



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**Análisis del control de cuentas por cobrar en la empresa  
Erca Químicos Perú S.A.C., San Martín de Porres 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

**AUTOR:**

Faustino Salas, Marco Miguel (ORCID: 0000-0002-1521-3549)

**ASESOR:**

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

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Auditoría

LIMA – PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

A mis queridos padres, por su apoyo incondicional. Su aguante en tiempos difíciles son un gran ejemplo para mí.

A la CPC Bianca Ferrel, por su ayuda, orientación y paciencia para este logro académico.

### **Agradecimiento**

A Jehová Dios, por su cuidado y por darme las fuerzas que necesito en estos tiempos difíciles.

A la Universidad César Vallejo por todos los conocimientos en el campo de mi profesión, impartidos a través de mis maestros.

A mi asesor Alberto Vizcarra, por su entrega y dedicación hacia el trabajo realizado.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Indice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1 Tipo y diseño de Investigación.....	11
3.2 Variables y operacionalización.....	12
3.3 Población y muestra.....	12
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	12
3.5 Procedimiento.....	14
3.6 Método de análisis de datos.....	14
3.7 Aspectos éticos.....	14
IV. RESULTADOS.....	15
V. DISCUSIÓN.....	20
VI. CONCLUSIONES.....	22
VII. RECOMENDACIONES.....	23
REFERENCIAS.....	24
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1. Juicio de expertos.....	15
Tabla 2. Validación V de Aiken.....	16
Tabla 3. Resultados del alpha de Cronbach del instrumento.....	17
Tabla 4. Baremo para la Cuentas por cobrar y sus dimensiones.....	18
Tabla 5. Frecuencias y porcentajes de la variable Cuentas por cobrar.....	22
Tabla 6. Frecuencias y porcentajes de la dimensión Políticas de crédito.....	23
Tabla 7. Frecuencias y porcentajes de la dimensión Políticas de cobranza.....	24
Tabla 8. Frecuencias y porcentajes de la dimensión morosidad.....	25

## Índice de figuras

Figura 1. Análisis de cuentas por cobrar .....	16
Figura 2. Análisis de dimensiones de políticas de crédito .....	17
Figura 3. Análisis de dimensión de políticas de cobranza.....	18
Figura 4. Análisis de la dimensión morosidad.....	19

## Resumen

El presente estudio buscó analizar el Control de las cuentas por cobrar, en la empresa Erca Químicos Perú S.A.C, San Martín de Porres – 2020; para ello se valió de una metodología descriptiva de diseño no experimental y del método analítico, a través de un muestreo no probabilístico a conveniencia, se manejó una muestra de 10 trabajadores pertenecientes al área contable de la empresa, al que se le aplicó por medio de una encuesta, un cuestionario de 13 ítems diseñado especialmente para la investigación y al que se le sometió previamente a un proceso de validez por medio de jueces expertos, demostrándose luego su confiabilidad la cual fue de 72%. Los resultados de la encuesta demostraron que el proceso de cuentas por cobrar es regular en un 100% observado por los trabajadores y que además las dimensiones políticas de crédito y de cobranza obtuvieron una calificación de regular en un 80% y 90% respectivamente, la dimensión morosidad en cambio es observada como deficiente en un 90%. Se concluye que el manejo de las cuentas por cobrar debe intervenir en la brevedad que exige el caso, mediante un control interno en base al manual de procedimientos y la ejecución de las políticas establecidas por la empresa.

**Palabras clave:** Cuentas por cobrar, políticas de crédito, políticas de cobranza, morosidad.

## **Abstract**

The present study sought to analyze the Control of accounts receivable, in the company Erca Quimicos Peru S.A.C, San Martin de Porres - 2020; For this, a descriptive methodology of non-experimental design and the analytical method were used, through a non-probability sampling as appropriate, a sample of 10 workers belonging to the accounting area of the company was handled, to which it was applied by means of a survey, a 13-item questionnaire designed especially for the investigation and to which it was previously subjected to a validity process by expert judges, then showing its reliability, which was 72%. The results of the survey showed that the accounts receivable process is 100% regular observed by the workers and that, in addition, the credit and collection policy dimensions obtained a rating of regular at 80% and 90% respectively, the dimension delinquency, on the other hand, is observed as 90% deficient. It is concluded that the handling of accounts receivable must be intervened as soon as the case requires, through internal control based on the procedures manual and the execution of the policies established by the company.

**Keywords:** Accounts receivable, credit policies, collection policies, delinquency.



## I. Introducción

El control interno en la empresa es uno de los primordiales instrumentos para obtener una seguridad estable para el cumplimiento de las metas de la entidad y este control se caracteriza por llevar una serie de tareas, procedimientos, reglas y métodos, efectuados tanto por la alta gerencia como también por el personal encargado, con el fin de disminuir algunos riesgos que se encuentren y afecten considerablemente a la empresa. Se contextualiza el control interno como un paso, ejecutado por los gerentes empresariales, para cumplir los diferentes objetivos tales como la eficacia y rendimiento de las operaciones y el cumplimiento de las directrices u obligaciones en una empresa.

Sin embargo, han existido dificultades inmensas porque cada quien ha entendido el control según su propia manera, de este modo las empresas no llegan a perfeccionar su sistema de control con el que cuentan, y muchos ni siquiera cuentan con uno, por ejemplo, muchas veces no se establece reglas o políticas por escrito sino que se realizan sencillamente de forma práctica o en el instante en que ocurre algún problema, es decir corrigiendo inconvenientes en el momento, perdiendo tiempo y dinero sin una previa planificación o evaluación, sin realizar un previo diagnóstico detallado de la realidad de la empresa, fijando normas que habitualmente están siendo renovadas, estableciendo departamentos, reglas o procesos que derivan a una mala administración, permitiendo que la empresa no reporte un buen informe o un informe real.

Estos escenarios no previstos han causado errores en los diversos departamentos de la empresa incluyendo áreas de tesorería donde es base fundamental tener procedimientos de un control interno adecuado de cuentas por cobrar por ejemplo el uso de registros auxiliares, uso de sistemas adecuados, conciliaciones de las cuentas, procedimientos para la aprobación de los comprobantes de pago y los créditos otorgados, el arqueo de los documentos pendientes de cobro, análisis detallado de la antigüedad de saldos (informes), políticas adecuadas para las cobranzas y créditos, envío de confirmaciones a clientes, estas operaciones de control interno ayudarán a la empresa a poder cumplir con sus objetivos financieros.

Las empresa del Perú se caracterizan por tener cuentas por cobrar en su situación financiera de patrimonio, tal como lo expone Castro (2014) “representa un alcance significativo de los recursos de la entidad en posesión del cliente, por lo que las políticas de gestión y cobranza deben estar tan claramente definidas como sea posible y bien organizadas.” (párr. 7), es decir se debe contar con una hábil estrategia para que colabore a que se pueda retornar el dinero lo antes posible para que el ciclo de caja sea más efectivo, disminuyendo las responsabilidades con obligaciones a terceros y gastos operacionales que ocurren a corto plazo.

Asimismo, tal como expresa Ojeda (2019) “es importante poner las adecuadas políticas de plazo y seguimiento de los clientes para cobrar al tiempo oportuno las cuentas, hacer el análisis de los clientes a quienes se podrá dar créditos, tener informes continuos de antigüedad de saldos por clientes” (párr. 13), de modo que es imprescindible reforzar los controles con el fin de que sean eficientes y productivos en los planes que ejecutan, buscando una recuperación pronta y oportuna de las cuentas por cobrar.

Por tal motivo, la compañía Erca Químicos Perú S.A.C situado en el distrito de San Martín de Porres, provincia de Lima, es una entidad dedicada a la comercialización de especialidades químicas de modo que es capaz de ofrecer una cartera de productos variados para el sector textil. Tiene experiencia internacional ya que cuenta con dos plantas una que está en Brasil y la otra en Perú desde hace 5 años.

Sin embargo en estos últimos años se ha venido presentando desperfectos en el trámite de cuentas por cobrar todo por no seguir las pautas fijadas por el área, a su vez el problema está en que se lo toman a la ligera el control de seguimiento a clientes que se les otorga el crédito , y esto ha conllevado a que se estén formando clientes morosos; también, el personal encargado no hace las cobranzas preventivas como debería hacerse, lo hacen a su manera, no se emite ni envía las facturas de manera inmediata y se incurre en el olvido por parte del personal y esto genera que no cuadre el reporte computarizado con el reporte del sistema contable.

Por consiguiente, esta circunstancia lleva a la empresa a que no pueda obtener ingresos ya proyectados, y por ende no cumplir con sus objetivos, también podría presentar gradualmente un gran riesgo de insolvencia técnica. Estos escenarios se

podrían prevenir mejorando el control de las cuentas por cobrar en mencionada compañía. Por tal razón, es oportuno que la empresa Erca Químicos Perú SAC, le de mucha importancia a inspeccionar las cuentas por cobrar, de tal forma que se intente analizar las consecuencias que la ocasionan mediante los componentes que la conforman, tales como; las políticas de cobranza, de crédito y morosidad. De esta manera se podrá evitar inconvenientes que pueden ser perjudicial para la empresa, y siguiendo su control podrá lograr ser eficientes; solo así se podrá obtener un progreso, confiabilidad y veracidad en la conducción de las cuentas por cobrar, alcanzando visualización de su situación actual y futura.

Por lo expuesto y haciendo uso de una investigación descriptiva, se plantea el siguiente problema principal: ¿En qué consiste el diagnóstico del control de las cuentas por cobrar en la empresa Erca Químicos Perú S.A.C., San Martin de Porres 2020?; del cual se desglosan problemas específicos siguientes:

PE1: ¿En qué consiste el diagnóstico de las políticas de cobranza en la empresa Erca Químicos Perú S.A.C., San Martin de Porres 2020?

PE2: ¿En qué consiste el diagnóstico de las políticas de crédito en la empresa Erca Químicos Perú S.A.C., San Martin de Porres 2020?

PE3: ¿En qué consiste el diagnóstico de morosidad en la empresa Erca Químicos Perú S.A.C., San Martin de Porres 2020?

El motivo del trabajo de investigación es incentivar en hacer periódicamente un control de cuentas por cobrar, así como la empresa estudiada existen otras entidades que pasan por alto este control, si se está llevando a cabo la prevención del cobro; esto nos permitirá saber cómo es el procedimiento que realizan para cobrar eficientemente y mejorar el control en la empresa.

La importancia de llevar un control radica en el orden, normas y principios que se traza una organización es por eso que se pretende describir cómo se efectúa el control de las cuentas por cobrar de la compañía Erca Químicos y durante ese proceso diagnosticar algunos inconvenientes que se presentan en el control de cuentas por cobrar y sugerir algunas soluciones al respecto; también poder ser gran apoyo para su futuro control de la empresa Erca Químicos Perú.

Por lo que se establecen el siguiente objetivo general: Describir el control de cuentas por cobrar de la empresa Erca Químicos Perú S.A.C., San Martín de Porres 2020; y los siguientes objetivos específicos:

OE1: Describir el control de políticas de cobranza en la empresa Erca Químicos Perú S.A.C., San Martín de Porres 2020.

OE2: Describir el control de políticas de crédito en la empresa Erca Químicos Perú S.A.C., San Martín de Porres 2020.

OE3: Describir el control de morosidad en la empresa Erca Químicos Perú S.A.C., San Martín de Porres 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

Plúas (2018) en “Manual de control interno aplicado a las cuentas por cobrar en Kingas S.A.”. Su propósito fue realizar un ejemplar de control interno y aplicarlo a los encargados de cuentas. La metodología usada fue descriptiva-exploratorio, el método para recolectar informe que se hizo fue la encuesta y el instrumento para recolectar informes fue el cuestionario. Entre las conclusiones se resalta que: los procedimientos que se realizan en la empresa presentan factores de riesgo porque carecen de controles internos y de manuales de procedimientos para el área estudiada, el desperfecto en el sistema organizacional, el déficit de capacitación a los empleados, y ignorancia de los objetivos, políticas y otros aspectos que son de muchísima importancia para que los empleados conozcan los resultados de sus habilidades.

Muñiz y Moran (2017) en “Propuesta de control interno para cuentas por cobrar en la empresa Promocharters”. Tuvo como meta realizar un sistema de control en las cuentas por cobrar mandando funciones a trabajadores que conforman el puesto, con políticas de créditos que al momento de ponerlo en práctica pueda ayudar a la reducción de la cartera vencida, como también a los métodos de cobro. La metodología que se usó en el trabajo fue descriptiva, y el método de recolección de datos la encuesta y el instrumento el cuestionario. Se concluyó que aplicar el manual de crédito y cobranza como estrategia principal, reduce por el estudio al cliente, los potenciales riesgos que se puedan presentar en el pago.

Duran (2015) con la tesis “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 punto fue presentar una pequeña propuesta con el fin de mejorar las tareas administrativas de control interno en el sector de cuentas por cobrar, basadas en fundamentos contables como la NIC 39; la metodología usada fue descriptivo-exploratorio y se concluyó que en la compañía no cuenta con las políticas de crédito y cobranzas para que les pueda dar mejores resultados económicos.

Echeverria y Moscoso (2015) en “Implementación del sistema de control interno en el área de facturación y cobranza por el método Misil en la empresa Estuardo Sánchez en la Ciudad de Guayaquil”. Se hizo con la finalidad de diseñar un modo

de control interno en la parte de facturación y cobranza por el método MICIL. El método fue descriptivo. Entre las conclusiones se destacó que el modo de facturación y recaudación con el que se cuenta en la empresa no sigue con los requerimientos para que confirme que este proceso sea consolidación en la parte contable de la empresa, asimismo es muy necesario la actualización constante y el ajuste a los requerimientos de la compañía.

Salazar (2019) en “Control interno en cuentas por cobrar y su incidencia en gestión, Asociación SEHS-Norte”. Su objetivo fue diagnosticar de qué manera y cómo el control en las cuentas por cobrar predomina en la administración de cuentas por cobrar usando los componentes del COSO. Se empleó una metodología de tipo descriptiva. Se concluyó que la mitad de los encuestados afirman que no hay políticas establecidas y que por eso se hace procedimientos empíricos, informales, de esta forma no permite el desarrollo óptimo esperado.

Flores (2018) en “Caracterización del control interno de cuentas por cobrar de las pequeñas y micro Empresas del sector transporte del Perú: Empresa Transportes Tianco E.I.R.L. Trujillo, 2018”. Se buscó detallar y diagnosticar las características del control interno de cuentas por cobrar en MYPES para poder dar posibles recomendaciones. La metodología empleada en la tesis fue descriptiva, y se concluyó que las MYPES, del caso estudiado, ignora las parte principales que tiene que tener un control interno para que pueda ser útil en el sector de cuentas por cobrar, y con respecto a la empresa Transporte Tianco E.I.R.L, esta no cuenta con procedimientos ni políticas para hacer sus cobros, determinando que su control interno es deficiente.

Rivero (2017) en “Control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa CREDITEX S.A.A. ATE 2015”. Tuvo como objetivo diagnosticar como el control interno de las cuentas por cobrar influye en la solvencia de la compañía. El tipo de investigación es diagnostico-descriptiva. Entre las conclusiones se destaca que, si se relaciona en la liquidez, ya que se ha demostrado que el 62% indican que se requiere un mejor control; asimismo, se ha comprobado que la entidad si puede hacer frente a sus deberes a corto plazo, pero efectivamente está sujeto a la velocidad con que se cobre a los clientes.

Rodríguez (2019) en “El control Interno en las cuentas por cobrar de la empresa G Force Electronic S.A.C en el periodo 2017” tuvo como objetivo determinar que efecto se tendría en el control interno de las cuentas por cobrar de la compañía Force Electronic evaluado por el informe COSO 2013 para que reduzca los problemas, y así poder optimizar la gestión de la entidad. Por tanto, se usó una secuencia tipo descriptivo y se llegó a la conclusión que, se muestra claramente un bajísimo nivel de control, ya que hace falta mejorar el control fundamentado por el COSO 2013, solo así podrá ejecutar un control eficiente y contribuir a la mejoría de la compañía.

Perdomo (2008) menciona sobre el control interno como una estrategia de organización entre la contabilidad, las actuaciones de los empleados y los métodos coordinados que posee una compañía privada o pública, de aquel procedimiento se consiguen información o datos confiables, que ayudan a sostener sus posesiones y fomentan la eficiencia de sus operaciones.

Para Meléndez (2016) significa que es una herramienta de gestión donde se encuentran todos los procedimientos necesarios con el objetivo de respaldar los bienes como también los datos contables con exactitud y confiabilidad, por consiguiente, ayuda a saber cómo está creciendo y controlando las actividades dentro de la empresa.

Así pues, el Informe COSO o en las siglas CSPT (2013) en inglés para referirse al Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway indica textualmente que:

Es un proceso efectuado por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías: eficacia y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera, cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas que sean aplicables (p. 57).

Eslava (2013) indica que el objetivo es de enorme importancia, ya que se puede lograr el control de procesos contables, resultados de las operaciones y también durante el camino hacia los objetivos se logra crear las estrategias y tácticas para poder ser gestionados en una circunstancia adecuada.

La Contraloría del Perú (2014) menciona seis puntos que busca el control el interno. Estas son el de optimizar con eficiencia las operaciones de la empresa, cuidar y proteger los recursos y bienes de la compañía para impedir situaciones que podría perjudicarla, realizar fielmente las reglas de la empresa en todo sentido, dar la seguridad y confianza de las operaciones registradas, fomentar el uso de los valores, incentivar el cumplimiento de parte de los trabajadores de toda área a rendir cuentas teniendo presente un objetivo que ya se había establecido.

Debido a que el control interno permite que todas las empresa u organizaciones estén bien estructurados, sim embargo esto solo será posible mientras se ponga en práctica los requerimientos que se le da cuando se implementa el control interno adecuado, teniendo en cuenta que los resultados posteriores serán muy favorables

Mantilla (2014) dice que el control es de vital relevancia, ya que solo así reducirá los problemas que contenga o que pudiera contener y ayuda a inspeccionar si está trabajando mediante los objetivos trazados, de la misma manera colabora con la empresa a cuidar y proteger los activos (activo disponible y exigible), pues se asegura que se esté trabajando y cumpliendo las normas y políticas puestas, así coopera con la mejoría de las operaciones.

Barquero (2013) redacta que en cualquier área vital que se cuente con instrumentos de control para que se trabaje eficientemente. Esta eficiencia será lograda mediante sistemas contables, pautas de control interno, porque estos sistemas y procedimientos de control dan la confianza de que los documentos y valores que se manifiestan en los estados financieros son verdaderos.

Vallado (2008) comenta que simboliza el crédito completo que da una empresa o son derechos exigibles por motivo de alguna venta que en un futuro puede hacerse efectivo; Guajardo (2016) agrega que, como todo activo, es parte del activo exigible y disponible, forma parte de los recursos económicos de alguna organización que en consecuencia produce un beneficio en el futuro.

Morales (2011) nos dice que son los procedimientos o técnicas que; de acuerdo al objetivo puesto, concerniente a las cobranzas; usa una organización con la finalidad de recaudar los créditos que ha dado a sus clientes.

Gitman (2003) nos hace referencia que las políticas que la empresa usa para cobrar son procedimientos bien estructurados con el fin de cobrar lo que es de la empresa sin que se pierda al cliente, estos se ponen en práctica cuando los créditos



llegan a su vencimiento o durante el lapso de tiempo del crédito otorgado como para prever el cobro. Algunos procedimientos que se mencionan son: la notificación por escrito, las llamadas de recordatorios, las visitas presenciales, las agencias de cobranza.

La política de crédito en una entidad financiera (2016), nos menciona en su artículo que las políticas de crédito son conjunto de ordenes técnicos que lo coloca el administrador financiero de una organización, su propósito es establecer facilidades de pagos a determinados clientes luego de haber pasado por la evaluación, algunos detalles de estas políticas incluye el lapso de tiempo de crédito otorgado, las leyes que se ponen al dar el crédito y bajo qué condiciones se encuentra la empresa al darle el crédito.

Calderón (2005) explica que la política de crédito crea grados de tolerabilidad de términos ante una venta como los plazos, los montos a pagar según condiciones, el porcentaje de interés, entre otros; permitiendo así el pacto comercial y cubriendo las necesidades tanto del vendedor como del consumidor, según la manera de pago que presente. La empresa para esto ya debió de haber definido el tipo de clientes con lo que va trabajar, el tipo de riesgo a la que estará sujeta, la capacidad de renta con la que se trabajará y el control de seguimiento que se le hará.

Para establecer y poder controlar el crédito se recomienda la evaluación completa del cliente, por esto se recomienda usar las 5c's del crédito que permite lograr una buena evaluación, se empieza evaluando el carácter, la capacidad, el capital, colateral y por último las condiciones (Pichardo, 2020).

Bobadilla (2019) menciona que es cuando una empresa solicita compra al crédito y se compromete a pagar según las cláusulas que le dieron, sin embargo, no realiza el trato quedado, esto puede ocasionar insolvencia técnica por parte de la empresa que otorga el crédito o hasta peor aún, ataca la rentabilidad, porque al no recibir las deudas pendientes no podrá pagar sus responsabilidades a corto plazo que contrae con sus empleados, proveedores, entre otros, y ocasionara que la empresa tenga que hacer uso de sus utilidades para solucionar el problema de sus deudas.

La morosidad es aquel personaje que legalmente se encuentra en mora o en deuda, en otras palabras, que ha contraído una obligación de pago vencida y se retrasa a propósito [introducción a la morosidad] (s.f).

El impago de la deuda que contrajo se da al día siguiente del plazo establecido y quedado por ambas partes, por consiguiente, es una deuda exigible de ahí en adelante ya que no hay nada que impide su reclamo, en tal sentido se considera moroso cuando su obligación esta vencida, cuando demora en el cumplimiento de pago adrede. Esto no significa que la deuda está perdida, sino que, desde la formalidad, es un cumplimiento, pero con retraso de la deuda (Brachfield, 2011).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1 Tipo de investigación.**

El estudio realizado es de tipo descriptivo porque lo que se quiere es describir la realidad problemática y después ayudar a diagnosticar y poner sugerencias que serán de gran beneficio para la empresa estudiada. En tal sentido para Muñoz (2015) afirma que las investigaciones de tipo descriptivo buscan analizar las particularidades, las características, poniendo siempre como objetivo el entendimiento del objeto estudiado y sus consecuencias, para después analizar y sugerir posibles soluciones.

Para Tomayo (2016) indica que el estudio descriptivo busca únicamente describir el objeto de interés estudiado, no se basa en comprobar explicaciones, ni dar hipótesis ni hacer algún tipo de predicción. Muy a menudo se logra obtener la información a base de encuestas a los involucrados del área estudiada.

##### **3.1.2 Diseño de investigación.**

La investigación realizada acata al diseño no experimental, a partir de la idea Fernández, Hernández y Baptista (2014) puntualizan que este diseño no emplea las variables de manera deliberada, sino que a raíz de un problema se fija en la situación tal y como es, de forma natural, analizando lo observado.

En armonía con esto Amiel (2014) manifiesta también que estos diseños no son de variables manipulables. Enfatiza también que no se pretende dar a conocer un comparativo de causa y efecto, sino más bien busca la unión en términos estadísticos.

## 3.2 Variables operacionalización

Tabla 1  
Matriz de operacionalización

Variable	Dimensión	Indicadores
Control de cuentas por cobrar	Políticas de cobranza	Comprobantes de pago por cobrar.
		Letras por cobrar.
		Cobranza preventiva.
		Visitas a clientes.
		Descuento por pronto pago.
		Llamadas a clientes.
	Políticas de crédito	Calificación financiera del cliente.
		Línea de crédito a 30 días.
		Línea de crédito a 60 días
	Morosidad	Línea de crédito a 90 días.
		Morosidad a corto plazo
		Morosidad a largo plazo
		Cuentas incobrables

Nota: Operacionalización. Fuente: Elaboración propia.

## 3.3 Población y muestra

### 3.3.1 Población.

Estuvo conformado por el personal de la compañía Erca Químicos Perú S.A.C., del área administrativa. De tal manera, se obtuvo la información posible del área en mención para la realización de la investigación. Por ello, Vara (2015) Toma en cuenta que está compuesta por un cierto número de habitantes u objetos en un espacio determinado, los cuales se desea conocer a través de un estudio.

### 3.3.2 Muestra.

La muestra fue tipo censal y estuvo constituida por 10 trabajadores; el muestreo fue no probabilístico y por interés del investigador; los trabajadores debían pertenecer al área contable de la empresa Erca Químicos S.A.C.

## 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

### 3.4.1 Técnicas de recolección de datos.

Se determinó usar la encuesta, porque permitirá identificar una cierta información para describir y posteriormente dar ciertas sugerencias a la compañía.

### 3.4.2 Instrumentos de recolección de datos.

Se emitió un cuestionario, este fue aplicado a los servidores de la empresa Erca Químicos Perú SAC, específicamente al área de logística y contabilidad. La finalidad de este instrumento según la revista Redacción (2015) es recopilar y reorganizar analíticamente los datos de la información para poder finalmente proporcionar una solución sobre la variable en estudio.

### 3.4.3 Validación.

Con respecto a la validación Baptista, Hernández y Fernández (2014) asegura que esté evalúa el instrumento de medición como el apoyo de todo tipo de evidencia que exista. Cuanto más sea la evidencia de validación tanto de contenido como de criterio, será más acertada la medición de las variables.

El instrumento que fue utilizado para la investigación estuvo bajo una meticulosa revisión por docentes expertos, pertenecientes a la escuela profesional de contabilidad. El cuestionario fue evaluado bajo tres criterios: coherencia, pertinencia y claridad, cuyo resultado obtuvo un 100% de validez.

### 3.4.4 Confiabilidad.

La confiabilidad indica la consistencia o estabilidad de una medida [...] dependiendo del grado en que los errores de medición estén en la medida, el instrumento será menos o más confiable (Virla, 2016).

La determinación de la fiabilidad del instrumento se realizó por medio del alpha de Crombach, el resultado arrojó un coeficiente de 0.702 como se muestra; de un total de 13 ítems analizados, lo que arrojó que el instrumento utilizado para medición de la investigación tiene una confiabilidad del 70.2%; aunque este porcentaje no es considerado altamente confiable, para algunos autores es aceptable, considerando que se trata de un instrumento para una variable nueva, en este caso las cuentas por cobrar.

Tabla 2  
*Resultados del alpha de Cronbach del instrumento*

Alpha de Crombach	Nº Ítems analizados
0.720	13

*Nota:* Validación del instrumento por estadístico. Fuente: Elaboración propia.

### **3.5 Procedimiento**

El informe de investigación evaluó tanto el área de logística, contabilidad y administrativo. También, se recurrió al cuestionario para poder extraer la mayor información posible para la investigación y para lograr todo ello, se deberá realizar lo siguiente:

- a) Describir el procedimiento del control de cuentas por cobrar de la empresa verificando así como se encuentra la empresa actualmente

Este procedimiento ayudará a obtener conclusiones y recomendaciones favorables a futuro.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Se aplico el método analítico cuando se desarrollaba la tesis , esto consta en desagregar el todo para dar a conocer las partes que la componen , también se refiere a la manera de usar la estadística para que se pueda descifrar los antecedentes y que se pueda ver las circunstancias que la originan y los efectos que este produce (Muñoz,2015). Es decir permite saber a mas profundidad la naturaleza y objetivo del estudio de investigación para que después se pueda explicar y entender mejor el comportamiento de la variable analizada.

### **3.7 Aspectos éticos**

Este estudio analizó los valores éticos y legales, referentes a la de citación bibliográfica. A su vez, se identificó con las instrucciones establecidas por la Facultad de Contabilidad.

No se divulgará la contribución de cualquier información obtenida por los empleados sin su consentimiento. Además, se basará en información original y concisa que siempre demuestra absoluta honestidad.

## IV. RESULTADOS

Los resultados obtenidos son producto del análisis estadístico tomando datos de encuestas realizadas entre empleados de ERCA QUMICOS SAC, personal contable y administrativo. Este análisis se realizó teniendo en cuenta la evolución de los objetivos de la investigación (ver anexo 1).

### 4.1 Análisis de las cuentas por cobrar

El análisis descriptivo de la variable devengos y sus dimensiones se realizó luego de agrupar las puntuaciones obtenidas mediante la escala detallada en la *Tabla 2*; así, la variante de cuentas por cobrar administradas con un puntaje mínimo de 13 y un máximo de 65; tiene una escala de duración de efectividad con un puntaje de 49 a 65, regularmente 32 a 48 y un puntaje deficiente o malo de 13 a 31; por su parte, la dimensión de política crediticia presenta periodos de tiempo en una escala: deficiente del 6 al 14, regular del 15 al 22, eficiente del 23 al 30; para la dimensión de política de tarifas, tiene períodos deciente de 4 a 8, regular de 9 a 14, eficiente o efectivos de 15 a 20 puntos, y la dimensión de infracción tiene períodos en mala escala deficiente de 3 a 7, regularmente de 8 a 11 y válidos o eficientes de 12 a 15 puntos ( ver tabla 3).

Tabla 3  
*Baremo para la Cuentas por cobrar y sus dimensiones*

Variable y dimensiones	Baremo
Variable Cuentas por cobrar	Puntaje Max. 65 a puntaje Min 13 Escala: Deficiente de 13 - 31 Regular de 32 - 48 Eficiente de 49 - 65
Dimensión Políticas de crédito	Puntaje Max. 30 a puntaje Min. 6 Escala: Deficiente de 6 - 14 Regular de 15 - 22 Eficiente de 23 - 30
Dimensión Políticas de cobranza	Puntaje Max. 20 a puntaje Min. 5 Escala: Deficiente de 4 - 8 Regular de 9 - 14 Eficiente de 15 - 20
Dimensión Morosidad	Puntaje Max. 15 a puntaje Min. 3 Escala: Deficiente de 3 - 7 Regular de 8 - 11 Eficiente de 12 - 15

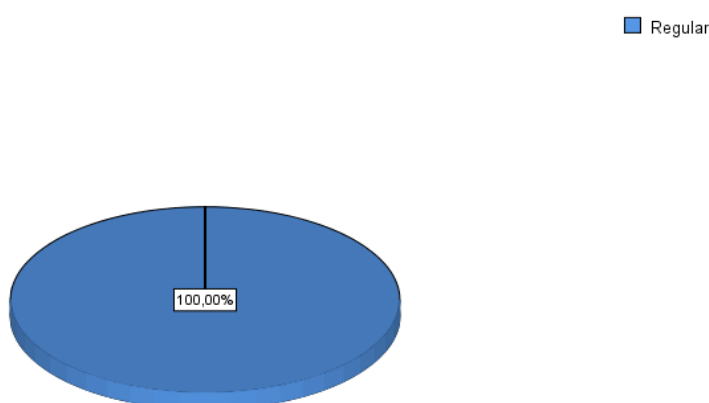
*Nota:* Baremos para las dimensiones. Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la *Tabla 4* y la *Figura 1*, la variable que los deudores logran un puntaje regular entre el 100% (10) de los encuestados; en otras palabras, casi todos los encuestados dijeron que la gestión de las cuentas de los clientes en ERCA QUMICOS SAC se realiza de forma regular.

Tabla 4  
*Frecuencias y porcentajes de la variable cuentas por cobrar*

Grupos	N° de empleados	Porcentaje (%)
Regular de 32 - 48	10	100.00
Total	10	100.00

*Nota:* Variable cuenta por cobrar: Fuente: Elaboración propia.



*Figura 1.* Distribución porcentual de la variable cuentas por cobrar en ERCA QUÍMICOS SAC.

#### **4.2 Análisis de la dimensión políticas de crédito**

Según el *Tabla 5* y el *Figura 2*, los encuestados suelen calificar el aspecto de la política crediticia con un 90,0% siendo regular y un 10% de efectividad; es decir, la mayoría de los encuestados (90%) cree que las políticas crediticias de ERCA QUMICOS SAC se implementan de manera regular.

Tabla 5  
*Frecuencias y porcentajes de la dimensión políticas de crédito*

Grupos de calificación	N° de empleados	Porcentaje (%)
------------------------	-----------------	----------------



Regular de 15 - 22	9	90.00
Eficiente de 23 – 30	1	10.00
Total	10	100.00

Nota: Dimensión políticas de crédito. Fuente: Elaboración propia.

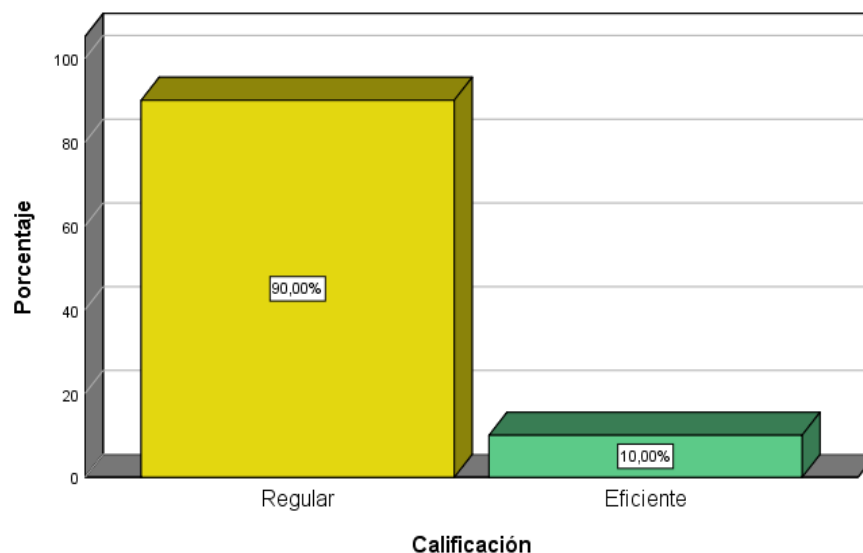


Figura 2. Distribución porcentual de la dimensión políticas de crédito en la empresa ERCA QUÍMICOS SAC.

#### 4.2 Análisis de la dimensión políticas de cobranza

De acuerdo con el Tabla 6 y el Figura 3, el aspecto de política recopilado por los encuestados regularmente obtiene un puntaje del 80% (8) y los puntajes de eficiencia son del 20% (2); es decir, casi todos de los encuestados (80%) cree que las políticas de tarifas de ERCA QUÍMICOS SAC se implementan de manera regular.

Tabla 6  
Frecuencias y porcentajes de la dimensión políticas de cobranza

Grupos	N° de empleados	Porcentaje (%)
Regular de 9 - 14	8	80.00
Eficiente de 15 – 20	2	20.00
Total	10	100.00

Nota: Dimensión políticas de cobranza. Fuente: Autoría propia.

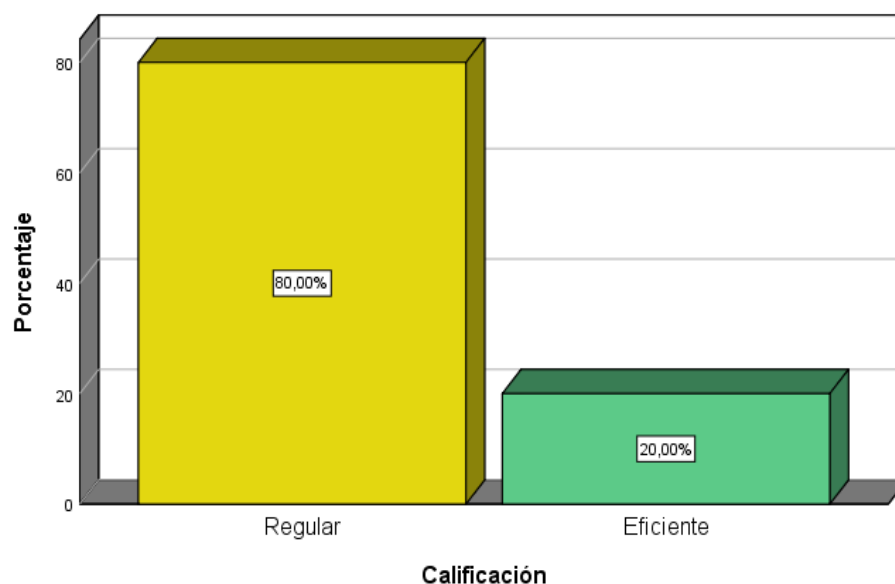


Figura 3. Distribución porcentual de la dimensión Políticas de cobranza en la empresa ERCA QUÍMICOS SAC.

#### 4.4 Análisis de la dimensión morosidad

Según Tabla 7 y Figura 4 la dimensión morosidad obtuvo una calificación de deficiente en un 90 % (9) por los encuestados y una calificación de regular del 10% (1); es decir casi todos los participantes (90%) considera que la morosidad en la empresa ERCA QUÍMICOS SAC, se maneja de forma deficiente.

Tabla 7  
Frecuencias y porcentajes de la dimensión políticas de cobranza

Grupos	N° de empleados	Porcentaje (%)
Deficiente de 3 - 7	9	90.00
Regular de 8 - 11	1	10.00
Total	10	100.00

Nota: Dimensión políticas de cobranza. Fuente: Elaboración propia.

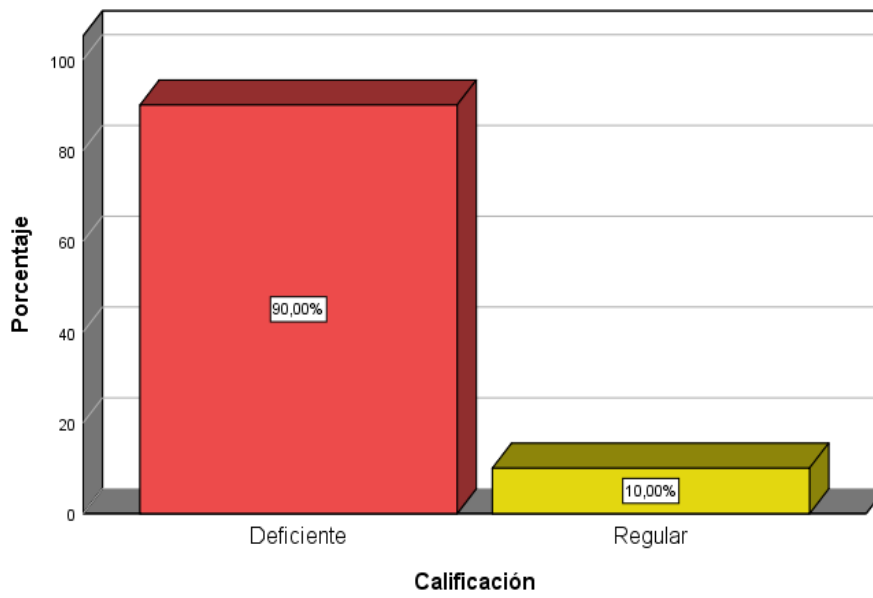


Figura 4. Distribución porcentual de la dimensión Morosidad en la empresa ERCA QUÍMICOS SAC.

## V. DISCUSIÓN

El control de las cuentas por cobrar en la entidad Erca Químicos Perú S.A.C, presenta a luz de los resultados, una calificación del personal en el 100% como regular; del mismo modo la administración de las políticas de crédito y recaudación como dimensiones obtuvieron en su mayoría (90% y 80% respectivamente) una calificación regular sobre su ejecución; es la dimensión de morosidad la que presenta como calificación deficiente, un porcentaje mayor (90%).

Plúas (2018) en el estudio descriptivo-exploratorio, encontró deficiencia en la conducción del proceso de cuentas por cobrar y lo atribuye a tres factores grandes de riesgo: la ausencia de un manual de procedimiento y de control interno y la falta de capacitación de los trabajadores a cargo.

La empresa Erca Químicos SAC, obtuvo un resultado regular en la eficiencia del 100% para el manejo de las cuentas por cobrar; sin embargo, se entiende el resultado debido a lo funcional del sistema, es decir que el actual manejo cubre las expectativas en función a los resultados esperados; pero señala también que este presenta ciertas deficiencias que son observables al punto de vista del personal y que requieren de medidas correctivas. La empresa cuenta con un Manual de procedimientos y a la luz de los resultados, podría indicar que no se está ejecutando en un 100% de acuerdo a ello; por lo que afirma el autor, es un factor preponderante a la hora de conseguir un procedimiento eficiente; a esto se suma también que el personal a cargo, no está altamente preparado en el manejo de las políticas que rigen los pasos de las cuentas por cobrar.

Por su parte Muñiz y Moran (2017) en el estudio descriptivo encontró un deficiente sistema de control mencionado y lo atribuyó a mala práctica de las políticas de crédito y cobranza. Con respecto a este, coincide con lo encontrado en la empresa Erca Químicos SAC, justamente porque dimensiones políticas de crédito y cobranza presentan porcentajes considerables de manejo regular en cuanto a las prácticas y planteamiento de las políticas de crédito y cobranza.

Duran (2015) en el estudio explicativo, coincide con lo mencionado, pues este sostiene que la ejecución de estas políticas aseguran buenos resultados económicos y es comprensible desde la opinión que, al ser rigurosos a la hora de

los otorgamientos de crédito, a través de un buen filtro al cliente, se evita problemas posteriores.

Así lo señalan Echeverría y Moscoso (2015) en un estudio descriptivo, nos explica sobre la mala gestión de pagos y crédito, y las consecuencias que esta trae. Considera que las compañías se encontrarían con problemas al querer recuperar la inversión.

Finalmente, las políticas de créditos y cobranza parecieran consolidar el manejo de las cuentas por cobrar; ya que representan acciones de ejecución sobre los cuales se verá reflejado el resultado de la morosidad; por ello es que esta última dimensión presenta el mayor porcentaje de deficiencia de todo el proceso; los estudios cuantitativos de Salazar (2019), Flores (2018) y Rodríguez (2019) parecen coincidir con lo argumentado, ya que hacen hincapié en el acatamiento de las políticas como garantía de un sistema de inspección de cuentas por cobrar eficiente.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** El llevado de las cuentas por cobrar en la entidad Erca Químicos S.A.C. es regular debido a un mal manejo de las políticas y el incumpliendo del manual de procedimientos establecidos por este mismo.

**Segunda:** La ejecución de las políticas de crédito en la empresa Erca Químicos S.A.C. es regular debido a la falta de conocimiento del personal con relación al procedimiento adecuado de las verificaciones de riesgo y de las facturas.

**Tercera:** La ejecución de las políticas de cobranza de la empresa Erca Químicos S.A.C es regular debido a la falta de preparación de los colaboradores en cuanto a su contenido y de las estrategias que pueden utilizarse para el cobro de los créditos otorgados.

**Cuarta:** El manejo de la morosidad en la empresa Erca Químicos S.A.C es deficiente, debido al mal procedimiento y ejecución de las políticas que presentan las dimensiones de políticas de crédito y políticas de cobranza, por lo que requiere de una rápida intervención de control interno.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Realizar una pronta intervención de control interno al manejo de las cuentas por cobrar; para verificar que esta se realice conforme a su manual de procedimientos y cumpliendo con los protocolos fijadas por la entidad.
2. Capacitar al personal encargado sobre el contenido de las políticas de crédito que fija el ente; siendo incisivos en la verificación y filtros de los posibles clientes de riesgo.
3. Invertir en el crecimiento del personal que se encarga de las cobranzas sobre los contenidos de las políticas de cobranza, así como de estrategias que favorezcan el proceso; esto tendría un alto impacto según la teoría, ya que se estaría asegurando el retorno de la inversión y por tanto la solvencia de la compañía.

## REFERENCIAS

- Argueta, J. (2016) *Folleto sobre cuentas por cobrar*. Perú
- Castro, J. (2014) Beneficios de una gestión eficiente de tus cuentas por cobrar. Recuperado de: <https://blog.corponet.com.mx/beneficios-de-una-gestion-eficiente-de-tus-cuentas-por-cobrar>
- Corral, A. (2 de marzo del 2015). *¿Qué es el análisis documental?* Recuperado de: <https://archivisticafacil.com/2015/03/02/que-es-el-analisis-documental/>
- Duran, 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 grado para optar al título de ingeniero en contabilidad y auditoría. Universidad Técnica de Machala. Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/4621/1/TUACE-2015-CA-CD00006.pdf>
- Echeverria M. y Moscoso E., (2015) *Implementación del sistema de control interno en el área de facturación y cobranza por el método misil en la empresa Estuardo Sánchez en la Ciudad de Guayaquil*. Tesis especial de grado para optar al título de contador público autorizado. Universidad de Guayaquil. Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10470/1/CORRECCION%20TESIS%20MOSCOSO%20%281%29.pdf>
- Flores, N. (2018) *Caracterización del control interno de cuentas por cobrar de las Micro y Pequeñas Empresas del sector transporte del Perú: caso Empresa Transportes TIANCO E.I.R.L. Trujillo, 2018*". Tesis para optar el título profesional de: contador público. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Recuperado de: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3594/CUENTAS\\_COBRAR\\_FLORES\\_IPARRAGUIRRE\\_NOEMI\\_AZUCENA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3594/CUENTAS_COBRAR_FLORES_IPARRAGUIRRE_NOEMI_AZUCENA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hernandez, Fernandez y Baptista (2016) *Metodología de investigación*. Recuperado de: [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lcp/texson\\_a\\_gg/capitulo4.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lcp/texson_a_gg/capitulo4.pdf)
- Guajardo, G .(2016) *Contabilidad financiera* .Perú. Editorial : Mexican.



- Mantilla, S. (2014) *Auditoría del control interno*. Editorial: Ecoe . Recuperado de : <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2018/04/Auditori%CC%81a-del-Control-Interno-4ed.pdf>
- Mejía, E., Ñaupas, H., Novoa, E. y Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación: Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis*. (4.a. ed.). Colombia: Ediciones de la U.
- Meléndez, J. (2016) *Control interno*. Perú: ULADECH
- Morales, A. (2014) *Credito y Cobranza*. México. Editorial: Patria.
- Muñoz, W. y Moran, W. (2017) *Propuesta de control interno para cuentas por cobrar en la empresa Promocharters*. Tesis especial de grado para optar al título de contadores públicos autorizados. Universidad de Guayaquil. Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/23007/1/PROPUESTA%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20PARA%20CUENTAS%20POR%20COBRAR%20EN%20LA%20EMPRESA%20PROMOCHARTERS.pdf>
- Ojeda, F. (2019) El ciclo de efectivo en las empresas. Recuperado de: <https://www.yucatan.com.mx/editorial/el-ciclo-de-efectivo-en-las-empresas>
- Plúas, W. (2018) *Manual de control interno aplicado a las cuentas por cobrar en Kingas S.A.* Tesis especial de grado para optar al título de contador público autorizado. Universidad de Guayaquil. Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/37393/1/TESIS%20FINAL%20WENDY%20PLUAS.pdf>
- Salazar, M. (2019) *Control interno en cuentas por cobrar y su incidencia en gestión, Asociación SEHS-Norte*. Tesis para optar el título profesional de: contador público. Universidad San Pedro. Recuperado de: [http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/10563/Tesis\\_60866.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/10563/Tesis_60866.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Stevens, R. (2017) *Que son las cuentas por cobrar y cuál es su importancia*.

Tomayo, M. (2016) *Tipos de investigación*. Recuperado de: [https://trabajodegradoucm.weebly.com/uploads/1/9/0/9/19098589/tipos\\_de\\_investigacion.pdf](https://trabajodegradoucm.weebly.com/uploads/1/9/0/9/19098589/tipos_de_investigacion.pdf)

Vara, A. (2016) *siete pasos para una tesis exitosa*. Perú: Universidad San Martín

Virla, M. (2016) *Confiabilidad y coeficiente de Cronbach*. Venezuela:

Universidad Privada DR Rafaele Belloso

Rivero, W.(2017) *El control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa CREDITEX S.A.A-ATE 2015*. Tesis para título profesional de contador público Universidad Las Américas Perú Recuperado de : <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/211?show=full>

Rodriguez,J.(2017) *“El control interno en las cuentas por cobrar de la empresa G Force Electronic S.A.C en el periodo 2017”* Tesis para obtener el título profesional de contador publico. Universidad tecnológica del Peru . Recuperado de : [http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/2369/1/Jenny%20Rodriguez\\_Tesis\\_Titulo%20Profesional\\_2019.pdf](http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/2369/1/Jenny%20Rodriguez_Tesis_Titulo%20Profesional_2019.pdf)

Perdomo, A. (2008) *Fundamentos del control interno*. (9°.ed.). México: Editorial Cengage Learning

Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (2013). *Internal Control - Integrated Framework*. Recuperado de: <https://www.coso.org/Documents/990025P-Executive-Summary-final-may20.pdf>

Eslava, J. (2013). *La gestión del control de la empresa*. España: ESIC Editorial.

Contraloría General de la República (2014). *Marco conceptual del control interno*. Recuperado de : [http://doc.contraloria.gob.pe/ControllInterno/web/documentos/Publicaciones/Marco\\_Conceptual\\_Control\\_Interno\\_CGR.pdf](http://doc.contraloria.gob.pe/ControllInterno/web/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf)

Barquero, M. (2013). *Manual práctico de control interno*. España: Profit Editorial

Vallado ,R.(2008) *Administración Financiera de las cuentas por cobrar*. Recuperado de: <https://es.slideshare.net/jcfdezmx2/cuentas-por-cobrar-presentation>

Gitman, L.(2003).*Principios de administración financiera*. México Pearson educación. Recuperado de : <https://educativopracticas.files.wordpress.com/2014/05/principios-de-administracion-financiera.pdf>

Política de crédito en una entidad financiera(2016) <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/la-politica-de-creditos-de-una-entidad-financiera>

Calderón, R . (2005, octubre 16). *Administración, análisis y políticas de crédito*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/administracion-analisis-y-politicas-de-credito/>

Pichardo, P. (2020)¿conoces las 5c's del crédito? Recuperado de: Mi dinero.<https://revistamidinero.com.do/conoces-las-5-c-del-credito/>

Bobadilla, E. (2019,25 de marzo). En el 2018 aumento la morosidad crediticia en el Perú. *Gestion*. <https://gestion.pe/publirreportaje/2018-aumento-morosidad-crediticia-peru-255634-noticia/?ref=gesr>

[introducción la morosidad].(s.f.). Recuperado de: <https://www.faeditorial.es/capitulos/gestion-morosidad.pdf>

Brachfield (2011) *¿cuando se produce el impago de la obligación dineraria y se convierte al cliente moroso?* gestores de riesgo y morosidad. Recuperado de <http://www.gestoresderiesgo.com/cobros-y-recobros/%C2%BFcuando-se-produce-el-impago-de-la-obligacion-dineraria-y-se-convierte-al-cliente-en-moroso>.

Muñoz, C. (2015). Metodología de la Investigación. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=DflcDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=metodologia+investigacion+muestra&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjJj4fE34DjAhXBzVkKHUflCcs4ChDoAQhFMAY#v=onepage&q&f=false>

Amiel, J. (2014). Metodología y diseño de la investigación científica. Perú: Universidad Científica del Sur.

Vara, A. (2015). 7 Pasos para elaborar una Tesis. Lima: Macro

López, R. y Fachelli, S. (2015). Metodología de la investigación social cuantitativa. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona.

Redacción. (04 de del 2013). Ejemplo de Ficha de análisis [Mensaje en un blog]. Recuperado de [https://www.ejemplode.com/41-literatura/2826-ejemplo\\_de\\_ficha\\_de\\_analisis.html](https://www.ejemplode.com/41-literatura/2826-ejemplo_de_ficha_de_analisis.html)

## ANEXOS

## ANEXO 1. MATRIZ DE OPERALIZACIÓN DE VARIABLES

Análisis del control de cuentas por cobrar de la empresa ERCA QUIMICOS PERU SAC, San Martín de Porres 2020

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	DEFINICION INSTRUMENTAL (PARA LAS OPERALIZACION DE VARIABLES)	RECOLECCION DE DATOS	FUENTES DE INFORMACION
CONTROL DE CUENTAS POR COBRAR	POLITICAS DE COBRANZAS	COMPROBANTES DE PAGO POR COBRAR	Escala Likert Valores: NUNCA (1) CASI NUNCA (2) A VECES (3) CASI SIEMPRE (4) SIEMPRE (5)	La verificación de comprobantes de pago por cobrar en la empresa ERCA QUIMICOS PERU SAC, se realiza de forma adecuada	TECNICA: ENCUESTA	Fuentes de Información Primarias
		LETRAS POR COBRAR		La verificación de letras por cobrar en la empresa ERCA QUIMICOS PERU SAC, se realiza de forma adecuada.		
		COBRANZA PREVENTIVA		La cobranza preventiva en la empresa ERCA QUIMICOS PERU SAC, se realiza de forma adecuada.		
		VISITAS A CUENTES		Las visitas a clientes en la empresa ERCA QUIMICOS PERU SAC, se realiza de forma adecuada.		
		DESCUENTO POR PRONTO PAGO		El descuento por pronto pago en la empresa ERCA QUIMICOS PERU SAC, se realiza de forma adecuada.		
		LLAMADAS A CUENTES		Las llamadas a clientes en la empresa ERCA QUIMICOS PERU SAC, se realiza de forma adecuada.		
	POLITICA DE CREDITO	CALIFICACION FINANCIERA DEL CUENTE		La verificación de la calificación financiera del cliente en la empresa ERCA QUIMICOS PERU SAC, se realiza de forma adecuada.		
		LINEA DE CREDITO A 30 DIAS		El análisis de la línea de crédito a 30 días en la empresa ERCA QUIMICOS PERU SAC, se realiza de forma adecuada.		
		LINEA DE CREDITO A 60 DIAS		El análisis de la línea de crédito a 60 días en la empresa ERCA QUIMICOS PERU SAC, se realiza de forma adecuada.		
		LINEA DE CREDITO A 90 DIAS		El análisis de la línea de crédito a 90 días en la empresa ERCA QUIMICOS PERU SAC, se realiza de forma adecuada.		
	MOROSIDAD	MOROSIDAD A CORTO PLAZO		La evaluación de morosidad a corto plazo en la empresa ERCA QUIMICOS PERU SAC, es la adecuada.		
		MOROSIDAD A LARGO PLAZO		La evaluación de morosidad a Largo plazo en la empresa ERCA QUIMICOS PERU SAC, es la adecuada.		
		CUENTAS INCOBRABLES		La evaluación de las cuentas incobrables en la empresa ERCA QUIMICOS PERU SAC, es la adecuada.		
				INSTRUMENTO: CUESTIONARIO		

## ANEXO 2. MATRIZ DE CONSISTENCIA

<b>PROBLEMA GENERAL</b>			
¿En que consiste el diagnóstico del control de las cuentas por cobrar de la empresa Erca Químicos Peru SAC., San Martín de Porres 2020?			
<b>PROBLEMA ESPECÍFICO</b>			
a) ¿ En que consiste el diagnóstico de las Políticas de Cobranza en la empresa Erca Químicos Peru SAC., San Martín de Porres 2020?			
b) ¿ En que consiste el diagnóstico de las Políticas de Crédito en la empresa Erca Químicos Peru SAC., San Martín de Porres 2020?			
c) ¿ En que consiste el diagnóstico de morosidad en la empresa Erca Químicos Peru SAC., San Martín de Porres 2020?			
OBJETIVO GENERAL	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Describir el control de cuentas por cobrar en la empresa Erca Químicos Peru S.A.C., San Martín de Porres 2020.	CONTROL DE CUENTAS POR COBRAR	Política de Crédito	Tipo: Descriptivo
		Políticas de cobranza	Diseño: No experimental
		Morosidad	Población:  Conformado por los trabajadores de la empresa ERCA QUIMICOS PERU SAC del área administrativa
OBJETIVOS ESPECÍFICOS			Técnica: Encuesta
a) Describir el control de políticas de cobranza en la empresa Erca Químicos Peru S.A.C., San Martín de Porres 2020.			Instrumento: Cuestionario
b) Describir el control de políticas de crédito en la empresa Erca Químicos Peru S.A.C., San Martín de Porres 2020.			
c) Describir el control de morosidad en la empresa Erca Químicos Peru S.A.C., San Martín de Porres 2020.			

## ANEXO 3 : CUESTIONARIO DE CONTROL DE CUENTAS POR COBRAR

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

### CUESTIONARIO DE CONTROL DE CUENTAS POR COBRAR

El presente cuestionario es de carácter anónimo que tiene como objetivo analizar el control de cuentas por cobrar en la empresa Erca Químicos Perú S.A.C., San Martín de Porres 2020

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

#### OPCIONES DE RESPUESTA:

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

N	PREGUNTAS					
		1	2	3	4	5
	<b>POLÍTICAS DE COBRANZA</b>					
1.	La verificación de comprobantes de pago por cobrar en la empresa ERCA QUÍMICOS PERU SAC, se realiza de forma adecuada					
2.	La verificación de letras por cobrar en la empresa ERCA QUÍMICOS PERU SAC, se realiza de forma adecuada.					
3.	La cobranza preventiva en la empresa ERCA QUÍMICOS PERU SAC, se realiza de forma adecuada.					
4.	Las visitas a clientes en la empresa ERCA QUÍMICOS PERU SAC, se realizan de forma adecuada.					
5.	El descuento por pronto pago en la empresa ERCA QUÍMICOS PERU SAC, se realiza de forma adecuada.					
6.	Las llamadas a clientes en la empresa ERCA QUÍMICOS PERU SAC, se realizan de forma adecuada.					
	<b>POLÍTICAS DE CRÉDITO</b>					
8.	La verificación de la calificación financiera del cliente en la empresa ERCA QUÍMICOS PERU SAC, se realiza de forma adecuada.					
9.	El análisis de la línea de crédito a 30 días en la empresa ERCA QUÍMICOS PERU SAC, se realiza de forma adecuada					



10.	El análisis de la línea de crédito a 60 días en la empresa ERCA QUÍMICOS PERU SAC, se realiza de forma adecuada					
11.	El análisis de la línea de crédito a 90 días en la empresa ERCA QUÍMICOS PERU SAC, se realiza de forma adecuada					
	<b>MOROSIDAD</b>					
13.	La evaluación de morosidad a corto plazo en la empresa ERCA QUÍMICOS SAC, es adecuada.					
14.	La evaluación de morosidad a largo plazo en la empresa ERCA QUÍMICOS SAC, es adecuada					
15.	La evaluación de las cuentas incobrables en la empresa ERCA QUIMICOS SAC , es adecuada					

***Gracias por completar el cuestionario.***

**ANEXO 4.CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO QUE MIDE CONTROL DE CUENTAS POR COBRAR**

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>2</sup>			Sugerencias	
		M D	D	A	M A	M D	D A	M A	M D	D A		M A
	<b>POLITICAS DE COBRANZA</b>											
1	La verificación de comprobantes de pago por cobrar en la empresa ERCA QUIMICOS SAC, se realiza de forma adecuada.			x			x				x	
2	La verificación de letras por cobrar en la empresa ERCA QUIMICOS SAC, se realiza de forma adecuada.			x			x				x	
3	La cobranza preventiva en la empresa ERCA QUIMICOS SAC, se realiza de forma adecuada.			x			x				x	
4	Las visitas a clientes en la empresa ERCA QUIMICOS SAC, se realizan de forma adecuada.			x			x				x	
5	El descuento por pronto pago en la empresa ERCA QUIMICOS SAC, se realiza de forma adecuada.			x			x				x	
6	Las llamadas a clientes en la empresa ERCA QUIMICOS SAC, se realizan de forma adecuada.			x			x				x	
	<b>POLÍTICA DE CRÉDITO</b>											
8	La verificación de la calificación financiera del cliente en la empresa ERCA QUIMICOS SAC, se realiza de forma adecuada.			x			x				x	
9	El análisis de la línea de crédito a 30 días en la empresa ERCA QUIMICOS SAC, se realiza de forma adecuada.			x			x				x	
10	El análisis de la línea de crédito a 60 días en la empresa ERCA QUIMICOS SAC, se realiza de forma adecuada.			x			x				x	
11	El análisis de la línea de crédito a 90 días en la empresa ERCA QUIMICOS SAC, se realiza de forma adecuada.			x			x				x	
	<b>MOROSIDAD</b>											
12	La evaluación de morosidad a corto plazo en la empresa ERCA QUIMICOS SAC, es adecuada.			x			x				x	
13	La evaluación de morosidad a largo plazo en la empresa ERCA QUIMICOS SAC, es adecuada.			x			x				x	
14	La evaluación de cuentas incobrables en la empresa ERCA QUIMICOS SAC, es la adecuada			x			x				x	

**Observaciones:**

---

---

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

**Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg:**      **Dr. Espinoza Cruz, Manuel Alberto**

**DNI: 07272718**

**Especialidad del validador: Auditor**

**N° de años de Experiencia profesional: 35 años.**

**14.de Junio del 2020**

**<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



---

**Firma del Experto Informante.**

**Observaciones:**

---

---

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

**Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg:**      **Mag. Espinoza Gamboa, Ericka Nelly**

**DNI: 10612065**

**Especialidad del validador: Contadora Auditora, con especialidad en Finanzas e Investigación**

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

**16.de Junio del 2020**

**<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



-----  
**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:**      **Dr. Vásquez Villanueva, Carlos Alberto**  
**DNI: 00238680**

**Especialidad del validador: Metodólogo**

**N° de años de Experiencia profesional: 24 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 Junio del 2020**



---

**Firma del Experto Informante.**  
**Especialidad**

## ANEXO 5.CARTA DE ACEPTACIÓN DE LA EMPRESA



LIMA 01 JUNIO 2020

**Señores. -**

**Universidad César Vallejo – sede Ate**

**Escuela de Contabilidad**

Yo Carolina Tueros Ripas en mi calidad de Administradora de la empresa Inversiones Erca Químicos S.A.C. sede San Martín de Porres, autorizo al estudiante Marco Miguel Faustino Salas con DNI N° 72181508, de la Universidad César Vallejo a utilizar información de la empresa para realizar el proyecto de investigación denominado: Análisis del Control de cuentas por cobrar en la empresa Erca Químicos Perú S.A.C., San Martín de Porres 2020. Se brindará la información posible dentro de la políticas establecidas para el proyecto de investigación al estudiante bajo la condición de que dicha información no será usada para fines personales. Solo será utilizado exclusivamente para fines académicos

Atentamente .

---

Carolina Tueros Ripas  
ADMISTRADORA