FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN

CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

TESIS

CONTROL DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DOKA PERÚ S.A.C. DEL DISTRITO DE LURÍN – 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO DE

CONTADOR PÚBLICO

AUTORA

MARGOT PANLLO SOTO

ORCID: 0000-0003-2566-7779

ASESOR

DR. EDWIN VÁSQUEZ MORA

ORCID: 0000-0001-8834-8826

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

CONTABILIDAD

LIMA, PERÚ, DICIEMBRE DE 2019

DEDICATORIA

A mis queridos padres Lorenzo Panllo Navarro y Marcelina Soto Antezana con amor y respeto por la comprensión y paciencia en la realización del presente trabajo.

Margot Panllo Soto

AGRADECIMIENTOS

A Dios principalmente por darme vida y salud, para la realización de este proyecto de investigación y poder terminar con éxito la carrera de contabilidad.

A mis padres, por brindarme la oportunidad de tener una educación, por haberme apoyado a lo largo de mi carrera, que me servirá para ser persona profesional.

A mi asesor Dr. Edwin Vásquez Mora, quien nos brindó su apoyo, guiándome día a día en la realización del proyecto de investigación.

A la empresa Doka Perú S.A.C., por darme la facilidad de obtener la información necesaria, para poder realizar este proyecto de investigación.

ÍNDICE

DEDICATORIA……...ii

AGRADECIMIENTOS……...iii

RESUMEN……viii

ABSTRACT……..…...ix

INTRODUCCIÓN……..……..x

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática……..13

1.2. Justificación e importancia de la investigación…….....16

1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos..…….……...17

1.4. Limitaciones de la investigación……..……..…….....17

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudios……..…….…...20

2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado…….…….…….24

2.3. Definición conceptual de la terminología empleada……....31

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación……..…….37

3.2. Población y muestra…….…….……...38

3.3. Hipótesis…….…….……...38

3.4. Variables – Operacionalización……..……39

3.5. Métodos y técnicas de investigación……..41

3.6. Análisis estadísticos e interpretación de los datos…….…….……...42

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

4.1. Análisis de fiabilidad de las variables……...44

4.2. Resultados descriptivos de las dimensiones con la variable…….....46

4.3. Contrastación de hipótesis……...63

CAPÍTULO V: DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones……...…….68

5.2. Conclusiones……..69

5.3. Recomendaciones…….70

REFERENCIAS

ANEXOS

LISTA DE TABLA

Tabla 1 Matriz de operalización de cuentas por cobrar
Tabla 2 Matriz de operalizacion de rentabilidad
Tabla 3 Validez del instrumento de las variables
Tabla 4 Fiabilidad de los instrumentos de las variables
Tabla 5 Indicador: Control de las cuentas por cobrar
Tabla 6 Dimensión: Clientes
Tabla 7 Indicador: Cuentas por cobrar
Tabla 8 Indicador: Contratos al brindar ventas al crédito
Tabla 9 Indicador: Ventas al crédito
Tabla 10 Indicador: Ventas al crédito a largo plazo
Tabla 11 Indicador: Ventas al contado
Tabla 12 Indicador: Tiempo de pago
Tabla 13 Indicador: Las moras
Tabla 14 Variable: Rentabilidad
Tabla 15 Dimensión: Rentabilidad económica
Tabla 16 Indicador: Activos corrientes
Tabla 17 Indicador: Activos corrientes
Tabla 18 Indicador: Activos no corrientes
Tabla 19 Indicador: Utilidad
Tabla 20 Indicador: Utilidad
Tabla 21 Indicador: Fondos propios
Tabla 22 Correlación entre cuentas por cobrar y rentabilidad
Tabla 23 Correlación entre ventas al crédito y rentabilidad
Tabla 24 Correlación entre descuentos y rentabilidad

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Cuentas por cobrar
Figura 2 Clientes
Figura 3 Control en las cuentas por cobrar
Figura 4 Contratos al brindar ventas al crédito
Figura 5 Ventas al crédito
Figura 6 Ventas al crédito a largo plazo
Figura 7 Ventas al Contado
Figura 8 Tiempo de pago
Figura 9 Moras
Figura 10 Rentabilidad
Figura 11 Rentabilidad Económica
Figura 12 Liquidez
Figura 13 Activos Corrientes
Figura 14 Activos no corrientes
Figura 15 Utilidad
Figura 16 Descuento
Figura 17 Fondos Propios

CONTROL DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DOKA PERÚ S.A.C. EN EL DISTRITO DE LURÍN – 2018

MARGOT PANLLO SOTO

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

En el presente trabajo de investigación titulado *Control de las cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Doka Perú S.A.C. en el distrito de Lurín – 2018*, fue elaborado con el objetivo principal de determinar de qué manera el control de las cuentas por cobrar incide en la rentabilidad de la empresa, debido a que el área de cuentas por cobrar tiene problemas en su gestión, por no disponer de un control adecuado de estas cuentas, así como no tener el personal capacitado que se encargue netamente del control de las cobranzas, en todo el periodo, por lo que se aprecia la falta de liquidez que en muchos casos no les permite cubrir sus deudas originadas por las transacciones realizadas o por el otorgamiento del crédito de manera indebida, afectando los ingresos y en muchos casos su rentabilidad. El tipo de estudio es descriptivo y su diseño correlacional no experimental, la población es igual a la muestra por la poca cantidad de trabajadores de la empresa Doka Perú S.A.C., en el cual se aplicó la encuesta, como técnica de obtención de información.

Palabras clave: cuentas por cobrar, rentabilidad, liquidez

CONTROL OF ACCOUNTS RECEIVABLR AND ITS INCIDENCE IN THE PROFITABILITY OF THE COMPANY DOKA PERÚ S.A.C. IN THE DISTRICT OF LURÍN – 2018

MARGOT PANLLO SOTO

UNIVERSIDAD AUTONÓMA DEL PERÚ

ABSTRACT

In the present research work entitled *Control of accounts receivable and their impact on the profitability of the company Doka Perú S.A.C. in the district of Lurín – 2018*, it was prepared with the main objective of determining how the control of accounts by receivable affects the profitability of the company, because the area of accounts receivable has problems in its management, because it does not have adequate control of these accounts, as well as not having trained personnel who are clearly responsible for the control of collections, throughout the period, so that the lack of liquidity is appreciated that in many cases does not allow them to cover their debts caused by the transactions made or by the granting of credit improperly, affecting income and in many cases their profitability. The type of study is descriptive and its design is not experimental, the population is equal to the sample by the small number of workers of the company Doka Perú S.A.C., in which the survey was applied, as a technique for obtaining information.

Keywords: accounts receivable, profitability, liquidity

INTRODUCCIÓN

El presente informe de investigación titulado ***CONTROL DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DOKA PERÚ S.A.C. EN EL DISTRITO DE LURÍN – 2018*****,** analiza el área de las cuentas por cobrar, en razón de que esta empresa no dispone de personal idóneo para hacer frente a las necesidades de control en el área de Cobranzas, esta falta de control en la empresa, genera como consecuencia que no tenga una liquidez suficiente para hacer frente a sus obligaciones en el corto plazo. El trabajo de investigación que a continuación se presenta, está desarrollado en cinco capítulos los cuales se mencionan a continuación:

En el primer capítulo de la investigación se vio la realidad problemática, La formulación del problema general y los problemas específicos que afronta la empresa, Las justificaciones de la investigación, Los objetivos generales y específicos de la investigación con respecto al problema general, así también como las limitaciones que se tuvo al realizar la investigación.

En el segundo capítulo se vio los antecedentes nacionales e internacionales de la presente investigación en base a las variables que se usaron, Además se realizó el desarrollo del arco teórico correspondiente al tema investigado y sus dimensiones con sus indicadores y la definición conceptual de las terminologías que se emplearon en la investigación que fue realizada.

En el tercer capítulo se vio el tipo de investigación que se realizó junto con el diseño de investigación, las hipótesis de investigación a las cuales se llegaron en base a los datos estadísticos, la población y la muestra que se tomó para realizar en los datos estadísticos, el método y las técnicas de investigación que se aplicaron como la encuesta y la matriz de operacionalización que fue desarrollada.

En el cuarto capítulo se vio el análisis de fiabilidad y la validez de los instrumentos, el desarrollo del resultado de las encuestas que fueron aplicadas

y las interpretaciones correspondientes, los resultados descriptivos de las dimensiones con la variable y Contrastación de hipótesis a la cual se llegó.

El capítulo final se vio el resultado obtenido según los métodos que fueron aplicados y se realizó las discusiones correspondientes citando los autores, las conclusiones y recomendaciones que están en relación a los objetivos que se determinaron.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática

A nivel internacional

Actualmente en las empresas internacionales, las cuentas por cobrar continúan siendo uno de los mayores problemas que enfrentan los administradores y/o contadores que asumen los cargos relacionados con la contabilidad en las empresas, como por ejemplo la empresa Winalite Ecuador S A qué se dedica a importación y distribución de toallas higiénicas, cosméticos y pañales, hace más de 7 años, en un momento la empresa incremento sus ventas al crédito y así mismo también generó un problema, porque las cuentas por cobrar se incrementaron debido a que sus clientes no les pagaban a tiempo, no contaban con un sistema de control y una buena administración y contabilidad financiera por parte de la empresa.

Así mismo las pequeñas y medianas empresas, en este caso las PYMES que venden al crédito en el exterior, sin ningún respaldo ni garantía sufren consecuencias en su liquidez porque algunas entidades no les pagan a tiempo o simplemente evaden pagarle.

Otro de los problemas latentes que se originan en el incremento de morosidad, es las consecuencias de no realizar la distribución de funciones entre los colaboradores de manera adecuada, que también lleva a no poder mitigar riesgos en las cuentas por cobrar, porque si se tuvieran un control y una persona responsable a cargo estos problemas no pasarían constantemente.

A nivel nacional

En los últimos años para las empresas peruanas, las ventas al crédito se han vuelto un medio de ingreso fuerte, sin embargo, el no contar con procedimientos adecuados de control de cuentas por cobrar ha generado una serie de problemas en la liquidez de las empresas, al no poder pagar sus obligaciones en el tiempo requerido.

Que en muchos casos a la misma vez si no se realizan o no se estipulan correctamente las pautas y los términos por la cual brindan servicios, alquiler o ventas de mercadería al crédito las entidades no podrían tener un control de las cuentas por cobrar y tienden a tener problemas financieros a fin de periodo porque se quedan sin liquidez para poder solventar sus gastos como la empresa Consermet SAC que tiene más de 10 años en el mercado, pero sufre deficiencias que afectan el ámbito financiero y administrativo por no tener los personales en cada área que realicen la labor de facturación, cobranzas.

Conllevando a la empresa a presentar una significativa ineficiencia en la recuperación de sus cuentas por cobrar, por ello esto lleva a situaciones que obstaculizan su desarrollo impidiendo seguir sus objetivos.

A nivel local

Actualmente la empresa Doka Perú S.A.C. es una empresa internacional, de origen Austriaco, ubicada en todo el mundo, con una de sus sedes ubicadas en Lima-Perú, en el distrito de Lurín, esta empresa se dedica al alquiler de encofrados, en el rubro de la construcción a empresas como Graña montero entre otras entidades que se dedican a las construcciones.

La empresa tiene problemas en el área de Cobranzas, debido a que no tienen un proceso y no cuenta con políticas de cobranza, además, tampoco cuenta con un control en sus cuentas por cobrar, de igual manera no cuenta con un personal capacitado que se encargue netamente de las cobranzas, por falta de ese control la empresa, en la mayoría de los meses, se quedan sin rentabilidad suficiente como para cubrir los gastos que tienen, debido a que sus clientes no pagan en fechas determinadas, es por eso que la mayoría de veces no saben cómo pagar a sus proveedores y trabajadores, ya que ellos pagan todos los fines de semana de cada mes y la manera como incurren para cubrir esos pagos son por otro medio como prestamos de la sucursal principal que es Doka Austria.

En el último año la empresa tuvo una rentabilidad insuficiente para el pago a sus proveedores, debido al poco ingreso que tenía en sus cuentas del banco contra los pagos pendientes hacia a sus proveedores, por la cual tuvieron que acudir a los préstamos a la empresa de Austria y una vez que recién ingresa dinero a las cuentas de Doka Perú S.A.C. la empresa procede a retribuir el préstamo a Doka Austria.

1.1.1 Formulación del problema

Problema general

- ¿De qué manera el control de las cuentas por cobrar incide en la rentabilidad de la empresa Doka Perú S.A.C., Lurín 2018?

Problemas específicos

- ¿De qué manera incide las cobranzas a los clientes en la rentabilidad de la empresa Doka Perú S.A.C., Lurín 2018?

- ¿De qué manera inciden las ventas a plazos en la rentabilidad de la empresa Doka Perú S.A.C., Lurín 2018?

- ¿De qué manera inciden los intereses en la rentabilidad de la empresa Doka Perú S.A.C., Lurín 2018?

1.2 Justificación e importancia de la investigación

1.2.1 Justificación teórica

La empresa Doka Perú S.A.C., al no tener un control de las cuentas por cobrar hacia a sus clientes por las ventas al crédito, se están quedando sin liquidez.

Con un buen control y una persona calificada que se encargue de realizar los cobros a tiempo, mediante notificaciones a sus clientes de que ya está próxima a vencer las facturas por las cuales tienen que cancelar, además firmar un contrato donde los clientes se comprometan a pagar dentro de la fecha pactada o de lo contrario se generara intereses por los días de retraso. Para así poder tener una rentabilidad esperada a fin de periodo.

1.2.2 Justificación practica

El control de las cuentas por cobrar, así como en control en toda la gestión empresarial resulta de vital importancia en el mejoramiento de los ingresos; es por eso que el trabajo de investigación que se presenta resulta de considerable importancia, ya que permitirá aplicar en la empresa en mención, el control de las cuentas por cobrar a fin de mejorar los estándares de ingresos que den como consecuencia la mejora en la rentabilidad de la empresa y un flujo de efectivo adecuado.

En todas las empresas siempre tienen la necesidad de asegurar la rentabilidad, para eso necesitan distribuir funciones de la mejor manera posible, ya que todo dependerá de la manera en que se trabaja.

1.2.3 Justificación metodológica

Para que se pueda lograr los objetivos de estudio, se debe emplear técnicas de investigación cuantitativa, además usando instrumentos que estén orientados a las encuestadas o entrevistas que puedan ayudar a obtener información de primera mano, para poder realizar tabulaciones con los resultados que se obtengan de las encuestadas.

1.3 Objetivos de la investigación

Objetivo general

- Determinar de qué manera el control de las cuentas por cobrar incide en la rentabilidad de la empresa Doka Perú.

Objetivos específicos

- Determinar qué manera inciden las cobranzas a los clientes en la rentabilidad de la empresa Doka Perú S.A.C., Lurín 2018
- Determinar de qué manera inciden las ventas a plazos en la rentabilidad de la empresa Doka Perú S.A.C., Lurín 2018
- Determinar de qué manera inciden los intereses en la rentabilidad de la empresa Doka Perú S.A.C., Lurín 2018

1.4 Limitaciones de la investigación

El presente proyecto de investigación que se presenta, tuvo una serie de limitaciones al momento de su elaboración.

1.4.1 Limitación económica

Esta limitación influyo en la adquisición de textos o fuentes primarias, por el costo de algunos libros, ya que no se podía encontrar libros del tema de investigación en las bibliotecas, también en la movilización que se tenía que hacer para encontrar alguna información fuera de la fuente tecnológica, sin embargo, se pudo superar esta limitación acudiendo a biblioteca, Internet, entre otros medios.

1.4.2 Limitación temporal

Esta limitación fue un obstáculo para la elaboración del proyecto presentado, debido a la información que se no se encontraba ordenada del periodo que se necesitaba y los antecedentes, también se pudo superar esta limitación realizando búsquedas, hablando con los encargados de la empresa y se pudo elaborar el trabajo.

1.4.3 Limitación bibliográfica

Esta limitación fue un obstáculo debido a que los materiales bibliográficos en la Universidad Autónoma del Perú, no eran de los periodos que se necesitaban para usar en la investigación, por lo cual se buscó información avanzada en internet de páginas confiables, visitas a otras bibliotecas y préstamos de libros a personas conocidas.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de estudios

Durante la investigación del presente trabajo de investigación se ha considerado a diferentes autores, tanto nacionales como internacionales, los cuales se mencionan a continuación:

2.1.1 Antecedentes internacionales

Herrera (2015) en su trabajo de investigación titulado *Administración de cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa Comercial Zurita*, En la ciudad de Ambato, Ecuador; en la Universidad Técnica de Ambato, Según lo manifestado por este autor, se puede deducir que;

- A través de un análisis de la situación actual de la empresa en el área de cuentas por cobrar, se puede determinar que la empresa tiene problemas en aquella área afectando su liquidez, por la tanto siempre es necesario proponer y aplicar políticas y procedimientos.

- También manifiesta que el uso de flujo gramas ayudan a realizar un proceso y un control en el cual cada uno sea responsable de su aérea.

- Un organigrama estructural en la que existe segregación de funciones, esto es muy importante para el control de todas las áreas, en este caso en las cuentas por cobrar, ayuda a los cobros de la empresa, para que esta esta tenga una ruta correcta en el proceso de cobrar, ya que esto ayuda la optimización de tiempo y dinero.

Goyo y Oliveros (2014) en su trabajo de investigación titulado *Lineamientos de control en las cuentas por cobrar de la empresa Dimo C.A*, En la ciudad de Carabobo, Venezuela, En la escuela Universidad de Carabobo, Según lo manifestado por este autor, se puede deducir que:

- Es importante en primer lugar proponer lineamientos de control en las cuentas por cobrar, debido a que esto propone a una solución viable al problema que tiene la empresa.

- Del mismo modo el área de finanzas debe contribuir con el control para que sea más prósperos y eficientes.

- También nos indica que el aspecto contable y económico es el reflejo de cada uno de los movimientos de una organización, por lo tanto, esto es una señal de que estarían llevando mal o bien la organización de esta área.

Carrera (2017) en su trabajo de investigación titulado *Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A*, En la ciudad de Guayaquil, Ecuador, En la escuela Universidad Politécnica Salesiana, Según lo manifestado por este autor, se puede deducir que:

- Mediante el método llamado Cosos I, este medio se realiza con la información necesaria para ver los malos procesos que tiene la gestión de cobro.

- Además, indica que este método se hace de un uso primordial de técnica de investigación como son las entrevistas y encuestadas en esa área, también se aplicó una evaluación de control interno en los procesos de cuentas por cobrar.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Vásquez y Vega (2016) en su trabajo de investigación titulado *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Consermet SAC, periodo 2016*, en la ciudad de Trujillo, Perú, en la escuela Universidad Privada Antenor Orrego, Según lo manifestado por este autor, se puede deducir que:

- Por la información obtenida en el campo, se determinó que las gestiones de las cuentas por cobrar cotidianamente ocasionan disminución en la liquidez de la empresa, por pagos realizados después de su vencimiento, generando un desorden en el control de las ventas al crédito y los plazos establecidos.

- El análisis de la información obtenida y estudiada dio a conocer que las políticas de crédito influyen en la rentabilidad de la empresa, así mismo ayuda a obtener un mejor manejo de información eficiente, en las cuentas por cobrar y poder tener resultados positivos a fin de periodo.

- Se determinó que la información deberá ser evaluada y analizada cada tres meses, para que la empresa pueda tener una ganancia proyectada y manejar un presupuesto con los gastos e ingresos.

Aguilar (2013) en su trabajo de investigación titulado *Gestión de cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa contratistas corporación petrolera SAC, periodo 2012*, En la ciudad de Lima, Perú, En la Universidad San Martin de Porres, Según lo manifestado por este autor, se puede deducir que:

- Se determinó que la empresa petrolera carece de política de crédito, ya que para realizar evaluaciones de posibles clientes solo se toma en cuenta a empresas antiguas que ya se encuentran en el mercado y del prestigio que puede manejar cada una de ellas, mas no se fija en el-comportamiento que tiene con otras empresas con respecto al cumplimiento de sus obligaciones.

- Se determinó que la empresa tiene establecido los días de plazo como política para realizar los cobros, pero sin embargo en la práctica no sucede eso y la empresa no cuenta con un plan para

cubrir los gastos en que se incurre mientras realizan dichos cobros pasados de fecha.

- A causa del mal manejo de información en las cuentas por cobrar, la empresa se encuentra con saldos negativos de capital con más de 15 millones de soles, lo cual no le permite contar con fondos disponibles para poder afrontar dichos gastos, por lo que la empresa se ve en la necesidad de solicitar préstamos con entidades financieras.

Flores (2018), en su tesis titulada *Caracterización del control interno de cuentas por cobrar de las micro y pequeñas empresas del sector transporte del Perú: caso empresa transportes Tianco EIRL, Trujillo-Perú 2018*. Según lo manifestado por este autor, se puede deducir que;

- Las empresas Mypes tienen desconocimiento de los elementos principales que debe tener un control interno para la correcta aplicación, en las cuentas por cobrar de cada empresa, así mismo las empresas deben manejar mejor la ejecución de las ventas al crédito determinando los plazos.

- Transportes Tianco EIRL no contaba con una buena implementación en control interno para las cuentas por cobrar, por la cual la empresa carece de la aplicación de estrategias y tampoco cuenta con un manual de funciones por falta de capacitación para el personal.

- Implementar un buen procedimiento en las cuentas por cobrar ayudará a la empresa a tener una mejor liquidez y un mejor control actualizado de las deudas pendientes que se tienen a fechas predeterminadas para cuando el gerente o cualquier personal de administración lo solicite.

2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado

2.2.1. Bases teóricas de la variable 1: Cuentas Por Cobrar

- Cuentas por cobrar:

Es el nombre de la cuenta en la cual se registran incrementos y recortes que estén vinculados a la venta de diferentes productos o servicios, la cual está compuesta por letras de cambio, títulos de crédito y pagares a favor de la empresa.

- Importancia de las cuentas por cobrar:

Las cuentas por cobrar suelen ser importantes siempre y cuando sean planificadas, organizadas dirigidas y controladas, porque representan mayores utilidades a las entidades, logrando de esta manera un mayor crecimiento en las negociaciones, por la cual debe ser controlada por el administrador financiero o alguien responsable que esté capacitado en el tema.

- Clasificación de las cuentas por cobrar

Cuentas por cobrar comerciales:

Son las que se originan por medio de los ingresos por las ventas realizadas o servicios prestados por distintas compañías que se encuentran registrados en un balance general, según el giro del negocio al que se dedica.

Cuentas por cobrar a compañías relacionadas:

Son las que se derivan de las ventas de bienes o servicios prestados que ofrece la compañía para poder cobrar un determinado monto de dinero, por las que se emiten facturas, descuentos y además las bonificaciones posteriores a las ventas realizadas dependiendo sea el caso.

Cuentas por cobrar a empleados:

Son los préstamos que las compañías otorga a los empleados como adelanto de sueldo, productos y o servicios que luego son cobrados de sus pagos.

Otras cuentas por cobrar: son aquellos servicios que ofertan a las compañías para su adquisición de sí mismos, por ejemplo, seria seguros que venden servicios de cementerio.

- Objetivo de cuentas por cobrar

Esta consiste en registrar las operaciones que se originan por deudas de los clientes, por las facturas al crédito que fueron otorgadas, como pagares, letras de cambio u otros documentos por cobrar, la cual son provenientes de operaciones que se realizan como, comerciales de venta o bienes, por lo cual al empresa se encarga de registrar de manera adecuada los movimientos que se encuentran referido a los siguientes documentos y se encuentran en el activos de los estados financieros de las empresas.

- Políticas de cuentas por cobrar

Coopers y Lybrand (2002) sostuvieron “que las políticas de cuentas por cobrar son las que poseen la administración y son la base para los establecimientos en el manejo de control” (p. 8).

Además se sabe que las políticas de cobranza son de criterio general, que tienen como finalidad orientar a llevar a cabo el cumplimiento de los objetivos señalados. Por la cual estas son de suma importancia, sirviendo como directrices que se fijan en las compañías, que se encuentran a orientar los controles respecto a los créditos otorgados a los clientes que se manejan en la venta de servicios, bienes, etc.

Tipo de políticas de cobranza

Vera (2014) indicó “que conforme la empresa se va desarrollando en el mercado que eligió, al momento de adoptar políticas de cobranza, se debe tener en cuenta, que para estas existen tres formas de cobrar a sus clientes” (p. 21).

Políticas restrictivas:

Esto indica que se debe restringir a los clientes, a los cuales se les realiza controles, de manera que se pueda minimizar ciertas posibilidades de renovar créditos, debido al plazo que se le brinda de manera corto, esto se da con la finalidad de minimizar el riesgo que se pueda obtener como una cuenta incobrable en un debido momento, sin embargo se puede presionar a los clientes para que puedan realizar las cancelaciones de las facturas que tienen pendiente de pago.

Políticas liberales:

Esta política es muy distinta la política restrictiva debido a que estas políticas son más liberales al momento de otorgar créditos a clientes, en su mayoría son bastantes, es por eso que a esta política se le conoce como política suelta, porque no presiona ni realiza demandas para que sus clientes paguen a tiempo, esta política es más comprensible a la falta de la liquidez que manejan sus clientes. Teniendo como consecuencia que por brindar prorrogas de crédito la empresa aumenta en riesgo de incobrabilidad, de esta manera disminuye sus ingresos futuros, perjudicando a las áreas que necesita de efectivo para realizar sus pagos a proveedores.

Políticas racionales:

Esta política no es restrictiva ni suelta, estas políticas más se relacionan planteando el buen trato a sus clientes, pero de manera adecuada. A la misma vez exigiendo la promesa de pago, pero sin asfixiar a sus clientes.

- Administración de cuentas por cobrar

Se inicia en base a las decisiones, que se reconoce si es posible conceder u otorgar créditos a determinadas empresas, en la cual también se determinan políticas optimas que se encuentren ajustadas a las respectivas necesidades en las cuales se encuentran cada empresa, en la cual también se debe considerar las diferentes variables que pueden ser controlados y utilizados para poder tener un mejor control en los procedimientos de cobranza y en los créditos que se otorgan.

Cuando se habla de crédito hacen referencia a los criterios que se tienen en las empresas para poder brindar ventas al crédito, en la cual determinan si se le concede o no a los clientes el crédito solicitado en base a servicios o bienes.

- Límites de evaluación en créditos

El límite que se otorga en créditos debe ser revisado en base a un año como mínimo, por el encargo del departamento de finanzas, de manera conjunta con el encargado de cuentas de cada clientes y con el que se encuentra a cargo de atención a los clientes, como prueba deben estar revisados y documentados, de tal modo, que de surgir algún inconveniente esta pueda ser revisada para ser revisada y aprovechada por la empresa para que les sirva como toma de decisiones.

Dimensiones

- Clientes

Se le define a la persona o empresa, que son compradores potenciales, las cuales tienen necesidades de un producto o servicio que la empresa les Pueda satisfacer.

- Plazos de crédito acordados

Son los plazos de pago que la empresa otorga a sus clientes, dependiendo la habilidad que se tiene para negociar y se realiza un contrato en las cuales se determinan las condiciones más convenientes o razonables para llevarse a cabo las ventas al crédito.

- Plazos vencidos

Es cuando existe un contrato con fechas de pagos establecidos y no se cumple con el pago programado, dependiendo a muchas circunstancias que pueda pasar en las empresas, así mismo el plazo de crédito que se otorga mide la eficiencia al acordar los términos de la venta al crédito, y los créditos que son vencidos mide la eficiencia con la que se hace cumplir los términos del crédito brindado.

2.2.2 Bases teóricas de la variable 2: Rentabilidad

- Rentabilidad

La rentabilidad es la medida del rendimiento que producen los capitales de algún negocio en un determinado tiempo, es decir es el beneficio que proporciona una determinada operación o la inversión que se ha hecho.

- Importancia de la Rentabilidad

Indica la capacidad de la gerencia y de otras áreas para generar utilidad y controlar los gastos, para poder determinar una utilidad optima, sobre los recursos invertidos por los socios o accionistas en una empresa.

- Ratios de rentabilidad

Los ratios en la rentabilidad, son las que miden la capacidad que tiene una empresa para producir futuras ganancias en poco tiempo, por la cual son muy importantes para las entidades de la información financiera que manejan, estos ratios determinan la ganancia o la perdida que tiene las empresas en un determinado periodo.

- Ratios de activo total (ROI)

Es en la cual se muestran la rentabilidad que esta produce por las inversiones totales que son conocidas como activos totales.

Fórmula:

$$\text{Rentabilidad del activo total} = \frac{\text{Utilidad neta del ejercicio}}{\text{Activo total}}$$

Esta deberá ser expresada en porcentajes.

- Rentabilidad neta sobre las ventas

Estas están relacionadas a la utilidad final, esta utilidad se obtiene después de haberse realizado y pagados las participaciones e impuestos con las ventas, la cual nos indica que la proporción de ventas se determinan como una utilidad neta.

Fórmula:

$$\text{Rentabilidad Neta Sobre Ventas} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas netas}}$$

- Importancia de los ratios

Estas son de vital importancia debido a la evaluación que se realiza de las fortalezas y las debilidades que tiene cada empresa, también ayudan a los gerentes y acciones a orientarlos mediante estrategias a largo plazo que sean beneficiosas para las compañías.

- Limitación de los ratios financieros

No permiten que se realice comparaciones de entidades que se dediquen a distintos rubros por las diferentes existencias en los métodos que se aplican de la valorización en inventarios de cuentas por cobrar y el activo fijo que maneja cada una de ellas.

Estés ratios siempre se evaluación en base al pasado, por la cual sirven como indicadores de lo que podría suceder en las empresas de manejar las mismas políticas o procedimientos que se aplican en las compañías.

Dimensiones

- **Rentabilidad Financiera**

Es el beneficio que consiguen los diferentes socios de algún negocio, También se encarga de medir la capacidad de una entidad para poder generar ingresos.

Hace referencia a la relación entre el beneficio neto y el patrimonio neto de la empresa.

Se determina que la rentabilidad financiera es conocida como la rentabilidad de los capitales más conocida como fondos propios, la que viene dado por la comparación que se hace entre el resultado antes de impuesto y los capitales que son invertidos por los fondos propios.

- **Rentabilidad económica**

Es el beneficio que tienen las compañías debido a las diferentes inversiones realizadas, la rentabilidad económica se representa en porcentaje.

También se ocupa de comprar los resultados conseguidos en el desarrollo de la actividad de la empresa de las inversiones hechas. Esta rentabilidad es conocida como la rentabilidad que tiene una empresa en sus activos y de las inversiones totales, las cuales se calculan como el cociente entre el resultado económico y el total del capital invertido.

2.3 Definición conceptual de la terminología empleada

- Cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar representan aquellos derechos exigibles, proveniente de las ventas, servicios, entre otros conceptos, también dicho nombre representa a un área de una empresa, que se dedica a cobrar los montos hecho por las ventas al crédito y por lo tanto a recibir los pagos de sus clientes.

- Rentabilidad

La rentabilidad es aquella medida del rendimiento que se generan por los capitales utilizados en un determinado periodo de tiempo, también es una

posición económica en la empresa, es decir; todo lo que esta tiene para producir y retener utilidades en un periodo determinado.

- Gestión en contabilidad

Es el conjunto de información aplicada al análisis, valoración y control de los recursos económicos q se emplean en el proceso de una organización. También observa los procedimientos que realiza la empresa.

- Liquidez

Es la facultad que tiene una empresa para conseguir dinero en efectivo y así hacer el pago frente a sus obligaciones a corto plazo, el dinero en efectivo es el activo más líquido, ya que es más accesible a ser intercambiado por otros activos en cualquier momento.

- Proveedor

Empresa y/o persona que se dedica abastecer productos necesarios para un fin determinado de otra empresa con existencia necesaria para el desarrollo de su actividad, que serán vendidos directamente o transformados para su posterior venta y/o alquiler.

- PYME

Es pequeña y mediana empresa, se trata de la empresa que tiene un número reducido de trabajadores y que a su vez registra ingresos moderaos, no muy altos.

- Ventas al crédito

Es un tipo de operación en la que el pago se efectúa en un marco del mediano o largo plazo, luego de haber adquirido un bien o un servicio en un determinado tiempo antes pactado entre el comprador y el vendedor, de forma que el primero pueda amortizarlo.

- Control

Es un procedimiento administrativo para mantener la exactitud y la veracidad de la empresa en cuanto a su manejo interno, como en las transacciones y en la contabilización de estas que ejerce tomando como base las cifras de operaciones presupuestadas.

- Incidencia:

Es un hecho que acontece mientras está ocurriendo un negocio u otra situación, es decir es un suceso que ocurre de forma espontánea en el curso de un negocio, y que tendrá repercusión sobre el mismo.

- Préstamos:

El préstamo es una operación financiera donde una persona concede a otra mediante un contrato o acuerdo de ambas partes, en activos; es decir en cantidad de dinero y/o cosa que se sede a otra persona y/o empresa para un determinado fin.

- Sucursal

Es un establecimiento que depende de otro principal y está ubicado en otro lado, que desempeña las mismas funciones que el otro.

- Cuentas por cobrar – Comerciales (clientes)

Bajo este campo se consigna los montos que adeudan los clientes a las empresas y que proviene de las ventas de servicio y bienes que provee la empresa.

- Cuentas por cobrar a funcionarios y empleados

Son los montos que los empleados y funcionarios adeudan a una

empresa por el concepto de ventas a crédito, adelanto de sueldos, préstamos personales, etc. A estos se le descontarán luego en sumas parciales.

- Cuentas por cobrar a corto plazo

Son las que se espera que su realización de pago sea en un determinado corto plazo para poder cubrir sus gastos programados en ese tiempo.

- Cuentas por cobrar a largo plazo

Son los efectivos que entraran a la empresa en un futro mediato, o sea por un término superior a un año, esto comprende de otros préstamos otorgados y las obligaciones de otras entidades.

- Descuento por pronto pago

Esto radica en la reducción porcentual de precio total del pago, siempre en cuando, el cliente pague a tiempo lo pacto por las ventas al crédito.

- Periodo de crédito

Es el intervalo del tiempo básico que otorga un cliente para pagar la deuda, es la duración del periodo de crédito pactado por el proveedor y el cliente.

- Cuenta comercial

Es la forma de financiación a corto plazo, es una fuente de fondos a cortos plazo para las compañías pequeñas, generalmente debido a que los proveedores son liberales en el otorgamiento de crédito.

- Línea de crédito

Es un contrato por la cual la empresa pone a disposición del cliente a

una cierta cantidad de dinero por un periodo determinado.

- Riesgo

Es la posibilidad de que una amenaza se convierta en un riesgo, la vulnerabilidad de la situación hace que tengan riesgo de cualquier tipo.

- Estados financieros

Son los informes financieros o cuentas para conocer la situación económica y financiera en la que se encuentra la empresa en periodo determinado.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El presente trabajo de tesis tiene como tipo de investigación cualitativa de diseño descriptivo y los estudios descriptivos permiten poder detallar situaciones, es decir cómo se

Manifiesta un determinado fenómeno y busca especificar propiedades importantes de comunidades, personas y grupos que sea sometido a un análisis.

Gómez (2006) sostuvo que “el diseño correlacional causal describe relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, además trata también de descripciones, pero no de categorías, conceptos, ni variables, sino sus relaciones” (p. 103).

Diseño de investigación

El presente trabajo de tesis tiene como diseño de investigación no experimental transversal, porque no se manipula ni una variable, se emplea el Rho de Spearman para el análisis de datos.

Gómez (2006) sostuvo “que el diseño de investigación transversal, es en la cual se recolectan datos en un solo momento y en un tiempo único, tiene como propósito describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p.102).

3.2 Población y muestra

Población

La población de la investigación está conformada por 30 trabajadores del área de Contabilidad, Administración y Finanzas de la empresa Doka Perú S.A.C.

Según Hernández (2014): “Una población o universo es un conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”. (p. 174).

Marco muestral

En razón que la población es mínima se considerado como muestra a la totalidad de la población.

Según Hernández (2014): “La muestra es un subgrupo de población de utilidad sobre el cual se recogerá datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con exactitud, además de que se debe ser representativo de la población” (p. 173).

3.3 Hipótesis

Hipótesis general

- El control de las cuentas por cobrar incide significativamente en la rentabilidad de la empresa Doka Perú S.A.C., Lurín 2018

Hipótesis específicas

- Las cobranzas a los clientes inciden de manera negativa en la rentabilidad de la empresa Doka Perú S.A.C., Lurín 2018

- Las ventas a plazo inciden de manera negativa en la rentabilidad de la empresa Doka Perú S.A.C., Lurín 2018

- Los intereses inciden positivamente en la rentabilidad de la empresa Doka Perú S.A.C., Lurín 2018

3.4 Variables – Operacionalización

Variable 1: Cuentas por cobrar

Definición conceptual

Moreno (1997) sostiene

Las cuentas por cobrar representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamientos de préstamos o cualquier otro concepto análogo. De igual forma, se incluyen los documentos por cobrar a clientes que representan derechos exigibles, que han sido documentados con letras de cambio o pagarés. Representan aplicaciones de recursos de la empresa que se transformarán en efectivo para terminar el ciclo financiero a corto plazo. (p. 1).

Variable 2: Rentabilidad

Definición conceptual

Sánchez (2002) sostiene:

La rentabilidad es una posición económica de la entidad, es decir, la capacidad que ésta tiene para generar y retener utilidades en un período determinado. Por su parte la liquidez indica la posición financiera, o sea, la capacidad de pago que tiene para enfrentar adecuadamente sus

deudas en un momento dado. En este sentido, la rentabilidad es una noción que se aplica. (p. 4).

Tabla 1

Matriz de operacionalización de cuentas por cobrar

Variable Nominal	Definición de la variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Cuentas por cobrar	Las cuentas por cobrar representan el crédito que concede la empresa a sus clientes con la garantía de cobrar intereses o no, dependiendo a la promesa que realizan entre ambas partes. para lo cual se lleva a cabo un control en las cuentas por cobrar en un sistema o manualmente. así mismo tiene, como objetivo principal estimular las ventas y ganar clientes a largo plazo	Clientes	Control de las cuentas	3
			Ventas al crédito	3
			Ventas al contado	1
		Plazos	Tiempo de pago	1
		Interés	Moras	1

Nota: La medición es en escala Likert

Tabla 2

Matriz de operacionalización rentabilidad

Variable Nominal	Definición de la Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Rentabilidad	La rentabilidad representa la posición económica que tiene la empresa y el capital con la que cuenta para poder generar inversiones y obtener beneficios a futuro, las cuales se ven reflejados en la utilidad después de realizar los ratios y de no contar con capital, se puede realizar inversiones mediante préstamos financieros.		Utilidad neta	2
			Activos corrientes	2
		Rentabilidad Económica	Activos no corrientes	1
		Rentabilidad Financiera	Utilidad neta	2
			Fondos propios	1

3.5 Métodos y técnicas de investigación

Encuesta

López y Fachelli (2015) indicaron “que la encuesta, es la técnica más usada en la investigación social, por lo que es extenso y se aplica en todo el campo de la sociología de la investigación científica de la cual participamos todos tarde o temprano” (p. 11).

A esta técnica se le conoce como un procedimiento que se realiza para un determinado diseño de investigación descriptiva, en la cual el investigador se encarga de recopilar información fehaciente por medio de cuestionarios que son realizados por las personas encargas de realizar la investigación

adecuada, para entregar de manera apropiada mediante trípticos, gráficos o tablas dinámicas la información que se quiere dar a conocer.

Entrevista

Martínez (2005) señaló:

> La encuesta es la técnica por la cual el investigador pretende obtener información de una forma oral por decir personaliza, ya que la información estará en base a los acontecimientos vividos y a subjetivos de la persona como las creencias, actitudes y valores que están relacionados con la situación (p. 6).

Este tipo de técnica es más conocido por el dialogo entre dos o más personas, en la cual el investigador interroga a la persona entrevistada por ejemplo el dueño de una empresa, esta técnica es usada para diversos motivos entre los cuales está la investigación.

3.6 Análisis estadísticos e interpretación de los datos

El análisis estadístico que se ha realizado ha permitido demostrar que el trabajo de investigación se presenta con la comprobación de las manifestaciones generadas por los encuestados, fue procesada con el programa IBM llamado SPSS 23 en su versión para Windows.

Las tablas y figuras que se observaran a continuación se distribuyeron según las variables y dimensiones de nuestra investigación, de este proceso de los datos adquiridos, se pasó a ejecutar la interpretación respectiva con el objetivo de comprobar la hipótesis y los objetivos respectivos; lo cual nos permitió llegar a las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS INTERPRETACIÓN DE DATOS

4.1 Análisis de fiabilidad de las variables

Hernández (2014) señaló que “la validación de los instrumentos mide el grado de valorización de la variable que se busca medir” (p. 200).

Tabla 3

Validez del instrumento de las variables

Experto	Cargo que desempeña	Promedio de valoración
Edwin Vásquez Mora	Docente tiempo parcial	85%
Lorenzo Zavaleta Orbegoso	Docente tiempo completo	85%
Henry Cárdenas Casado	Docente tiempo completo	82%

Se consiguió de los certificados de validez de los instrumentos.

Los expertos mencionados, aprobaron el título de investigación, variables matrices y el cuestionario, mediante la aprobación se procedió a realizar la encuesta a 30 trabajadores que reflejan la muestra de la población a validar de los departamentos de contabilidad, finanzas, tesorería y gerencia.

4.1.1 Análisis de la fiabilidad

El resultado obtenido, mediante el alpha de Cronbach se entiende, que la consistencia de los ítems del instrumento de medición, es bueno (alfa=0.797). Por el resultado obtenido, porque cuando más cerca se encuentre a uno la fiabilidad de las variables ser amucho mejor.

Tabla 4

Fiabilidad de los instrumentos de las variables cuentas por cobrar y rentabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,797	17

Como podemos apreciar, los resultados que se obtuvieron poseen un valor de alfa 0.797, lo cual muestra, que el instrumento asume un alto grado de confiabilidad aprobando su uso para la recolección de datos. Se entiende que cuanto más junto se encuentre el valor del alfa 1 mayor será la confiabilidad de la consistencia de los ítems analizados.

4.2 Resultados descriptivos de las dimensiones con la variable

Variable: Cuentas por cobrar

Tabla 5

Indicador: Control de cuentas por cobrar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No opina	14	46,7	46,7	46,7
	No	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

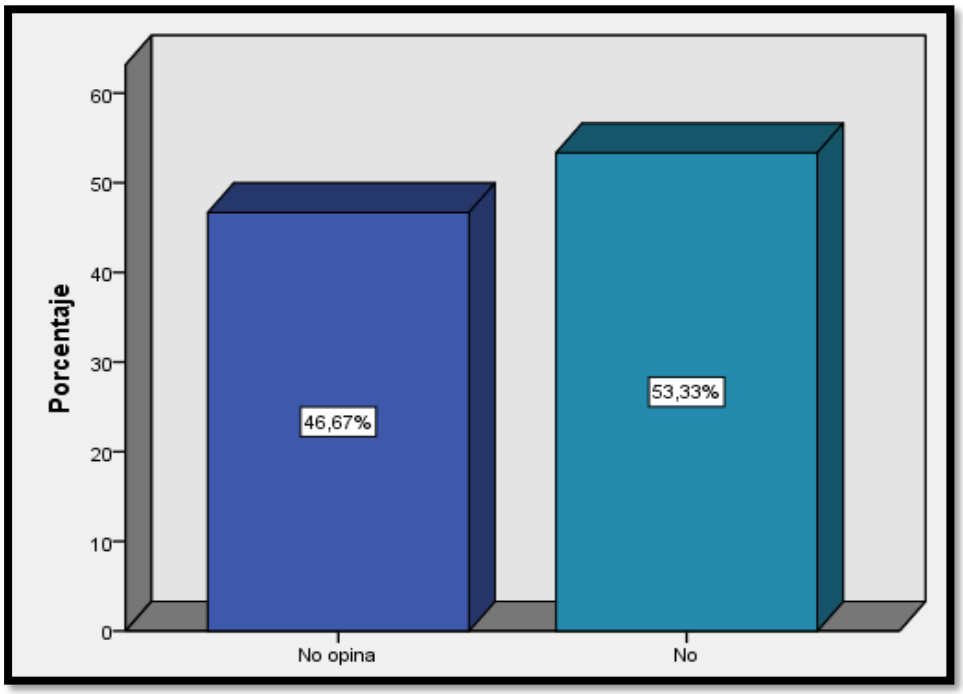

Figura 1. Cuentas por cobrar

Interpretación: De un total de 30 personas encuestadas el 53.33% respondieron que la empresa no cuenta con un control en las cuentas por cobrar, el 46.67 % respondieron que no sabe y no opina, Este resultado refleja la falta de la existencia de un control en las cuentas por cobrar.

Tabla 6

Dimensión: Clientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No opina	13	43,3	43,3	43,3
	No	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

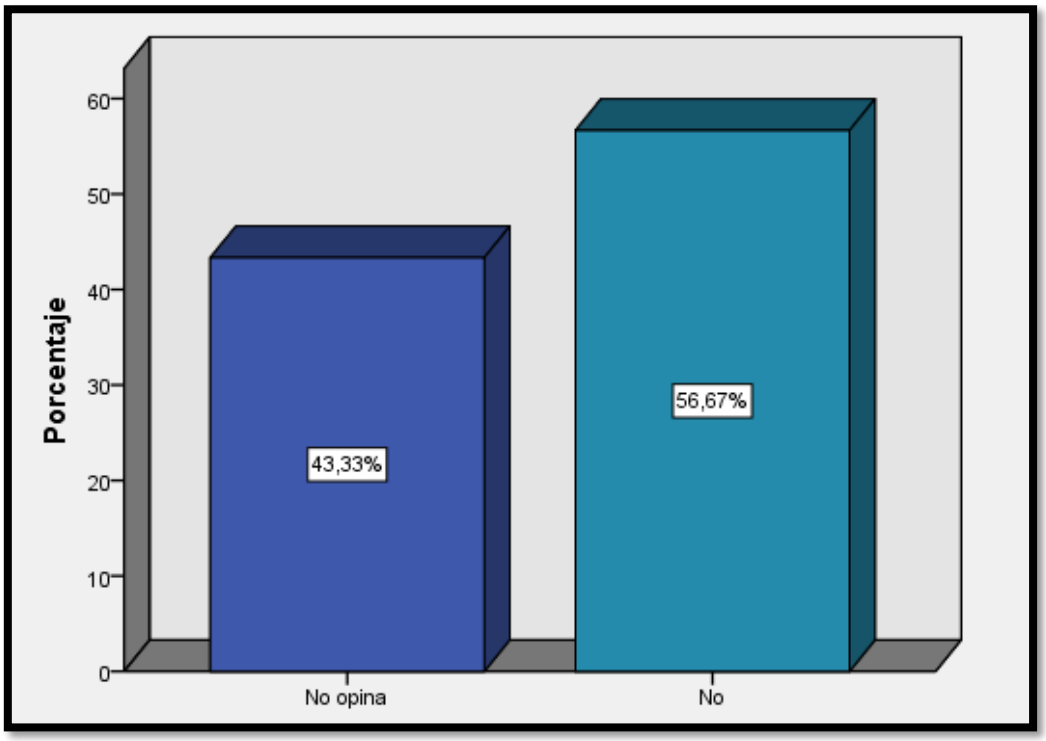

Figura 2. Clientes

Interpretación: De un total de 30 personas encuestadas, el 56.67 % respondieron que la empresa no cuenta con un procedimiento de cobranzas a los clientes, mientras el 43.33 % respondieron que no sabe y no opina. La cual demuestra la falta de procedimiento, en las cobranzas a sus clientes.

Tabla 7

Indicador: Cuentas por cobrar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No opina	10	33,3	33,3	33,3
	No	20	66,7	66,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

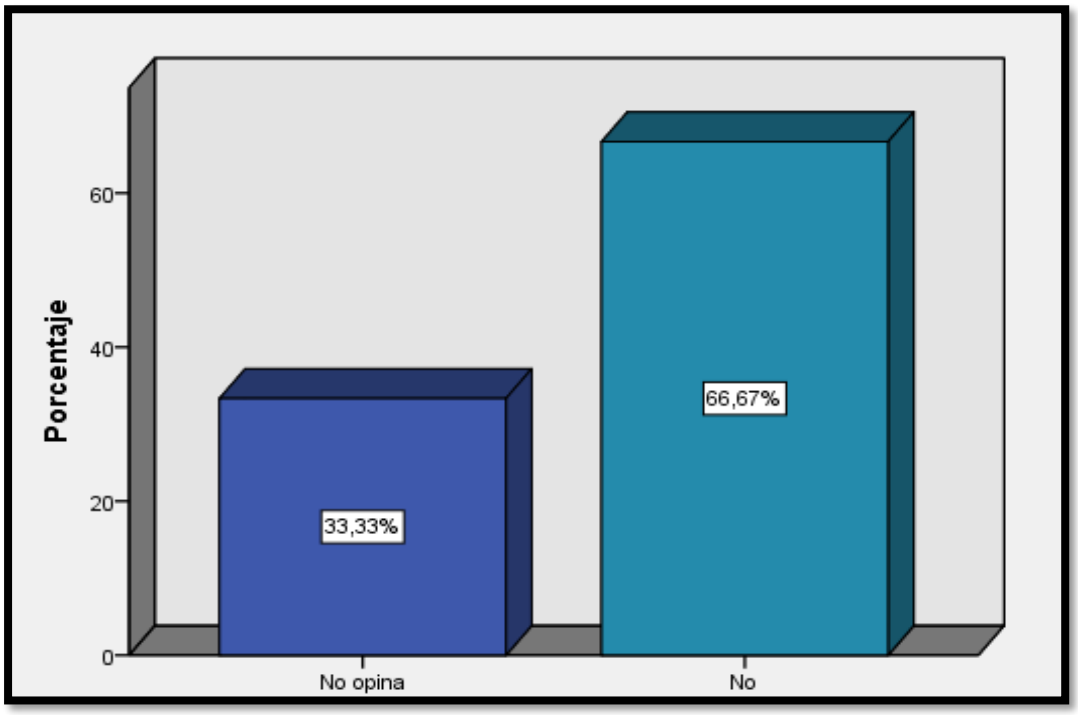

Figura 3. Cuentas por cobrar

Interpretación: De un total de 30 personas encuestadas el 66.67 % respondieron que la empresa no cuenta con un departamento que se encargue de realizar el seguimiento a las cuentas por cobrar, mientras el 33.33 % respondieron que no sabe y no opina, Este resultado refleja la falta de la existencia de un departamento que se encargue netamente del seguimiento a las cuentas por cobrar.

Tabla 8

Indicador: Contratos al brindar venta al crédito

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No opina	16	53,3	53,3	53,3
	No	14	46,7	46,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

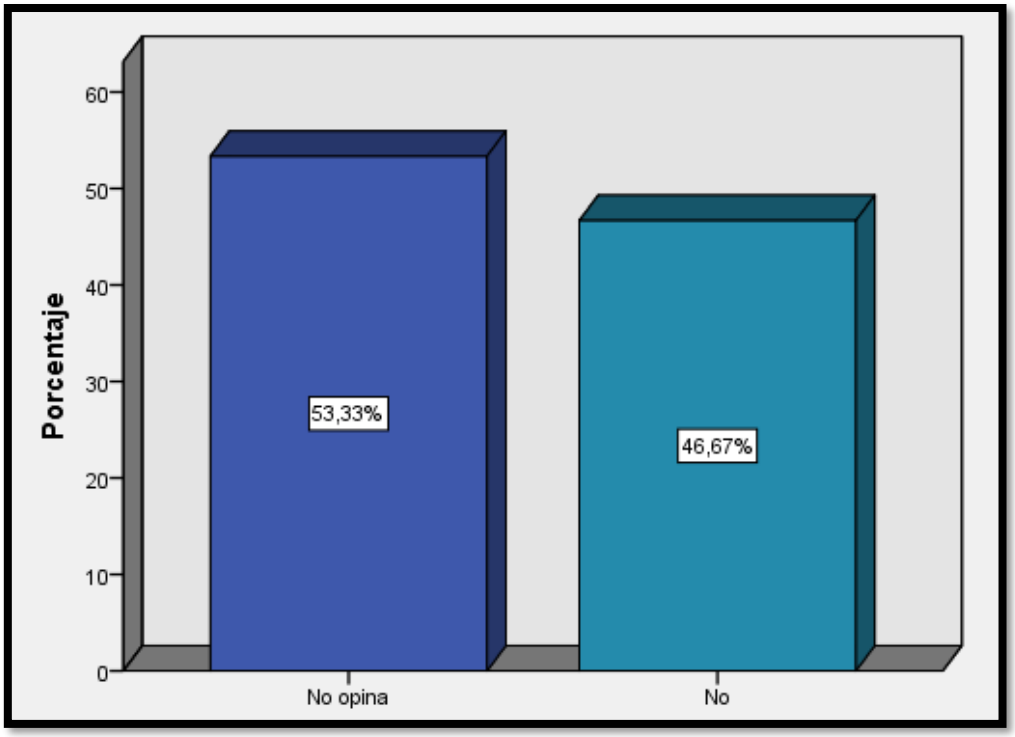

Figura 4. Contratos al brindar venta al crédito

Interpretación: De un total de 30 personas encuestadas el 46.67 % respondieron que la empresa no realiza contratos al momento de brindar ventas al crédito, mientras el 53.33 % respondieron que no sabe y no opina, Este resultado refleja la falta de realización de los contratos al momento de hacer una venta al crédito.

Tabla 9

Indicador: Ventas al crédito

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No opina	13	43,3	43,3	43,3
	Si	2	6,7	6,7	50,0
	No	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

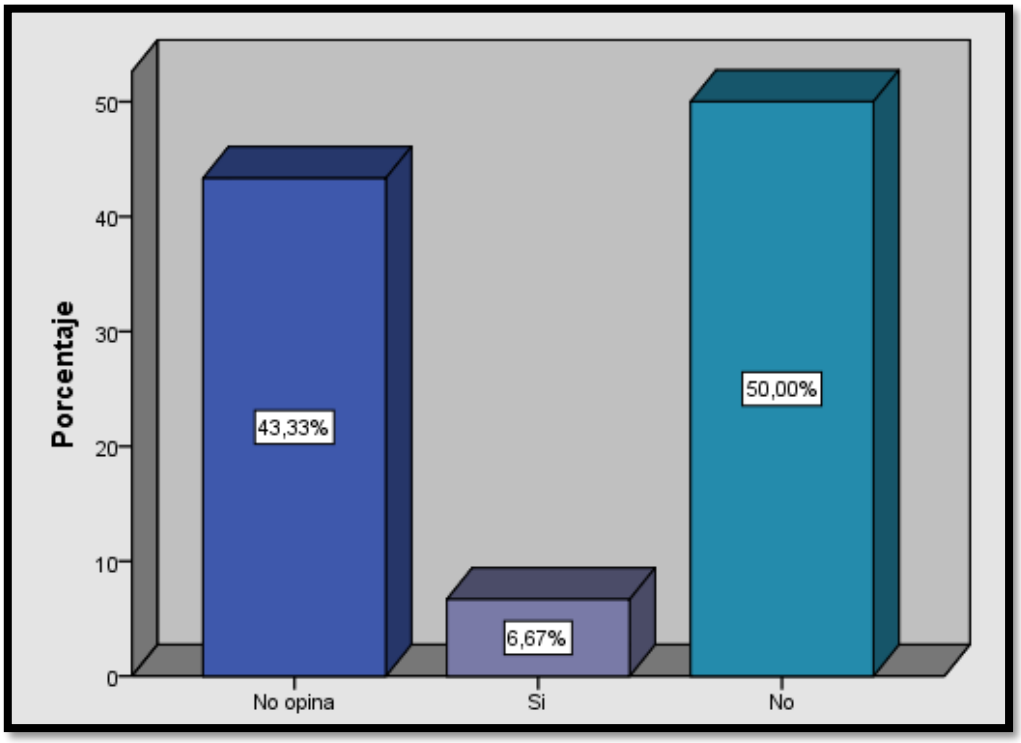

Figura 5. Ventas al crédito

Interpretación: De un total de 30 personas encuestadas el 50.00% respondieron que la empresa no realiza su venta al crédito al plazo de un mes, el 6.67 % respondieron que sí realiza, mientras que el 43.33 % no sabe y no opina. Este resultado refleja la falta de un control en los plazos de ventas al crédito.

Tabla 10

Indicador: Ventas al crédito a largo plazo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No opina	10	33,3	33,3	33,3
	No	20	66,7	66,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

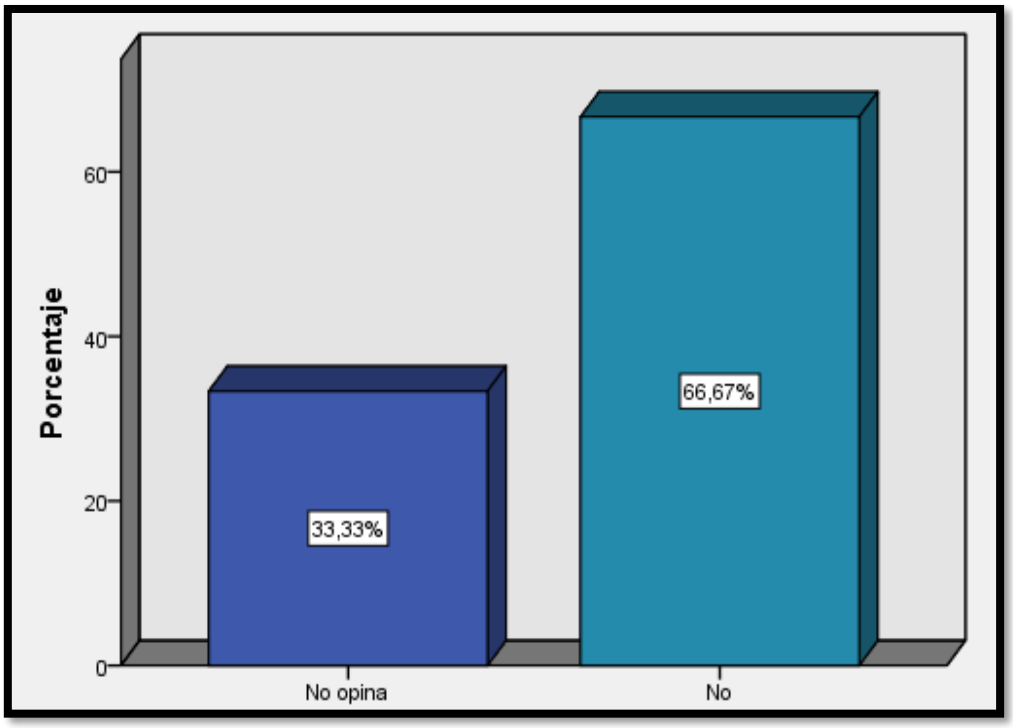

Figura 6. Ventas al crédito a largo plazo

Interpretación: De un total de 30 personas encuestadas el 66.67 % respondieron, que las ventas al crédito a largo plazo no benefician a la empresa, el 33.33 % respondieron que no sabe y no opina, Este resultado refleja que las ventas al crédito no generan beneficios a futuro a la empresa Doka, debido al incumplimiento de pagos.

Tabla 11

Indicador: Ventas al contado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No opina	7	23,3	23,3	23,3
	No	23	76,7	76,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

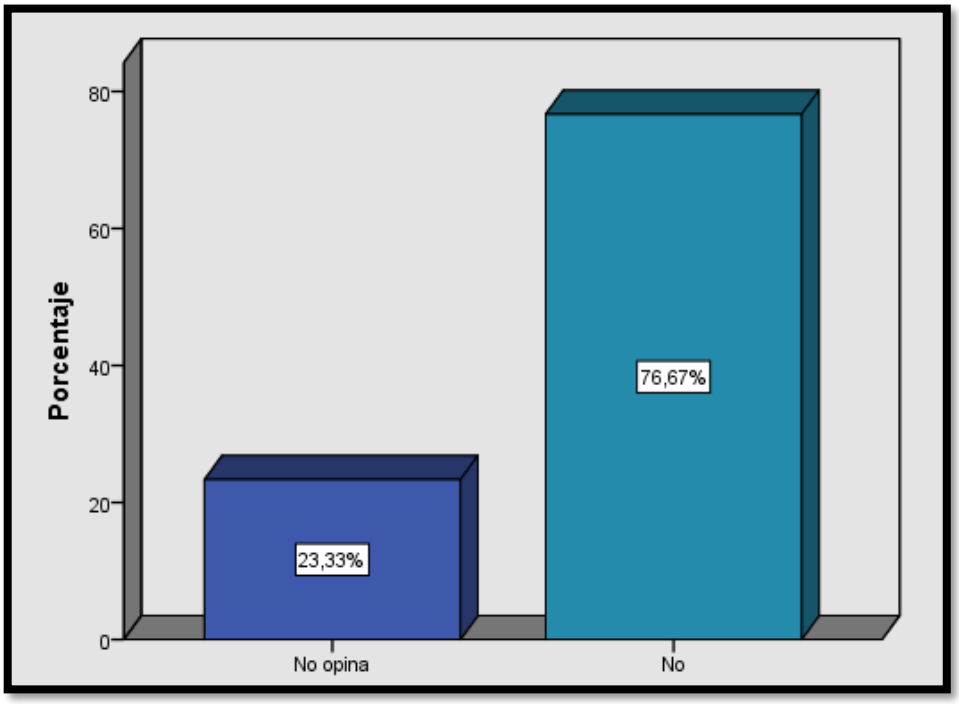

Figura 7. Ventas al contado

Interpretación: De un total de 30 personas encuestadas el 76.67 % respondieron que la empresa no revisa los antecedentes para otorgar las ventas al crédito, mientras el 23.33 % respondieron que no sabe y no opina, Este resultado refleja la falta de control al momento de otorgar ventas al crédito.

Tabla 12

Indicador: Tiempo de pago

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No opina	17	56,7	56,7	56,7
	Si	12	40,0	40,0	96,7
	No	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

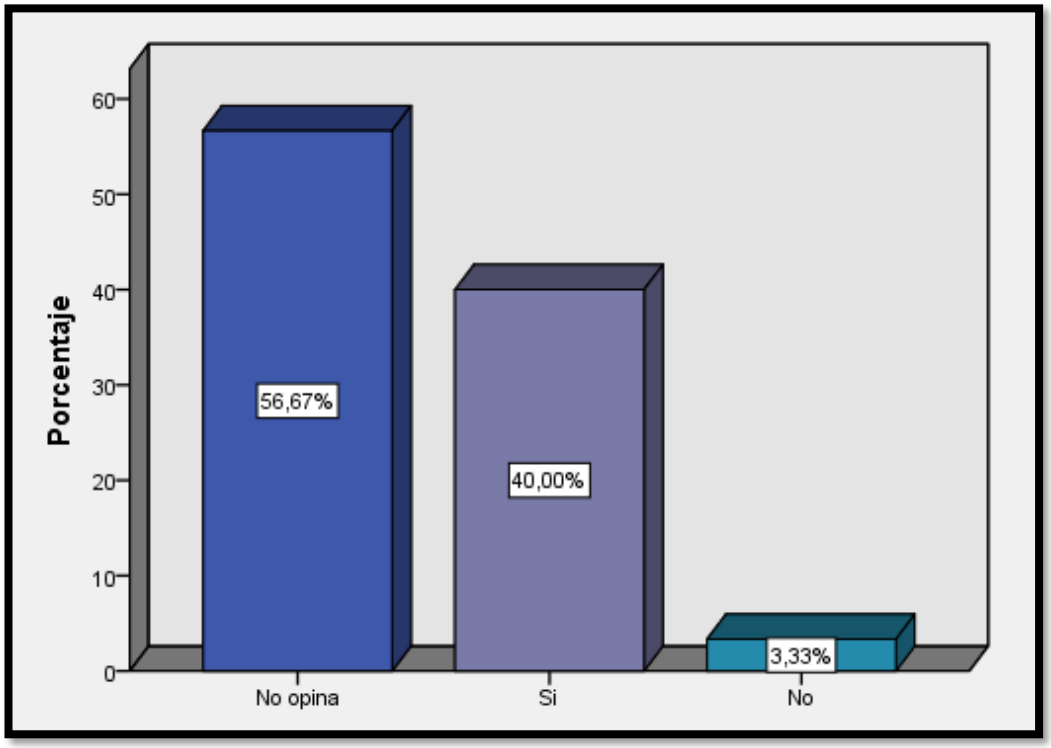

Figura 8. Tiempo de pago

Interpretación: De un total de 30 personas encuestadas el 3.33 % respondieron que la empresa no aplica un descuento por pronto pago, el 40.00 % respondieron que, si aplica, mientras el 56.67 % no sabe y no opina, Este resultado refleja que los trabajadores no tienen conocimiento sobre los descuentos existentes.

Tabla 13

Indicador: Moras

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No opina	7	23,3	23,3	23,3
	Si	3	10,0	10,0	33,3
	No	20	66,7	66,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

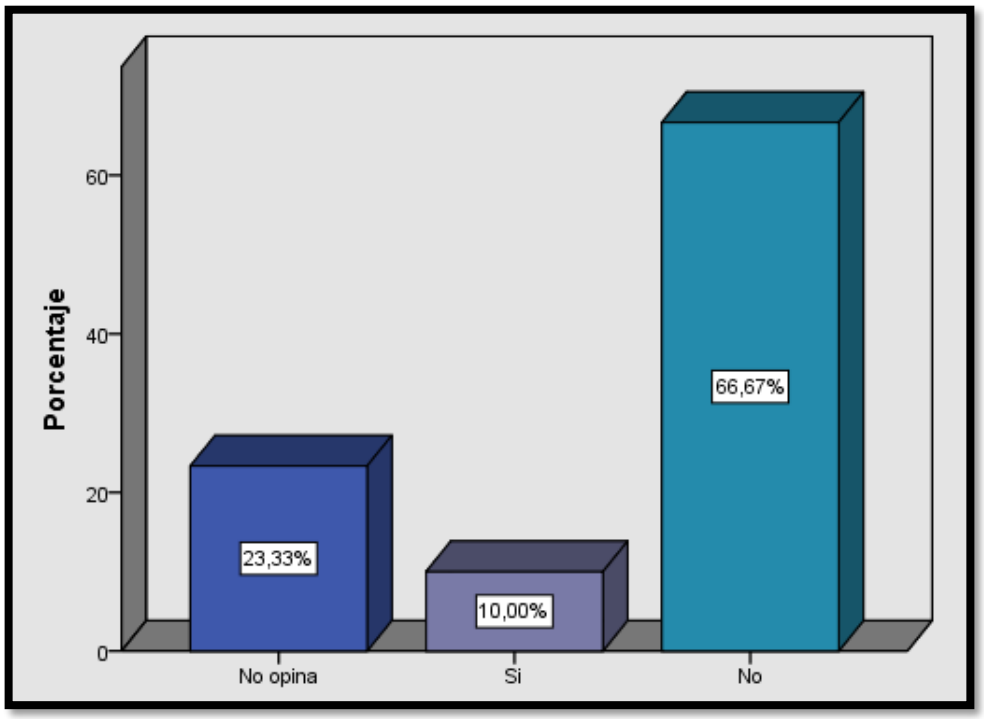

Figura 9. Moras

Interpretación: De un total de 30 personas encuestadas el 66.67 % respondieron que la empresa no aplica moras a los clientes que pagan a tiempo, el 10.00 % respondieron que, si aplican moras, mientras el 23.33% no sabe y no opina. Este resultado refleja que la empresa no aplica moras a los deudores que pagan a tiempo.

Tabla 14

Variable: Rentabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	27	90,0	90,0	90,0
	No	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

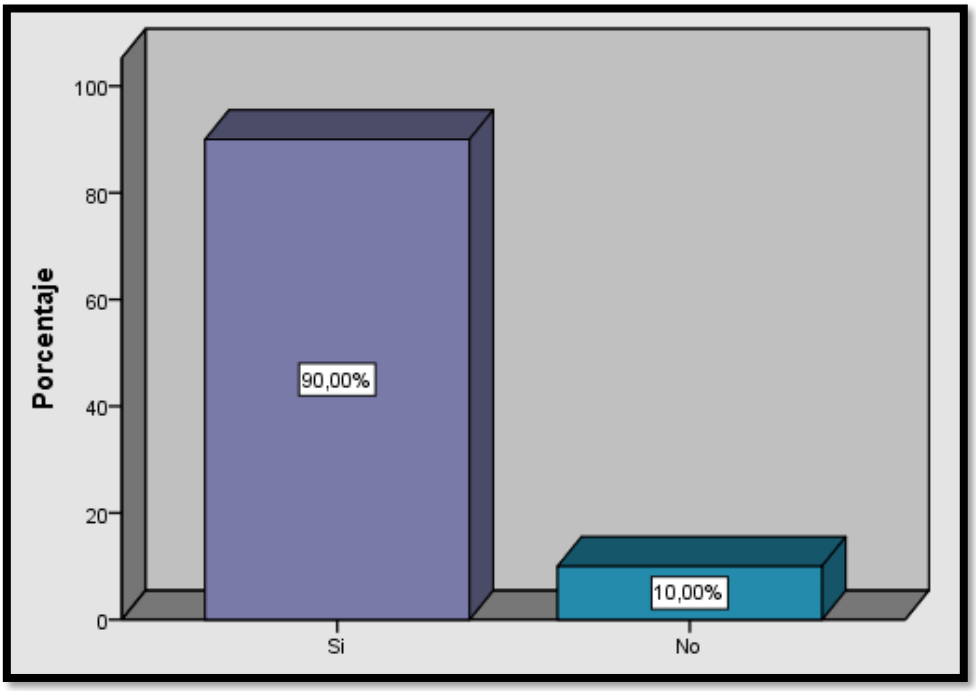

Figura 10. Rentabilidad

Interpretación: De un total de 30 personas encuestadas el 10.00 % respondieron que el control de cuentas de cobrar no ayudaría a la rentabilidad, mientras el 90.00 % respondieron que sí. Este resultado refleja que el control si ayudará a mejorar su rentabilidad.

Tabla 15

Dimensión: Rentabilidad económica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No opina	8	26,7	26,7	26,7
	Si	6	20,0	20,0	46,7
	No	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

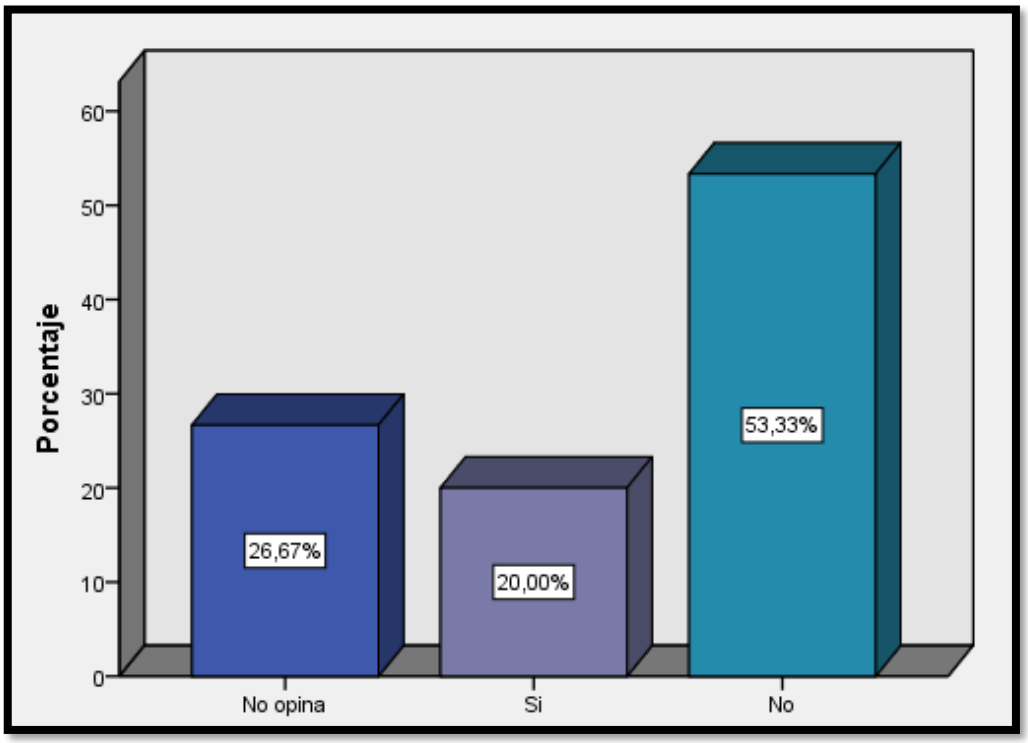

Figura 11. Rentabilidad económica

Interpretación: De un total de 30 personas encuestadas el 53.33 % respondieron que la empresa no tiene una rentabilidad que cubra pagar sus obligaciones, el 20.00 % respondieron que sí, mientras el 26.67 % no sabe y no opina, Este resultado refleja que la empresa no tiene una rentabilidad adecuada para cubrir sus pagos.

Tabla 16

Indicador: Liquidez

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No opina	4	13,3	13,3	13,3
	Si	4	13,3	13,3	26,7
	No	22	73,3	73,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

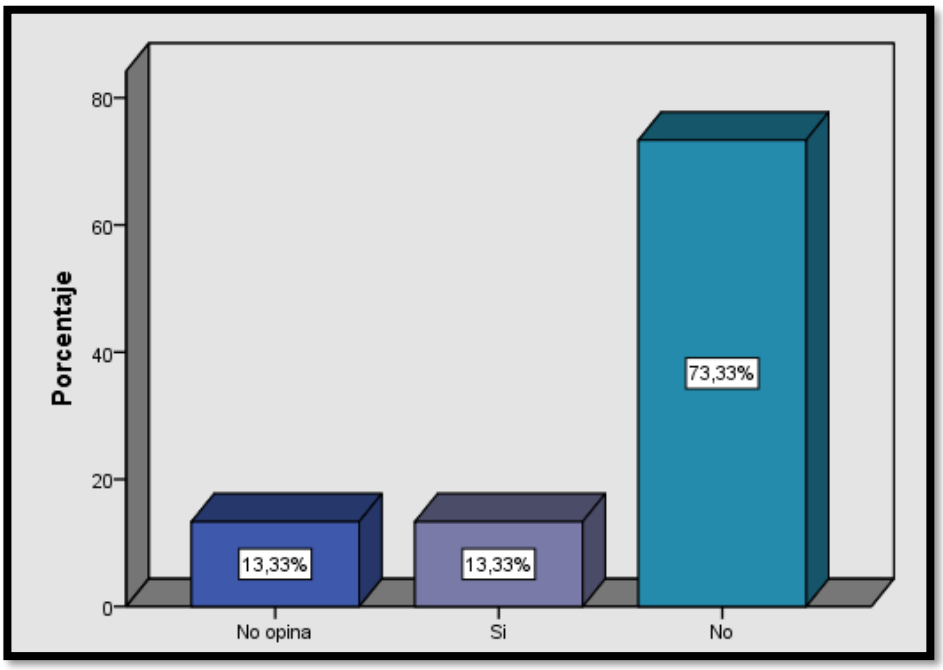

Figura 12. Activos corrientes

Interpretación: De un total de 30 personas encuestadas, el 73.33 % respondieron que la empresa no cuenta con la liquidez suficiente para pagar a sus proveedores, el 13.33 % respondieron, que la empresa si cuenta con liquidez, mientras que el otro 13.33 % no sabe y no opina, Se puede deducir que la empresa no cuenta con activos suficientes para hacer pago a sus proveedores.

Tabla 17

Indicador: Activos corrientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No opina	12	40,0	40,0	40,0
	No	18	60,0	60,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

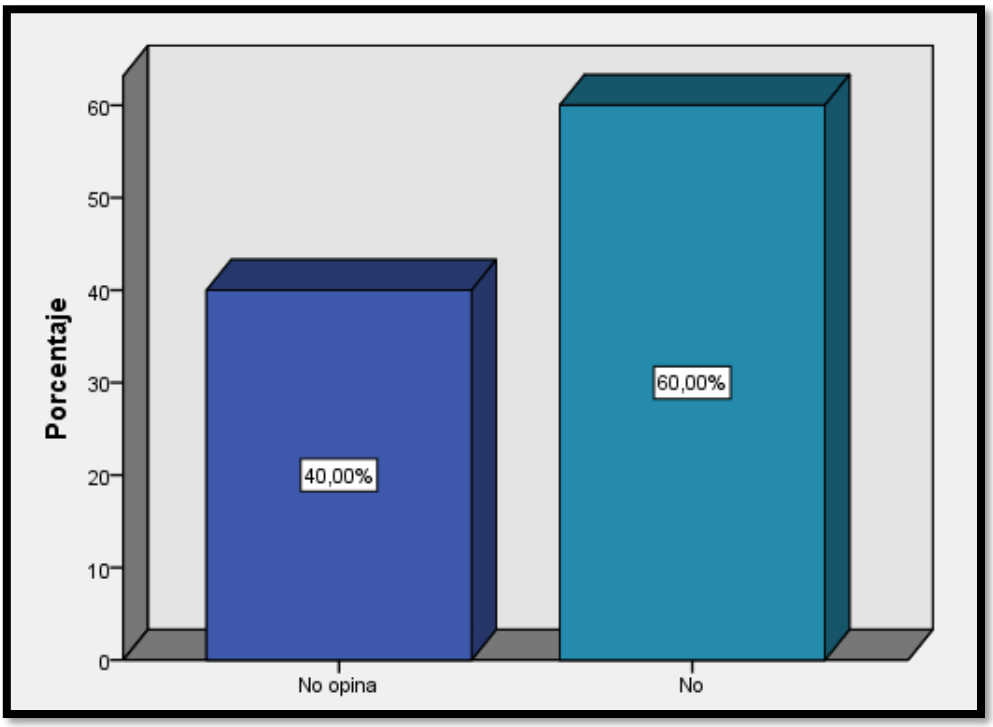

Figura 18. Activos corrientes

Interpretación: De un total de 30 personas encuestadas el 60.00 % respondieron que la empresa no realiza rotaciones a los cobros para mejorar la gestión, mientras el 40.00 % respondieron que no sabe y no opina, Según el grafico se puede determinar, que la empresa no realiza rotaciones de cobros para mejorar su gestión en sus cuentas por cobrar.

Tabla 18

Indicador: Activos no corrientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No opina	8	26,7	26,7	26,7
	Si	20	66,7	66,7	93,3
	No	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

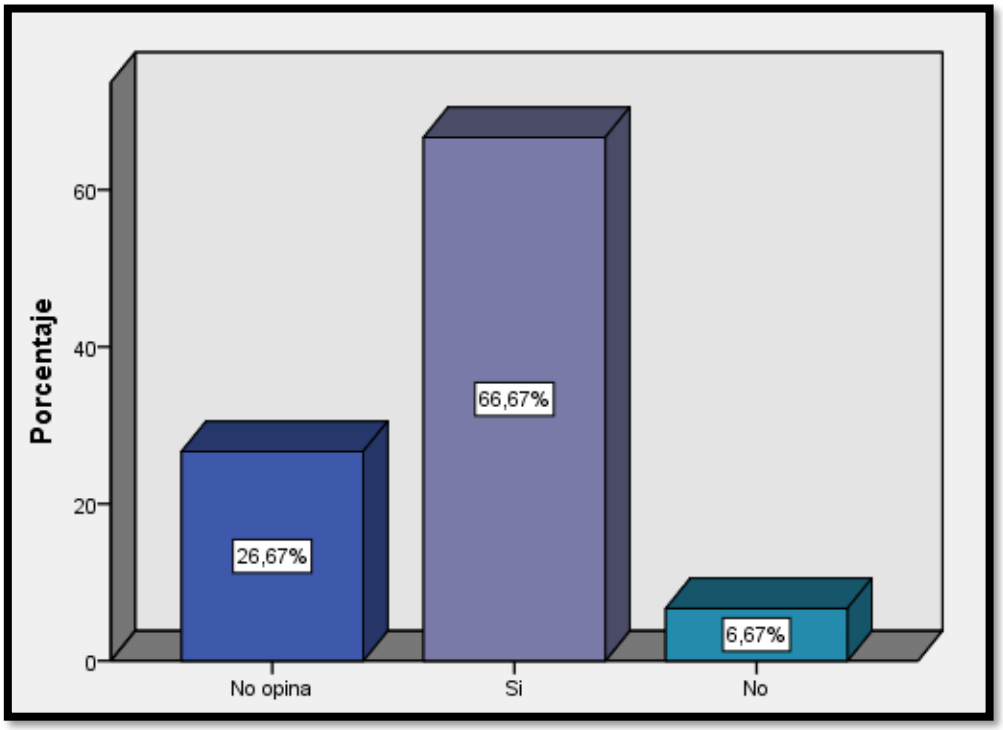

Figura 14. Activos no corrientes

Interpretación: De un total de 30 personas encuestadas el 6.67 % respondieron que las cuentas a por cobrar a largo plazo no afecta la rentabilidad, el 66.67 % respondieron que, si afecta, mientras el 26.67 % no sabe y no opina, Este resultado refleja las cuentas por cobrar a largo plazo afecta la rentabilidad de la empresa.

Tabla 19

Indicador: Utilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	30	100,0	100,0	100,0

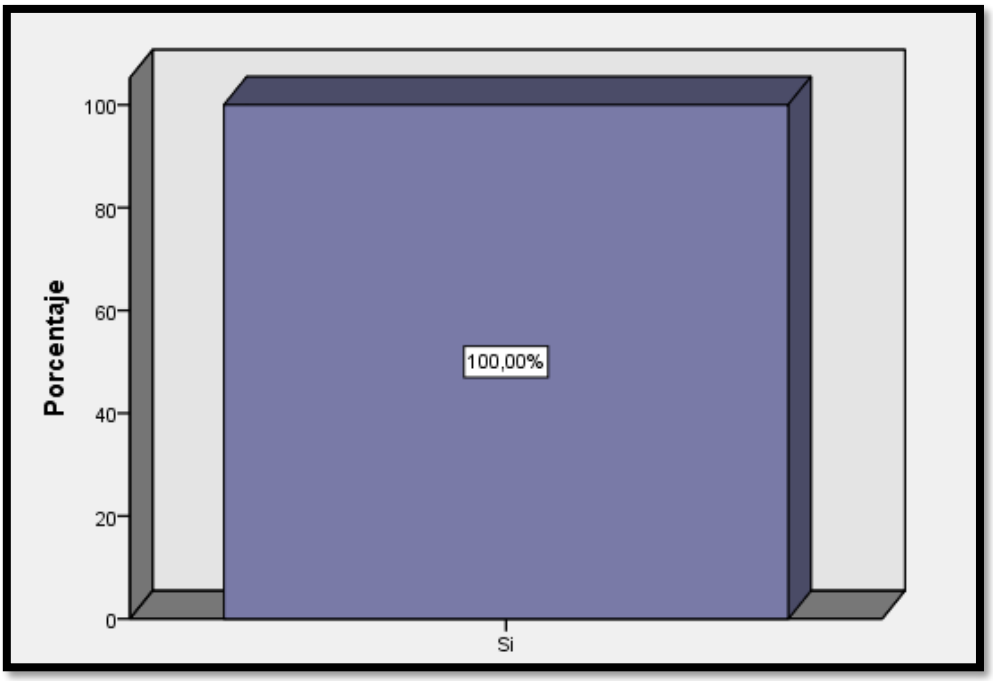

Figura 15. Utilidad

Interpretación: De un total de 30 personas encuestadas, el 100.00 % respondieron que las gestiones en las cuentas por cobrar si inciden en mejorar la utilidad que se obtiene a fin del ejercicio. Se puede deducir que las gestiones en las cuentas por cobrar ayudarían a mejorar la utilidad a fin del ejercicio.

Tabla 20

Indicador: Descuentos

¿Los descuentos por pronto ayudan a mejorar la utilidad en la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No opina	13	43,3	43,3	43,3
	Si	14	46,7	46,7	90,0
	No	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

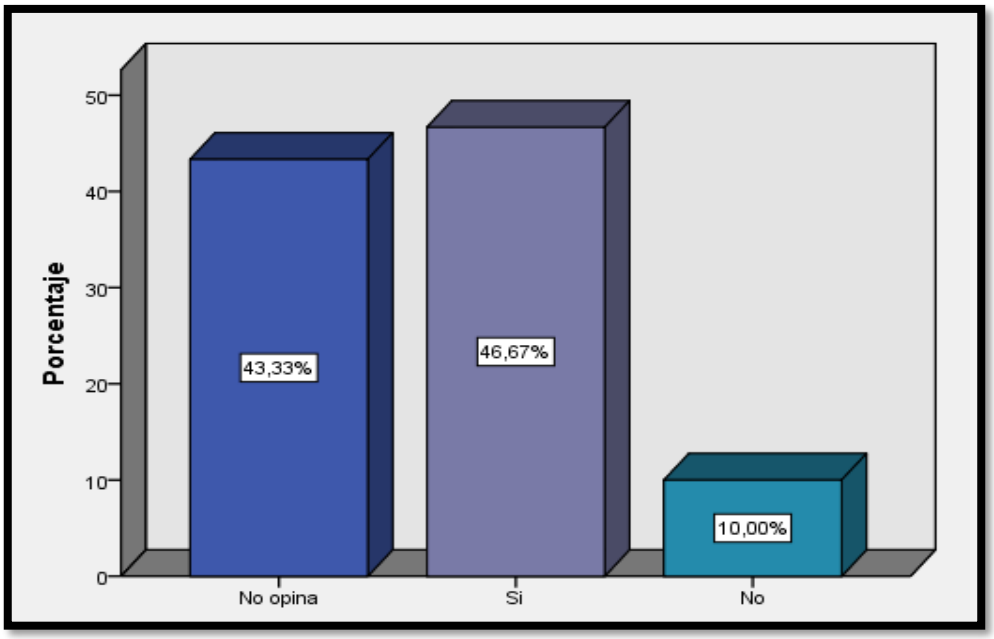

Figura 16. Descuento

Interpretación: De un total de 30 personas encuestadas, el 10.00% respondieron que el descuento por pronto pago no ayuda a mejorar la utilidad en la empresa, el 46.67 % respondieron que, si ayudan a mejorar la rentabilidad y la utilidad, mientras el 43.33 % no sabe y no opina, Este resultado refleja que los descuentos ayudan a mejorar la rentabilidad de la empresa.

Tabla 21

Indicador: Fondos propios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No opina	5	16,7	16,7	16,7
	Si	25	83,3	83,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

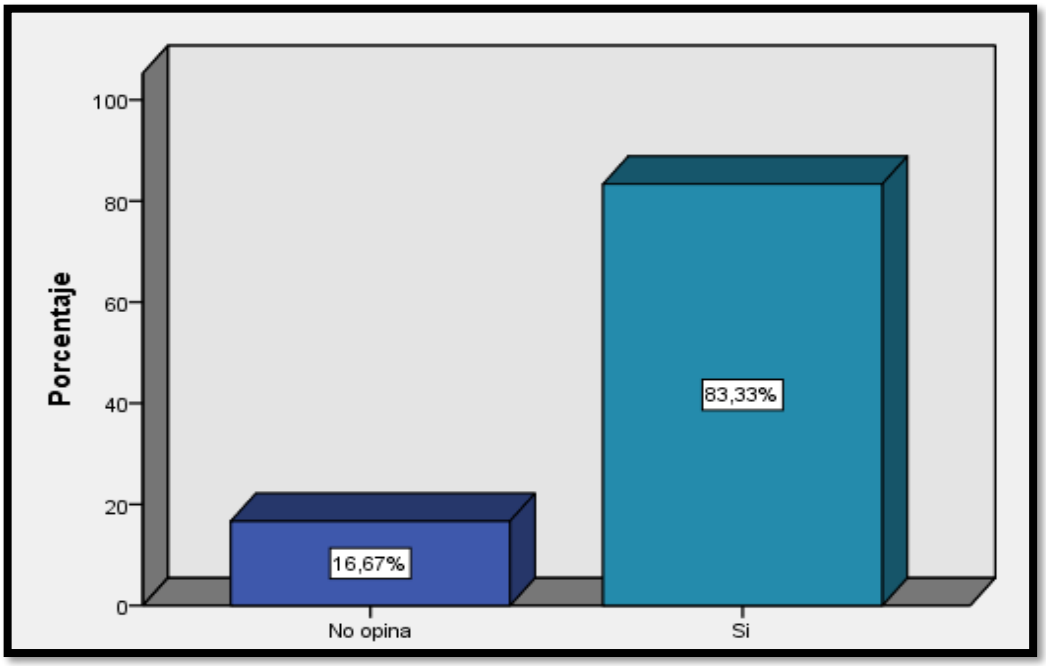

Figura 17. Fondos propios

Interpretación: De un total de 30 personas encuestadas el 83.33 % respondieron que los aportes de los socios ayudarían a pagar los proveedores, mientras el 16.67 % respondieron que no sabe y no opina, Este resultado refleja, que los aportes de los socios si ayudarían a pagar a los proveedores y a sus trabajadores.

4.3 Contrastación de hipótesis

4.3.1. Hipótesis general

H1: El control de las cuentas por cobrar incide en la rentabilidad de la empresa Doka Perú S.A.C., Lurín 2018.

H0: El control de las cuentas por cobrar no incide en la rentabilidad de la empresa Doka Perú S.A.C., Lurín 2018.

Tabla 22

Correlación entre cuentas por cobrar y rentabilidad

Correlaciones

			Cuentas por Cobrar	Rentabilidad
Rho de Spearman	Cuentas por Cobrar	Coeficiente de correlación	1,000	,806**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Rentabilidad	Coeficiente de correlación	,806**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

Como se puede analizar, existe una significativa correlación (0.806) entre las variables cuentas por cobrar y rentabilidad de la empresa, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna: el control de cuentas por cobrar incide en la rentabilidad de la empresa Doka Perú S.A.C., Lurín 2018.

4.3.2. Hipótesis especifica 1

Hipótesis alterna H1

H1: Las cobranzas a los clientes inciden de manera negativa en la rentabilidad de la empresa Doka Perú S.A.C., Lurín 2018.

Hipótesis nula H0

H0: Las cobranzas a los clientes inciden de manera positiva en la rentabilidad de la empresa Doka Perú S.A.C., Lurín 2018.

Tabla 22

Correlación entre procedimientos de cobranza y rentabilidad económica

Correlaciones

			Procedimientos de cobranza	Rentabilidad económica
Rho de Spearman	Procedimientos de cobranza	Coeficiente de correlación	1,000	,451*
		Sig. (bilateral)	.	,012
		N	30	30
	Rentabilidad económica	Coeficiente de correlación	,451*	1,000
		Sig. (bilateral)	,012	.
		N	30	30

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

La correlación entre la cobranza a los clientes y la rentabilidad de la empresa es de (0.451), por lo cual se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna: Las cobranzas a los clientes inciden de manera negativa en la rentabilidad de la empresa Doka Perú S.A.C., Lurín 2018.

4.3.3. Hipótesis específica 2

Hipótesis alterna H1

H1: Las ventas a plazos inciden de manera negativa en la rentabilidad de la empresa Doka Perú S.A.C., Lurín 2018.

Hipótesis nula H0

H0: Las ventas a plazos inciden de manera positiva en la rentabilidad de la empresa Doka Perú S.A.C., Lurín 2018.

Tabla 23

Correlación entre ventas al crédito y rentabilidad

Correlaciones

			Ventas al crédito	Rentabilidad
Rho de Spearman	Ventas al crédito	Coeficiente de correlación	1,000	,674**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Rentabilidad	Coeficiente de correlación	,674**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

Se puede apreciar, que existe una correlación de (0.674), entre los plazos y la rentabilidad de la empresa, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna: las ventas a plazos inciden de manera negativa en la rentabilidad de la empresa Doka Perú S.A.C., Lurín 2018.

4.3.4. Hipótesis específica 3

Hipótesis alterna H1

H1: Los intereses inciden positivamente en la rentabilidad de la empresa Doka Perú S.A.C., Lurín 2018.

Hipótesis nula H0

H0: Los intereses inciden negativamente en la rentabilidad de la empresa Doka Perú S.A.C., Lurín 2018.

Tabla 24

Correlación entre descuentos y rentabilidad

Correlaciones

			Descuentos	Rentabilidad
Rho de Spearman	Descuentos	Coeficiente de correlación	1,000	,516**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	30	30
	Rentabilidad	Coeficiente de correlación	,516**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	30	30

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

Se puede determinar que existe una correlación de (0.516), entre los intereses y la rentabilidad de la empresa, por lo cual se rechaza la hipótesis

nula y acepta la hipótesis alterna: Los intereses inciden positivamente en la rentabilidad de la empresa Doka Perú S.A.C., Lurín 2018.

CAPÍTULO V

DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Discusiones

Los resultados obtenidos en base al análisis realizado, del control en las cuentas por cobrar y la aplicación de las técnicas estadísticas como el SPSS23, se puede determinar que la cuentas por cobrar inciden de manera positiva en la rentabilidad de la empresa Doka Perú, por la cual se puede observar que existe un 0.806 de correlación entre las variables, confirmando que la correlación es muy buena.

Según Herrera (2015) en su tesis titulada *Administración de cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa comercial Zurita*. Llega a la conclusión de que las cuentas por cobrar de la empresa no se encuentran controladas adecuadamente, por la cual se ha llegado a determinar las fallas, que afectan a la gestión en la entrega de la información financiera a la empresa. Porque la empresa no aplica las políticas, que ya se encuentran establecidas en las ventas al crédito que fueron otorgadas.

En base a esto estamos de acuerdo con el autor en su conclusión, debido al análisis realizado en la empresa Doka Perú, se llegó a la misma conclusión, porque existen fallas en sus cuentas por cobrar, debido a la falta de la aplicación de políticas para las ventas al crédito. Así mismo la empresa carece de personal capacitado en el área de cuentas por cobrar, que se encuentre permanentemente realizando seguimientos a las ventas al crédito que fueron otorgadas.

Aguilar (2013) en su tesis titulada *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista corporación petrolera SAC*. Llega a la conclusión de que la empresa no cuenta con política de cobranza, debido a que el plazo que están establecidos para el pago de los clientes es de 45 días, pero sin embargo no se aplica en la práctica, además la empresa tampoco cuenta con un plan de contingencia ante estos casos que puedan servirle.

Estamos de acuerdo con la conclusión porque en la empresa Doka Perú, sucede lo mismo, brindan ventas al crédito con un plazo de 30 días para que puedan realizar el pago pertinente, pero sin embargo los clientes de Doka Perú no realizan los pagos en las fechas establecidas por muchas causas que cada cliente tiene, debido a esto la empresa tampoco cuenta con un plan de contingencia que le sirva como soporte para enfrentar estas situaciones.

Vásquez y Vega (2016) en su tesis titulada *Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Consermet S.A.C*". llega a la conclusión, de que las ventas al crédito inciden en el riesgo de la liquidez, la cual conlleva que la empresa a no disponer de liquidez, para que pueda realizar sus pagos a corto plazo, como pago a proveedores, trabajadores, servicios que usa la empresa etc. De igual manera indica que las políticas de crédito influyen demasiado en la rentabilidad y la liquidez en la empresa.

Estamos de acuerdo con la conclusión de Vásquez y Vega, porque las ventas al crédito en su mayoría corren el riesgo de que no sean pagados, de no aplicarse una buena política y establecerse contratos que avalen, que las facturas al crédito serán canceladas en la fecha que se les indica. Así mismo la empresa no podrá cubrir los pagos que tiene con sus proveedores de no cobrar las facturas al crédito.

5.2 Conclusiones

Se ha determinado en el presente trabajo de investigación que el control de cuentas por cobrar incide de manera positiva en la rentabilidad de la empresa Doka Perú S.A.C., del distrito de Lurín, 2018. Según las pruebas realizadas en el sistema SPSS 23, existe una relación de 0.806, la cual nos permite determinar que la relación entre las cuentas por cobrar y la rentabilidad es muy buena. En base a la encuesta aplicada a las personas que laboran en la empresa, el 53.33%, indicaron que la empresa no cuenta con un control en sus cuentas por cobrar, las cuales indican que la rentabilidad de la empresa es inestable debido al poco ingreso que tiene y los gastos que debe pagar a sus

proveedores y trabajadores, debido a los incumpliendo de pago por parte de sus clientes.

En conclusión, la empresa Doka Perú S.A.C. no aplica y no cuenta con procedimientos al realizar cobranzas a sus clientes y tampoco cuenta con un personal capacitado en el área, el cual realice seguimiento a los clientes que tienen pendientes de cobro. Generando así mismo un desequilibrio en la rentabilidad de la empresa.

De igual forma en base a las personas encuestadas el 66.67%, indico que las ventas al crédito no benefician a la empresa, sin embargo, lo que si ocurre es un desequilibrio rentable en la empresa, debido al poco efectivo que cuenta en sus bancos para enfrentar los gastos que tiene, porque los clientes a los que se brinda ventas al crédito no pagan a tiempo.

El cobro de intereses a los clientes incide de manera positiva en la empresa Doka Perú, siempre y cuando se aplique procedimientos correctos, políticas y contratos hacia a sus clientes para el cumplimiento de pago y la aplicación de interés por pagos fuera de fecha establecidas en los contratos que deberían de realizarse.

5.3 Recomendaciones

Con base en las conclusiones se recomienda a la empresa lo siguiente:

A manejar un mejor control en sus cuentas por cobrar, estableciendo políticas de cobranza, y hacer un riguroso seguimiento al comportamiento que tienen los clientes, ya que estas inciden de manera significativa en la rentabilidad de la empresa, debido a que existe una relación muy buena entre ambas partes de 0.806, de manejarse un mejor control en sus cuentas por cobrar, la empresa podrá enfrentar sus gastos sin ningún problema a tiempo.

La empresa debería realiza y aplicar procedimientos de cobranza hacia a sus clientes, además debe contar un personal capacitado en el área de

cuentas por cobrar que realice las funciones de seguimiento a los clientes que están próximos a vencer en sus pagos, generando así un mejor equilibrio en su rentabilidad de la empresa Doka Perú S.A.C.

La empresa debería vender más al contado sino cuenta con procedimientos que puedan será aplicados en la empresa para poder controlar las ventas al crédito, ya que estas generan mayor problema en el momento de a realizar las cobranzas a los clientes, generando un desequilibrio en la rentabilidad de la empresa.

La empresa debe realizar contratos donde se indique, de no pagar en las fechas establecidas, estará incurriendo en el pago de intereses por pagos fuera de fecha, para que así los clientes de la empresa puedan pagar a tiempo o antes del vencimiento de la venta al crédito, que fue estipulada en el contrato, Las cuales ayuden a generar una buena rentabilidad en la empresa.

REFERENCIAS

Aguilar, V. (2013). *Gestión de cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa Contratista Corporación Petrolera S.AC, Lima* (Tesis de pregrado). Recuperado de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/653/3/aguilar_vh.pdf

Carrera, S. (2017). *Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A* en el año 2015, Guayaquil (Tesis de pregrado). Recuperado de https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14504/1/UPS-GT001932.pdf

Coopers, B. y Lybrand, D. (2002). *Los nuevos conceptos del control interno.* Díaz Santos S.A. (Tesis de pregrado). Recuperado de https://www.academia.edu/57669448/Los_nuevos_conceptos_del_control_interno_Informe_COSO

Flores, A. (2018). *Caracterización del control interno de Cuentas por Cobrar de las micro y pequeñas empresas del sector transporte del Perú*: Caso empresa Transporte Tianco E.I.R.L. (Tesis de pregrado). Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3594/CUENTAS_COBRAR_FLORES_IPARRAGUIRRE_NOEMI_AZUCENA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica* (1° ed.). Argentina, Córdoba. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=9UDXPe4U7aMC&pg=PA178&dq=metodologia+de+la+investigacion+sampieri&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjM_PeL7XmAhXqH7kGHYOQCk8Q6AEIOTAC#v=snippet&q=coooooooooooorrelacionales%20causal&f=false

Goyo, E. y Oliveros, E. (2014). *Lineamientos de control en las cuentas por cobrar de la empresa Dimo*, Carabobo (Tesis de pregrado).

Recuperado de http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/3230/egoyo.pdf?sequen

Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación* (6a ed.). Recuperado de http://observatorio.epacartagena.gov.co/wpcontent/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf

Herrera, M. (2015). *Administración de cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa Comercial Zurita*, Ambato (Tesis de pregrado). Recuperado de http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/17004/1/T2922i.pdf .

Martínez, D. (2005). *Metodología de la investigación.* (Tesis de pregrado). Recuperado de https://www.academia.edu/36794105/Administracion_de_cuentas_por_cobrar_Politicas_de_credito

Moreno, J. (1997). *Administración financiera de tesorería* (Tesis de pregrado). Recuperado de https://www.academia.edu/36794105/Administracion_de_cuentas_por_cobrar_Politicas_de_credito

López, P. y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa* (1° ed.). Recuperado de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsoccua_a2016_cap2-3.pdf

Sánchez, M. (2002). *Clasificación de incidencias de proveedores* (Tesis de pregado) https://1library.co/article/rentabilidad-definici%C3%B3n-ejemplo-clasificaci%C3%B3n-incidencias-proveedores.yeog5j0q

Vásquez, L y Vega, E. (2016). *Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Consermet S.A.C,* Trujillo (Tesis de pregrado). Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3007/1/RE_CONT_DYANA.MANTILLA_RUBY.RUIZ_GESTION.DE.CUENTAS.POR.COBRAR_DATOS.PDF

Vera, D. (2014). *Tipo de política decobranza.* (Tesis de pregrado). Recuperado de

https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/348818/Manual_de_Pol_ticas_y_Procedimientos_para_la_Cobranza.pdf

ANEXOS

ANEXO 1

INFORME DE SOFTWARE ANTI-PLAGIO

CONTROL DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DOKA PERÚ S.A.C. DEL DISTRITO DE LURÍN – 2018

por Margot Panllo Soto

Fecha de entrega: 28-feb-2022 07:42p.m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega: 1773382124
Nombre del archivo: TESIS_PANLLO_MARGOT...docx (2.39M)
Total de palabras: 11721
Total de caracteres: 61537

CONTROL DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DOKA PERÚ S.A.C. DEL DISTRITO DE LURÍN – 2018

INFORME DE ORIGINALIDAD

23%	24%	3%	12%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	8%
2	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
4	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
7	repositorio.unp.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad Autonoma del Peru Trabajo del estudiante	1%

ANEXO 2

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Control de las Cuentas por Cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Doka Perú S.A.C. - LURIN – 2018

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGIA
¿De qué manera el control de las cuentas por cobrar incide en la rentabilidad de la empresa Doka Perú S.A.C., Lurín 2018?	Determinar de qué manera el control de las cuentas por cobrar incide en la rentabilidad de la empresa Doka Perú S.A.C., Lurín 2018	El control de las cuentas por cobrar inciden significativamente en la rentabilidad de la empresa Doka Perú S.A.C., Lurín 2018	**Cuentas por cobrar**	**Clientes**	**Tipo de investigación:** Descriptiva
PROBLEMAS ESPECIFICO	**OBJETIVOS ESPECIFICOS**	**HIPOTESIS ESPECIFICOS**		**Plazos**	**Método de investigación:** Descriptiva
De qué manera inciden las cobranzas a los clientes en la Rentabilidad de la empresa Doka Perú S.A.C., Lurín 2018?	Determinar qué manera inciden las cobranzas a los clientes en la rentabilidad de la empresa Doka Perú S.A.C., Lurín 2018	Las cobranzas a los clientes inciden de manera negativa en la rentabilidad de la empresa Doka Perú S.A.C., Lurín 2018		**Interés**	**Población:** 30 trabajadores (Gerentes, Administradores, Contabilidad)
De qué manera inciden las ventas a plazos en la rentabilidad de la Empresa Doka Perú S.A.C., Lurín 2018?	Determinar de qué manera inciden las ventas a plazos en la rentabilidad de la empresa Doka Perú S.A.C., Lurín 2018	Las ventas a plazos inciden de manera negativa en la rentabilidad de la empresa Doka Perú S.A.C., Lurín 2018	**Rentabilidad**	**Rentabilidad Económica**	
De qué manera inciden los intereses en la Rentabilidad de la empresa Doka Perú S.A.C., Lurín 2018?	Determinar de qué manera inciden los intereses en la rentabilidad de la empresa Doka Perú S.A.C., Lurín 2018	Los intereses inciden positivamente en la rentabilidad de la empresa Doka Perú S.A.C., Lurín 2018		**Rentabilidad Financiera**	**Instrumentos:** Fichas bibliográficas, encuestas y cuestionarios.

ANEXO 3

CUESTIONARIO N°1: CONTROL DE LAS CUENTAS POR COBRAR

El presente cuestionario tiene como porposito describir el control de las cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Doka Peru S.A.C, del distrito de Lurin. Señale con una aspa (X) la respuesta que se acerque a su opinion personal. El presente cuestionario es condifencial y anonimo.

Alternativas: a) Si, b) No y c) No opina.

DIMENSIONES	N°	ITEMS	SI	NO	NO OPINO
CLIENTES	1	¿Existe un control en las cuentas por cobrar en la empresa Doka Perú?			
	2	¿Existen procedimientos de cobranza a los clientes de Doka Perú?			
	3	¿Existe un departamento específicamente, que se encargue de realizar seguimientos a las cuentas por cobrar de la empresa Doka Perú?			
	4	¿Las ventas al crédito generan mayor rentabilidad que las ventas al contado?			
	5	¿Las ventas al crédito de la empresa Doka Perú son a un mes?			
	6	¿Las ventas al crédito a largo plazo, son beneficiosas para la empresa?			
	7	¿Las ventas al crédito generan mayor rentabilidad que las ventas al contado?			
PLAZOS	8	¿La empresa Doka Perú suele aplicar descuentos o rebajas por concepto de pronto pago?			
INTERESES	9	¿La empresa Doka Perú, aplica moras a los clientes que no les paga a tiempo?			

ANEXO 4

CUESTIONARIO N°2: RENTABILIDAD

El presente cuestionario tiene como porposito describir el control de las cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Doka Perú S.A.C., del distrito de Lurin. Señale con una aspa (X) la respuesta que se acerque a su opinion personal. El presente cuestionario es condifencial y anonimo.

Alternativas: a) Si, b) No y c) No opina.

DIMENSIONES	N°	ITEMS	SI	NO	NO OPINO
RENTABILIDAD ECONOMICA	1	¿El control en las cuentas por cobrar ayudaría a mejorar la rentabilidad de la empresa?			
	2	¿El nivel de rentabilidad que tiene la empresa le permite pagar todas sus obligaciones a corto plazo?			
	3	¿La empresa cuenta con liquidez suficiente para pagar a sus proveedores?			
	4	¿La empresa realiza rotaciones de cobros para mejorar la gestión?			
	5	¿Considera usted que las cuentas por cobrar a largo plazo afectan en la rentabilidad de la empresa?			
RENTABILIDAD FINANCIERO	6	¿Cree usted que la gestión de las cuentas por cobrar incide significativamente en la utilidad a fin del ejercicio?			
	7	¿Los descuentos por pronto ayudan a mejorar la utilidad en la empresa?			
	8	¿Considera usted que los aportes de los socios ayudarían a pagar a los proveedores de ser necesario?			

ANEXO 5

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

IX. DATOS GENERALES

1.1. **Apellidos y Nombres del experto:** Cárdenas Casado, Henry

1.2. **Institución donde Labora:** Universidad Autónoma del Perú

1.3. **Cargo que desempeña:** Docente tiempo completo

1.11. **Mención de Maestría/Doctorado que ostenta:** Título en Contabilidad

1.12. **Nombre del Instrumento motivo de Evaluación:** (Cuentas por cobrar y Rentabilidad)

1.13. **Título de la Tesis:** (Control de las cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Doka Perú SAC en el distrito de Lurín - 2018)

1.14. **Autor del Instrumento:** Moncada Hurtado, Danai
Panllo Soto, Margot

X. APRECIACIONES DEL EXPERTO:

N°	PREGUNTAS	APRECIACION		OBSERVACIONES
1	El Instrumento ¿Responde al planteamiento del problema?	SI (✓)	NO ( )	
2	El Instrumento ¿Responde a las variables de estudio?	SI (✓)	NO ( )	
3	Las dimensiones que se han considerado ¿Son las adecuadas?	SI (✓)	NO ( )	
4	El Instrumento ¿Responde a la operacionalización de la variable?	SI (✓)	NO ( )	
5	La estructura que presenta el instrumento ¿Facilita las opciones de respuesta?	SI (✓)	NO ( )	
6	Las preguntas ¿Están redactadas de forma clara y precisa?	SI (✓)	NO ( )	
7	¿El número de preguntas es el adecuado?	SI (✓)	NO ( )	
8	¿Se debe eliminar alguna pregunta?	SI ( )	NO (✓)	

XI. REQUISITOS PARA CONSIDERAR UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN:

REQUISITOS	Deficiente 0 – 20%	Regular 21 – 40%	Bueno 41 – 60%	Muy Bueno 61 – 80%	Excelente 81 – 100%
1. Confiabilidad, el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes.					✓
2. Validez, el instrumento realmente mide la variable que se busca medir.					✓
3. Objetividad, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.					✓

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 82 %

XII. OPCIÓN DE APLICABILIDAD

(✓) El Instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado
( ) El instrumento debe ser mejorado, antes de ser aplicado

Considerar las recomendaciones y aplicar el trabajo

Lima, 29 de 11 del 2019.

Experto: HENRY CARDENAS CASA
DNI : 06079996

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1. **Apellidos y Nombres del experto:** Zavaleta Orbegoso, Lorenzo

1.2. **Institución donde Labora:** Universidad Autónoma del Perú

1.3. **Cargo que desempeña:** Docente tiempo completo

1.4. **Mención de Maestría/Doctorado que ostenta:** Maestría en Contabilidad

1.5. **Nombre del Instrumento motivo de Evaluación:** (Cuentas por cobrar y Rentabilidad)

1.6. **Título de la Tesis:** (Control de las cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Doka Perú SAC en el distrito de Lurín - 2018)

1.7. **Autor del Instrumento:** Moncada Hurtado, Danai

Panllo Soto, Margot

II. APRECIACIONES DEL EXPERTO:

N°	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
1	El Instrumento ¿Responde al planteamiento del problema?	SI (X)	NO ( )	
2	El Instrumento ¿Responde a las variables de estudio?	SI (X)	NO ( )	
3	Las dimensiones que se han considerado ¿Son las adecuadas?	SI (X)	NO ( )	
4	El Instrumento ¿Responde a la operacionalización de la variable?	SI (X)	NO ( )	
5	La estructura que presenta el instrumento ¿Facilita las opciones de respuesta?	SI (X)	NO ( )	
6	Las preguntas ¿Están redactadas de forma clara y precisa?	SI (X)	NO ( )	
7	¿El número de preguntas es el adecuado?	SI (X)	NO ( )	
8	¿Se debe eliminar alguna pregunta?	SI ( )	NO (X)	

III. REQUISITOS PARA CONSIDERAR UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN:

REQUISITOS	Deficiente 0 – 20%	Regular 21 – 40%	Bueno 41 – 60%	Muy Bueno 61 – 80%	Excelente 81 – 100%
1. Confiabilidad, el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes.					✓
2. Validez, el instrumento realmente mide la variable que se busca medir.					✓
3. Objetividad, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.					✓

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 85 %

IV. OPCIÓN DE APLICABILIDAD

(X) El Instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado

( ) El instrumento debe ser mejorado, antes de ser aplicado

Considerar las recomendaciones y aplicar el trabajo

Lima, 27 de Noviembre del 2019.

Experto:

DNI : 17957732

ANEXO 6

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Los expertos en encofrados.

Doka Perú SAC

Lima, Perú

CARTA DE AUTORIZACION

Por medio de la presenta carta, autorizo a la señorita Danai Antuanete Moncada Hurtado, con DNI Nro. 71480290 y a la señorita Margot Panllo Soto, con DNI Nro. 75014093, estudiantes de la carrera de Contabilidad de la Universidad Autónoma del Perú, que se encuentran facultadas para obtener información requerida por la empresa Doka Perú S.A.C a la realización de la tesis "Control de las cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Doka Perú S.A.C, Lurin-2018", para obtener el Título de Contador Público.

Franccesco Pool Yzaguirre Genovez
Gerente de Administración y Finanzas
DOKA PERÚ S.A.C.

Atentamente.

ANEXO 7

ESTADOS FINANCIEROS

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA HB1
Al 31 de Diciembre de 2017 y 2018
(En Nuevos Soles)

	Anexo	Al 31 de Diciembre de 2018	Al 31 de Diciembre de 2017
ACTIVO			
Activos Corrientes			
Efectivo y Equivalentes de efectivo	A	1.386.638,94	1.712.180,00
Cuentas por cobrar comerciales (neto)	B	12.730.299,71	12.884.574,00
Otras cuentas por cobrar (neto)	C	13.732.448,46	12.998.040,00
Cuentas por cobrar a entidades relacionadas	D	1.716.161,02	635.181,00
Existencias (neto)	E	9.594.481,51	9.394.498,00
Gastos Pagados Por Anticipados	F	35.683,36	20.736,00
Pagos a Cuenta por Impuestos	G	943.791,00	-
Total Activos Corrientes		**40.139.504**	**40.645.209**
Activo No Corriente			
Propiedad, planta y equipo (neto)	H	48.103.037,76	47.993.529,99
Activos Intangibles (neto)	I	23.710,00	31.654,00
Activos por impuestos diferidos	J	754.916,55	243.253,73
Fondos Mutuos	K	-	-
Total Activo No Corriente		**48.881.664,31**	**48.268.437,72**
TOTAL ACTIVOS		**89.021.168,31**	**88.913.646,72**

	Anexo	Al 31 de Diciembre de 2018	Al 31 de Diciembre de 2017
PASIVO			
Pasivos Corrientes			
Sobregiros y Préstamos Bancarios	AA	120.000,00	120.000,00
Cuentas por pagar Comerciales	BB	1.360.940,39	1.085.998,01
Cuentas por pagar a Entidades Relacionadas	DD	788.857,55	646.541,00
Otras cuentas por pagar	CC	619.513,44	802.604,00
Parte Corriente Deuda L.P.- Relacionadas	DD-1	13.000.000,00	13.000.000,00
Impuesto a la Renta Por Pagar	FF	-	2.770.500,00
Total Pasivos Corrientes		**15.889.311,38**	**18.425.643,01**
Pasivos no Corrientes			
Deuda a Largo Plazo-Relacionadas	DD-1	43.879.707,35	41.591.115,95
Obligaciones financieras	GG	5.455.000,00	5.078,00
Provisión por Desmantelamiento	EE	14.082,00	15.200,00
Otras Cuentas Por Pagar	CC-1	931.000,00	552.442,00
Total Pasivos no Corrientes		**50.279.789,35**	**42.163.835,95**
TOTAL PASIVO		**66.169.100,73**	**60.589.478,96**
PATRIMONIO			
Capital emitido	HH	28.400.000,00	28.400.000,00
Capital Adicional	II	-	4.160.102,00
Resultado Ejercicio	ER	-3.639.342,85	735.609,78
Resultados Acumulados	RA	-1.908.589,57	-4.971.544,27
TOTAL PATRIMONIO		**22.852.067,58**	**28.324.167,51**
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		**89.021.168,31**	**88.913.646,47**

ANEXO 8

ESTADO DE RESULTADO

ESTADO DE RESULTADOS HB1
los periodos terminados al 31 de Diciembre de 2018 y 2017
(En Nuevos Soles)

		Por el periodo acumulado del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2018	Por el periodo acumulado del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2017
Ingresos de actividades ordinarias	IN	55.844.467	35.872.192
Costo de Ventas	13	-39.390.282	-10.371.190
Ganancia (Pérdida) Bruta		**16.454.185**	**25.501.003**
Gastos Operacionales			
Gastos de Ventas y Distribución	14	-2.174.364	-1.605.099
Gastos de Administración	15	-12.975.969	-18.015.542
medidos al Costo Amortizado			
Ganancia (Pérdida) por actividades de operación		**1.303.852**	**5.880.362**
Ingresos Financieros	IF	0	10.845
Gastos Financieros	GF	-2.729.686	-3.976.410
Diferencias de Cambio neto	19(a)	-521.345	26.695
Ingresos Diversos	ID	596.173	186.005
Resultado antes de Impuesto a las Ganancias		**-1.351.006**	**2.127.497**
Gasto por Impuesto a las Ganancias	IR	-511.663	-1.391.888
Ganancia (Pérdida) Neta de Operaciones Continuadas			
discontinuadas, neta del impuesto a las ganancias			
Ganancia (Pérdida) Neta del Ejercicio		**-1.862.668**	**735.610**
Resultado antes de impuesto		0	0

ANEXO 9

FICHA RUC DE DOKA PERÚ S.A.C.

CONSULTA RUC: 20547373350 - DOKA PERU S.A.C.			
Número de RUC:	20547373350 - DOKA PERU S.A.C.		
Tipo Contribuyente:	SOCIEDAD ANONIMA CERRADA		
Nombre Comercial:	-		
Fecha de Inscripción:	26/03/2012	**Fecha Inicio de Actividades:**	26/03/2012
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Dirección del Domicilio Fiscal:	NRO. S/N FND. HUARANGAL (CARRETERA EXPLOSIVOS-AV MARTIR OLAYA) LIMA - LIMA - LURIN		
Sistema de Emisión de Comprobante:	MANUAL/COMPUTARIZADO	**Actividad de Comercio Exterior:**	IMPORTADOR/EXPORTADOR
Sistema de Contabilidad:	COMPUTARIZADO		
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 7730 - ALQUILER Y ARRENDAMIENTO DE OTROS TIPOS DE MAQUINARIA, EQUIPO Y BIENES TANGIBLES Secundaria 1 - 4659 - VENTA AL POR MAYOR DE OTROS TIPOS DE MAQUINARIA Y EQUIPO Secundaria 2 - 8299 - OTRAS ACTIVIDADES DE SERVICIOS DE APOYO A LAS EMPRESAS N.C.P.		
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA BOLETA DE VENTA NOTA DE CREDITO NOTA DE DEBITO GUIA DE REMISION - REMITENTE COMPROBANTE DE RETENCION		
Sistema de Emisión Electrónica:	FACTURA PORTAL DESDE 08/01/2019 BOLETA PORTAL DESDE 31/07/2017 DESDE LOS SISTEMAS DEL CONTRIBUYENTE. AUTORIZ DESDE 05/08/2015		
Afiliado al PLE desde:	01/01/2014		
Padrones :	Incorporado al Régimen de Buenos Contribuyentes (Resolución N° 0210050004876) a partir del 01/09/2018 Incorporado al Régimen de Agentes de Retención de IGV (R.S.395-2014) a partir del 01/02/2015		

ANEXO 10

RENUNCIA DE TESIS

RENUNCIA DE TESIS PARA TÌTULO

Para:

Dra. Iris López Vega

Yo Danai Antuanete Moncada Hurtado con DNI **71480290**, estudiante de la carrera de Contabilidad, de la Universidad Autónoma del Perú, hago presente mi renuncia a la tesis "CONTROL DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DOKA PERÚ S.A.C. DEL DISTRITO DE LURÍN – 2018 "realizado para el título de contador público, cediéndole la tesis a mi compañera Margot Panllo Soto con DNI **75014093**, Por motivos de aun no haber culminado los cursos extracurriculares, entre otros motivos académicos.

Atentamente:

Danai Antuanete Moncada Hurtado

DNI: 71480290

FOTOS

Imagen 1. Área de Despacho- Lurín

Imagen 2. Almacén de Doka Perú S.A.C - Lurín

Imagen 3. Área de Andamios

Imagen 4. Área de piezas pequeñas para los encofrados

Imagen 5. Área de piezas pequeñas para los encofrados

Imagen 6. Área de piezas pequeñas para los encofrados y andamios

Imagen 7. Área de servicios

Imagen 8. Entrada de Doka Perú S.A.C

Imagen 9. Sala de reuniones

Imagen 10. Área de salida de despacho

Imagen 11. Trabajo en minería

Imagen 12. Trabajo en minería