



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Control de Cobranzas y el Disponible, en la Empresa  
Lavandería Industrial Landeo S.A.C., Lima 2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Contador Público

**AUTOR:**

León Serrano, Jaquelin Soledad (ORCID: 0000-0001-5993-7621)

**ASESOR:**

Mg. Vásquez Villanueva, Carlos Alberto (ORCID: 0000-0002-0782-7364)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Finanzas

LIMA, PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

El presente proyecto de investigación va dedicado a mis padres Yuli y Socimo, por el gran sacrificio y por el amor tan incondicional desde que llegue a este mundo, gracias a ustedes estoy logrando llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy. Me siento muy orgullosa de ser su hija, son los mejores padres.

A todas las personas que me han apoyado compartiéndome sus conocimientos y han hecho que el trabajo se realice con éxito.

## **Agradecimiento**

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre a lado mío.

Así mismo agradezco a los todos los docentes que me brindaron sus conocimientos impartidos en el transcurso de la carrera, en especial, a mi asesor de tesis por su paciencia de siempre y buena disposición para apoyarme.

## 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 .....	5
III. METODOLOGIA .....	11
3.1. Tipo y Diseño de investigación.....	11
3.2. Variables y Operacionalización .....	11
3.3. Población, Muestra y Muestreo y Unidad de Análisis .....	12
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....	12
3.5. Procedimientos .....	14
3.6. Método de Análisis de Datos.....	14
3.7. Aspectos éticos .....	14
IV. RESULTADOS .....	15
V. DISCUSIÓN.....	21
VI. CONCLUSIONES .....	23
VII. RECOMENDACIONES.....	24
REFERENCIAS .....	25
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1 <i>Validación con V Aiken</i> .....	13
Tabla 2 <i>Alpha de Crombach del instrumento</i> .....	13
Tabla 3 <i>Control de cobranza en el disponible</i> .....	15
Tabla 4 <i>Coeficiente- Disponible</i> .....	15
Tabla 5 <i>Control de cobranza en las cuentas corrientes</i> .....	16
Tabla 6 <i>Coeficiente- Cuentas Corrientes</i> .....	17
Tabla 7 <i>Control de cobranza en las cuentas de detracciones</i> .....	18
Tabla 8 <i>Coeficiente- Cuentas de detracciones</i> .....	18
Tabla 9 <i>Control de cobranza en caja</i> .....	19
Tabla 10 <i>Coeficiente- Caja</i> .....	20

## Resumen

La presente investigación tuvo como propósito determinar la incidencia del control de cobranzas en el disponible de la empresa Lavandería Industrial Landeo S.A.C., Lima 2021; la metodología que se utilizó es de tipo explicativa, de diseño no experimental con un enfoque cuantitativo.

Se utilizó una muestra poblacional de 15 colaboradores del área administrativa y contable; la recolección de los datos se efectuó por medio de la técnica de la encuesta con el cuestionario de instrumento.

Se llegó a la conclusión que el control de cobranzas incide significativamente ( $p < 0.05$ ) en el disponible de la empresa, lo que nos indica que la empresa no cumple con el adecuado control a los procedimientos de cobranzas por lo tanto esto afecta al disponible.

**Palabras Clave:** Control de cobranzas, disponible, procedimientos de cobranzas, cuentas corrientes.

## **Abstract**

The purpose of this investigation was to determine the incidence of collection control in the available of the company Lavandería Industrial Landeo S.A.C., Lima 2021; the methodology used is explanatory, non-experimental design with a quantitative approach.

A population sample of 15 employees from the administrative and accounting area was used; data collection was carried out by means of the survey technique with the instrument questionnaire.

It was concluded that the collection control has a significant impact ( $p < 0.05$ ) on the available of the company, which indicates that the company does not comply with the adequate control of the collection procedures therefore this affects the available.

**Keywords:** Collection control, available, collection procedures, checking accounts.

## I. INTRODUCCIÓN

En el entorno mundial, la mayoría de empresas no solo priorizan generar rentabilidad, también enfrentan uno de los principales desafíos para toda actividad económica: contar con suficiente efectivo a corto plazo para poder cumplir con sus obligaciones de pagos a proveedores o entidades financieras.

Es muy importante saber que el efectivo viene a ser un factor clave que le da solución al cumplimiento de las obligaciones que pueda tener la empresa en el corto plazo y que, por lo general, los problemas se producen cuando las cobranzas son menores a las obligaciones. La falta de efectivo obliga a la empresa a recurrir a fuentes financieras, ya sea bancos o accionistas, corriendo el riesgo de no tener un buen resultado en su situación financiera, además de consecuencias como el incremento de los intereses, mora en las facturas negociables, refinanciación de letras de cambio y préstamos bancarios.

Actualmente, el entorno económico ha llevado a muchas empresas a ser más flexibles con el control de cobranzas, por ejemplo, efectuar ventas al crédito con o sin garantías generando en los clientes la intención de no cumplir con su compromiso de pago, en tanto el control de cobranzas tiene un rol muy importante ya que realiza los procedimientos necesarios para poder cumplir los objetivos de la relación de la empresa que tiene con el cliente, siempre procurando tener sus créditos al día, por lo que la falta de seguimiento a los clientes genera un alto índice de morosidad lo cual esto provocaría el incremento de las cuentas por cobrar y por otro lado también la falta de efectivo.

Según el diario El Comercio (2019), debido a la capacidad que tienen los clientes para poder negociar su deuda, una empresa se puede demorar en pagarle a su proveedor hasta 257 días en promedio, esto genera problemas en las empresas proveedoras al dejarlas sin liquidez para poder financiar su capital de trabajo.

En tal sentido la prestación de servicios o las ventas al crédito en estos últimos años se han convertido en el ingreso a corto plazo para muchas empresas,

dentro de las cuales se encuentra la empresa Lavandería Industrial Landeo S.A.C., que lleva 23 años en el mercado, mostrando su desarrollo en maquinarias, equipos y tecnología textil de última generación, la empresa cuenta con 02 líneas de servicio que es tejido punto lo cual está conformado por los clientes de exportación y tejido plano que son clientes locales, por lo tanto los procedimientos de cobranza son diferentes, teniendo mayores problemas en la cobranza de tejido plano ya que estos son clientes que surgieron de negocios y trabajan de manera empírica.

Según el jefe de contabilidad a pesar de que la empresa se encuentra muchos años en el mercado, aun así, tiene muchas deficiencias internas que dificultan el crecimiento económico que esperan los accionistas, la empresa cuenta con un control de cobranzas, sin embargo, estos no se llegan a aplicar de manera eficiente, como ejemplo, cuando ingresa la mercadería de clientes nuevos que muchas veces necesitan un crédito, la empresa debería de solicitarle una serie de documentos como procedimientos internos, pero que en muchas ocasiones esto no se llega a cumplir.

En el área de cobranzas, la falta de conocimiento en estrategias, control y técnicas de cobranza, y por otro lado la falta de un adecuado personal para el área de cobranzas ha tenido como consecuencias que las actividades no se realicen de manera eficaz y fluida, ya que no se ha tomado en cuenta el entorno del negocio y la comunicación, para que el procedimiento de cobranza sea mucho más efectivo, en tanto la falta seguimiento de la cartera de clientes provoca el alto nivel de morosidad.

Por tal motivo, la investigación presenta como problema general: ¿En qué medida el control de cobranzas influye sobre el disponible en la empresa Lavandería Industrial Landeo S.A.C., Lima 2021? Y se considera tres problemas específicos:

PE1: ¿En qué medida control de cobranzas influye sobre las cuentas corrientes en la empresa Lavandería Industrial Landeo S.A.C., Lima 2021?

PE2: ¿En qué medida control de cobranzas influye sobre la cuenta de detracciones en la empresa Lavandería Industrial Landeo S.A.C., Lima 2021?

PE3: ¿En qué medida control de cobranzas influye sobre la caja en la empresa Lavandería Industrial Landeo S.A.C., Lima 2021?

Para la justificación de la investigación se consideró la relevancia que presenta el control de cobranzas y el efecto que genera sobre el disponible de la empresa Lavandería Industrial Landeo S.A.C., con el propósito de determinar propuestas de solución para así poder evitar que la empresa pueda caer en un estancamiento de disponible, ya que si esto sucede será mayor su dificultad de cumplir con sus obligaciones financieras.

La presente investigación propone a la empresa Lavandería Industrial Landeo S.A.C, poder fortalecer su control de cobranzas, brindándole algunas recomendaciones, la cual va ayudar a mejorar no solo el control de cobranzas, sino que con esto disminuir el incide de morosidad de los clientes, ya que la empresa en la actualidad posee cuentas incobrables que hasta la fecha no se ha recuperado esta deuda.

La investigación puede ser de mucha utilidad para las empresas comerciales que otorguen ventas al crédito a sus clientes, ya que muchas veces a pesar de contar con procedimientos de cobranzas estas no se ejecutan de manera correcta generando así problemas internos de falta de efectivo.

Para la presente investigación, se utilizó técnicas como la entrevista, encuesta y análisis documentario que tiene como el mejoramiento del área de créditos y cobranzas.

Finalmente, la investigación apoyara como consulta para los próximos estudios referidos a la contabilidad o administración, con el fin de poder ser base para la continuación del desarrollo del conocimiento del tema.

El objetivo general es determinar en qué medida el control de cobranzas influye sobre el disponible, en la empresa Lavandería Industrial Landeo S.A.C., Lima 2021, además tiene tres objetivos específicos:

OE1: Determinar en qué medida el control de cobranzas influye sobre las cuentas corrientes, en la empresa Lavandería Industrial Landeo S.A.C., Lima 2021

OE2: Determinar en qué medida el control de cobranzas influye sobre las cuentas de detracciones, en la empresa Lavandería Industrial Landeo S.A.C., Lima 2021

OE3: Determinar en qué medida el control de cobranzas influye sobre la caja, en la empresa Lavandería Industrial Landeo S.A.C., Lima 2021

La presente investigación tiene como hipótesis general el control de cobranzas influye significativamente sobre el disponible, en la Empresa Lavandería Industrial Landeo S.A.C., Lima 2021. Y también cuenta con tres hipótesis específicos:

HE1: El control de cobranzas influye significativamente sobre las cuentas corrientes, en la empresa Lavandería Industrial Landeo S.A.C., Lima 2021.

HE2: El control de cobranzas influye significativamente sobre las cuentas de detracciones, en la empresa Lavandería Industrial Landeo S.A.C., Lima 2021

HE3: El control de cobranzas influye significativamente sobre la caja, en la empresa Lavandería Industrial Landeo S.A.C., Lima 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

### Antecedentes

Según Duran (2015) en su tesis con título “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”, el autor nos menciona como objetivo general de la investigación es establecer una mejora en el control interno de las cuentas por cobrar y que de este modo se puedan aplicar en el proceso contable para poder obtener resultados que sean eficientes y confiables para la presentación de los Estados Financieros, lo cual fue realizado con el tipo de investigación descriptiva y llega a la conclusión que si el consorcio optaría en poder implementar un modelo de control de cobranzas que pueda ser adecuado al rubro de la empresa y así se mejoraría la liquidez.

Según Del Pezo y Zambrano (2020) en su tesis con título “Estrategias de Cobranzas para la Gestión de la cartera de Interagua en el sector de la Isla Trinidad en la ciudad de Guayaquil”, tiene como objetivo general proponer nuevas estrategias de cobranzas para que de este modo se pueda tener una mejora en la gestión de cobranzas, lo cual fue realizado con el tipo de investigación explicativa, llegando a la conclusión que la cobranza es un proceso que inicia de los requerimientos de la actividad operativa propia de la negociación, que lo ayuda en su desarrollo económico, pero es muy importante establecer controles de seguimiento, sobre todo para poder conocer el riesgo que puede generar la incobrabilidad de la deuda.

Según Bustos (2019) “en su tesis con título “Modelo de Gestión de Cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José Ltda.”, que tiene como objetivo general desarrollar un modelo de gestión de cobro, lo cual fue realizado con el tipo de investigación descriptiva, llegando a la conclusión que uno de los principales elementos para poder tener un diseño de modelo de gestión de cobranzas se tiene centralizar en la revisión constante de los documentos de toda la cartera vencida, para que de este modo se puedan verificar los datos de los clientes y por ultimo contar con un de expediente de cobranzas establecido por

cada cliente, y así a futuro poder tener un historial para que sea mucho más efectivo y rápido otorgar créditos a los clientes.”

Según Rojas (2018) en su tesis con título “Gestión de Cobranza y su Incidencia en la Liquidez de la empresa de Transportes Moreno Huerta S.A. Cátaç,2018.”, que tiene como objetivo general establecer que incidencia tiene la gestión de cobranzas en la liquidez, lo cual fue realizado con el tipo de investigación descriptiva teniendo como conclusión general que la gestión de cobro influye significativamente en la disminución de la liquidez, esto se debe a que no se realizan de manera correcta las procedimientos para que se pueda cobrar a los clientes y poder recuperar la cartera de las cuentas por cobrar.

Según Barboza (2019) en su tesis con título “Gestión en las cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de la empresa SEA S.A.C. por el Periodo 2017”, que tiene como objetivo general poder determinar el efecto que tiene gestión en las cuentas por cobrar para que se pueda tener en la liquidez, lo cual fue realizado con el tipo de investigación explicativa y concluye que las políticas y procedimientos son muy importantes para poder tener una correcta gestión en las cobranzas porque llegan a ser guías principales para la correcta realización de la toma de decisiones, ya que al no tener bien establecidas los procedimientos no se podría tener un correcto control.

Según Meregildo (2019) en su tesis con título “Políticas de cobranza y su incidencia en la situación financiera de la empresa Distribuidora Carranza Hnos S.A.C. 2017”, que tiene como objetivo principal determinar la incidencia de las políticas de cobranzas que puede generar en la situación financiera de la empresa, lo cual fue realizado con el tipo de investigación descriptiva y nos concluye, que el buen uso de políticas de cobranzas tuvo una incidencia para una mayor recuperación de la cartera y también que disminuyo la cobranza dudosa.

## Teorías relacionadas al tema

### **Control de cobranzas**

Para Gitman (2003), el control de cobranzas es el proceso administrativo que sirve para poder evaluar el nivel de desempeño de los procedimientos que se realizan para el cobro de los documentos vencidos. La efectividad que puede tener el control de las cobranzas de una empresa se puede evaluar de manera parcial, analizando el nivel de morosidad del cliente, por lo tanto, es de suma importancia tener en cuenta que todas las aplicaciones que se puedan aplicar tienen que ser constantes.

### **Procesos de cobranzas**

El proceso de cobranzas requiere de solidez, ya que de este modo se podrá disminuir las pérdidas por las cuentas incobrables. Por lo tanto, los procedimientos de cobranza vienen a ser los métodos que toda entidad deberá utilizar para poder recuperar el cobro de las cuentas vencidas.

Según Gitman (2003), los procedimientos son:

- a. Carta notarial
- b. Llamadas telefónicas
- c. Visitas personales
- d. Correos electrónicos
- e. Mensajes por aplicativos

### **Procesos de Evaluación**

Para Brachfield (2009), nos indica que los procedimientos de evaluación nos ayudan a administrar toda la cartera de clientes, en donde la empresa solicita requerimientos de documentos a sus clientes para que de este modo se le pueda otorgar el crédito y de esta manera se pueda tener el correcto control las cuentas por cobrar con el objetivo principal de poder lograr que todos los pagos de los clientes se tengan realizar de manera efectiva y oportuna.

## **Central de riesgo**

Quiñones (2018), “nos indica que la central de riesgo es una entidad que recolecta y consolida toda información de usuarios que puedan tener en el sistema financiero. El fin de una central de riesgos es poder clasificar a los individuos o empresas según la probabilidad que puedan tener de impago. Con este propósito, evalúan el registro de todos los préstamos vigentes como también pasados en empresas y bancos.

## **Descuentos por pronto pago**

Delgado (2015) nos dice que el descuento por pronto pago viene a ser un incentivo que se ofrece por el acreedor a su respectivo prestatario. Por lo tanto, consiste en reducir una deuda pendiente si se llega a cancelar antes de la fecha de vencimiento, dentro de un plazo que se establece al momento de realizar la operación.

## **Disponible**

Para López (2017), es el efectivo que viene a ser un elemento del balance y que también viene a ser parte del activo circulante. Por lo cual es el elemento más líquido que tiene toda entidad, por lo tanto, viene a ser el dinero. Toda empresa llega a utilizar este efectivo para que logre cumplir con todos sus compromisos de pago a un corto plazo.

## **Cuenta corriente**

Westreicher (2020) nos dice que una cuenta corriente viene a ser un contrato que se realiza entre el banco y el cliente en que este realiza un depósito de efectivo en el banco. Así, podrá disponer de dichos fondos depositados a través del cajero automático, cheques, ventanilla, transferencias electrónicas, entre otros.

## **Cuenta de detracciones**

Castro (2017) nos dice que la cuenta de detracciones viene a ser una cuenta especial, que se encuentra regulada por el DL N° 940 y el DL N° 1, donde el titular cuenta recibe depósitos de sus clientes por todas facturas afectas a

detracción y que el titular tendrá que utilizar este dinero de la cuenta sólo para el pago de sus impuestos.

## **Caja**

Westreicher (2020) nos dice que la caja en una empresa es el conjunto de efectivo que se encuentra destinado a cubrir todos los requerimientos extraordinarios y urgentes en el corto plazo por lo general de pequeños montos, el importe de esta caja puede ser renovable cada cierto tiempo manteniéndose un monto mínimo fijado por la empresa.

## **Arqueo de caja**

Según Soldevilla y Sobrevías (2016), nos menciona que el arqueo de caja viene a ser el recuento físico del efectivo en existencia y se llega a comparar con el saldo de caja que quedo el día anterior, con el principal objetivo de poder comprobar si se ha realizado una correcta contabilización del efectivo ingresado y también si el saldo final que arroja coincide con lo que se cuenta físicamente en caja en dinero.

## **Pago de Tributos**

Según Bravo (2018) nos dice que es una obligación que tienen todas las empresas lo cual están obligados a cumplir, porque es una aportación para el estado. Los pagos de los tributos serán utilizados para el desarrollo del país y de este modo se puedan cubrir las necesidades que el estado crea beneficioso.

## **Pago de Remuneraciones**

Según Martínez (2019) nos dice que es el proceso en el que se realiza una retribución del empleador hacia el empleado, por lo tanto, podemos decir que viene a ser una remuneración que le concediera el dueño de la empresa a sus empleados por sus horas de trabajo realizados.

## **Pago de préstamos bancarios**

Según Borrero y Ortiz (2017) nos dice que son obligaciones en el caso de adquirir algún tipo de préstamo bancario a una persona natural o jurídica y deben

ser abonados en los plazos que se determinan por ambas partes, dicho proceso tendrá intereses que serán determinados por la entidad financiera.

### **III. METODOLOGIA**

#### **3.1. Tipo y Diseño de investigación**

##### ***Tipo de Investigación***

Para Murillo (2008) la investigación aplicada viene a recibir el calificativo de “investigación empírica o práctica”, lo cual se caracteriza porque tiene como fin la utilización y aplicación de todos los conocimientos que se puedan obtener y que también a la misma vez que se obtienen otros, después de haber implementado y sistematizado la práctica basada en la investigación.

##### ***Diseño de Investigación***

Esta investigación es de diseño no experimental, lo cual Hernández (2014) nos señala que la investigación no experimental viene a ser el estudio que se llega a realizar sin ninguna manipulación de las variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para de este modo poder analizarlos, y también se menciona que el estudio se clasifica como transaccional ya que se recolectan datos de un solo periodo.

La presente investigación es de tipo explicativa, ya que pretende el nivel de incidencia entre dos variables (control de cobranzas y disponible) la cual es sometida a análisis ya que describe la problemática de hechos reales.

De la misma forma, López y Sandoval (2016) definen que la investigación explicativa busca establecer la relación entre causa y efecto para poder generalizar la situación a otras realidades que son similares con la finalidad de comprobar teorías.

#### **3.2. Variables y Operacionalización**

##### **Variable 1: Control de Cobranzas**

Dimensiones:

X1: Procesos de cobranza

X2: Procesos de evaluación

## **Variable 2: Disponible**

Dimensiones:

Y1: Cuentas corrientes

Y2: Cuenta de detracciones

Y3: Caja

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

#### ***Muestra Poblacional***

Vara (2015) considera que la población llega a estar formada por una cantidad de habitantes u objetos que se llegan a hallar en un mismo espacio, los cuales se desea conocer por medio de una investigación. La población estuvo conformada por 15 trabajadores de la empresa Lavandería Industrial Landeo SAC de la área administrativa y contable.

#### ***Unidad de Análisis***

La unidad de análisis está conformada por el área de administración y contabilidad de la empresa Lavandería Industrial Landeo SAC.

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

#### ***Técnicas***

Según Fachelli y López (2015), nos dice que la encuesta es una técnica que se utiliza mediante interrogantes ordenadas y estructuradas con el fin de obtener información derivados de una problemática.

Baena (2017) nos menciona que el análisis documental nos sirve para poder recopilar los datos que se necesitan para la investigación, en tanto es un proceso que nos permite poder localizar e identificar la información.

## ***Instrumentos***

### ***Validez del instrumento***

La validez viene a ser una cualidad del instrumento que consiste en medir la variable para que el instrumento sea adecuado y preciso (Niño, 2014).

**Tabla 1**

Validación con V Aiken

<b>Criterios de Validez</b>	<b>V Aiken</b>
<i>Relevancia</i>	94%
<i>Pertinencia</i>	96%
<i>Claridad</i>	97%
<b>PROMEDIO</b>	96%

### ***Confiabilidad del instrumento***

La confiabilidad del instrumento se estableció a través de la aplicación de la prueba Alpha de Cronbach, cuyo resultado fue un coeficiente de 90.1% de un total de 18 ítems analizados, lo que indica que el instrumento que se utilizó para la medición de esta investigación es confiable.

**Tabla 2**

Alpha de Cronbach del instrumento

<b>Alpha de Cronbach</b>	<b>Ítems analizados</b>
90.1%	18

### 3.5. Procedimientos

Desarrollo por capítulos		
1.	Introducción	Se describió la realidad problemática de la empresa del cual ha ocasionado la dificultad de las cobranzas afectando el disponible de este modo generando problemas , también se describió la justificación y los objetivos .
2.	Marco Teórico	Se investigó las fuentes como en tesis, libros y artículos científicos, que ayudaron a poder conceptualizar las variables y todas las teorías relacionadas y aplicadas en la investigación.
3.	Metodología	Se redactó el tipo y diseño de la investigación, las variables, la población y muestra, como también las técnicas e instrumento de recolección de datos que se utilizaron.
4.	Resultados	Se redactó el análisis estadístico a través de cuadros del SPSS y también se realizó la interpretación de los resultados.
5.	Discusión	Se enfrenta los resultados que se obtienen en esta investigación con los resultados que han obtenido otros investigadores.

### 3.6. Método de Análisis de Datos

La confiabilidad del instrumento se estableció a través de la aplicación de la prueba Alpha de Cronbach, cuyo resultado fue un coeficiente de 90.1% de un total de 18 ítems analizados, lo que indica que el instrumento que se utilizó para la medición de esta investigación es confiable.

### 3.7. Aspectos éticos

La presente investigación tiene en cuenta los valores sociales y éticos legales, de tal manera se ha elaborado la acreditación de los lineamientos determinados por la escuela de contabilidad, por otro lado, se ha considerado seguir todos los lineamientos de las normas APA 7ma edición. La información conseguida para dicho trabajo de investigación se obtuvo de la empresa Lavandería Industrial Landeo SAC, para lo cual se requirió un permiso al gerente general de este modo se demuestra la originalidad y autorización por parte de la empresa.

## IV. RESULTADOS

### Influencia del Control de Cobranzas en el Disponible

#### Prueba de hipótesis

H<sub>0</sub>: El control de cobranzas no influye significativamente en el disponible

H<sub>1</sub>: El control de cobranzas influye significativamente en el disponible

#### Regla de decisión

p valor. > 0.05 se acepta H<sub>0</sub>

p valor. ≤ 0.05 se rechaza H<sub>0</sub> y acepta H<sub>1</sub>

**Tabla 3**

*Control de cobranzas en el disponible*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,465 <sup>a</sup>	.215	.171	3.968

La tabla 3 se observa que el R cuadrado (R<sup>2</sup>) de 0.215, lo cual demuestra que la variable control de cobranzas influye en un 21.5% sobre la variable disponible.

**Tabla 4**

*Coficiente- Disponible*

Modelo	Coficientes no estandarizados		Coficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
(Constante)	21.519	5.892		3.652	.002
	1.577	.710	.465	2.22	.040

Según la tabla 4 se observa que el p valor para el disponible es de p valor = 0.040 (p valor < 0.05), esto nos quiere decir que el control de cobranzas incide significativamente sobre el disponible en la empresa Lavandería Industrial Landeo S.A.C., Lima 2021.

Por otro lado, se puede decir que mientras se tenga un mejor control de cobranzas se podrá tener mejor disponible para que de este modo se pueda cumplir con las obligaciones que tiene la empresa.

### **Influencia del Control de Cobranzas en las Cuentas Corrientes**

#### **Prueba de hipótesis**

H<sub>0</sub>: El control de cobranza no influye significativamente en las cuentas corrientes de la empresa

H<sub>1</sub>: El control de cobranza influye significativamente en las cuentas corrientes de la empresa

#### **Regla de decisión**

p valor. > 0.05 se acepta H<sub>0</sub>

p valor. ≤ 0.05 se rechaza H<sub>0</sub> y acepta H<sub>1</sub>

**Tabla 5**

*Control de cobranza en las cuentas corrientes*

<b>Modelo</b>	<b>R</b>	<b>R cuadrado</b>	<b>R cuadrado ajustado</b>	<b>Error estándar de la estimación</b>
1	,738 <sup>a</sup>	.523	.548	3.011

La tabla 5 se observa que el R cuadrado (R<sup>2</sup>) de 0.523, lo cual demuestra que la variable control de cobranzas influye en un 52.3% sobre la variable cuentas corrientes, esto quiere decir que cuanto mejor se perciba el control de cobranzas, se incrementa también el de las cuentas corrientes en la empresa.

## Nivel de influencia

**Tabla 6**

*Coficiente- Cuentas Corrientes*

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
(Constante)	20.557	3.315		6.210	.000
	1.653	.378	.738	4.280	.020

Según la tabla 6 se observa que el p valor para el disponible es de p valor = 0.020 (p valor < 0.05), esto nos quiere decir que el control de cobranzas incide significativamente sobre las cuentas corrientes en la empresa Lavandería Industrial Landeo S.A.C., Lima 2021.

### **Influencia del Control de Cobranza en las Cuentas de detracciones**

#### **Prueba de hipótesis**

H<sub>0</sub>: El control de cobranza no influye significativamente en la cuenta de detracciones de la empresa.

H<sub>1</sub>: El control de cobranza influye significativamente en la cuenta de detracciones de la empresa.

#### **Regla de decisión**

p valor. > 0.05 se acepta H<sub>0</sub>

p valor. ≤ 0.05 se rechaza H<sub>0</sub> y acepta H<sub>1</sub>

**Tabla 7***Control de cobranza en las cuentas de detracciones*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,712 <sup>a</sup>	.508	.475	3.146

La tabla 7 se observa que el R cuadrado ( $R^2$ ) de 0.508, lo cual demuestra que la variable control de cobranzas influye en un 50.8% sobre la variable cuentas de detracciones, esto quiere decir que cuanto mejor se perciba el proceso de control de cobranzas, también se incrementa la cuenta de detracciones en la empresa.

**Nivel de influencia****Tabla 8***Coficiente- Cuentas de detracciones*

Modelo	Coficientes no estandarizados		Coficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
(Constante)	13.870	3.315		3.185	.008
	1.348	.378	.712	4.563	.010

Según la tabla 8 se observa que el p valor para el disponible es de p valor = 0.010 (p valor < 0.05), esto nos quiere decir que el control de cobranzas incide significativamente sobre la cuenta de detracciones en la empresa Lavandería Industrial Landeo S.A.C., Lima 2021.

El área de cobranzas muchas veces, no considera como parte de cobro las detracciones de las facturas y esto generaba que los clientes que no paguen a la fecha sus detracciones, por lo tanto, no se podía contar con el disponible en las cuentas de detracciones, para poder cumplir con las obligaciones tributarias, como el pago del IGV.

## Influencia del Control de Cobranzas en Caja

### Prueba de hipótesis

H<sub>0</sub>: El control de cobranza no influye significativamente en la caja de la empresa.

H<sub>1</sub>: El control de cobranza influye significativamente en la caja de la empresa.

En base al criterio de decisión:

p valor > 0.05 se acepta H<sub>0</sub>

p valor ≤ 0.05 se rechaza H<sub>0</sub> y acepta H<sub>1</sub>

**Tabla 9**

*Control de cobranza en caja*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,483 <sup>a</sup>	.284	.165	3.943

La tabla 9 se observa que el R cuadrado (R<sup>2</sup>) de 0.284, lo cual demuestra que la variable control de cobranzas influye en un 28.4% sobre la variable caja. Esto nos quiere decir que esto quiere decir que cuanto mejor se perciba el proceso de control de cobranza, también se incrementa el disponible en la caja en la empresa.

## Nivel de influencia

**Tabla 10**

*Coficiente- Caja*

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
(Constante)	18.850	5.315		3.685	.002
	1.536	.710	.483	2.532	.030

Según la tabla 10 se observa que el p valor para el disponible es de p valor = 0.030 (p valor < 0.05), esto nos quiere decir que el control de cobranzas incide significativamente sobre caja en la empresa Lavandería Industrial Landeo S.A.C., Lima 2021.

El área de cobranzas al no realizar un correcto procedimiento al momento de cobrar los documentos vencidos, muchas veces genera la falta de disponible en caja chica, generando retrasos en las compras de requerimientos menores pero que son muy importantes.

## **V. DISCUSIÓN**

### **Influencia del Control de Cobranzas en el disponible**

Duran (2015) obtuvo como resultado, una relación de 32.8% entre las Cuentas por cobrar y la liquidez, del igual modo obtuvieron un nivel de significancia de 0.002, llegando a la conclusión que existe una incidencia entre las cuentas por cobrar y la liquidez.

Los resultados de este estudio hallan una incidencia del 21.5% entre el control de cobranzas y el disponible, esto nos quiere decir que mientras se tenga un correcto control de las cobranzas se podrá contar con mayor disponible para poder cumplir con las obligaciones.

### **Influencia del Control de Cobranzas en las cuentas corrientes**

Por otro lado, Morales, Villavivencio (2018) llegaron a la conclusión que la empresa cuenta dificultades de incumplimiento de los manuales en donde contiene los procedimientos de cobranzas, por lo tanto, no se llega a analizar la capacidad de pago de los clientes aumentando las cuentas incobrables, en asimilación con lo encontrado en la investigación, se obtuvo como resultado una incidencia del 52.3% entre el control de cobranzas y las cuentas corrientes de la empresa, por lo tanto si se realiza un correcto cumplimiento y mejora de los procedimientos de cobranzas se podrán obtener mejores resultados para beneficio de la empresa.

### **Influencia del Control de Cobranzas en las cuentas de detracciones**

Asimismo, Rojas (2018) nos asevera que la gestión de cobro no es práctica porque el sistema contable no es el conveniente para que pueda permitir conseguir toda la información actualizada de las cobranzas, por lo tanto, en los resultados se encuentra una incidencia del 50.8% del control de cobranzas sobre las cuentas de detracciones y esto se debe a que la empresa a lo mencionado por Rojas (2018) la empresa tampoco cuenta con un correcto

sistema contable que le pueda permitir revisar de manera más rápida si el cliente cumplió con el pago de sus detracciones, por cual la persona encargada del área muchas veces no llega a tener en cuenta que es muy importante el cobro de las detracciones ya que con ello se llega a cubrir el pago de los tributos.

### **Influencia del Control de Cobranzas en caja**

Bustos (2019) afirmo que la entidad si tenía procesos los cuales no se llegaban a cumplir ,no estaban establecidos ni documentados, por lo cual no se podía realizar un correcto control porque no contaban con una persona que sea haga responsable de analizar la cartera morosa, en tanto se obtuvo un resultado de 28.4% con respecto a la influencia que tiene el control de cobranzas sobre caja, a comparación con la investigación anterior, ambas empresas cuentan con procedimientos, pero que no se llegan a cumplir por la falta de un personal, que puede trabajar con el área de cobranzas y de este modo se puede lograr contar con efectivo en caja.

## VI. CONCLUSIONES

Respecto a los resultados obtenidos afirman que el control de las cobranzas influye en un 21.5% sobre la variable disponible. Por lo tanto, se puede decir que mientras los procedimientos de cobranza estén establecidos se podrá realizar un control de cobranzas más efectiva y rápida, ya que la empresa al contar con procedimientos de cobranzas la persona encargada del área no llega a cumplir de una manera adecuada por lo tanto las cobranzas no se realizan de manera fluida, de este modo generando la falta de disponible para poder cumplir con las obligaciones.

Se confirma que el control de cobranzas influye en un 52.3% sobre la variable cuentas corrientes; es decir, que mientras se tenga un buen control de cobranzas se podrá contar con efectivo en las cuentas corrientes para poder realizar el pago de obligaciones financieras, proveedores y planillas.

La variable control de cobranzas influye en un 50.8% sobre la variable cuentas de detracciones, se puede decir que mientras se tenga un correcto procedimiento en las cobranzas de las detracciones, esto ayudara a la empresa poder contar con los fondos para cumplir con el pago de tributos y multas a la SUNAT.

Según el resultado obtenido afirma que el control de cobranzas influye en un 28.4% sobre la variable caja. Por lo tanto, se puede decir que es importante el poder contar con efectivo en caja ya que se realizan compras menores y esto se podrá obtener cuando se tenga un buen procedimiento de cobranzas ya que hay muchas ventas que se realizan en condición de pago al contado en efectivo.

## **VII. RECOMENDACIONES**

La empresa debe mejorar el control del área de cobranzas, de este modo se podrá detectar a tiempo los problemas internos que pueda presentar el área y de que de esta manera no afecte a las cobranzas y se puedan cumplir los proyectados de cobranzas que van de acuerdo a las obligaciones que pueda tener la empresa.

Se tiene que realizar una capacitación a la personal encargado del área, de este modo se podrá mejorar los procedimientos de cobranzas según tipo de cliente, asimismo se debe de contratar a un jefe de cobranzas para que se pueda pedir mejores resultados al área.

La empresa debe realizar un control adecuado en el cumplimiento de las políticas de créditos y cobranzas, para que de este modo no se pueda tener retrasos por falta de procedimientos en los créditos y que las cobranzas sean más efectivas.

## REFERENCIAS

- Aguilar, V. (2014) *“Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista corporación petrolera S.A.C. - 2012”* (para obtener el título profesional de contador público). Universidad san Martín de Porres. Perú.
- Arce, L. (2017). *Implicancia en la gestión de cobranza de las letras de cambio y su efecto en la liquidez de la empresa Provenser SAC.* (Contador Público). Universidad Autónoma del Perú, Lima-Perú.
- Avalos, D. (2017). *Implementación del control interno al proceso de crédito y tesorería y la mejora de la situación económica financiera de Inmobiliaria Coliseo Trujillo S.A.* (Contadora Pública). Universidad Privada del Norte, Trujillo-Perú.
- Barboza (2019) *“Gestión en las cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de la empresa SEA S.A.C. por el Periodo 2017”* Tesis para optar Título Profesional de Contador.
- Becerra, L. (2015). *Gestión del departamento de créditos y cobranzas y su incidencia en los estados financieros de la cooperativa de ahorro y crédito Guaranda Ltda. - periodo 2013.* Tesis de grado. Universidad Técnica de Babahoyo, Los Ríos, Ecuador. Recuperado de:  
  
<http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/1182/1/T-UTB-FAFI-CPA-000144.pdf>
- Bustos (2019) *“Modelo de Gestión de Cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José Ltda.”* Tesis para optar Título Profesional de Contador.

- Caiza, S. (2015). *Procesos de cobranza y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo Ltda.* (Ingeniería en contabilidad y Auditoría CPA.). Universidad Técnica de Ambato-Ecuador.
- Caiza, S. (2015). *Procesos de cobranza y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo Ltda.* (Ingeniería en contabilidad y Auditoría CPA.). Universidad Técnica de Ambato-Ecuador.
- Curbera. (2013). *El Riesgo de Crédito en Perspectiva.* Madrid: Uned.
- Del Pezo y Zambrano (2020) *“Estrategias de Cobranzas para la Gestión de la cartera de Interagua en el sector de la Isla Trinidad en la ciudad de Guayaquil”* Tesis para optar Título Profesional de Contador.
- Díaz, A. (2015). *Cuentas por cobrar y rentabilidad financiera en librerías del municipio Maracaibo.* Tesis de grado. Universidad Rafael Urdaneta, Maracaibo – Venezuela. Recuperado de:  
<http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/3401-15-09177.pdf>
- Duran (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 para optar Título Profesional de Contador.
- Durán Carpio, J. C. (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 pregrado). UTMACH, Unidad Académica de Ciencias Empresariales, Machala, Ecuador. Recuperado de:

<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/4621/1/TUACE-2015-CA-CD00006.pdf>

Gitman, L y Zutter, C (2012). Principios de administración financiera. Décimo segunda edición, México. Recuperado de:

[https://www.academia.edu/10553726/Principios\\_de\\_Administracion\\_Financiera - Lawrence J. Gitman](https://www.academia.edu/10553726/Principios_de_Administracion_Financiera_-_Lawrence_J._Gitman)

Gonzales, E., y Sanabrina, S. (2016). *Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima, período 2010-2015*. Tesis de pre grado, Universidad Peruana Unión, Lima, Perú. Recuperado de:

[http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/530/Esmina\\_Tesis\\_bachiller\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/530/Esmina_Tesis_bachiller_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Gutiérrez, K. (2018). *Gestión de créditos y cobranzas, y la rentabilidad. Revisión de la literatura*. Tesis de pre grado. Universidad Privada del Norte, Lima, Perú.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6.a ed.). México: Mcgraw-Hill Interamericana.

Kathleen (2010). *Las políticas financieras y la crisis financiera*. NBER. Trabajo No.16310 de papel.

Lizárraga, K. (2010). “*Gestión de las cuentas por cobrar en la administración del capital del trabajo de las empresas de fabricación de plástico del distrito de Ate*”. (Contador Público). Universidad San Martín de Porres, Lima. Perú.

Loor, G. (2014). *Modelo de crédito-cobranza y gestión financiera en la empresa*

*Renagro Inc S.A.* (Ingeniera en Contabilidad Superior, Auditoria Y Finanzas). Universidad Regional Autónoma de los Andes-Ecuador.

López y Sandoval (2016). *Metodología de la investigación*. (3.a ed.). México: Grupo Editorial Patria.

Loyola (2016). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las empresas comercializadoras de agroquímicos en el distrito de Trujillo*. Tesis de pregrado.

Loyola, C. (2016). “*Gestión De Cuentas Por Cobrar y Su Incidencia en La Liquidez De La Empresa Comercializadora De Agroquímicos*” (para obtener el título de contador público) Universidad Nacional De Trujillo.

Mantilla, D. y Ruiz, R. (2017). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C distrito trujillo - año 2016*. Tesis de pregrado. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.

Martinez, E. (2009). *Manual para la gestión del Crédito a Clientes*. Barcelona-España: Ediciones Deustro.

Mendoza. R Calixto. O, (2016). Contabilidad financiera para contaduría y administración. Universidad del Norte.  
<https://books.google.com.pe/books?id=8tFCDwAAQBAJ&pg=PA196&dq=cuentas+por+cobrar+concepto&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi5qtnvxc>

Meregildo (2019) “*Políticas de cobranza y su incidencia en la situación financiera de la empresa Distribuidora Carranza Hnos S.A.C. 2017*” Tesis para optar Título Profesional de Contador.

Montaño (2019). Gestión operativa de tesorería ADGD0308. Málaga, editorial: <https://books.google.com.pe/books?id=ELmXDwAAQBAJ&dq=gestio>

n+operativa+de+tesoreria&hl=es&source=gbs\_navlinks\_s

Mwalla (2012). *El impacto de las políticas de gestión de capital de trabajo sobre la rentabilidad y el valor de las empresas: El caso de Jordania*. International Research Journal of Finance and Economics, 85: 1-9.

Ortega, A. (2008). *Influencia de las prácticas de manejo de efectivo en Financiera Rendimiento de la agroindustria Empresas*.

Revista actualidad empresarial (2014). *Glosario de términos económicos financieros*. Recuperado de: <https://es.scribd.com/doc/86655665/DICCIONARIO-PARA-CONTADORE>

Rojas (2018) “*Gestión de Cobranza y su Incidencia en la Liquidez de la empresa de Transportes Moreno Huerta S.A. - Cátac, 2018.*” Tesis para optar Título Profesional de Contador.

Sebastián, M. (2016). *Propuesta de un plan de gestión de cobranza para generar liquidez en la Edpyme Marcimex SA Provincia de Trujillo*. Tesis de pregrado. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú. Recuperado de:

<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/18293/1/T3214e.pdf>

Sistema de deducciones- Sunat, Recuperado de <https://orientacion.sunat.gob.pe/sites/default/files/inline>

Solís T. (2017). *Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez*. Universidad laica Vicente roca fuerte. Ecuador.

Tirado, M. (2015), *Las Políticas de Crédito y Cobranzas y su Incidencia en la Liquidez de la Fábrica de Calzado Fadicalza. Ambato - Ecuador*. Universidad Técnica de Ambato.

Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. (2da. ed.). Lima: San Marcos.

Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. (2da. ed.). Lima: San Marcos.

Villaseñor, E. (2007) *Elementos de Administración de Crédito y Cobranza* (Cuarta Edición). México: Editorial Trillas.

## ANEXOS

### ANEXO 1. Matriz de Operacionalización de variables

Control de Cobranzas y el Disponible, en la empresa Lavandería Industrial Landeo S.A.C., Lima 2021						
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	
Control de cobranzas	El control de cobranzas es el proceso administrativo que sirve para evaluar el grado de cumplimiento de los procedimientos que se realizan para el cobro de los documentos vencidos. (Gitman, 2013)	La manera de medir las variables fue por medio de un cuestionario con una escala de Likert.	Procesos de cobranza	Llamada telefónicas	Likert	
				Mensajes por aplicativos		
				Carta notarial	Valores	
				Procesos judiciales de cobranza		
				Descuento por pronto pago		Siempre (5)
				Visitas al cliente		Casi siempre (4)
			Correos electrónicos	A veces (3)		
Procesos de evaluación	Evaluación por centrales de riesgo	Casi nunca (2)				
	Requisitos de otorgamiento de crédito	Nunca (1)				
Disponible	Es un elemento de balance y forma parte del activo circulante. Es el elemento más líquido que posee la empresa, es decir, es el dinero. (López, 2017)	La manera de medir las variables fue por medio de un cuestionario con una escala de Likert.	Cuentas corrientes	Ingresos a cuenta corriente	Likert	
				Pago de proveedores		
				Pago de préstamos bancarios	Valores	
			Pago de planilla de remuneraciones			
			Cuenta de detracciones	Ingresos a cuenta de detracciones		Siempre (5)
				Pago de tributos		Casi siempre (4)
			Caja	Ingresos a caja		A veces (3)
				Salidas de caja		Casi nunca (2)
				Arqueo de caja	Nunca (1)	

## ANEXO 2. Matriz de Consistencia

Control de Cobranzas y el Disponible, en la empresa Lavandería Industrial Landeo S.A.C., Lima 2021				
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
P. GENERAL	O. GENERAL	H. GENERAL		
¿En qué medida el control de cobranzas influye sobre el disponible en la empresa Lavandería Industrial Landeo S.A.C., Lima 2021?	Determinar en qué medida control de cobranzas influye sobre el disponible, en la empresa Lavandería Industrial Landeo S.A.C., Lima 2021	El control de cobranzas influye significativamente sobre el disponible, en la empresa Lavandería Industrial Landeo S.A.C., Lima 2021	<b>X CONTROL DE COBRANZAS</b>  X1 Procesos de cobranza X2 Procesos de evaluación          <b>Y DISPONIBLE</b>  Y1 Cuenta corriente  Y2 Cuenta de detracciones  Y3 Caja	<b>TIPO:</b> Explicativa <b>DISEÑO:</b> No experimental <b>TÉCNICA:</b> Encuesta <b>INSTRUMENTO:</b> Cuestionario <b>POBLACIÓN MUESTRAL:</b> 15 trabajadores de la empresa Lavandería Industrial Landeo S.A.C., Lima 2021
P. ESPECÍFICOS	O. ESPECÍFICOS	H. ESPECÍFICOS		
1. ¿En qué medida control de cobranzas influye sobre las cuentas corrientes en la empresa Lavandería Industrial Landeo S.A.C., Lima 2021?	1. Determinar en qué medida el control de cobranzas influye sobre las cuentas corrientes, en la empresa Lavandería Industrial Landeo S.A.C., Lima 2021	1. El control de cobranzas influye significativamente sobre las cuentas corrientes, en la empresa Lavandería Industrial Landeo S.A.C., Lima 2021		
2. ¿En qué medida control de cobranzas influye sobre la cuenta de detracciones en la empresa Lavandería Industrial Landeo S.A.C., Lima 2021?	2. Determinar en qué medida el control de cobranzas influye sobre las cuenta de detracciones, en la empresa Lavandería Industrial Landeo S.A.C., Lima 2021	2. El control de cobranzas influye significativamente sobre las cuenta de detracciones, en la empresa Lavandería Industrial Landeo S.A.C., Lima 2021		
3. ¿En qué medida control de cobranzas influye sobre la caja en la empresa Lavandería Industrial Landeo S.A.C., Lima 2021?	3. Determinar en qué medida el control de cobranzas influye sobre la caja, en la empresa Lavandería Industrial Landeo S.A.C., Lima 2021	3. El control de cobranzas influye significativamente sobre la caja, en la empresa Lavandería Industrial Landeo S.A.C., Lima 2021		

### ANEXO 3. Matriz Instrumental

Control de Cobranzas y el Disponible, en la empresa Lavandería Industrial Landeo S.A.C., Lima 2021						
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	DEFINICION INSTRUMENTAL	ESCALA DE MEDICIÓN	FUENTE	TÉCNICA / INSTRUMENTO
Control de cobranzas	Procesos de cobranza	Llamadas telefónicas	Las llamadas telefónicas en la empresa se realizan de manera adecuada.	Likert  Valores  Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	El personal contable y administrativo de la empresa	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
		Mensajes por aplicativos	Los mensajes por aplicativos como procesos de cobranza son los adecuados.			
		Carta notarial	La carta notarial como procesos de cobranza se realiza adecuadamente.			
		Procesos judiciales de cobranza	Los procesos judiciales de cobranza se realiza de manera adecuada.			
		Descuento por pronto pago	El descuento por pronto pago se realiza de manera adecuada.			
		Visitas al cliente	Las visitas al cliente como procesos de cobranza se realizan de manera adecuada.			
		Correos electrónicos	Los correos electrónicos como procesos de cobranza son los adecuados.			
	Procesos de evaluación	Evaluación por centrales de riesgo	La evaluación por centrales de riesgo se realizan adecuadamente.			
		Requisitos de otorgamiento de crédito	Los requisitos de otorgamiento de crédito se realizan de manera adecuada.			
	Disponible	Cuentas corrientes	Ingresos a cuenta corriente			
Pago de proveedores			El control de pago de proveedores se realiza adecuadamente.			
Pago de préstamos bancarios			El control de pago de préstamos bancarios se realiza de manera adecuada.			
Pago de planilla de remuneraciones			El control de pago de planilla de remuneraciones al personal se realiza de manera adecuada.			
Cuenta de detracciones		Ingresos a cuenta de detracciones	El control de los ingresos a cuenta de detracciones son las adecuadas.			
		Pago de tributos	El control de pago de tributos se cumplen de manera adecuada.			
Caja		Ingresos a caja	El control de los ingresos a caja son los adecuados			
		Salidas de caja	El control de las salidas de caja son los adecuados			
		Arqueo de caja	El arqueo de caja se realiza adecuadamente			

#### ANEXO 4. Instrumento de recolección de datos

5 = Siempre  
 4 = Casi siempre  
 3 = A veces  
 2 = Casi nunca  
 1 = Nunca

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
<b>PROCESOS DE COBRANZA</b>		1	2	3	4	5
1.	Las llamadas telefónicas en la empresa se realizan de manera adecuada.					
2.	Los mensajes por aplicativos como procesos de cobranza son los adecuados.					
3.	La carta notarial como procesos de cobranza se realiza adecuadamente.					
4.	Los procesos judiciales de cobranza se realiza de manera adecuada.					
5.	El descuento por pronto pago se realiza de manera adecuada.					
6.	Las visitas al cliente como procesos de cobranza se realizan de manera adecuada.					
7.	Los correos electrónicos como procesos de cobranza son los adecuados.					
<b>PROCESOS DE EVALUACIÓN</b>		1	2	3	4	5
8.	La evaluación por centrales de riesgo se realizan adecuadamente.					
9.	Los requisitos de otorgamiento de crédito se realizan de manera adecuada.					
<b>CUENTAS CORRIENTES</b>		1	2	3	4	5
10.	El control de los ingresos a cuenta corriente son los adecuados.					
11.	El control de pago de proveedores se realiza adecuadamente.					
12.	El control de pago de préstamos bancarios se realiza de manera adecuada.					
13.	El control de pago de planilla de remuneraciones al personal se realiza de manera adecuada.					
<b>CUENTA DE DETRACCIONES</b>		1	2	3	4	5
14.	El control de los ingresos a cuenta de detracciones son las adecuadas.					
15.	El control de pago de tributos se cumplen de manera adecuada.					
<b>CAJA</b>		1	2	3	4	5
16.	El control de los ingresos a caja son los adecuados.					
17.	El control de las salidas de caja son los adecuados.					
18.	El arqueo de caja se realiza adecuadamente.					

**ANEXO 5. Validación de expertos**

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable    Aplicable después de corregir    No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: MALDONADO ARANGO NILO CESAR   DNI: 08655099

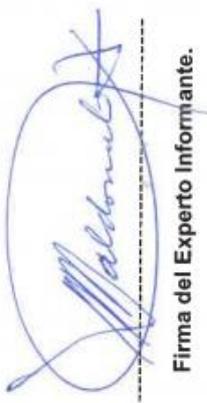
Especialidad del validador: CONTADOR PUBLICO

N° de años de Experiencia profesional: 31 AÑOS

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

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

08 de 06 del 2021



Firma del Experto Informante.  
Especialidad

Observaciones: \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador **Dr. / Mg: Mejía Cruzado Manuel Jheymy**    **DNI. 45633787**

Especialidad del validador: **Contador Público Colegiado y Mg. en Marketing y Gestión comercial**

Nº de años de Experiencia profesional: **6 años**

09 de junio del 2021

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y afrecto

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



-----  
Firma del Experto Informante.  
Especialidad

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     No aplicable

Aplicable después de corregir

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Lopez Alvarez, Anaís    DNI: 73494256

Especialidad del validador: Contadora Publica

N° de años de Experiencia profesional: 5 años

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

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

14 de 06 del 2020



Firma del Experto Informante.  
Especialidad

## ANEXO 6. Autorización de la empresa



Ate, 12 de Abril del 2021

### AUTORIZACIÓN

Por medio de la presente **LAVANDERIA INDUSTRIAL LANDEO S.A.C.** con RUC **20348133889** debidamente representada por su Gerente General el Sr. Edwin Landeo Manrique con numero de DNI N° 23258962.

Que la Srta. **LEÓN SERRANO JAQUELIN SOLEDAD** identificada con DNI N° 75693776 y código de estudiante 7001227630 del X Ciclo de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES y de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la **UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO SAC**, se le autoriza la divulgación y comunicación pública de la Tesis: **"CONTROL DE COBRANZAS Y EL DISPONIBLE, EN LA EMPRESA LAVANDERÍA INDUSTRIAL LANDEO S.A.C., LIMA 2021"**.



**Landeo**  
Lavandería Industrial S.A.C.  
EDWIN LANDEO MANRIQUE  
GERENTE GENERAL