



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**La Gestión de Cuentas por Cobrar y el Disponible, en la Empresa  
Serramon S.A., Lima, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
CONTADOR PÚBLICO

**AUTORES:**

Castro Canaza, Ángel Abad (ORCID: [0000-0003-1750-5286](https://orcid.org/0000-0003-1750-5286))

Herrera Illanes, Gina Siria (ORCID: [0000-0001-9092-3113](https://orcid.org/0000-0001-9092-3113))

**ASESOR:**

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

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

Finanzas

LIMA - PERÚ

2021

### **Dedicatoria**

A nuestra familia; por el apoyo, comprensión, consejos y amor en los momentos difíciles; por otorgarnos los valores, principios, carácter, empeño, perseverancia y el coraje necesario para conseguir nuestros objetivos.

*Ángel y Gina*

## **Agradecimiento**

A Di-s, por la bendición de permitirnos trascender a través del estudio, por permitirnos disfrutar del fruto de nuestro arduo trabajo.

A la Universidad César Vallejo, por la formación académica y ética recibida durante estos cinco años de carrera universitaria.

A todas las personas que con su soporte científico y humano han colaborado en la realización de este trabajo de investigación.

## Índice de Contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen .....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	7
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	14
3.2. Variables y Operacionalización.....	15
3.3. Población, Muestra y Muestreo y Unidad de Análisis.....	15
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	16
3.5. Procedimientos.....	20
3.6. Método de Análisis de Datos.....	20
3.7. Aspectos Éticos.....	20
IV. RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN .....	25
VI. CONCLUSIONES .....	27
VII. RECOMENDACIONES.....	28
REFERENCIAS .....	29
ANEXOS	
Anexo 1. Matriz de consistencia	
Anexo 2. Matriz de Operacionalización de Variables	
Anexo 3. Instrumento de recolección de datos – Cuestionario	
Anexo 4. Autorización de la empresa	
Anexo 5. Validación del instrumento por juicio de expertos	
Anexo 6. Reporte antiplagio - Turnitin	

## Índice de Tablas

Tabla 1 Ficha técnica del instrumento 1 .....	17
Tabla 2 Puntuación del cuestionario 1.....	17
Tabla 3 Ficha técnica del instrumento 2 .....	18
Tabla 4 Puntuación del cuestionario 2.....	18
Tabla 5 Validez por jueces expertos.....	19
Tabla 6 Escala de confiabilidad .....	19
Tabla 7 Resultados de la prueba de normalidad .....	21
Tabla 8 Resultados de la relación entre la gestión de cuentas por cobrar y el disponible .....	22
Tabla 9 Resultados de la relación entre las políticas de crédito y el disponible....	23
Tabla 10 Resultados de la relación entre las políticas de cobranza y el disponible.....	24

## Resumen

La presente investigación tiene como objetivo principal, determinar en qué medida la gestión de cuentas por cobrar se relaciona con el disponible, en la empresa Serramon S.A. de la ciudad de Lima para el año 2021; se trata de una investigación de tipo correlacional, de diseño no experimental y de nivel correlacional, en donde la población estuvo conformada por 30 colaboradores del área contable de la empresa Serramon S.A., por lo que no fue necesario la determinación de una muestra probabilística, puesto que se utilizó una población censal. La técnica de recolección de datos fue la encuesta instrumentalizada a través de un cuestionario, debidamente validado por medio del juicio de expertos; el procesamiento de la información fue realizado mediante el *software* estadístico SPSS V.25. La comprobación de hipótesis se realizó mediante el coeficiente de correlación de Spearman (Rho), dando como resultado  $Rho = 0.904$  (correlación positiva muy fuerte) y el nivel de significancia es  $p = 0.000$  siendo este menor que 0.05, con lo cual se acepta la hipótesis alternativa ( $H_1$ ) y se rechaza la nula ( $H_0$ ). En conclusión, se pudo inferir que, a una gestión de cuentas por cobrar más eficiente, mejor será el nivel de disponible en la empresa Serramon S.A.

**Palabras Claves:** cuentas por cobrar, disponible, efectivo, morosidad, políticas de crédito.

## **Abstract**

The main objective of this research is to determine to what extent the management of accounts receivable is related to the available, in the company Serramon S.A. Lima, 2021, it is a research of a correlational type, non-experimental design and correlational level. The population is made up of 30 collaborators from the accounting area of the company Serramon S.A., located in the district of San Luis - Lima. A sample will not be necessary, since the census population will be used. The data collection technique used was the instrumentalized survey through a questionnaire, duly validated by the judgment of experts, the information processing was performed using the SPSS V.25 statistical software. Hypothesis testing was performed using the Spearman correlation coefficient (Rho), resulting in  $Rho = 0.904$  (very strong positive correlation) and the level of significance is  $p = 0.000$ , this being less than 0.05, which accepts the alternative hypothesis ( $H_1$ ) and the null ( $H_0$ ) is rejected. In conclusion, we can infer that the more efficient management of accounts receivable, the better the level of available in the company Serramon S.A.

**Keywords:** accounts receivable, available, cash, delay in payment, credit policies.

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, las empresas vieron a las ventas al crédito como un medio atractivo para incrementar su clientela, así como también la forma de aumentar el flujo de efectivo para desarrollar sus operaciones; sin embargo, este método de venta presenta ciertos problemas en torno a la recuperación del efectivo como producto de una transacción comercial al crédito.

En ese sentido, resulta relevante el desarrollo de una eficiente administración de las cuentas por cobrar, ya que garantiza un adecuado nivel de liquidez, el cual permite a las empresas disponer de la solvencia necesaria para cumplir de manera oportuna con los compromisos adoptados, lo cual generaría un normal desarrollo de sus operaciones (Chacón y Villalobos, 2019).

Al respecto, Chacón & Villalobos (2019) refieren que el incremento exponencial de los estudios, cuyo tópico de estudio es la administración de las cuentas pendientes de pago debido al crecimiento vertiginoso que vienen teniendo las ventas al crédito hoy en día, se encuentra relacionado directamente con las cuentas por cobrar, ya que las empresas ven con buenos ojos este método de ventas porque les permite poder aumentar su nivel de ingresos.

La adopción de este método de ventas, también conlleva a una serie de aspectos negativos conexos, tales como un inadecuado control y políticas de crédito y cobranza ineficaces; la referida problemática compromete de manera significativa el nivel de liquidez en las organizaciones, sino se mantiene controlada la cartera pesada.

Actualmente, el manejo de la información contable de manera correcta permite no incurrir en posibles riesgos, más aún si la empresa utiliza la venta al crédito, puesto que si bien es cierto es un medio muy utilizado en la actualidad con el fin de engrosar la cartera de clientes y generar potencialidades a partir de las facilidades de pago a sus clientes y puedan ellos acceder a los bienes o servicios que demandan, realizando pagos fraccionados y programados.

Sin embargo, para que las empresas puedan concretar los beneficios que trae consigo las ventas al crédito, deberá sobretodo optimizar la administración de las cuentas pendientes de pago que le permita el retorno de su inversión y un

margen de ganancia que le permita la generación de utilidades y el adecuado flujo de efectivo que garantice su operatividad (Flores, 2019).

El contexto en el que se desarrolla la cobranza de las ventas al crédito que realizan las empresas, se encuentra afectado por distintos factores de índole externa a la empresa, que no se encuentran dentro de sus facultades poder modificar, alterar o adecuar; tal es el caso de factores como el escenario político, el tipo de cambio, la situación económica-social del país, la competencia, fluctuaciones del mercado, el perfil del cliente, accionar de la empresa de cobranza, etcétera.

La actividad más relevante en las ventas al crédito es el conocimiento pleno del cliente a quién se pretende otorgar el crédito, este conocimiento se logrará a través de la disposición de la información fiable y oportuna acerca del cliente, puesto que de esta manera se podrá tomar decisiones más certeras a partir de información debidamente validada y de fuentes confiables, que a su vez permitan la recuperación de la inversión realizada por la empresa y no se vea comprometido su nivel de liquidez, comprometiendo a su vez su existencia.

Para una eficiente gestión de las ventas al crédito, se debe conocer al cliente en diversos ámbitos, tales como sus hábitos de compra, antecedentes crediticios, inclusión en centrales de riesgo, todos estos factores permitirán a la empresa dilucidar el verdadero perfil del cliente y de esta manera la decisión de otorgar el crédito por parte de la empresa, será más preciso, reduciendo al mínimo la posibilidad de alguna contingencia en el proceso de cobranza.

Morales y Morales (2014) sugieren que las empresas deben diseñar efectivas estrategias de cobranza, para ello resulta prioritario la realización de un proceso de caracterización de los clientes, a partir de aspectos relevantes para el otorgamiento de un crédito específico, tales como su antigüedad, monto adquirido, ubicación, tipo de producto o servicio, monto adeudado.

En la actualidad en Perú, las ventas al crédito se han incrementado de manera vertiginosa; el uso del llamado “dinero plástico”, constituye hoy en día una de las modalidades más utilizadas por los peruanos para concretar una transacción comercial, de esta forma las empresas peruanas buscan asegurar sus ventas con

un retorno de la inversión a corto, mediano y largo plazo, incluyendo los intereses derivados de la venta al crédito y cuyos lineamientos son pactados previamente con el cliente.

También se observan altos índices de morosidad, lo cual denota que en el país aún no se promueve de manera concreta la cultura del buen pagador, dicha afirmación no se trata de un aspecto que obedece a la idiosincrasia de la sociedad, si no a diversos factores externos que afectan directamente a la capacidad de pago del cliente peruano.

Siguiendo en la misma línea, Dorgeris *et al* (2011), mencionan que las organizaciones al realizar una eficiente gestión de cuentas por cobrar garantizan la operatividad de la misma, mediante el conocimiento actualizado y real de sus actividades y de esta manera se apliquen de manera oportuna las medidas correctivas ante las posibles contingencias que pudiesen acontecer en torno a la recuperación de cuentas.

Por su parte, Morales y Carhuacho (2020) refieren que en nuestro país los funcionarios de las empresas responsables de llevar a cabo las finanzas, no vienen realizando de manera adecuada la administración de las cuentas pendientes de pago, por temas como la concordancia de los días de pago de los trabajadores y los días de cancelación de pago del crédito otorgado; estas fechas deberían estar alineadas, de manera que no incurran en falta de pago y la liquidez de la empresa se vea perjudicada.

En el contexto local, la empresa SERRAMON S.A. se dedica a la comercialización de productos y subproductos cárnicos, además de brindar servicios conexos a ese rubro; la CPC. Dorila Arenas Julián, Gerente General de la empresa declara que, en términos de financiación, Serramon evidencia algunas deficiencias en la administración de sus cuentas pendientes de pago, debido en gran medida a la ineficiente aplicación de los lineamientos establecidos por la empresa en torno a las ventas al crédito y a los procedimientos de cobranza seguidos por la empresa para el retorno del efectivo, bien o producto otorgado al cliente.

Asimismo, agrega que no se viene desarrollando un eficiente proceso de evaluación de los clientes que demandan acceder a un bien o servicio que ofrece la empresa bajo la modalidad de venta al crédito, por lo que se otorga un excesivo descuento a los clientes que optan por un pago anticipado de sus créditos, incumplimiento de las condiciones de crédito por parte del cliente.

En la actual gestión contable financiera de Serramon S.A., no se ha implementado una herramienta contable que permita medir de manera efectiva el nivel de ventas al crédito; cabe señalar que, en torno al índice de liquidez, hubo una disminución del 3,86% con respecto al año anterior, lo cual dificulta sobremanera el cumplimiento de los compromisos adoptados por la empresa, para obtener el flujo de efectivo necesario que le permita asegurar su operatividad en el tiempo.

Resulta evidente que, si una empresa no mantiene sus cuentas por cobrar debidamente controladas, compromete en gran medida la capacidad de pago de sus compromisos, puesto que no dispondría de la liquidez necesaria para cumplir con dicho fin. En esta misma línea de ideas, la empresa Serramon S.A. no viene realizando un eficiente retorno de sus cuentas pendientes de pago, no llegando a concretarse en el plazo convenido con el cliente, suscitando de esta manera un incremento significativo del riesgo de incobrabilidad de las mismas.

Lo anterior, imposibilita en gran medida el cumplimiento efectivo de sus objetivos organizacionales, teniendo que recurrir a medios de apalancamiento financiero que permitan cubrir ese déficit de efectivo o disponible destinado para honrar los compromisos adoptados para asegurar la operatividad de la empresa; si bien es cierto, estos medios de apalancamiento pueden ser vistos como alternativas eficaces de liquidez, también resulta cierto que si son llevados de forma ineficiente, pueden representar un elemento nocivo para la gestión de la empresa, llevándola en mucho de los casos a crisis irreversibles que comprometan en gran medida su situación financiera.

En relación a lo antes expuesto, resulta necesario analizar la relación entre la administración de las cuentas pendientes de pago y el nivel de disponible en el ámbito empresarial. Para efectos de la presente investigación, planteamos el siguiente **problema general**: ¿En qué medida la gestión de cuentas por cobrar se

relaciona con el disponible, en la empresa Serramon S.A. Lima, 2021?; de este mismo se desprenden los siguientes **problemas específicos**: (1) ¿En qué medida las políticas de crédito se relacionan con el disponible, en la empresa Serramon S.A. Lima, 2021? Y (2) ¿En qué medida las políticas de cobranza se relacionan con el disponible, en la empresa Serramon S.A. Lima, 2021?

El desarrollo del presente trabajo de investigación se justifica porque en la actualidad la administración de las cuentas pendientes de pago revisten un aspecto primordial en la subsistencia empresarial, puesto que un gran porcentaje de sus ventas que concretan, se realizan bajo la modalidad de venta al crédito, con el propósito de poder incrementar el alcance de las ventas y poder lograr un posicionamiento importante en el mercado frente a la competencia, más aun en el presente contexto de pandemia que se atraviesa. Asimismo, la gestión de cuentas por cobrar resulta fundamental para realizar un análisis efectivo de las políticas de crédito y cobranza de la empresa, con el fin de poder evaluar minuciosamente la capacidad de pago del cliente, sólo de esta forma se podrá tener un nivel de certeza adecuado que permita a la empresa realizar un eficiente otorgamiento de crédito y que reduzca significativamente un alto nivel de morosidad e incobrabilidad que condicione el crecimiento empresarial por la insuficiencia de disponible que no le permita cumplir con sus obligaciones generadas para el logro de los objetivos organizacionales. El estudio de la gestión de cuentas por cobrar beneficia directamente al empresariado en general, debido a que, si no se controla el nivel de estas cuentas, el empresario se expone en gran medida a no obtener el suficiente disponible para hacer frente a sus obligaciones que le permiten asegurar su operatividad. El desarrollo de la presente investigación, beneficia a la empresa Serramon S.A. puesto que no viene gestionando de manera eficiente sus cuentas por cobrar, presenta recurrentes dificultades en torno a la insuficiencia de disponible que le permita asegurar sus compromisos adoptados para garantizar su operatividad. Además, esta insuficiencia de disponible limita en gran medida la maximización de sus ventas y poder generar valor agregado frente a su competencia; por último, el mantener un óptimo nivel de disponible conlleva al logro de los objetivos organizacionales y por ende al desarrollo económico-financiero de la empresa.

Por los motivos expuestos, resulta importante profundizar acerca del t3pico de estudio que motiv3 su desarrollo, teniendo como **objetivo general**: Determinar en qu3 medida la gesti3n de cuentas por cobrar se relaciona con el disponible, en la empresa Serramon S.A. Lima, 2021; de este mismo se desprenden los siguientes **objetivos espec3ficos**: (1) Determinar en qu3 medida las pol3ticas de cr3dito se relacionan con el disponible, en la empresa Serramon S.A. Lima, 2021 y (2) Determinar en qu3 medida las pol3ticas de cobranza se relacionan con el disponible, en la empresa Serramon S.A. Lima, 2021.

La presente investigaci3n plantea como **hip3tesis general**: La gesti3n de cuentas por cobrar se relaciona significativamente con el disponible, en la empresa Serramon S.A. Lima, 2021; de este mismo se desprenden las siguientes **hip3tesis espec3ficas**: (1) Las pol3ticas de cr3dito se relacionan significativamente con el disponible, en la empresa Serramon S.A. Lima, 2021 y (2) Las pol3ticas de cobranza se relacionan significativamente con el disponible, en la empresa Serramon S.A. Lima, 2021.

Para una mejor descripci3n visual de la metodolog3a, se sugiere visualizar el Anexo 1.

## II. MARCO TEÓRICO

Los **antecedentes** referenciales señalan en el ámbito nacional a la investigación realizada por Flores y Ríos (2019), quienes determinaron que la empresa de estudio realiza un proceso de cobranzas deficiente, debido a un inadecuado desarrollo de procesos por parte del personal responsable, tales como la verificación del historial de créditos y evaluación de riesgos, ocasionado en gran medida por no contar con una base de datos de sus clientes debidamente actualizada.

Por su parte, Ramos (2018) evidencia que la realidad de estudio no dispone de políticas de crédito, ni procedimientos de cobranza debidamente establecidos, esto aunado a una ineficiente gestión de la base de datos de los clientes (datos desactualizados), lo cual genera retrasos en los cobros por falta de estrategias que permitan optimizar dicha situación.

Flores (2019), también logra evidenciar dentro de su realidad que la mayoría de las ventas al crédito no cuenta con el suficiente respaldo en sus gestiones de cobranza, al no contar con el soporte documental necesario, generando un alto nivel de riesgo en torno a las ventas al crédito realizadas. Además logró evidenciar que la empresa presenta altos niveles de morosidad, debido en gran medida a las ventas al crédito que superar los 90 días de tiempo para ejecutar el cobro, lo cual conlleva a déficits temporales de disponible que dificulta en gran medida el cumplimiento oportuno de sus obligaciones más inmediatas.

Chacón y Villalobos (2019), dentro de su contexto investigativo logra determinar incidencia negativa entre la gestión de cuentas por cobrar y la liquidez en la empresa, debido principalmente a un inadecuado control en los procedimientos de crédito y cobranza que realiza la empresa.

El estudio de Oroche y Ríos (2020) determina la existencia de una relación positiva entre las políticas de crédito y el riesgo de liquidez, para lo cual sostiene que el referido riesgo puede afrontarse de manera eficiente haciendo un uso adecuado del fondo de maniobra o de rotación y el uso eficiente de mecanismos de cobranza por intermedio de un tercero (*factoring*).

Por otro lado, en el ámbito internacional encontramos la investigación realizada por Guale (2019), en su investigación logra determinar una influencia negativa entre la gestión de cuentas por cobrar y el nivel de liquidez de la empresa de estudio, debido principalmente a que las cuentas pendientes de pago representan en su mayoría el total de los activos corrientes y en cada periodo su índice porcentual sigue incrementándose, dicha situación obedece a una ineficiente administración del crédito y cobranza, lo que dificulta el retorno de su inversión, y compromete el flujo normal de efectivo.

Molina y Vásquez (2019), en su investigación concluye que la empresa no cuenta con eficientes procesos de cobranza y con un adecuado monitoreo de las cuentas pendientes de pago, lo que fomenta un alto nivel de incumplimiento de los procedimientos internos del área de recuperaciones, siendo uno de los más álgidos el atraso en el proceso de facturación que influye de manera negativa el flujo normal de efectivo, lo cual a su vez imposibilita el cumplimiento oportuno de sus obligaciones de corto plazo con sus acreedores.

Gaona (2016), en su investigación concluye que existe una inadecuada administración de las cuentas pendientes de pago, lo que ocasiona altos índices de incobrabilidad, lo cual representa un gasto considerable para la empresa, comprometiendo significativamente su nivel de disponible para hacer frente a sus compromisos adoptados para asegurar su operatividad.

Pérez (2018), en su investigación logra determinar que las cuentas por cobrar inciden de manera significativa en el nivel de disponible en las empresas, y reafirma su importancia para la gestión de las empresas puesto que con el cobro oportuno de estas se podrá cumplir de manera oportuna con las obligaciones de la empresa cuando no percibe ingresos de manera normal, como es el caso de los periodos de baja temporalidad comercial.

Durán (2015) en su investigación concluye que una eficiente gestión de las cuentas por cobrar mejorar de manera significativa su eficiencia empresarial, siempre y cuando se ejerza sobre ellas un efectivo control interno recurrente que permita asegurar un nivel óptimo de liquidez y solvencia que le permita afrontar sus compromisos adoptados para su operatividad.

Resulta importante presentar las principales **bases teóricas** que fundamentan las variables de la presente investigación; para dicho fin, se ha realizado una recopilación de información en torno a los referidos tópicos de estudio, provenientes de fuentes secundarias de información tales como tesis, *papers*, artículos científicos, revistas especializadas, repositorios institucionales y medios informáticos (sitios web); toda la información que se consigna en el presente trabajo de investigación, se encuentra debidamente respaldada por autores de conocida y comprobada trayectoria en sus respectivas especialidades.

Además, cabe indicar que todas las referencias bibliográficas que conforman las bases teóricas de la presente investigación, se encuentran circunscritas dentro de una temporalidad no mayor a los siete (07) años de antigüedad, con el fin de disponer de información actualizada. Las bases teóricas se encuentran estructuradas metodológicamente, puesto que obedece al orden en que se encuentran operacionalizadas, vale decir que se presenta la fundamentación teórica de las variables de estudio, seguido de sus respectivas dimensiones.

La **Gestión de cuentas por cobrar**, según la Norma Internacional de Información Financiera (NIIF), son un cobro exigible por parte de la empresa en relación a una contraprestación por la venta de un bien o prestación de un servicio determinado y por la cual el cliente se encuentra obligado a honrar de manera oportuna y dentro de los lineamientos previamente pactados entre ambas partes.

Debemos entender a la gestión de cuentas por cobrar como el conjunto de acciones orientadas para administrar los montos de dinero que adeuda un cliente a la empresa, por concepto de adquisición de un producto o servicio bajo la modalidad de al crédito, para el logro de dicho fin es imprescindible disponer de adecuadas políticas de crédito y de cobranza (Peñaloza, 2008).

Los problemas de liquidez que aquejan a las empresas hoy en día, encuentran su origen principalmente en un ineficiente manejo de sus cuentas por cobrar, puesto que si bien es cierto a través de las ventas al crédito mejoran sus índices de ventas, pero a su vez disminuye su nivel de liquidez. El incremento de las cuentas por cobrar en las empresas se encuentra muy asociado a la

instauración de una política de crédito liberalizadora en donde los procesos de control no son del todo rigurosos (Leal *et al.*, 2018).

La variable gestión de cuentas por cobrar para su mejor análisis, se ha dimensionado de la siguiente manera: 1) políticas de crédito y 2) políticas de cobranza.

Brachfield (2015) argumenta que las políticas de crédito, son aquellos lineamientos y directrices esbozadas por la dirección de la empresa, con el propósito de normar los procedimientos que deben realizarse para el otorgamiento de un crédito, dichos lineamientos obedecen principalmente a reducir significativamente el riesgo que reviste la venta al crédito para las organizaciones.

Las ventas al crédito representan un alto riesgo para la inversión realizada por la empresa, a su vez también resulta ser un riesgo necesario para lograr el crecimiento económico y lograr el posicionamiento de la empresa en el mercado; sin embargo, si esta es manejada de manera inadecuada por lo general representa una de las causales más recurrentes de la quiebra de muchas empresas (Chavarín, 2015).

González *et al.* (2012) señalan que los antecedentes crediticios de los clientes, la solvencia del fiador, la referencia comercial y los plazos del crédito representan las políticas de crédito más utilizadas en el contexto empresarial actual; resulta fundamental que toda empresa, que realice ventas al crédito sin importar el giro comercial al que se dedique, debe de tener bien definidas sus políticas de crédito y velar por su periódica actualización, con el fin de que las decisiones que se tomen en torno a las ventas bajo esta modalidad se encuentren debidamente alineadas con los objetivos que persigue la empresa.

Sólo aquellas empresas que realicen sus ventas al contado en un 100% pueden permitirse no considerar políticas de crédito en el desarrollo de su gestión (Del Valle, 2005); el propósito fundamental que persiguen las políticas de crédito es coadyuvar el crecimiento sostenido de la empresa, reduciendo al mínimo el nivel de riesgo en torno a los créditos incobrables y a mantener un nivel bajo de morosidad que permita a la empresa contar con la suficiente liquidez que le permita afrontar sus obligaciones más inmediatas (Castro, 2015).

En tanto, las políticas de cobranza son aquellos lineamientos y directrices que consolidan los procedimientos, acciones y actividades a desarrollar para ejecutar el cobro de las cuentas pendientes de pago por parte de los clientes. Asimismo, en las referidas políticas también se establece las prácticas comportamentales del personal a cargo de realizar las cobranzas y cómo debe ser la relación con el cliente deudor (Vásquez y Vega, 2016).

Resulta fundamental para la empresa establecer políticas que permitan ejecutar los procesos de cobranza, y si estos se muestran ineficaces, se debe recurrir a agentes especializados en este rubro o adoptar mecanismos como es el caso del Factoraje o *Factoring* que permite “vender” esas cuentas a un factor para que ellos se encarguen del cobro por un porcentaje del monto adeudado (Suárez, 2018).

Las políticas de cobranza coadyuvan en gran medida al logro de los objetivos organizacionales y viabilizan la adopción e implementación de estrategias que permitan lograr dicho fin, las cuales a su vez serán sometidas a controles concurrentes de acuerdo a la realidad técnica, humana y operacional de la empresa (Bances *et al*, 2016).

Resulta prioritario que las políticas de cobranza se encuentren debidamente alineadas con las políticas crediticias de la empresa ya que estas permitirán la eficiente gestión de otros procesos organizacionales tales como la capacitación recurrente del personal encargado del otorgamiento de créditos, las modalidades y lugares de pago, acciones para hacer frente a los clientes calificados como incobrables, etcètera (Chiriani, Alegre, y Chung, 2020).

Las políticas de cobranza deben reunir entre otras las siguientes cualidades básicas: uniformidad, flexibilidad, adaptabilidad y contener rutinas eficientes que aseguren resultados exitosos (Peña, 2009).

Por otro lado, la variable **Disponible** debe ser entendida como aquel activo que poseen las empresas del que se obtiene el mayor índice de liquidez, motivo por el cual se considera al disponible como el más líquido de los activos en el contexto empresarial, mediante el disponible la empresa puede cumplir de manera

oportuna con sus obligaciones y compromisos más inmediatos para con sus proveedores y acreedores (Yepes y Restrepo, 2016).

Es importante tener en cuenta la definición de ciclo de efectivo puesto que está determinado por el tiempo que tarda en retornar la inversión realizada por la empresa; si se implementan estrategias efectivas en la administración del efectivo, la empresa no tendría por qué presentar dificultades de liquidez y podrá contar con información precisa en torno a la necesidad de efectivo y tendrá la certeza de los días que está en capacidad de operar en el caso de quedarse sin capital de trabajo (García *et al.*, 2017).

La variable el disponible para su mejor análisis, se ha dimensionado de la siguiente manera: 1) caja y 2) cuentas corrientes.

La dimensión Caja debe ser entendida como la sumatoria del resultado obtenido en un determinado ejercicio incluyendo aquellos gastos que no generan salidas de efectivo (Rodríguez y López, 2016). Resulta importante conocer el flujo de caja de la empresa, puesto que teniendo la información precisa y de manera oportuna en torno a ello, se podrá determinar de manera certera la proveniencia de los recursos y cuál será la disposición final de estos en busca de alcanzar los objetivos organizacionales. El conocer de manera oportuna y precisa el flujo de caja coadyuvará a determinar eficientemente el nivel de liquidez con el que cuenta la empresa para asumir sus obligaciones y a su vez le permita lograr un crecimiento sostenido (Escobar, 2014).

En tanto, la dimensión Cuentas Corrientes refiere a un contrato realizado entre una entidad bancaria y una persona natural o jurídica, que consiste en el depósito bancario por parte del cliente y del cual se pueden realizar transacciones bancarias para los fines que el titular crea conveniente. Es muy común que las empresas aperturen este tipo de cuentas para efectuar pagos diarios, sueldo de sus trabajadores o disponer de este fondo para inversiones a largo plazo (Westreicher, 2020).

Las empresas del sistema financiero facultados para recibir depósitos en cuenta corriente son los bancos, financieras y demás empresas que cumplan con los requerimientos de la ley 290° de la Ley 26702; cabe señalar que, las cuentas

corrientes son propias de las personas naturales o jurídicas pero con negocio que respalde los fondos depositados (SBS, 2020).

Las cuentas corrientes son importantes para la empresa, puesto que permite a los empresarios administrar su dinero sin importar la envergadura de sus negocios, mediante la apertura de una cuenta corriente el empresario formaliza sus ingresos y de por sí todas sus transacciones comerciales cobran un nivel positivo de formalismo ante el sistema bancario, que le permite tener una mejor calificación; en ese contexto, puede acceder a créditos que le permiten apalancar sus negocios en caso presenten carencias de liquidez que no les permita asumir sus compromisos adquiridos para solventar su operatividad (PYMEX, 2020).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y Diseño de Investigación

##### *Tipo de Investigación*

La presente investigación según el propósito es de tipo aplicada, y según el nivel es de tipo correlacional, debido a que busca establecer la relación entre las variables de estudio (Hernández y Mendoza, 2018).

##### *Diseño de Investigación*

Con respecto al diseño de la investigación, esta se encuentra dentro de los lineamientos de una investigación de diseño no experimental de carácter transversal. Los estudios no experimentales son aquellos basados en la observación de los fenómenos en su contexto natural, sin ningún tipo de manipulación, para luego a partir de ello analizarlos. (Hernández y Mendoza, 2018).

Los estudios no experimentales de corte transversal son aquellos que se basan en la observación de los hechos tal y como suceden en la realidad en la que se suscitan, sin que las variables de estudio sufran algún tipo de manipulación por parte del investigador, es decir, las referidas variables se muestran tal y como se comportan en su contexto original. Asimismo, se dice que es de corte transversal, puesto que el estudio considera sólo una unidad de tiempo determinada, realizando un sesgo temporal, a fin de realizar el estudio del fenómeno sólo en ese rango de tiempo preestablecido por el investigador (Guerrero y Guerrero, 2014).

Por su parte, Morlote y Celiseo (2004) refieren que los estudios no experimentales de corte transversal, son aquellos estudios que se basan en la observación del comportamiento de las variables en la unidad de estudio seleccionada, sin realizar ningún tipo de experimentación. Asimismo, se dice que este diseño no experimental es transversal, debido a que su desarrollo se realiza en una sola unidad de tiempo, en un solo periodo, caso contrario a los estudios longitudinales que si consideran varias unidades de tiempo o periodos; se dice que es transversal, porque el investigador realiza un corte temporal, a fin de auscultar el fenómeno observable en ese periodo seleccionado.

### **3.2 Variables y Operacionalización**

A fin de evaluar de manera más eficiente la variable *Gestión de Cuentas por cobrar*, esta fue dimensionada de la siguiente manera: políticas de crédito y políticas de cobranza; de la misma forma, la variable *Disponible* fue dimensionada de la siguiente forma: caja y cuentas corrientes (Ver Anexo 2).

### **3.3 Población, Muestra y Muestreo y Unidad de Análisis**

#### ***Población***

Según Caballero Romero (2014), se debe entender a la población de estudio como el conjunto de elementos de diversa naturaleza, que permiten al investigador disponer de información relevante para el desarrollo de su investigación, para esto la población debe ser homogénea, es decir que los elementos que la conformen no sean del todo distintos entre sí y guarden alguna característica en común, además estos deberán encontrarse definidos en una línea de tiempo establecida y en un lugar determinado.

Asimismo, es importante considerar la cantidad de los elementos que conforman la población, puesto que a partir de esto se decidirá si la investigación demanda la determinación de una muestra, debido a la extensión de la misma, con el objetivo de poder contar con un número de elementos manejable para el investigador.

La población del presente estudio estuvo conformada por 30 colaboradores del área contable de la empresa Serramon S.A., ubicada en el distrito de San Luis de la ciudad de Lima.

A fin de lograr delimitar nuestra población informante, hemos visto por conveniente tomar en cuenta ciertos criterios de inclusión y exclusión que permitan hacer una selección más certera de los informantes que conforman la población de estudio. Vara (2012) señala que son aquellas características que permitirán al investigador discernir qué individuos formarán parte y de los que se prescindirá para la conformación de la población de estudio.

En primer lugar, se ha considerado incluir al personal cuya antigüedad laboral mínima sea de un (1) año, personal técnico contable y personal de apoyo administrativo con experiencia en funciones contables. En tanto, se ha considerado excluir del presente estudio al personal practicante (estudiante), personal

administrativo, personal que cumple actividades tercerizadas y personal contratado a tiempo parcial.

Cabe señalar, que para efectos del presente estudio no ha sido necesario determinar una muestra, puesto que la población de estudio es pequeña y por ende se consideró la población censal por considerarla un número viable de individuos; con respecto al muestreo, no fue necesario aplicar una técnica de muestreo, debido a que la muestra estuvo compuesta por el 100% de la población de estudio.

### **3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

#### ***Técnicas***

Ñaupas *et al* (2018) refieren que las técnicas de recolección de datos son aquellas normas y procedimientos que permiten la obtención de información provenientes de fuentes primarias o secundarias para alcanzar los objetivos planteados en una investigación.

La presente investigación utilizó como técnica de recolección de datos una encuesta estructurada; en ese aspecto, Casas *et al* (2003) definen a la encuesta como aquella técnica que permite la recolección de información de una población o universo de individuos determinado, haciendo uso de interrogantes esquematizadas y que obedecen a un orden previamente establecido.

#### ***Instrumentos***

La técnica fue instrumentalizada mediante el uso de dos (02) cuestionarios elaborados a partir de las dimensiones e indicadores que conforman cada variable de estudio; el primero mide la primera variable y está compuesto por 15 ítems y el segundo mide la variable el disponible y está compuesto por 11 ítems; ambos cuestionarios están conformados por preguntas cerradas con alternativas de respuesta múltiple (politómicas) con un escalamiento de tipo Likert.

## Tabla 1

### *Ficha técnica del instrumento 1*

Ficha técnica del instrumento 1	
Nombre del instrumento	Cuestionario sobre la gestión de cuentas por cobrar
Autor y Año	Castro Canaza, Ángel Abad (2021) Herrera Illanes, Gina Siria (2021)
Universo de estudio	Personal contable de la empresa Serramon S.A.
Tamaño muestral	30 informantes
Tipo de técnica	Encuesta
Tipo de instrumento	Cuestionario
ítems	15 ítems
Escala de medición	Ordinal
Forma de aplicación	Virtual
Tiempo utilizado	5 minutos
Tipo de validación del instrumento	Juicio de Expertos
Validadores (expertos)	a) Mg. Hugo Emilio Gallegos Montalvo b) Mg. Lorenzo Zavaleta Orbegoso c) Mg. David De la Cruz Montoya

Fuente: Elaboración propia.

A continuación, en la tabla 2 se muestra la sistematización de resultados:

## Tabla 2

### *Puntuación del cuestionario 1*

Escala de Likert	Puntuación
Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 3***Ficha técnica del instrumento 2*

Ficha técnica del instrumento 2	
Nombre del instrumento	Cuestionario sobre el disponible
Autor y Año	Castro Canaza, Ángel Abad (2021) Herrera Illanes, Gina Siria (2021)
Universo de estudio	Personal contable de la empresa Serramon S.A.
Tamaño muestral	30 informantes
Tipo de técnica	Encuesta
Tipo de instrumento	Cuestionario
ítems	11 ítems
Escala de medición	Ordinal
Forma de aplicación	Virtual
Tiempo utilizado	5 minutos
Tipo de validación del instrumento	Juicio de Expertos
Validadores (expertos)	a) Mg. Hugo Emilio Gallegos Montalvo b) Mg. Lorenzo Zavaleta Orbegoso c) Mg. David De la Cruz Montoya

Fuente: Elaboración propia.

A continuación, en la tabla 4 se muestra la sistematización de resultados:

**Tabla 4***Puntuación del cuestionario 2*

Escala de Likert	Puntuación
Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

Fuente: Elaboración propia.

**Validez y confiabilidad de los instrumentos.** La validación del instrumento se realizó mediante Juicio de expertos (Ver anexo 5). Los expertos validadores y su opinión acerca de la aplicabilidad del instrumento sometido a su aprobación, se muestran en la tabla 5.

Tabla 5

*Validez por jueces expertos*

Expertos	Especialidad	Opinión
Mg. Hugo Emilio Gallegos Montalvo	Auditoría	Aplicable
Mg. Lorenzo Zavaleta Orbegoso	Finanzas	Aplicable
Mg. David De la Cruz Montoya	Metodología	Aplicable

Fuente: Elaboración propia.

En tanto, la valoración de la fiabilidad del instrumento se obtuvo por consistencia interna (homogeneidad) y se comprobó mediante el coeficiente estadístico Alfa de Cronbach.

El criterio de confiabilidad de los instrumentos se valoró a través del coeficiente de Alfa de Cronbach, la escala se encuentra determinada por los siguientes rangos de valores, tal y como se muestra en la tabla 6.

Tabla 6

*Escala de confiabilidad*

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy alto
0,61 a 0,80	Alto
0,41 a 0,60	Moderado
0,21 a 0,40	Bajo
0,01 a 0,20	Muy bajo

Fuente: Elaboración propia, adaptado a partir de (Ruíz, 2013, p. 65)

La confiabilidad del instrumento se obtuvo mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo como resultado 0,923 el cual de acuerdo a la escala de confiabilidad se encuentra dentro del rango 0,81 a 1,00; por lo tanto, se puede afirmar que el instrumento de recolección de datos sometido a esta prueba cuenta con una confiabilidad muy alta.

### **3.5 Procedimientos**

En la presente investigación, se aplicó la técnica de la encuesta instrumentalizada mediante un cuestionario de preguntas cerradas dirigida a los colaboradores del área contable, a fin de determinar la relación entre la gestión de cuentas por cobrar y el disponible de la empresa Serramon S.A. Lima, 2021.

### **3.6 Método de Análisis de Datos**

Los datos recolectados, haciendo uso de las técnicas e instrumentos estipulados en el ítem 3.4 de la presente investigación, fueron procesados en su totalidad de manera computarizada; en este sentido, se recurrió a la hoja de cálculo Microsoft Excel 2013, que permitió analizar y visualizar los datos de manera ordenada con el propósito de sacar conclusiones más precisas acerca de los datos recogidos de la población informante.

Asimismo, se usó el programa estadístico computacional *Statiscal Package for Social Sciences* (SPSS) en su versión 25.0, para análisis descriptivo (tablas de frecuencias y porcentajes) e inferencial (contrastación de hipótesis, normalidad, correlaciones) de los resultados obtenidos por la aplicación del instrumento de recolección de datos a la población de estudio de la presente investigación.

### **3.7. Aspectos Éticos**

Con respecto al aspecto ético que exige la Universidad César Vallejo en el desarrollo de trabajos de investigación, la presente tesis reúne las características y lineamientos de un estudio original, no presentando plagio de ningún tipo, puesto que toda la información que se encuentra consignada dentro del trabajo de investigación está debidamente referenciada con publicaciones de autores que gozan de reconocimiento y prestigio en la materia de estudio.

Dichas referencias cumplen con las normas, lineamientos y directrices que establecen las Normas APA en su 7ª edición (APA, 2019); con respecto a la aplicación del cuestionario, los datos proveídos por parte de los informantes fueron debidamente protegidos por su carácter confidencial, garantizando de esta forma su anonimato.

## IV. RESULTADOS

### Prueba de normalidad

Como la muestra del presente estudio estuvo conformado por sólo 30 informantes de la unidad de estudio seleccionada, se aplicó el Test de Shapiro-Wilk, a fin de contrastar la normalidad de los datos, debido a que la muestra no supera los 50 informantes. A continuación, se presenta el planteamiento de las hipótesis de comprobación:

$H_0$ = La variable X tiene una distribución normal.

$H_1$ = La variable X es distinta a la distribución normal

**Tabla 7**

*Resultados de la prueba de normalidad*

<b>Variables</b>	<b>Valor Sig.</b>
Gestión de cuentas por cobrar	0,002
Disponible	0,000
<b>Dimensiones</b>	<b>Valor Sig.</b>
Políticas de crédito	0,002
Políticas de cobranza	0,001

Los resultados de la tabla 7 evidencian un nivel de significancia de 0,002 para la variable gestión de cuentas por cobrar y 0,000 para la variable disponible. Mientras que para el caso de las dimensiones políticas de crédito y políticas de cobranza se obtuvo un valor de significancia de 0,002 y 0,001 respectivamente. Por lo tanto, para todos los casos queda desestimada la  $H_0$  y admitida la  $H_1$ ; de dichos resultados deducimos que la distribución de la muestra no es normal, en consecuencia, se ha utilizado la estadística no paramétrica; motivo por el cual se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman (Rho) para medir el grado de relación entre las variables y dimensiones planteados.

## La gestión de cuentas por cobrar y su relación con el disponible

### *Análisis correlacional*

**Tabla 8**

*Resultados de la relación entre la gestión de cuentas por cobrar y el disponible*

<b>Relación</b>	<b>Valor Sig.</b>	<b>Coefficiente de Spearman</b>
Gestión de cuentas por cobrar ↔ Disponible	0,000	,887**

El coeficiente obtenido es de 0,887; lo cual denota una correlación positiva muy fuerte. De este modo, ha quedado desestimada la  $H_0$  y admitida la  $H_1$  debido a que el valor de significancia  $p < 0.05$ . Ante estos resultados, podemos inferir que, a una gestión de cuentas por cobrar más eficiente, mejor será el nivel de disponible en la empresa.

Según los resultados obtenidos, se reafirma la importancia vital que reviste para la empresa el desarrollo de una óptima gestión de cuentas por cobrar, debido a que esta representa la fase intermedia del proceso mediante el cual el inventario se transforma en disponible. La empresa debe contar con un nivel de efectivo disponible suficiente que le permita hacer frente a gastos inesperados.

Además, que el flujo de efectivo representa un elemento que determinará el éxito empresarial a largo plazo, siendo este el factor financiero más importante, puesto que no se encuentra sujeta a un óptimo nivel de ventas y a reducir gastos, ya que si las operaciones financieras se realizan de manera ineficiente el flujo de caja podría verse comprometido de manera negativa significativamente, poniendo en riesgo el cumplimiento oportuno de los compromisos contraídos para asegurar su operatividad.

## Las políticas de crédito y su relación con el disponible

### *Análisis correlacional*

**Tabla 9**

*Resultados de la relación entre las políticas de crédito y el disponible*

<b>Relación</b>	<b>Valor Sig.</b>	<b>Coefficiente de Spearman</b>
Políticas de crédito ↔ Disponible	0,000	,873**

El coeficiente obtenido es de 0,873; lo cual denota una correlación positiva muy fuerte. De este modo, ha quedado desestimada la  $H_0$  y admitida la  $H_1$  debido a que el valor de significancia  $p < 0.05$ . Ante estos resultados, podemos inferir que, a políticas de créditos más efectivas, mejor será el nivel de disponible en la empresa.

Los resultados obtenidos evidencian que las políticas que regulan las ventas al crédito en la empresa si bien es cierto no han sido del todo efectivas tampoco han permitido alcanzar una alta y pronta recuperación del capital de trabajo. Asimismo, estos resultados nos permiten señalar que la empresa de cualquier giro comercial, que no implemente eficientes controles internos en torno al otorgamiento, recuperación y liquidación de créditos, incrementa el riesgo de incurrir en serias dificultades en torno a los procesos de cobranza y a la obtención de niveles bajos de liquidez y rentabilidad.

## Las políticas de cobranza y su relación con el disponible

### *Análisis correlacional*

**Tabla 10**

*Resultados de la relación entre las políticas de cobranza y el disponible*

<b>Relación</b>	<b>Valor Sig.</b>	<b>Coefficiente de Spearman</b>
Políticas de cobranza ↔ Disponible	0,013	,893**

El coeficiente obtenido es de 0,893; lo cual denota una correlación positiva muy fuerte. De este modo, ha quedado desestimada la  $H_0$  y admitida la  $H_1$  debido a que el valor de significancia  $p < 0.05$ . Ante estos resultados, podemos inferir que, a políticas de cobranza más eficaces, mejor será el nivel de disponible en la empresa.

Los resultados obtenidos evidencian que la empresa no viene realizando un correcto proceso de evaluación al momento de otorgar un crédito, específicamente en el análisis de las fuentes de información y que determinan la calificación del sujeto a crédito, lo cual origina otorgamientos con alto nivel de riesgo, lo que a su vez conlleva al incremento del nivel de riesgo de morosidad, comprometiendo en gran medida la capacidad financiera de la empresa para poder honrar sus compromisos a corto plazo adoptados para asegurar su operatividad.

Esta situación además dificulta cumplir con sus obligaciones tributarias, pagos de salarios y cuentas por pagar comerciales, de esta forma la empresa debe recurrir a préstamos o algún mecanismo de apalancamiento financiero que le permita afrontar de manera oportuna con los compromisos adquiridos para el desarrollo de sus operaciones.

## V. DISCUSIÓN

Con respecto al objetivo general de la presente investigación, los resultados obtenidos evidencian la existencia de una correlación positiva muy fuerte entre la gestión de cuentas por cobrar y el disponible, expresado por un coeficiente de correlación de  $Rho= 0,887$ ; al ser una correlación significativa directa, se puede inferir que a una gestión de cuentas por cobrar más eficiente, mejor será el nivel de disponible en la empresa.

Dicho resultado coincide con los hallados por Guale (2019), quien concluyó que la gestión de cuentas por cobrar influye negativamente en la liquidez de la empresa, por cuanto las cuentas por cobrar representan la mayor parte de los Activos Corrientes, y cada año siguen creciendo de manera significativa, a consecuencia de la inadecuada gestión de crédito y cobranza, que trae como resultado la no recuperación de la cartera, la pérdida del activo y la no generación de flujo de efectivo.

Asimismo, se encuentra coincidencias con los resultados obtenidos por Gaona (2016), quien concluyó que en la empresa seleccionada como unidad de estudio no se viene realizando una adecuada gestión de las cuentas por cobrar, ocasionando saldos significativos incobrables, generando un gasto para la institución, afectando considerablemente su disponibilidad financiera.

De acuerdo al objetivo específico 1 de la presente investigación, los resultados obtenidos evidencian la existencia de una correlación positiva muy fuerte entre las políticas de crédito y el disponible, expresado por un coeficiente de correlación de  $Rho= 0,873$ ; al ser una correlación significativa directa, se puede inferir que a políticas de créditos más efectivas, mejor será el nivel de disponible en la empresa.

Dichos resultados coinciden con los encontrados por Oroche y Ríos (2020) quienes concluyeron que, si existe relación positiva entre las políticas de crédito y el riesgo de liquidez de la empresa, a partir políticas de cobranzas efectivas con respecto al fondo de maniobra y el uso eficiente del *factoring* como herramienta para reducir el riesgo financiero en la empresa.

Asimismo, se coincide con lo señalado por Flores (2019), quien concluyó que el gestor de créditos en un 70% no respalda las gestiones de cobranzas al no generar el soporte documentario respectivo, representando un alto riesgo en las ventas al crédito, además el área de créditos y cobranzas no viene realizando una eficiente gestión de cobranzas, generando en tesorería un nivel de morosidad del 40% a más de 90 días reflejando déficit temporales en caja, por ende, la gestión de las cuentas por cobrar incide negativamente en la liquidez de la empresa.

De acuerdo al objetivo específico 2 de la presente investigación, los resultados obtenidos evidencian la existencia de una correlación positiva muy fuerte entre las políticas de cobranza y el disponible, expresado por un coeficiente de correlación de  $Rho = 0,893$ ; al ser una correlación significativa directa podemos inferir que, a políticas de cobranza más eficaces, mejor será el nivel de disponible en la empresa.

Dichos resultados coinciden con los encontrados por Ramos (2018), quien concluyó que la empresa no cuenta con ningún tipo de políticas de crédito, tampoco la empresa cuenta con procedimientos de cobranzas establecidos y además carece de una buena gestión de datos de los clientes, debido a esto se genera un retraso en las cobranzas por la falta de estrategias en ellas, y en ocasiones no tienen al día actualizado los datos de los clientes.

Asimismo, encontramos coincidencias con los resultados obtenidos por Flores y Ríos (2019) quienes concluyeron que en la unidad de estudio seleccionada se realiza un proceso de cobranzas deficiente, debido a un inadecuado desarrollo de procesos por parte del personal responsable, tales como la verificación del historial de créditos y evaluación de riesgos, ocasionado en gran medida por no contar con una debida actualización de la base de datos de sus clientes.

## VI. CONCLUSIONES

El análisis cuantitativo permite extraer las siguientes conclusiones:

1. En relación al objetivo general, se logró evidenciar la existencia de una relación significativa ( $p = 0,000$ ) y muy fuerte ( $Rho = 0,887^{**}$ ) entre la gestión de cuentas por cobrar y el disponible; de dichos resultados, se puede inferir que a una gestión de cuentas por cobrar más eficiente, mejor será el nivel de disponible en la empresa.
2. En relación al primer objetivo específico, se logró evidenciar la existencia de una relación significativa ( $p = 0,001$ ) y muy fuerte ( $Rho = 0,873^{**}$ ) entre las políticas de crédito y el disponible; de dichos resultados, se puede inferir que a políticas de créditos más efectivas, mejor será el nivel de disponible en la empresa.
3. En relación al segundo objetivo específico, se logró evidenciar la existencia de una relación significativa ( $p = 0,013$ ) y muy fuerte ( $Rho = 0,893^{**}$ ) entre las políticas de cobranza y el disponible; de dichos resultados, se puede inferir que a políticas de cobranza más eficaces, mejor será el nivel de disponible en la empresa.

## VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la administración de la empresa investigada lo siguiente:

1. Ejecutar acciones de control y seguimiento de manera concurrente, a fin de garantizar la eficiencia de sus activos (cuentas por cobrar), logrando una rotación continua y con ello mantener un nivel bajo de morosidad; para ello es imprescindible contar con políticas de crédito y cobranza establecidas de manera formal y que formen parte de toda una estrategia integral para la optimización de la gestión de cuentas por cobrar, las referidas políticas deberán encontrarse contenidas como parte de un reglamento o de una norma de carácter regulatorio debidamente aprobada y autorizada por la gerencia general de la empresa.
2. Fortalecer la rigurosidad de las políticas de crédito, principalmente en lo relacionado al proceso de evaluación de la capacidad crediticia del cliente y la posible inclusión en centrales de riesgo (INFOCORP), estos deberán ceñirse estrictamente a lo estipulado en las políticas de crédito establecidas por la empresa. Se sugiere hacer más rigurosa la presentación documentaria por parte del cliente que avale su capacidad económica-financiera y a partir de ella generar un nivel de crédito acorde con su capacidad de pago, teniendo en consideración sus otros pagos cotidianos.
3. Implementar de manera inmediata, puesto que actualmente el nivel de crédito otorgado se determina en gran medida a la envergadura del cliente y a las transacciones comerciales que realiza, careciendo de procesos formales de evaluación, además la empresa actualmente no cuenta con el respaldo de la información generada por las centrales de riesgo (Inforcorp), lo cual coadyuvaría en gran medida a una mejor selección de los clientes candidatos al otorgamiento de una línea de crédito comercial para con la empresa.
4. Optimizar las políticas de cobranza desde el punto de vista procedimental, estandarizando y desarrollando protocolos de acción que permitan mejores resultados en torno a la recuperación de cuentas que permitan reducir de manera efectiva el nivel de morosidad en la empresa.

## REFERENCIAS

- Bances, Y. W., Huayhua, Q. N., Otero, L. C., & Silva, H. F. (2016). *Diseño de un sistema de créditos y cobranzas en una mediana empresa improductora y comercializadora de frenos y autopartes ubicada en el departamento de Lima, con la finalidad de reducir el índice de morosidad e incobrables y optimizar la gestión de las ár.* Obtenido de Repositorio Institucional de la Universidad de Ciencias Aplicadas: [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621280/BANCES\\_YW%20%20HUAYHUA\\_QN%20%20OTERO\\_LC%20SILVA\\_HF.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621280/BANCES_YW%20%20HUAYHUA_QN%20%20OTERO_LC%20SILVA_HF.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Caballero, R. A. (2014). *Metodología integral innovadora para planes y tesis. La metodología del cómo formularlos.* México D.F.: Cengage Learning.
- Casas, A. J., Repullo, L. J., & Donado, C. J. (Mayo de 2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Atención Primaria Práctica*, 31(8), 527-538. Obtenido de <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-encuesta-como-tecnica-investigacion--13047738#:~:text=Se%20puede%20definir%20la%20encuesta,del%20que%20se%20pretende%20explorar%2C>
- Castro, V. R. (Octubre de 2015). *Incidencia de las Políticas de Ventas y Cobranza en la Rotación de Clientes de la Empresa de Televisión por cable TELECABLE, en la ciudad de Matagalpa, periodo julio 2013 a junio 2014.* Obtenido de Repositorio Institucional de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua: <https://repositorio.unan.edu.ni/5285/1/5699.pdf>
- Chacón, J. D., & Villalobos, R. M. (2019). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Repuestos Elizabeth EIRL, año 2017. (Tesis de Licenciatura).* Obtenido de Repositorio académico de la Universidad Privada del Norte: [https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23236/Chac%c3%b3n%20Jara%20Denny%20Enjhiber\\_Villalobos%20Ruiz%20Miriam.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23236/Chac%c3%b3n%20Jara%20Denny%20Enjhiber_Villalobos%20Ruiz%20Miriam.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

- Chacón, J. D., & Villalobos, R. M. (2019). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Repuestos Elizabeth EIRL, año 2017. [tesis de grado, Universidad Privada del Norte]*. Obtenido de Repositorio Institucional de la Universidad Privada del Norte: <https://core.ac.uk/download/pdf/328899695.pdf>
- Chavarín, R. R. (2015). Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial en México. *Revista Mexicana de Economía y Finanzas*, 71-83.
- Chiriani, C. J., Alegre, B. M., & Chung, C. (2020). Gestión de las políticas de crédito y cobranza de las MIPYMES para su sustentabilidad financiera, Asunción, 2017. *Revista Científica de la UCSA*, 23-30.
- Del Valle, C. E. (2005). *Crédito y cobranzas*. Obtenido de Repositorio Institucional de la Universidad Nacional Autónoma de México: [http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito\\_cobranza.pdf](http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf)
- Durán, C. J. (2015). *El control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa El Mundo Berrezueta Carmona y Cía., en el cantón Camilo Ponce Enríquez (tesis de licenciatura)*. Obtenido de Repositorio académico de la Universidad Técnica de Machala: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/4621/1/TUACE-2015-CA-CD00006.pdf>
- Escobar, A. G. (2014). Flujos de efectivo y entorno económico en las empresas de servicios de Risaralda, 2002-2011. *Revista Finanzas y Política Económica*, 141-158.
- Flores, P. A., & Ríos, T. D. (20 de Julio de 2019). *Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Grifo Latino EIRL, Tarapoto 2017. (Tesis de Licenciatura)*. Obtenido de Repositorio académico de la Universidad César Vallejo: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39607/Flores\\_PA-Rios\\_TDM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39607/Flores_PA-Rios_TDM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Flores, S. J. (2019). *Gestión de las Cuentas por Cobrar y su incidencia en la liquidez en la Estación de Servicios Petrolcenter SAC - Arequipa 2017. (Tesis de Licenciatura)*. Obtenido de Repositorio académico de la Universidad Nacional San Agustín de Arequipa: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/11157/CPflsaj.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gaona, R. K. (12 de Enero de 2016). *Análisis de la gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez y rentabilidad de Solca Núcleo de Loja periodo comprendió entre 2008-2014. (Tesis de Licenciatura)*. Obtenido de Repositorio académico de la Universidad Nacional de Loja: [https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/10414/1/KARINA%20GAONA%20\(BIBLIOTECA\).pdf](https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/10414/1/KARINA%20GAONA%20(BIBLIOTECA).pdf)
- García, A. J., Galarza, T. S., & Altamirano, S. A. (2017). Importancia de la administración eficiente del capital de trabajo en las Pymes. *Revista Ciencia Unemi*, 30-39.
- González, C. C., Hernández, G. C., & Gil, U. W. (2012). Políticas de crédito aplicadas por las empresas del sector de repuestos automotrices. *Revista Multiciencias*, 162-166.
- Guale, G. M. (2019). *Gestión de cuentas por cobrar y liquidez en la empresa Corpasso S.A., Cantón La Libertad, año 2018. (Tesis de Licenciatura)*. Obtenido de Repositorio académico de la Universidad Estatal Península de Santa Elena: <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/4967/1/UPSE-TCA-2019-0053.pdf>
- Guerrero, G., & Guerrero, C. (2014). *Metodología de la investigación. Serie integral por competencias*. México D.F.: Grupo Editorial Patria.
- Hernández, S. R., & Mendoza, T. C. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México D.F.: McGraw Hill Education.
- Leal, F. A., Aranguiz, C. M., & Gallegos, M. J. (2018). Análisis de riesgo creditivo, propuesta del Modelo Credit Scoring. *Revista Investigación y Reflexión*, 181-207.

- Molina, V. D., & Vásquez, R. Y. (29 de Noviembre de 2019). *Incidencia de las cuentas por cobrar con plazos vencidos en una empresa vallecaucana durante el periodo 2016-2019 y su impacto en la liquidez, bajo una perspectiva de las Normas Internacionales de Información Financiera NIIF*. Obtenido de Repositorio académico de la Universidad Cooperativa de Colombia:  
[https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/15478/1/2019\\_inciden cias\\_cuentas\\_vencidas.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/15478/1/2019_inciden cias_cuentas_vencidas.pdf)
- Morales, C. J., & Morales, C. A. (2014). *Crédito y Cobranza*. México D.F.: Grupo Editorial Patria.
- Morales, G. K., & Carhuanchu, M. I. (abril - junio de 2020). Estrategias financieras para mejorar las cuentas por cobrar en la empresa Aquasport S.A.C. *Espíritu Emprendedor TES*, 4(2), 21-40.  
doi:<https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n2.2020.195>
- Morlote, S., & Celiseo, S. (2004). *Metodología de la Investigación. Cuaderno de trabajo*. México D.F.: Cengage Learning.
- Norma Internacional de Información Financiera - NIIF. (s.f.).
- Normas Internacionales de Información Financiera C3 - Cuentas por Cobrar . (s.f.).
- Ñaupas, P. H., Valdivia, D. M., Palacios, V. J., & Romero, D. H. (2018). *Metodología de la investigación. Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis* (Quinta ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U. Obtenido de <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- Oroche, T. O., & Ríos, M. G. (10 de Marzo de 2020). *La gestión de las cuentas por cobrar y la relación con la liquidez de la empresa Electro Ucayali S.A. Periodo 2017. (Tesis de Licenciatura)*. Obtenido de Repositorio académico de la Universidad Nacional de Ucayali:  
[http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4321/UNU\\_CONTABILIDAD\\_2020\\_T\\_OSCAR-OROCHE-ET-AL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4321/UNU_CONTABILIDAD_2020_T_OSCAR-OROCHE-ET-AL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Peña, B. V. (Agosto de 2009). *Modelo de gestión administrativa aplicado en la unidad de control de deuda del departamento de cobranzas de la Regional Norte del Servicio de Rentas Internas*. Obtenido de Repositorio Institucional de la Universidad Politécnica Nacional: <https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/8251/1/CD-2669.pdf>
- Peñaloza, P. M. (2008). Administración del capital de trabajo. *Perspectivas*, 161-172.
- Pérez, D. A. (2018). *Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Corporación Universitaria Americana. (Tesis de Grado)*. Obtenido de Repositorio académico del Tecnológico de Antioquía Institución Universitaria: <https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tda/409/La%20cuentas%20por%20cobrar%20y%20su%20incidencia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- PYMEX. (2020). *La importancia de la primera cuenta corriente para mi negocio*. Obtenido de Portal de Negocios y Finanzas. PYMEX: <https://pymex.com/finanzas/financiamiento/la-importancia-de-la-primera-cuenta-corriente-para-mi-negocio/>
- Ramos, A. B. (30 de Junio de 2018). *Cuentas por cobrar para incrementar la liquidz en la empresa comercial Inversiones Tambaico S.A.C. Lima, 2018. (Tesis de Licenciatura)*. Obtenido de Repositorio académico de la Universidad Norbert Wiener: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2488/TESIS%20Ramos%20Briguith.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rodríguez, M. N., & López, M. J. (2016). El Flujo de caja como determinante de la estructura financiera de las empresas españolas. Un análisis en tiempos de crisis. *Revista de Métodos Cuantitativos para la Economía y la Empresa*, 141-159.
- Ruíz, B. C. (2013). *Instrumentos y Tecnicas de Investigación Educativa. Un Enfoque Cuantitativo y Cualitativo para la Recolección y Análisis de Datos (Tercera ed.)*. Houston, USA: DANAGA. Obtenido de

[https://www.academia.edu/37886948/Instrumentos\\_y\\_Tecnicas\\_de\\_Investigaci%C3%B3n\\_Educativa\\_Carlos\\_Ruiz\\_Bolivar\\_pdf](https://www.academia.edu/37886948/Instrumentos_y_Tecnicas_de_Investigaci%C3%B3n_Educativa_Carlos_Ruiz_Bolivar_pdf)

Suárez, H. V. (Septiembre de 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*. . Obtenido de Repositorio Institucional de la Universidad de Guayaquil: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/34737/1/Manual%20de%20Pol%C3%ADticas%20de%20cr%C3%A9ditos%20y%20cobranzas%20de%20la%20Empresa%20Mueblerias%20Palito.pdf>

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2020). *Tipos de créditos*. Obtenido de Portal oficial de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP: <https://www.sbs.gob.pe/usuarios/abc-de-los-creditos/cuenta-corriente>

Vara, H. A. (2012). *Desde La Idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesi exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales*. Lima: Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la Universidad de San Martín de Porres.

Westreicher, G. (21 de Abril de 2020). *Cuenta corriente*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/cuenta-corriente.html>

Yepes, D., & Restrepo, T. D. (Julio-Diciembre de 2016). Determinantes del nivel de efectivo de las compañías colombianas. *Lecturas de Economía*(85), 243-276. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1552/155246479007.pdf>

## Anexo 1. Matriz de consistencia

Tesis: “La gestión de cuentas por cobrar y el disponible, en la empresa Serramon S.A. Lima, 2021”

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Metodología
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿En qué medida la gestión de cuentas por cobrar se relaciona con el disponible, en la empresa Serramon S.A. Lima, 2021?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar en qué medida la gestión de cuentas por cobrar se relaciona con el disponible, en la empresa Serramon S.A. Lima, 2021.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>La gestión de cuentas por cobrar se relaciona significativamente con el disponible, en la empresa Serramon S.A. Lima, 2021.</p>	<p><b>Variable independiente (X):</b></p> <p><b>Gestión de cuentas por cobrar</b></p> <p><u>Dimensiones:</u></p> <p>X1= Políticas de crédito X2= Políticas de cobranza</p>	<p><b>Tipo de investigación</b></p> <p>Correlacional.</p>
<p><b>Problemas específicos</b></p> <p>– ¿En qué medida las políticas de crédito se relacionan con el disponible, en la empresa Serramon S.A. Lima, 2021?</p> <p>– ¿En qué medida las políticas de cobranza se relacionan con el disponible, en la empresa Serramon S.A. Lima, 2021?</p>	<p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>– Determinar en qué medida se relacionan las políticas de crédito con el disponible, en la empresa Serramon S.A. Lima, 2021.</p> <p>– Determinar en qué medida se relacionan las políticas de cobranza con el disponible, en la empresa Serramon S.A. Lima, 2021.</p>	<p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>– Las políticas de crédito se relacionan significativamente con el disponible, en la empresa Serramon S.A. Lima, 2021.</p> <p>– Las políticas de cobranza se relacionan significativamente con el disponible, en la empresa Serramon S.A. Lima, 2021.</p>	<p><b>Variable dependiente (Y):</b></p> <p><b>Disponible</b></p> <p><u>Dimensiones:</u></p> <p>Y1= Caja Y2= Ctas. Corrientes</p>	<p><b>Diseño de investigación</b></p> <p>No experimental.</p> <p><b>Población.-</b></p> <p>30 colaboradores del área contable de la empresa Serramon S.A., ubicada en el distrito de San Luis – Lima.</p> <p><b>Muestra.-</b></p> <p>No será necesario tomar una muestra, puesto que se tomó el 100% de la población.</p>
				<p><b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b></p> <p>Se aplicó la técnica de la encuesta, instrumentalizada mediante un cuestionario de preguntas elaborado a partir de las dimensiones e indicadores del estudio.</p> <p><b>Técnicas de procesamiento y análisis de datos</b></p> <p>Estadística descriptiva e inferencial.</p>

## Anexo 2. Matriz de Operacionalización de variables

Tesis: “La gestión de cuentas por cobrar y el disponible, en la empresa Serramon S.A. Lima, 2021”

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e Instrumentos	Escala de medición
<p><b>Variable independiente (X)</b></p> <p>GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR</p>	<p>La NIF C-3 define a las cuentas por cobrar como "un derecho exigible de la entidad al cobro de una contraprestación a cambio de la satisfacción de una obligación a cumplir que se origina por la venta de bienes o prestación de servicios".</p>	<p>La variable gestión de cuentas por cobrar fue medida a través de un cuestionario de preguntas elaborado a partir de las dimensiones e indicadores de estudio, haciendo uso de un escalamiento de tipo Likert.</p>	<p><b>X1= Políticas de crédito</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La línea de crédito que se conceda al cliente podrá ser utilizada a partir de la fecha que la gerencia autorice.</li> <li>- La línea de crédito que se otorgue no puede ser excedida por las compras del cliente.</li> <li>- El plazo de pago del crédito que se conceda, comenzara a partir de la fecha en que se emita la factura y este considerará días naturales y no días hábiles.</li> <li>- El cliente con línea de crédito que necesite la ampliación del monto de crédito o del Plazo de pago, tendrá que solicitarlo a través del formato correspondiente.</li> <li>- El cliente que tenga una línea de crédito y cambie de razón social, deberá solicitar el respeto de su línea de crédito, a través del formato correspondiente.</li> <li>- El cliente que se atrase en el pago de uno de sus créditos aunque sea por un día, se le suspenderá su línea de crédito, hasta que cumpla por completo con sus compromisos vencidos.</li> <li>- Para la reapertura de la línea de crédito se considerará la morosidad y la Intención de pago por parte del cliente.</li> <li>- En caso de que a un cliente se le suspenda su línea de crédito, solo se le autorizaran nuevas compras de contado, hasta que se ponga al corriente con sus cuentas vencidas, siempre y cuando el atraso no sea mayor a 15 días.</li> <li>- El atraso repetitivo de un cliente en el pago de sus créditos tendrá como consecuencia la suspensión o cancelación de la línea de crédito, de acuerdo al criterio emitido por el área de crédito y cobranza y la Gerencia General.</li> </ul>	<p>Encuesta - Cuestionario</p>	<p>Escala Likert – Ordinal</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Siempre (5)</li> <li>- Casi siempre (4)</li> <li>- A veces (3)</li> <li>- Casi nunca (2)</li> <li>- Nunca (1)</li> </ul>
			<p><b>X2= Políticas de cobranza</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Generar reportes actualizados de cuentas por cobrar a clientes.</li> <li>- Realización de llamadas y/o remitir correos electrónicos a los clientes.</li> <li>- Visitas al cliente y emisión de acta de los acuerdos llegados.</li> <li>- Descuentos de intereses moratorios por liquidación total de deuda.</li> <li>- Emisión de cartas simples de requerimiento de pago (con menos de 15 días de vencida la deuda).</li> <li>- Emisión de cartas notariales (con más de 15 días de vencida la deuda)</li> </ul>		

<p><b>Variable dependiente (Y)</b></p> <p>DISPONIBLE</p>	<p>Es el activo más líquido y es importante porque provee liquidez a las compañías, que es la capacidad de pagar las obligaciones a tiempo, aun si se pasa por una época de vacas flacas. Además, el crecimiento de ventas y utilidades requiere que las compañías incrementen las reservas de efectivo asegurando que el momento de los movimientos de efectivo crea un flujo de caja positivo. (Yepes y Restrepo, 2016, p. 248)</p>	<p>La variable disponible fue medida a través de un cuestionario de preguntas elaborado a partir de las dimensiones e indicadores de estudio, haciendo uso de un escalamiento de tipo Likert.</p>	<p><b>Y1= Caja</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ingresos de caja en M.N.</li> <li>- Ingresos de caja en M.E.</li> <li>- Salidas de caja en M.N.</li> <li>- Salidas de caja en M.E.</li> <li>- Arqueos de caja</li> <li>- Fondo fijo</li> </ul>	<p>Encuesta – Cuestionario</p>	<p><b>Escala Likert – Ordinal</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Siempre (5)</li> <li>- Casi siempre (4)</li> <li>- A veces (3)</li> <li>- Casi nunca (2)</li> <li>- Nunca (1)</li> </ul>
			<p><b>Y2= Ctas. Corrientes</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ingresos en Ctas. Corrientes en M.N.</li> <li>- Ingresos en Ctas. Corrientes en M.E.</li> <li>- Salidas en Ctas. Corrientes en M.N.</li> <li>- Salidas en Ctas. Corrientes en M.E.</li> <li>- Conciliaciones bancarias</li> </ul>		

### Anexo 3. Instrumento de recolección de datos – Cuestionario

#### Cuestionario

Estimado (a) participante:

El siguiente cuestionario se ha elaborado con el objetivo principal de: Determinar en qué medida la gestión de cuentas por cobrar se relaciona con el disponible, en la empresa Serramon S.A. Lima, 2021. Por ello, agradeceré a usted responder este breve y sencillo cuestionario, su aporte será muy importante para el logro del objetivo principal que persigue la presente investigación, por lo que a continuación encontrará una serie de preguntas las cuales deberá leer y asignarle una respuesta de acuerdo a la siguiente escala de calificación:

<b>Nunca</b>	<b>1</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>2</b>	<b>A veces</b>	<b>3</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>4</b>	<b>Siempre</b>	<b>5</b>
--------------	----------	-------------------	----------	----------------	----------	---------------------	----------	----------------	----------

**Instrucciones:** Deberá marcar con una “X” la opción que mejor describa o más se adecúe al criterio de su respuesta, únicamente puede marcar una opción por respuesta. Las respuestas serán de uso confidencial, anónimo y acumulativo; por lo que agradeceremos a los participantes proporcionar información veraz acerca de los tópicos en consulta, sólo así serán realmente útiles para la investigación.

<b>V1: GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR</b>		<b>Escala</b>				
<b>D1: Políticas de crédito</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	La línea de crédito concedida al cliente es utilizada a partir de la fecha autorizada por la Gerencia.					
2	La línea de crédito otorgada no es excedida por las compras del cliente.					
3	El plazo de pago del crédito que se concede al cliente comienza a partir de la fecha en que se emite la factura y este considera días naturales y no días hábiles.					
4	El cliente con línea de crédito que necesita la ampliación del monto de crédito o del Plazo de pago, lo solicita a través del formato correspondiente.					
5	El cliente que cuenta con una línea de crédito y cambia de razón social, solicita el respeto de su línea de crédito, a través del formato correspondiente.					
6	El cliente que se atrasa en el pago de uno de sus créditos aunque sea por un día, se le suspende su línea de crédito, hasta que cumpla por completo con sus compromisos vencidos.					
7	Para la reapertura de la línea de crédito se cumple en considerar la morosidad y la intención de pago por parte del cliente.					
8	Ante la suspensión de la línea de crédito, la empresa restringe las compras sólo bajo la modalidad de al contado, hasta que se ponga al corriente con sus cuentas vencidas, siempre y cuando el atraso no sea mayor a 15 días.					
9	Ante el atraso repetitivo del cliente en el pago de sus créditos se cumple con suspender o cancelar su línea de crédito, considerando el criterio del área de crédito y cobranza en conformidad con la Gerencia General.					
<b>D2: Políticas de crédito</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
10	Se mantienen actualizados los reportes de cuentas por cobrar a clientes.					

11	Se cumple con realizar llamadas y/o remitir correos electrónicos a los clientes con deudas vencidas.					
12	Se realizan las visitas a los clientes con deudas vencidas y se emiten las actas de los acuerdos llegados.					
13	Se realizan descuentos de los intereses moratorios, a fin de fomentar la liquidación total de la deuda por parte del cliente.					
14	Se cumple con emitir cartas simples de requerimiento de pago, a las deudas cuyo vencimiento no supera los 15 días.					
15	Se cumple con emitir cartas notariales de requerimiento de pago, a las deudas cuyo vencimiento supera los 15 días.					
<b>V2: DISPONIBLE</b>						<b>Escala</b>
<b>D1: Caja</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
16	Considera usted que la empresa Serramon S.A. realiza un eficiente control de sus ingresos de caja en moneda nacional.					
17	Considera usted que la empresa Serramon S.A. realiza un eficiente control de sus ingresos de caja en moneda extranjera.					
18	Considera usted que la empresa Serramon S.A. realiza un eficiente control de sus salidas de caja en moneda nacional.					
19	Considera usted que la empresa Serramon S.A. realiza un eficiente control de sus salidas de caja en moneda extranjera.					
20	Considera usted que la empresa Serramon S.A. desarrolla un eficiente arqueo de caja como parte de sus operaciones comerciales.					
21	Considera usted que la empresa Serramon S.A. mantiene un sólido fondo fijo que le permita cumplir con sus obligaciones más inmediatas.					
<b>D2: Cuentas corrientes</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
22	Considera usted que la empresa Serramon S.A. realiza un eficiente control de sus ingresos en Ctas. Corrientes en moneda nacional.					
23	Considera usted que la empresa Serramon S.A. realiza un eficiente control de sus ingresos en Ctas. Corrientes en moneda extranjera.					
24	Considera usted que la empresa Serramon S.A. realiza un eficiente control de sus salidas en Ctas. Corrientes en moneda nacional.					
25	Considera usted que la empresa Serramon S.A. realiza un eficiente control de sus salidas en Ctas. Corrientes en moneda extranjera.					
26	Considera usted que Serramon S.A. desarrolla de manera eficiente sus conciliaciones bancarias, a fin de tener un efectivo control del disponible de la empresa.					

#### Anexo 4. Autorización para aplicación de instrumento de recolección de datos



### AUTORIZACIÓN DE TRATAMIENTO DE DATOS

San Luis, 16 de abril de 2021

SEÑORES  
ÁNGEL ABAD CASTRO CANAZA  
GINA SIRIA HERRERA ILLANES  
Presente.-

De mi mayor consideración,

Yo, DORILA ARENAS JULIÁN, identificado con D.N.I N° 07304141, en mi calidad de Gerente General de la empresa SERRAMON S.A. con número de RUC: 20427994911, AUTORIZO al Sr. ÁNGEL ABAD CASTRO CANAZA, identificado con DNI N° 01320148 y a la Sra. GINA SIRIA HERRERA ILLANES, identificada con DNI N° 01323979, estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo, a utilizar información confidencial de la empresa a la cual represento, como parte del desarrollo del trabajo de investigación denominado: "LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y EL DISPONIBLE, EN LA EMPRESA SERRAMON S.A. LIMA 2021", como condiciones contractuales, se obliga a los estudiantes a (1) no divulgar ni usar para fines personales la información (documentos, expedientes, reportes y demás materiales) que, con objeto de la relación de trabajo, le fue suministrado; (2) no proporcionar a terceras personas, verbalmente o por escrito, directa o indirectamente, información alguna de las actividades y/o procesos de cualquier clase que fuesen observadas en la institución durante la duración de la investigación y (3) no utilizar completa o parcialmente ninguno de los productos (documentos, metodología, procesos y demás) relacionados con la investigación. EL ESTUDIANTE ASUME TODA INFORMACIÓN Y EL RESULTADO DEL PROYECTO SERÁN DE USO EXCLUSIVAMENTE ACADÉMICO.

El material suministrado por la institución será la base para la construcción de un estudio de caso. La información y resultado que se obtenga del mismo podrían llegar a convertirse en una herramienta didáctica que apoye la formación profesional de los estudiantes de Contabilidad.

En caso de que algunas de las condiciones anteriores sean infringidas, los estudiantes quedan sujetos a la responsabilidad civil por daños y perjuicios que causen a la empresa SERRAMON S.A., así como a las sanciones de carácter penal o legal a que se hicieran acreedores.

SERRAMÓN S.A.  
  
Dorila Arenas Julián  
Gerente General

## Anexo 5. Validación del instrumento de recolección de datos por juicio de expertos



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO**

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

1.1. Apellidos y nombres del informante: *Gallegos Montalvo, Hugo Emilio*  
 1.2. Especialidad del Validador: *Profesor en Contabilidad con mención en Auditoría*  
 1.3. Cargo e Institución donde labora: *Docente - Universidad Autónoma del Perú*  
 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario  
 1.5. Autor del instrumento: Castro Canaza, Ángel David  
 Herrera Illanes, Gina Siria

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-25%	Regular 26-49%	Buena 50-69%	Muy buena 70-89%	Excelente 90-100%
CLARIDAD	Este formulado con lenguaje apropiado				80	
OBJETIVIDAD	Existe expresado de manera coherente y lógica				80	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				80	
ACTUALIDAD	Este adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables				80	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación				80	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				80	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80	
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>					80	

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?  
*aplicable*

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 80%

Lima, 17 de Junio de 2021



Firma de experto informante  
 DNI: *07817994*  
 Teléfono:

Validador 1: Mg. Hugo Emilio Gallegos Montalvo

V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 1: GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	✓		
Ítem 2	✓		
Ítem 3	✓		
Ítem 4	✓		
Ítem 5	✓		
Ítem 6	✓		
Ítem 7	✓		
Ítem 8	✓		
Ítem 9	✓		
Ítem 10	✓		
Ítem 11	✓		
Ítem 12	✓		
Ítem 13	✓		
Ítem 14	✓		
Ítem 15	✓		

Variable 2: DISPONIBLE

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 16	✓		
Ítem 17	✓		
Ítem 18	✓		
Ítem 19	✓		
Ítem 20	✓		
Ítem 21	✓		
Ítem 22	✓		
Ítem 23	✓		
Ítem 24	✓		
Ítem 25	✓		
Ítem 26	✓		

Lima, 17 de Junio de 2021




Firma de experto informante

DNI: 07817994

Teléfono:



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: *ZAVALETA ORBEGOSO, LORENZO*
- I.2. Especialidad del Validador: *MAESTRO EN CIENCIAS SOCIALES CON MENCIÓN EN FINANZAS*
- I.3. Cargo e institución donde labora: *DOCENTE - UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA DEL PERÚ*
- I.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- I.5. Autor del instrumento: Castro Canaza, Ángel David  
Herrera Illanes, Gina Siria

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Este formulado con lenguaje apropiado					95
OBJETIVIDAD	Este expresado de manera coherente y lógica					95
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					95
ACTUALIDAD	Este adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					95
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					95
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					95
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					95
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					95
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					95
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					95
PROMEDIO DE VALORACIÓN						95

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

*Aplicable*

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95%

Lima, 17 de Junio de 2021

*[Firma manuscrita]*

Firma de experto informante

DNI: 17959732

Teléfono:





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 1: GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	✓		
Ítem 2	✓		
Ítem 3	✓		
Ítem 4	✓		
Ítem 5	✓		
Ítem 6	✓		
Ítem 7	✓		
Ítem 8	✓		
Ítem 9	✓		
Ítem 10	✓		
Ítem 11	✓		
Ítem 12	✓		
Ítem 13	✓		
Ítem 14	✓		
Ítem 15	✓		

Variable 2: DISPONIBLE

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 16	✓		
Ítem 17	✓		
Ítem 18	✓		
Ítem 19	✓		
Ítem 20	✓		
Ítem 21	✓		
Ítem 22	✓		
Ítem 23	✓		
Ítem 24	✓		
Ítem 25	✓		
Ítem 26	✓		

Lima, 17 de Junio de 2021



Firma de experto informante

DNI: 17959732

Teléfono:

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. **DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: *De la Cruz Montoya, David*  
 1.2. Especialidad del Validador: *maestro en docencia universitaria - CPE*  
 1.3. Cargo e institución donde labora: *DTP - Universidad Autónoma del Perú*  
 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario  
 1.5. Autor del instrumento: Castro Canaza, Ángel David  
 Herrera Iñanes, Gina Siria

II. **ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					90%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					90%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					90%
ACTUALIDAD	Este adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					90%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					90%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					90%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					90%
CONSISTENCIA	Considera que los ítem utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					90%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					90%
METODOLOGÍA	Considera que los ítem miden lo que pretende medir.					90%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						90%

III. **OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

*Aplicaste*

IV. **PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

Lima, 17 de Junio de 2021

90%

  
 David De la Cruz Montoya  
 DNI 16438146

Firma de experto informante  
 DNI: 16438146  
 Teléfono:



V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 1: GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	✓		
Ítem 2	✓		
Ítem 3	✓		
Ítem 4	✓		
Ítem 5	✓		
Ítem 6	✓		
Ítem 7	✓		
Ítem 8	✓		
Ítem 9	✓		
Ítem 10	✓		
Ítem 11	✓		
Ítem 12	✓		
Ítem 13	✓		
Ítem 14	✓		
Ítem 15	✓		

Variable 2: DISPONIBLE

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 16	✓		
Ítem 17	✓		
Ítem 18	✓		
Ítem 19	✓		
Ítem 20	✓		
Ítem 21	✓		
Ítem 22	✓		
Ítem 23	✓		
Ítem 24	✓		
Ítem 25	✓		
Ítem 26	✓		

Lima, 17 de Junio de 2021

  
David D. W. Cruz Morfeya  
DNI 16438146



Firma de experto informante

DNI: 16438146

Teléfono:

## Anexo 6. Reporte antiplagio - Turnitin

### Turnitin Informe de Originalidad

- Procesado el: 03-sept.-2021 13:02 -05
- Identificador: 1625126510
- Número de palabras: 7967
- Entregado: 3

La Gestión de Cuentas por Cobrar y el Disponi... Por ANGEL ABAD CASTRO CANAZA

Índice de similitud

17%

#### Similitud según fuente

Internet Sources:

15%

Publicaciones:

0%

Trabajos del estudiante:

6%

[excluir citas](#) [Excluir bibliografía](#) [excluir las coincidencias](#)

[menores](#) modo:  ▼ [Change](#)

mode [imprimir](#) [descargar](#)

2% match (Internet desde 16-oct.-2020)

<https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/4967/UPSE-TCA-2019-0053.pdf?isAllowed=y&sequence=1>

1% match (Internet desde 25-may.-2021)

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59182/Mej%c3%ada\\_LK-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59182/Mej%c3%ada_LK-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1)

1% match ( )

[López Cubas, Jhonson Tomasiny. "Gestión de cuentas por cobrar y morosidad en la empresa Depósitos S.A., Lima, 2016", Universidad César Vallejo, 2017](#)

1% match (trabajos de los estudiantes desde 12-jun.-2017)

[Submitted to Universidad Cesar Vallejo on 2017-06-12](#)

1% match (trabajos de los estudiantes desde 14-jul.-2021)

[Submitted to Universidad Cesar Vallejo on 2021-07-14](#)

1% match (Internet desde 13-dic.-2020)

<http://repositorio.unsa.edu.pe>

1% match (Internet desde 06-dic.-2020)

<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe>

1% match (trabajos de los estudiantes desde 06-jul.-2018)

[Submitted to Universidad Wiener on 2018-07-06](#)

<1% match (Internet desde 31-jul.-2021)

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62683/L%c3%b3pez\\_CAR-SD.pdf](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62683/L%c3%b3pez_CAR-SD.pdf)

<1% match (Internet desde 12-mar.-2020)

<http://repositorio.ucv.edu.pe>

<1% match (Internet desde 31-jul.-2021)

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59612/Manrique\\_RJF-SD.pdf](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59612/Manrique_RJF-SD.pdf)

<1% match (Internet desde 07-ago.-2021)

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64946/B-Bernal\\_GK-Haman\\_FR-Huancaruna\\_GAM-Palomin\\_MY-SD.pdf](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64946/B-Bernal_GK-Haman_FR-Huancaruna_GAM-Palomin_MY-SD.pdf)

<1% match (Internet desde 07-ago.-2021)

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/65355/Ar%c3%a9valo\\_MFK-SD.pdf](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/65355/Ar%c3%a9valo_MFK-SD.pdf)

<1% match (Internet desde 07-ago.-2021)

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64106/Viera\\_FA-SD.pdf](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64106/Viera_FA-SD.pdf)

<1% match ( )

[Orihuela Mendoza, Jean Pool. "Gestión de cuentas por cobrar y su relación con el estado de resultados de las instituciones educativas particulares de educación básica regular del distrito de Villa María del Triunfo, 2017", Universidad César Vallejo, 2017](#)

<1% match (Internet desde 10-may.-2021)

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47934/Pr%C3%ADncipe\\_SDP-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47934/Pr%C3%ADncipe_SDP-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1)

<1% match (Internet desde 01-ago.-2021)

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58339/Villaverde\\_BAE-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58339/Villaverde_BAE-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1)

<1% match (Internet desde 25-may.-2021)

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47371/Crisanto\\_FLI-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47371/Crisanto_FLI-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1)

<1% match (Internet desde 31-ago.-2021)

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57362/Carrion\\_UJ-SD.pdf](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57362/Carrion_UJ-SD.pdf)

<1% match (Internet desde 18-may.-2021)

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53240/Fernandez\\_CMP-Velasquez%20CLG-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53240/Fernandez_CMP-Velasquez%20CLG-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1)

<1% match (Internet desde 12-may.-2021)

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54152/Aguilar\\_VMD-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54152/Aguilar_VMD-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1)

<1% match (Internet desde 13-may.-2021)

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59965/Yaqual\\_MMC-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59965/Yaqual_MMC-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1)

<1% match (trabajos de los estudiantes desde 09-jul.-2018)

[Submitted to Universidad Cesar Vallejo on 2018-07-09](#)

<1% match (trabajos de los estudiantes desde 18-jul.-2017)

[Submitted to Universidad Cesar Vallejo on 2017-07-18](#)

<1% match (trabajos de los estudiantes desde 22-mar.-2016)

[Submitted to Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-22](#)

<1% match (trabajos de los estudiantes desde 07-nov.-2017)

[Submitted to Universidad Cesar Vallejo on 2017-11-07](#)

<1% match (trabajos de los estudiantes desde 28-feb.-2021)

[Submitted to Universidad Cesar Vallejo on 2021-02-28](#)

<1% match (trabajos de los estudiantes desde 16-sept.-2017)

[Submitted to Universidad Cesar Vallejo on 2017-09-16](#)

<1% match (trabajos de los estudiantes desde 17-oct.-2017)

[Submitted to Universidad Cesar Vallejo on 2017-10-17](#)

<1% match (Internet desde 23-nov.-2020)

<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe>

<1% match (Internet desde 12-nov.-2020)

[https://archive.org/stream/VIIICongresoInternacionalDePsicologiaYEducacion/Libro%20de%20Res%20C3%BAmenes%20-%20Book%20of%20Abstracts\\_djvu.txt](https://archive.org/stream/VIIICongresoInternacionalDePsicologiaYEducacion/Libro%20de%20Res%20C3%BAmenes%20-%20Book%20of%20Abstracts_djvu.txt)

<1% match (Internet desde 16-may.-2020)

<https://docplayer.es/65134191-Universidad-peruana-union.html>

<1% match (Internet desde 14-dic.-2017)

<http://theibfr.com>

<1% match (Internet desde 03-dic.-2020)

<https://es.scribd.com/document/396874813/Proyectede-Investigacion-Modelo-2-5>

<1% match (Internet desde 19-dic.-2020)

<https://es.scribd.com/document/395154400/EL-REGIMEN-MYPE-TRIBUTARIO-Y-SU-INCIDENCIA-EN-LA-DISCIPLINA-TRIBUTARIA-DE-LA-EMPRESAS-DE-TRANSPORTE-MILAGROS-S-A-C-PERIODO-2013-2018>

<1% match (trabajos de los estudiantes desde 20-mar.-2018)

[Submitted to Universidad Andina del Cusco on 2018-03-20](#)

<1% match (Internet desde 19-jun.-2020)

<https://core.ac.uk/download/pdf/67559349.pdf>

<1% match (Internet desde 25-feb.-2021)

<https://doaj.org/article/7832b650df3342c2a96b890479ff64f4>

<1% match (Internet desde 07-feb.-2021)

<https://doaj.org/article/c2806dfec71b40f2a8c0b7a7ef632fef>

<1% match (Internet desde 28-oct.-2020)

<https://www.clubensayos.com/Negocios/Marco-l%C3%B3gico-y-empresas-a-nivel-internacional-que/4679581.html>

<1% match (Internet desde 25-dic.-2020)

<https://www.clubensayos.com/Acontecimientos-Sociales/MOTIVACION-Y-LIDERAZGO/2429608.html>

<1% match (Internet desde 08-ago.-2019)

<http://www.dspace.uce.edu.ec>

<1% match (Internet desde 31-ene.-2010)

<http://www.inia.es>

<1% match (Internet desde 21-jul.-2017)

<http://documents.mx>

<1% match (Internet desde 11-nov.-2020)

[https://moam.info/table-of-contents\\_598241c21723dded563a4ec4.html](https://moam.info/table-of-contents_598241c21723dded563a4ec4.html)

<1% match (trabajos de los estudiantes desde 04-oct.-2017)

[Submitted to UISEK on 2017-10-04](#)

<1% match (Internet desde 17-nov.-2020)

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1333397>

<1% match (Internet desde 13-dic.-2006)

<http://larioja.org>

<1% match (Internet desde 21-dic.-2020)

<http://repositorio.uigv.edu.pe>

<1% match (Internet desde 05-nov.-2020)

<http://repositorio.uladech.edu.pe>

<1% match (Internet desde 24-nov.-2020)

<http://repositorio.unapiquitos.edu.pe>

<1% match (Internet desde 16-mar.-2006)

<http://www.anticorrupcion.gov.co>

<1% match (Internet desde 17-may.-2020)

<https://www.coursehero.com/file/42085246/act288docx/>

<1% match (Internet desde 15-ago.-2003)

<http://www.fecemd.org>

<1% match (Internet desde 29-oct.-2003)

<http://www.ocpr.gov.pr>

<1% match (Internet desde 15-jul.-2020)

[https://www.powershow.com/view4/797ae8-ODNjN/Diapositiva\\_1\\_powerpoint\\_ppt\\_presentation](https://www.powershow.com/view4/797ae8-ODNjN/Diapositiva_1_powerpoint_ppt_presentation)

<1% match (Internet desde 11-nov.-2020)

<https://coggle.it/diagram/X5-kiod4rmv3QuDS/t/metodolog%C3%ADa-investigativa-tipos%2C-instrumentos-pencil2>

<1% match ()

[Cárdenas, Casimiro. "Study of Bioactive Compounds Extracted From Natural Products with Effects on Angiogenesis, Inflammation and Tumor Development", Universidad de Málaga, Servicio de Publicaciones y Divulgación Científica, 2014](#)

<1% match ()

<http://revistacandidus.com>

<1% match ()

<http://www.comicrom.cl>

<1% match (Internet desde 12-jun.-2003)

<http://www.winne.com>

<1% match (Internet desde 13-dic.-2020)

<https://doku.pub/documents/memoriastecnicaspdf-4qz3637wx90k>

<1% match (Internet desde 02-sept.-2020)

<https://future.inese.es/que-es-un-chatbot-y-que-tiene-que-ver-con-la-inteligencia-artificial/>

<1% match (Internet desde 25-jul.-2021)

<http://repositorio.ute.edu.ec>

<1% match (Internet desde 05-oct.-2020)

<https://www.criptonoticias.com/analisis-investigacion/kaspersky-panorama-criptomonedas-bitcoin/>

<1% match (Internet desde 06-ago.-2003)

<http://www.educacionsf.gov.ar>

<1% match (Internet desde 09-ene.-2021)

[https://www.researchgate.net/publication/301894369\\_EL\\_PROYECTO\\_DE\\_INVESTIGACION\\_6a\\_EDICION](https://www.researchgate.net/publication/301894369_EL_PROYECTO_DE_INVESTIGACION_6a_EDICION)

## **Declaratoria de Originalidad del Autor / Autores**

Yo (Nosotros), ANGEL ABAD CASTRO CANAZA, GINA SIRIA HERRERA ILLANES 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: "**LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y EL DISPONIBLE, EN LA EMPRESA SERRAMON S.A. LIMA 2021**", 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.

Lima 04 de agosto de 2021

Apellidos y Nombres del Autor	Firma
<b>ANGEL ABAD CASTRO CANAZA</b> DNI: 01320148 ORCID 0000-0003-1750-5286	
<b>GINA SIRIA HERRERA ILLANES</b> DNI: 01323979 ORCID 0000-0001-9092-3113	