

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales

Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras

**GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA
EN LA SOLVENCIA FINANCIERA DE LA EMPRESA
ADARGAR - TACNA S.R.L. EN LA CIUDAD
DE TACNA, AÑO 2021**

TESIS

Presentada por:

Bach. María Magdalena Alanoca Paxi

Para optar el título Profesional de:

CONTADOR PÚBLICO

TACNA - PERÚ

2024

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

TESIS

**GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA
EN LA SOLVENCIA FINANCIERA DE LA EMPRESA
ADARGAR – TACNA S.R.L. EN LA CIUDAD
DE TACNA, AÑO 2021.**

Tesis sustentada y aprobada el 26 de octubre del 2023; estando el jurado calificador integrado por:

PRESIDENTE:



DR. C.P.C. Augusto Cahuapaza Morales

SECRETARIA:



Dra. C.P.C. Evelyn Trinidad Montero Zuñiga

VOCAL:

C.P.C. Susana Gregoria Fernández Vargas

ASESOR:



Dr. C.P.C. Teodosio Rubén Soto Huanca

CERTIFICADO DE SIMILITUD TURNITIN

Yo, Teodosio Rubén Soto Huanca, en mi condición de asesor acreditado por la RESOLUCION DE FACULTAD No 9661-2022-FCJE/UNJBG de la tesis titulada: "GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA SOLVENCIA FINANCIERA DE LA EMPRESA ADARGAR – TACNA S.R.L. EN LA CIUDAD DE TACNA, AÑO 2021" Presentado por la Bachiller MARÍA MAGDALENA ALANOCA PAXI para optar el título profesional de Contador Público.

Habiendo cumplido con lo establecido en el reglamento de originalidad y de similitud de trabajos de investigación y producción intelectual, considerando que según la revisión, evaluación y análisis realizado a través del software de similitud textual cuenta con el nivel de similitud permitido cuyo porcentaje es 7 % Por lo que CERTIFICO QUE LA SIMILARIDAD de la tesis está de acuerdo al nivel PERMITIDO, para continuar con los trámites correspondientes y para su publicación en el repositorio Institucional.

Se emite el presente certificado con fines de continuar con los trámites respectivos para su obtención del título profesional.

Tacna, 20 de enero de 2023.



Dr. C.P.C. Teodosio Rubén Soto Huanca
DNI: 00424125
Docente Asesor

C.c.
ESCF
Interesado (a)

Dedicatoria

A Dios,

por amarme, cuidarme y bendecirme siempre.

A mi madre, Rosalía Paxi Herrera,

por forjar principios y valores en mi formación.

A mis queridos maestros,

impulsar con sapiencia mis anhelos académicos, a través de su orientación.

Agradecimiento

A Dios,

por permitirme cumplir paso a paso mis metas de vida.

A toda la estimada plana docente de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras,

por compartir con esmero sus experiencias, traducidas en auténticas y valiosas enseñanzas.

Al Gerente General y compañeros de trabajo de la empresa Adargar - Tacna S.R.L.

por su aporte en la realización del presente trabajo de investigación.

CONTENIDO

Dedicatoria	iv
Contenido	vi
Resumen	xv
Abstract	xvi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1 Descripción del Problema	3
1.2 Formulación del Problema	5
1.2.1. Problema General	5
1.2.2. Problema Específico	6
1.3 Justificación de la Investigación	6
1.3.1. Justificación Teórica	6
1.3.2. Justificación Metodológica	5
1.3.3. Justificación Práctica	7
1.3.4. Justificación Social	6

1.4	Objetivos de la Investigación	8
1.4.1.	Objetivo General	8
1.4.2.	Objetivos Específicos	8
1.5	Hipótesis	9
1.5.1.	Hipótesis General	9
1.5.2.	Hipótesis Específicas	9
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO		9
2.1.	Antecedentes de la Investigación	9
2.1.1.	Antecedentes Internacionales	9
2.1.2.	Antecedentes Nacionales	131
2.1.3.	Antecedentes Locales	14
2.2.	Bases Teóricas	15
2.2.1.	Gestión de las Cuentas por Cobrar	15
2.2.2.	Solvencia Financiera	21
2.3.	Definición de Términos Básicos	24

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	29
3.1. Tipo y Diseño de Investigación	29
3.1.1. Tipo de Investigación	29
3.1.2. Diseño de la Investigación	29
3.2. Población y Muestra de la Investigación	30
3.2.1. Población	30
3.2.2. Muestra	30
3.3. Operacionalización de Variables	31
3.3.1. Variables, Dimensiones e Indicadores	31
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	32
3.4.1. Técnicas	32
3.4.2. Instrumentos	32
3.5. Técnicas para el Procesamiento de Datos	32
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	34
4.1. Resultado según Análisis Descriptivo de las Variables	34
4.1.1. Cuestionario 1: Gestión de cuentas por cobrar	34

4.1.2. Cuestionario 2: Solvencia financiera	52
4.2. Contrastación de Hipótesis	69
4.2.1. Contrastación de la Hipótesis General	70
4.2.2. Contrastación Hipótesis Específica 1	72
4.2.3. Contrastación Hipótesis Específica 2	76
4.2.4. Contrastación Hipótesis Específica 3	78
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	81
CONCLUSIONES	84
RECOMENDACIONES	86
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	88
ANEXOS	94

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Determinación de la Población	30
Tabla 2	Determinación de la Muestra	31
Tabla 3	Operacionalización de Variables	31
Tabla 4 Políticas de crédito son importantes para la buena gestión de cuentas por cobrar.....	34
Tabla 5 Condiciones para otorgar créditos de acuerdo a realidad de empresa y clientes.....	36
Tabla 6	Análisis de solicitudes de crédito sigue criterios adecuados	37
Tabla 7	Administración de créditos optimiza gestión de cuentas por cobrar	39
Tabla 8	Políticas de cobranza importantes para buena gestión de cuentas por cobrar.....	40
Tabla 9	Supervisión a cobradores da seguridad a cobranzas	42
Tabla 10	Supervisión a labores de tesorería garantiza exactitud de ingresos.....	43
Tabla 11	Administración de cobranzas optimiza gestión de cuentas por cobrar	45
Tabla 12	Se busca detectar riesgos crediticios anticipadamente	46

Tabla 13	Verificación de capacidad de pago del cliente asegura la cobranza.....	48
Tabla 14	Verificación de voluntad de pago asegura la cobranza	49
Tabla 15	Administración de riesgos crediticios es importante para gestión de cuentas por cobrar	51
Tabla 16Políticas de créditos y cobranzas asegura la recuperación de cuentas por cobrar	52
Tabla 17 Políticas de créditos y cobranzas aseguran el control de las cuentas por cobrar	54
Tabla 18	Políticas de aprobación de créditos consideran stock de mercadería	55
Tabla 19	Recuperación de créditos coadyuva a compra de activos fijos.	57
Tabla 20	..Administración de riesgos crediticios favorece la protección del activo total	59
Tabla 21 Supervisión de ingresos a tesorería favorece al índice de solvencia financiera	60
Tabla 22Las políticas de crédito mantienen el activo total mayor a las deudas a corto plazo	62
Tabla 23	..Las políticas de cobranza mantienen el activo total mayor a las deudas a largo plazo	64

Tabla 24 ... Las políticas de créditos y cobranzas mantienen el activo total superior al pasivo total	66
Tabla 25La administración de riesgos crediticios favorece la solvencia financiera.....	67
Tabla 26 Gestión de cuentas por cobrar * Solvencia financiera	71
Tabla 27 Pruebas de Chi-cuadrado	72
Tabla 28 Créditos * Solvencia financiera	74
Tabla 29 Pruebas de Chi-cuadrado	75
Tabla 30 Cobranzas * Solvencia financiera.....	76
Tabla 31 Pruebas de Chi-cuadrado	77
Tabla 32 Administración de riesgos crediticios * Solvencia financiera	78
Tabla 33 Pruebas de Chi-cuadrado	79

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Políticas de crédito son importantes para la buena gestión de cuentas por cobrar	35
Figura 2	Condiciones para otorgar créditos de acuerdo a realidad de empresa y clientes	36
Figura 3	Análisis de solicitudes de crédito sigue criterios adecuados....	38
Figura 4	Administración de créditos optimiza gestión de cuentas por cobrar.....	39
Figura 5	Políticas de cobranza importantes para buena gestión de cuentas por cobrar	41
Figura 6	Supervisión a cobradores da seguridad a las cobranzas	42
Figura 7	Supervisión a labores de tesorería garantiza la exactitud de ingresos	44
Figura 8	.Administración de cobranzas optimiza la gestión de cuentas por cobrar.....	45
Figura 9	Se busca detectar riesgos crediticios anticipadamente	47
Figura 10	Verificación de capacidad de pago del cliente asegura la cobranza	48
Figura 11	Verificación de voluntad de pago asegura la cobranza	50
Figura 12	Administración de riesgos crediticios es importante para gestión de cuentas por cobrar	51

Figura 13 Políticas de créditos y cobranzas asegura la recuperación de cuentas por cobrar	53
Figura 14 Políticas de créditos y cobranzas aseguran el control de las cuentas por cobrar	54
Figura 15 Políticas de aprobación de créditos consideran stock de mercadería.....	56
Figura 16 Recuperación de créditos coadyuva a compra de activos fijos	58
Figura 17 Administración de riesgos crediticios favorece la protección del activo total.....	59
Figura 18 Supervisión de ingresos a tesorería favorece al índice de solvencia financiera.....	61
Figura 19 Las políticas de crédito mantienen el activo total mayor a las deudas a corto plazo.....	63
Figura 20 Las políticas de cobranza mantienen el activo total mayor a las deudas a largo plazo.....	65
Figura 21 Las políticas de créditos y cobranzas mantienen el activo total superior al pasivo total.....	66
Figura 22 La administración de riesgos crediticios favorece la solvencia financiera	68

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general, determinar la incidencia de la gestión de cuentas por cobrar en la solvencia financiera de la empresa Adargar - Tacna S.R.L. El tipo de investigación fue básica. El diseño de la investigación fue no experimental. El problema general planteado en la presente investigación ¿Cómo influye la gestión de cuentas por cobrar en la solvencia financiera de la empresa Adargar - Tacna S.R.L. en la ciudad de Tacna, año 2021? Para tal propósito fue necesario encuestar a 31 trabajadores de la empresa Adargar - Tacna S.R.L. De acuerdo a las respuestas obtenidas de los trabajadores se llegó a la conclusión que la gestión de cuentas por cobrar influye significativamente en la solvencia financiera, demostrando la relación que hay entre las variables de estudio a través de la prueba Chi cuadrado que dio un resultado de 00015239.

Palabras clave: Gestión de cuentas por cobrar, solvencia financiera.

ABSTRACT

The general objective of the investigation was to determine the incidence of accounts receivable management in the financial solvency of the company Adargar - Tacna S.R.L. The type of investigation was basic. The research design was non-experimental. The general problem raised in the present investigation: How does the management of accounts receivable influence the financial solvency of the company Adargar - Tacna S.R.L. in the city of Tacna, year 2021? For this purpose, it was necessary to survey 31 workers of the company Adargar - Tacna S.R.L. According to the answers obtained from the workers, it was concluded that the management of accounts receivable significantly influences financial solvency, demonstrating the relationship between the study variables through the chi square test that gave a result of 00015239.

Keywords: accounts receivable management, financial solvency.

INTRODUCCIÓN

Se considera de vital importancia para las empresas abordar el problema planteado en el presente trabajo de investigación titulado “Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la solvencia financiera de la empresa Adargar - Tacna S.R.L. en la ciudad de Tacna, año 2021”, porque se buscó analizar los aportes que han brindado diversos especialistas en el tema, tomándose como fundamento a las teorías existentes en el presente estudio de investigación.

En tal sentido, se consideraron los siguientes capítulos como parte de la estructura del presente estudio.

En el capítulo I, se considera el planteamiento del problema, que incluye la descripción y la formulación del problema; así como, la justificación e importancia, los alcances y limitaciones, los objetivos y las hipótesis.

En el capítulo II, se involucra el marco teórico que incluye los antecedentes del estudio, que involucra las bases teóricas, la definición de términos, de acuerdo a las variables de estudio.

En el capítulo III, se refiere al marco metodológico que involucra el tipo y diseño de la investigación, la población y muestra, la

operacionalización de variables, las técnicas e instrumentos para recolección de datos, y el procesamiento y análisis de datos.

En el capítulo IV, se presenta los resultados de acuerdo a las variables, dimensiones e indicadores del estudio, así como la contrastación de las hipótesis, como la general y las específicas.

En el capítulo V, se considera la discusión de resultados de acuerdo a las variables de estudio.

Finalmente, presentamos las conclusiones, las recomendaciones, referencias y los anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción del Problema

Mantilla y Huanca (2020) indican que, en la actualidad la economía está atravesando momentos restrictivos en los sectores domésticos, empresariales, a niveles nacionales y mundiales. La responsabilidad vigente del empresariado, sea grande o pequeño es, cuál es la forma de sostener el nivel de los ingresos concordantes a las necesidades de la empresa, o, al menos, eludir el menoscabo permanente de sus índices económicos. En el contexto mundial, es fundamental que las organizaciones se organicen para lograr el mayor volumen de ventas, lo que incluye las ventas al crédito que obligan a buscar la eficiencia en las cobranzas a fin de no tener pérdidas por incobrables, y lograr el efectivo necesario para seguir efectuando el objeto de la empresa y las utilidades esperadas.

De igual forma, las empresas nacionales deben efectuar los esfuerzos necesarios para tener una buena organización y planificación de sus ventas al crédito con el objetivo de tener un periodo promedio de cobranzas que le pueda asegurar los objetivos planteados y mantener un

capital de trabajo que les permita seguir en el mercado asegurando el cumplimiento del principio de empresa en marcha.

En la localidad, la buena gestión de las cuentas por cobrar resulta imprescindible, en este tiempo de dificultades en la economía de la población como consecuencia de la pandemia Covid 19, en que las empresas necesitan incrementar sus ventas y los clientes necesitan efectuar compras al crédito por la escasez de recursos líquidos. Por estas consideraciones, las gerencias de las entidades tienen la responsabilidad de efectuar una planificación adecuada que incluya las cuentas por cobrar que les permita asegurar su solvencia para la continuidad del negocio.

Por otro lado, Touza y Picatoste (2020) manifiestan que el efecto del COVID-19 además, se está percibiendo entre las empresas que tienen una buena situación de solvencia y patrimonio. De ahí surge la necesidad de elaborar oportunamente los estados financieros para tener información relevante que permita el análisis financiero, que incluye la determinación de la solvencia, para la toma de decisiones en las empresas.

En estos difíciles tiempos, las empresas están atravesando problemáticas financieras, cada vez más urgidas de soluciones prácticas fundamentadas en estudios serios que les ayuden a planificar y ejecutar estrategias financieras basadas en procesos científicos y en la formulación

de estados financieros que garanticen la información que representan, basados en las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

De esta manera cobra importancia el análisis financiero que permite tener información para la toma de decisiones. El resultado del análisis de la solvencia financiera, será de gran utilidad para determinar la capacidad de pago que tiene la empresa y en este caso, la capacidad de endeudamiento para mejorar las actividades de la empresa. De igual forma, el conocimiento que tenga el personal de las empresas sobre temas financieros, puede asegurar la comprensión y el cuidado que le den a estos aspectos en el desarrollo de sus funciones diarias.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿Cómo influye la gestión de cuentas por cobrar en la solvencia financiera de la empresa Adargar - Tacna S.R.L. en la ciudad de Tacna, año 2021?

1.2.2. Problemas Específicos

- a) ¿En qué medida los créditos influyen en la solvencia financiera de la empresa Adargar - Tacna S.R.L. en la ciudad de Tacna, año 2021?
- b) ¿De qué forma las cobranzas influyen en la solvencia financiera de la empresa Adargar - Tacna S.R.L. en la ciudad de Tacna, año 2021?
- c) ¿Cómo influyen los riesgos crediticios en la solvencia financiera de la empresa Adargar - Tacna S.R.L. en la ciudad de Tacna, año 2021?

1.3 Justificación de la Investigación

1.3.1. Justificación Teórica

Los resultados de la presente investigación permitirán conocer, comprender y analizar la gestión de las cuentas por cobrar, en relación a las funciones y actividades propias de esta función. De esta manera evaluar los componentes de los estados financieros para tener así una mejor solvencia. Ello, nos permitirá proponer mejoras, considerando teorías que deberán adaptarse a nuestra realidad para dinamizar la gestión, respectivamente

1.3.2. Justificación Metodológica

Nuestro estudio permitirá generar instrumentos de investigación para medir la gestión de tesorería, en cuanto a los procesos y actividades relacionados con la función específica como variable independiente. La presente investigación aportará a las empresas con la elaboración o mejorando las directivas pertinentes para una mejor gestión de las cuentas por cobrar y, por consiguiente, la solvencia de la empresa.

1.3.3. Justificación Práctica

En función a los objetivos de la investigación, sus resultados posibilitaron el encuentro de soluciones concretas a las dificultades de la administración de cuentas por cobrar en relación a las políticas de crédito, políticas de cobranza y administración de riesgos crediticios. Con tales resultados, se tendrá también la posibilidad de brindar recomendaciones, que sirvan para darle la importancia que requiere la solvencia de la empresa. Además, podrán ser usados como antecedente para otras investigaciones de índole similar, lo cual evidencia la posibilidad de poder servir de soporte información científica.

1.3.4. Justificación Social

El presente estudio se justifica desde el punto de vista social, porque permite explicar la influencia de la gestión de cuentas por cobrar en la solvencia financiera, que involucra a los interesados como son los trabajadores, los directivos y los clientes de Adargar - Tacna S.R.L. Al respecto, es necesario mencionar que la empresa bajo estudio priorice mejorar la gestión de cuentas por cobrar, de lo contrario su solvencia y por consiguiente su continuidad estará en duda.

1.4 Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo General

- Determinar cómo influye la gestión de cuentas por cobrar en la solvencia financiera de la empresa Adargar - Tacna S.R.L. en la ciudad de Tacna, año 2021.

1.4.2. Objetivos Específicos

- a) Establecer en qué medida los créditos influyen en la solvencia financiera de la empresa Adargar - Tacna S.R.L. en la ciudad de Tacna, año 2021.

- b) Analizar de qué forma las cobranzas influyen en la solvencia financiera de la empresa Adargar - Tacna S.R.L. en la ciudad de Tacna, año 2021.
- c) Verificar cómo influye la administración de riesgos crediticios en la solvencia financiera de la empresa Adargar - Tacna S.R.L. en la ciudad de Tacna, año 2021.

1.5 Hipótesis

1.5.1. Hipótesis General

- La gestión de cuentas por cobrar influye significativamente en la solvencia financiera de la empresa Adargar - Tacna S.R.L. en la ciudad de Tacna, año 2021.

1.5.2. Hipótesis específicas

- a) Los créditos influyen directamente en la solvencia financiera de la empresa Adargar - Tacna S.R.L. en la ciudad de Tacna, año 2021.
- b) Las cobranzas influyen positivamente en la solvencia financiera de la empresa Adargar - Tacna S.R.L. en la ciudad de Tacna, año 2021.

c) La administración de riesgos crediticios optimiza la solvencia financiera de la empresa Adargar - Tacna S.R.L. en la ciudad de Tacna, año 2021.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Avelino, (2017) en su tesis: “Las Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Adecar Cía. Ltda”, indica que la presente investigación está encaminada a evaluar las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar Cía. Ltda. Durante el periodo 2015, tomando como base el análisis de las ventas a crédito, el cual tiene su funcionamiento en el área de ventas y cobranzas en dicha empresa, lo que permitirá el estudio de la información y su incidencia en los estados financieros mediante indicadores y metodologías totalmente basados en la situación financiera, con el objeto de tener argumentos confiables para la toma de decisiones. Al aplicar los ratios financieros se observa que la empresa tiene una razón corriente para el año 2015 de 1.86 veces adquiriendo la liquidez suficiente para poder respaldar las obligaciones tanto internas como externas, el nivel de endeudamiento que posee la empresa es del 29% de los activos totales lo cual es financiado por los acreedores y de liquidarse estos activos totales al precio en libros quedaría

un saldo de 71% de su valor, después del pago de las obligaciones vigentes; lo cual debe ser corregido mediante políticas internas y externas que maneja la cobranza. Finalmente, se recomienda una serie de controles y estrategias para el apropiado manejo de las cuentas por cobrar evaluados a base de indicadores y riesgos identificados en el proceso.

Rosado (2016) en su estudio: “Modelo de cobranza y gestión financiera en el Colegio Particular Central, en la ciudad Santo Domingo”, tesis para obtener el título de Ingeniero en Contabilidad Superior, Auditoría y Finanzas, CPA. En la Universidad Regional Autónoma de los Andes UNIANDES, Santo Domingo - Ecuador. El estudio tuvo como objetivo mejorar la gestión financiera en el colegio. Los resultados arrojaron que sólo el 20% de los padres de familia pagan sus mensualidades a tiempo; esto se debía a que no existían políticas de cobranzas adecuadas lo que ocasionaba que la empresa cuente con niveles muy bajos de liquidez y rentabilidad. Al respecto, es que los entes educativos no implementan adecuadas políticas de cobranza, por lo que se eleva su morosidad y no puede realizar una adecuada gestión de pagos.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Flores (2017), elaboró la tesis titulada: “Cuentas por cobrar y su relación con la liquidez de las instituciones educativas, distrito de La Molina, año 2017” para optar el título profesional de Contador Público en la Universidad César Vallejo, Lima. En cuanto a la metodología, el tipo de investigación fue correlacional, el diseño de la investigación fue no experimental transversal. La muestra estuvo conformada por 45 personas del área contable de las instituciones educativas. El instrumento utilizado fue el cuestionario. En la presente investigación se llegó a la conclusión que las cuentas por cobrar se relacionan con la liquidez de las instituciones educativas de La Molina; lo que hace deducir que se desarrolló una buena gestión de tesorería, sobre todo en cuanto a la planificación y supervisión.

Ruíz (2017), en su estudio: “Propuesta de un plan de gestión de cobranza para disminuir el índice de morosidad en los estudiantes del Colegio Particular Peruano Canadiense E.I.R.LTDA. Chiclayo - 2017”, tesis para optar el Título Profesional de Contador Público en la Universidad Señor de SIPÁN, Pimentes. El estudio tuvo como objetivo general proponer un plan de gestión de cobranza que contribuya a reducir el índice de morosidad en los estudiantes. El estudio concluyó que el colegio no tenía un plan de gestión de cobranza óptimo; por tanto, y otros procesos de

tesorería inadecuados como la forma de cobranza, no implementaron buenas políticas de cobro, lo que significó el aumento de la morosidad; por tanto, la propuesta permitió la mejora de los procesos, y por ende elevar su rentabilidad, producto de la gestión de cobros, para tener liquidez y ejecutar los pagos.

2.1.3. Antecedentes Locales

Peña (2019) en su tesis titulada “Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Grupo Clath S.A.C., Tacna, años 2014-2018”, corresponde al trabajo de investigación para optar por el título profesional de Contador Público para la Universidad Privada de Tacna. El objetivo del trabajo es determinar la incidencia de la gestión de cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa Grupo Clath S.A.C. de la ciudad de Tacna, años 2014-2018. La metodología propuesta es de tipo básica, con un diseño de carácter no experimental y longitudinal, así como un nivel causal-explicativo, cuyo ámbito de aplicación es la empresa Grupo Clath S.A.C., siendo la población de estudio las series de tiempo entre el año 2014 a 2018. Se concluye que la gestión de cuentas por cobrar incide en la rentabilidad de la empresa Grupo Clath S.A.C. de la ciudad de Tacna, años 2014-2018, de forma significativa, dado un valor de significancia menor de 0,05, y cuyo R-cuadrado explica una incidencia en un 10,2%. En

tal sentido la gestión de cuentas por cobrar toma importancia como un elemento que permita a la empresa lograr mayor rentabilidad, poniendo en manifiesto la importancia de la gestión de cuentas por cobrar para lograr mayor sostenibilidad del negocio en términos financieros.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. *Gestión de las Cuentas por Cobrar*

Como una conceptualización general, se puede suponer que el gobierno corporativo se expresa para definir los incontables hechos, que sean necesarios y apropiados, por parte de los directivos de una entidad para garantizar que se logren los objetivos propuestos o esperados (Huertas de Mora y Pardo, 2018).

Por cuentas por cobrar, se entiende que son los derechos que se originan de las enajenaciones a plazo de bienes o servicios, las cuales normalmente se encuentran sustentadas a partir de que el cliente recepciona el comprobante de pago (Macías, 2005).

2.2.1.1. Créditos. Se puede decir que las ventas al crédito son aquellas transacciones en las que el adquiriente obtiene bienes o servicios

para pagarlos en forma diferida en un tiempo futuro. Esto significa que, vender al crédito, representa comprar un artículo hoy para proceder a efectuar su pago más adelante. La venta a crédito es la adquisición de un bien o servicio, hoy y efectuar su pago en tiempo futuro (Westreicher, 2020).

2.2.1.1.1 Políticas de Crédito. Son normas particulares al interior de las instituciones que determinan los caminos que tomarán. También, es posible indicar que una política de crédito es un lineamiento técnico que puede ser utilizado por la gerencia de una entidad, para brindar opciones de pago para clientes específicos. Estas políticas implican determinar las opciones, los criterios y las condiciones crediticias. Las políticas de crédito de una entidad dan pautas para establecer la posibilidad de conceder y el monto del crédito a un cliente. Las empresas deben tener cuidado con los criterios crediticios adoptados y también, con el uso adecuado de estos criterios para la toma de decisiones relacionadas con los créditos (Conexión Esan, 2016).

2.2.1.1.2. Condiciones de Crédito. Los términos del préstamo indican la duración de la extensión del préstamo y cualquier deducción por pago inmediato. En otros casos, depende del incremento de la producción

de bienes y servicios; en cuyo caso puede ser conveniente el incremento de las ventas a través de créditos.

2.2.1.1.3. Análisis de créditos. Es un instrumento relevante y elemental para lograr estándares bajos de morosidad, debido a que una buena evaluación, permitirá otorgar créditos con menor posibilidad de incumplimiento en el pago de la clientela. Según Westreicher (2018) El análisis de crédito (credit analysis) es un trabajo efectuado con la finalidad de aprobar o negar un préstamo. El análisis que efectúa el acreedor busca encontrar la probabilidad que se tiene que el dinero prestado se restituya en su oportunidad, tomando en consideración todos los aspectos.

Una buena evaluación de los créditos dependerá de la calidad de la información que se conoce del cliente, se debe solicitar toda la información documentaria factible, para poder realizar una correcta evaluación cualitativa y cuantitativa (Microfinanzas, s.f.).

2.2.1.2 Cobranzas. Las cobranzas son actos o procedimientos por que buscan lograr la contraprestación a cambio de bienes o servicios vendidos o el pago de una deuda, representan el logro de una cancelación

acordada. Este pago no siempre sucede en el momento en que los vendedores hacen entrega de sus bienes o servicios.

La ejecución esencial de cobrar, es un conglomerado de actividades imprescindibles para cambiar un derecho - sustentado o no - (Activos exigibles) en un disponible (Activos líquidos). Todo inicia con la aparición de un exigible sustentado en un comprobante por cobrar, el que da como consecuencia la entrada de efectivo o algún documento que representa el efectivo (cheque u otro medio de pago).

Como otra forma de cobranza se puede mencionar a la documentación de un crédito que ya existe, sobre una acreencia en cuenta corriente que es pagada por el cliente aceptando un pagaré. En este caso el cobro no es definitivo, se mantiene una cuenta por cobrar en otra forma, pero todavía no se ha recibido el efectivo. Las formas que se sigan para lograr la cancelación con el pagaré, tienen igual importancia que las que se usen para conseguir la cobranza en efectivo.

2.2.1.2.1 Políticas de cobranza. Se denomina así a los procesos desarrollados por la entidad con la finalidad de lograr el cobro de los créditos otorgados a sus clientes. Todo sistema de cobranzas para que sea exitoso debe conseguir la recepción de efectivo. Esta finalidad se complica y tiene menor probabilidad de lograrse cuando se incrementan los

requisitos complementarios de búsqueda del buen nombre, la restauración del deudor, el pronto pago y la actividad comercial. En función a los objetivos establecidos en la entidad, respecto a la recuperación de los créditos concedidos a sus clientes, se considerará como marco referencial para determinar las políticas de cobranza (Jacobra, s.f.).

2.2.1.2.2 Supervisión a cobradores. El área de Contabilidad tiene la responsabilidad de efectuar el control de la coherencia de la totalidad de la información que se origina por la gestión de Cobranza. Después se efectúa la revisión, para formular los correspondientes registros en los libros principales y secundarios.

La información mencionada (el objeto del control), debe ser revisado en su consistencia, llevando a cabo las siguientes verificaciones:

- Los créditos referenciados en las cuentas de clientes, en la cancelación de comprobantes de pago que nos adeudan, deben sumar exactamente el mismo importe que el que está contenido en los reportes o liquidaciones de cobranzas de los cobradores.
- Si se hubiera aprobado algún descuento por pago adelantado, se debe verificar los importes totales de comprobantes cobrados frente a los importes reales que se cobraron.

- El total de los reportes de cobranza diaria deben ser iguales que la suma de los recibos emitidos y con el total de los voucher de depósitos. (Hidalgo, 2010, p. 71).

2.2.1.2.3 Supervisión a tesorería. Las labores efectuadas en tesorería tienen gran importancia dentro del aspecto financiero de las entidades, siendo el sector encargado de estructurar y organizar el movimiento del efectivo. Estas funciones incluyen los pagos, las cobranzas y las diferentes operaciones en bancos.

El área de tesorería está encargada de garantizar la liquidez para el plazo corriente y no corriente, para permitir que la empresa tenga un funcionamiento indefinido.

De esta manera, resulta relevante que el personal de Tesorería tenga un conocimiento claro de sus funciones y valoren el trabajo en base a las políticas y filosofía instituidos (Unade, 2019).

2.2.1.3 Administración de riesgos crediticios. García (2021) comparte que son los procedimientos que se siguen para analizar a capacidad y voluntad de pago de los clientes potenciales. Aplicarlos eficientemente implica que las empresas bancarias requieren a las personas naturales o jurídicas, cierta información acerca de su estado

financiero actual y documentación que sustente los ingresos declarados; asimismo, se debe verificar el historial de sus créditos. Para tener un óptimo proceso de gestión del riesgo crediticio debe seguirse los siguientes criterios:

- Tener conocimiento del cliente.
- Evaluación de la solvencia.
- Cuantificación de los riesgos.
- Precio de la oferta.
- Seguimiento después del crédito.

2.2.2. *Solvencia Financiera*

Son los indicadores que pretenden analizar los estados financieros para establecer la capacidad total de pago empresarial. Son diferentes a los indicadores de liquidez. Éstos pretenden calcular la capacidad de pago de la empresa en corto plazo; en cambio, los indicadores de solvencia consideran un tiempo que sobrepasa los doce meses (Flórez, 2018).

Si se desea establecer la solvencia de una empresa, existen varias formas de hacerlo. Una forma de hacerlo es a mediante la comparación; es decir, se efectúa la comparación entre los recursos que posee la entidad (activos) y las obligaciones por pagar totales que tiene la empresa (pasivos) (Flórez, 2018).

Otra opción es buscar una relación entre el monto del adeudo frente al monto financiado con fondos societarios (patrimonio neto). Esta opción denominada "ratio de deuda a patrimonio", y se le conoce como índice D/E, por las siglas en inglés. Este es el indicador que muestra la deuda y la inversión de los socios (ratio de endeudamiento y ratio de capital) (Flórez, 2018).

2.2.2.1 Activo Total. Fundamentalmente, se denomina activo a todo lo que posee y agrega valor a la entidad. Los activos pueden ser tangibles, estos pueden ser edificios de oficinas o equipos comerciales; en cambio, existen otros activos intangibles, los derechos por cobrar o las inversiones efectuadas.

Tener el control de los activos y valorarlos efectivamente es relevante, debido a que ayuda a lograr una expresión total de la situación financiera de la entidad, lo que le será útil para establecer el valor real de la empresa.

Para lograr el establecimiento del valor total de una empresa, se deberá registrar contablemente la totalidad de sus activos, (local, computadoras para la oficina, entre otros).

La información mencionada será de gran utilidad cuando sea necesario requerir un préstamo, contratar una póliza de seguro o si es necesario liquidar una empresa por quiebra (Shneir, 2021).

2.2.2.2 Pasivo total exigible. Westreicher (2021) indica que este concepto incluye las cuentas, en la contabilidad de una entidad, correspondiente al financiamiento recibido de personas o individuos que no tiene relación directa con la entidad. En este sentido, son obligaciones por pagar que tiene la empresa, la que deberá que responder en un futuro.

De esta forma, el pasivo exigible es cualquier obligación que tiene la empresa ante un tercero: banco, proveedores, Gobierno, instituciones, entre otros. Esta definición es contraria con el de patrimonio, el que se considera como el financiamiento propio (no exigible), que es la inversión efectuada por los socios o accionistas de la empresa.

El pasivo total exigible puede conformarse por diferentes clases de empréstitos, los que son de gran significación para la empresa, porque posibilitan su sostenimiento, e inclusive la expansión de sus actividades.

Adicionalmente, debe tenerse en consideración que el pasivo exigible debe estar incluido en el Estado de Situación Financiera. De la misma forma que el activo y el patrimonio empresariales.

2.3. Definición de Términos Básicos

Acciones de cobranza

Son actividades que se desarrollan en función a las políticas y gestión de créditos determinados por la empresa.

Análisis financiero

Es una herramienta que posibilita la evaluación de la situación financiera de una empresa, revisando la solvencia, liquidez y rentabilidad entre otros aspectos, previa verificación de la veracidad de la información expuesta en los estados financieros de la entidad; estos cálculos se obtienen utilizando diversos indicadores o ratios (Moreno, 2006).

Cliente

Es la persona natural o jurídica que adquiere bienes o servicios de acuerdo a sus necesidades, (Olsina, 2009).

Cobro

El cobro representa la última etapa de la realización del ingreso, en el que el importe vencido por cobrar nos es entregado efectuándose

la cancelación total o parcial, lo que se debe debiendo formalizar mediante el documento formal que corresponda (Reyes, 2005).

Control de cobranza

Es una forma de revisión por los administradores de la empresa, que posibilita obtener seguridad de la información la toma de decisiones. A través del control de deudas y cobranzas los directivos pueden programar cuando y de qué forma realizará los pagos (Maza, 2018).

Conciliaciones bancarias

Es la verificación de los registros de los libros de bancos de la empresa, frente a los registros mostrados en los estados de cuenta bancarios en una fecha determinada, con la finalidad de establecer la conformidad y de reconocer los movimientos que aún no han sido registrados (Maza, 2018).

Crédito

Representa una forma de pago que existe en la economía, que consiste realizarlo en un plazo de tiempo posterior al tiempo en que se realizó la compra de un bien o servicio con intereses pactados

anteriormente, con una cancelación futura, con determinadas cláusulas (González y Vera, 2013).

Gastos

Son las pérdidas y los gastos que se presentan en las operaciones ordinarias que realiza la empresa. En el caso del Área de Tesorería, se tiene que ver de manera ordenada la ejecución del pago de planillas, la ejecución de pago a proveedores, pago de los servicios, entre otros, por ello es fundamental el control de los gastos (Rosado, 2016).

Gestión de liquidez

La gestión de liquidez implica la planificación, coordinación, supervisión y control de los movimientos de ingresos y egresos. (Rojas, 2013).

Gestión de cobranza

La gestión de cobranza implica la planificación, coordinación, supervisión y control, es decir, el manejo del cobro de los derechos. Entonces es un hecho que se debe cumplir las normas del Área de Tesorería (Caljaro, 2016).

Liquidez

Es cuando una organización tiene a disposición dinero circulante líquido para poder invertir adquirir bienes o servicios para el normal funcionamiento de la empresa, así como para hacer frente a sus pasivos, es decir, tener disposición inmediata de fondos financieros y monetarios (Torres, 2014).

Manual de Políticas

Las políticas son normas dictadas al interior de una empresa para regular los procesos administrativos que se presentan y asegurar una solución presente y futura, para dar facilidad a los trabajadores la información suficiente sobre las funciones y procedimientos a seguir.

Planeación Financiera

Es la organización financiera del Presupuesto Multianual del Sector Público, en el que se identifica de forma estratégica las demandas de capital a corto y mediano plazo; determinando la planificación de la inversión (Salazar, 2017).

Reconocimiento de ingresos

Se denomina así a los hechos que son reconocidos en el estado de ganancias y pérdidas debido a que se prevee un incremento en los beneficios económicos futuros, que están relacionados con incrementos en el activo o una reducción del pasivo; asimismo, el monto del ingreso puede medirse fiablemente (Reyes, 2005).

C APÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de Investigación

3.1.1. Tipo de Investigación

El trabajo realizado es de tipo básico. La investigación básica busca conocer y comprender un tema definido, este tipo de investigación, generalmente, se aplica en las ciencias sociales. Es básica, porque sirve de cimiento a la investigación aplicada o tecnológica; además, también se dice que es fundamental porque es esencial para el desarrollo de la ciencia (Valderrama y Jaimes, 2019).

3.1.2. Diseño de la Investigación

Se considera de diseño no experimental, debido a que no se ha manipulado variables. Solo se evaluaron los hechos que ya ocurrieron. Y es transeccional debido a que la evaluación del estudio se da en un momento determinado.

3.2. Población y Muestra de la Investigación

3.2.1. Población

La población que se utilizó para la realización del presente trabajo estuvo integrada por el personal de las secciones de administración y ventas de la empresa Adargar - Tacna S.R.L., que tienen conocimientos suficientes sobre las variables de estudio, extraído de la relación del personal otorgado por la empresa en estudio (Anexo 2).

Tabla 1

Determinación de la Población

Área	Cantidad de trabajadores
Administración	5
Ventas	28
Total	33

Nota. Extraída del anexo 2.

3.2.2. Muestra

Se utilizó el muestreo no probabilístico; es decir, se consideró a 31 trabajadores de la empresa Adargar - Tacna S.R.L., debido a que no fue posible obtener la encuesta de 2 servidores que fueron parte de la población.

Tabla 2*Determinación de la Muestra*

Área	Cantidad de trabajadores
Administración	5
Ventas	26
Total	31

Nota. En base a la tabla 1.

3.3. Operacionalización de Variables**3.3.1. Variables, dimensiones e indicadores****Tabla 3***Operacionalización de variables*

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable independiente: Gestión de cuentas por cobrar				
Consiste en expresar las cuentas por cobrar que se originan en venta de bienes, prestación de servicios, concesión de préstamos y todo concepto similar; son aplicaciones de recursos de la empresa que se transformarán en efectivo para terminar el ciclo financiero a corto plazo (Bravo, 2003, p. 10)	Las cuentas por cobrar representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamientos de préstamos o cualquier otro concepto análogo.	Créditos	<input type="checkbox"/> Políticas de crédito <input type="checkbox"/> Condiciones de crédito <input type="checkbox"/> Análisis de créditos	Ordinal
		Cobranzas	<input type="checkbox"/> Políticas de cobranza <input type="checkbox"/> Supervisión a cobradores <input type="checkbox"/> Supervisión a tesorería	
		Administración de Riesgos crediticios	<input type="checkbox"/> Capacidad de pago del cliente <input type="checkbox"/> Voluntad de pago del cliente	
Variable dependiente: Solvencia financiera				
Es la capacidad de una persona física o jurídica para hacer frente a sus obligaciones financieras (Caballero, 2015).	Es la capacidad que tiene una empresa para hacer frente a todas sus obligaciones, con los activos que posee.	Activo Total	<input type="checkbox"/> Activo disponible <input type="checkbox"/> Activo exigible <input type="checkbox"/> Activo realizable <input type="checkbox"/> Activo inmovilizado	Ordinal
		Pasivo total	<input type="checkbox"/> Deudas a corto Plazo <input type="checkbox"/> Deudas a largo plazo	

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

3.4.1. Técnicas

Encuesta

La técnica que se empleó en la investigación fue la encuesta dirigida a los trabajadores de Adargar - Tacna S.R.L., considerados en la muestra, con el propósito de medir la gestión de cuentas por cobrar y la solvencia financiera.

3.4.2. Instrumentos

Cuestionario

El instrumento que se empleó fue el cuestionario dirigido a los trabajadores de Adargar - Tacna S.R.L., considerados en la muestra, para evaluar la gestión de cuentas por cobrar y la solvencia financiera.

3.5. Técnicas para el procesamiento de datos

Se utilizó las tablas de frecuencia absoluta y relativa, para presentar la información en función a las variables de estudio, dimensiones e indicadores, y posteriormente, hacer la respectiva interpretación. Todo esto

permitió realizar el análisis de las tablas, para posteriormente hacer la contrastación de la hipótesis general y específicas, utilizando como estadístico de contraste la prueba de chi cuadrado.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Resultado según Análisis Descriptivo de las Variables

4.1.1. Cuestionario 1: Gestión de Cuentas por cobrar

Tabla 4

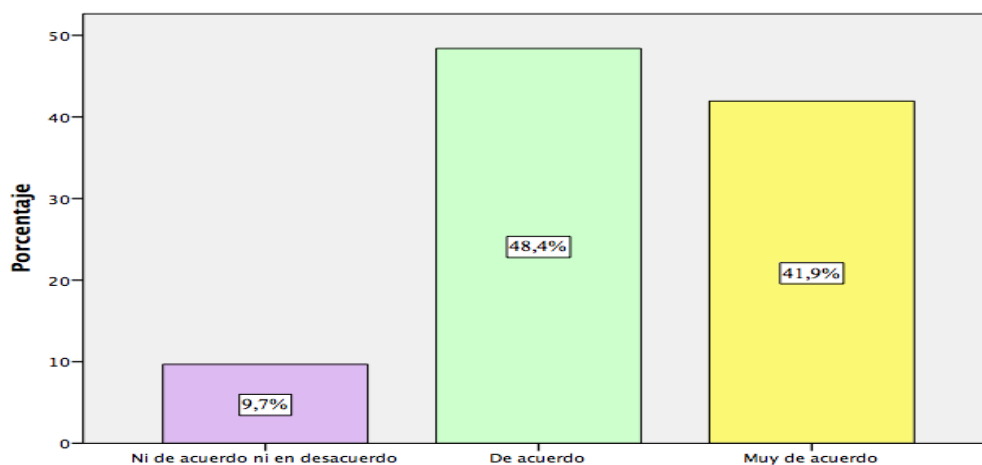
Políticas de crédito son importantes para la buena gestión de cuentas por cobrar

	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	9,7
De acuerdo	15	48,4
Muy de acuerdo	13	41,9
Total	31	100,0

Nota: Datos tomados de la pregunta 1 del cuestionario 1.

Figura 1

Políticas de crédito son importantes para la buena gestión de cuentas por cobrar



Nota: Según tabla 4.

Análisis e interpretación

Se observa que, del número total de encuestados, el 9,7% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la premisa, es decir, desconocen si las Políticas de crédito son importantes para la buena gestión de cuentas por cobrar. Asimismo, el 48,4% de los encuestados están de acuerdo y el 41,9% está muy de acuerdo, es decir, que el 90,3% asevera que las Políticas de crédito son importantes para la buena gestión de cuentas por cobrar.

Tabla 5

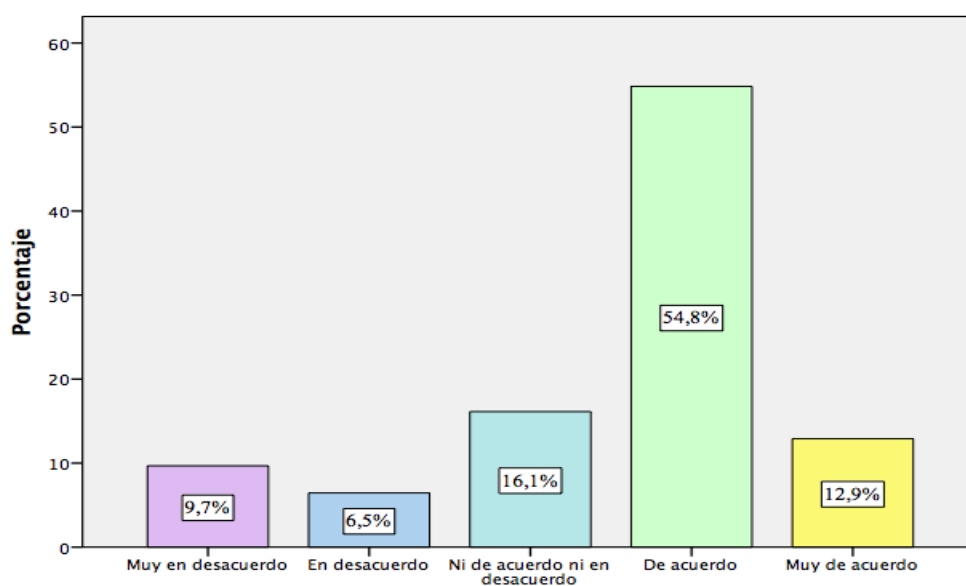
Condiciones para otorgar créditos de acuerdo a realidad de empresa y clientes

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	3	9,7
En desacuerdo	2	6,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	16,1
De acuerdo	17	54,8
Muy de acuerdo	4	12,9
Total	31	100,0

Nota: Datos tomados de la pregunta 2 del cuestionario 1.

Figura 2

Condiciones para otorgar créditos de acuerdo a realidad de empresa y clientes



Nota: Según tabla 5.

Análisis e interpretación

Se observa que, del número total de encuestados, el 9,7% se manifiesta muy en desacuerdo con la aseveración, el 6,5% indica que está en desacuerdo y el a 16,1% responde que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la premisa. Por otro lado, el 54,8% de los encuestados están de acuerdo y el 12,9% está muy de acuerdo; es decir, que el 67,7% afirma que las condiciones para otorgar créditos se han formulado de acuerdo a la realidad de la empresa y sus clientes.

Tabla 6

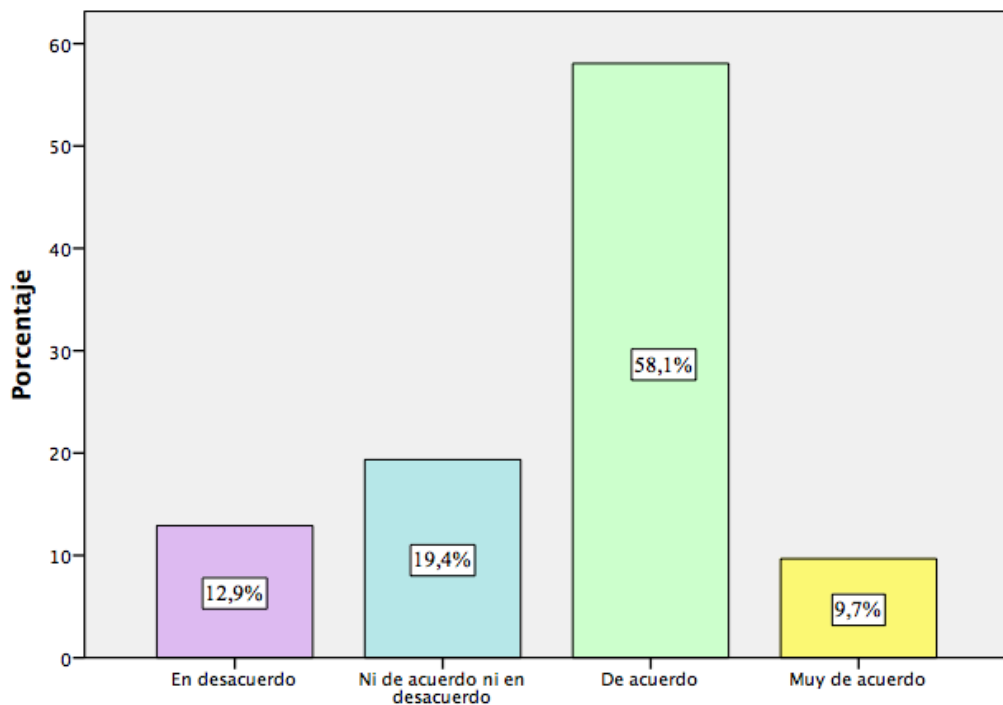
Análisis de solicitudes de crédito sigue criterios adecuados

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	4	12,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	19,4
De acuerdo	18	58,1
Muy de acuerdo	3	9,7
Total	31	100,0

Nota: Datos tomados de la pregunta 3 del cuestionario 1.

Figura 3

Análisis de solicitudes de crédito sigue criterios adecuados



Nota: Según tabla 6.

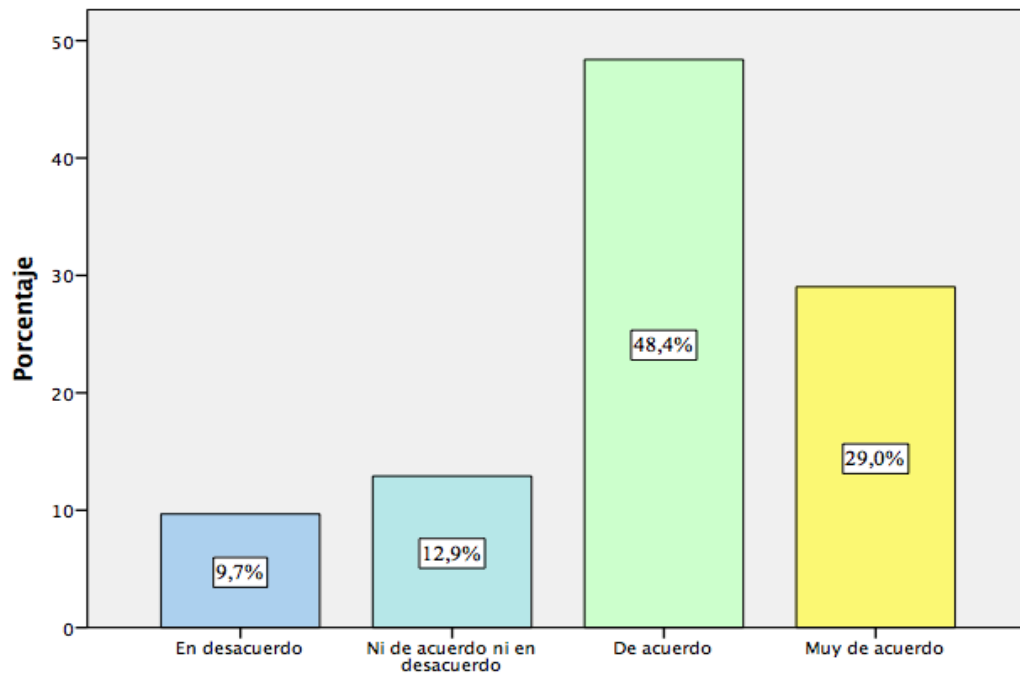
Análisis e interpretación

Se observa que, del número total de encuestados, el 12,9% se manifiesta en desacuerdo con la aseveración, el 19,4% indica que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la premisa. Por otro lado, el 58,1% de los encuestados están de acuerdo y el 9,7% están muy de acuerdo; es decir, que el 71% afirma que el análisis de solicitudes de crédito sigue criterios adecuados.

Tabla 7*Administración de créditos optimiza gestión de cuentas por cobrar*

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	3	9,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	12,9
De acuerdo	15	48,4
Muy de acuerdo	9	29,0
Total	31	100,0

Nota: Datos tomados de la pregunta 4 del cuestionario 1.

Figura 4*Administración de créditos optimiza gestión de cuentas por cobrar*

Nota: Según tabla 7.

Análisis e interpretación

Se observa que, del número total de encuestados, el 9,7% se manifiesta en desacuerdo con la aseveración, el 12,9% indica que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la premisa. Por otro lado, el 48,4% de los encuestados están de acuerdo y el 29,0% está muy de acuerdo; es decir, que el 77,4% afirma que la administración de créditos optimiza la gestión de cuentas por cobrar.

Tabla 8

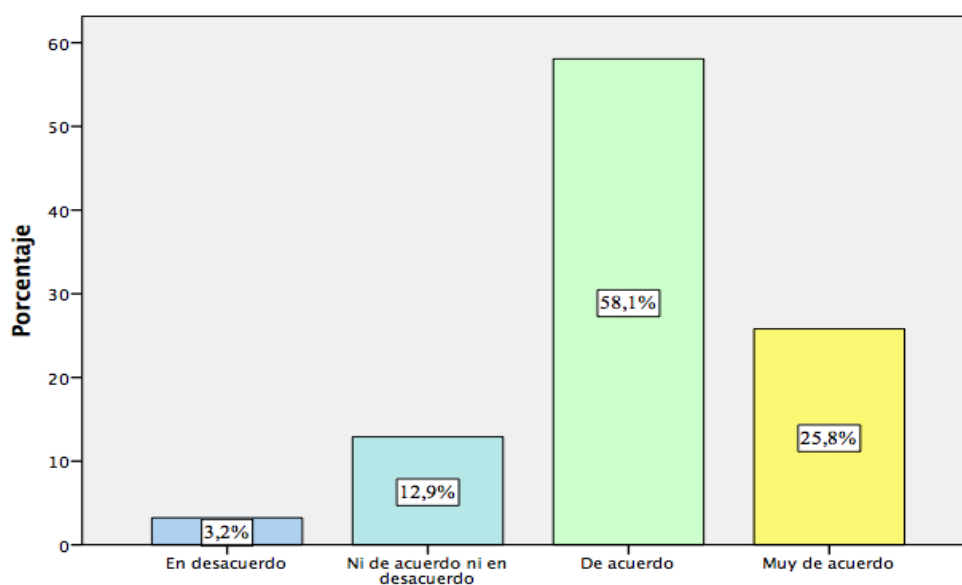
Políticas de cobranza importantes para buena gestión de cuentas por cobrar

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	3,2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	12,9
De acuerdo	18	58,1
Muy de acuerdo	8	25,8
Total	31	100,0

Nota: Datos tomados de la pregunta 5 del cuestionario 1.

Figura 5

Políticas de cobranza importantes para buena gestión de cuentas por cobrar



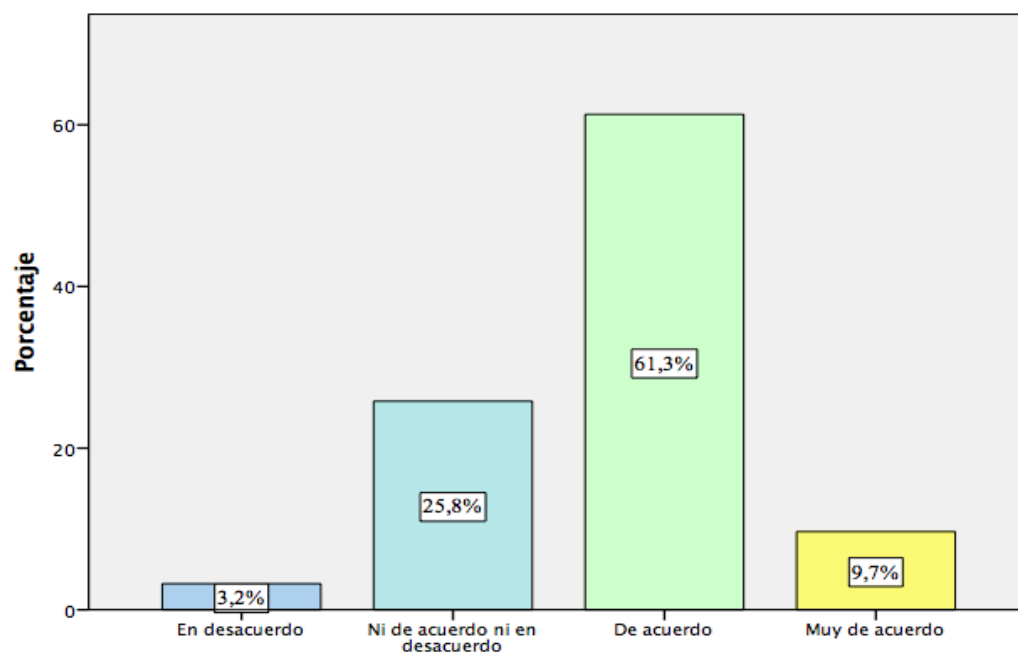
Nota: Según tabla 8.

Análisis e interpretación

Los datos que se consignan hacen notar que el 3,2% de los encuestados, se manifiestan en desacuerdo; el 12,9% ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 58,1% indicaron que están de acuerdo y el 25,8% respondieron que están muy de acuerdo; lo que significa que el 83,9% afirman que las políticas de cobranza son importantes para una buena gestión de cuentas por cobrar.

Tabla 9*Supervisión a cobradores da seguridad a cobranzas*

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	3,2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	25,8
De acuerdo	19	61,3
Muy de acuerdo	3	9,7
Total	31	100,0

Nota: Datos tomados de la pregunta 6 del cuestionario 1.**Figura 6***Supervisión a cobradores da seguridad a cobranzas**Nota:* Según tabla 9.

Análisis e interpretación

Los datos que se consignan hacen notar que el 3,2% de los encuestados, se manifiestan en desacuerdo; el 25,8% ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 61,3% indicaron que están de acuerdo y el 9,7% respondieron que están muy de acuerdo; lo que significa que el 83,9% afirman que las políticas de cobranza son importantes para una buena gestión de cuentas por cobrar.

Tabla 10

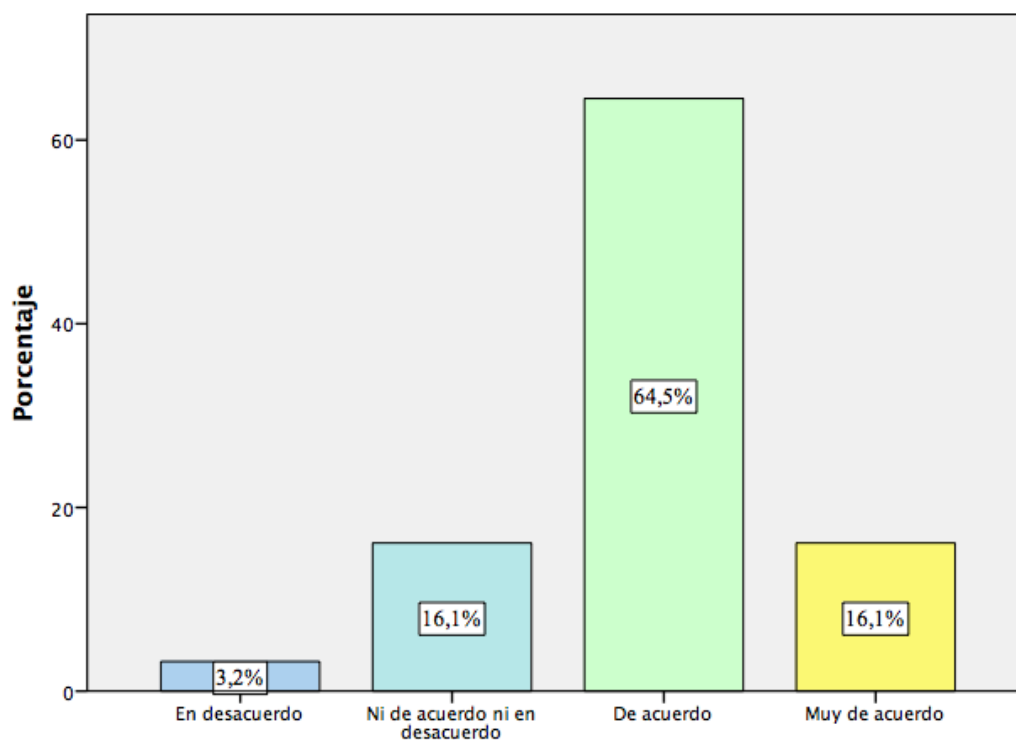
Supervisión a labores de tesorería garantiza exactitud de ingresos

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	3,2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	16,1
De acuerdo	20	64,5
Muy de acuerdo	5	16,1
Total	31	100,0

Nota: Datos tomados de la pregunta 7 del cuestionario 1.

Figura 7

Supervisión a labores de tesorería garantiza exactitud de ingresos



Nota: Según tabla 10.

Análisis e interpretación

Los datos que se consignan hacen notar que el 3,2% de los encuestados, se manifiestan en desacuerdo; el 16,1% ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 64,5% indicaron que están de acuerdo y el 16,1% respondieron que están muy de acuerdo; lo que significa que el 80,6% afirman que la supervisión a las labores de tesorería garantiza la exactitud de los ingresos.

Tabla 11

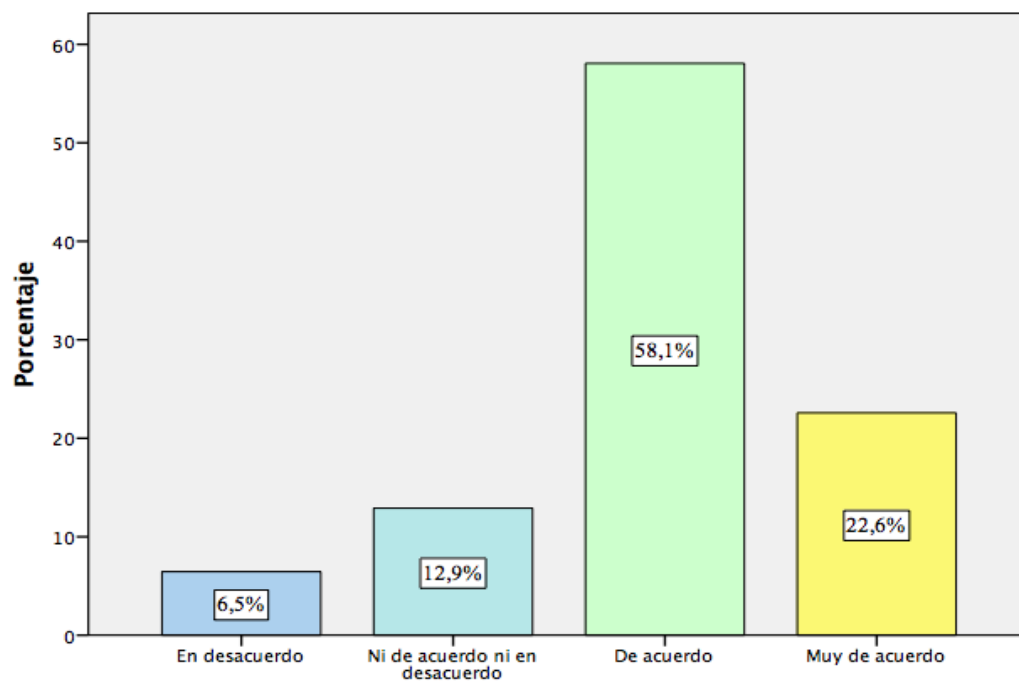
Administración de cobranzas optimiza gestión de cuentas por cobrar

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	2	6,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	12,9
De acuerdo	18	58,1
Muy de acuerdo	7	22,6
Total	31	100,0

Nota: Datos tomados de la pregunta 8 del cuestionario 1 .

Figura 8

Administración de cobranzas optimiza gestión de cuentas por cobrar



Nota: Según tabla 11.

Análisis e interpretación

Los datos que se consignan hacen notar que el 6,5% de los encuestados, se manifiestan en desacuerdo; el 12,9% ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 64,5% indicaron que están de acuerdo y el 22,6% respondieron que están muy de acuerdo; lo que significa que el 87,1% afirman que la administración de las cobranzas optimiza la gestión de cuentas por cobrar.

Tabla 12

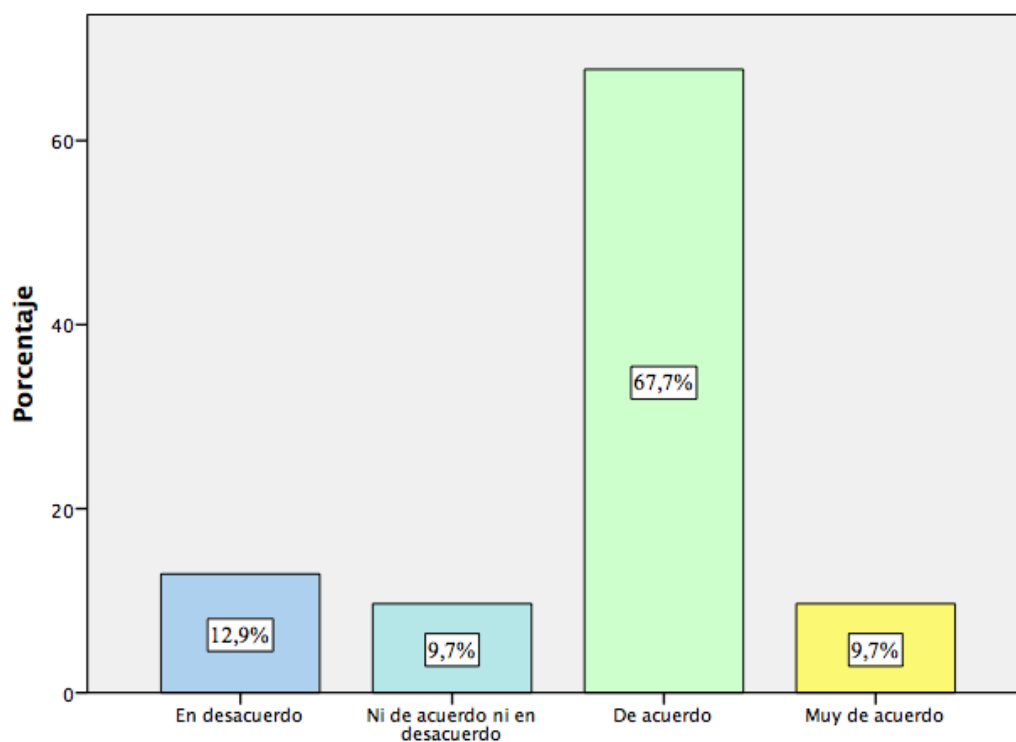
Se busca detectar riesgos crediticios anticipadamente

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	4	12,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	9,7
De acuerdo	21	67,7
Muy de acuerdo	3	9,7
Total	31	100,0

Nota: Datos tomados de la pregunta 9 del cuestionario 1.

Figura 9

Se busca detectar riesgos crediticios anticipadamente



Nota: Según tabla 12.

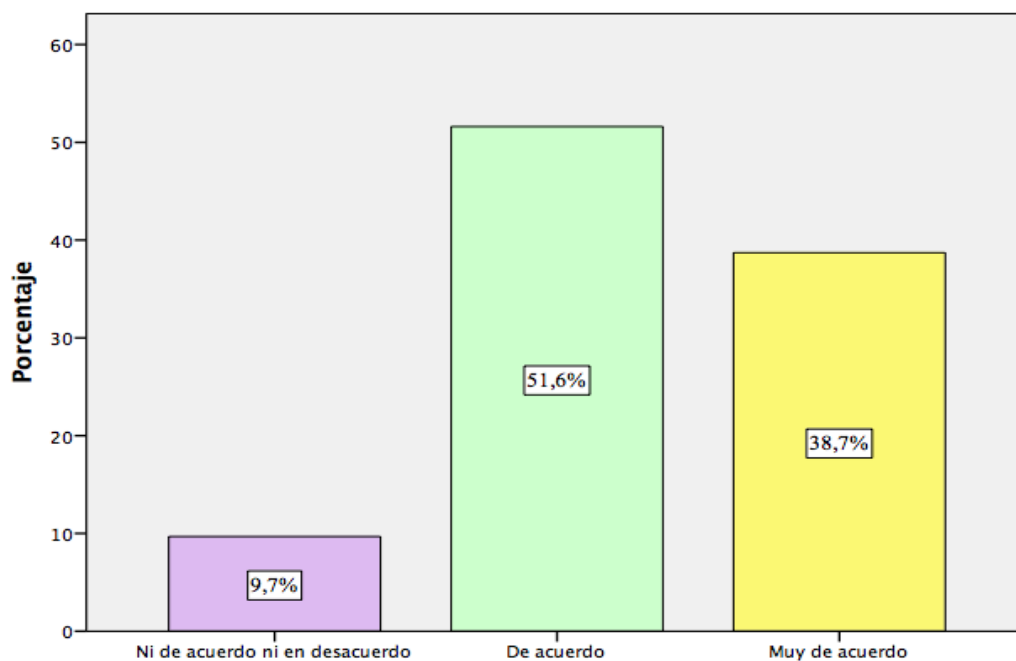
Análisis e interpretación

Los datos que se consignan hacen notar que el 12,9% de los encuestados, se manifiestan en desacuerdo; el 9,7% ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 67,7% indicaron que están de acuerdo y el 9,7% respondieron que están muy de acuerdo; lo que significa que el 77,4% afirman que la empresa busca detectar riesgos crediticios en forma anticipada.

Tabla 13*Verificación de capacidad de pago del cliente asegura la cobranza*

	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	9,7
De acuerdo	16	51,6
Muy de acuerdo	12	38,7
Total	31	100,0

Nota: Datos tomados de la pregunta 10 del cuestionario 1

Figura 10*Verificación de capacidad de pago del cliente asegura la cobranza*

Nota: Según tabla 13.

Análisis e interpretación

Los datos que se consignan hacen notar que el 9,7% de los encuestados, se manifiestan ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 51,6% indicaron que están de acuerdo y el 38,7% respondieron que están muy de acuerdo; lo que significa que el 90,3% afirman que la verificación de capacidad de pago de los clientes asegura la cobranza.

Tabla 14

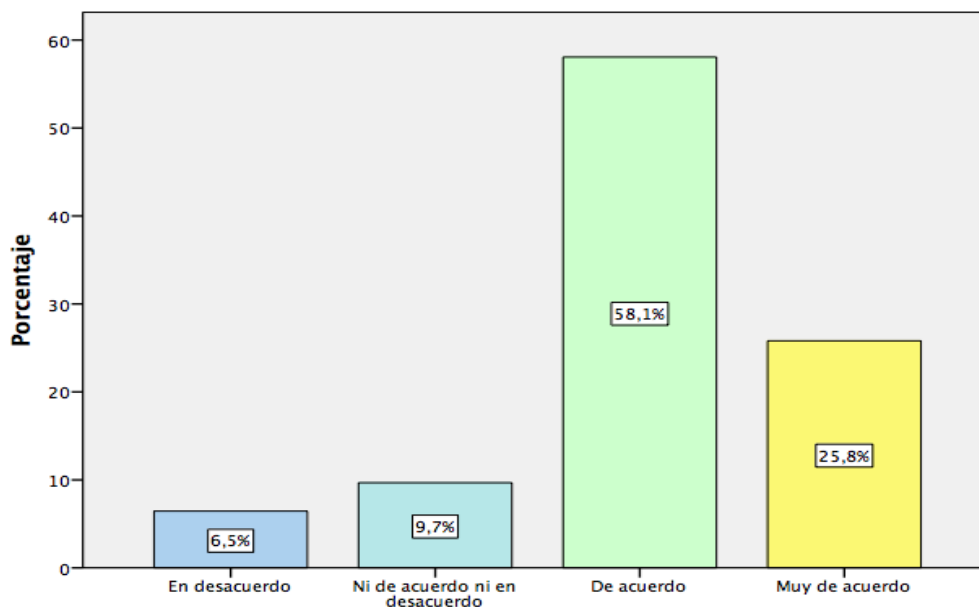
Verificación de voluntad de pago asegura la cobranza

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	2	6,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	9,7
De acuerdo	18	58,1
Muy de acuerdo	8	25,8
Total	31	100,0

Nota: Datos tomados de la pregunta 11 del cuestionario 1.

Figura 11

Verificación de voluntad de pago asegura la cobranza



Nota: Según tabla 14.

Análisis e interpretación

Los datos que se consignan hacen notar que el 6,5% de los encuestados, se manifiestan en desacuerdo; el 9,7% ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 58,1% indicaron que están de acuerdo y el 25,8% respondieron que están muy de acuerdo; lo que significa que el 83,9% afirman que la verificación de la voluntad de pago de los clientes asegura la cobranza.

Tabla 15

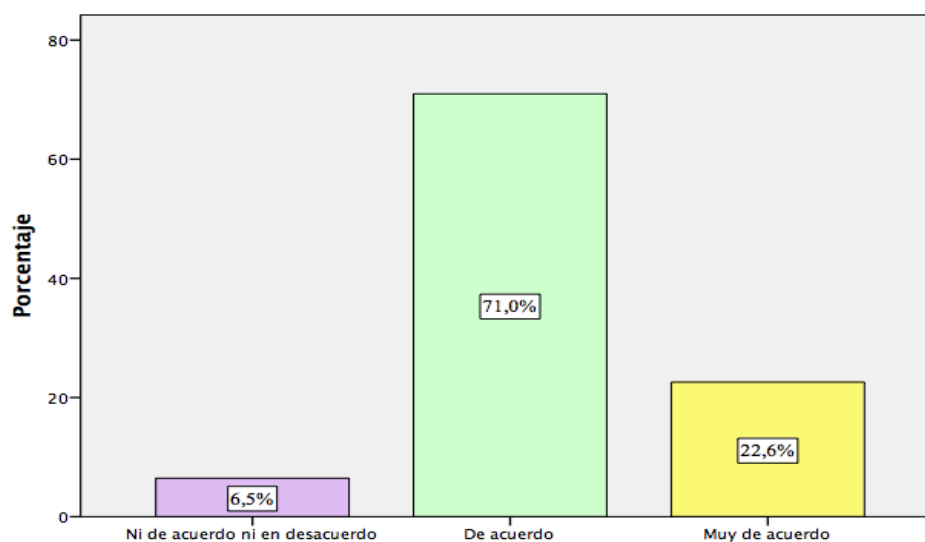
Administración de riesgos crediticios es importante para gestión de cuentas por cobrar

	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	6,5
De acuerdo	22	71,0
Muy de acuerdo	7	22,6
Total	31	100,0

Nota: Datos tomados de la pregunta 12 del cuestionario 1.

Figura 12

Administración de riesgos crediticios es importante para gestión de cuentas por cobrar



Nota: Según tabla 15.

Análisis e interpretación

Los datos que se consignan hacen notar que el 6,5% de los encuestados, se manifiestan ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 71,0% indicaron que están de acuerdo y el 22,6% respondieron que están muy de acuerdo; lo que significa que el 93,6% afirman que la administración de riesgos crediticios es importante para la gestión de cuentas por cobrar.

4.1.2. Cuestionario 2: Solvencia financiera

Tabla 16

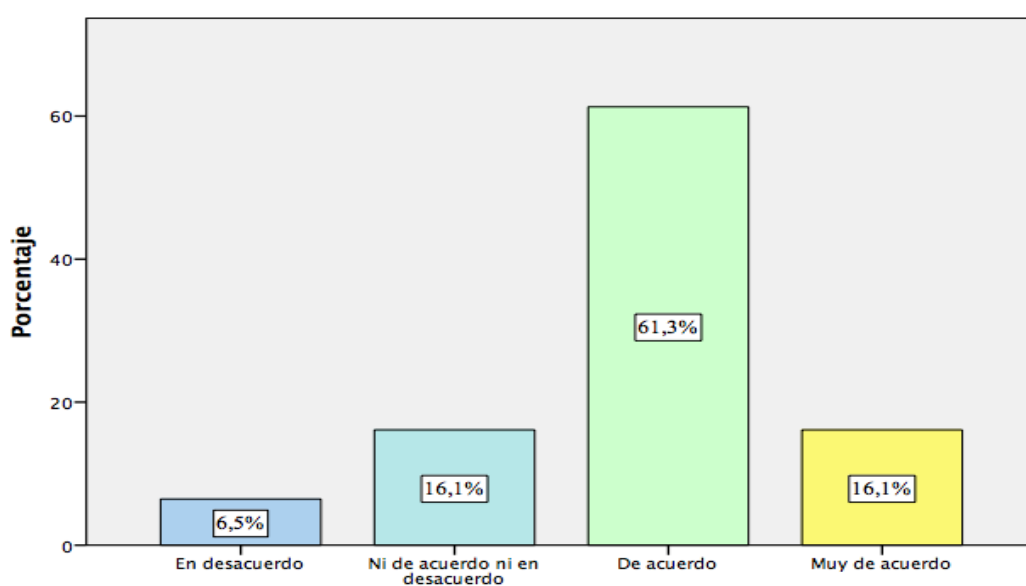
Políticas de créditos y cobranzas asegura la recuperación de cuentas por cobrar

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	2	6,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	16,1
De acuerdo	19	61,3
Muy de acuerdo	5	16,1
Total	31	100,0

Nota: Datos tomados de la pregunta 1 del cuestionario 2.

Figura 13

Políticas de créditos y cobranzas asegura la recuperación de cuentas por cobrar



Nota: Según tabla 16.

Análisis e interpretación

Los datos que se consignan hacen notar que el 6,5% de los encuestados, se manifiestan en desacuerdo; el 16,1% ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 61,3% indicaron que están de acuerdo y el 16,1% respondieron que están muy de acuerdo; lo que significa que el 77,4% afirman que las políticas de créditos y cobranzas aseguran la recuperación de cuentas por cobrar.

Tabla 17

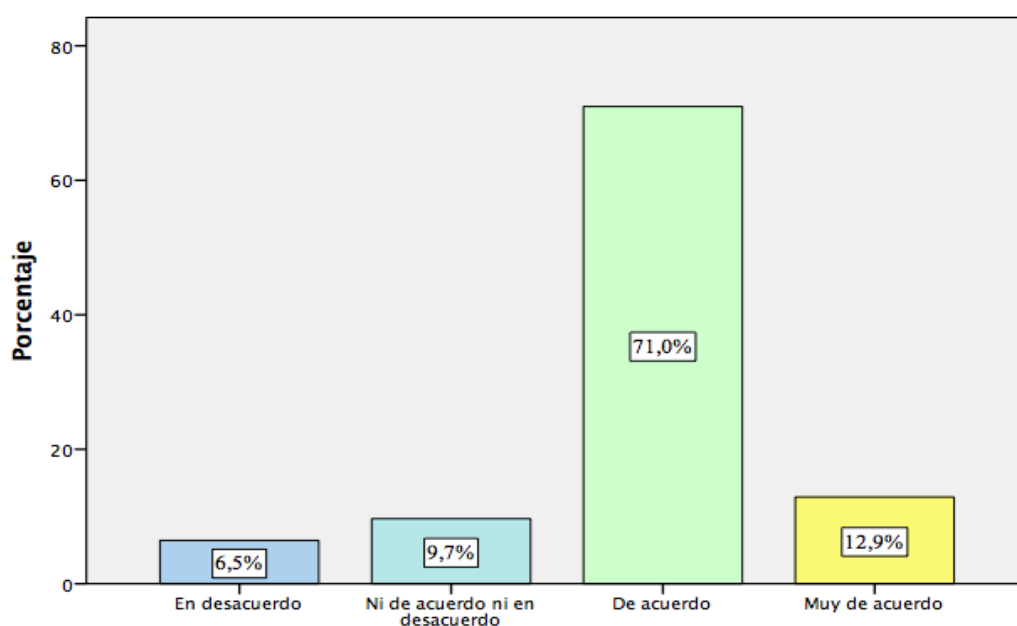
Políticas de créditos y cobranzas aseguran el control de las cuentas por cobrar

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	2	6,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	9,7
De acuerdo	22	71,0
Muy de acuerdo	4	12,9
Total	31	100,0

Nota: Datos tomados de la pregunta 2 del cuestionario 2.

Figura 14

Políticas de créditos y cobranzas aseguran el control de las cuentas por cobrar



Nota: Según tabla 17.

Análisis e interpretación

Se observa que, del número total de encuestados, el 6,5% se manifiesta en desacuerdo con la aseveración, el 9,7% indica que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la premisa. Por otro lado, el 71,0% de los encuestados están de acuerdo y el 12,9% está muy de acuerdo; es decir, el 83,9% afirma que la Políticas de créditos y cobranzas implementadas aseguran el control de las cuentas por cobrar.

Tabla 18

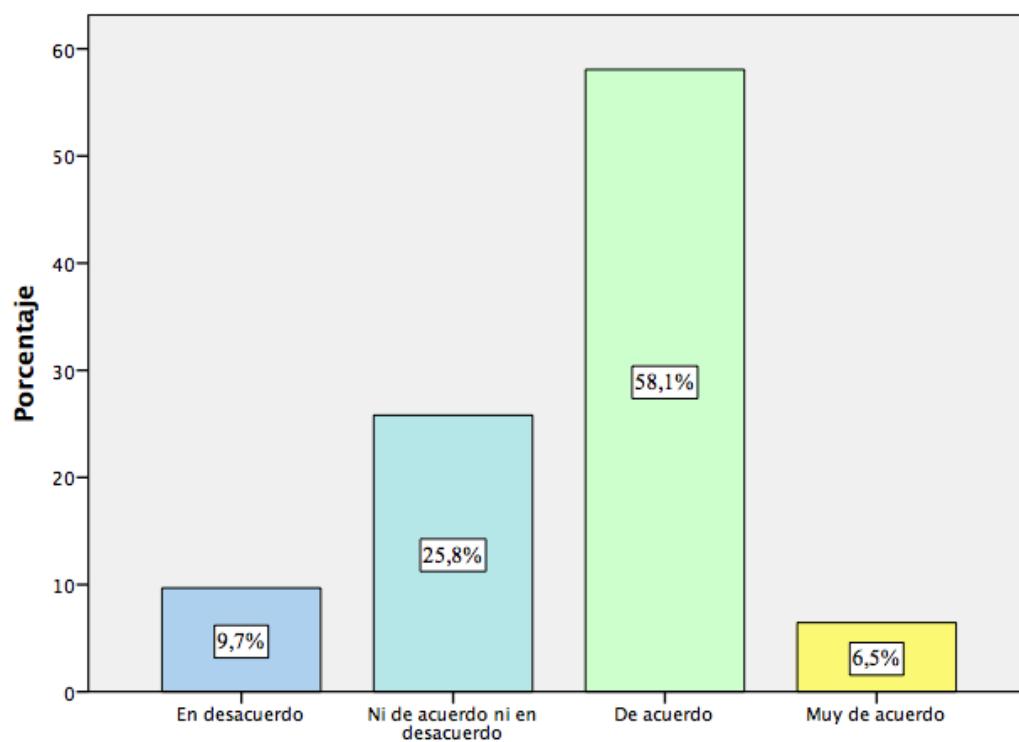
Políticas de aprobación de créditos consideran stock de mercadería

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	3	9,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	25,8
De acuerdo	18	58,1
Muy de acuerdo	2	6,5
Total	31	100,0

Nota: Datos tomados de la pregunta 3 del cuestionario 2.

Figura 15

Políticas de aprobación de créditos consideran stock de mercadería



Nota: Según Tabla 18.

Análisis e interpretación

Se observa que, del número total de encuestados, el 9,7% se manifiesta en desacuerdo con la aseveración, el 25,8% indica que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la premisa. Por otro lado, el 58,1% de los encuestados están de acuerdo y el 6,5% está muy de acuerdo; es decir, el 64,6% afirma que las políticas de aprobación de créditos consideran el stock de mercadería.

Tabla 19

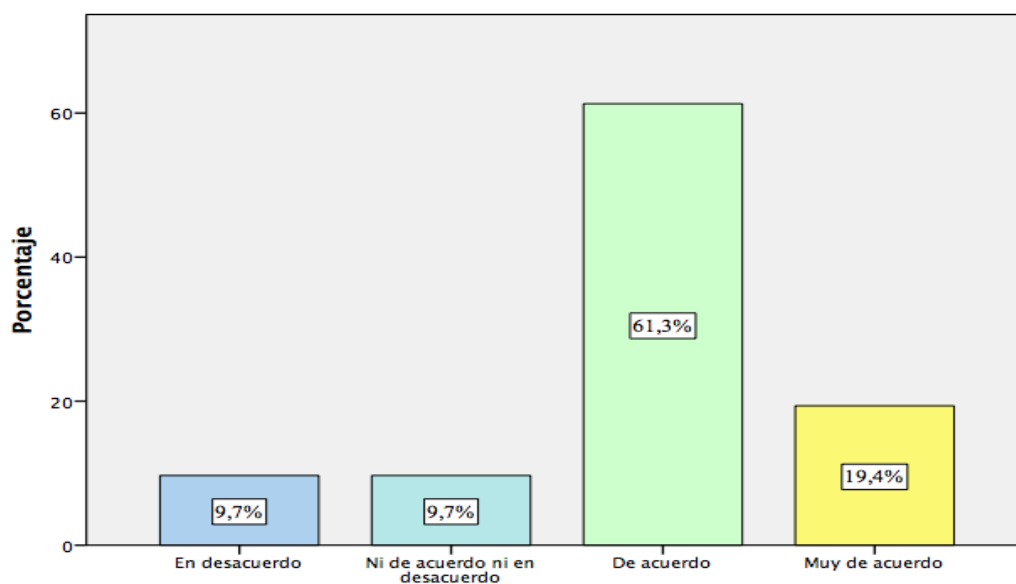
Recuperación de créditos coadyuva a compra de activos fijos

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	3	9,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	9,7
De acuerdo	19	61,3
Muy de acuerdo	6	19,4
Total	31	100,0

Nota: Datos tomados de la pregunta 4 del cuestionario 2.

Figura 16

Recuperación de créditos coadyuva a compra de activos fijos



Nota: Según tabla 19.

Análisis e interpretación

Se observa que, del número total de encuestados, el 9,7% se manifiesta en desacuerdo con la aseveración, el 9,7% indica que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la premisa. Por otro lado, el 61,3% de los encuestados están de acuerdo y el 19,4% está muy de acuerdo; es decir, el 80,7% afirma que la recuperación de créditos coadyuva a la realización de compras de activos fijos.

Tabla 20

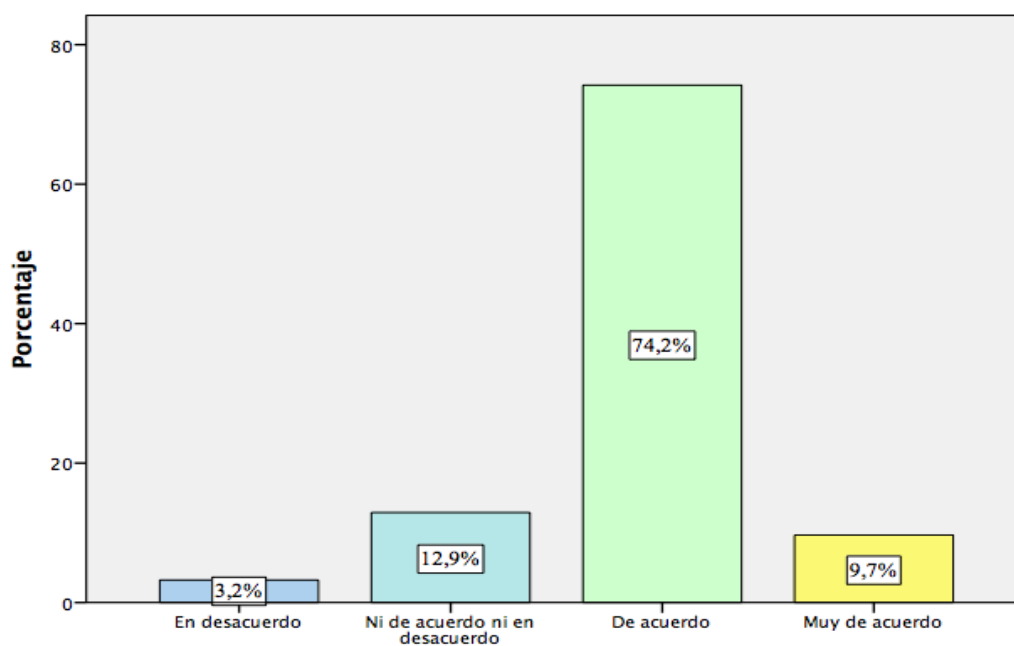
Administración de riesgos crediticios favorece la protección del activo total

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	3,2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	12,9
De acuerdo	23	74,2
Muy de acuerdo	3	9,7
Total	31	100,0

Nota: Datos tomados de la pregunta 5 del cuestionario 2.

Figura 17

Administración de riesgos crediticios favorece la protección del activo total



Nota: Según tabla 20.

Análisis e interpretación

Se observa que, del número total de encuestados, el 3,2% se manifiesta en desacuerdo con la aseveración, el 12,9% indica que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la premisa. Por otro lado, el 74,2% de los encuestados están de acuerdo y el 9,7% está muy de acuerdo; es decir, el 83,9% afirma que la administración de los riesgos crediticios favorece a la protección de los activos.

Tabla 21

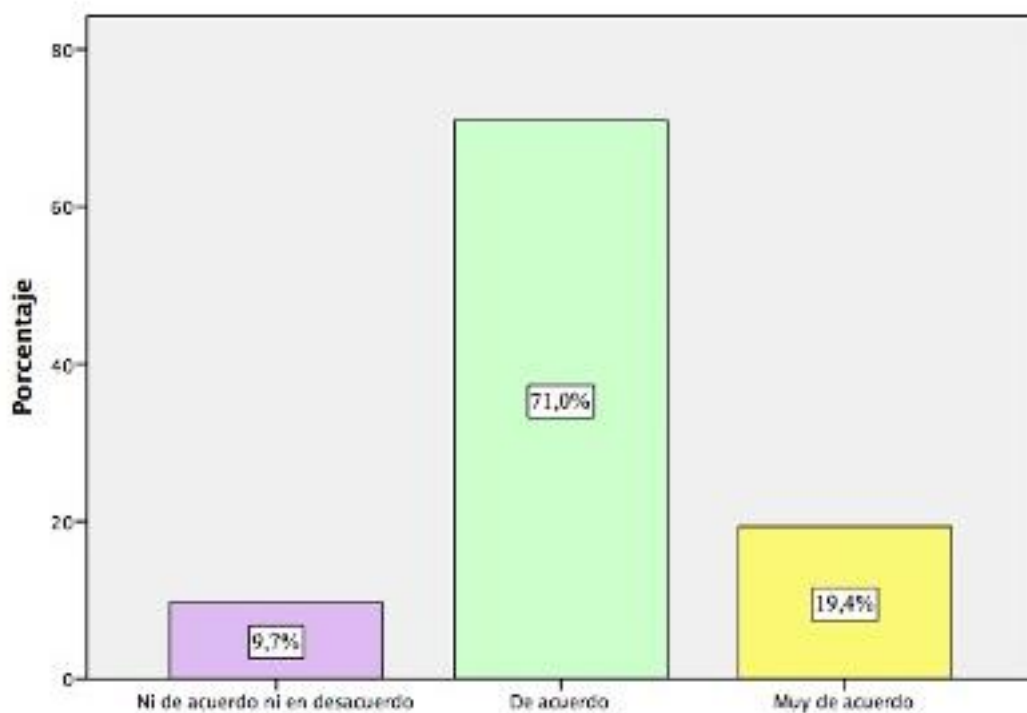
Supervisión de ingresos a tesorería favorece al índice de solvencia financiera

	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	9,7
De acuerdo	22	71,0
Muy de acuerdo	6	19,4
Total	31	100,0

Nota: Datos tomados de la pregunta 6 del cuestionario 2.

Figura 18

Supervisión de ingresos a tesorería favorece al índice de solvencia financiera



Nota: Según tabla 21.

Análisis e interpretación

Los datos que se consignan hacen notar que el 9,7% de los encuestados, se manifiestan ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 71,0% indicaron que están de acuerdo y el 19,4% respondieron que están muy de acuerdo; lo que significa que el 90,4% afirman que la

supervisión de los ingresos a tesorería favorece al índice de solvencia financiera.

Tabla 22

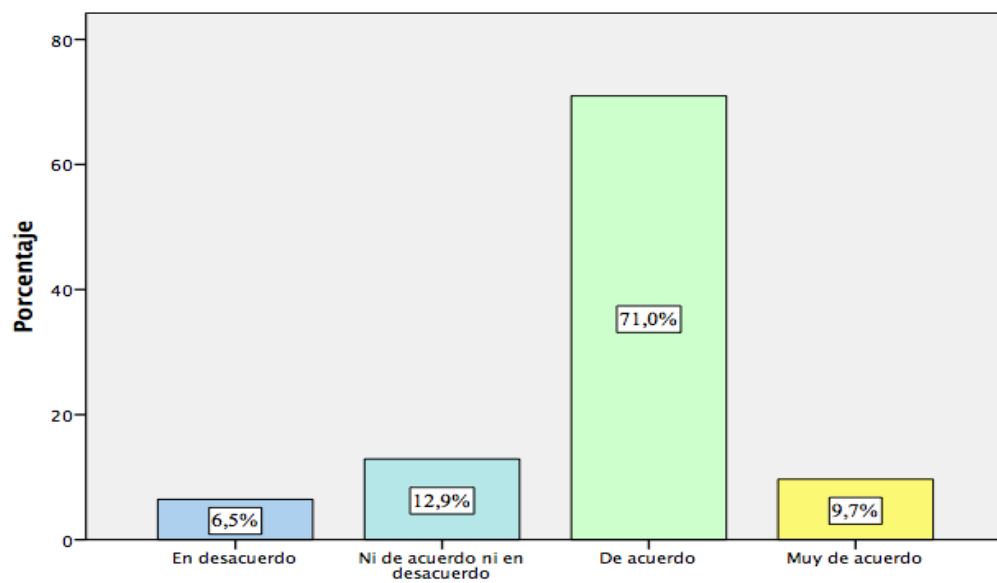
Las políticas de crédito mantienen el activo total mayor a las deudas a corto plazo

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	2	6,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	12,9
De acuerdo	22	71,0
Muy de acuerdo	3	9,7
Total	31	100,0

Nota: Datos tomados de la pregunta 7 del cuestionario 2.

Figura 19

Las políticas de crédito mantienen el activo total mayor a las deudas a corto plazo



Nota: Según tabla 22.

Análisis e interpretación

Se observa que, del número total de encuestados, el 6,5% se manifiesta en desacuerdo con la aseveración, el 12,9% indica que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la premisa. Por otro lado, el 71,0% de los encuestados están de acuerdo y el 9,7% está muy de acuerdo; es decir, el 80,7% afirma que las políticas de crédito sirven para tener el activo total en un importe superior a las deudas a corto plazo.

Tabla 23

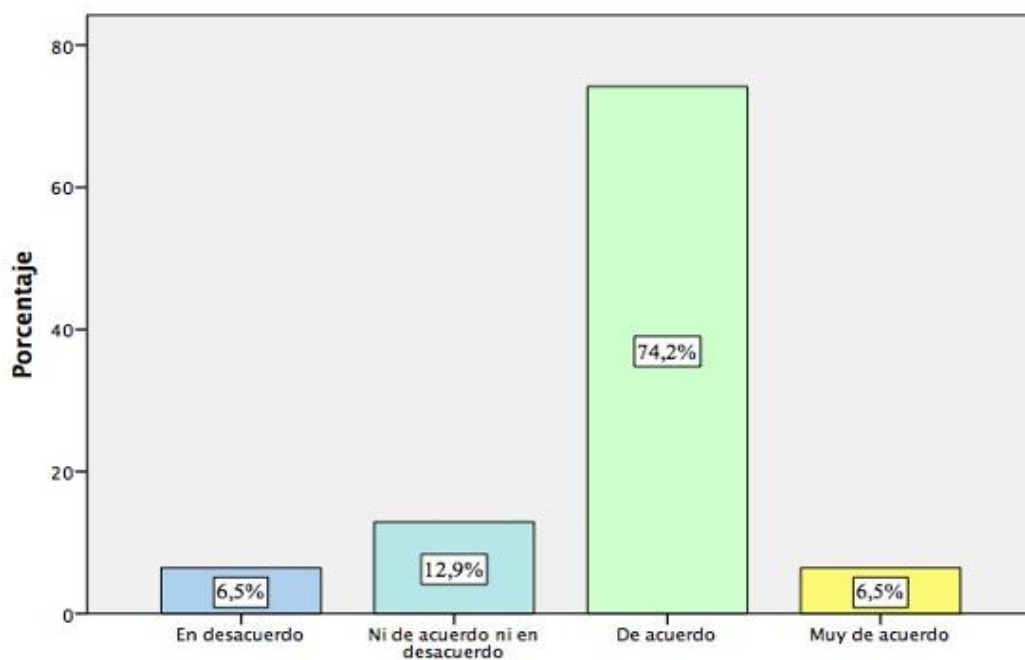
Las políticas de cobranza mantienen el activo total mayor a las deudas a largo plazo

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	2	6,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	12,9
De acuerdo	23	74,2
Muy de acuerdo	2	6,5
Total	31	100,0

Nota: Datos tomados de la pregunta 8 del cuestionario 2.

Figura 20

Las políticas de cobranza mantienen el activo total mayor a las deudas a largo plazo



Nota: Según tabla 23

Análisis e interpretación

Los datos que se consignan hacen notar que el 6,5% de los encuestados, se manifiestan en desacuerdo; el 12,9% ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 74,2% indicaron que están de acuerdo y el 6,5% respondieron que están muy de acuerdo; lo que significa que el 80,7% afirman que las políticas de cobranza implementadas en la empresa sirven para tener un activo total mayor a las deudas a largo plazo.

Tabla 24

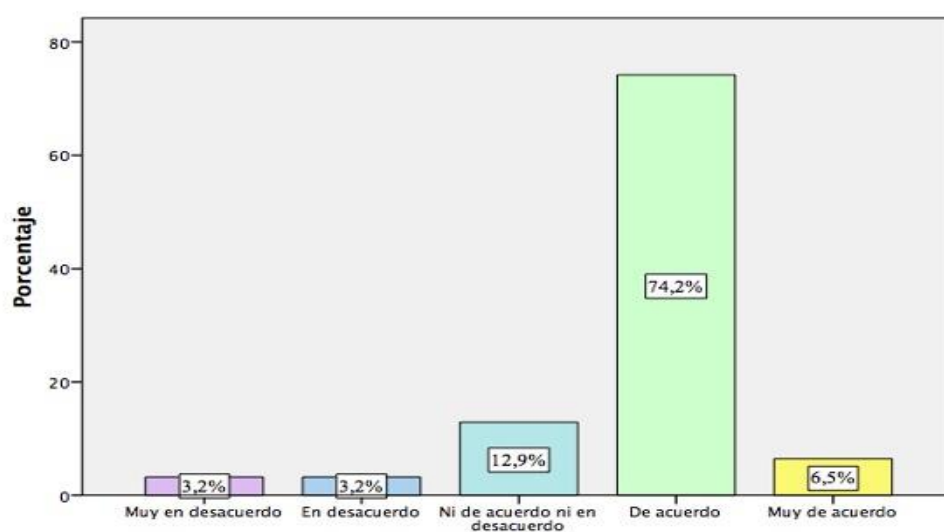
Las políticas de créditos y cobranzas mantienen el activo total superior al pasivo total

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	1	3,2
En desacuerdo	1	3,2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	12,9
De acuerdo	23	74,2
Muy de acuerdo	2	6,5
Total	31	100,0

Nota: Datos tomados de la pregunta 9 del cuestionario 2.

Figura 21

Las políticas de créditos y cobranzas mantienen el activo total superior al pasivo total



Nota: Según tabla 24.

Análisis e interpretación

Se observa que, del número total de encuestados, existe un total del 3,2% que responden muy en desacuerdo; el 6,5% se manifiesta en desacuerdo con la aseveración, el 12,9% indica que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la premisa. Por otro lado, el 74,2% de los encuestados están de acuerdo y el 6,5% están muy de acuerdo; es decir, el 80,7% afirma que Las políticas de créditos y cobranzas adoptadas por la empresa ayudan a mantener el activo total superior al pasivo total.

Tabla 25

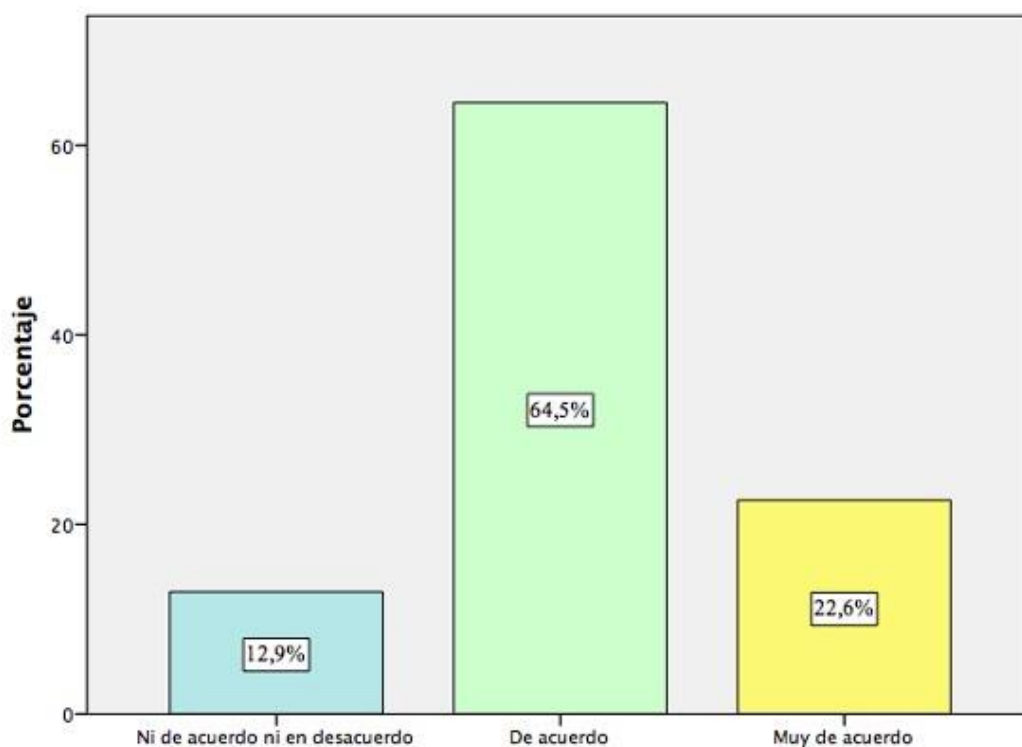
La administración de riesgos crediticios favorece la solvencia financiera

	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	12,9
De acuerdo	20	64,5
Muy de acuerdo	7	22,6
Total	31	100,0

Nota: Datos tomados de la pregunta 10 del cuestionario 2.

Figura 22

La administración de riesgos crediticios favorece la solvencia financiera



Nota: Según tabla 25.

Análisis e interpretación

Los datos que se consignan hacen notar que el 12,9% se manifiestan ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 64,5% indicaron que están de acuerdo y el 22,6% respondieron que están muy de acuerdo; lo que significa que el 87,1% afirman que la administración de los riesgos crediticios favorece a la solvencia financiera.

4.2. Contrastación de Hipótesis

Para efectuar la contrastación de las hipótesis de investigación se consideraron los siguientes parámetros:

- a) Formulación de hipótesis. Para cada hipótesis de investigación se formulará una Hipótesis nula (H_0) y una hipótesis alterna.
- b) Nivel de significancia. El p-valor para la contrastación de las hipótesis será igual a 0,05.

Cuanto menor sea el valor p, más significativo será el resultado. La hipótesis nula se rechaza si el valor P obtenido para el estadístico de la muestra es menor que el nivel de significación que se había fijado en el contraste. Así, en un contraste unilateral con nivel de confianza 0,95, que corresponde a un nivel de significación de 0,05, la hipótesis nula se rechaza si el valor P es menor de 0,05 (Moreno, 2019).

- c) Nivel de confianza. Para todos los casos será de 95%
- d) Grados de libertad. Se calculará para cada hipótesis de acuerdo a las respuestas de cada variable, según la escala de Likert utilizada.
- e) Reglas de decisión. Para todos los casos serán:
 - P-valor (sig.) $>$ 0,05 se acepta la hipótesis nula, se rechaza la hipótesis alterna.

- P-valor (sig.) < 0,05 se rechaza la hipótesis nula, se acepta la hipótesis alterna.
- Cuanto menor sea el valor p, más significativo será el resultado.

4.2.1. Contrastación de la Hipótesis General

Formulación de las hipótesis.

Hipótesis nula (H0):

La gestión de cuentas por cobrar no influye significativamente en la solvencia financiera de la empresa Adargar - Tacna S.R.L. en la ciudad de Tacna, año 2021.

Hipótesis alterna (H1):

La gestión de cuentas por cobrar influye significativamente en la solvencia financiera de la empresa Adargar - Tacna S.R.L. en la ciudad de Tacna, año 2021.

Grados de Libertad:

$$gl = (F-1) * (C-1) = (3-1) * (3-1) = 4$$

Tabla 26*Gestión de cuentas por cobrar * Solvencia financiera*

		Solvencia financiera			Total	
		Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo		
Gestión de cuentas por cobrar	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Recuento	3	2	0	5
		Recuento esperado	,8	3,9	,3	5,0
		% del total	9,7%	6,5%	0,0%	16,1%
	De acuerdo	Recuento	2	20	0	22
		Recuento esperado	3,5	17,0	1,4	22,0
		% del total	6,5%	64,5%	0,0%	71,0%
	Muy de acuerdo	Recuento	0	2	2	4
		Recuento esperado	,6	3,1	,3	4,0
		% del total	0,0%	6,5%	6,5%	12,9%
Total		Recuento	5	24	2	31
		Recuento esperado	5,0	24,0	2,0	31,0
		% del total	16,1%	77,4%	6,5%	100,0%

Tabla 27*Pruebas de Chi-cuadrado*

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	22,597	4	,00015239
Razón de verosimilitud	15,814	4	,003
Asociación lineal por lineal	11,987	1	,001
N° de casos válidos	31		

Esta tabla muestra los resultados de la prueba de hipótesis Chi cuadrado ejecutada para determinar si se rechaza, o no, la idea de que las clasificaciones de fila y columna son independientes. Puesto que el valor-P (0,00015239) es menor que 0,05; se puede rechazar la hipótesis de que filas y columnas son independientes con un nivel de confianza del 95% y se concluye que existe relación entre las variables planteadas por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

4.2.2. Contrastación Hipótesis Específica 1

Formulación de hipótesis

Hipótesis nula (H0):

Los créditos no influyen directamente en la solvencia financiera de la empresa Adargar - Tacna S.R.L. en la ciudad de Tacna, año 2021.

Hipótesis alterna (H1):

Los créditos influyen directamente en la solvencia financiera de la empresa Adargar - Tacna S.R.L. en la ciudad de Tacna, año 2021.

Grados de Libertad.

$$gl = (F-1) * (C-1) = (4-1) * (3-1) = 6$$

Tabla 28*Créditos * Solvencia financiera*

		Solvencia financiera			Total	
		Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo		
Créditos	En desacuer- do	Recuento	1	0	0	1
		Recuento esperado	,2	,8	,1	1,0
		% del total	3,2%	0,0%	0,0%	3,2%
	Ni de acuerdo ni en desacuer- do	Recuento	3	3	0	6
		Recuento esperado	1,0	4,6	,4	6,0
		% del total	9,7%	9,7%	0,0%	19,4%
	De acuerdo	Recuento	1	16	0	17
		Recuento esperado	2,7	13,2	1,1	17,0
		% del total	3,2%	51,6%	0,0%	54,8%
	Muy de acuerdo	Recuento	0	5	2	7
		Recuento esperado	1,1	5,4	,5	7,0
		% del total	0,0%	16,1%	6,5%	22,6%
	Total	Recuento	5	24	2	31
		Recuento esperado	5,0	24,0	2,0	31,0
		% del total	16,1%	77,4%	6,5%	100,0%

Tabla 29*Pruebas de hi-cuadrado*

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	19,723	6	,003
Razón de verosimilitud	17,194	6	,009
Asociación lineal por lineal	12,557	1	,000
Nº de casos válidos	31		

Esta tabla muestra los resultados de la prueba de hipótesis Chi cuadrado ejecutada para determinar si se rechaza, o no, la idea de que las clasificaciones de fila y columna son independientes. Puesto que el valor-P (0,003) es menor que 0,05; se puede rechazar la hipótesis de que filas y columnas son independientes con un nivel de confianza del 95% y se concluye que existe relación entre las variables planteadas por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

4.2.3. Contrastación Hipótesis específica 2

Formulación de hipótesis.

Hipótesis nula (H0):

Las cobranzas no influyen positivamente en la solvencia financiera de la empresa Adargar - Tacna S.R.L. en la ciudad de Tacna, año 2021.

Hipótesis alterna (H1):

Las cobranzas influyen positivamente en la solvencia financiera de la empresa Adargar - Tacna S.R.L. en la ciudad de Tacna, año 2021.

Grados de libertad.

$$gl = (F-1) * (C-1) = (4-1) * (3-1) = 6$$

Tabla 30

*Cobranzas * Solvencia financiera*

		Solvencia financiera				Total
		Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo		
Cobranzas	En desacuerdo	Recuento	1	0	0	1
		Recuento esperado	,2	,8	,1	1,0
		% del total	3,2%	0,0%	0,0%	3,2%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Recuento	2	2	0	4
		Recuento esperado	,6	3,1	,3	4,0
		% del total	6,5%	6,5%	0,0%	12,9%
	De acuerdo	Recuento	2	17	0	19
		Recuento esperado	3,1	14,7	1,2	19,0

	% del total	6,5%	54,8%	0,0%	61,3%
Muy de acuerdo	Recuento	0	5	2	7
	Recuento esperado	1,1	5,4	,5	7,0
	% del total	0,0%	16,1%	6,5%	22,6%
Total	Recuento	5	24	2	31
	Recuento esperado	5,0	24,0	2,0	31,0
	% del total	16,1%	77,4%	6,5%	100,0%

Tabla 31*Pruebas de Chi-cuadrado*

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	17,114	6	,009
Razón de verosimilitud	14,786	6	,022
Asociación lineal por lineal	11,104	1	,001
N° de casos válidos	31		

Esta tabla muestra los resultados de la prueba de hipótesis Chi cuadrado ejecutada para determinar si se rechaza, o no, la idea de que las clasificaciones de fila y columna son independientes. Puesto que el valor-P (0,009) es menor que 0,05; se puede rechazar la hipótesis de que filas y columnas son independientes con un nivel de confianza del 95% y se concluye que existe relación entre las variables planteadas por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

4.2.4. Contrastación Hipótesis específica 3

Formulación de hipótesis.

Hipótesis nula (H0):

La administración de riesgos crediticios optimiza la solvencia financiera de la empresa Adargar - Tacna S.R.L. en la ciudad de Tacna, año 2021.

Hipótesis alterna (H1):

La administración de riesgos crediticios optimiza la solvencia financiera de la empresa Adargar - Tacna S.R.L. en la ciudad de Tacna, año 2021.

Grados de libertad.

$$gl = (F-1) * (C-1) = (3-1) * (3-1) = 4$$

Tabla 32

*Administración de riesgos crediticios * Solvencia financiera*

			Solvencia financiera			Total
			Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	
Adminis- tración de riesgos crediticios	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Recuento	2	1	0	3
		Recuento esperado	,5	2,3	,2	3,0
		% del total	6,5%	3,2%	0,0%	9,7%
		Recuento	3	17	0	20

	De acuerdo	Recuento esperado	3,2	15,5	1,3	20,0
		% del total	9,7%	54,8%	0,0%	64,5%
	Muy de acuerdo	Recuento	0	6	2	8
		Recuento esperado	1,3	6,2	,5	8,0
		% del total	0,0%	19,4%	6,5%	25,8%
Total		Recuento	5	24	2	31
		Recuento esperado	5,0	24,0	2,0	31,0
		% del total	16,1%	77,4%	6,5%	100,0%

Tabla 33*Pruebas de Chi-cuadrado*

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	12,714	4	,013
Razón de verosimilitud	11,769	4	,019
Asociación lineal por lineal	8,819	1	,003
N° de casos válidos	31		

Esta tabla muestra los resultados de la prueba de hipótesis Chi cuadrado ejecutada para determinar si se rechaza, o no, la idea de que las clasificaciones de fila y columna son independientes. Puesto que el valor-

$P(0,013)$ es menor que $0,05$; se puede rechazar la hipótesis de que filas y columnas son independientes con un nivel de confianza del 95% y se concluye que existe relación entre las variables planteadas por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

La investigación realizada presenta como principal objetivo, determinar cómo influye la gestión de cuentas por cobrar en la solvencia financiera de la empresa Adargar - Tacna S.R.L. en la ciudad de Tacna, año 2021, para lo que se siguió el método científico y se elaboró dos cuestionarios, uno para cada variable de estudio, con la finalidad de recoger data de una muestra y procesarla para obtener información que permitió establecer las conclusiones que serán comparadas con las conclusiones de los antecedentes considerados en el marco teórico.

Peña (2019) concluye que la gestión de cuentas por cobrar toma importancia como un elemento que permite a la empresa lograr mayor rentabilidad, poniendo en manifiesto la importancia de la gestión de cuentas por cobrar para lograr mayor sostenibilidad del negocio en términos financieros. En ese mismo sentido, en la presente tesis, se arriba a resultados que dan una importancia relevante a la gestión de cuentas por cobrar, indicando en la tabla 7, la administración de créditos con un resultado del 77,4%; en la tabla 11 la relevancia de la administración de las cobranzas con un resultado del 80,7%; y en la tabla 15, la administración de riesgos crediticios ha obtenido un 93,6%.

Avelino (2017) obtiene como resultado final de su investigación que el nivel de endeudamiento que posee la empresa Adecar Cía. Ltda. es del 29% de los activos totales, lo que representa que, si se pagaran la totalidad de las deudas, quedaría el 71% de los activos totales. De igual forma en la presente tesis se concluye sobre la importancia significativa de la gestión de cuentas por cobrar para mantener solvencia adecuada.

Ruíz (2017) llega a la conclusión que su propuesta de un plan de gestión de cobranzas permitió la mejora de los procesos de la gestión de cobros, para tener liquidez y ejecutar los pagos. De la misma forma, En la presente investigación, se muestra en la tabla 11 que la correcta administración de cobranzas optimiza la gestión de las cuentas por cobrar en un 80,7%.

Asimismo, Rosado (2016) concluye cuando las entidades no implementan adecuadas políticas de cobranza, se eleva la morosidad en las cuentas por cobrar y no puede realizar una adecuada gestión de pagos. En este sentido, en el presente estudio, también se aprecia en opinión de los encuestados, que el 83,9% indicó su afirmación que las políticas de cobranza revisten especial importancia para tener una buena gestión de las cuentas por cobrar.

Flores (2017) concluye que debido a que las cuentas por cobrar se relacionan con la liquidez de las instituciones, se debe desarrollar una

buena gestión de cuentas por cobrar, sobre todo en cuanto a la planificación y supervisión. De igual forma, en esta tesis, se obtiene resultados que van en el mismo sentido que lo expresado anteriormente; la planificación en la gestión de cuentas por cobrar, está representada en Adargar - Tacna S.R.L., por las políticas de crédito, las condiciones para otorgarlo y el análisis de las solicitudes de crédito que se ha implementado, llegando a obtener respuestas a favor de su aplicación que superan el 67%; asimismo, en el caso de la supervisión, en la tabla 9 se obtiene opinión de los encuestados sobre la supervisión a cobradores, obteniéndose respuestas favorables del 71% y sobre la supervisión a las labores de tesorería el 80,6% han indicado la importancia de esta supervisión.

CONCLUSIONES

1. La gestión de cuentas por cobrar tiene realmente una influencia significativa en la solvencia financiera de la empresa Adargar - Tacna S.R.L. en la ciudad de Tacna, año 2021. Se demostró tal influencia según la prueba de contrastación estadística de Chi cuadrado, que es 0,00015239 que significa que el grado de relación es muy alto. La influencia de la gestión de cuentas por cobrar en la solvencia financiera tiene resultados que indican que están de acuerdo el 64,5% y muy de acuerdo 12,9%.
2. Los créditos tienen una influencia directa en la solvencia financiera de la empresa Adargar - Tacna S.R.L. en la ciudad de Tacna, año 2021. Se comprobó tal influencia según la prueba de contrastación estadística de Chi cuadrado, que es 0,003 que significa que el grado de relación es alto. La influencia de los créditos en la solvencia financiera alcanza respuestas que están de acuerdo el 51,6% y muy de acuerdo 22,6%.
3. Las cobranzas influyen en forma positiva en la solvencia financiera de la empresa Adargar - Tacna S.R.L. en la ciudad de Tacna, año 2021.

se demostró tal influencia según la prueba de contrastación estadística de Chi cuadrado, que es 0,009, lo que tiene un significado que el grado de relación es positivo muy fuerte. La influencia de las cobranzas en la solvencia financiera alcanza respuestas que están de acuerdo el 54,8% y muy de acuerdo 22,6%.

4. La administración de riesgos crediticios optimiza la solvencia financiera de la empresa Adargar - Tacna S.R.L. en la ciudad de Tacna, año 2021, se comprobó tal efecto según la prueba la prueba de contrastación estadística de Chi cuadrado, que es 0,013, lo que tiene un significado que el grado de relación es alto. La influencia de la administración de riesgos crediticios en la solvencia financiera alcanza respuestas que están de acuerdo el 54,8% y muy de acuerdo 25,8%.

RECOMENDACIONES

1. Elaborar un plan de control interno en la gestión de cuentas por cobrar que permita efectuar las evaluaciones correspondientes para conseguir mantener y mejorar los controles en la aprobación de créditos y cobranzas para minimizar los riesgos crediticios en Adargar - Tacna S.R.L.
2. Efectuar una mejor planificación para el otorgamiento de créditos sobre la base en un diagnóstico sólido del problema que se presenta en el área cuentas por cobrar, para determinar correctas estrategias que puedan ir renovándose en el tiempo y que garanticen permanentemente mantener una solvencia adecuada en Adargar - Tacna S.R.L.
3. Revisar periódicamente las políticas de control y supervisión de las cobranzas, para evitar situaciones de demora en las recuperaciones de efectivo y no poner en riesgo la solvencia que posee la empresa Adargar - Tacna S.R.L.

4. Efectuar en forma permanente la revisión de sus políticas, capacitando al personal periódicamente lo que asegurará el correcto control, evitando situaciones que comprometan la correcta solvencia financiera en la empresa Adargar - Tacna S.R.L. para mantener una adecuada administración de los riesgos crediticios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Avelino, M. (2017). Las Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa ADECAR CÍA. LTDA. [Tesis de pregrado, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil]. Repositorio de tesis digitales. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1299/1/T-ULVR-1390.pdf>
- Bastra, J. (2018). *Propuesta para medir el índice de morosidad según el modelo de gestión amistosa de cobranzas en el Colegio Adventista "El Porvenir - Chepén, 2018.* [Tesis de maestría]. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1485/Junior_Tesis_Licenc
- Bravo, M. (2003). *La Administración del Capital de Trabajo.* Pearson education.
- Caballero. F. (2015, noviembre 15). *Solvencia.* Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/solvencia.html>
- Caljaro, G. (2016). *El Control Interno en el Área de Tesonería y la Gestión Administrativa de las Municipalidad Distritales de la Provincia de Tacna, año 2011.* (Tesis de maestría, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna). RENATI.

Conexión ESAN. (2016). *La política de créditos de una entidad financiera*.

<https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/la-politica-de-creditos-de-una-entidad-financiera>

Córdoba, M. (2012). *Gestión financiera* (1era. Ed.). Colombia: Eco ediciones.

Flores, A. (2017). Cuentas por cobrar y su relación con la liquidez de las instituciones educativas, distrito de La Molina, año 2017. para optar el título el título profesional de: contador público en la Universidad César Vallejo. RENATI

Florez, H. (2018). *¿Cómo se mide la solvencia de una empresa?*

<https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/como-se-mide-la-solvencia-de-una-empresa>

García, L. (2018). *Caracterización del control interno del área de tesorería de las empresas del sector agropecuario del Perú: caso del área de tesorería de la empresa san Lorenzo produce sociedad anónima cerrada –Sullana Y propuesta de mejora 2018* (Tesis de grado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote). RENATI

Guillermo Westreicher, 15 de abril, 2020. *Cobranza*. Economipedia.com.

<https://economipedia.com/definiciones/cobranza.html>

García, A. (2021). *¿Cómo realizar el proceso de gestión del riesgo crediticio*

de manera eficiente? <https://www.esan.edu.pe/conexion->

esan/como-realizar-el-proceso-de-gestion-del-riesgo-crediticio-de-manera-eficiente

Gonzáles, A., y Vera, E. (2013). Incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar en la Liquidez y Rentabilidad de la Empresa Hierros San Felix CA, Periodo 2011. [Tesis Pregrado, Universidad Nacional Experimental Guayana]. Repositorio de tesis digitales. https://handbook.usfx.bo/nueva/vicerrectorado/citas/ECONOMICAS_6/Contaduria_Publica/87%20a%20gonzalez.pdf

Guillermo, W. (2020). *Venta a crédito*. Economipedia.com. <https://economipedia.com/definiciones/venta-a-credito.html>

Hidalgo, E. (2010). Influencia del control interno en la gestión de créditos y cobranzas en una empresa de servicios de pre- prensa digital en Lima-cercado. Tesis de pre grado. Universidad San Martín de Porres.

https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/363/hidalgo_ev.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Huertas de Mora, M. V., & Pardo Martínez, L. (2018). *Gestión Social en las organizaciones y su aporte a los colectivos Humanos*. Colombia: fondo editorial universidad cooperativa de Colombia.

Jacobra. (s.f.). *¿Qué son las políticas de cobranza de una empresa?* <https://www.jacobra.com.py/blog-1>

- Macias Calderon, P. B. (2017). Control en la administración de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa globalolimp S.A. de la ciudad de Guayaquil. Guayaquil - Colombia: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil
- Mantilla, L. y Huanca, B. (2020). Cuentas por cobrar y Liquidez en una empresa de servicios. Revista Sciéndo. Volumen 23. Págs. 259-263. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/3194/pdf>
- Microfinanzas. (s.f.). *Análisis de crédito: La mejor guía para una buena evaluación crediticia en microfinanzas.* <https://microfinanzasglobal.com/analisis-de-credito/>
- Moreno, A. (2003). Estados financieros análisis e interpretación. Ediciones Patria.
- Peña, T. (2019). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa grupo Clath S.A.C., Tacna, años 2014-2018.* [Tesis de pregrado, universidad Privada de Tacna]. Repositorio de tesis digitales. <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1520/Pena-Condori-Thalia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Portas, N. (s.f.). *Supervisión de cobradores.* http://cursoseduardobuero.capacitacioncobranzas.com/supervision_de_cobradores.htm

Ramírez, R. (2016). *Proyecto de investigación. Cómo se hace una tesis.*

Lima. Editorial AMADP

Rojas, A. (2013). *Dirección y gestión financiera.* (1era. Ed.). Perú: Pacífico

84 Editores.

Rosado, A. (2016). Modelo de cobranza y gestión financiera en el Colegio

Particular Central, en la ciudad Santo Domingo. (Tesis de grado, Universidad Autónoma de los Andes - UNIANDES, Santo Domingo).

<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/4631/1/TUSDC>

YA022- 2016.pdf

Shneir, J. (2021). *Cómo calcular los activos totales de tu empresa.*

[https://www.caminofinancial.com/es/como-calcular-los-activos-](https://www.caminofinancial.com/es/como-calcular-los-activos-totales-de-tu-empresa/#Qué%20son%20los%20activos)

[totales-de-tu-empresa/#Qué%20son%20los%20activos](https://www.caminofinancial.com/es/como-calcular-los-activos-totales-de-tu-empresa/#Qué%20son%20los%20activos)

Torres, M. (2014). *Propuesta de un sistema de información que optimice*

los procesos en el Área de Recaudación de la Institución Educativa Privada Fernando Rossi Emanuelli de Cayaltí, Chiclayo 2013. (Tesis

de grado, Universidad Católica Toribio de Mogrovejo). RENATI.

Unade (2019). Funciones de tesorería. [https://unade.edu.mx/funciones-](https://unade.edu.mx/funciones-tesoreria/)

[tesoreria/](https://unade.edu.mx/funciones-tesoreria/)

Valderrama, S. y Jaimes, C. (2019). El desarrollo de la tesis. Lima, Perú:

San Marcos.

Westreicher, G. (2018). Análisis de crédito. Economipedia.com. <https://economipedia.com/definiciones/analisis-de-credito.html>

Westreicher, G. (2021). Pasivo exigible. Economipedia.com. <https://economipedia.com/definiciones/pasivo-exigible.html>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la solvencia financiera de la empresa Adargar - Tacna S.R.L. en la ciudad de Tacna, año 2021.

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Problema general</p> <p>¿Cómo influye la gestión de cuentas por cobrar en la solvencia financiera de la empresa Adargar - Tacna S.R.L. en la ciudad de Tacna, año 2021?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar cómo influye la gestión de cuentas por cobrar en la solvencia financiera de la empresa Adargar - Tacna S.R.L. en la ciudad de Tacna, año 2021.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>La gestión de cuentas por cobrar influye significativamente en la solvencia financiera de la empresa Adargar - Tacna S.R.L. en la ciudad de Tacna, año 2021.</p>	<p>Variable independiente: Gestión de cuentas por cobrar</p> <p>Variable dependiente: Solvencia financiera</p>	<p>Tipo de Investigación El tipo de investigación es básica</p> <p>Diseño de la investigación No experimental</p>
<p>Problema específico</p> <p>a) ¿En qué medida los créditos influyen en la solvencia financiera de la empresa Adargar - Tacna S.R.L. en la ciudad de Tacna, año 2021?</p> <p>b) ¿De qué forma las cobranzas influyen en la solvencia financiera de la empresa Adargar - Tacna S.R.L. en la ciudad de Tacna, año 2021?</p> <p>c) ¿Cómo influyen los riesgos crediticios en la solvencia financiera de la empresa Adargar - Tacna S.R.L. en la ciudad de Tacna, año 2021?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>a) Establecer en qué medida los créditos influyen en la solvencia financiera de la empresa Adargar - Tacna S.R.L. en la ciudad de Tacna, año 2021.</p> <p>b) Analizar de qué forma las cobranzas influyen en la solvencia financiera de la empresa Adargar - Tacna S.R.L. en la ciudad de Tacna, año 2021.</p> <p>c) Verificar cómo influye la administración de riesgos crediticios en la solvencia financiera de la empresa Adargar - Tacna S.R.L. en la ciudad de Tacna, año 2021.</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>a) Los créditos influyen directamente en la solvencia financiera de la empresa Adargar - Tacna S.R.L. en la ciudad de Tacna, año 2021.</p> <p>b) Las cobranzas influyen positivamente en la solvencia financiera de la empresa Adargar - Tacna S.R.L. en la ciudad de Tacna, año 2021.</p> <p>c) La administración de riesgos crediticios optimiza la solvencia financiera de la empresa Adargar - Tacna S.R.L. en la ciudad de Tacna, año 2021.</p>	<p>Variable independiente: Créditos</p> <p>Variable dependiente: Solvencia financiera</p> <p>Variable independiente: Cobranzas</p> <p>Variable dependiente: Solvencia financiera</p> <p>Variable independiente: Administración de riesgos crediticios</p> <p>Variable dependiente: Solvencia financiera</p>	<p>Población La población estará conformada por personal administrativo y de ventas de Adargar-Tacna S.R.L., siendo un total de 33.</p> <p>Muestra Los instrumentos estadísticos se aplicarán a la totalidad de la población.</p> <p>Técnicas Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionarios</p>

Anexo 2: Población



ADARGAR – TACNA S.R.L.

RUC N°: 2080333597

DIRECCIÓN: AV. INDUSTRIAL MZA. E LOTE. 09 - TACNA

PERSONAL Al 31 -12-2021

N°	DNI	ÁREA	CARGO	FECHA DE INGRESO
1	04744860	ADMIN	GERENTE COMERCIAL	01/01/21
2	04430124	ADMIN	ADMINISTRADOR	27/07/16
3	73495551	ADMIN	ASISTENTE CONT. ADMINIST.	01/09/18
4	46441630	ADMIN	SUPERVISOR SSO	02/08/21
5	71449315	ADMIN	ANALISTA DE CAPITAL HUMANO	01/12/18
6	46888685	DISTRIB	MONITOR DE DISTRIBUCION	03/01/17
7	00512788	ADMIN	SUPERVISOR DE CAPITAL HUMANO	14/08/19
8	40563050	ADMIN	ANALISTA DE SISTEMA	07/04/17
9	44976363	ADMIN	ASISTENTE ADMINIST. (RRHH)	15/08/20
10	41688527	ADMIN	LIMPIEZA	17/02/17
11	00498404	ADMIN	RESPONSABLE SIG	01/03/21
12	72908992	DISTRIB	MONITOR DE DISTRIBUCION	02/01/21
13	75008732	ADMIN	LIMPIEZA	01/09/20
14	77052685	ADMIN	LIQUIDADOR	01/09/21
15	48040277	ADMIN	ASISTENTE CONTABLE	25/03/20
16	075388986	ADMIN	AUXILIAR DE MANTENIMIENTO	01/09/19
17	46138561	VENTAS	SUPERVISOR DE VENTAS - AT	01/11/21
18	00486074	VENTAS	SUPERVISOR DE VENTAS - AT	07/10/21
19	44989171	VENTAS	SUPERVISOR DE VENTAS - AT	11/10/19
20	45865784	VENTAS	GESTOR DE VENTA	03/12/20
21	47515764	VENTAS	GESTOR DE VENTA	02/09/19
22	45195611	VENTAS	GESTOR DE VENTA	25/05/21
23	43443706	VENTAS	GESTOR DE VENTA	01/08/20
24	40759335	VENTAS	GESTOR DE VENTA	01/07/19
25	46874965	VENTAS	GESTOR DE VENTA	10/03/21
26	71319737	VENTAS	GESTOR DE VENTA	03/01/19
27	46212712	VENTAS	GESTOR DE VENTA	02/11/21
28	47186469	VENTAS	PALANCA DE VENDEDOR	02/11/21
29	45461097	VENTAS	GESTOR DE VENTA	07/09/19
30	70258640	VENTAS	PALANCA DE VENDEDOR	20/10/21
31	47788780	VENTAS	GESTOR DE VENTA	07/12/20
32	47876718	VENTAS	GESTOR DE VENTA	01/09/21
33	105602624	VENTAS	GESTOR DE VENTA	01/09/19
34	42332536	VENTAS	GESTOR DE VENTA - PLAYA	02/11/21
35	42540316	VENTAS	GESTOR DE VENTA	08/07/18
36	46782515	VENTAS	GESTOR DE VENTA	11/07/16
37	71247966	VENTAS	GESTOR DE VENTA	11/09/20





ADARGAR - TACNA S.R.L.

RUC N°: 20601313597

DIRECCIÓN: AV. INDUSTRIAL MZA. E LOTE. 09 - TACNA

Nº	DNI	ÁREA	CARGO	FECHA DE INGRESO
38	44304769	VENTAS	GESTOR DE VENTA	04/02/19
39	09924150	VENTAS	GESTOR DE VENTA	04/03/19
40	46956344	DISTRIBUCION	SUPERVISOR DE DISTRIBUCION	01/09/17
41	45239701	DISTRIBUCION	CHOFER	06/05/21
42	46511782	DISTRIBUCION	CHOFER	15/02/21
43	00472642	DISTRIBUCION	CHOFER	08/07/21
44	00435225	VENTAS	AUTOVENDEDORES	02/02/21
45	46327210	DISTRIBUCION	CHOFER	01/07/21
46	47473666	DISTRIBUCION	CHOFER	08/02/20
47	29723014	DISTRIBUCION	CHOFER	04/09/19
48	43908441	DISTRIBUCION	CHOFER	15/08/19
49	00443037	DISTRIBUCION	CHOFER	01/07/21
50	01310036	VENTAS	AUTOVENDEDORES	06/05/21
51	44917902	DISTRIBUCION	CHOFER	05/08/19
52	75562575	DISTRIBUCION	CHOFER	01/04/20
53	80339158	VENTAS	AUTOVENDEDORES	01/06/21
54	41039065	VENTAS	AUTOVENDEDORES	17/04/18
55	00482881	DISTRIBUCION	CHOFER	15/09/20
56	04432041	DISTRIBUCION	CHOFER	09/01/19
57	00488463	DISTRIBUCION	CHOFER	01/09/21
58	42835908	VENTAS	AUTOVENDEDORES	09/01/19
59	74575004	DISTRIBUCION	MECANICO	08/06/20
60	73421897	DISTRIBUCION	AUXILIAR DE REPARTO	01/02/19
61	70942267	DISTRIBUCION	AUXILIAR DE REPARTO	08/03/21
62	74729800	DISTRIBUCION	AUXILIAR DE REPARTO	02/12/20
63	47675019	DISTRIBUCION	AUXILIAR DE REPARTO	06/02/20
64	80215481	DISTRIBUCION	AUXILIAR DE REPARTO	05/10/21
65	47857678	DISTRIBUCION	AUXILIAR DE REPARTO	20/11/21
66	77169937	DISTRIBUCION	AUXILIAR DE REPARTO	15/01/20
67	43042475	DISTRIBUCION	JALADOR	01/07/19
68	76307992	DISTRIBUCION	AUXILIAR DE REPARTO	11/08/21
69	48921509	DISTRIBUCION	AUXILIAR DE REPARTO	11/08/21
70	40758298	DISTRIBUCION	AUXILIAR DE REPARTO	04/11/20
71	71934906	DISTRIBUCION	AUXILIAR DE REPARTO	09/03/21
72	48748653	DISTRIBUCION	AUXILIAR DE REPARTO	01/02/21
73	48823197	DISTRIBUCION	AUXILIAR DE REPARTO	20/11/21
74	73818336	DISTRIBUCION	AUXILIAR DE REPARTO	05/10/21
75	45457727	DISTRIBUCION	AUXILIAR DE REPARTO	04/09/21
76	75833200	DISTRIBUCION	AUXILIAR DE REPARTO	01/12/19





ADARGAR - TACNA S.R.L.

RUC N°: 20601313597

DIRECCIÓN: AV. INDUSTRIAL MZA. E LOTE. 09 - TACNA

N°	DNI	ÁREA	CARGO	FECHA DE INGRESO
77	77274295	DISTRIBUCION	AUXILIAR DE REPARTO	16/03/21
78	72101161	DISTRIBUCION	AUXILIAR DE REPARTO	01/02/21
79	71238021	DISTRIBUCION	AUXILIAR DE REPARTO	02/12/20
80	48684797	DISTRIBUCION	AUXILIAR DE REPARTO	02/01/21
81	01870568	DISTRIBUCION	AUXILIAR DE REPARTO	15/05/21
82	78204838	DISTRIBUCION	AUXILIAR DE REPARTO	05/10/21
83	43453045	DISTRIBUCION	AUXILIAR DE REPARTO	02/07/18
84	74664143	DISTRIBUCION	AUXILIAR DE REPARTO	01/04/20
85	76906525	DISTRIBUCION	AUXILIAR DE REPARTO	03/08/19
86	73509294	DISTRIBUCION	AUXILIAR DE REPARTO	04/09/21
87	80333894	DISTRIBUCION	AUXILIAR DE REPARTO	02/12/20
88	71399380	DISTRIBUCION	AUXILIAR DE REPARTO	13/01/20
89	76919820	DISTRIBUCION	AUXILIAR DE REPARTO	21/09/21
90	70574427	DISTRIBUCION	AUXILIAR DE REPARTO	02/08/21
91	73097820	DISTRIBUCION	AUXILIAR DE REPARTO	13/04/20
92	43820986	DISTRIBUCION	AUXILIAR DE REPARTO	01/04/21
93	48065381	DISTRIBUCION	AUXILIAR DE REPARTO	02/11/20
94	70582641	DISTRIBUCION	AUXILIAR DE REPARTO	13/04/20
95	47488541	DISTRIBUCION	AUXILIAR DE REPARTO	01/07/21
96	76660000	DISTRIBUCION	AUXILIAR DE REPARTO	03/05/21
97	48574112	DISTRIBUCION	AUXILIAR DE REPARTO	08/02/19
98	74438709	DISTRIBUCION	AUXILIAR DE REPARTO	01/02/21
99	70838541	DISTRIBUCION	AUXILIAR DE REPARTO	22/09/21
100	70459001	DISTRIBUCION	AUXILIAR DE REPARTO	13/03/19
101	72612342	DISTRIBUCION	AUXILIAR DE REPARTO	11/08/21
102	00794502	DISTRIBUCION	AUXILIAR DE REPARTO	01/02/21
103	43387748	DISTRIBUCION	AUXILIAR DE REPARTO	02/08/21
104	43973951	DISTRIBUCION	AUXILIAR DE REPARTO	08/05/19
105	42166714	DISTRIBUCION	AUXILIAR DE REPARTO	01/02/21
106	75175509	DISTRIBUCION	AUXILIAR DE REPARTO	08/05/19
107	70845175	DISTRIBUCION	AUXILIAR DE REPARTO	11/08/21
108	02448881	DISTRIBUCION	AUXILIAR DE REPARTO	13/05/21
109	76844921	DISTRIBUCION	AUXILIAR DE REPARTO	01/09/18
110	76850111	DISTRIBUCION	AUXILIAR DE REPARTO	01/04/20
111	76380379	DISTRIBUCION	AUXILIAR DE REPARTO	01/10/21
112	00431566	DISTRIBUCION	AUXILIAR DE REPARTO	01/07/21
113	00662652	DISTRIBUCION	AUXILIAR DE REPARTO	18/02/19
114	46352457	DISTRIBUCION	AUXILIAR DE REPARTO	04/01/19
115	62905254	DISTRIBUCION	AUXILIAR DE REPARTO	08/03/21





ADARGAR - TACNA S.R.L.

RUC N°: 20001313597

DIRECCIÓN: AV. INDUSTRIAL MZA. E LOTE. 09 - TACNA

Nº	DNI	ÁREA	CARGO	FECHA DE INGRESO
116	75050463	DISTRIBUCION	AUXILIAR DE REPARTO	01/04/20
117	46922716	DISTRIBUCION	AUXILIAR DE REPARTO	09/03/21
118	72917983	DISTRIBUCION	AUXILIAR DE REPARTO	20/11/21
119	76619163	DISTRIBUCION	AUXILIAR DE REPARTO	21/09/21
120	70500013	DISTRIBUCION	AUXILIAR DE REPARTO	11/08/21
121	04743020	ALMACEN	JEFE DE ALMACEN	03/04/17
122	71795654	ALMACEN	SUPERVISOR DE ALMACEN	01/08/21
123	00492517	ALMACEN	CONTROLADOR	12/05/17
124	41094723	ALMACEN	AYUDANTE DE ALMACEN	02/11/20
125	74899984	ALMACEN	AYUDANTE DE PICKING	01/10/20
126	73097821	ALMACEN	CONTROLADOR	02/08/21
127	42418722	ALMACEN	OPERADOR DE MONTACARGA	01/04/20
128	71771371	ALMACEN	AYUDANTE DE ALMACEN	02/08/21
129	71771370	ALMACEN	AYUDANTE DE PICKING	15/08/20
130	47926064	ALMACEN	AYUDANTE DE PICKING	01/10/21
131	74899980	ALMACEN	OPERADOR DE MONTACARGA	01/10/20



Población extraída de la Relación del Personal de Adargar - Tacna S.R.L.

N°	DNI	Área	Cargo	Fecha de ingreso
1	04744860	ADMIN.	GERENTE COMERCIAL	01/01/21
2	04430124	ADMIN.	ADMINISTRADOR	27/07/16
3	73495551	ADMIN.	ASISTENTE CONT. ADMIN.	01/09/18
4	48040277	ADMIN.	ASISTENTE CONTABLE	25/03/20
5	46138561	VENTAS	SUPERVISOR DE VENTAS - AT	01/11/21
6	00486074	VENTAS	SUPERVISOR DE VENTAS - AT	07/10/21
7	44989171	VENTAS	SUPERVISOR DE VENTAS - AT	11/10/19
8	45865784	VENTAS	GESTOR DE VENTA	03/12/20
9	47515764	VENTAS	GESTOR DE VENTA	02/09/19
10	45195611	VENTAS	GESTOR DE VENTA	25/05/21
11	43443706	VENTAS	GESTOR DE VENTA	01/08/20
12	71003583	VENTAS	GESTOR DE VENTA	01/06/21
13	40759335	VENTAS	GESTOR DE VENTA	01/07/19
14	46874965	VENTAS	GESTOR DE VENTA	10/03/21
15	71319737	VENTAS	GESTOR DE VENTA	03/01/19
16	46212712	VENTAS	GESTOR DE VENTA	02/11/21
17	47186469	VENTAS	PALANCA DE VENDEDOR	02/11/21
18	45461097	VENTAS	GESTOR DE VENTA	07/09/19
19	70258640	VENTAS	PALANCA DE VENDEDOR	20/10/21
20	47788780	VENTAS	GESTOR DE VENTA	07/12/20
21	47876718	VENTAS	GESTOR DE VENTA	01/09/21
22	105602624	VENTAS	GESTOR DE VENTA	01/09/19
23	42332536	VENTAS	GESTOR DE VENTA - PLAYA	02/11/21
24	42540316	VENTAS	GESTOR DE VENTA	08/07/18
25	46782515	VENTAS	GESTOR DE VENTA	11/07/16
26	71247966	VENTAS	GESTOR DE VENTA	11/09/20
27	44304769	VENTAS	GESTOR DE VENTA	04/02/19
28	09924150	VENTAS	GESTOR DE VENTA	04/03/19
29	00435225	VENTAS	AUTOVENDEDORES	02/02/21
30	01310036	VENTAS	AUTOVENDEDORES	06/05/21
31	80339158	VENTAS	AUTOVENDEDORES	01/06/21
32	41039065	VENTAS	AUTOVENDEDORES	17/04/18
33	42835908	VENTAS	AUTOVENDEDORES	09/01/19

Anexo 3: Cuestionarios

Cuestionario 1: Gestión de Cuentas por cobrar

Título de tesis: Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la solvencia financiera de la empresa Adargar - Tacna S.R.L. en la ciudad de Tacna, año 2021.

Presentamos el siguiente cuestionario con la finalidad de obtener el conocimiento que se tiene sobre la gestión de cuentas por cobrar en la empresa ADARGAR - TACNA S.R.L. en la ciudad de Tacna, año 2021. El encuestado debe seleccionar la respuesta adecuada, calificando su grado de acuerdo o desacuerdo teniendo en cuenta la siguiente escala:

- | | |
|--------------------------------|-----|
| Muy en desacuerdo | (1) |
| En desacuerdo | (2) |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | (3) |
| De acuerdo | (4) |
| Muy de acuerdo | (5) |

	1	2	3	4	5
Dimensión: Créditos					
1) Considera usted que las políticas de crédito son importantes para una buena gestión de cuentas por cobrar.					

2) Cree usted que las condiciones exigidas para otorgar créditos están de acuerdo a la realidad de la empresa y sus clientes.					
3) El análisis de las solicitudes de crédito se efectúa siguiendo criterios adecuados.					
4) La administración de los créditos optimiza en la gestión de las cuentas por cobrar.					
Dimensión: Cobranzas					
5) Considera usted que las políticas de cobranza son importantes para una buena gestión de cuentas por cobrar.					
	1	2	3	4	5
6) Cree usted que la supervisión a los cobradores brinda seguridad razonable a las cobranzas que se realizan.					
7) La supervisión a las labores de tesorería garantiza la exactitud de los ingresos de efectivo y equivalentes de efectivo.					
8) La administración de las cobranzas optimiza la gestión de las cuentas por cobrar.					
Dimensión: Administración de Riesgos crediticios					
9) La empresa busca detectar riesgos crediticios en forma anticipada.					
10) La verificación de la capacidad de pago del cliente que solicita crédito es fundamental para asegurar la cobranza.					
11) La verificación de la voluntad de pago del cliente que solicita crédito es fundamental para asegurar la cobranza.					

12) La administración de riesgos crediticios es importante para una buena gestión de las cuentas por cobrar.					
--	--	--	--	--	--

Cuestionario 2: Solvencia financiera

Título de tesis: Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la solvencia financiera de la empresa Adargar - Tacna S.R.L. en la ciudad de Tacna, año 2021.

Presentamos el siguiente cuestionario con la finalidad de obtener el conocimiento que se tiene sobre la solvencia financiera en la empresa ADARGAR - TACNA S.R.L. en la ciudad de Tacna, año 2021. El encuestado debe seleccionar la respuesta adecuada, calificando su grado de acuerdo o desacuerdo teniendo en cuenta la siguiente escala:

- | | |
|--------------------------------|-----|
| Muy en desacuerdo | (1) |
| En desacuerdo | (2) |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | (3) |
| De acuerdo | (4) |
| Muy de acuerdo | (5) |

	1	2	3	4	5
Dimensión: Activo total					
1) Las políticas de créditos y cobranzas dan una seguridad razonable a la recuperación de las cuentas pendientes de cobro.					

2) Las políticas de créditos y cobranzas aseguran el control de las cuentas por cobrar.					
3) Las políticas de aprobación de créditos consideran el inventario de mercaderías en almacén.					
4) La recuperación de créditos coadyuva a la adquisición de activos fijos.					
5) La administración de riesgos crediticios favorece la protección del activo total.					
6) La supervisión de los ingresos a tesorería favorece en alto grado al índice de solvencia financiera.					
Dimensión: Pasivo total	1	2	3	4	5
7) Las políticas de crédito influyen en mantener un activo total mayor a las deudas a corto plazo.					
8) Las políticas de cobranza influyen en que el activo total sea mayor a las deudas a largo plazo.					
9) La aplicación de políticas de créditos y cobranzas ayudan a mantener un activo total superior al pasivo total.					
10) La administración de riesgos crediticios favorece la solvencia financiera.					

Anexo 5: Confiabilidad de instrumentos

Para determinar la confiabilidad de los instrumentos aplicados se utilizó el coeficiente de Alpha de Cronbach, cuya valoración fluctúa entre 0 y 1.

ESCALA DE ALPHA DE CRONBACH

Escala	Significado
-1 a 0	No es confiable
0,01 - 0,49	Baja confiabilidad
0,50 - 0,69	Moderada confiabilidad
0,70 - 0,89	Fuerte confiabilidad
0,90 - 1,00	Alta confiabilidad

Confiabilidad de cuestionario 1: Gestión de cuentas por cobrar

Aplicación de coeficiente de Alpha de Chronbach

Utilizando el coeficiente de Alpha de Cronbach, cuyo reporte del software SPSS 23 es el siguiente:

Alpha de Cronbach: Gestión de cuentas por cobrar

Alfa de Cronbach	N de elementos
,870	12

El coeficiente obtenido tiene el valor de 0,870 lo que significa que el instrumento aplicado a la variable “Gestión de cuentas por cobrar” es de alta confiabilidad.

Confiabilidad de cuestionario 2: Solvencia financiera

Aplicación de coeficiente de Alpha de Chronbach

Utilizando el coeficiente de Alpha de Cronbach, cuyo reporte del software SPSS 23 es el siguiente:

Alpha de Cronbach: Solvencia financiera

Alfa de Cronbach	N de elementos
,892	10

El coeficiente obtenido tiene el valor de 0,8920 lo que significa que el instrumento aplicado a la variable "Solvencia financiera" es de alta confiabilidad.

Anexo 6

Propuesta de Plan de Control de Cuentas por Cobrar

1. Introducción de la Propuesta

En la actualidad, las organizaciones se desenvuelven bajo un clima de incertidumbre, de grandes cambios económicos, sociales y políticos que afectan sus actividades administrativas y operativas, lo cual ha motivado a las empresas a recurrir a estrategias y herramientas que le permitan adaptarse a una nueva realidad, para de esta forma mantener su estado competitivo en el mercado. Se reconoce la importancia que tiene para la organización su capacidad de adaptación al medio ambiente externo. Entre los diferentes riesgos a los que se enfrenta en la actualidad el sector privado de la distribución de bebidas gaseosas se encuentra, la gestión de cuentas por cobrar, debido a una ineficiente estructura y un marco regulatorio que limita la gestión empresarial. La propuesta busca solucionar el problema que está presentando la empresa ADARGAR - TACNA S.R.L. en su departamento de cuentas por cobrar, debido a que los procedimientos a realizar por una auditoría al departamento de créditos, indicará que no existen procedimientos y políticas del departamento, tales como:

- Enviar un aviso de vencimiento de la factura al cliente.
- El cliente que demore en cancelar sus facturas vencidas teniendo a más de 180 días vencido se les enviará un pre jurídico.

- Si el cliente supera los 360 días se iniciará una demanda judicial.

Al no cumplirse estos procedimientos se otorgarán créditos a clientes con facturas vencidas que incrementan la deuda para la empresa y dificultan aún más que pueden solventar su morosidad.

2. Objetivo general de la propuesta

Proponer la aplicación de una estrategia diseñada de manera personalizada al entorno interno de la empresa ADARGAR - TACNA S.R.L., para garantizar la implementación de las herramientas de control interno aplicables a las cuentas por cobrar, la cual pueda ser gestionada por el área de contabilidad.

3. Actividades a realizar

Se propone efectuar las siguientes actividades:

3.1. Actividades de Comunicación

Las estrategias de comunicación interna están dirigidas al personal del departamento de cuentas por cobrar buscando fomentar proceso de comunicación asertiva que permitan la optimización de los recursos y el encadenamiento productivo de las organizaciones. Al mismo tiempo dar a

conocer o realizar recordatorios de las normas y procedimientos establecidas en los manuales de la empresa orientados a este departamento en particular. Entre los canales que se utilizarán en la planificación de estrategias de comunicación internas se encuentran:

- **Uso del Intranet.** Por medio de los cuales se informará a los trabajadores diariamente de los procedimientos internos del departamento.
- **Reuniones aleatorias con la gerencia.** Por medio de estas reuniones con duración de 15 minutos, con la gerencia del departamento, los trabajadores podrán exponer las debilidades o dudas encontradas en los procedimientos internos. Se aclararán los mismos y se tomará nota de los procedimientos que puedan estar obsoletos.
- **Creación de un grupo de WhatsApp institucional.** donde los trabajadores señalen los problemas diarios encontrados y puedan ser orientados de acuerdo con los procedimientos establecidos, ya sea por el jefe del departamento o de otro trabajador con experiencia en el área.

3.2. Establecer un procedimiento para la gestión de cobranza.

Para la elaboración de un procedimiento de cobranzas deben considerarse factores determinantes, tales como:

- Las condiciones de ventas a crédito.

- La gestión de cobranza.
- Los plazos de cobro.
- Las condiciones de pago.

Además de seguir una serie de pasos que hay que observar en detalle para asegurar la efectividad del control interno de las cuentas por cobrar, tales como:

- Clasificar periódicamente las cuentas, de acuerdo con su antigüedad por fecha de emisión de la factura.
- Verificar con frecuencia los saldos de los libros auxiliares, con la cuenta de control de estos en el libro Mayor General.
- Investigar ampliamente las cuentas declaradas incobrables y considerar la posibilidad de su cobro en el futuro, que sólo personas suficientemente autorizadas puedan dar por incobrable las cuentas, o emitir notas de créditos, debidamente numeradas. Se considerarán incobrables si la factura tiene un tiempo de vencimiento mayor de un (1) año o el cliente cesó su actividad comercial.
- Preparar estados de cuentas mensuales de los clientes y solicitar de ellos su conformidad. Estos estados deben ser elaborados por una persona que no tenga acceso al control de los ingresos, ni a los

créditos, todo despacho debe estar emparado por una factura y contabilizarse de inmediato, para realizar su efectivo y posterior cobro.

- Realizar conciliaciones bancarias diarias para verificar los pagos realizados por transferencias bancarias y notificar al cliente si se observa alguna irregularidad con ellas.
- Realizar informes señales del estatus de los clientes al departamento de ventas y de administración. Estos informes se realizarán por los analistas del departamento involucrados, de forma mensual y se entregará a la gerencia para la toma de decisión sobre el caso.

3.3. Realizar acciones de auditoría interna de control de la cartera crediticia.

Se debe asignar un auditor interno para que cada mes realice una auditoría a la cartera crediticia, con las siguientes acciones:

- Integrar los saldos de los créditos, de acuerdo con su antigüedad o categoría.
- Confirmar con los clientes los saldos de capital e intereses pendientes de cancelar a determinada fecha.
- Verificar que se realice la evaluación mensual de la cartera crediticia, con base a las disposiciones emitidas por los procedimientos de la empresa.

- Comprobar que la empresa en estudio cuente con un departamento de cobros o una sección de administración de préstamos para la recuperación de la cartera morosa vencida y en cobro administrativo para su coordinación con el departamento jurídico para la recuperación de los préstamos en cobro judicial.
- Constatar que la institución practique la distribución oportuna de los avisos de cobro y la comunicación a los diferentes niveles de la entidad, sobre los clientes que presenten mora en sus pagos.