobrables
			Control de Politica de Credito	Control de evaluacion de credito
				Control de otorgamiento de credito
				Control de aprobacion de credito
			Control de Politica de Cobranza	Control de Procedimientos de cobranza
				Control de Condicion de venta
				Control de Plazo de cobro

Anexo 2: Matriz de Consistencia

Titulo	Problema	Objetivo	Variable	Metodologia
	Problema General	Objetivo General		
Análisis del Control de las Cuentas por Cobrar, en el Servicio de Catering Aéreo Caso Gate Gourmet S.R.L, Callao 2020.	¿En qué consiste el análisis del control en las cuentas por cobrar, en el servicio de catering aéreo Caso Gate Gourmet S.R.L en el periodo 2020?	Analizar el control de las cuentas por cobrar, en el servicio de catering aéreo caso Gate Gourmet S.R.L en el periodo 2020.	Variable: Control de las cuentas por cobrar	Tipo: Descriptivo
			Dimensiones: Control de Clasificación de las cuentas por cobrar Control Políticas de credito Control Políticas de cobranza	Diseño No experimental
				Técnica: Encuesta
				Instrumeto: Cuestionario
	PE 1: ¿En que consiste el analisis del control de la clasificacion de cuentas por cobrar, en el servicio de catering aéreo Caso Gate Gourmet S.R.L en el periodo 2020?	OE1: Analizar el control de la clasificacion de cuentas por cobrar, en el servicio de catering aéreo Caso Gate Gourmet S.R.L en el periodo 2020.		Poblacion 20 trabajadores del area de Finanzas y contabilidad de GATE GOURMET S.R.L
	PE 2: ¿En que consiste el analisis del control de las politicas de credito, en el servicio de catering aéreo Caso Gate Gourmet S.R.L en el periodo 2020?	OE2: Analizar el control de las politicas de credito, en el servicio de catering aéreo caso Gate Gourmet S.R.L en el periodo 2020.		
	PE 3: ¿En que consiste el analisis del control de las politicas de cobranza, en el servicio de catering aéreo Caso Gate Gourmet S.R.L en el periodo 2020?	OE3: Analizar el control de las politicas de cobranza, en el servicio de catering aéreo Caso Gate Gourmet en el periodo 2020.		

Anexo 3: Matriz Instrumental

Análisis del Control de las Cuentas por Cobrar, en el Servicio de Catering Aéreo Caso Gate Gourmet S.R.L, Callao 2020.							
Variables	Dimensiones	Indicadores	Definición Instrumental	Escala de Medicion	Fuente Informacion	Instrumento y Tecnica	
Control de las Cuentas por Cobrar	Control de Clasificación de cuentas por cobrar	Control de Cuentas por cobrar comerciales	Se emiten reportes diarios para el control de las cuentas por cobrar comerciales.	Escala de Liket :	Colabores del area de finanzas y contabilidad.	Tecnica:	
			El control de las cuentas por cobrar comerciales se apoya mediante las conciliaciones periodicas.				
		Control de Cuentas incobrables	El control de cuentas incobrables son evaluadas periódicamente para ser provisionadas en la cobranza dudosa.	1: Nunca			Encuesta
			El control de Cuentas incobrables posee medidas que garantizan la recuperacion de cartera de clientes.				
	Control de Política de Credito	Control de evaluacion de credito	El control de evaluación de crédito se apoya mediante los precedentes históricos financieros de los clientes.	2: Casi Nunca			
			Se realiza un análisis al cliente para mantener el control de evaluación del crédito.				
		Control de otorgamiento de credito	Las politicas establecidas son adecuadas para medir el control de otorgamiento de credito.	3: Ocasionalmente			
			Para el control de otorgamiento de credito se muestra facilidades de pagos para determinados clientes.				
	Control de Políticas de Cobranza	Control de aprobacion de credito	La organización cuenta con control de aprobacion de credito a los clientes.	4: Casi siempre		Instrumento : Cuestionario	
			El control de aprobación de crédito encamina al cumplimiento de la gestión respectiva.				
		Control de procedimientos de cobranza	El control de procedimientos de cobranza se planifica con anticipación para maximizar el cobranzas, reduciendo las cuentas pendientes.	5: Siempre			
			El control de procedimientos de cobranza es una herramienta de apoyo para el área de cuentas por cobrar.				
control de Condicion de venta	La condicion de venta es oportuno según la capacidad financiera del cliente.						
	La condición de venta establece términos y condiciones del servicio otorgado.						
Control de Plazos de cobro	Los plazos de cobro se alinean a los objetivos preestablecidos por la empresa.						
	Los plazos de cobros son evaluados periódicamente por el área de cobranzas.						

Anexo 4: Instrumento (formato)

CUESTIONARIO

INSTRUCCIONES:

El presente formulario, contiene interrogantes corresponden a los “Análisis del Control de las Cuentas por Cobrar, en el servicio de Catering Aéreo Caso Gate Gourmet S.R.L, Callao 2020.”

Se solicita que las respuestas otorgadas deben mostrar objetividad.

Marque con un aspa (X) la respuesta que cree conveniente en base al número de escala Likert que se evidencia en cada ITEM.

1: Nunca

2: Casi Nunca

3: Ocasionalmente

4: Casi Siempre

5: Siempre

Dimensiones	N	ITEMS	1	2	3	4	5
Control de clasificación de Cuentas por Cobrar	1	Se emiten reportes diarios para el control de las cuentas por cobrar comerciales.					
	2	El control de las cuentas por cobrar comerciales se apoya mediante las conciliaciones periódicas.					
	3	El control de cuentas incobrables son evaluadas periódicamente para ser provisionadas en la cobranza dudosa.					
	4	El control de Cuentas incobrables posee medidas que garanticen la recuperación de cartera de clientes.					
Control de las políticas de crédito	5	El control de evaluación de crédito se apoya mediante los precedentes históricos financieros de los clientes.					

Control de políticas de crédito	6	Se realiza un análisis al cliente para mantener el control de evaluación del crédito.				
	7	Las políticas establecidas son adecuadas para medir el control de otorgamiento de crédito.				
	8	Para el control de otorgamiento de crédito se muestra facilidades de pagos para determinados clientes.				
	9	La organización cuenta con control de aprobación de crédito a los clientes .				
	10	El control de aprobación de crédito encamina al cumplimiento de la gestión respectiva.				
	11	El control de procedimientos de cobranza se planifica con anticipación para maximizar el cobranzas, reduciendo las cuentas pendientes.				
	12	El control de procedimientos de cobranza es una herramienta de apoyo para el área de cuentas por cobrar.				
Control de políticas de cobranza	13	La condición de venta es oportuno según la capacidad financiera del cliente.				
	14	La condición de venta establece términos y condiciones del servicio otorgado.				
	15	Los plazos de cobro se alinean a los objetivos preestablecidos por la empresa.				
	16	Los plazos de cobros son evaluados periódicamente por el área de cobranzas.				

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor (a) :
Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del pregrado facultad de Ciencias Empresariales Escuela de Contabilidad de la UCV, en la sede Lima norte, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el título de contador público.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: **“Análisis del Control de las Cuentas por Cobrar, en el Servicio de Catering Aéreo caso Gate Gourmet S.R.L, Callao 2020”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma
Apellidos y nombre:
Menacho Gómez, Nathaly
D.N.I: 72485705

ANEXO 5: validación de expertos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: “Análisis del Control de las Cuentas por Cobrar, en el Servicio de Catering Aéreo Caso Gate Gourmet S.R.L, Callao 2020.”.

1: Nunca 2: Casi nunca 3: Ocasionalmente 4: Casi siempre 5: Siempre

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
	Control de la clasificación de las cuentas por cobrar							
1	Se emiten reportes diarios para el control de las cuentas por cobrar comerciales.	X		X		X		
2	El control de las cuentas por cobrar comerciales se apoya mediante las conciliaciones periódicas.	X		X		X		
3	El control de cuentas incobrables son evaluadas periódicamente para clasificar para ser provisionadas en cobranza dudosa.	X		X		X		
4	El control de Cuentas incobrables posee medidas que garanticen la recuperación de cartera de clientes.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No		No	
	Control de la Política de crédito							
5	El control de evaluación de crédito se apoya mediante los precedentes históricos de los clientes.	X		X		X		
6	Se realiza un análisis al cliente para mantener el control de evaluación del crédito.	X		X		X		
7	Las políticas establecidas son adecuadas para el medir el control de otorgamiento de crédito.	X		X		X		
8	Para el control de otorgamiento de crédito se muestra facilidades de pagos para determinados clientes.	X		X		X		
9	La organización cuenta con control de aprobación de crédito a los clientes establecido.	X		X		X		
10	El control de aprobación de crédito encamina al cumplimiento de la gestión respectiva.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No	
	Control de las Políticas de Cobranza							
11	El control de procedimientos de cobranza se planifican son anticipadas para maximizar el cobro reduciendo la perdida de cuentas por cobrar.	X		X		X		

12	El control de procedimientos de cobranzas son herramienta de apoyo para el área de cobranzas.	X		X		X		
13	La condición de venta es oportuno según la capacidad financiera del cliente.	X		X		X		
14	La condición de venta establece términos y condiciones para el servicio otorgado.	X		X		X		
15	Los plazos de cobro se alinean a los objetivos preestablecidos por la empresa.	X		X		X		
16	Los plazos de cobros son evaluados periódicamente por el área de cobranzas.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. **Castillo Costilla, Constate Pedro** DNI: 09925834

Especialidad del validador: **CPC y Doctor en administración**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**Claridad:** 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



PEDRO CONSTANTE COSTILLA CASTILLO <pcostilla@ucv.edu.pe>
para mí ▾

AHI TE VA SALUDOS

...

--



Dr. Pedro Costilla Castillo | DTC
EP. de Contabilidad | Campus Los Olivos
T. +51(1)2024342 Anexo 2040
Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos
<https://orcid.org/0000-0002-1727-9883>

20 de octubre del 2020

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: “Análisis del Control de las Cuentas por Cobrar, en el Servicio de Catering Aéreo
Caso Gate Gourmet S.R.L, Callao 2020.”.**

1: Nunca 2: Casi nunca 3: Ocasionalmente 4: Casi siempre 5: Siempre

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
	Control de la clasificación de las cuentas por cobrar							
1	Se emiten reportes diarios para el control de las cuentas por cobrar comerciales.	X		X		X		
2	El control de las cuentas por cobrar comerciales se apoya mediante las conciliaciones periódicas.	X		X		X		
3	El control de cuentas incobrables son evaluadas periódicamente para clasificar para ser provisionadas en cobranza dudosa.	X		X		X		
4	El control de Cuentas incobrables posee medidas que garanticen la recuperación de cartera de clientes.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No		No	
	Control de la Política de crédito							
5	El control de evaluación de crédito se apoya mediante los precedentes históricos de los clientes.	X		X		X		
6	Se realiza un análisis al cliente para mantener el control de evaluación del crédito.	X		X		X		
7	Las políticas establecidas son adecuadas para el medir el control de otorgamiento de crédito.	X		X		X		
8	Para el control de otorgamiento de crédito se muestra facilidades de pagos para determinados clientes.	X		X		X		
9	La organización cuenta con control de aprobación de crédito a los clientes establecido.	X		X		X		
10	El control de aprobación de crédito encamina al cumplimiento de la gestión respectiva.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No	
	Control de las Políticas de Cobranza							
11	El control de procedimientos de cobranza se planifican son anticipadas para maximizar el cobro reduciendo la perdida de cuentas por cobrar.	X		X		X		
12	El control de procedimientos de cobranzas son herramienta de apoyo para el área de cobranzas.	X		X		X		
13	La condición de venta es oportuno según la capacidad financiera	X		X		X		

	del cliente.						
14	La condición de venta establece términos y condiciones para el servicio otorgado.	X		X		X	
15	Los plazos de cobro se alinean a los objetivos preestablecidos por la empresa.	X		X		X	
16	Los plazos de cobros son evaluados periódicamente por el área de cobranzas.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Zavala Alfaro ,Fanny Esperanza DNI: 07356295

Especialidad del validador: Dr. Economía

20 de octubre del 2020

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**Claridad:** 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.



Fanny Zavala <zavalaafanny@gmail.com>

para mí ▾

Instrumentos de medición **validados** reúne pertinencia, relevancia y claridad.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: “Análisis del Control de las Cuentas por Cobrar, en el Servicio de Catering Aéreo
Caso Gate Gourmet S.R.L, Callao 2020.”.**

1: Nunca 2: Casi nunca 3: Ocasionalmente 4: Casi siempre 5: Siempre

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
	Control de la clasificación de las cuentas por cobrar							
1	Se emiten reportes diarios para el control de las cuentas por cobrar comerciales.	X		X		X		
2	El control de las cuentas por cobrar comerciales se apoya mediante las conciliaciones periódicas.	X		X		X		
3	El control de cuentas incobrables son evaluadas periódicamente para clasificar para ser provisionadas en cobranza dudosa.	X		X		X		
4	El control de Cuentas incobrables posee medidas que garanticen la recuperación de cartera de clientes.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No		No	
	Control de la Política de crédito							
5	El control de evaluación de crédito se apoya mediante los precedentes históricos de los clientes.	X		X		X		
6	Se realiza un análisis al cliente para mantener el control de evaluación del crédito.	X		X		X		
7	Las políticas establecidas son adecuadas para el medir el control de otorgamiento de crédito.	X		X		X		
8	Para el control de otorgamiento de crédito se muestra facilidades de pagos para determinados clientes.	X		X		X		
9	La organización cuenta con control de aprobación de crédito a los clientes establecido.	X		X		X		
10	El control de aprobación de crédito encamina al cumplimiento de la gestión respectiva.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No	
	Control de las Políticas de Cobranza							
11	El control de procedimientos de cobranza se planifican son anticipadas para maximizar el cobro reduciendo la perdida de cuentas por cobrar.	X		X		X		
12	El control de procedimientos de cobranzas son herramienta de apoyo para el área de cobranzas.	X		X		X		
13	La condición de venta es oportuno según la capacidad financiera del cliente.	X		X		X		

14	La condición de venta establece términos y condiciones para el servicio otorgado.	X		X		X	
15	Los plazos de cobro se alinean a los objetivos preestablecidos por la empresa.	X		X		X	
16	Los plazos de cobros son evaluados periódicamente por el área de cobranzas.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Padilla Vento, Patricia** DNI: 09402744

Especialidad del validador:

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**Claridad:** 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

PATRICIA PADILLA VENTO <pventopa@ucv.edu.pe>
para mí ▾

Buenas noches, le comunico que su cuestionario esta bien.

Saludos cordiales



Dra. Patricia Padilla Vento | Directora Nacional
E.P de Contabilidad
<https://orcid.org/0000-0002-3151-2303>
Telf. +51(1)2024342 Anexo 2179 | Cel. 987638101

20 de octubre del 2020

Firma del Experto Informante.

Anexo 5: Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?o=1466626387&BDS=1&student_user=1&lang=es&u=1110397010

feedback studio YAZMIN NATHALY MENACHO GOMEZ INFORME DE INVESTIGACION

Resumen de coincidencias ✕

14 %

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	2 %	>
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	2 %	>
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %	>
4	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	1 %	>
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %	>
6	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	1 %	>
7	hdl.handle.net Fuente de Internet	1 %	>

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Análisis del **Control de las Cuentas por Cobrar**, en el Servicio de Catering Aéreo Caso Gate Gourmet S.R.L., Callao 2020

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE CONTADOR PUBLICO

Página: 1 de 30 Número de palabras: 6728 Text-only Report High Resolution Activado 1 notificación nueva 18:06 6/12/2020

Anexo 7: Autorización de la Empresa



Callao, 08 de setiembre del 2020

CARTA DE AUTORIZACION

Por medio de la presente, se autoriza a la Srta. Yazmin Nathaly Menacho Gómez con DNI 72485705, estudiante de la Universidad Cesar Vallejo de la sede de Lima Norte de la escuela profesional de Contabilidad, obtener información para el desarrollo de su informe de investigación mediante la encuesta para evaluar el Análisis del Control de las Cuentas por Cobrar, en el servicio de Catering Aéreo caso Gate Gourmet, Callao 2020.

Se emite esta carta para fines de la solicitante

Atentamente;



Gate Gourmet Perú S.R.L.
Magna Diaz
Gerente de Finanzas

