



**Autónoma**  
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN Y  
COMUNICACIONES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**TESIS**

GESTIÓN DE COBRANZAS Y EL CAPITAL DE TRABAJO EN UNA COMPAÑÍA  
COMERCIALIZADORA DE VILLA EL SALVADOR 2022

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
CONTADOR PÚBLICO**

**AUTORA**

LIZBETH GIANINA ARAUCANO PORTUGAL  
ORCID: 0009-0002-9536-0705

**ASESOR**

MAG. DAVID DE LA CRUZ MONTOYA  
ORCID: 0000-0003-0184-8727

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

CONTABILIDAD Y GESTIÓN EMPRESARIAL

**LIMA, PERÚ, NOVIEMBRE DE 2023**



**CC BY-ND**

<https://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/>

*Esta licencia permite la redistribución, comercial y no comercial, siempre y cuando la obra no se modifique y se transmita en su totalidad, reconociendo su autoría.*

## Referencia bibliográfica

Ventura Apaza, C. (2023). *Gestión de cobranzas y el capital de trabajo en una compañía comercializadora de Villa El Salvador 2022* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.

## HOJA DE METADATOS

Datos del autor	
Nombres y apellidos	Lizbeth Gianina Araucano Portugal
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	70761054
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0009-0002-9536-0705">https://orcid.org/0009-0002-9536-0705</a>
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	David De La Cruz Montoya
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	16438146
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0003-0184-8727">https://orcid.org/0000-0003-0184-8727</a>
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Lorenzo Martir Zavaleta Orbegoso
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	17959732
Secretario del jurado	
Nombres y apellidos	Mercedes Evangelina Lopez Almeida
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	08356616
Vocal del jurado	
Nombres y apellidos	David De La Cruz Montoya
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	16438146
Datos de la investigación	
Título de la investigación	Gestión de cobranzas y el capital de trabajo en una compañía comercializadora de Villa El Salvador 2022
Línea de investigación Institucional	Ciencia, Tecnología e Innovación
Línea de investigación del Programa	Contabilidad y gestión empresarial
URL de disciplinas OCDE	<a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04</a>

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN Y COMUNICACIONES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**  
**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la ciudad de Lima, el jurado de sustentación de tesis conformado por: el MG. LORENZO MARTIR ZAVALA ORBEGOSO como presidente, la MG. MERCEDES EVANGELINA LOPEZ ALMEIDA como secretario y el MG. DAVID DE LA CRUZ MONTOYA como vocal, reunidos en acto público para dictaminar la tesis titulada:

**GESTIÓN DE COBRANZAS Y EL CAPITAL DE TRABAJO EN UNA  
COMPAÑÍA COMERCIALIZADORA DE VILLA EL SALVADOR 2022**

Presentado por el bachiller:

**LIZBETH GIANINA ARAUCANO PORTUGAL**

Para obtener el **Título Profesional de Contador Público**; luego de escuchar la sustentación de la misma y resueltas las preguntas del jurado se procedió a la calificación individual, obteniendo el dictamen de **Aprobado-Bueno** con una calificación de **Catorce (14)**.

En fe de lo cual firman los miembros del jurado, el 21 de noviembre del 2023.



**PRESIDENTE**  
MG. LORENZO MARTIR  
ZAVALA ORBEGOSO



**SECRETARIO**  
MG. MERCEDES  
EVANGELINA LOPEZ  
ALMEIDA



**VOCAL**  
MG. DAVID DE LA CRUZ  
MONTOYA

## **ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD**

Yo DAVID DE LA CRUZ MONTOYA docente de la Facultad de Ciencias de Gestión y Comunicaciones de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Autónoma del Perú, en mi condición de asesor de la tesis titulada:

### **GESTION DE COBRANZAS Y EL CAPITAL DE TRABAJO EN UNA COMPAÑÍA COMERCIALIZADORA DE VILLA EL SALVADOR 2022**

De la bachiller LIZBETH GIANINA ARAUCANO PORTUGAL, certifico que la tesis tiene un índice de similitud de 18% verificable en el reporte de similitud del software Turnitin que se adjunta.

El suscrito revisó y analizó dicho reporte a lo que concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Autónoma del Perú.

Lima, 13 de Diciembre de 2023



---

DAVID DE LA CRUZ MONTOYA  
DNI: 16438146

## **DEDICATORIA**

Quiero dedicar este trabajo de forma especial a Dios por guiarme siempre, a mi madre y a mi familia, quienes desde donde estén me brindan su apoyo incondicional, y a mis amigos por todo el apoyo que me han dado.

### **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a todas las personas que brindaron su apoyo durante la realización de este estudio, así como a su disposición siempre colaborativa en todo momento.

También quiero expresar mi agradecimiento al Mg. David De la Cruz por su ayuda en la finalización de este trabajo, y a todas las personas que fueron esenciales en su desarrollo, ya que de alguna manera me motivaron para no desviarme de mi objetivo de convertirme en un profesional exitoso en mi carrera universitaria soñada.



## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	<b>3</b>
<b>LISTA DE TABLAS</b> .....	<b>5</b>
<b>LISTA DE FIGURAS</b> .....	<b>6</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>7</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>9</b>
<b>CAPÍTULO II: METODOLOGÍA</b> .....	<b>22</b>
2.1. Tipo y diseño de investigación .....	23
2.2. Población, muestra y muestreo .....	23
2.3. Variables y operacionalización .....	24
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	27
2.5. Procedimientos .....	31
2.6. Análisis de datos .....	31
2.7. Aspectos éticos .....	31
<b>CAPÍTULO III: RESULTADOS</b> .....	<b>32</b>
<b>CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN</b> .....	<b>47</b>
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES</b> .....	<b>51</b>
<b>CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES</b> .....	<b>54</b>
<b>REFERENCIAS</b>	
<b>ANEXOS</b>	

**LISTA DE TABLAS**

Tabla 1	Población de estudio
Tabla 2	V1. Gestión de cobranza
Tabla 3	V2. Capital de Trabajo
Tabla 4	Ficha técnica de los instrumentos
Tabla 5	Baremos para la variable 1 y sus dimensiones
Tabla 6	Baremos para la variable 2 y sus dimensiones
Tabla 7	Validación del instrumento
Tabla 8	Coeficiente de confiabilidad
Tabla 9	V1. Gestión De Cobranza (Agrupada)
Tabla 10	V2. Capital de trabajo (Agrupada)
Tabla 11	D1 Políticas de Créditos (Agrupada)
Tabla 12	D2 Políticas de cobranza (Agrupada)
Tabla 13	D3 Procedimientos de cobranza (Agrupada)
Tabla 14	D4 Activo corriente (Agrupada)
Tabla 15	D5 Pasivo corriente (Agrupada)
Tabla 16	D6 Liquidez (Agrupada)
Tabla 17	Estadísticos de los indicadores V1
Tabla 18	Estadísticos indicadores V2
Tabla 19	Prueba de normalidad
Tabla 20	Correlación de variables
Tabla 21	Correlación de la hipótesis 1
Tabla 22	Correlación Gestión de cobranza – Pasivo corriente
Tabla 23	Correlación Gestión de Cobranza - Liquidez

**LISTA DE FIGURAS**

Figura 1	Diseño correlacional
Figura 2	Escala de respuestas
Figura 3	Nivel de confiabilidad
Figura 4	V1. Gestión De Cobranza (Agrupada)
Figura 5	V2. Capital de trabajo (Agrupada)
Figura 6	D1 Políticas de Créditos (Agrupada)
Figura 7	D2 Políticas de cobranza (Agrupada)
Figura 8	D3 Procedimientos de cobranza (Agrupada)
Figura 9	D4 Activo corriente (Agrupada)
Figura 10	D5 Pasivo corriente (Agrupada)
Figura 11	D6 Liquidez (Agrupada)
Figura 12	Niveles de correlación

# GESTIÓN DE COBRANZAS Y EL CAPITAL DE TRABAJO EN UNA COMPAÑÍA COMERCIALIZADORA DE VILLA EL SALVADOR 2022

LIZBETH GIANINA ARAUCANO PORTUGAL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

## RESUMEN

El presente estudio sobre la gestión de cobranzas, presentó como realidad problemática que la empresa tiene deficiencias en la gestión de cobranzas debido a que no ha adoptado políticas de crédito y cobranzas claras que aseguren un buen retorno de los recursos de la compañía, ya que se otorga créditos sin una evaluación adecuada a sus clientes lo que trae consigo que no pueda efectuarse las cobranzas, por ello el problema fue ¿De qué manera se relaciona la Gestión de cobranza con el Capital de trabajo de una Compañía Comercializadora de Villa El Salvador? Teniendo como hipótesis que la Gestión de Cobranzas se relaciona con el Capital de trabajo de manera significativa en una Compañía Comercializadora de Villa El Salvador. La población bajo estudio fue de 20 trabajadores administrativos de la organización, seleccionándose a todos ellos como muestra a las que se les aplicó una batería de 18 preguntas distribuidos en 2 cuestionarios con respuestas politómicas de la escala de Likert. Entre los resultados que se obtuvieron está el hecho de con una significancia menor a 0.05 se aceptó la hipótesis de investigación en la que se afirma que la Gestión de Cobranzas está relacionada con el Capital de trabajo de manera significativa en una Compañía Comercializadora de Villa El Salvador obteniéndose un índice de correlación de 0.853 la cual según la escala de De la Cruz-Montoya (2022) presenta una correlación “directa y muy fuerte”

**Palabras clave:** gestión de cobranzas, políticas de créditos y cobranzas, morosidad

**COLLECTIONS MANAGEMENT AND WORKING CAPITAL IN A TRADING  
COMPANY IN VILLA EL SALVADOR 2022**

**LIZBETH GIANINA ARAUCANO PORTUGAL**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ**

**ABSTRACT**

The present study on the management of collections, presents as a problematic reality is that the company has deficiencies in the management of collections because it has not adopted clear credit and collections policies that ensure a good return of the company's resources, since credits are granted without an adequate evaluation of its customers which brings with it that collections cannot be made, so our problem is: How is the management of collections related to the working capital of a trading company of Villa El Salvador? The hypothesis is that Collections Management is significantly related to Working Capital in a Marketing Company in Villa El Salvador. The population under study was 20 administrative workers of the organization, selecting all of them as a sample to which a battery of 18 questions distributed in 2 questionnaires with polytomous answers of the Likert scale was applied. Among the results obtained for a significance of less than 0.05, the research hypothesis was accepted in which it is stated that the Collections Management is significantly related to the Working Capital in a Marketing Company of Villa El Salvador, obtaining a correlation index of 0.853, which according to the De la Cruz-Montoya scale (2022) presents a "direct and very strong" correlation.

**Keywords:** collections management, credit and collections policies, arrears

**CAPÍTULO I**  
**INTRODUCCIÓN**

El tema de estudio versa sobre las cuentas de cobranza y el capital de trabajo en una compañía comercializadora en Villa El Salvador, el estudio se estructuró teniendo en cuenta lo siguiente: el primer capítulo abordó la problemática real en el manejo de las cobranzas, la justificación y la importancia del estudio, los objetivos del trabajo, así como las limitaciones encontradas durante su desarrollo.

Asimismo, se ha centrado en el aspecto teórico, comenzando con los antecedentes a nivel nacional, es decir, examinando los enfoques contables y tributarios aplicados en diversas compañías del país. Se han utilizado como referencia las tesis de diferentes investigadores que expresan diversos puntos de vista. Además, se analizan las tesis de diferentes países sobre las cobranzas, con el objetivo de determinar una buena gestión de las mismas y su relación con la aplicación en nuestro país. También se aborda teóricamente aspectos relacionados con la gestión.

El segundo capítulo corresponde a la metodología, donde se describieron los tipos y el diseño del trabajo, la muestra relacionada con el trabajo y el uso de hipótesis. Se emplearon técnicas e instrumentos, incluyendo cuestionarios, para obtener información sobre la aplicación en la compañía.

El capítulo tercero se relacionó con la información recopilada en el trabajo, lo cual ha generado discusiones sobre las observaciones identificadas. Estas discusiones han llevado a conclusiones y, luego, se presentan las recomendaciones para que la compañía pueda mejorar su gestión de cobro.

El cuarto, quinto y capítulo sexto trataron de las discusiones, conclusiones y recomendaciones derivadas de las observaciones identificadas en el tratamiento de la información recolectada. También se proporcionaron las sugerencias correspondientes para evitar cometer los mismos errores que están dificultando la situación tributaria y financiera de la compañía. Finalmente, se adjuntan anexos,

cuadros, referencias y bibliografías que han sido utilizados para llevar a cabo esta investigación.

Como realidad problemática, se puede mencionar que diversas compañías presentan problemas de gestión de sus cobros tal es el caso de la compañía comercial Marcimex de Ecuador quien, como muchas empresas de ese país, tiene dificultades en recuperar su cartera de clientes, la misma que presenta visos de morosidad, por lo que requiere agilizar las cobranzas:

Para recuperar la cartera de cobranza vencida y procurar que las cuentas por cobrar no sobrepasen la fecha tope, pues si bien es cierto que otorgar créditos permite incrementar la rentabilidad de la empresa, también es cierto, que si éstos no son cancelados en el tiempo establecido, se deben crear estrategias de cobranzas, manejar indicadores y reportes, para recuperar valores adeudados, entre otros aspectos. (Villena-López y Guerrero-Velástegui, 2021, p. 7)

Como se advierte es necesario realizar una adecuada evaluación de los clientes que gozan de créditos para no tener dificultades posteriormente con los cobros, en la que se debe establecer estrategias para recuperar dichos créditos, analizando y evaluando los indicadores de morosidad.

Al analizarse la problemática de las cobranzas en la Cooperativa Innovación Andina se señala que esta institución al registrar y controlar sus “actividades llevadas a cabo durante el proceso de recuperación de una deuda, en general de manera manual, lo cual genera en muchos casos pérdida de información, desactualización del estado de la cartera y retraso en la realización de actividades” (Velastegui y Sánchez, 2017, p. 1).

En la institución Cafae APN de la Perla – Callao, se presentan también algunas



deficiencias en su gestión de cobranzas y es debido a que “no hay políticas crediticias lo cual genera esas demoras. No existen políticas de crédito y cobranza, para que el control sea más efectivo y no exista empresas que acarrean deudas, ya que a la larga pueden ser incobrables” (Cubas, 2019, p. 18). Como se aprecia las políticas de crédito y de cobro son necesarias para una adecuada gestión de las cobranzas, puesto que definen la forma en que debe realizarse los cobros de aquellos clientes que entran morosidad. Por otro lado, la falta de organización, “respecto a las condiciones para otorgar créditos a los clientes, genera confusión en la gestión de cobranzas. Se hace necesario e importante aplicar el indicador financiero de liquidez al momento de evaluar la gestión de un periodo” (Díaz y Flores, 2019, p. 57).

La empresa bajo estudio presenta deficiencias en la gestión de cobranzas debido a que no tiene políticas de crédito y cobranzas que aseguren un buen retorno de los recursos de la compañía, ya que se otorga créditos sin una evaluación adecuada a sus clientes lo que trae consigo que no pueda efectuarse las cobranzas, lo que genera que se deteriore la situación económica y financiera de la misma de la misma, se incrementan las cuentas de cobranza dudosa y consecuentemente la morosidad. Por ello se formula el problema general de la siguiente forma: ¿De qué manera se relaciona la Gestión de cobranza con el Capital de trabajo de una Compañía Comercializadora de Villa El Salvador, teniendo como problemas específicos:

- ¿Cómo se relaciona la Gestión de Cobranzas con los Activos corrientes en una Compañía Comercializadora de Villa El Salvador?
- ¿Existe relación entre la Gestión de Cobranzas y el Pasivo Corriente en una Compañía Comercializadora de Villa El Salvador?

- ¿De qué manera se relaciona la Gestión de cobranza con la Liquidez en una Compañía Comercializadora de Villa El Salvador?

Este trabajo se justifica de manera teórica ya que en este aspecto se analizan las bases teóricas que corresponden a las variables estudiadas y serán objeto de contraste con la realidad económica de la compañía. En la justificación práctica, el presente estudio permite presentar recomendaciones que pueden traducirse en mejoras sustantivas y prácticas de aquellos aspectos deficientes que se encuentren y detecten en la compañía, tales como mejoras en las políticas de créditos, políticas de cobranzas, estableciendo aquellas estrategias que tiendan a recuperar la cartera pesada y además pueda recuperar o mejorar su liquidez. En cuanto a la justificación metodológica, este trabajo deviene en justificado debido a que se aplicarán métodos específicos para la unidad de estudio, diseñando cuestionarios de medida para cada variable, los que son sometidos a juicio de expertos quienes determinarán la validez de los mismos y son sometidos a la prueba Alpha de Cronbach para determinar la confiabilidad de los instrumentos, los cuales pueden ser aplicados a otros trabajos de investigación que presente similares características.

Este estudio presenta como objetivo principal: determinar la relación entre la Gestión de cobranza y el Capital de trabajo en una Compañía Comercializadora de Villa El Salvador. Siendo sus objetivos específicos:

- Determinar la relación entre la Gestión de cobranza y el Activo Corriente en una Compañía Comercializadora de Villa El Salvador
- Establecer la relación entre la Gestión de cobranza y el Pasivo Corriente en una Compañía Comercializadora de Villa El Salvador
- Determinar la relación entre la Gestión de cobranza y la Liquidez en una Compañía Comercializadora de Villa El Salvador.

Entre las limitaciones encontradas se puede mencionar la poca colaboración de los servidores de la institución, incluso de los directivos mismos, quienes se muestran reticentes a brindar información catalogada por ellos como confidencial, lo cual se puede superar dándoles una adecuada explicación sobre nuestro trabajo el cual consiste en objetivos meramente académicos.

Como antecedentes de estudio, se puede señalar a Velastegui y Sánchez (2017) quienes analizaron la problemática de las cobranzas en la institución bajo estudio, el objeto del trabajo es mejorar la recaudación de la deuda de la CAC. Innovación Andina. En este trabajo se llegó a desarrollar un análisis de una base de datos con la cual se concluyó que se está:

Logrando gestionar de forma más eficiente los recursos para atacar cada uno de los casos de la mejor manera posible y brindar soporte a las actividades llevadas a cabo a lo largo del proceso alcanzado un control sobre cada uno de los clientes deudores. Esto permitirá respaldar las decisiones tomadas durante el proceso para obtener el resultado esperado que es la recuperación de la deuda. (párr. 3)

Se observa que una base adecuada de datos permite contar con información actualizada que permite analizar la evolución de los créditos morosos y tomar las decisiones más acertadas al respecto entre las que se debe establecer estrategias de recuperación de la cartera.

En el Callao, Cubas (2019) realizó un trabajo sobre la gestión de cobros en el Cafae APN cuyo fin fue determinar la relación entre la gestión de cobros y la liquidez de la entidad, la investigación fue descriptiva, comparativa tomando como población a los EE. FF: de los años 2018 y 2019. En este trabajo “se encontró que tarda mucho

en cobrar a sus clientes. Se concluye que a medida que se mejore la gestión de cobranza entonces se mejora la liquidez de la empresa” (pp. 75 – 76).

Se advierte que la institución se demora en realizar las cobranzas a sus clientes, ya que en el 2019 se tardó mucho más en rotar sus cuentas de cobranza, por lo que se debe ejercer mayor presión en la cobranza y supervisar más seguido la labor que realizan los cobradores.

Agüero et al. (2021) en su trabajo sobre la gestión del capital de trabajo, en un análisis de tipo cuantitativo, con una data histórica de 129 compañías de diferentes sectores de la economía, utilizando herramientas estadísticas paramétricas y no paramétricas, que evalúe los niveles de capital de trabajo, la estacionalidad de las ventas y el índice CT/V. sostiene que “una buena administración de los componentes de capital de trabajo, requiere políticas eficientes que permitirán tomar decisiones en el momento oportuno con el fin de mejorar el desarrollo de las actividades operativas, buscando aumentar la rentabilidad de las organizaciones” (p. 17).

En Ecuador, Villena-López y Guerrero-Velastegui (2021) realizaron un trabajo sobre la gestión de cobros en una compañía que comercializa electrodomésticos Marcimex, el estudio fue descriptivo, diseño de campo, con un cuestionario estructurado, bibliográfico y documental. Entre los resultados figuran el hecho de que las estrategias utilizadas no permitieron reducir la morosidad, y concluye que el problema crucial de la compañía: “se centra en la debilidad criterios para otorgar créditos a sus clientes, dado que las acciones emprendidas empíricamente no han sido eficientes para resolver el problema de morosidad y amplitud de la cartera de cobranza” (p. 19).

Con relación a las bases teóricas se empieza señalando las definiciones de la variable 1 gestión de cobranzas es definida como:

Un recurso económico que se encuentra dentro del activo corriente de una organización y que se ha de convertir en efectivo a corto plazo, en contabilidad se le conoce con el nombre de activo exigible, por cuanto la empresa a su vencimiento “exige” el pago de dicha cuenta. (Medina y Grados, 2022, p. 22)

Asimismo, se puede decir que la gestión de cobranzas “Es un proceso donde se administra y gestiona las ventas al crédito y para efectuar dicha gestión se debe aplicar una evaluación mensual a las políticas y procedimientos de cobranza para anticipar el nivel de morosidad de los clientes” (Cárdenas et al., 2020, p. 4).

La gestión de estas cuentas es muy importante debido a que son una representación de los “activos exigibles, derechos con los que cuenta para obtener beneficios por productos o servicios entregados. Así mismo son un factor crucial para mantener un flujo de efectivo sano para las operaciones de la empresa” (Castro, 2021, párr. 6).

Como se aprecia la gestión de las cuentas de cobranza están referidas a las prácticas y estrategias que una compañía emplea para administrar eficientemente el proceso de cobro de las ventas a crédito o de las cuentas pendientes por parte de los clientes. Implica una supervisión y control de las cuentas de cobranzas para cerciorarse que los pagos se realicen oportunamente y en forma, minimizando así los riesgos de incumplimiento y mejorando el flujo de dinero de la organización.

Algunos aspectos clave de esta gestión incluyen:

a) Políticas de crédito: Establecer políticas claras y sólidas para la concesión de crédito a los clientes, determinando los límites de crédito, los plazos de pago y los criterios de evaluación de riesgo crediticio. Esto ayuda a asegurar que los clientes tengan capacidad de pago y reducir el riesgo de cuentas incobrables.

b) Facturación precisa y oportuna: Emitir facturas de forma precisa y enviarlas a los clientes en el momento adecuado. Esto implica garantizar que los productos o servicios entregados se reflejen correctamente en la factura, incluyendo los detalles pertinentes como fechas, precios, descuentos y términos de pago.

c) Seguimiento de las cobranzas: Realizar un seguimiento activo de las cuentas, monitoreando los pagos recibidos y los saldos pendientes. Esto implica mantener una comunicación permanente con los clientes para hacerles recordar sus obligaciones de pago y resolver cualquier problema o disputa que pueda surgir.

d) Procesos de cobro efectivos: Señalar procesos claros y eficientes de cobranza, de cuentas vencidas. Incluye el envío de recordatorios de pago, llamadas telefónicas, negociación, aplicación de cargos por mora o la utilización de servicios de cobranza externos en casos extremos.

f) Análisis y seguimiento de indicadores: Realizar un análisis regular de los indicadores financieros relacionados con estas cuentas: el período promedio de cobranza, nivel de morosidad, el porcentaje de cuentas incobrables, entre otros. Estos indicadores coadyuvan a analizar la salud de la compañía y tomar medidas correctivas cuando sea necesario.

Una gestión efectiva resulta vital para sostener un flujo de dinero saludable y minimizar pérdidas por impagos. Una buena gestión contribuye a mejorar la liquidez de la entidad y a mantener una buena relación con el cliente, al tiempo que reduce el impacto de las cuentas incobrables en los EE. FF.

Una estrategia de cobranza "Es un conjunto de procedimientos debidamente planificados que consiste en ejecutar acciones con el objetivo de ejercer la cobranza de los créditos en forma oportuna y con el menor costo posible, con el fin de evitar la morosidad" (De la Cruz-Montoya, 2022, párr. 13). Como puede advertirse es

necesario adoptar estrategias que conduzcan a recuperar los recursos de la compañía en el menor tiempo y costo posible sin esperar a que los clientes caigan en morosidad, y sea difícil el retorno del dinero esperado.

Para la medición de estas cuentas puede realizarse a su costo por lo que se debe tener en consideración que “el valor expresado en la factura o documento de cobro equivalente. Cuando no se tenga certeza de poder recuperar una cuenta por cobrar, debe establecerse una cuenta que muestre el deterioro (provisión) que disminuya las respectivas cuentas por cobrar” (Stevens, 2019, p. 1).

#### Política de cobranza

Es un conjunto de directrices y procesos establecidos por una entidad para una gestión efectiva del proceso de cobranza. Definen las reglas y estrategias que la empresa seguirá para asegurar el pago oportuno de las facturas pendientes y minimizar el riesgo de cuentas incobrables.

Entre los elementos que se incluyen en una política de cobranza son:

**Condiciones de crédito:** Establecer las condiciones y términos y condiciones de crédito, los plazos, límites y las políticas de descuento por pronto pago. Esto proporciona una base clara para el proceso de cobro y ayuda a evitar malentendidos o disputas con los clientes.

**Procedimientos de facturación:** Establecer los procesos y estándares para la emisión precisa y oportuna de la facturación, con información necesaria y que se envíen a los clientes de manera adecuada.

**Recordatorios de pago:** Establecer la frecuencia y los métodos para enviar recordatorios de pago a los clientes, ya sea a través de correos electrónicos, llamadas telefónicas, cartas u otros medios de comunicación. Esto ayuda a mantener a los clientes informados sobre sus obligaciones y refuerza la importancia del pago puntual.

Procedimientos de seguimiento y gestión de cuentas vencidas: Establecer los pasos y las acciones a seguir cuando una cuenta se vuelve vencida, como la programación de llamadas de seguimiento, el envío de cartas de aviso, la negociación de acuerdos de pago o la derivación a una agencia de cobranza.

Resolución de conflictos: Definir cómo se abordarán las controversias o problemas relacionados con las facturas pendientes. Esto puede incluir la designación de un punto de contacto específico, el proceso de revisión de reclamaciones o la implementación de mecanismos para resolver las disputas de manera amigable y evitar retrasos en el proceso de cobro.

Acciones legales: Establecer las condiciones y los criterios para tomar acciones legales en caso de cuentas incobrables persistentes. Esto puede incluir la derivación a un abogado o a un servicio de cobranza especializado.

Las políticas de cobranza son fundamentales para establecer un marco claro y consistente en el proceso de cobro, garantizando que se sigan los procedimientos adecuados y se minimicen los riesgos de impago. Además, una política de cobranza efectiva ayuda a mantener relaciones sólidas con los clientes al establecer expectativas claras y comunicarse de manera transparente sobre los pagos pendientes.

Capital de trabajo: se lo define como “el diferencial de los activos circulantes menos los pasivos circulantes, y como tal, no es un ratio definido es lo que la empresa mantiene después de cancelar sus deudas, por lo que es el dinero disponible para seguir operando” (Medina y Grados, 2022, p. 33). También se le conoce como capital circulante, se refiere a los recursos financieros que una entidad utiliza para sus transacciones diarias y mantener su ciclo operativo en funcionamiento. Es el



diferencial entre los activos corrientes y los pasivos corrientes; es esencial para asegurar que una compañía pueda cubrir sus obligaciones inmediatas.

Por otro lado, permite financiar la compra de materiales y suministros, pagar salarios y gastos operativos, y mantener el flujo de dinero necesario para la continuidad del negocio. El capital de trabajo es crucial para la salud financiera de una organización. Si es insuficiente, la institución puede tener dificultades con sus obligaciones corrientes, lo que puede conllevar a problemas de liquidez, retrasos en pagos a proveedores o incluso la interrupción de la operatividad de la organización. Por el contrario, un exceso del mismo puede ser ineficiente, ya que los recursos se mantienen ociosos en lugar de invertirse en actividades más productivas.

Una gestión efectiva implica equilibrar los activos y pasivos circulantes, optimizando los niveles de inventario, las políticas de crédito y cobranza, y gestionando adecuadamente el flujo de efectivo. Los indicadores financieros como el ratio de liquidez, el ratio de endeudamiento a corto plazo y el ciclo de conversión de efectivo permiten evaluar la salud del capital de trabajo de una compañía.

Por ello, es el capital necesario para financiar las operaciones diarias de una empresa y garantizar su operatividad.

Garayoa (2013) sostiene que: “La liquidez es la capacidad de un instrumento financiero para convertirse en dinero efectivo con el menor coste posible” (p. 8). Van y Wachowicz (2010) afirman: “La capacidad de un bien para convertirse en efectivo sin una concesión significativa de precio” (p. 139).

Entre las definiciones conceptuales se tiene los siguientes términos:

Evaluación del cliente: Es una “Actividad realizada por la división de créditos con el propósito de determinar si procede la aprobación de créditos a un determinado

cliente, por lo que es necesario realizarlo por escrito estableciendo plazos y montos máximos para cliente en particular” (Medina y Grados, 2022, p. 32).

Gestión del capital de trabajo: “se entiende a la estrategia que tiene por objetivo una eficiente administración de los activos y pasivos corrientes, Siendo la relación entre la rentabilidad y riesgo la clave de la administración del capital de trabajo” (Terreno et al., 2020, p.16).

Capital corriente: Como definición se puede indicar que son los “recursos necesarios para llevar adelante las operaciones de la empresa, medido por la diferencia de activos y pasivos corrientes” (Terreno et al., 2020, p. 16).

Seguimiento de las cobranzas: Actividad que básicamente consiste en “establecer la situación en que se encuentra la cartera de los documentos por cobrar vencidos, llevando un registro de la gestión realizada para la cobranza dando cuenta de la actividad realizada y las respuestas obtenidas de los clientes” (Medina y Grados, 2022, p.33).

Morosidad: “Es el estado en que se encuentra una deuda vencida sin haberse efectuado el pago al que se estaba obligado a la fecha de vencimiento, o se hubiera efectuado un pago menor al que debía pagarse” (De la Cruz-Montoya, 2022, párr. 14).

**CAPÍTULO II**  
**METODOLOGÍA**

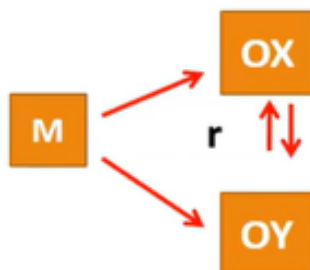
## 2.1. Tipo y diseño de investigación

Esta investigación se clasifica como descriptiva correlacional, ya que tiene como objetivo describir el comportamiento y la relación entre las variables analizadas. Utiliza un enfoque cuantitativo y sigue un diseño no experimental, siguiendo una secuencia lógica para probar las hipótesis. Además, no se realizaron manipulaciones en ninguna de las variables estudiadas.

El diseño se refiere al plan general establecido para llevar a cabo el estudio. Este marco guiará el proceso de recopilación e interpretación de datos y lograr los objetivos planteados. El presente trabajo se basa en un diseño correlacional, ya que busca establecer relaciones entre variables sin manipularlas. Se analiza el grado de relación entre las mismas, pero no se determina una relación causal.

**Figura 1**

*Diseño correlacional*



Donde:

M: la muestra

OX: La variable 1

OY: la variable 2

r: la relación entre ellas

## 2.2. Población, muestra y muestreo

Una población está referida a un grupo completo de elementos que comparten ciertas características o atributos y que son objeto de estudio. Esta población puede ser grande o pequeña, dependiendo del alcance de la investigación.

**Tabla 1**

*Población de estudio*

Orden	Dependencia	Total
1	Gerencia	3
2	Administración	7
3	Créditos y cobranzas	3
4	Logística	3
5	Área contable	3
6	Tesorería	1
	Total	20

Por otro lado, una muestra es una porción representativa de la población que se selecciona para analizar y generalizar los resultados a la población completa. Debido a que es impracticable o poco realista estudiar a todos los elementos de una población, se toma una muestra para obtener conclusiones más rápidas y económicas.

En el presente caso se está tomando como muestra a la totalidad de la población dado el número de elementos que lo conforman.

### **2.3. Variables y operacionalización**

#### ***Hipótesis general***

La Gestión de Cobranzas se relaciona con el Capital de trabajo de manera significativa en una Compañía Comercializadora de Villa El Salvador

#### ***Hipótesis específicos***

- La Gestión de cobranzas se relaciona con el activo corriente de manera significativa en una compañía comercializadora de Villa El Salvador

- La Gestión de cobranzas se relaciona con el pasivo corriente de manera significativa en una compañía comercializadora de Villa El Salvador

- La Gestión de Cobranzas se relaciona con la Liquidez de manera significativa en una Compañía Comercializadora de Villa El Salvador

**Tabla 2**

*V1. Gestión de cobranza*

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	N°	Ítems	
Es una actividad por medio la cual se procura que los "clientes mantengan al día sus pagos o cancelen la totalidad de una deuda. Para optimizarla, es importante definir las etapas de la cobranza: preventiva, administrativa, judicial, así como las gestiones, oportunidad e intensidad de estas" García, 2022, párr. 3).	La Gestión de cobranzas es una actividad realizada con el fin de aplicar las políticas de créditos y cobranzas, adoptándolos procedimientos adecuados de cobranza.	Políticas de créditos	Evaluación de riesgos crediticios	1	La compañía realiza una adecuada evaluación de los riesgos al aprobar un crédito a sus clientes	
			Evaluación de clientes	2	Se evalúa en forma constante a los clientes que solicitan créditos a la empresa	
			Líneas de crédito	3	Se han establecido escalas progresivas de líneas de crédito para el otorgamiento de los créditos	
		Políticas de cobranza		proceso de cobranzas	4	La compañía realiza un adecuado proceso de cobranza
				Canales de cobranza	5	La institución ha establecido diferentes canales para la cobranza de sus créditos
				Estrategias de cobranza	6	Se utilizan diferentes tipos de estrategias para la cobranza de sus créditos
		Procedimientos de cobranza		Control de vencimientos	7	El área de cobranzas efectúa un control de vencimientos de los créditos otorgados
				Gestión de cobros	8	El personal de la compañía realiza una adecuada gestión de cobranzas
				Supervisión de cobranzas	9	Existe una adecuada supervisión de las cobranzas realizada por el personal de la empresa

**Tabla 3***V2. Capital de Trabajo*

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem
Se define como: "aquellos recursos disponibles de forma inmediata o en el corto plazo (...) para poder operar. En este sentido el capital de trabajo es lo que comúnmente conocemos como activo corriente como efectivo, inversiones a corto plazo, cartera e inventarios" (Gerencie.com, 2022, párr. 3)	El Capital de trabajo es el resultado de la diferencia del Activo Corriente y el Pasivo Corriente, evaluando los niveles de liquidez	Activo corriente	Activo disponible	1 La compañía posee adecuados niveles de activos disponibles
			Exigible	2 El activo exigible se mantiene en niveles adecuados
			Realizable	3 Existe adecuados niveles de activos realizables
		Pasivo corriente	Cuentas por pagar comerciales	4 Existe un adecuado cumplimiento con las cuentas por pagar comerciales
			Otras Cuentas por pagar	5 La organización cumple con los compromisos asumidos con otras cuentas por pagar
			Política de pagos	6 La compañía tiene una adecuada política de pagos
		Liquidez	Liquidez general	7 La liquidez general de la institución se mantiene en niveles adecuados
			Liquidez ácida	8 La compañía mantiene adecuados niveles de liquidez ácida (sin tener en cuenta los inventarios)
			Liquidez de caja	9 La liquidez de caja o absoluta es el adecuado

## 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

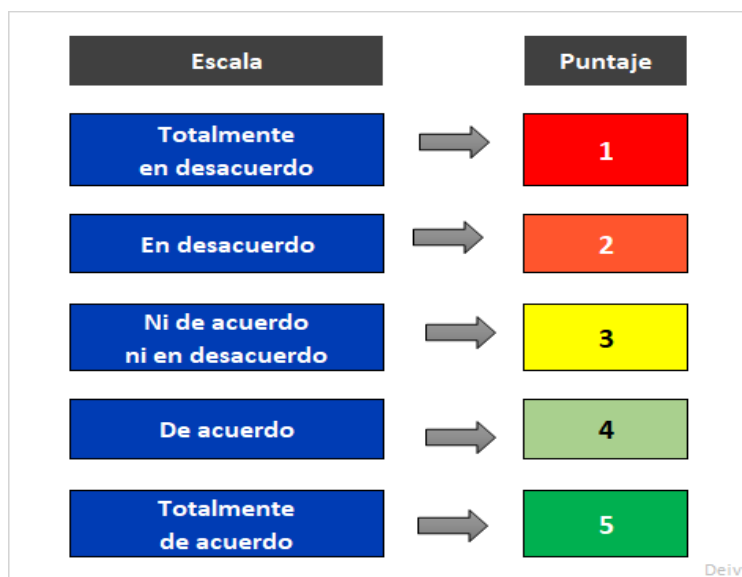
El enfoque metodológico utilizado es descriptivo-analítico, ya que implica describir el comportamiento de las variables. Se examina la gestión de cobranzas y de la organización para obtener conclusiones parciales sobre los resultados. Las técnicas que se utilizarán incluyen encuestas, entrevistas y análisis documental. Los instrumentos empleados serán cuestionarios y fichas documentales.

### **Escala de Likert**

"Es una escala de medida que se aplica a las respuestas de un cuestionario para medir las dimensiones y/o variables de un estudio, generalmente consta de 5 respuestas y que se suele valorar desde 1 a 5" (De la Cruz-Montoya, 2022, párr. 18). Asimismo, se indica la siguiente escala para el cuestionario elaborado para tal fin:

**Figura 2**

*Escala de respuestas*



La técnica de la encuesta es una herramienta ampliamente utilizada en la investigación para recopilar datos de una muestra de individuos, con el objetivo de obtener información sobre sus opiniones, actitudes, comportamientos u otras variables de interés. Consiste en formular una serie de preguntas estructuradas, que se administran de manera estandarizada a los participantes, con el fin de recopilar



información cuantitativa o cualitativa. Siendo su instrumento el cuestionado el mismo que se aplicó a los colaboradores de la institución comercial bajo estudio.

**Tabla 4**

*Ficha técnica de los instrumentos*

Concepto	Detalle
Nombre	Instrumento 1. Gestión de cobranza Instrumento 2. Capital de Trabajo
Autores	Lizbeth Gianina Araucano Portugal David De la Cruz Montoya
Año	2023
País	Perú
Objetivo	Medir la gestión de cobranza de la organización
Aplicado a compañía	Trabajadores de la compañía Una compañía Comercializadora de V.E.S.
Materiales	hojas impresas. lapiceros,
Tiempo	15 minutos
Tipo de variables	Ordinal
Escala	Likert

La validez de los instrumentos de investigación se realizó por medio de la evaluación realizada por tres profesionales expertos y la fiabilidad de los mismos se realizó por intermedio del índice alfa de Cronbach.

Para determinar el baremo correspondiente a las variables como a las dimensiones al momento de tabular los resultados descriptivos se tuvo que agrupar los puntajes totales de cada una ellas estableciendo como base los puntajes mínimos y máximos según el número de ítems de cada variable.

**Tabla 5***Baremos para la variable 1 y sus dimensiones*

	V1. Gestión	D1.	D2.
N° Ítems	15	8	7
Puntaje máximo	75	40	35
Intervalo	de 15 a 75	de 8 a 40	de 7 a 35
Rango	21.6	11.00	9.67
Malo / bajo	de 15 a 35	de 8 a 18	De 7 a 16
Regular	de 36 a 55	de 19 a 29	de 17 a 25
Bueno / alto	de 56 a 75	de 30 a 40	de 26 a 35

**Tabla 6***Baremos para la variable 2 y sus dimensiones*

	V2. Capital de trabajo	D4.	D5.	D6.
N° Ítems	12	5	3	4
Puntaje máximo	60	25	15	20
intervalo	de 12 a 60	de 5 a 25	de 3 a 15	de 4 a 20
Rango	16.33	7.00	4.33	5.67
Bueno / alto	de 12 a 27	de 5 a 11	de 3 a 6	de 4 a 9
Regular	de 28 a 43	de 12 a 18	de 7 a 11	de 10 a 14
Malo / bajo	de 44 a 60	de 19 a 25	de 12 a 15	de 15 a 20

***Análisis de fiabilidad de las variables***

Se realizó la validación con 3 expertos quienes dieron su aprobación respectiva en el formato de validación correspondiente que se adjunta en anexos.

**Tabla 7***Validación del instrumento*

Expertos	Aplicable	%
Lorenzo Zavaleta O	SI	73
Mercedes López A.	SI	80
Hugo Gallegos M.	SI	75
	Promedio	76 %

### **Alpha de Cronbach**

Asimismo, el cuestionario fue sometido a la prueba del estadístico alfa de Cronbach para determinar su grado de confiabilidad, por lo que “Mide el nivel de confiabilidad de un cuestionario de investigación en la que se determina la correlación o consistencia de los ítems entre sí. Se considera que este instrumento es confiable a partir de 0.750” (De la Cruz-Montoya, 2022, párr. 16). Se señala los niveles de fiabilidad:

**Figura 3**

*Nivel de confiabilidad*



**Tabla 8**

*Coefficiente de confiabilidad*

Variable	Alfa Cronbach	N° ítems
V1. Gestión Contable tributaria	0.876	9
V2. Capital de Trabajo	0.938	9

Tal como se aprecia en la tabla anterior, se ha obtenido en ambos cuestionarios índices que se ubican en la escala expuesta en la figura anterior en un nivel “muy bueno” lo que le proporciona un nivel de confiabilidad a los instrumentos.

## **2.5. Procedimientos**

El proceso de recolección de la información se ha realizado elaborando y aplicando una encuesta para cada variable a los servidores de la institución, luego se procesaron en una base de datos en Excel y fueron trasladados al programa informático SPSS, la mismo que sirvió para obtener los resultados descriptivos en tablas y gráficos y los resultados inferenciales para las pruebas correspondientes de las hipótesis.

## **2.6. Análisis de datos**

Durante el proceso de recopilación de información, se empleó el programa Microsoft Excel para almacenar los datos de manera preliminar. Posteriormente, los datos fueron transferidos al paquete estadístico SPSS versión 26.0 (de prueba) para realizar el cálculo del alfa de Cronbach, realizar pruebas de normalidad, correlación y generar los gráficos y tablas correspondientes para su interpretación.

## **2.7. Aspectos éticos**

En el presente trabajo se ha cuidado de darle el crédito respectivo a los autores que se han citado en ella, tal como lo ha normado el estilo Apa en su versión 7.0, por otro lado, las encuestas aplicadas han sido realizadas con la anuencia de cada encuestado previa explicación de los objetivos de la investigación. En el presente trabajo no se expone la salud de ninguna persona que participe de manera directa o indirecta, ni se atenta contra la moral de ellos.

**CAPÍTULO III**  
**RESULTADOS**

### 3.1 Resultados descriptivos de las dimensiones con la variable

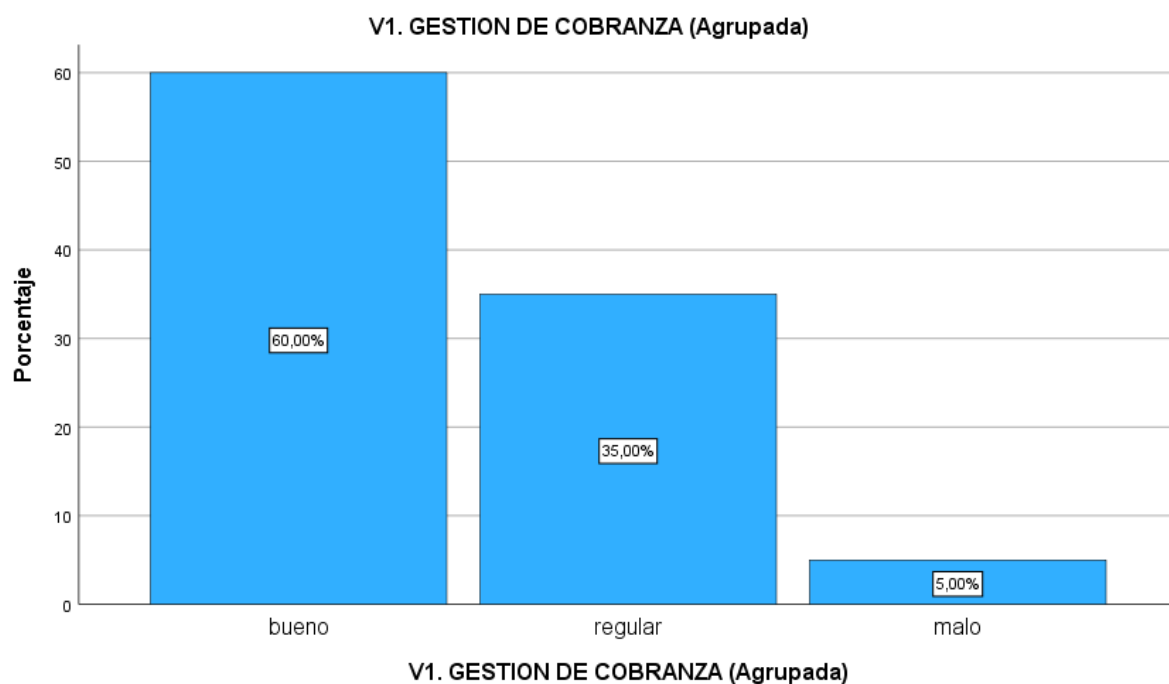
**Tabla 9**

*V1. Gestión De Cobranza (Agrupada)*

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Bueno	12	60,0	60	60
	Regular	7	35,0	35	95
	Malo	1	5,0	5	100
	Total	20	100,0	100	

**Figura 4**

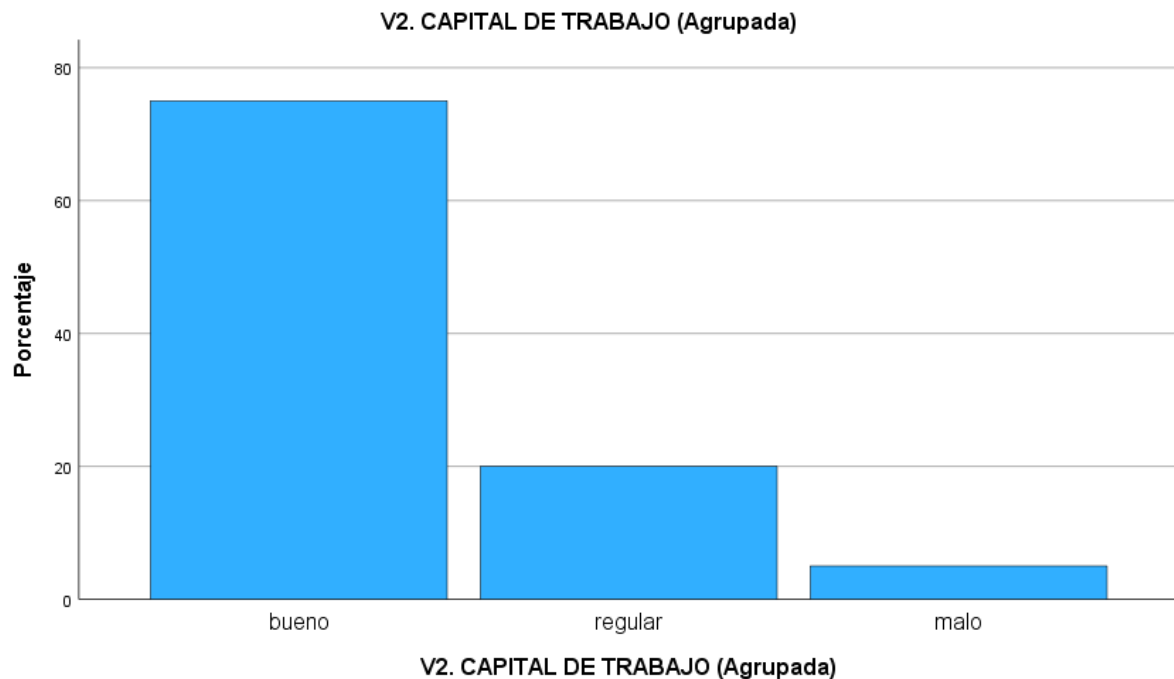
*V1. Gestión de cobranza (Agrupada)*



Según los resultados obtenidos se advierte que un 60 % de los encuestados considera que la gestión de cobranzas es buena, un 35 % de los mismos señala que es regular y sólo un 5% considera a la gestión de cobranza es mala. Lo que denota una alta aceptación de la gestión realizada por el área de cobranzas.

**Tabla 10***V2. Capital de trabajo (Agrupada)*

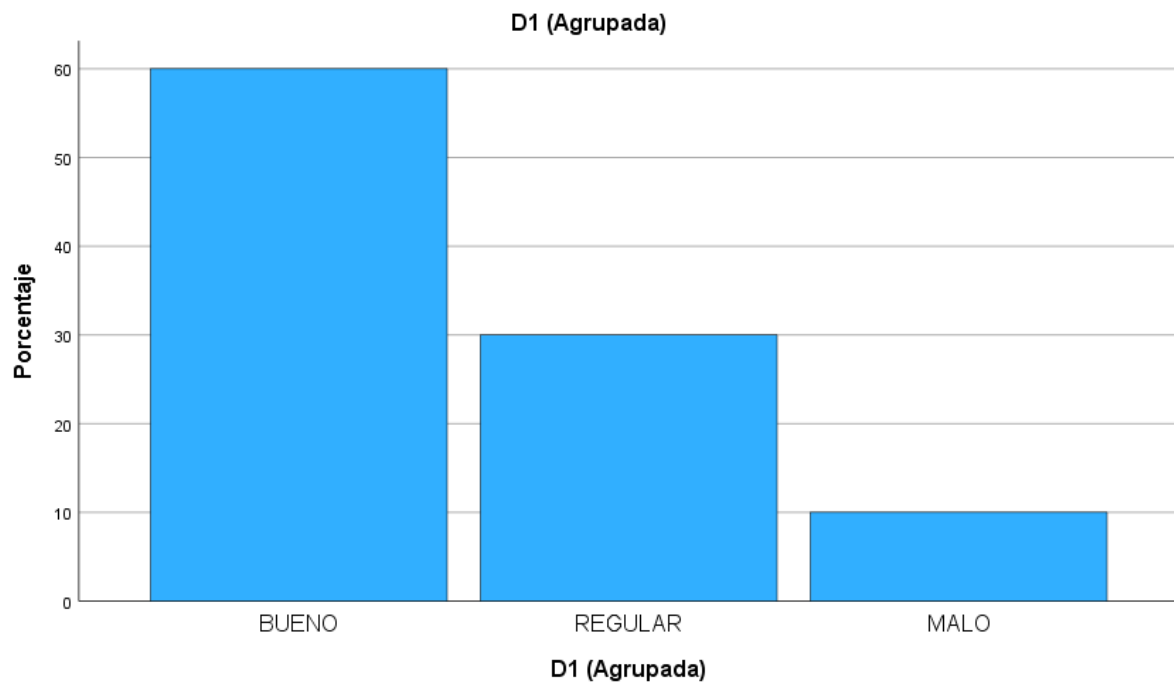
	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido Bueno	15	75,0	75,0	75,0
Regular	4	20,0	20,0	95,0
Malo	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

**Figura 5***V2. Capital de trabajo (Agrupada)*

el capital de trabajo es considerado como bueno por un 75 % de los encuestados en tanto para un 20 % es regular y para un 5 % el capital de trabajo utilizado en la empresa es malo.

**Tabla 11***D1 Políticas de Créditos (Agrupada)*

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido Bueno	12	60,0	60,0	60,0
Regular	6	30,0	30,0	90,0
Malo	2	10,0	10,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

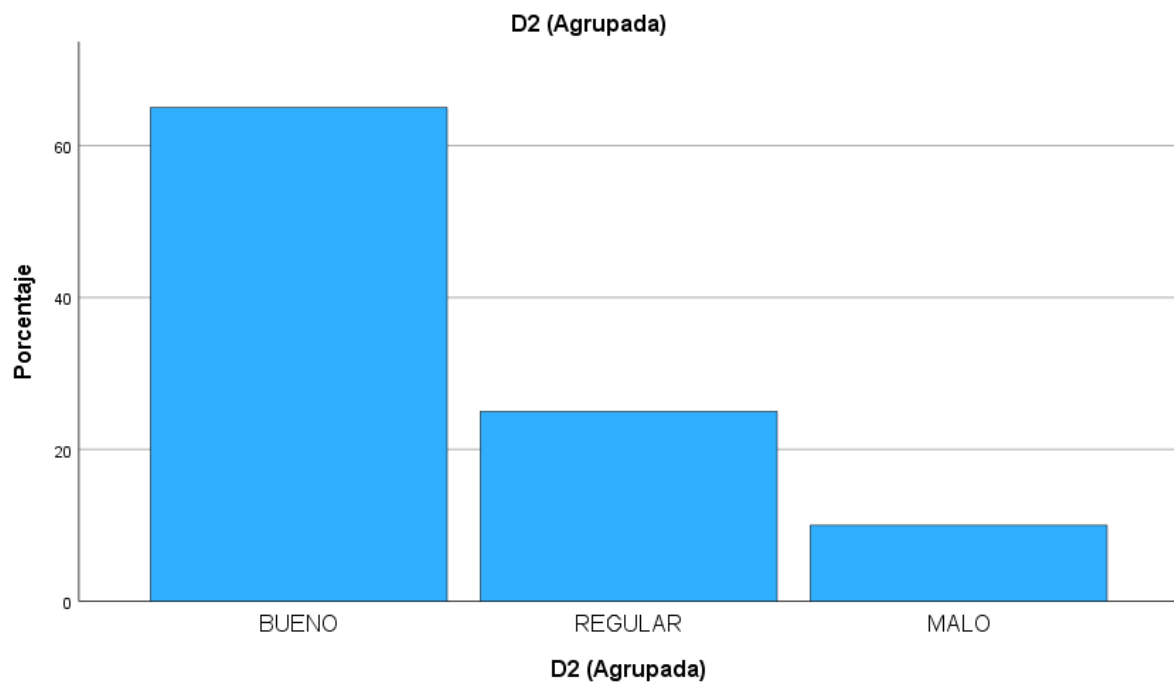
**Figura 6***D1 Políticas de Créditos (Agrupada)*

Para un 60 % de los encuestados las políticas de crédito son buenas y para un 30 % estas políticas son regulares y un 10 % consideró como malas a las políticas de crédito de la empresa



**Tabla 12***D2 Políticas de cobranza (Agrupada)*

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido Bueno	13	65,0	65,0	65,0
Regular	5	25,0	25,0	90,0
Malo	2	10,0	10,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

**Figura 7***D2 Políticas de cobranza (Agrupada)*

Un 65 % de los encuestados considera como buena las políticas de cobranza, en tanto que para un 25 % estas políticas son regulares y un 10% sostiene que las políticas de cobranza que aplica la empresa son malas.

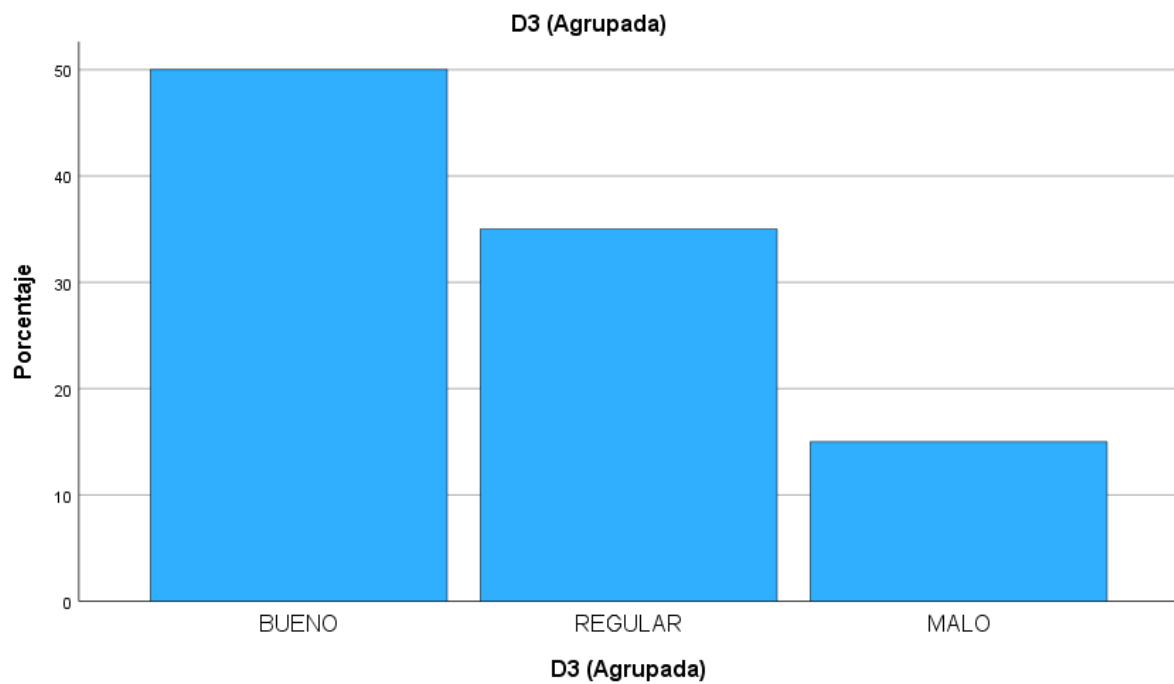
**Tabla 13**

D3 Procedimientos de cobranza (Agrupada)

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido Bueno	10	50,0	50,0	50,0
Regular	7	35,0	35,0	85,0
Malo	3	15,0	15,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

**Figura 8**

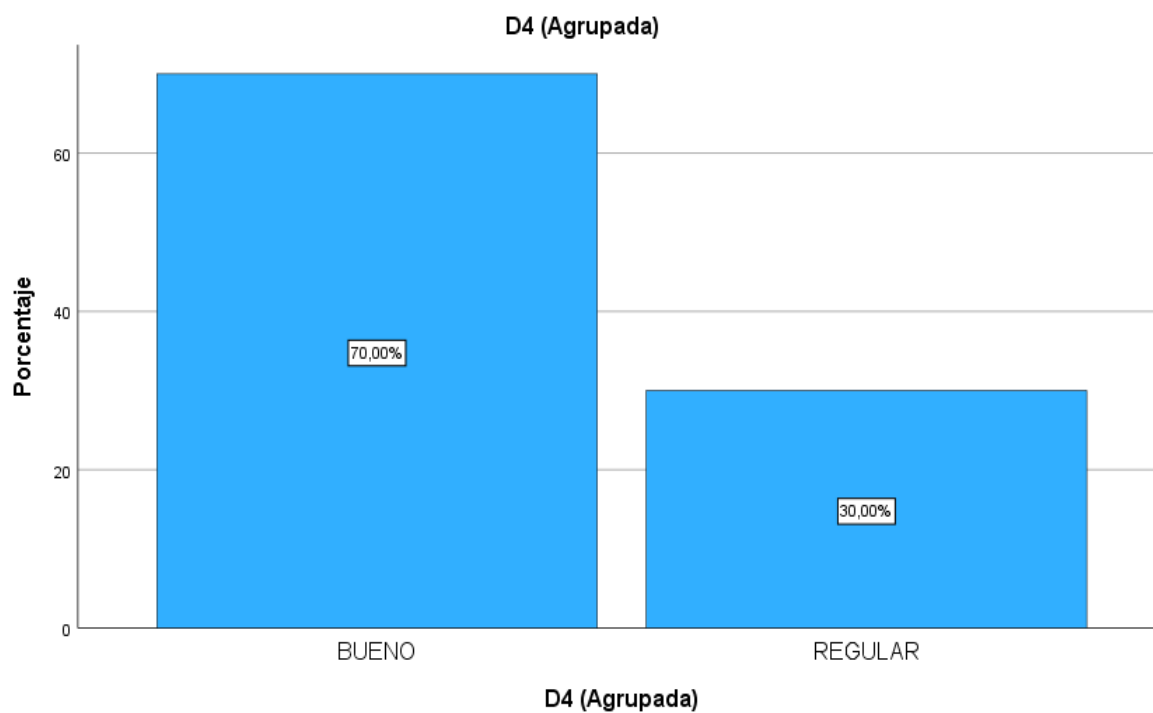
D3 Procedimientos de cobranza (Agrupada)



Un 50% de los encuestados señalan que los procedimientos de cobranza que realiza la empresa son buenos, en tanto que para 35 % estos procedimientos son regulares y un 15 % de los mismos señalan que los procedimientos de cobranza son malos.

**Tabla 14***D4 Activo corriente (Agrupada)*

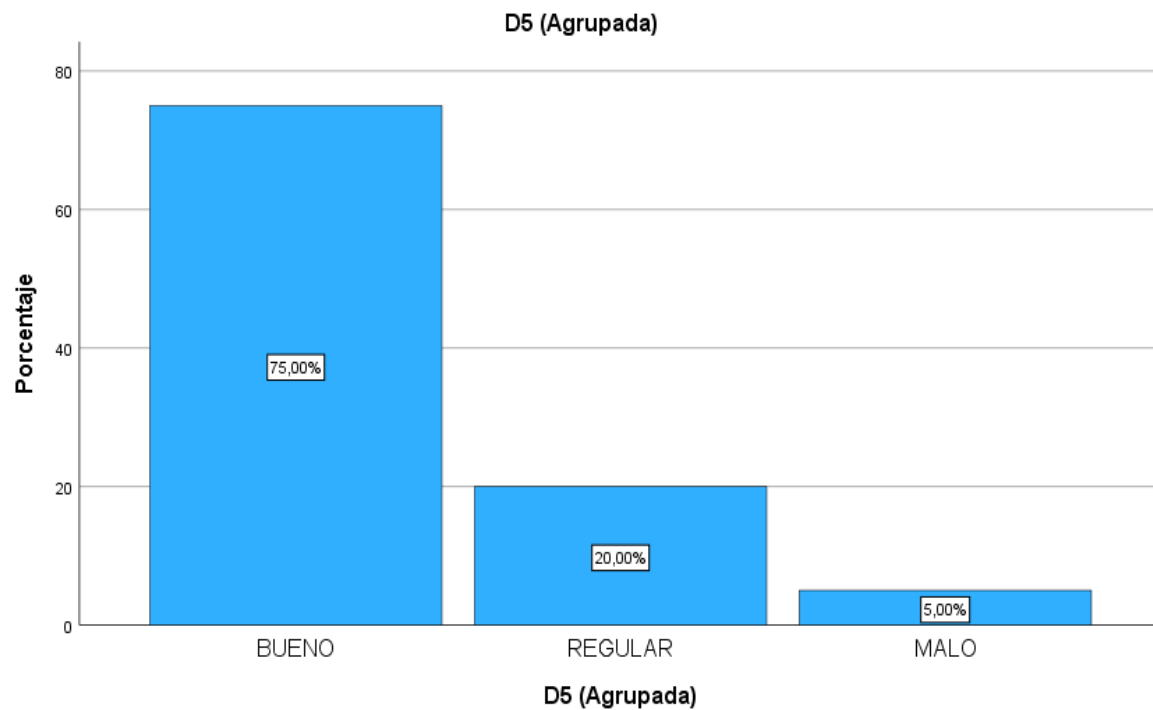
	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido Bueno	14	70,0	70,0	70,0
Regular	6	30,0	30,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

**Figura 9***D4 Activo corriente (Agrupada)*

Para un 70 % de los encuestados el activo corriente de la compañía se ubica en un nivel bueno y para un 30% estos activos son regulares.

**Tabla 15***D5 Pasivo corriente (Agrupada)*

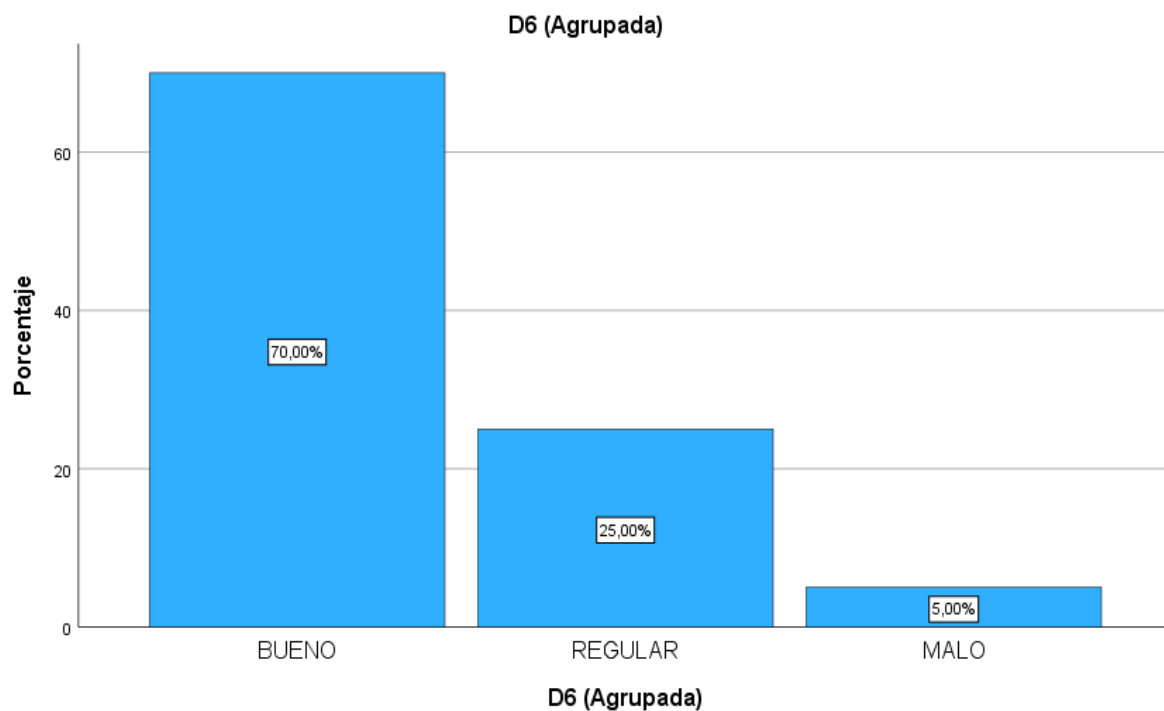
	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido Bueno	15	75,0	75,0	75,0
Regular	4	20,0	20,0	95,0
Malo	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

**Figura 10***D5 Pasivo corriente (Agrupada)*

Un 75 % de los encuestados señaló que el pasivo corriente se encuentra en un nivel alto, en tanto que un 20 % señaló que es regular y sólo un 5 % indica que los pasivos corrientes se ubican en un nivel malo.

**Tabla 16***D6 Liquidez (Agrupada)*

	Frecuencia	% válido	% acumulado
Válido Bueno	14	70,0	70,0
Regular	5	25,0	95,0
Malo	1	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0

**Figura 11***D6 Liquidez (Agrupada)*

Se ha establecido que un 70 % de los encuestados señalan que la dimensión liquidez de la entidad es buena, en tanto que para un 25 % señala que la liquidez es regular y un 5 % señaló que la liquidez de la compañía es mala. Esto implica que los encuestados reconocen que la empresa tiene una buena liquidez y que puede cumplir con sus obligaciones a corto plazo

### 3.2 Análisis descriptivo de los ítems

**Tabla 17**

*Estadísticos de los indicadores V1*

N°	ítem	Escala Likert					Media	Total
		1	2	3	4	5		
<b>D 1 : Políticas de créditos</b>						2.25	20	
P.01	La compañía realiza un adecuada evaluación de los riesgos al aprobar un crédito a sus clientes	6	10	2	2	0	2	20
P.02	Se evalúa en forma constante a los clientes que solicitan créditos a la empresa	2	13	1	4	0	2.35	20
P.03	Se han establecido escalas progresivas de líneas de crédito para el otorgamiento de los créditos	2	12	3	2	1.0	2.4	20
<b>D 2 : Políticas de cobranza</b>						2.25	20	
P.04	La compañía realiza un adecuado proceso de cobranza	5	11	2	2	0	2.05	20
P.05	La institución ha establecido diferentes canales para la cobranza de sus créditos	3	11	3	2	1	2.35	20
P.06	Se utilizan diferentes tipos de estrategias para la cobranza de sus créditos	2	12	3	3	0	2.35	20
<b>D 3 : Procedimientos de cobranza</b>						2.45	20	
P.07	El área de cobranzas efectúa un control de vencimientos de los créditos otorgados	3	8	5	4	0	2.5	20
P.08	El personal de la compañía realiza una adecuada gestión de cobranzas	3	9	5	3	0	2.4	20
P.09	Existe una adecuada supervisión de las cobranzas realizada por el personal de la empresa	1	13	2	4	0	2.45	20

En la presente tabla se puede apreciar que el ítem 1 tiene un promedio de respuesta de 2 (escala de Likert del 1 al 5) lo que denota que la compañía no realiza una adecuada ponderación de los riesgos al momento de aprobar un crédito a sus clientes, de la misma forma el ítem 04 tiene un promedio de respuesta de 2.05 lo que implica que la institución no realiza o no adopta un adecuado proceso de cobranza,

otro indicador que merece restar atención es que la institución no ha establecido diferentes tipos de canales para la cobranza de sus créditos. Por lo general tanto indicadores como dimensiones han obtenido puntuaciones bajas menores a 3 por lo que se requiere revisar las políticas de créditos y cobranzas y los procedimientos de cobranza que realiza la compañía.

**Tabla 18***Estadísticos indicadores V2*

N°	ítem	Escala Likert					Media	Total
		1	2	3	4	5		
<b>D4 Activo Corriente</b>						2.22	20	
P.10	La compañía posee adecuados niveles de activos disponibles	1	14	5	0	0	2.2	20
P.11	El activo exigible se mantiene en niveles adecuados	1	16	2	1	0	2.15	20
P.12	Existe adecuados niveles de activos realizables	1	14	3	2	0	2.3	20
<b>D5 Pasivo corriente</b>						2.10	20	
P.13	Existe un adecuado cumplimiento con las cuentas por pagar comerciales	5	12	2	0	1	2	20
P.14	La organización cumple con los compromisos asumidos con otras cuentas por pagar	5	12	1	2	0	2	20
P.15	La compañía tiene una adecuada política de pagos	2	13	3	1	1	2.3	20
<b>D6 Liquidez</b>						2.22	20	
P.16	La liquidez general de la institución se mantiene en niveles adecuados	1	15	3	1	0	2.2	20
P.17	La compañía mantiene adecuados niveles de liquidez ácida (sin tener en cuenta los inventarios)	2	12	4	2	0	2.3	20
P.18	La liquidez de caja o absoluta es el adecuado	3	13	2	2	0	2.15	20

Entre los indicadores bajos obtenidos por los ítems tenemos que con un puntaje de 2 de una escala del 1 al 5 el indicador 13 indica que la institución no cumple en forma oportuna con el pago de sus obligaciones comerciales y de la misma manera el ítem 14 no se cumplen con los compromisos de las otras cuentas por cobrar, por otro lado, el indicador 11 señala que la compañía no mantiene sus activos exigibles

en los niveles deseados. Mientras que el índice 18 establece que la institución no cuenta con los niveles de liquidez de caja adecuado.

### 3.3 Prueba de hipótesis

**Tabla 19**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístic		Sig.	Estadístic		Sig.
	o	gl		o	gl	
V1. Gestión de cobranza	,174	20	,113	,874	20	,014
V2. Capital de trabajo	,362	20	,000	,752	20	,000

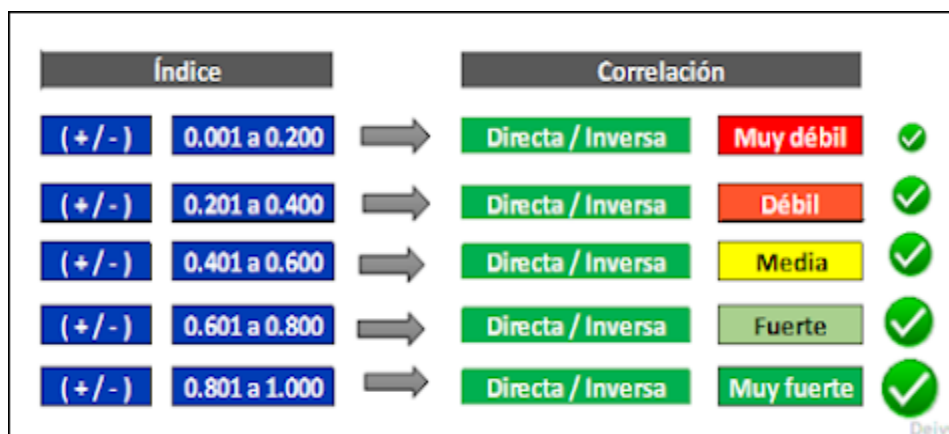
Según los resultados obtenidos se advierte que ambas variables presentan una significancia menor a 0.05 que es el margen de error permitido, por lo que se debe utilizar el coeficiente Rho de Spearman debido a que presentan una distribución no normal.

### **Correlación de variables**

"r es un coeficiente que evalúa el grado de asociación o relación entre dos variables, cuyo valor oscila desde -1 hasta 1; donde 1 es una relación perfecta directa y - 1 es una relación perfecta inversa" (De la Cruz-Montoya, 2022, párr. 17).

**Figura 12**

*Niveles de correlación*





### **Prueba de Hipótesis General**

- La Gestión de Cobranzas se relaciona con el Capital de trabajo de manera significativa en una Compañía Comercializadora de Villa El Salvador
- La Gestión de Cobranzas No se relaciona con el Capital de trabajo de manera significativa en una Compañía Comercializadora de Villa El Salvador

**Tabla 20**

*Correlación de variables*

		V1. Gestión de cobranza	V2. Capital de trabajo
V1. Gestión de cobranza	Correlación	1	,853
	Sig. (bilateral)		,000
	N	20	20
V2. Capital de trabajo	Correlación	,853	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	20	20

Se observa que la significancia es  $<$  al de error permitido por lo que se acepta la hipótesis de investigación y que existe una correlación de 0.853

### **Hipótesis específica 1**

- HG. La Gestión de Cobranzas se relaciona con el Activo Corriente de manera significativa en una Compañía Comercializadora de Villa El Salvador
- Ha. La Gestión de Cobranzas No se relaciona con el Activo Corriente de manera significativa en una Compañía Comercializadora de Villa El Salvador

**Tabla 21***Correlación de la hipótesis 1*

La significancia resultó menor al error permitido por lo que se acepta la

		V1. Gestión de Cobranza		D4 Activo Corriente
Rho de	V1. Gestión de	correlación	1,000	,809**
Spearman	Cobranza	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	20	20
	D4 Activo Corriente	correlación	,809**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	20	20

correlación directa y muy fuerte entre las variables evaluadas.

**Correlación de la hipótesis 2**

La Gestión de Cobranzas se relaciona con el Pasivo Corriente de manera significativa en una Compañía Comercializadora de Villa El Salvador

La Gestión de Cobranzas No se relaciona con el Pasivo Corriente de manera significativa en una Compañía Comercializadora de Villa El Salvador

**Tabla 22***Correlación Gestión de cobranza – Pasivo corriente*

		V1. Gestión de cobranza		D5 Pasivo corriente
Rho de	V1. Gestión de	correlación	1,000	,666**
Spearman	cobranza	Sig. (bilateral)	.	,001
		N	20	20
	D5 Pasivo corriente	correlación	,666**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	20	20

Se puede advertir que la significancia es < al error establecido, existiendo una correlación directa y media entre las variables evaluadas.

**Correlación de la hipótesis 3**

La Gestión de Cobranzas se relaciona con la Liquidez de manera significativa en una Compañía Comercializadora de Villa El Salvador

La Gestión de Cobranzas No se relaciona con la Liquidez de manera significativa en una Compañía Comercializadora de Villa El Salvador.

**Tabla 23**

*Correlación Gestión de Cobranza - Liquidez*

			V1. Gestión de cobranza	D6 Liquidez
Rho de Spearman	V1. Gestión de cobranza	correlación	1,000	,599
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	20	20
	D6 Liquidez	correlación	,599	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	20	20

Se advierte que la significancia es < que el margen de error admitido por lo que aceptamos la correlación directa y media entre las variables analizadas

## **CAPÍTULO IV**

### **DISCUSIÓN**

#### 4.1. Discusiones

Con relación al objetivo general el cual fue determinar la relación entre la Gestión de cobranza y el Capital de trabajo en una Compañía Comercializadora de Villa El Salvador, se pudo comprobar que la Gestión de cobranza tiene una correlación significativa con el Activo Corriente de una compañía Comercializadora de Villa El Salvador, esto debido a que se encontró una significancia menor al margen de error esperado y un coeficiente de 0.853 lo que implica una relación directa y muy fuerte, por tal motivo es imprescindible realizar una evaluación constante tanto de la gestión de cobranzas como de su capital de trabajo y de sus componen integrantes, tal como lo señala Agüero et al. (2021) que sostiene que “una buena administración de los componentes de capital de trabajo, requiere políticas eficientes que permitirán tomar decisiones en el momento oportuno con el fin de mejorar el desarrollo de las actividades operativas, buscando aumentar la rentabilidad de las organizaciones” (p. 17)

Con relación al objetivo específico N° 1 que fue determinar la relación entre la Gestión de cobranza y el Activo Corriente en una Compañía Comercializadora de Villa El Salvador, se pudo comprobar que la Gestión de las cobranzas tiene una relación significativa con el Activo Corriente de una compañía Comercializadora de Villa El Salvador, esto debido a que se encontró una significancia menor al margen de error esperado y un coeficiente de 0.809 lo que significa una relación “directa y muy fuerte” por ello la compañía debe aplicar mejores estrategias de cobranzas, para que los clientes no caigan en morosidad, y la cartera de créditos se mantenga en los niveles adecuados. Tal como lo confirma Villena-López y Guerrero-Velástegui (2021) quienes sostiene que “se centra en la debilidad criterios para otorgar créditos a sus clientes,

dado que las acciones emprendidas empíricamente no han sido eficientes para resolver el problema de morosidad y amplitud de la cartera de cobranza” (p. 19).

Con relación al objetivo específico N° 2 el cual fue establecer la correlación entre la Gestión de cobranza y el Pasivo Corriente en una Compañía Comercializadora de Villa El Salvador, se pudo comprobar que la Gestión de las cobranzas tiene una correlación significativa con el Pasivo Corriente de una compañía Comercializadora de Villa El Salvador, esto debido a que se encontró una significancia menor al error esperado y un coeficiente de 0.666 lo que significa una relación “directa y fuerte” por tal motivo establecer adecuadas estrategias de cobranza permite la consecución del disponible necesario y tener la capacidad necesaria para poder cumplir con nuestro activo corriente, así lo ratifica el portal Gerencie.com (2023) quienes señalan que:

Un pasivo corriente es una obligación o deuda que debe ser pagada en el corto plazo, por lo que exige una disponibilidad de recursos igualmente en el corto plazo, para lo cual la empresa debe tener la capacidad suficiente para generar ese flujo de efectivo. (párr. 3)

Por otro lado, referido al objetivo específico N° 3 que fue determinar la relación entre la Gestión de cobranza y la Liquidez en una Compañía Comercializadora de Villa El Salvador, se pudo comprobar que la Gestión de las cobranzas tiene una correlación significativa con la Liquidez de una compañía Comercializadora de Villa El Salvador, esto debido a que se encontró una significancia menor al error esperado y un coeficiente de 0.599 lo que implica una relación directa y media, por ello se hace necesario prestar atención a la gestión de cobranzas para mejorar las cuentas por cobrar y realizar un seguimiento individual a cada deudor, esto se corrobora con el trabajo de Velasteguí y Sánchez (2017). Quien sostuvo que si se logra:

Gestionar de forma más eficiente los recursos (...) se alcanza un control sobre cada uno de los clientes deudores. Esto permitirá respaldar las decisiones tomadas durante el proceso para obtener el resultado esperado que es la recuperación de la deuda. (párr. 3)

**CAPÍTULO V**  
**CONCLUSIONES**



## 5.1 Conclusiones

Se ha determinado según la comprobación estadística que la Gestión de Cobranzas se relaciona con el Capital de trabajo de manera significativa en una Compañía Comercializadora de Villa El Salvador, esto debido a que se obtuvo una significancia menor a 0.05 que es el error permitido, por lo que existe una correlación de 0.853 lo que significa una relación directa y muy fuerte. Se determinó que la institución no evalúa los riesgos al otorgar los créditos a sus clientes, ni utiliza los diferentes canales que existen hoy en día para realizar sus cobranzas, ni ha adoptado estrategias adecuadas para realizar estas cobranzas.

Según las pruebas realizadas se pudo comprobar que la Gestión de Cobranzas se relaciona con el Activo Corriente de manera significativa en una Compañía Comercializadora de Villa El Salvador, esto debido a que se encontró una significancia de  $0.000 < \alpha 0.05$  lo que significa que se acepta la hipótesis de investigación y se determinó una correlación directa y muy fuerte con un índice de 0.809. por ello una buena gestión de cobranzas incide en los activos corrientes. En la compañía se encontró que el activo exigible no se mantiene en los niveles adecuados, al igual que las existencias no se mantiene en los niveles adecuados lo que genera que muchas veces, la falta de stock no permite realizar ventas.

Asimismo, se comprobó por medio de las pruebas realizadas que la Gestión de Cobranzas se correlaciona con el Pasivo Corriente de manera significativa en una Compañía Comercializadora de Villa El Salvador, por cuanto el nivel de significancia fue menor al error permitido, existiendo una correlación de 0.666 lo que indica una relación directa y fuerte entre estas variables. Asimismo, entre los resultados a nivel de la compañía se puede determinar que no se cumple en forma oportuna con sus cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por cobrar no comerciales

De igual forma se estableció que la Gestión de Cobranzas se correlaciona con la Liquidez de manera significativa en una Compañía Comercializadora de Villa El Salvador, esto a raíz de haber obtenido una significancia menor a 0.05 por lo que existe una correlación de 0.599 lo que indica una relación directa y media entre las variables de estudio. Se estableció asimismo que la compañía no tiene niveles adecuados de liquidez por cuanto tiene dificultades para pagar en su oportunidad sus obligaciones corrientes, ni se realiza un análisis de estos indicadores.

**CAPÍTULO VI**  
**RECOMENDACIONES**

## 6.1 Recomendaciones

Se recomienda al área de créditos y cobranzas realizar en primer lugar evaluar el perfil del cliente antes de otorgarles un crédito, teniendo en cuenta su evolución y comportamiento en su historial de compras y pagos, asimismo, la compañía adoptar diferentes mecanismos de cobranzas como transferencias bancarias, y los aplicativos modernos como Yape, Plin etc.

La empresa por medio de su área de créditos y cobranzas debe gestionar adecuadamente sus activos exigibles, sus niveles de stocks estableciendo parámetros mínimos y máximos de inventarios para no tener dificultados con sus actividades ordinarias

La compañía a través de la gerencia general debe establecer políticas de pago, previo análisis del flujo de fondos, planificando adecuadamente sus pagos y aplicar una política agresiva de cobranzas, para obtener los fondos suficientes y solventar sus obligaciones corrientes.

que la compañía no tiene niveles adecuados de liquidez por cuanto tiene dificultades para pagar en su oportunidad sus obligaciones corrientes, ni se realiza un análisis de estos indicadores.

La gerencia de la compañía debe realizar un análisis constante no solo de sus indicadores de liquidez sino también de solvencia, gestión y rentabilidad, con el propósito de establecer una visión más completa de la marcha de la entidad en sus diferentes aspectos y poder aplicar los correctivos necesarios en forma oportuna.

## **REFERENCIAS**

- Agüero, C., Álvarez, A., Castillo, L. y Vargas, E. (2021). *El capital de trabajo y su efecto en la rentabilidad de las empresas que cotizan en la bolsa de valores de Lima (BVL). Un análisis trimestral por sectores en el periodo 2010 – 2019* [Tesis de maestría, Universidad Esán]. Repositorio Institucional Esán. <https://repositorio.esan.edu.pe/handle/20.500.12640/2310>
- Cárdenas, C., Rengifo, M. y Días, E. (2020) *Gestión de cuentas por cobrar y el disponible de una empresa* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión]. Repositorio institucional de la UPEU. [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4028/Carlos\\_Trabajo\\_Bachiller\\_2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4028/Carlos_Trabajo_Bachiller_2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Castro, J. (2021). Beneficios de una gestión eficiente de tus cuentas por cobrar. *Corponet Blog*. <https://blog.corponet.com.mx/beneficios-de-una-gestion-eficiente-de-tus-cuentas-por-cobrar>
- De la Cruz-Montoya, D. (2022). Glosario de términos. *Instituto científico empresarial Blog*. <https://100tificosuap.blogspot.com/2022/07/posteado-por-de-la-cruz-montoya-david.html>
- Díaz, L. & Flores Enríquez, D. Y. (2021). Gestión de Cobranza: un abordaje teórico desde el ámbito financiero: Collection Management: a theoretical approach from the financial field. *Maya - Revista de Administración y Turismo*, 1(1), 56–68. <https://doi.org/10.33996/maya.v1i1.6>
- Garayoa, P. (2013). *Gestión financiera*. Macmillan Profesional
- García, A. (2022). *Gestión de cobranzas: ¿Cómo motivar a los deudores a pagar?* <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/gestion-de-cobranzas-como-motivar-a-los-deudores-a-pagar>
- Gerencie.com (2023). *Pasivos corrientes*. <https://www.gerencie.com/pasivos->

corrientes.html

Medina, Y, y Grados, S. (2022). *Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Asp System SAC. de Chorrillos Lima, 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.

<https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/2227>

Stevens, R. (2019). ¿Qué son las cuentas por cobrar y cuál es su importancia? *Rankia Blog*. <https://www.rankia.co/blog/mejores-cdts/3631525-que-son-cuentas-por-cobrar-cual-importancia>

Terreno, D., Pérez, J. y Sattler, S. (2020). La relación entre liquidez, rentabilidad y solvencia: Una investigación empírica por el modelo de ecuaciones estructurales. *Revista de Contaduría Universidad de Antioquia*, 77, 13-35.  
<https://doi.org/10.17533/udea.rc.n77a01>

Van, H., y Wachowicz, J. (2010). *Administración financiera* (13ª ed.). Pearson.

Velastegui, E., & Sánchez, C. (2017). La gestión de cobranza y la automatización por una base de datos. *Visionario Digital*, 1(3), 41-54.  
<https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v1i3.257>

Villena-López, O. y Guerrero-Velástegui, C. (2021). Gestión de cobranzas en empresas comercializadoras de electrodomésticos: Caso Marcimex, Ecuador. *Revista Polo del conocimiento*, 6(62), 815-836.  
<https://doi.org/10.23857/pc.v6i9.3082>

## **ANEXOS**



### Anexo 1. Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
¿De qué manera se relaciona la Gestión de cobranza con el Capital de trabajo de una Compañía Comercializadora de Villa El Salvador	Determinar la relación entre la Gestión de cobranza y el Capital de trabajo en una Compañía Comercializadora de Villa El Salvador	La Gestión de Cobranzas se relaciona con el Capital de trabajo de manera significativa en una Compañía Comercializadora de Villa El Salvador	Gestión de cobranzas	Políticas de créditos	<b>Enfoque:</b> Cuantitativo  <b>Tipo de investigación:</b> Correlacional  <b>diseño de investigación</b> No experimental  <b>Corte</b> Transversal  <b>Población</b> 20 servidores  <b>Muestra</b> 20 servidores
<b>Específicos</b>	<b>Específicos</b>	<b>Específicos</b>		Políticas de cobranza	
¿Cómo se relaciona la Gestión de Cobranzas con los Activos corrientes en una Compañía Comercializadora de Villa El Salvador?	Determinar la relación entre la Gestión de cobranza y el Activo Corriente en una Compañía Comercializadora de Villa El Salvador	La Gestión de Cobranzas se relaciona con el Activo Corriente de manera significativa en una Compañía Comercializadora de Villa El Salvador		Procedimientos de cobranza	
¿Existe relación entre la Gestión de Cobranzas y el Pasivo Corriente en una Compañía Comercializadora de Villa El Salvador?	Establecer la relación entre la Gestión de cobranza y el Pasivo Corriente en una Compañía Comercializadora de Villa El Salvador	La Gestión de Cobranzas se relaciona con el Pasivo Corriente de manera significativa en una Compañía Comercializadora de Villa El Salvador	Capital de Trabajo	Activo Corriente	
¿De qué manera se relaciona la Gestión de cobranza con la Liquidez en una Compañía Comercializadora de Villa El Salvador?	Determinar la relación entre la Gestión de cobranza y la Liquidez en una Compañía Comercializadora de Villa El Salvador	La Gestión de Cobranzas se relaciona con la Liquidez de manera significativa en una Compañía Comercializadora de Villa El Salvador		Pasivo corriente	
				Liquidez	

## Anexo 2. Instrumentos de investigación

### Cuestionario N° 1

**Objetivo:** Determinar la relación entre la Gestión de cobranza y el Capital de trabajo en una Compañía Comercializadora de Villa El Salvador

**Instrucciones:** Marque con un aspa (x) en la casilla numerada según su criterio y teniendo la escala detallada a continuación. Se le ruega ser lo más objetivo posible

#### Escala

Ítem	Respuestas
1	Totalmente de acuerdo
2	De acuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	En desacuerdo
5	Totalmente en desacuerdo

N°	ÍTEM	1	2	3	4	5
	<b>D1. Política de créditos</b>					
1	La compañía realiza una adecuada evaluación de los riesgos al aprobar un crédito a sus clientes					
2	Se evalúa en forma constante a los clientes que solicitan créditos a la empresa					
3	Se han establecido escalas progresivas de líneas de crédito para el otorgamiento de los créditos					
	<b>D2. Políticas de cobranza</b>					
4	La compañía realiza un adecuado proceso de cobranza					
5	La institución ha establecido diferentes canales para la cobranza de sus créditos					
6	Se utilizan diferentes tipos de estrategias para la cobranza de sus créditos					
	<b>D3. Procedimientos de cobranza</b>					
7	El área de cobranzas efectúa un control de vencimientos de los créditos otorgados					
8	El personal de la compañía realiza una adecuada gestión de cobranzas					
9	Existe una adecuada supervisión de las cobranzas realizada por el personal de la empresa					

## Cuestionario N° 2

**Objetivo:** Determinar la relación entre la Gestión de cobranza y el Capital de trabajo en una Compañía Comercializadora de Villa El Salvador

**Instrucciones:** Marque con un aspa (x) en la casilla numerada según su criterio y teniendo la escala detallada a continuación. Se le ruega ser lo más objetivo posible

### Escala

Ítem	Respuestas
1	Totalmente de acuerdo
2	De acuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	En desacuerdo
5	Totalmente en desacuerdo

N°	ÍTEM	1	2	3	4	5
	<b>D4 Activo Corriente</b>					
1	La compañía posee adecuados niveles de activos disponibles					
2	El activo exigible se mantiene en niveles adecuados					
3	Existe adecuados niveles de activos realizables					
	<b>D5. Activo no corriente</b>					
4	Existe un adecuado cumplimiento con las cuentas por pagar comerciales					
5	La organización cumple con los compromisos asumidos con otras cuentas por pagar					
6	La compañía tiene una adecuada política de pagos					
	<b>D6. Liquidez</b>					
7	La liquidez general de la institución se mantiene en niveles adecuados					
8	La compañía mantiene adecuados niveles de liquidez ácida (sin tener en cuenta los inventarios)					
9	La liquidez de caja o absoluta es el adecuado					

## Anexo 3. Validación de expertos

### VALIDACION DE INSTRUMENTO

#### I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres del experto: Mg. CPC Lorenzo Martir Zavaleta Orbegozo  
1.2 Institución donde labora: Universidad Autónoma del Perú  
1.3 Cargo que desempeña: Docente de tiempo completo  
1.4 Mención de Maestría/Doctorado que ostenta: Maestro en contabilidad y finanzas  
1.5 Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Encuesta  
1.6 Título de la tesis: Gestión de Cobranza y Capital de trabajo en una compañía comercializadora de Villa el Salvador 2022.  
1.7 Autora del instrumento: Araucano Portugal, Lizbeth Gianina

#### II. APRECIACIONES DEL EXPERTO

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

#### III. REQUISITOS PARA CONSIDERAR UN INSTRUMENTO DE MEDICION:

REQUISITOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41- 60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1 confiabilidad, el instrumento producirá resultados consientes coherentes				73	
2. Validez, el instrumento realmente mide la variable que se busca medir				73	
3 objetividad, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.				73	

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

73%

#### IV. OPCION DE APLICABILIDAD

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

El instrumento debe ser mejorado, antes de ser aplicado.

Considerar las recomendaciones y aplicar al trabajo

Lima, 24 de Abril del 2023

Experto: Lorenzo Martir Zavaleta Orbegozo

DNI: 17959732

## VALIDACION DE INSTRUMENTO

### I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres del experto: Mg. CPC Hugo Gallegos Montalvo  
 1.2 Institución donde labora: Universidad Autónoma del Perú  
 1.3 Cargo que desempeña: Docente de tiempo completo  
 1.4 Mención de Maestría/Doctorado que ostenta: Auditoria  
 1.5 Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Encuesta  
 1.6 Título de la tesis: Gestión de Cobranza y Capital de trabajo en una compañía comercializadora de Villa el Salvador 2022.  
 1.7 Autora del instrumento: Araucano Portugal, Lizbeth Gianina

### II. APRECIACIONES DEL EXPERTO

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

### III. REQUISITOS PARA CONSIDERAR UN INSTRUMENTO DE MEDICION:

REQUISITOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1 confiabilidad, el instrumento producirá resultados consientes coherentes				75%	
2. Validez, el instrumento realmente mide la variable que se busca medir				75%	
3 objetividad, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.				75%	

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

75%


### IV. OPCION DE APLICABILIDAD

( ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

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

Considerar las recomendaciones y aplicar al trabajo

Lima, 24 de Abril del 2023

  
 Experto: Mg. Hugo Gallegos Montalvo  
 DNI: 07817994

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### I. DATOS GENERALES

- 1.1. **Apellidos y Nombres del experto** : Mg. CPC. Mercedes López Almeida  
 1.2. **Institución donde Labora** : Universidad Autónoma del Perú  
 1.3. **Cargo que desempeña** : Docente  
 1.4. **Mención de Maestría/Doctorado que ostenta:** Magister  
 1.5. **Nombre del Instrumento motivo de Evaluación:** Encuesta  
 1.6. **Título de la Tesis:** La gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la rentabilidad de la empresa Inversiones Educativas INTAP EIRL 2022"  
 1.7. **Autor del Instrumento:** Lizbeth Gianina Araucano Portugal

#### Apreciaciones Del Experto:

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

### II. Requisitos para considerar un instrumento de medición:

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

**Promedio de valoración:**

80%

### III. Opción de aplicabilidad

- El Instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado  
 El instrumento debe ser mejorado, antes de ser aplicado

Considerar las recomendaciones y aplicar el trabajo

Lima, 21 de Agosto del 2023



Mg CPC. Mercedes López Almeida  
 DNI N° 16438146  
 Experto validador

## Anexo 4. Reporte de Turnitn

### ● 18% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 16% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 9% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

#### FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	<b>repositorio.autonoma.edu.pe</b>	8%
	Internet	
2	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b>	2%
	Internet	
3	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2023-01-02</b>	<1%
	Submitted works	
4	<b>hdl.handle.net</b>	<1%
	Internet	
5	<b>Universidad Privada del Norte on 2023-08-17</b>	<1%
	Submitted works	
6	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2023-08-08</b>	<1%
	Submitted works	
7	<b>repositorio.ug.edu.ec</b>	<1%
	Internet	
8	<b>Universidad Peruana de Las Americas on 2023-03-24</b>	<1%
	Submitted works	