



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Control de las cuentas por cobrar y el disponible, en la empresa
CONTROLTEMP SAC, Ate 2020

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

AUTOR(ES):

Panduro Llana, Aydee (ORCID: 0000-0003-1127-3808)

Panduro Fano, Mederic (ORCID: 0000-0003-0206-9370)

ASESOR:

Maestro. Vizcarra Quiñones, Alberto Miguel (ORCID: 0000-0001-8463-3443)

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

FINANZAS

LIMA-PERÚ

2020

Dedicatoria

A nuestros padres, por su apoyo incondicional, por creer en todo momento que podíamos lograr este objetivo.

A Dios, por la bendición de la salud, la familia y la oportunidad de crecimiento personal a través de los estudios.

Agradecimiento

A nuestro asesor Mg. Alberto Miguel Vizcarra Quiñones, por su guía durante el desarrollo de la investigación.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	8
II. MARCO TEÓRICO.....	12
III. METODOLOGÍA.....	32
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	32
3.2. Variables y operacionalización.....	32
3.3 Población, muestra y muestreo.....	33
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	34
3.5. Procedimientos.....	37
3.6. Método de Análisis de Datos.....	38
3.7. Aspectos Éticos.....	38
IV. RESULTADOS.....	39
V. DISCUSIÓN.....	45
VI. CONCLUSIONES.....	49
VII. RECOMENDACIONES.....	50
REFERENCIAS.....	51
ANEXOS.....	57

Índice de tablas

Tabla 1: Técnica e instrumento de recolección de datos	34
Tabla 2: Escala de Likert.....	35
Tabla 3: interpretación de los resultados del alfa de Cronbach.....	36
Tabla 4: instrumento validado para realizar el alfa de Cronbach.....	36
Tabla 5: resultados del Alfa de Cronbach.....	37
Tabla 6: Resultados de la prueba de normalidad por variable	39
Tabla 7: Resultados de la Prueba de correlación de Spearman para Cuentas por cobrar y el Disponible	40
Tabla 8: Resultados de la prueba de normalidad por variable	40
Tabla 9: Resultados de la Prueba de correlación de Spearman para políticas de crédito y el Disponible	41
Tabla 10: Resultados de la prueba de normalidad por variable	42
Tabla 11: Resultados de la Prueba de correlación de Spearman para Políticas de cobranza y el Disponible	42
Tabla 12: Resultados de la prueba de normalidad por variable	43
Tabla 13: Resultados de la Prueba de correlación de Spearman para Morosidad y Disponible.....	44

Resumen

La presente investigación buscó determinar en qué medida el control de las cuentas por cobrar se relacionan con el disponible en la empresa CONTROLTEMP SAC, Ate 2020. Las dimensiones que se consideraron para el control de las cuentas por cobrar fueron política de crédito, política de cobranza y morosidad; para el caso del disponible fueron caja, cuenta corriente y cuenta de detracciones. El enfoque de la investigación es cuantitativo, de tipo correlacional con un diseño no experimental; en cuanto a la recolección de datos se aplicó la técnica de encuesta, haciendo uso del cuestionario como instrumento, el cual se aplicó en 32 trabajadores de la empresa objeto de estudio. Los resultados, con respecto al objetivo general planteado, determinaron que existe una relación significativa entre las dimensiones control de las cuentas por cobrar y el disponible en la empresa Controltemp SAC, con un nivel de correlación moderada fuerte, explicándose con un porcentaje de 61.8%; es decir, cuanto más adecuado sea el proceso del control de las cuentas por cobrar, mayor será el control del disponible dentro de la empresa; todo esto contando con un capital de trabajo para seguir con el proceso productivo y con las obligaciones a terceros en un corto plazo.

Palabras clave: Cobranza, disponible, políticas

Abstract

The present investigation sought to determine to what extent the control of accounts receivable is related to that available in the company CONTROLTEMP SAC, Ate 2020. The dimensions that were considered for the control of accounts receivable were credit policy, collection policy and late payment; In the case of the available, they were cash, current account and drawdown account. The research focus is quantitative, correlational type with a non-experimental design; regarding data collection, the survey technique was applied, using the questionnaire as an instrument, which was applied to 32 workers of the company under study. The results, with respect to the general objective set, determined that there is a significant relationship between the control dimensions of accounts receivable and that available in the company Controltemp SAC, with a level of moderate correlation, explained with a percentage of 61.8%; that is to say, the more adequate is the process of controlling accounts receivable, the greater will be the control available within the company; all this with working capital to continue with the production process and with obligations to third parties in the short term.

Keywords: Collection, available, pol.

I. INTRODUCCIÓN

El auge económico de un país se representa en las empresas comerciales, industriales y de servicios, por tal motivo se debe mostrar interés en el buen funcionamiento del sistema empresarial; de forma individual, toda entidad cuenta con una estructura que de manera teórica debe componerse de diferentes áreas encargadas de manejar los recursos humanos y materiales para el logro de los objetivos empresariales.

Un ejemplo de la importancia de la estructura se puede observar en el área de ventas, la cual realiza estrategias comerciales alineadas a la misión y visión de la empresa, con la finalidad de obtener la mayor cantidad de ventas posibles, lo que se traduce en beneficios; otro caso relevante es el área de cobranzas, la cual gestiona los ingresos monetarios producto de las ventas, los mismos que serán usados para cubrir las cuentas por pagar de la empresa; en ese sentido, las áreas mencionadas requieren de profesionales con experiencia que garanticen el correcto funcionamiento de sus funciones.

Un caso práctico es el contar con vendedores capaces de evaluar la situación económica y financiera de los futuros clientes, lo que permite determinar el otorgamiento de créditos; las ventas a crédito son muy utilizadas, ya que permite al comprador contar con el producto y pagarlo en partes o la totalidad en un determinado tiempo fijado por el vendedor y el comprador.

De esta forma al realizar las ventas al crédito, se hace necesario implementar un área de créditos y cobranzas, con un sistema de control adecuado que cuente con políticas que determinen la eficiencia del área, cumpliendo con la cobranza en el tiempo establecido por las condiciones del crédito; en su defecto, incidiría de forma negativa en la liquidez de la empresa, perjudicando el capital de trabajo necesario para el correcto funcionamiento de la entidad.

La falta de efectivo en una empresa se debe a varios factores, como son el excesivo costo de producción, las cuentas por cobrar atrasadas, el exceso de personal, los inventarios de mercadería mal elaborados, etcétera; cualquiera sea el factor preponderante, siempre genera el problema de no poder asumir compromisos con los proveedores, empleados y entidades financieras, ya que no se tiene la certeza de poder cumplir con los pagos. Si a estos problemas se le suma

también la deficiencia del área de cobranzas, se tendrá como resultado una falta de liquidez en el tiempo, perjudicando seriamente el correcto funcionamiento de la empresa.

Particularmente las empresas conformada por lazos familiares, presentan áreas unificadas para sus actividades y un sólo personal encargado de realizar todas las tareas, que van desde la venta del producto hasta el cobro de este; esto genera una deficiencia en el control a diferencia de las grandes empresas, que si siguen procesos definidos y cumplen las tareas especificadas en un manual de funciones, mejorando de esta forma el funcionamiento de las áreas mencionadas.

Esta realidad es la que expone Controltemp SAC, una empresa familiar del sector de venta de vehículos menores de Ate, la cual no cuenta con áreas completamente definidas para el cumplimiento de sus funciones, contando muchas veces con un solo encargado de las múltiples actividades administrativas. Se pudo detectar que el crédito es otorgado sin ninguna evaluación previa, además de carecer de un área de créditos y cobranzas, lo que aumenta el riesgo de tener cuentas incobrables, que generaran problemas de efectivo a la empresa, lo que se verá reflejado en el incumplimiento de las obligaciones a corto plazo.

Por tal motivo y mediante un estudio correlacional se plantea el siguiente **problema general**: ¿En qué medida se relacionan el control de las cuentas por cobrar con el disponible en la empresa Controltemp S.A.C Ate, 2020?, del cual se desprenden los siguientes **problemas específicos**:

PE1: ¿En qué medida las políticas de crédito se relacionan con el disponible, en la empresa controltemp sac, Ate 2020?

PE2: ¿En qué medida las políticas de cobranza se relacionan con el disponible, en la empresa controltemp sac, Ate 2020?

PE3: ¿En qué medida la morosidad se relacionan con el disponible, en la empresa controltemp sac, Ate 2020?

Todo estudio referente al control de las cuentas por cobrar en las empresas es importante, porque salvaguarda los recursos económicos de toda entidad; una adecuada implementación de políticas en el área de cobranzas genera beneficios como la reducción de costos y la optimización de tiempos; esto hace que las

empresas sean más eficientes, competentes en sus operaciones y logren alcanzar sus objetivos.

En cuanto a la **justificación** de la investigación, es importante para el uso correcto de los controles o procedimientos de las cuentas por cobrar en las empresas peruanas; es cierto que todas las empresas no son iguales, pero todas siguen ciertos lineamientos en general, los cuales deberían ser de conocimiento de los empresarios para el mejor funcionamiento del área de cobranzas.

Además de la finalidad de aportar conocimiento sobre el tema de control de cuentas por cobrar y el disponible, también se busca implementar controles o procedimientos que permitirán una mejor liquidez en la empresa a corto y largo plazo, permitiendo un mejor cumplimiento de los pasivos adquiridos por la empresa.

Por medio de esta investigación se da a conocer la realidad de la empresa, mediante información recolectada, analizada y sobre ello se plasman recomendaciones que benefician a la continuidad de la empresa.

Para esto se establece el siguiente **objetivo general**: Determinar en qué medida el control de las cuentas por cobrar se relacionan con el disponible, en la empresa controltemp sac, Ate 2020; del cual se delimitan los siguientes **objetivos específicos**:

OE1: Determinar en qué medida las políticas de crédito se relacionan con el disponible, en la empresa controltemp sac, Ate 2020.

OE2: Determinar en qué medida las políticas de cobranza se relacionan con el disponible, en la empresa controltemp sac, Ate 2020.

OE3: Determinar en qué medida la morosidad se relacionan con el disponible, en la empresa controltemp sac, Ate 2020.

Así mismo se establecen la siguiente **Hipótesis General**: El control de las cuentas por cobrar se relacionan significativamente con el disponible, en la empresa controltemp sac, Ate 2020.

Y las siguientes **Hipótesis específicas**:

HE1: Las políticas de crédito se relacionan significativamente con el disponible, en la empresa controltemp sac, Ate 2020.

HE2: Las política de cobranza se relacionan significativamente con el disponible, en la empresa controltemp sac, Ate 2020.

HE3: La morosidad se relacionan significativamente con el disponible, en la empresa controltemp sac, Ate 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Trabajos previos

Antecedentes Nacionales.

Ramírez (2019) en *Control interno de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de CAS Warmitech, Huallaga, año 2015*, buscó establecer los factores principales por el cual la empresa viene obteniendo menos ganancias durante tres años consecutivos, la cooperativa tiene muchos clientes y sigue algunos procedimientos de venta, como hacer firmar al cliente por un préstamo otorgado, maneja también un cronograma de las cuentas por cobrar pero no tienen un adecuado control y seguimiento de sus cobros.

Así mismo, la empresa no cuenta con personal calificado, incidiendo así en el ingreso de efectivo a corto plazo; mediante la comparación de balances se pudo observar que su mayor activo está concentrado en las cuentas por cobrar, teniendo un mínimo de liquidez de -0,73 en el año 2015 y muchos pasivos por pagar. Se concluye que existe deficiencia en el control interno y políticas de cobro, sobre todo en la calificación al cliente antes de otorgar un crédito y en las políticas de cuentas de incobrables; la rotación rápida de las cuentas por cobrar en una institución es importante, porque a medida en que estas se cobren en un plazo prudente, la empresa puede cumplir con sus obligaciones a corto plazo.

Vásquez y Vega (2016) en *Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa consermet SAC, distrito de huanchaco, año 2016*, se demostró, a través de un estudio correlacional, que existen deficiencias que afectan el ámbito financiero y administrativo en la empresa; se debe principalmente a que existe una sola persona encargada de la facturación las cuentas por cobrar del área administrativa, lo que dificulta el cumplimiento de la facturación en el tiempo oportuno, dilatando más el periodo de crédito otorgado al cliente, demorando la obtención de efectivo inmediato, retrasando el pago a sus proveedores y lo que conlleva a un endeudamiento con sus accionistas que son los que otorgan el préstamo para responder a las obligaciones.

Se concluye que el nivel de ventas al crédito, influye en el riesgo de las cuentas por cobrar puesto que no se tiene garantía de pago y no hay obtención

inmediata de efectivo; la política de crédito es otro factor de riesgo, al no tener una política muy definido los días máximo de crédito que se puede otorgar, la fecha de pago es incierta; para evitar estos riesgos, la empresa debe establecer políticas de cobranzas y evaluar constantemente sus cuentas por cobrar, siguiendo los procedimientos de cobro y contar con personal capacitado en el área de cobranzas.

Culquicondor (2018) en *Sistema de control interno para el mejoramiento de la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa comercial ventura pallets export EIRL*, observó la falta del área de control interno de las cuentas por cobrar, al no contar con esa área, la empresa no revisa las facturas pendientes y tiene muchas deudas con sus proveedores, haciendo que estos ya no quieran abastecerlo; esta situación afecta a la empresa, ya que la falta de liquidez impide la producción.

En conclusión, todo negocio puede otorgar créditos como parte de sus actividades comerciales, pero también debe prever que dicha condición no este expuesta a riesgos de morosidad e incobrabilidad, para ello debe trabajar con políticas de cobro y conocer el perfil completo del cliente al momento de otorgar el crédito.

Antecedentes internacionales.

Muñiz y Mora (2017) en *Propuesta de control interno para las cuentas por cobrar en la empresa promocharters*, llego a la conclusión de que la aplicación de los procedimientos, del manual del área de créditos y cobranzas, es una herramienta indispensable en la ejecución del cobro de las facturas; también son aplicables para disminuir las cuentas incobrables, evaluar que clientes tienen opción a créditos y de cuanto es el monto al crédito al que puede acceder; el estudio económico de los clientes permite disminuir los riesgos de problemas a la hora de ejecutar las cobranzas, por eso es importante implementar políticas de créditos y cobranzas adecuadas a cada uno de los compradores que no excede su capacidad crediticia.

Quinto y Sánchez (2016) en *Proceso de control en cuentas por cobrar de winalite Ecuador* señala que la falta de actualización de las cuentas de los clientes otorgan datos no confiables, estas actualizaciones son necesarias para

tener un mayor control de los pedidos de los clientes y determinar los saldos más antiguos de estos; la falta de controles obstaculizan la gestión de cobranzas, asimismo al no tener control del pedido y despacho de mercadería a clientes que tienen deudas ya vencidas, acarrea un incremento en sus deudas y un mayor descontrol de las cuentas por cobrar; por otra parte, enviar estado de cuentas a los clientes forma parte del control interno y es una medida necesaria para recordar a los clientes el saldo que adeudan a la empresa.

Macías (2017) en *Control en la administración de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Globalolimp s.a. de la ciudad de Guayaquil*, señala que las empresas que trabajan con financiamiento de proveedores y con instituciones financieras que mejoran su liquidez, necesitan que el área de cobranzas ejecute el seguimiento de las cuentas por cobrar de los clientes, ya que la empresa globalolimp s.a. concede créditos de hasta dos meses; la empresa trabaja con capital de trabajo negativo, viéndose en la obligación de subvencionarse con abastecedores, lo que da a notar la importancia del área de cobranzas para maximizar los ingresos de la empresa y no verse en la necesidad de solicitar préstamos para continuar trabajando.

Teorías relacionadas al tema

Control de las cuentas por cobrar.

Clyde et al. (2013) señalan que las cuentas por cobrar comerciales representan uno de los activos circulantes más importante de la empresa, siendo aquellos derechos de cobro que se generan por la venta de un bien o servicio y que se realizan en razón de la actividad de un negocio.

En el mundo empresarial la mayoría de las empresas ofrecen crédito a sus clientes para incrementar sus ventas, teniendo en cuenta el riesgo de convertirse en incobrable; los intereses diferidos que se genera por la facturación, los gastos que implica realizar el seguimiento futuro de dicha deuda, son algunos inconvenientes de las ventas al crédito.

El objetivo del control de las cuentas por cobrar es registrar todas las operaciones originadas por deudas de los clientes a través de facturas, letras u otros documentos por cobrar provenientes de las operaciones comerciales, con

el fin de efectivizar el dinero de forma rápida y a través de técnicas de cobranzas; por eso es importante que las áreas de créditos y cobranzas funcionen adecuadamente con personal capacitado que supervise las cuentas por cobrar con una revisión continua, así se puede saber si los clientes están pagando de acuerdo a las condiciones crediticias otorgadas.

Políticas de crédito.

Torres y Quiñonez (2018) definen que son lineamientos de normas dictadas por la gerencia para reducir riesgos de crédito y que facilitan el incumplimiento de la misión y visión de una empresa, dichas normas se deben comunicar de forma escrita o por correo; en las políticas de crédito se consideran tres aspectos muy importantes antes de otorgar un crédito como es el volumen de ventas, la inversión en las cuentas por cobrar y los gastos por cuentas incobrables que deben ser bien evaluados; dentro de una empresa existen muchas áreas que realizan funciones diferentes, siguiendo procesos que permiten trabajar en coordinación.

El área de ventas debe trabajar de la mano con créditos y cobranzas, tener claro las condiciones de ventas y el monto máximo de crédito a otorgar, de esa manera no se afectan las cuentas por cobrar y el área de cobranzas da el seguimiento oportuno y eficaz para obtener el dinero dentro del plazo otorgado.

Evaluación al cliente.

Ruiz y Corral (2014) mencionan que la evaluación al cliente es un proceso minucioso que el área de crédito debe seguir para tomar la decisión de aceptación o rechazo del otorgamiento del crédito al solicitante, para ello se mide los aspectos cuantitativos y cualitativos del cliente.

Dentro de esta información se encuentra el análisis completo de la fortaleza económica de un cliente sus estados financieros, características del solicitante, historial del solicitante, flujo de efectivo disponibles, comparación de la deuda en relación con su patrimonio y activos en general; la aplicación de este esquema, asegura que los clientes de crédito de la empresa pagaran, sin tener que presionarlos, dentro de los términos y plazos establecidos.

Condiciones crediticias.

Ruiz y Corral (2014) mencionan que las condiciones de crédito son criterios que se toman en cuenta después de la evaluación del cliente, incluyen el monto y los plazos de créditos. El monto de crédito que se le asigna a cada cliente es diferente, esto dependerá de la capacidad de cada empresa y el tiempo que se otorgan, por lo general son de 30 días y en algunas empresas más.

Una empresa alinea sus términos de crédito de acuerdo a los estándares de su industria, esto dependerá de la actividad que realicen; por ejemplo, algunas empresas aplican el periodo de descuento por pronto pago, si el cliente paga dentro de los 10 primeros días, del total de 30 días de crédito otorgado, se le hará un descuento del 10% del total a pagar.

Otras empresas aplican periodo de descuento por pago al contado, que se refiere a otorgar un descuento al cliente por el pago inmediato de la venta, es una manera común de acelerar los pagos sin ejercer presión sobre los clientes; ambas condiciones deben ser evaluadas por el gerente financiero, porque aceleran la obtención inmediata del dinero y la reducción de riesgos de incobrables, por eso se tiene que hacer una evaluación completa de costos y gastos.

Garantías crediticias.

Guajardo y Andrade (2014) mencionan que el término responde a un respaldo que ampara el cumplimiento de una deuda celebrada entre dos partes, representados por un documento que se usa en el caso de que un crédito no sea pagado, siendo parte de la técnica financiera usada por la administración de la empresa que otorgó el crédito. Se debe contar con documentos que garanticen el cumplimiento de la deuda que el cliente mantiene con la empresa, documentos como letras de cambio, facturas, compromiso de pagos, entre otros.

Para gestionar el cobro de una letra de cambio o una factura negociable, la empresa debe presentar dicho documento a una entidad financiera con todos los aspectos formales que debe tener, con la fecha de vencimiento y las firmas respectivas; existen dos modalidades de negociar dichos documentos mediante una entidad financiera: las facturas o las letras de cambio.

Estos pueden someterse a cobranza libre, refiriéndose a que el cliente pagará por medio del banco dentro de la fecha de vencimiento establecido y la otra modalidad de negociar facturas negociables o letras de cambio es por descuento, que consiste en el proceso de otorgar los documentos a la entidad financiera quien desembolsa el dinero del monto de la factura o letra de cambio de manera inmediata, beneficiando de esa manera a la empresa con la disposición del dinero antes de la fecha de vencimiento del documento.

La letra de cambio.

Guajardo y Andrade (2014) señala que es un documento por el que una persona natural o jurídica, ordena a otra que se pague a un tercero una cantidad concreta de dinero en una fecha establecida; para gestionar el cobro de una letra, esta se tiene que presentarse a una entidad financiera, la letra cuenta con una fecha de vencimiento, el monto, sello y firma del librador y librado; se ingresa bajo dos modalidades, una es letra a descuento que implica la obtención inmediata del dinero, mientras que en la modalidad de cobranza libre se espera la fecha de vencimiento de la letra.

Factura.

Guajardo y Andrade (2014) define que es un documento mercantil que el vendedor entrega al comprador por la sesión de un bien o servicio, este debe contener los aspectos formales; al igual que la letra de cambio se puede ingresar a una entidad financiera para la obtención rápida de dinero.

Política de Cobranza.

Ruiz y Corral (2014) definen a las políticas de cobranza como lineamientos que sigue la empresa para recuperar el dinero por los productos vendidos al crédito a los clientes, para tener un seguimiento eficaz se debe aplicar medidas relativamente disponibles como llamadas telefónicas, envío de estados de cuenta, envío de correos recordatorios, visitas presenciales, entre otros; estas

acciones son encaminadas a recobrar adeudos de forma temprana y así evitar que pasen a la etapa de morosidad.

Los vendedores cumplen un papel muy importante en esta etapa, porque son ellos quienes deben estar pendientes de los clientes, exigiendo el pago a tiempo por medio de estrategias de cobranza; en caso ocurra algo inesperado al cliente que le impida el pagar la deuda, se puede otorgar la posibilidad de descuentos por fuera de plazo o descuentos por pronto pago al cliente que paga antes de fecha de vencimiento.

Por ello las normas de la empresa deben estar bien establecidas, para que no se omitan dichas acciones y debe tomarse en cuenta ante casos de nuevos pedidos de clientes con saldos vencidos; la rotación de las cuentas por cobrar deben ser más rápidas para obtener disponible inmediato, lo que permite cumplir con las obligaciones a terceros y para seguir con el proceso productivo de la empresa.

Programa de Registro.

Ramírez (2019) menciona que los programas de registro con que cuenta una empresa, son importantes porque facilitan el trabajo del personal que realiza el seguimiento a las deudas que tienen los clientes; el proceso se inicia cuando se recibe el pedido de un cliente, la venta tiene que ser aprobada por el departamento de crédito antes de ser atendida, para ello se debe contar con una relación de clientes y hacer un cuadro mensual de los importes del libro auxiliar en donde el saldo de las cuentas por cobrar debe coincidir; sin embargo, para conocer lo que adeuda, cada uno de ellos debe registrar detalladamente sus movimientos contables individuales y así poder enviar al cliente reportes detallando sus pendientes con el cronograma de pagos.

Procedimiento de cobranza ordinario.

Clyde et al. (2013) mencionan que son técnicas o herramientas que aplica una empresa para recuperar el crédito de sus clientes, realizando todas las acciones orientadas al cumplimiento oportuno del pago de las deudas; una vez agotado todas las acciones de cobro, se puede recurrir a otras instancias como cobranza legal, usando envíos de cartas notariales o atreves de agencias de

cobranza, para ello es importante que el personal de cobranzas lleve un registro de las cuentas por cobrar de los clientes, primero por cada cliente para determinar la deuda personal de cada uno y luego la suma de todos los pendiente que se tiene por cobrar.

Procedimiento de cobranza a cuentas vencidas.

Clyde et al. (2013) señala que estos procedimientos se utilizan para las cuentas vencidas, después de haber ejecutado el procedimiento común; se definen como acciones legales, tomadas contra los clientes que deben pagar el total de la facturación más los intereses generados por el vencimiento de la cuenta; es normal que un negocio venda mercancías o servicios a crédito y tengan algunos clientes que no pagan sus cuentas dentro de fecha, para ello la empresa envía alerta de avisos, si pese a ello no obtiene respuestas de sus clientes toman otras acciones legales como el envío de cartas notariales, entre otros.

Morosidad.

Culquicondor (2018) explica que morosidad es el retraso del pago de una deuda dentro del plazo establecido; una vez agotado todas las acciones de cobranza, el acreedor reporta al cliente como moroso tras no recibir la respuesta al requerimiento de pago; para tal efecto, es importante que exista un documento legal que especifique condiciones y fechas de pago.

Otro punto importante es conocer a los clientes morosos, la falta de respuesta del cliente puede ser una alerta u otras circunstancias de fuerza mayor como siniestros, robos o quiebras que impida el pago de una deuda; para evitar esta situación, la empresa debe hacer la evaluación de riesgo mediante Informes dinámicos preventivos y de conocimientos a través de ratios, lo que da una idea de lo que va pasar; la buena gestión refiere la prevención de actuar rápidamente ante señales que muestra el cliente, entre estas están no contestar las llamadas o desviar las deudas pendientes, etcétera.

Un cliente moroso adquiere un historial negativo, ante una nueva adquisición de productos al crédito, donde la exigencia al crédito es mayor, se le solicita al

cliente una garantía, aplicación de intereses mayores sobre el crédito o simplemente se le otorga, debido a la reputación negativa que ya tiene.

Protesto de letras por cobrar.

Chávez (2017) explican que el protesto de letras es la diligencia notarial que realiza la entidad financiera, con el fin de mostrar que no se dio el pago de una deuda en la fecha establecida; para que se pueda iniciar una acción legal en contra de los obligados, las letras deben ser endosadas antes de presentarlas a la entidad financiera con todos los aspectos formales como firma y sello de ambas partes girador y aceptante, además del monto y las fechas respectivas; para que se puedan tomar acciones legales una vez incumplido el pago de la letra, el banco reportará ese incumplimiento en infocorp, esto generará desventajas para el aceptante con los próximos créditos que desea solicitar.

Facturas Vencidas.

Chávez (2017) menciona que las facturas vencidas son documentos que no se han pagado en la fecha pactada, la empresa debe aplicar estrategias como la renegociación de la factura vencidas, con el fin de evitar que se conviertan en incobrables; así mismo, se deben aplicar intereses de mora a las facturas en cartera, porque no han sido presentadas ante una entidad financiera. Es importante que exista un contrato comercial y un documento como la factura para que se tomen las acciones correspondientes en caso de incumplimientos.

También es importante que las facturas contengan la fecha de pago para llevar la contabilización exacta de los días de atraso, esto ayudará al personal encargado a determinar cuándo una factura pasa a morosidad, evitando el cobro de las facturas en un tiempo extendido, de esa manera la empresa puede mantener un flujo de caja óptimo, que ayude a tomar decisiones alineados a la visión.

Disponible.

Rajadell, Trullas y Simo (2014) sostienen que toda entidad, empresa o compañía debe tener o contar con una cierta cantidad de fondos líquidos u otra

manera efectiva de disponibilidad inmediata, que le permita hacer frente a las necesidades financieras de tipo corriente originadas como resultados de sus actividades; este disponible lo representan, básicamente dos partidas: Caja y bancos.

Por su parte Gómez y Agapito (2016) señalan que el activo disponible comprende las cuentas de caja y bancos sin restricciones en ser utilizadas; también la conforman aquellas inversiones adquiridas con finalidad de ser convertidas en efectivo en un corto plazo o las que han sido adquiridas para ser utilizadas a largo plazo y las que han sido destinadas a su venta inmediata.

Gómez (2018) también dice que este se encuentra formado por los recursos pertenecientes a una empresa, que le ayuda a hacer frente de manera inmediata sus obligaciones de pago. Este también forma parte de los activos circulantes, comprendiendo los valores representados por dinero ya sea como billetes o monedas, depósitos en instituciones bancarias, entre otros.

According Wambui (2017), the theory assert that management has the responsibility of holdong cash to gain control over it in making investment decisions when cash is reasily available investment is made easier by the managers.

The management must always ensure that it invests in the activities which maximize the shareholders returns. By holding sufficient amount of cash, the management is guaranteed in the investment in growth projects due to the availability of funds hence improved financial performance. Scarcity of funds means that the management will not be able to invest in any investment aimed at improving the welfare of the shareholders. Criticized the free cash flow theory by arguing that by managers holding too much cash they can easily make poor investment.

Caja.

Romero (2010) menciona que la caja pertenece al grupo de cuentas del activo y tiene como función registrar las adiciones y descensos de los bienes en efectivo perteneciente a la entidad, este dinero está figurado por la moneda legal de cada

país o sus semejantes como por ejemplo los giros bancarios, moneda extranjera y metales preciosos en forma de moneda.

Paredes (2016) agrega que lo que se entiende por caja en el ambiente contable es referido a la cuenta en la cual son registrados los accesos de dinero ya sea en efectivo, cheques y títulos que representan sumas dinerarias, de la misma forma son registrados los retiros de dinero en efectivo o cheques; por esta información, el propósito de la caja es ordenar los accesos y retiros de dinero

Hernández (2011) señala que el dinero en efectivo que se destina para liquidar pagos menores, es llamado fondo fijo de caja chica; esta cuenta está fijada con los fondos promedios que se destina a las cancelaciones menores que cubre la empresa a lo largo de sus actividades por un periodo definido, agregando a este monto pequeño margen.

According Kyuchankin (2017), there are a number of interpretations of the essence and definition of the concept of "cash flows". Blank defines an organization's cash flow as a collection of time-allocated receipts and payments of cash generated by its economic activities. Bocharov characterizes the cash flow as "a collection of cash that a company receives or pays during a certain period".

Moneda nacional y moneda extranjera.

El dinero se encuentra representado por la moneda nacional o extranjera, es el medio generalmente aceptado por los habitantes de una localidad o sociedad y en su economía para realizar diversas transacciones como, compra, venta, ya sea del rubro bienes o del de prestación de servicios; así también son usadas para el pago de compromisos, por lo tanto, es usado como un medio de intercambio y de cancelación.

También es un activo financiero por que mantiene el valor de la riqueza, este activo financiero es líquido, porque con ella se puede realizar compras en cualquier momento. Normalmente se entiende por dinero a la cantidad en efectivo que se tiene como reservas propias, ya sea como monedas o billetes circulantes; los cheques girados son también aceptados en las transacciones, por lo tanto también son incluidas en la definición de dinero.

Barandiaran (2008) menciona que la moneda extranjera, también conocida como divisa, es utilizada generalmente como medio de pago en transacciones internacionales; la forma de representación puede ser una letra de cambio, cheque, giro, etcétera; la moneda extranjera es también usada como divisas extranjeras que el banco central conserva, para saldar obligaciones internacionales.

Por su parte, Villanueva (2016) agrega que la moneda nacional podría también ser llamada moneda funcional, ya que se entenderá que la funcional es la moneda usada dentro del entorno económico fundamental de un país, se entiende entonces que moneda extranjera es aquella distinta a la moneda funcional.

Ingreso de dinero.

Fernández (2018) señala que los ingresos como la utilidad están representados por el dinero, se les puede definir como la realización del producto neto de la empresa, también el ingreso es definido como una expresión monetaria de los bienes pertenecientes a la entidad destinadas a la venta, ya sean estas fabricadas por la misma empresa de tratarse de una empresa industrial o compradas de tratarse de una empresa comercial; así mismo, puede tratarse también de la remuneración de un servicio prestado, la definición que alega que los ingresos son resultados de las ventas de mercaderías, resulta pobre y restringida en su definición.

Menciona también que se ha definido a los ingresos como el aumento del activo neto o como una afluencia del activo que resulta de la producción, o de la entrega de mercancías, o de la prestación de algún servicio. Así mismo se menciona que lo que se llega a contabilizar es solo la ganancia que no debería de considerarse el monto bruto o precio de venta recibido en la transacción

Egreso de dinero.

Gómez (2018) menciona que el egreso de efectivo es una acción necesaria para cancelar ciertas obligaciones de las cuentas del pasivo, originadas en la obtención de diversos bienes o también servicios a favor de la empresa; esta

área es muy susceptible a los desfalcos comparándolos con otros activos, debido a que los demás activos tienen que pasar a efectivo para poder ser utilizados, por ello es necesario tener ciertas actividades de control, que respalden el egreso de efectivo y el buen uso del de este, actividades como conciliaciones, arqueos diarios, entre otras actividades.

Arqueo diario.

Según Zans (2016), el arqueo diario de caja chica es una actividad destinada a controlar el fondo fijo, esta actividad se realiza al inicio y término de las operaciones en un periodo de tiempo determinado; se procede con actividades como el conteo de efectivo, revisión de documentación sustentadora del uso del fondo fijo, documentación como comprobantes de pago aceptados por Sunat. Estos deberán cumplir con ciertos requerimientos decretados por la ley y reglamento de comprobantes de pago que estén vigentes a la fecha de ser emitidos y se deja constancia de las acciones en un formato de arqueo de caja

Control de gastos con fondo fijo.

Para Rosales (2016), los fondos fijos de la empresa suelen ser llamada caja chica, esta controla el uso de la representación del dinero, como monedas, billetes, cheques, etcétera; es decir, valores dinerarios en disposición para vigilar las necesidades de las funciones de la empresa, contando siempre con una cantidad razonable para solventar algún imprevisto que se pueda presentar

Romero (2010) agrega que esta cuenta es la encargada de registrar movimientos que experimenta el fondo fijo disponible de caja chica, esta representa el importe del valor nominal que es la cantidad del dinero en efectivo perteneciente a la entidad, esta caja dispone de un importe fijo de dinero que es utilizado para pagos menores al contado.

Cuenta corriente.

Según Romero (2010), la cuenta de bancos es la que reconoce los aumentos y descensos que se da en el efectivo de la sociedad empresarial, depositado en cuentas diversas del sistema financiero; este efectivo de la entidad puede ganar

intereses dependiendo del tiempo de permanencia en la entidad financiera y del monto del mismo, la entidad financiera a su vez también cobra intereses y comisiones por servicios diversos prestados. Esta cuenta es presentada en el balance general como un activo circulante, exceptuando algunas situaciones en la que existen restricciones en cuanto a su disponibilidad y fin.

Paredes (2016) explica que el libro auxiliar de bancos es usado para registrar los movimientos efectuados en la cuenta bancaria, movimientos como giro de cheques, consignaciones, notas de débito, anulación de cheques y notas de crédito.

Por su parte, Rosales (2016) indica que es la agrupación de formas legales de cancelación, que sustituyen el dinero que es simbolizado por saldos disponibles, ya sea en cuentas de cheques o depósitos y que son convertidos en dinero en el momento.

Sumari (2016) agrega que es un registro contable que efectuará una entidad financiera, teniendo como ventaja que se tendrá más dinero a medida que aumenten los clientes y de esta forma puede concederse préstamos a largo plazo.

Según Sumari (2016), la cuenta corriente viene a ser una cuenta abierta que registra los movimientos de dinero con un determinado cliente, en los bancos puede ser una cuenta en la cual se realice depósitos o puedan efectuarse retiros, en cualquier momento y lugar o cuantas veces sea necesario; mayormente estos retiros son efectuados haciendo uso de cheques, para tal operación se le es entregado chequeras al dueño o titular de la cuenta.

La palabra corriente es utilizada por las cuentas, en la cual el dinero tiene un movimiento constante y libre, por lo general estas cuentas no producen intereses. Por su movimiento constante es difícil determinar ciertos intereses que generarían los saldos de las cuentas que cambian diariamente

Otro tipo de cuenta, según Marcuse (2009) es la cuenta de ahorros, esta cuenta es una cuenta pequeña y estable en la que un cliente realiza depósitos previniendo futuros gastos, esta cuenta general mente produce intereses. Esta cuenta se diferencia de la cuenta corriente, porque a esta sólo se le permite un número limitado de movimientos por mes, otra diferencia se encuentra en que a este tipo de cuentas no se les entrega chequeras a los titulares, por lo tanto no

se puede emitir cheques sobre los montos depositados en ella, esta cuenta no tiene vencimiento a diferencia de una cuenta a plazo fijo.

Adanaque (2018) define a una cuenta de ahorros como un producto pasivo, ya que el dinero que en ella se deposita permanecerá sin movimiento y que genera cierta rentabilidad durante un tiempo determinado, esto dependerá del monto ahorrado; los abonos de los intereses pueden ser mensuales, trimestrales o anuales.

Ingreso por depósitos.

Según Bustamante y Jiménez (2011), el ingreso de dinero hacia nuestra cuenta corriente por medio del depósito bancario es una forma de pago al cual muchos clientes acceden al momento de cancelar sus pasivos u obligaciones, sólo deben acercarse a la ventanilla del banco en el cual su vendedor tenga una cuenta corriente e informar a la persona que lo atiende cual es el número de cuenta al cual quieran hacer el depósito, nombre del titular de la cuenta o del institución y monto a depositar.

Ingreso por transferencias.

La rapidez que en estos tiempos ha adoptado la sociedad, el trabajo y la vida, hace valorar el ahorro del tiempo, por eso las entidades financieras están constantemente buscando maneras de agilizar sus procesos, por esto se crearon las transferencias bancarias de un banco a otro, esto con la necesidad de agilizar la gestión financiera de sus clientes y aumentar también la seguridad de sus procesos.

La transferencia interbancaria es una operación en la cual los usuarios de cualquier entidad financiera realizan envíos de dinero de una cuenta a otra de diferente entidad financiera a la suya, es una de las operaciones más usadas ya que esta acción facilita el envío de dinero y lo hace más seguro para los usuarios.

González (2017) menciona que para recibir un ingreso de dinero por transferencia o transferencia interbancaria, el usuario que hará la transferencia necesita identificar al titular de la cuenta que recibirá el dinero y conocer su código de cuenta interbancaria para lograr hacer efectiva la transferencia.

Egresos con cheques.

Para Gaona (2017), el cheque es una orden representada por un documento redactado por un girador a su banco (banco pagador), indicándole que cancele una cantidad de dinero a un tercero (beneficiario); la cancelación se ejecuta con cargo, en este caso a la cuenta corriente que el encargado de pagar tiene en su banco.

Para que el receptor del cheque haga efectivo el cobro del mismo, el beneficiario de este movimiento tiene dos elecciones, presentarse al banco al cual pertenece el cheque para requerir el dinero correspondiente o depositar el cheque a su cuenta corriente, en este caso el banco verificará la disponibilidad del efectivo de la cuenta corriente del emisor y si esta es adecuada, realizará el pago de manera inmediata.

Egresos por transferencias.

Gaona (2017) menciona que el adelanto de los diferentes sistemas financieros y los progresos tecnológicos, permiten el surgimiento de medios de pagos diferentes del efectivo; entre algunos de estos medios se puede nombrar a las tarjetas de débito, tarjetas de crédito y los pagos por transferencia.

Los bancos han desarrollado y promovido el uso de plataformas de banca electrónica, en la cual los clientes hacen uso de sus cuentas para realizar determinados pagos de servicios, así como también pueden realizar transferencias a cuentas del mismo banco; para garantizar lo seguro de estas transacciones, los clientes acceden haciendo uso de una identidad y contraseña secreta facilitadas por el banco.

Conciliaciones bancarias.

Debido a la cantidad de transacciones diarias que una organización pueda tener, se hace necesario comparar los saldos existentes en el registro del libro diario y auxiliar; con el estado del banco, la conciliación bancaria es considerada una comprobación sobre el efectivo.

Gomez (2018) explica que la acción de ajustar en una fecha específica las diferencias entre el efectivo que ha sido presentado en los libros de la empresa y el efectivo existente en los registros del banco, hacen de las conciliaciones un método que compara los registros contables llevados por la empresa y los ajustes o cargos que la entidad bancaria ejecuta sobre la cuenta corriente.

El proceso de conciliación bancaria realizado periódicamente, conlleva a lograr ventajas para la empresa sobre su contabilidad, mejorar constantemente el control de los llamados recursos económicos y contar con información de calidad para realizar la toma de decisiones.

Cuenta de detracciones.

Es una cuenta, creada en el banco de la nación a nombre de proveedores que prestan un servicio o venden un bien; la persona que adquiere el bien o recibe el servicio afecto al sistema de detracciones, está obligado a detraer o restar un porcentaje del precio de venta o servicio prestado y depositar este en la cuenta mencionada, con la intención de que sean generados saldos para el pago de impuestos o morosidades tributarias, anticipos y pagos a cuenta pagos a ESSALUD y ONP.

Sunat (2019) establece que estos fondos son administrados y recaudados, pero no todas las operaciones serán sometidas al descuento, ni todas serán sometidas al mismo porcentaje; para esto existe una escala de productos y porcentajes reguladores, es así que cuando los montos destinados a cubrir ciertas obligaciones no son agotados, cumplido el plazo señalado por la norma el titular, se podrá hacer libre disposición de ellos.

Otra definición del sistema de detracciones indica que se trata de un régimen creado por el estado con el fin de pagar por adelantado el IGV, aumentar la base tributaria, afianzar una mayor recaudación y prevenir la evasión de impuestos; sin embargo, este concepto no es del todo acertado ya que se afecta al sistema financiero y económico de las sociedades afectos a detracciones, de manera que evita tomar en cuenta la cantidad real del impuesto que el cancelador pagaría.

Sobre esto, Carranza y Cornejo (2018) opinan que este sistema de recaudación es defectuoso, etiquetándolo de ahorro forzado para pagar exclusivamente impuestos a la Sunat.

Cobro de facturas por servicio.

Para Marcuse (2009), las ventas realizadas por una entidad comercial efectuadas con pagos diferidos originan los cobros; estas son documentadas haciendo uso de letras, pagares, facturas o mediante el registro contable de cuentas por cobrar; en muchos países es más conveniente documentar dichas ventas para proteger los intereses del vendedor o acreedor, haciendo más fácil una acción legal si fuera necesaria; la acción del cobro de la factura genera un porcentaje del monto de la factura a ser detruido en algunos casos por los clientes.

Depósito de la detracción.

La palabra detracción deriva del verbo detraer que una acción similar a sustraer, restar, desviar o apartar; consiste en un descuento realizado por una persona o compañía, que ejecuta la compra de un bien o solicita la prestación de un servicio; esta detracción sólo se efectuará si tales prestaciones o ventas se encuentran comprendidos en el sistema de detracción de la Sunat.

Para este descuento es aplicado un porcentaje (%) previamente normado por el tipo del bien adquirido o tipo de servicio realizado, se considera también como base el precio del proveedor, extrayéndose el monto porcentual establecido para luego ser depositado en el banco de la nación.

El beneficiario del servicio comunicará a la SUNAT esta situación, de esta forma se efectuará la apertura de dicha cuenta; para efectuar el depósito por detracción se pueden utilizar dos medios, el pago realizado por internet y el pago realizado en las diversas agencias habilitadas del banco de la nación.

Para acceder al pago de detracciones por servicios o bienes adquiridos a través del internet, se accederá a la opción Sunat, operaciones en línea, encontrar la opción que permita el pago de detracciones, e ingresar la

información solicitada, este sistema permitirá hacer pagos en forma individual o masiva, el total del importe se debe cancelar en una sola transacción bancaria.

Este medio de cancelación se efectuara en forma presencial, se le proporcionar al banco de la nación el número que corresponde al pago de la detracción (NPD), se ara la cancelación en efectivo, haciendo uso de cheque del banco de la nación, cheque de gerencia de otras empresas, o mediante transferencia de fondos de otra cuenta del banco de la nación.

Esto se realizará también asiendo el uso de una única transacción bancaria, el banco de la nación ara entrega de un formulario 1669 llamado boleta de pago NPD en el cual se colocara datos pre establecidos como la fecha de pago, el importe depositado, numero de operación, entre otros; de no existir una causa de rechazo, se generará la constancia que acredite el depósito de la detracción; las unidades monetarias existentes en esta cuenta serán usadas únicamente para el pago de tributos que tenga pendiente dicho proveedor con el fisco.

Auto detracción.

Carranza y Cornejo (2018) señalan que la auto detracción se da cuando el solicitante de la prestación o comprador de un bien, hace el pago íntegro del total de la factura sin hacer un descuento previo normado por ley; en este caso para cumplir con la ley el proveedor realiza la auto detracción, haciendo el depósito porcentual en su cuenta del banco de la nación, esta acción no incurre en infracción siempre que se respeten los plazos que previamente se han establecidos de acuerdo a ley. Es importante que en la constancia de ingreso del depósito sean colocados correctamente los datos del proveedor y adquiriente, para que el mismo pueda hacer uso del crédito fiscal.

Operaciones sujetas a detracción.

Sunat (2019) recalca que es necesario mencionar las múltiples operaciones que una empresa pueda realizar, ya que estas operaciones estarán sujetas a la detracción, la transacción de inmuebles, de bienes, prestación de servicios y traslado de bienes que no se hayan originado por una venta entre otras; en la resolución de superintendencia N^a 183-2004/SUNAT y las normas modificatorias

se indica el conjunto de bienes y servicios que son afectos a la detracción los cuales se detallan en el anexo N° 1,2,3 de la resolución mencionada.

Al tratarse en este caso de una empresa de prestación de servicios hará referencia al anexo N° 3 de la resolución de superintendencia mencionada anteriormente, esta se refiere a la prestación de servicios, siempre que la transacción tenga un monto superior a 700 soles.

Uso en pago de tributos.

Lo importante de la detracción es que parte del monto correspondiente al pago de una transacción, destinado para el pago únicamente de deudas tributarias; los fondos de esta cuenta sólo serán utilizadas por el titular de la cuenta para el pago de multas, pagos a cuenta de algunos tributos, como intereses generados por el pago de las mismas, así como las aportaciones a ESSALUD y a la ONP. Con el importe en la cuenta de detracciones se puede realizar entre otros los pagos de los siguientes conceptos:

- a) IGV por cuenta propia
- b) Impuesto a la renta de cuenta propia
- c) Retención de rentas de 5ª categoría
- d) Impuesto selectivo al consumo
- e) Retenciones efectuadas por tratarse de agente de retención
- f) Percepciones efectuadas en función del régimen de percepciones del IGV, en calidad de agente de retención
- g) Derechos aduaneros
- h) IGV e ISC que es gravada por la importación de productos

Sunat (2019) aclara que de no agotarse el monto depositado en la cuenta de detracciones, el titular de esta puede solicitar la liberación del monto restante, cumpliendo claro requisitos estipulados; cabe señalar que este fondo no se podrá utilizar para el pago de obligaciones de terceros.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de Investigación.

La metodología investigativa utilizada, denotan que tiene un enfoque cuantitativo; sobre esto Hernández, .Fernández y Baptista (2014) señalan que este tipo de enfoque usa la recolección de datos para probar una hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías en un grupo de personas.

El presente informe de investigación hizo uso del cuestionario aplicado dentro de una muestra seleccionada; seguidamente estos datos fueron procesados y analizados, haciendo una comprobación de la hipótesis planteada.

Así mismo, el tipo de investigación es correlacional; así lo explican Hernández et al. (2014), permite conocer el grado de relación que existe entre las variables control de cuentas por cobrar y el disponible de la empresa, cuantificándolos y posteriormente analizando sus resultados.

3.1.2. Diseño de Investigación.

El diseño es no experimental, porque se realizó sin la manipulación de los datos, es decir que sólo se observó el fenómeno en su forma natural; Hernández et al. (2014) agregan que este diseño de investigación es sistemático y empírico en la que las variables independientes no se manipulan porque ya han sucedido.

3.2. Variables y operacionalización

La explicación de las variables como definición porcentual, definición operacional, indicadores y escala de medición se encuentran en el anexo 3; a continuación se mencionan las variables que se estudiaron:

Variable 1: Control de las cuentas por cobrar

Variable 2: Disponible

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población.

Según Hernández et al. (2014), la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones; en este caso la población investigada son las empresas que se encuentran en el distrito de Ate – Vitarte, pertenecientes al rubro de venta de vehículos menores.

En cuanto a los detalles de selección utilizados, estos se basaron en un criterio de inclusión de conocimiento de los colaboradores sobre el proceso administrativo y contable; excluyéndose entonces a los trabajadores de las otras áreas.

3.3.2 Muestra.

La muestra de la investigación estuvo constituida por los trabajadores que realizan la función de administradores o contadores dentro de la empresa, debido a su conocimiento sobre los temas referentes a cuentas por cobrar y el disponible de la empresa Controltemp S.A.C.

Según Hernández et al. (2014), la muestra es un subgrupo de la población o universo de interés, sobre el cual se recolectan datos; la muestra tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, asegurándose la representatividad de la población.

3.3.3 Muestreo.

Según Hernández et al. (2014), muestreo viene a ser el acto de “seleccionar un subconjunto de un conjunto mayor, universo o población de interés para recolectar datos a fin de responder a un planteamiento de un problema de investigación”.

Para el presente trabajo de investigación se utilizó un muestreo no probabilístico, debido a que se consideró usar una muestra censal de los trabajadores considerados según el criterio de inclusión y exclusión.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnica.

La técnica utilizada para el desarrollo de la investigación fue la encuesta, el cual se traduce en un procedimiento de intervención para extraer información de la muestra con referencia al tema investigado; López y Fachelli (2015) señalan que se trata de una recopilación de información, realizado a un determinado grupo de personas con un conocimiento en común, para luego analizar respuesta sus respuestas de acuerdo a las preguntas.

3.4.3 Instrumento.

El instrumento usado como una herramienta para la obtención de información que se requiere, fue el cuestionario; silva (2016) sugiere que para utilizar un instrumento se necesita previamente conocer sus características, ventajas y desventajas.

Tabla 1

Técnica e instrumento de recolección de datos

Variables	Técnica	Instrumento
Control de cuentas por cobrar	Encuesta	Cuestionario
Disponible	Encuesta	Cuestionario

Fuente: Elaboración propia

Silva (2016) señala que se denomina cuestionario al tipo de formulario a ser utilizado con los encuestados, con la finalidad de obtener información relevante a la investigación; esto se hizo con la ayuda de la población o muestra elegida, la información obtenida básicamente es sobre las opiniones, o actitudes de los encuestados.

El cuestionario fue diseñado especialmente para la investigación y partió de la elaboración de 20 preguntas, distribuidas de la siguiente manera: 8 preguntas para medición de la primera variable (de cuentas por cobrar) y 12 preguntas para

la segunda variable (disponible); los niveles de respuesta del instrumento fueron establecidos por medio de una escala tipo Likert (ver tabla 2).

Silva (2016) explica que la escala de Likert es un conjunto de ítems que sirve para recolectar información en una determinada muestra, dando la facilidad al participante de elegir entre categorías de acuerdo a su percepción de algún tema en específico.

Tabla 2

Escala de Likert

TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDIFERENTE	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
1	2	3	4	5

3.4.4 Validación.

El concepto de validación se encuentra más ligado a un requisito que debe cumplir el cuestionario que cumple la función de instrumento investigativo; este procedimiento tiene la finalidad de medir si este cumple con los fines para lo cual se diseñó; este procedimiento se realizó a través del juicio de jueces expertos.

Este medio de prueba consiste en la opinión calificada e informada de profesionales con trayectoria en una determinada materia, estos profesionales son a su vez calificados como expertos por otros profesionales; el veredicto consiste en la información, valoración y juicio que estos validadores pueden otorgar. (Escobar, Pérez, Cuervo y Martínez, 2008)

El cuestionario empleado en la investigación fue revisado y evaluado por tres profesionales con trayectoria en el tema; la calificación de cada experto puede revisarse en el anexo 5, los profesionales calificados como expertos fueron los siguientes:

- Vásquez Villanueva Carlos Alberto
- Espinoza Gamboa Ericka Nelly
- Espinoza cruz Manuel Alberto

3.4.5 Confiabilidad.

Este requisito instrumental es un proceso que se realizó con la finalidad de comprobar la eficacia del cuestionario, comprendido por 20 ítems; se realizó a través de la prueba de Alpha de Crombach y la determinación se dio a través de su coeficiente; el resultado indicó se evaluó en base a los parámetros mostrados en la tabla 3.

Tabla 3

Interpretación de los resultados del alfa de Cronbach

Resultados	Nivel de Confiabilidad
Coeficiente alfa > 0.9	Es excelente
Coeficiente alfa > 0.8	Es bueno
Coeficiente alfa > 0.7	Es aceptable
Coeficiente alfa > 0.6	Es cuestionable
Coeficiente alfa > 0.5	Es pobre
Coeficiente alfa < 0.5	Es inaceptable

Fuente Elaboración Propia

La prueba correspondiente para la medición de la confiabilidad, se realizó en 32 trabajadores (ver tabla 4).

Tabla 4

Instrumento validado para realizar el alfa de Cronbach

Casos	N	%
Válido	30	82,0
Excluido	2	19,8
Total	32	100,0

Fuente: SPSS versión 24

Tabla 5

Resultados del Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Nº Ítems
0,82	20

Fuente: SPSS versión 24

El resultado obtenido de la prueba de Alpha de Cronbach fue de 82.0 %, el cual indica que el nivel de confiabilidad del cuestionario es bueno para su aplicación.

3.5. Procedimientos

Los procedimientos efectuados para la realización de la investigación fueron los siguientes:

- **Introducción.-** En la introducción se dio a conocer de forma general el planteamiento de la investigación; lo que sirvió para alinear la realidad problemática, objetivos e hipótesis investigativas.
- **Marco teórico.-** Se plasman teorías de los supuestos relacionadas a la investigación.
- **Metodología.-** En esta parte de la investigación se determinó el tipo de investigación, el diseño, técnicas e instrumentos para la recolección de datos, se determinó la población y muestra donde se aplicó el instrumento y los aspectos éticos.
- **Resultados.-** Se analizaron los resultados obtenidos una vez aplicado el instrumento en la muestra.
- **Discusión.-** Se realizaron comparaciones de los resultados frente a otras investigaciones de similar contenido.
- **Conclusión.-** Se plasmaron los resultados finales de la investigación respecto al planteamiento de la hipótesis general y específica.
- **Recomendación.-** Se realizaron recomendaciones a la empresa, en base a lo encontrado en el análisis de los resultados.

3.6. Método de análisis de datos

Los datos que fueron recopilados, se trasladaron a un paquete estadístico para su procesamiento respectivo, el cual consistió en la comprobación del supuesto de normalidad; de esa manera se pudo establecer la prueba de correlación correspondiente, apoyándose en el uso del programa estadístico SPSS versión 24.

3.7. Aspectos éticos

La investigación se desarrolló considerando todos los lineamientos establecidos por la Universidad César Vallejo, respetando la confidencialidad de identidad de los encuestados; así mismo, se garantiza la veracidad de los datos y del contenido genuino del informe.

IV. RESULTADOS

4.1 Relación de control de Cuentas por cobrar y el Disponible

4.1.1 Prueba de normalidad de Cuentas por cobrar y el Disponible.

Tabla 6

Resultados de la prueba de normalidad por variable

Variabales	Sig.	Shapiro Wilk gl
Control de Cuentas por cobrar	<0.010	32
Disponible	0.056	32

Las variables investigativas Cuentas por cobrar y el Disponible presentan distinto comportamiento en sus datos con relación a la normalidad (ver tabla 6); en tal sentido, el análisis de correlación correspondiente es la prueba no paramétrica de Spearman.

4.1.2 Correlación de Control de Cuentas por Cobrar y el Disponible.

Se plantea la siguiente hipótesis estadística:

Regla de Decisión:

Si el *Sig.* \leq 0.05, se rechaza la hipótesis nula

Si el *Sig.* $>$ 0.05, no se rechaza la hipótesis nula.

Prueba de Hipótesis:

H₀: No existe relación significativa entre Cuentas *por cobrar* y Disponible

H₁: Existe relación significativa entre Cuentas por cobrar y Disponible.

Tabla 7

Resultados de la prueba de correlación de Spearman para Cuentas por cobrar y el Disponible.

variables	Valor sig	Disponible Coeficiente Rho Spearman	N
Cuentas por cobrar	0,000	61.8%**	32

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

Interpretación:

La tabla 7 muestra los resultados del análisis de correlación entre la cuentas cobrar y el disponible; se obtuvo un *sig.* Para la correlación de 0.000, lo que llevó aceptar la hipótesis alterna (H_1), la cual indicó que existe una correlación significativa entre las variables analizadas. Por otro lado, el coeficiente de Spearman ($Rho=0.618$) indicó que el tipo de correlación es positiva o directamente proporcional, es decir que cuanto más adecuado sea el proceso de cuentas por cobrar, mayor será el control del disponible dentro de la empresa; del mismo modo, el coeficiente indica que esta relación se da en un nivel entre moderada y fuerte.

4.2 Relación de Políticas de Crédito y el Disponible

4.2.1 Prueba de Normalidad de Políticas de Crédito y el Disponible.

Tabla 8

Resultados de la prueba de normalidad por variable

Variables	Sig.	Shapiro Wilk gl
Políticas de Crédito	0.018	32
Disponible	0.056	32

La dimensión 1 denominada *Políticas de crédito y Disponible* presentan distinto comportamiento en sus datos con relación a la normalidad (ver tabla 8); en tal sentido, el análisis de correlación correspondiente es la prueba no paramétrica de Spearman, para ello se plantea la siguiente hipótesis estadística:

4.2.2 Correlación de Políticas de Crédito y el Disponible.

Tabla 9

Resultados de la Prueba de correlación de Spearman para políticas de crédito y el Disponible

Variables	Valor Sig	Rho de Spearman	N
Políticas de Crédito	0,000	51.9%**	32

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

Regla de Decisión:

Si el Sig. ≤ 0.05 , se rechaza la hipótesis nula

Si el Sig. > 0.05 , no se rechaza la hipótesis nula.

Prueba de Hipótesis:

H₀: No existe relación significativa entre la dimensión Políticas de crédito y Disponible

H₁: Existe relación significativa entre la dimensión Políticas de Crédito y Disponible.

Interpretación:

La tabla 9 muestra los resultados del análisis de correlación entre la dimensión *Políticas de crédito y el Disponible*; se obtuvo un sig. Para la correlación de 0.002, lo que llevó aceptar la hipótesis alterna (H₁), la cual indicó

que existe una correlación significativa entre las variables analizadas. Por otro lado, el coeficiente de Spearman ($Rho=0.519$) indicó que el tipo de correlación es positiva o directamente proporcional, es decir que cuanto más adecuado mejor se apliquen las Políticas de crédito, será mejor el control del Disponible dentro de la empresa; del mismo modo, el coeficiente indica que esta relación se da en un nivel entre moderada y fuerte.

4.3 Relación de Políticas de Cobranza y el Disponible

4.3.1 Prueba de Normalidad de Políticas de Cobranza y el Disponible.

Tabla 10

Resultados de la prueba de normalidad por variable

Variables	Sig.	Shapiro Wilk gl
Políticas de cobranza	<0.010	32
Disponible	0.056	32

La dimensión *Políticas de cobranza* y *Disponible* presentan distinto comportamiento en sus datos con relación a la normalidad (ver tabla 10), en tal sentido el análisis de correlación correspondiente es la prueba no paramétrica de Spearman, para ello se plantea la siguiente hipótesis estadística:

4.3.2 Correlación de Políticas de Cobranza y el Disponible.

Tabla 10

Resultados de la Prueba de correlación de Spearman para Políticas de cobranza y el Disponible

Variables	Valor Sig	Rho de Spearman	N
Políticas de Cobranza	0,222	22.2%	32

Regla de Decisión:

Si el Sig. ≤ 0.05 , se rechaza la hipótesis nula

Si el Sig. > 0.05 , no se rechaza la hipótesis nula.

Prueba de Hipótesis:

H₀: No existe relación significativa entre *Políticas de cobranza* y *Disponible*

H₁: Existe relación significativa entre *Políticas de cobranza* y *Disponible*.

Interpretación:

La tabla 11 muestra los resultados del análisis de correlación entre las Políticas de cobranza y el disponible; se obtuvo un sig. Para la correlación de 0.222, lo que llevó aceptar la hipótesis nula (H₀), la cual indicó que no existe una correlación significativa entre las variables analizadas. Por otro lado, el coeficiente de Spearman (Rho=0.222) confirma el resultado del valor sig., mostrando un nivel débil de la relación.

4.4 Relación de Morosidad y el Disponible

4.4.1 Prueba de Normalidad de Morosidad y el Disponible.

Tabla 11

Resultados de la prueba de normalidad por variable

Variables	Sig.	Shapiro Wilk gl
Morosidad	0.100	32
Disponible	0.056	32

La dimensión *Morosidad* y *Disponible* presentan el mismo comportamiento en sus datos con relación a la normalidad (ver tabla 12), en tal sentido el análisis de correlación correspondiente es la prueba de Pearson, para ello se plantea la siguiente hipótesis estadística:

4.4.2 Correlación de Morosidad y el Disponible

Tabla 12

Resultados de la Prueba de correlación de Spearman para Morosidad y Disponible.

Variables	Disponible		
	Valor Sig	Rho Pearson	N
Morosidad	0,066	32.9%	32

Regla de Decisión:

Si el Sig. ≤ 0.05 , se rechaza la hipótesis nula

Si el Sig. > 0.05 , no se rechaza la hipótesis nula.

Prueba de Hipótesis:

H₀: No existe relación significativa entre *Morosidad* y *Disponible*

H₁: Existe relación significativa entre *Morosidad* y *Disponible*.

Interpretación:

La tabla 13 muestra los resultados del análisis de correlación entre la *morosidad* y el *disponible*; se obtuvo un sig. Para la correlación de 0.066, lo que llevó aceptar la hipótesis nula (H₀), la cual indicó que no existe una correlación significativa entre las variables analizadas. Del mismo modo, el coeficiente de Pearson (0.329) confirma el resultado del valor sig., indicando el nivel débil de la relación entre variables.

V. DISCUSIÓN

5.1 Discusión para la hipótesis general

La correlación positiva o directamente proporcional que existe entre las variables cuentas por cobrar y el disponible, cuenta con una correlación de $0.000 \leq 0.05$, lo que llevó a aceptar la hipótesis alterna (H_1), la cual indica que existe una correlación positiva o directamente proporcional entre las variables analizadas.

El coeficiente de Spearman $Rho = 61.8\%$ indica que el tipo de correlación es moderada fuerte, esto confirma que al tener un adecuado control de las cuentas por cobrar se mejora en la obtención del disponible, esto permite a la empresa mantener el proceso productivo y cumplir con las obligaciones a corto plazo.

Sin un manejo adecuado del disponible no puede haber empresa, al respecto Tirado (2015) en la tesis "Las Políticas De Crédito Y Cobranzas Y Su Incidencia En La Liquidez De La Fábrica De Calzado Fadicalza del Ecuador" reafirma que un adecuado control en las cuentas por cobrar, reducirá la posibilidad de convertir estas en incobrables; por tal razón es importante que la empresa gestione sus cuentas por cobrar en el corto tiempo para que pueda obtener liquidez y seguir operando.

La empresa debe contar con los documentos sustentatorios para asegurar el cobro de la deuda; por otro lado Bacerra, Biamonete y Palacios (2017) en la tesis "Cuentas por Cobrar y Su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Ademinsa S.A.C", ratifican que las cuentas por cobrar están directamente relacionadas con el disponible que pueda tener una empresa, ya que a mayor recaudación de ingresos el capital de una empresa se incrementa y así esta puede cumplir con sus obligaciones, no obstante se hace necesario hacer un uso adecuado del dinero.

5.2 Discusión para la primera hipótesis específica

En la relación existente entre las dimensiones Políticas de crédito y el Disponible, los resultados mostraron que existe un valor sig. de $0.002 \leq 0.05$; al ser este resultado menor que 0.05, se acepta la hipótesis alterna (H_1), la cual indica que existe una relación significativa entre las dos variables analizadas.

Por otro lado, el coeficiente de Spearman $Rho=51.9\%$ indicó que el tipo de correlación es positiva o directamente proporcional, lo que evidencia que las políticas de crédito se relacionan con el disponible, debido a que estas permiten la salida de mercadería.

Dado que la empresa en estudio está cumpliendo los procesos de evaluación, condiciones crediticias y garantías para otorgar un crédito al cliente, al cumplir dicho proceso de manera correcta se mejora el ingreso del disponible a la empresa; una inadecuada implementación o el incumpliendo de las políticas de crédito, podría generar pérdidas monetarias que afecten el capital de trabajo de una entidad, tal como afirma Soria (2007) en el libro titulado “Gestión Financiera”, es importante que las empresas establezcan políticas antes de otorgar un crédito a un cliente, lo que disminuye considerablemente la morosidad, agrega también que el incumplimiento de las políticas de crédito en una empresa, inciden negativamente en la obtención de la liquidez.

5.3 Discusión para la segunda hipótesis específica

Del análisis de la relación existente entre las dimensiones Políticas de cobranza y el disponible, se obtuvo que existe una significancia de 0.222 aceptándose la hipótesis nula (H_0), la cual mostró que no existe una correlación significativa entre las variables analizadas.

Por otro lado, el coeficiente de Spearman $Rho=22.2\%$ confirma el resultado del valor de significancia mostrando un nivel débil de la relación, lo que quiere decir que la empresa en estudio no está cumpliendo con los procesos de cobranza dadas por la gerencia, indica también que la falta de disponible en la empresa pueda deberse a este incumplimiento; esto sucede en su gran mayoría por que los vendedores sólo se dedican a vender los productos ofrecidos por la empresa, debido a que ganan una comisión por el volumen de ventas que realizan mensualmente por lo que no hacen seguimientos apropiados.

Esto afecta significativamente la obtención inmediata del disponible de la empresa; el área de créditos y cobranzas debe realizar un trabajo efectivo para que la empresa no caiga en una cartera pesada o en la morosidad de sus clientes; al respecto Honrgren, Horrison y Oliver (2010) afirman que las compañías deben implementar mecanismos para gestionar los cobros de manera eficiente y contar

con efectivo en el corto plazo; las estrategias de cobro a aplicar serán diferentes para cada cliente, dependiendo el monto de deuda que tengan.

Las situaciones económicas de cada cliente son distintas, por ese motivo los procedimientos de cobranzas deben ser aplicados con mayor severidad en algunas ocasiones; los resultados no serán los esperados si las estrategias no son cumplidas con responsabilidad.

5.4 Discusión para la Tercera Hipótesis Específica- Morosidad y el Disponible.

Para la determinación la relación existente entre las dimensiones morosidad y el disponible, se obtuvo un nivel de significancia de $0.066 > 0.05$, el cual indica que no existe una correlación significativa entre las variables analizadas, aceptando de esta forma la hipótesis nula (H_0).

Del mismo modo, el coeficiente de Pearson $Rho=32.9\%$ confirma el resultado del valor de significancia, indicando a su vez el nivel débil de la relación entre las variables; se deduce así que en la empresa no se realiza un seguimiento adecuado de las letras protestadas y de las facturas vencidas para medir la morosidad del cliente, afectando así el disponible de la empresa.

La morosidad generada en la empresa se da por la impuntualidad o retraso en el cobro de las facturas pendientes, debido a que no se realiza un seguimiento oportuno de las cuentas teniendo facturas vencidas y letras protestadas; en estos casos se debe realizar el cobro de la deuda mediante acciones legales o contratar agencias bancarias para que se encarguen de cobrar, en algunos casos no se realiza estas acciones por seguir manteniendo la relación comercial con el cliente.

Otro problema es el área de créditos y cobranza, aquí no se toman registros adecuados de las letras por cobranza libre protestadas, esta acción sirve para registrar antecedentes del cliente en la modalidad de letras protestadas. Al no hacer seguimiento de las deudas, el cliente de inmediato hace otros pedidos que paga al contado, esto se podría evitar si se llevara un orden adecuado de las facturas más antiguas de deuda; como menciona Arana (2017) en la tesis "la morosidad de las cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa corporación Green

Valley SAC. – Trujillo 2017 concluye que la mayoría de los clientes cancelan sus cuentas en un plazo mayor a los 60 o 90 días cayendo en morosidad.

En un análisis de ratios que realizó la empresa de sus activos corrientes, obtuvo que por cada 1 sol que debe la empresa, esta tiene 0.74 para responder a sus activos, lo que la califica de insolvente por la incapacidad de hacer frente a sus deudas a corto plazo; por otro lado, el periodo promedio de cobro es de 114 días teniendo una demora significativa en sus cuentas por cobrar.

Así mismo del total de sus cuentas por cobrar, el 44% corresponde a la cartera vencida entre 1 y 60 días; esta morosidad hace que la empresa incurra en gastos y la rentabilidad disminuya, considerándose como mora crítica. Por ello es importante que una empresa aplique sus cobranzas adecuadas para el cumplimiento con proveedores, personal, entre otros.

VI. CONCLUSIONES

Primera.- Existe una relación significativa entre las variables control de cuentas por cobrar y el disponible; esta relación es moderada fuerte y se explica con un porcentaje de 61.8%, es decir que mientras mejor sea el control de las cuentas por cobrar, el disponible de la empresa se incrementará y se podrá cumplir con los compromisos a corto plazo, el cual servirá como capital de trabajo para seguir con el proceso productivo, evitando caer en falta de liquidez y el tener que pedir financiamientos a entidades bancarias.

Segunda.- Existe una relación significativa entre las variables políticas de crédito y el disponible; esta relación es moderada o fuerte, se explica con un porcentaje de 51.9%, es decir que mientras mejor se apliquen las políticas de crédito en la empresa mejor será la obtención del disponible, esto porque las políticas de crédito determinan la salida de mercadería; las normas crediticias deben estar bien establecidas para cumplir con el proceso de evaluación completa al cliente antes de otorgar un crédito, ya que la exigencia de que el cliente sea un buen pagador de sus cuentas es mayor cuando se otorga un crédito.

Tercera.- No existe una relación significativa entre las variables de políticas de cobranza y disponible; muestra un nivel débil de la relación, se explica con un porcentaje de 22.2%, es decir que la empresa no está siguiendo el procedimiento de cobro de las facturas pendientes, afectando así el ingreso del efectivo en el corto plazo.

Cuarta.- No existe una relación significativa entre las variables de morosidad y el disponible, además muestra un nivel débil de la relación con un porcentaje de 32.9%, es decir que no realiza un adecuado control de las letras protestadas ni un adecuado cobro de las facturas vencidas, lo cual influye negativamente en la obtención del disponible.

VII. RECOMENDACIONES

Después del respectivo análisis de los resultados se recomienda a la administración de la empresa Controltemp SAC lo siguiente:

1. Realizar un uso adecuado del disponible de la empresa, controlando tanto los ingresos como las salidas del efectivo, esto para evitar posibles riesgos como la falta de liquidez que no permita a la empresa cancelar sus obligaciones a corto y mediano plazo.
2. Es necesario seguir las políticas de crédito y políticas de cobranza establecidas por la empresa, solo de esta manera tendremos una mayor certeza de que el cliente al cual otorgamos un crédito, cumplirá con cancelar su factura en el tiempo estipulado, evitando así en lo posible problemas de clientes morosos.
3. Aplicar correctamente los procedimientos de cobranzas, tales como llamadas telefónicas a los clientes recordándoles las deudas con la empresa, envíos de estados de cuenta, entre otros procedimientos; con esto se mejorará la gestión del departamento de créditos y cobranzas, dando como resultado la obtención del efectivo para poder adquirir mercadería necesaria para la empresa y continuar de forma efectiva con las operaciones de la misma.
4. Es importante mejorar la contabilización de facturas vencidas y letras protestadas, de tal manera que se dé un buen seguimiento a estas facturas para recuperar así el efectivo pendiente de cobro; se deberá también realizar un registro de estos clientes morosos y tener en cuenta estos registros en futuras ventas, ya que tener clientes morosos incide negativamente en el disponible de la empresa.

REFERENCIAS

- Arana, J.(20179. “*La morosidad de las cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa corporación Green valle s.a.c. – Trujillo 2017* (Tesis De Licenciatura) Universidad Peruana Del Norte Recuperado de: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13515/Arana%20Mera%20Jacklyn%20Milagritos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Clyde, P y Román, L y Shipper, K y Francis y Avolio, A. (2013). *Contabilidad financiera una introducción a conceptos, métodos y usos*. Buenos aires: Centrum
- Guajardo, G y Andrade. (2014) *Contabilidad Financiera*. México: Mc Graw Hill Educación
- Cabrerizo, M (2013). *Gestión económica y financiera de la empresa*. España: Marcombo S.A
- Ruiz, R y Corral, M (2014). *Complementos de gestión financiera planificación y valoración*. España: Síntesis S.A
- Lawrence, J y Chad, J. (2012). *Principios de Administración financiera*. México: Pearson Educación
- Gómez, A y Agapito, R (2016). *Análisis Tributario De Los Principales Estados Financieros*, Perú: Gaceta Jurídica S.A
- Culquicondor, 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* (Tesis de Licenciatura) Universidad Nacional de Piura, Perú. Recuperado de <file:///C:/Users/ACER/Desktop/tesis%20nacionales/CON-CUL-NEI-2018.pdf>
- Torres, G y Quiñonez, G (2018) *impacto de la gestión de cuentas por cobrar, en la liquidez de la empresa agraria cafetalera chanchamayo highland coffee s.a.c., ubicado en el departamento de Junín, año 2018* (Tesis de Licenciatura) Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Perú .Recuperado de

<file:///C:/Users/ACER/Desktop/tesis%20nacionales/CUENTA%20COBRAR%20%20TESIS-ORIGINAL.pdf>

Gonzales, E y 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* (Tesis de Licenciatura) Universidad Peruana Unión, Perú. Recuperado de <file:///C:/Users/ACER/Desktop/tesis%20nacionales/Esmina Tesis bachiller 2016.pdf>

Ramírez, K. (2019) *Control interno de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de CAS Warmitech, Huallaga, año 2015* (Tesis de Licenciatura) Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de <file:///C:/Users/ACER/Desktop/tesis%20nacionales/Ram%C3%ADrez LCK.pdf>

Cunnin, M (2017) *análisis a la gestión de cuentas por cobrar de la empresa "Deco hogar" s.a. en el periodo fiscal 2015-2016* (Tesis de Licenciatura) Universidad Católica De Cuenca. Recuperado de [file:///C:/Users/ACER/Desktop/tesis%20nacionales/TRABAJO-DE-TITULACI%C3%93N-ING.-EN-CONTABILIDAD-Y-AUDITOR%C3%8DA%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/ACER/Desktop/tesis%20nacionales/TRABAJO-DE-TITULACI%C3%93N-ING.-EN-CONTABILIDAD-Y-AUDITOR%C3%8DA%20(1).pdf)

Ortiz L, Nolasco N, Carancho I. (2018). *Las Cuentas por cobrar en una Empresa de Servicios*, Artículo Científico Recuperado de: <http://espirtuemprededortes.com/index.php/revista/article/view/189/205>

Palacios, M Y Saavedra, M (2016) *Los secretos de las Finanzas Aplicadas por los Emprendedores en el Perú*. KREIM

Tirado, M. (2015). *Las Políticas De Crédito Y Cobranzas Y Su Incidencia En La Liquidez De La Fábrica De Calzado Fadicalza*. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Trabajo de grado para la obtención del título de Economista. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador.

Becerra, L., Biamonte, C., Palacios, E. (2017) *Cuentas por Cobrar y Su Incidencia en la Liquidez de la Empresa "Ademinsa S.A.C* (tesis de licenciatura)

universidad peruana de las américas Recuperado de:
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/103/ADEMinsa%20S.A%20%201.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Soria, J. (2007). *Gestión Financiera*. Lima: Lima Centro de Especialización en Contabilidad y Finanzas E.I.R.L.

Suarez, V. (2018). *Diseño de un Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas para Disminuir la Cartera Vencida de la Empresa Mueblerías Palito S.A., Periodo 2017- 2018*. Disponible en: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/34737>

Horngrén, C., Horison, W., & Oliver, S. (2010). *Contabilidad*. México: Pearson Educación.

Gonzales J, Vas R. (2005). *La morosidad; un acuciante problema financiero de nuestros días Brasil: Recuperado de* http://www.aeca1.org/pub/on_line/comunicaciones_xvcongresoaecca/cd/111b.pdf.

Merino E, Muñoz J, Peralta E. (2017). *Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez del centro educativo privado “Luis e. Galván” e.i.r.l (Tesis de Licenciatura) Universidad Peruana de las Américas* Disponible en: <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/123/LAS%20CUENTAS%20POR%20COBRAR%20Y%20SU%20INCIDENCIA%20EN%20LA%20LIQUIDEZ%20DEL%20CENTRO%20EDUCATIVO%20PRIVADO%20E2%80%9CLUIS%20E.%20GALV%20C3%81N%20E2%80%9D%20E.I.R.L..pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Adanaque, S (2018). *Cultura financiera para mejorar la capacidad de ahorro en caja Piura agencia Jaén 2017* (tesis posgrado) Universidad señor de Sipan, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5290/Adanaqu%C3%A9%20Fern%C3%A1ndez%20Sheylla%20Geraldine.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Barandiran, R (2008). *Diccionario de términos financieros*. México D.F, México: Pamed Corporativo, S.A.

- Bustamante, F Y Jiménez, D (2011). Evaluación del uso de internet en los servicios bancarios básicos por parte de las personas naturales (tesis posgrado) Universidad católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. Recuperado de: <http://192.188.52.94/bitstream/3317/1675/1/T-UCSG-PRE-ECO-ADM-74.pdf>
- Carranza, D y Cornejo, J (2018). *El sistema de detracciones y su impacto tributario y financiero en las MYPES del sector transporte de carga en Lima-Perú* (tesis posgrado) Universidad peruana de ciencias aplicadas, Perú. Recuperado de: https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/624892/carranza_da.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Gaona, G (2017). *Impacto de la implementación del sistema de pagos electrónicos en la competitividad del sistema financiero del Paraguay periodo: 2014-2015* (tesis maestría) Universidad nacional de asunción, Paraguay. Recuperado de: https://www.eco.una.py/eco/postgrado/tesis/2017/Tesis_Final_Gaona_21-04-17.pdf
- Gómez, S (2018). *El sistema de control interno de cuentas por pagar comerciales y su influencia en los egresos de fondos de la empresa herramientas y accesorios SAC de lima metropolitana año 2017* (tesis pos grado) Universidad Ricardo palma, Perú. Recuperado de: http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1473/T030_45457075_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gómez, A. y Agapito, R. (2016). *Análisis tributario de los principales estados financieros*. Lima, Perú: Imprenta editorial el búho E.I.R.L
- Gonzales, A (2017). *El desarrollo de la banca electrónica y la aceptación de los clientes de Lima metropolitana de los 4 principales bancos del Perú* (tesis posgrado) Universidad san Ignacio de Loyola, Perú. Recuperado de: http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3581/1/2017_Gonzales-Hern%C3%A1ndez.pdf
- Hernández, A (2011). *Contabilidad básica*. Villa maría de caldas, Colombia: Espacio grafico comunicaciones S.A. Recuperado de: <file:///G:/contabilidad.pdf>

- Juárez, L.F. (2011). *Principios de contabilidad enfoque emprendedor*. México D.F, México: Data Color Impresores S.A. de C.V
- Marcuse, R. (2009). *Diccionario de términos financieros & bancarios*. Bogotá, Colombia: Editora Litotecnica.
- Klyuchankin, I (2017). *Cash flow management*. Case: RE Trading LLC (Report) Saimaa University of Applied Sciences. South Karelia, Finland. Recuperado de: file:///C:/Users/manager/Desktop/KLYUCHANKIN_thesis.pdf
- Paredes, P (2016). *Caracterización del control interno del área de caja de las empresas mineras del Perú: Caso empresa mina Giralda S.A.C*. Trujillo, 2016. (Tesis posgrado) Universidad católica los ángeles Chimbote, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1139>
- Rajadell, M, Trullas, O y Simo, P (2014). *Contabilidad para todos, introducción al registro contable*. Barcelona, España: Omnia Science Recuperado de: <file:///G:/Contabilidad+para+todos.pdf>
- Romero, A. (2010). *Principios de contabilidad*. México, D.F: mc graw- hill/interamericana editores, s.a
- Rosales, S (2016). *Caracterización del control interno del área de caja de las empresas comerciales del Perú: Caso empresa mueble hogar EIRL*. Trujillo, 2016. (Tesis posgrado) Universidad católica los ángeles Chimbote, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1137>
- Sumari, J (2016). *Factores determinantes de la educación financiera en personas adultas de la urbanización San Santiago de la ciudad de Juliaca, periodo 2015*. (Tesis posgrado) Universidad peruana unión, Perú. Recuperado de: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/448>
- Villanueva, F (2016). *La conversión de estados financieros a moneda extranjera en el marco de las normas internacionales de información financiera* (Tesis doctor) Universidad nacional mayor de San Marcos, Perú. Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/43628807.pdf>

Cambuí, I (2017). *Effect of cash management on the financial performance of the companies listed at the Nairobi securities exchange*. (Thesis of Master) University of Nairobi recuperate de: file:///C:/Users/manager/Desktop/Ndirangu_Effects%20Of%20Cash%20Management%20On%20The%20Financial%20Performance%20Of%20The%20Companies%20Listed%20At%20The%20Nairobi%20Securities%20Exchange.pdf

Zans, W (2016). *Contabilidad básica 1 concordante con el PCGE modificado* (res. 043-2010-ef/94). Lima, Perú: Editorial San Marcos.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

TÍTULO: CONTROL DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y EL DISPONIBLE, EN LA EMPRESA CONTROLTEMP SAC, ATE 2020				
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	MÉTODO
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS PRINCIPAL	VARIABLE 1	ENFOQUE :CUANTITATIVO DISEÑO :NO EXPERIMENTAL TIPO: CORRELACIONAL
¿En qué medida el control de las cuentas por cobrar se relacionan con el disponible, en la empresa controltemp sac, Ate 2020?	Determinar en qué medida el control de las cuentas por cobrar se relacionan con el disponible, en la empresa controltemp sac, Ate 2020	EL control de las cuentas por cobrar se relacionan significativamente con el disponible, en la empresa controltemp sac, Ate 2020	CUENTAS POR COBRAR	
			POLITICAS DE CREDITO	
			POLITICAS DE COBRANZA	
			MOROSIDAD	
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS	VARIABLE 2	
En qué medida las políticas de crédito se relacionan con el disponible, en la empresa controltemp sac, Ate 2020	Determinar en qué medida las políticas de crédito se relacionan con el disponible, en la empresa controltemp sac, Ate 2020	Las políticas de crédito se relacionan significativamente con el disponible, en la empresa controltemp sac, Ate 2020	DISPONIBLE	
En qué medida la política de cobranza se relacionan con el disponible, en la empresa controltemp sac, ate 2020	Determinar en qué medida la política de cobranza se relacionan con el disponible, en la empresa controltemp sac, ate 2020	Las política de cobranza se relacionan significativamente con el disponible, en la empresa controltemp sac, ate 2020	CAJA	
En qué medida la morosidad se relacionan con el disponible, en la empresa controltemp sac, ate 2020	Determinar en qué medida la morosidad se relacionan con el disponible, en la empresa controltemp sac, ate 2020.	La morosidad se relacionan significativamente con el disponible, en la empresa controltemp sac, ate 2020.	CUENTA CORRIENTE	
			CUENTA DE DETRACCIONES	

Anexo 2: Matriz de Operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Cuentas por cobrar	Las cuentas por cobrar representan uno de los activos circulantes más importantes de la empresa, siendo los derechos de cobros que se generan por la venta de un bien o prestación de un servicio(Huamán y Quiñones, 2018)	La forma de medir las variables fue la escala de Likert que son valoraciones que se hacen para recoger la información mediante encuestas y cuestionario.	Políticas de crédito	Evaluación del cliente	Escala Likert Valores: (1) totalmente en desacuerdo (2) en desacuerdo (3) indiferente (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo
				Condiciones crediticias	
				Garantías crediticias	
			Políticas de cobranza	Programa de registro	
				Procedimiento de cobranza ordinario	
				Procedimiento de cobranza a cuentas vencidas	
			Morosidad	Protesto de letras por cobrar	
Facturas vencidas					
Disponible	activo disponible está comprendido por las cuentas de caja y cuentas corrientes sin restricción de ser utilizadas, este se encuentra formado por los recursos pertenecientes a una empresa(Gómez, 2018)	La forma de medir las variables fue la escala de Likert que son valoraciones que se hacen para recoger la información mediante encuestas y cuestionario.	Caja	Ingresos de Dinero	
				Egresos de Dinero	
				Arqueo diario	
				Control de gastos con fondo fijo	
			Cuenta Corriente	Ingreso por depósitos	
				Ingreso por transferencias	
				Egresos con cheques	
				Egresos por transferencias	
			Cuenta de Deduciones	Conciliaciones bancarias	
				Cobro de facturas por servicio	
				Depósito de la deducción	
Uso en pago de tributos					

Anexo 3: Instrumento I (Cuestionario)

ANEXO 4: Instrumento

CUESTIONARIO DE CONTROL DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y EL DISPONIBLE

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:

- 5 = Totalmente de Acuerdo
4 = De Acuerdo
3 = Indiferente
2 = En Desacuerdo
1 = Totalmente en Desacuerdo

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	Políticas de Crédito					
1.	La evaluación del cliente como política de crédito, en la empresa CONTROLTEMP SAC, se realiza adecuadamente					
2.	Las condiciones crediticias como política de crédito, en la empresa CONTROLTEMP SAC, se realizan adecuadamente					
3.	Las garantías crediticias como política de crédito, en la empresa CONTROLTEMP SAC, se realizan adecuadamente					
	Políticas de Cobranza	1	2	3	4	5
4.	El programa de registro como política de cobranza, en la empresa CONTROLTEMP SAC, se realiza adecuadamente					
5.	El procedimiento de cobranza ordinario al cliente como política de cobranza, en la empresa CONTROLTEMP SAC, se realiza adecuadamente					
6.	El procedimiento de cobranza a cuentas vencidas como política de cobranza, en la empresa CONTROLTEMP SAC, se realiza adecuadamente					
	Morosidad	1	2	3	4	5
7	El protesto de letras por cobrar como medida a la morosidad, en la empresa CONTROLTEMP SAC, se realiza adecuadamente					

8.	El cobro de facturas vencidas como medida a la morosidad, en la empresa CONTROLTEMP SAC, se realiza adecuadamente					
	Caja					
9.	Los ingresos de caja, en la empresa CONTROLTEMP SAC, se controlan adecuadamente					
10.	Los egresos de caja, en la empresa CONTROLTEMP SAC, se controlan adecuadamente					
11.	El arqueo diario de la caja, en la empresa CONTROLTEMP SAC, se realiza adecuadamente					
12.	El control de gastos con fondo fijo de la caja, en la empresa CONTROLTEMP SAC, se realiza adecuadamente					
	Cuenta Corriente					
13.	El ingreso por depósito a la cuenta corriente, en la empresa CONTROLTEMP SAC, se realiza adecuadamente					
14.	El ingreso por transferencias a la cuenta Corriente, en la empresa CONTROLTEMP SAC, se realiza adecuadamente					
15.	Los egresos con cheques de la cuenta corriente, en la empresa CONTROLTEMP SAC, se realiza adecuadamente					
16.	Los egresos por transferencia de la cuenta corriente, en la empresa CONTROLTEMP SAC, se realiza adecuadamente					
17.	Las conciliaciones bancarias de la cuenta corriente, en la empresa CONTROLTEMP SAC, se realiza adecuadamente					
	Cuenta de Deducciones					
18.	El cobro de deducción de la facturación por servicio de Mantenimiento de Aire Acondicionado, en la empresa CONTROLTEMP SAC, se realiza adecuadamente					
19.	El depósito de la deducción, en la cuenta de la empresa CONTROLTEMP SAC, se realiza adecuadamente					
20.	El uso tributario de las deducciones, en la empresa CONTROLTEMP SAC, se realiza adecuadamente					

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: MG.VASQUEZ VILLANUEVA ,CARLOS ALBERTO

DNI: 00238680

Especialidad del validador: Metodología

N° de años de Experiencia profesional: 24 Años

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

Lima 18 de Junio del 2020



Firma del Experto Informante.

Especialidad

Activar Windows



Declaratoria de Originalidad del Autor / Autores

Yo (Nosotros), MEDERIC PANDURO FANO estudiante(s) de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela Profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, declaro (declaramos) bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al Trabajo de Investigación / Tesis titulado: "CONTROL DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y EL DISPONIBLE, EN LA EMPRESA CONTROLTEMP SAC, ATE 2020", es de mi (nuestra) autoría, por lo tanto, declaro (declaramos) que el Tesis:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He (Hemos) mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo (asumimos) 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.

Apellidos y Nombres del Autor	Firma
MEDERIC PANDURO FANO DNI: 40871600 ORCID 0000 0003 0206 9370	Firmado digitalmente por: MPANDUROF el 30 Nov 2020 17:43:44

Código documento Trilce: 70711



Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, PANDURO LLANA AYDEE estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "CONTROL DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y EL DISPONIBLE, EN LA EMPRESA CONTROLTEMP SAC, ATE 2020.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
AYDEE PANDURO LLANA DNI: 71976808 ORCID 0000000311273808	Firmado digitalmente por: APANDUROL el 03-11-2020 20:49:55

Código documento Trilce: TRI - 0070715