



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS**

**TESIS:**

**Gestión de cuentas por cobrar y capital de trabajo de la  
empresa Soluciones Logística AMIEL E.I.R.L., Pucallpa  
2020**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE CONTADOR PÚBLICO**

**AUTORA:**

**Bach. Frinne López Del Águila**

**ASESORA:**

**Mg. Lila Ramírez Zumaeta**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Finanzas públicas y privadas**

**Sub-Línea:**

**Finanzas**

**UCAYALI – PERÚ**

**2020**

## JURADO EVALUADOR

---

Presidente

---

Secretario

---

Vocal

---

Mg. Lila Ramírez Zumaeta  
Asesora

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de tesis va dedicado con mucho esmero y sacrificio a mi adorada hija Rafaela y a mi querida madre Yoli , por haberme acompañado y estado conmigo dándome las fuerzas necesarias para culminar lo que empecé.

Frinne López Del Águila

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y de toda mi familia.

De igual manera, mi agradecimiento a la Universidad Privada de Pucallpa, a mis profesores de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas, quienes con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer día a día como profesional.

Un agradecimiento muy especial a la Mg. Lila Ramírez Zumaeta, por haberme asesorado satisfactoriamente en todo este tiempo, con el propósito mío de obtener el ansiado título.

Frinne López Del Águila

## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

Yo, Frinne López Del Águila, identificada con DNI N° 44044676, egresada de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras, de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas, de la Universidad Privada de Pucallpa.

Declaro bajo juramento que:

Soy autora de la tesis titulada: “Gestión de cuentas por cobrar y capital de trabajo de la empresa Soluciones Logística AMIEL E.I.R.L., Pucallpa 2020”.

- 1) La cual presento para optar el título profesional de Contador Público.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Pucallpa.

Pucallpa, 2 de octubre del 2020

---

Frinne López Del Águila  
DNI N° 44044676

## RESUMEN

Este trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión de cuentas por cobrar y el capital de trabajo de la empresa Soluciones Logística AMIEL E.I.R.L., Pucallpa 2020, donde se utilizó tres dimensiones y nueve indicadores de la variable Gestión de cuentas por cobrar y tres dimensiones y once indicadores de la variable Capital de trabajo. Se utilizó el diseño de investigación de tipo no experimental, de nivel correlacional, la muestra de estudio estuvo conformada por 10 trabajadores de la empresa Soluciones Logística AMIEL E.I.R.L., Pucallpa 2020, que participaron en el trabajo de investigación, para el recojo de la información se utilizó dos cuestionarios, uno para cada variable de la investigación a los objetivos específicos planteados y de la definición operacional de las variables. Después de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene  $r= 0,745$  correlación positiva alta y  $pvalor= 0,013 < 0.05$ , es decir es significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 5%. Sobre la variable gestión de cuentas por cobrar se observa el 60% de encuestados refieren que siempre la empresa gestiona cuentas por cobrar, seguido de 30% a veces y 10% nunca y la variable capital de trabajo resultó que el 40% de encuestados refieren que siempre la empresa cuenta con capital de trabajo, seguido de 50% a veces y 10% nunca. Se concluye existe una relación significativa entre la gestión de cuentas por cobrar y el capital de trabajo de la empresa Soluciones Logística AMIEL E.I.R.L., Pucallpa 2020.

**Palabras clave:** Gestión de cuentas por cobrar, capital de trabajo.

## ABSTRACT

The objective of this research work was to determine the relationship between the management of accounts receivable and the working capital of the company Soluciones Logística AMIEL EIRL, Pucallpa 2020, where three dimensions and nine indicators of the variable Management of accounts by charge and three dimensions and eleven indicators of the variable Working capital. The research design of a non-experimental type, of correlational level, was used, the study sample consisted of 10 workers from the company Soluciones Logística AMIEL EIRL, Pucallpa 2020, who participated in the research work, for the collection of information was used two questionnaires, one for each variable of the research to the specific objectives set and the operational definition of the variables. After applying the Spearman statistical test,  $r = 0.745$  high positive correlation and  $p\text{-value} = 0.013 < 0.05$ , that is, it is significant, the null hypothesis is rejected with a significance level of 5%. Regarding the variable management of accounts receivable, 60% of respondents report that the company always manages accounts receivable, followed by 30% sometimes and 10% never, and the working capital variable turned out that 40% of respondents reported that the company always has working capital, followed by 50% sometimes and 10% never. It is concluded that there is a significant relationship between the management of accounts receivable and the working capital of the company Soluciones Logística AMIEL E.I.R.L., Pucallpa 2020.

Keywords: Accounts receivable management, working capital.

## ÍNDICE

|   |      |
|---|------|
| <b>Jurado evaluador</b>                             | ii   |
| <b>Dedicatoria</b>                                  | iii  |
| <b>Agradecimiento</b>                               | iv   |
| <b>Constancia de originalidad</b>                   | v    |
| <b>Resumen</b>                                      | vi   |
| <b>Abstract</b>                                     | vii  |
| <b>Índice</b>                                       | viii |
| <b>Índice de tablas y figuras</b>                   | x    |
| <b>Introducción</b>                                 | xi   |
| <b>CAPITULO I.- EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN</b> | 01   |
| 1.1 Planteamiento del problema.                     | 01   |
| 1.2 Formulación del problema.                       | 02   |
| 1.2.1 Problema general                              | 02   |
| 1.2.2 Problemas específicos                         | 03   |
| 1.3 Formulación de objetivos                        | 03   |
| 1.3.1 Objetivo general                              | 03   |
| 1.3.2 Objetivos específicos                         | 03   |
| 1.4 Justificación de la investigación               | 04   |
| 1.5 Delimitación del estudio                        | 05   |
| 1.6 Viabilidad del estudio                          | 05   |
| <b>CAPITULO II.- MARCO TEÓRICO</b>                  | 07   |
| 2.1 Antecedente del problema                        | 07   |
| 2.2 Bases teóricas                                  | 14   |
| 2.3 Definición de términos básicos                  | 28   |
| 2.4 Formulación de hipótesis                        | 29   |
| 2.4.1 Hipótesis general                             | 29   |
| 2.4.2 Hipótesis específicas                         | 29   |
| 2.5 Variables                                       | 30   |
| 2.5.1 Definición conceptual de la variable          | 30   |
| 2.5.2 Definición operacional de la variable         | 30   |
| 2.5.3 Operacionalización de las variables           | 32   |



|  |    |
|--|----|
| <b>CAPITULO III.- METODOLOGÍA</b>                    | 35 |
| 3.1 Diseño de la investigación                       | 35 |
| 3.2 Población y Muestra                              | 36 |
| 3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos  | 37 |
| 3.4 Validez y confiabilidad del instrumento          | 37 |
| 3.5 Técnicas para el procesamiento de la información | 43 |
| <b>CAPITULO IV.- RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>          | 44 |
| 4.1 Presentación de resultados                       | 44 |
| 4.2 Discusión  | 57 |
| <b>CONCLUSIONES</b>                                  | 60 |
| <b>RECOMENDACIONES</b>                               | 62 |
| <b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>                    | 63 |
| <b>ANEXOS</b>  | 65 |
| Anexo 1: Matriz de consistencia                      | 66 |
| Anexo 2: Instrumentos de aplicación                  | 68 |
| Anexo 3: Matriz de validación                        | 71 |
| Anexo 4: Confiabilidad del instrumento               | 77 |

## ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

|  |    |
|--|----|
| Tabla y Figura 1: Dimensión créditos a los clientes  | 44 |
| Tabla y Figura 2: Dimensión documentos por cobrar  | 45 |
| Tabla y Figura 3: Dimensión cuentas incobrables  | 46 |
| Tabla y Figura 4: Variable gestión de cuentas por cobrar   | 47 |
| Tabla y Figura 5: Dimensión capital de trabajo neto  | 49 |
| Tabla y Figura 6: Dimensión normas de capital de trabajo   | 50 |
| Tabla y Figura 7: Dimensión control del efectivo   | 51 |
| Tabla y Figura 8: Variable capital de trabajo  | 52 |
| Tabla 9: Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre las variables<br>Cuentas por cobrar y capital de trabajo                  | 53 |
| Tabla 10: Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre la dimensión<br>Créditos a los clientes y la variable capital de trabajo | 54 |
| Tabla 11: Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre la dimensión<br>Documentos por cobrar y capital de trabajo               | 55 |
| Tabla 12: Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre la dimensión<br>Cuentas incobrables y capital de trabajo                 | 56 |

## INTRODUCCIÓN

El objetivo del presente trabajo de investigación fue planteado con el fin de determinar la relación que existe entre la gestión de cuentas por cobrar y el capital de trabajo de la empresa Soluciones Logística AMIEL E.I.R.L., Pucallpa 2020.

Este trabajo de investigación fue estructurado en cuatro capítulos de la siguiente manera:

Capítulo I: El Problema de Investigación, se profundiza sobre el problema, su justificación, objetivos de la investigación y otros que se abordan para el correcto conocimiento del tema a investigar.

Capítulo II: El Marco Teórico, se trata la fundamentación teórica; en la tesis se emplearon 3 dimensiones y 9 indicadores de la variable gestión de cuentas por cobrar, tres dimensiones y once indicadores de la variable capital de trabajo.

Capítulo III: La Metodología, contiene la metodología empleada para desarrollar el trabajo de investigación, como el tipo de investigación no experimental, el nivel de investigación correlacional, el esquema de la investigación, la población, la muestra, se define operativamente al instrumento de recolección de datos y se detalla las técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos.

Capítulo IV: Resultados y discusión, se presentan los resultados obtenidos con la aplicación del SPSSV22. En la discusión de resultados se presenta la confrontación de la situación problemática formulada, con los referentes bibliográficos de las bases teóricas, en base a la prueba de hipótesis y el aporte científico de la investigación.

Se finaliza el trabajo de investigación con la conclusión referida al cumplimiento del objetivo de determinar la existencia de la relación entre la variable gestión de cuentas por cobrar y el capital de trabajo de la empresa Soluciones Logística AMIEL E.I.R.L., Pucallpa 2020.

## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.1 Planteamiento del problema**

La situación social en el contexto actual de la economía ha llevado a que muchas empresas se vean obligadas a flexibilizar sus políticas de ventas: Efectuar ventas al crédito, con tarjetas de crédito, con garantías y sin garantías, de acuerdo al tipo de venta lograda: Por volúmenes, especialidad, catálogo, internet, entre otros de productos o servicios. La diversidad de oferta provoca en los clientes tentar incumplimientos de sus obligaciones adquiridas, siendo necesario que una empresa desarrolle e implemente políticas y procedimientos de créditos y cobranzas que le garanticen y le sirvan de guía ante alguna contingencia que se presente y sobre todo para lograr el retorno de los créditos otorgados contribuyendo en mejorar la liquidez de la empresa.

Para la mayoría de las empresas, las cuentas por cobrar representan inversiones de gran importancia, es por ello que consideran necesario administrarlas adecuadamente con el propósito de elevar al máximo el rendimiento sobre la inversión. El nivel de inversión en este tipo de activo varía constantemente, por tal razón es necesario controlarlos continuamente para asegurarse de que se están manteniendo los niveles deseados.

En el ámbito nacional, en los últimos años las ventas al crédito y la prestación de servicios a crédito se han convertido en un medio de ingreso fuerte para muchas empresas. Esta modalidad será eficiente si las organizaciones estipulan correctamente las políticas y condiciones bajo las cuales se está ofreciendo el crédito, de lo contrario es difícil conocer si las

cuentas por cobrar se están haciendo efectivas en periodos de tiempo razonables.

Debido a la complejidad que hoy tiene el entorno empresarial, es de suma importancia que las empresas mejoren sus sistemas de cobros de una forma más oportuna, puesto que la demora excesiva de un cobro afecta la liquidez de la empresa y su capacidad de pago. Es por ello, que una adecuada gestión de cuentas por cobrar se convierte en una necesidad prioritaria para las empresas, ya que de ello dependerá mantener niveles apropiados de fondos líquidos para enfrentar las necesidades financieras.

Soluciones Logística AMIEL E.I.R.L., es una empresa dedicada a la venta al por mayor de productos textiles, prendas de vestir y calzado, al contado y al crédito, empresa Individual de Responsabilidad Ltda. Ubicada en la ciudad de Pucallpa, distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, departamento de Ucayali, fecha de inicio de actividades desde el 06 de enero del año 2015.

En la empresa Soluciones Logística AMIEL E.I.R.L., se otorgan créditos sin garantías, esto no permite que la empresa tenga la seguridad de recuperar el efectivo por su venta, también el seguimiento de cobranza no es el adecuado. Por otro lado, existe cuentas que son incobrables, estos harán que la empresa registre morosos ya que el dinero de estos no retorna a la caja de la empresa. Por todas las razones mencionadas, se considera que la elaboración de este trabajo de investigación titulado Gestión de cuentas por cobrar y Capital de trabajo, que tiene como dimensiones Nivel de ventas al crédito, Políticas de crédito, Procedimientos de cobranza, Capital de trabajo operativo, Normas del capital de trabajo y Control del efectivo, es de gran importancia para que así, no solo, la empresa Soluciones Logística AMIEL E.I.R.L., sino todas las del rubro y demás puedan establecer políticas que les permita realizar una buena gestión y en el futuro les traiga buenas consecuencias económicas.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de cuentas por cobrar y el capital de trabajo de la empresa Soluciones Logística AMIEL E.I.R.L., Pucallpa 2020?

## **1.2.2 Problemas específicos**

- a. ¿Cuál es la relación que existe entre el crédito a los clientes y el capital de trabajo de la empresa Soluciones Logística AMIEL E.I.R.L., Pucallpa 2020?
- b. ¿Cuál es la relación que existe entre los documentos por cobrar y el capital de trabajo de la empresa Soluciones Logística AMIEL E.I.R.L., Pucallpa 2020?
- c. ¿Cuál es la relación que existe entre las cuentas incobrables y el capital de trabajo de la empresa Soluciones Logística AMIEL E.I.R.L., 2020?

## **1.3 Formulación de objetivos**

### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre la gestión de cuentas por cobrar y el capital de trabajo de la empresa Soluciones Logística AMIEL E.I.R.L., Pucallpa 2020.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- a. Determinar la relación que existe entre el crédito a los clientes y el capital de trabajo de la empresa Soluciones Logística AMIEL E.I.R.L., Pucallpa 2020.
- b. Determinar la relación que existe entre los documentos por cobrar y el capital de trabajo de la empresa Soluciones Logística AMIEL E.I.R.L., Pucallpa 2020.
- c. Determinar la relación que existe entre las cuentas incobrables y el capital de trabajo de la empresa Soluciones Logística AMIEL E.I.R.L., 2020.

## **1.4 Justificación de la investigación**

### **1.3.1. Teórica**

Según Guajardo, C. y Córdoba, P. “dan a conocer las definiciones y pautas de cómo se realiza una eficiente administración de las cuentas por cobrar y el capital de trabajo y cuáles son los riesgos de no aplicar dichas pautas”.

Es importante producir información financiera para la gestión de cuentas por cobrar y el desarrollo de cualquier empresa, ya que dicha información constituye un instrumento válido para determinar la capacidad de participación de la empresa en la sociedad.

### **1.4.2 Practica**

Los resultados de este trabajo de investigación darán a conocer como es el comportamiento de la empresa Soluciones Logística AMIEL E.I.R.L. en la gestión de cuentas por cobrar y capital de trabajo, para su mejora continua.

Cabe mencionar que la investigación se orienta a establecer que, con una adecuada administración de cuentas por cobrar, se alcanza el desarrollo empresarial, solucionando sus problemas financieros que lo afectan.

### **1.4.3 Metodológica**

Los objetivos propuestos de este trabajo de investigación se desarrollarán utilizando técnicas de investigación adecuada de tipo descriptivo correlacional de diseño no experimental, transversal, donde existe una relación entre ambas variables, de tal manera que permita buscar la solución al problema en la empresa en estudio.

La información recopilada deberá ser diagnosticada y con ella prevenir en forma oportuna los controles existentes y establecidos,

observando el rigor científico y tecnológico adecuado para alcanzar el éxito.

#### **1.4.4 Social**

Desde el punto de vista social, la investigación ayudará con sus conclusiones en la gestión de cuentas por cobrar y su relación con el capital de trabajo de las empresas dedicadas a la venta de productos manufacturados o prestación de servicios al crédito.

### **1.5 Delimitación del estudio**

#### **1.5.1 Espacial**

El ámbito donde se desarrolló la investigación es en la empresa Soluciones Logística AMIEL E.I.R.L, de la ciudad de Pucallpa, distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, departamento de Ucayali.

#### **1.5.2 Temporal**

Tuvo una duración de seis meses, julio a diciembre del año 2020.

#### **4.3.2 Teórica**

La delimitación teórica estuvo enfocada en los temas investigados basados en la gestión de cuentas por cobrar y el capital de trabajo de la empresa Soluciones Logística AMIEL E.I.R.L, de la ciudad de Pucallpa, distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, departamento de Ucayali.

### **1.6 Viabilidad del estudio**

#### **1.6.1 Viabilidad técnica**

El trabajo de investigación es factible por la disposición de los recursos teóricos, financieros, humanos, materiales necesarios para su ejecución, se cuenta con las técnicas, instrumentos, herramientas, métodos, procedimientos, metodología y asesoría de expertos.



### **1.6.2 Viabilidad ambiental**

La investigación es viable porque los materiales a emplear como el instrumento (cuestionario) son biodegradable; es decir, no se utiliza equipos contaminantes e insumos químicos; asimismo, permitirá lograr una cultura de ecoeficiencia ambiental.

### **1.6.3 Viabilidad financiera**

El estudio de investigación estuvo financiado en su totalidad por la investigadora, fue posible realizarlo porque no requiere de una gran inversión económica, no requiere de mucho tiempo para realizarlo, facilidad de acceso a la información en la recolección de datos y se tuvo literatura relacionada a las variables.

### **1.6.4 Viabilidad social**

El presente trabajo de investigación involucra a múltiples actores, que conllevara a un escenario con incidencia positiva, ya que se lograra constituir un equipo de trabajo debidamente implementado tanto a nivel teórico como metodológico, para que su colaboración sea la más pertinente y eficiente posible.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Antecedentes del problema**

#### **2.1.1 Antecedentes internacionales**

Guerrero, V. & Cesar, R. (2011). En su tesis titulada: *Gestión de Cobranzas y su Incidencia en la liquidez de la compañía Centro Marcas*, desarrollado en la Universidad Técnica de Ambato-Ecuador, para optar el título de Ingeniería de Contabilidad y Auditoría, cuyo objetivo general fue evaluar la gestión de cobranzas y su influencia en la liquidez de la CIA Centro Marcas, implementando estrategias y mecanismos que eviten el mal uso o desvíos de las recaudaciones, esto debido a que la empresa no está llevando un control de su efectivo y de sus cuentas por cobrar, por tal eso repercute a la hora de realizar sus pagos a proveedores o entidades bancar11ZZ ias.

En su conclusión, el autor refiere que “la entidad no cuenta con liquidez esto debido a la falta de control en los procesos del área de cobranzas, ya que ellos no están cumpliendo con las normas que la empresa establece para obtener mejores resultados, como por ejemplo no realizar una evaluación financiera del cliente antes de otorgar una línea de crédito, no realizar llamadas a los clientes para el pago de sus facturas vencidas, no se envían estados de cuenta y eso genera problemas en el flujo de efectivo”.

Gómez, M. (2008). En su tesis titulada: *Impacto del capital de trabajo enfocado a las cuentas por cobrar, en la liquidez de la empresa*, desarrollado en la Universidad Autónoma de Querétaro – México, el objetivo principal fue incluir funciones y conceptos principales que se relacionen con la liquidez financiera, la interpretación de los Estados Financieros y el posterior análisis.

El autor llega a la siguiente conclusión: “que los términos de crédito que se otorgan deben ser analizados muy rigurosamente, ya que mientras mayor sea el crédito dado a los clientes, estos pueden perjudicar la salud financiera de la misma, y aún más cuando el pago a proveedores es más frecuente que las cuentas por cobrar. Si la empresa cuenta con más cuentas por pagar y menos rotación en las cuentas por cobrar, entonces esto podría ser un indicador de déficit económico o dicho de otro modo una mala ejecución del capital de trabajo, para ello se deberá manejar ratios de rotación y ver en que se está fallando y plantear soluciones que ayuden a mejorar la liquidez de la organización”.

Navarrete (2017), en su tesis titulada: “*La gestión de cobranzas y su incidencia en la liquidez de la Empresa Speedycom Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato*”, cuyo objetivo fue determinar las incidencias de la gestión de cobranzas en la liquidez para el logro de la sostenibilidad institucional. Menciona que para que exista una eficiente de la cartera que ya fue vencida, se debe contar con buenas estrategias las cuales la empresa no cuenta con esas estrategias, ni mucho menos con herramientas para gestionar las cobranzas. También presenta ineficiencia de parte de los trabajadores para el desempeño de corto plazo, es importante mencionar que cada unidad monetaria en las inversiones líquidas son menores a cada unidad monetaria pasivo a corto plazo”. Según el investigador cada indicador para medir la liquidez que se establezca en la empresa se observa detalladamente. La invalidez que tienen las organizaciones para evadir las obligaciones que tiene a corto plazo.

Solis (2017), en su tesis titulada: “*Análisis de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Empresa comercializadora el Baraton*”

*Baratonsa S.A. en el año 2016*”, teniendo como objetivo, analizar las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez, para su investigación utilizó el diseño no experimental, tipo descriptivo y explicativo, la muestra estuvo conformada por los colaboradores de la organización: Gerente General, contador y el jefe de crédito y cobranza, utilizó como instrumento, la guía entrevista y guía de análisis documental, logrando estos resultados: no cuentan con políticas y procedimientos de crédito; no se realiza ningún tipo de evaluación a los clientes para otorgamiento de crédito, de acuerdo al análisis vertical del balance general del año 2016, se demostraron que las cuentas por cobrar representan el 77.05%, siendo el activo corriente de mayor peso financiero. Llegó a las siguientes conclusiones: carece de un manual de políticas de créditos y cobranza, no tiene plan de capacitación al personal con respecto a análisis de créditos y cobranza; de igual forma en el ámbito financiero, todo ello recae en el impacto que se da de incobrabilidad y disminución de liquidez de la empresa, no realizan análisis de los índices financieros para evaluar la condición de la empresa, por todo esto se vería afectado al no cumplir con sus obligaciones frente a terceros”.

Contreras (2017), en su investigación titulada: “*Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Compañía de Servicios Inmobiliarios y Comerciales S.A. año 2015*”, cuyo objetivo general fue analizar las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez, en el desarrollo de su investigación utilizó el diseño no experimental, de tipo descriptiva, tomó como muestra al área gerencial, administrativa y contable, como instrumento aplicó el cuestionario, y guía de análisis documental, obteniendo los siguientes resultados: el 100% de los entrevistados indican que no existe políticas de cobranzas, con respecto a los estados financieros del período 2015, las cuentas por cobrar corresponden al 66.64% de los activos, así también la prueba ácida es de \$ 0.98, para cubrir cada unidad de dólar de obligaciones con proveedores, por lo tanto la entidad no podrá cubrir sus obligaciones de manera eficiente. Concluye que no se recuperó las cuentas por cobrar, debido a la falta de una política de crédito, por no tener documentos escritos con los clientes para cobrar

la cartera, así como no tener un modelo para mejorar continuamente la gestión del crédito en la empresa; tampoco se ha programado el control interno de esta cuenta por lo cual se ve afectada la liquidez”.

Carrera (2017), en su investigación titulada: *“Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A.”*, su objetivo general fue analizar la gestión de cobranza. El enfoque fue cuantitativo, con un diseño no experimental, su población estuvo conformada por la empresa y como muestra tomó al personal el área administrativa, para la recopilación de datos utilizó el cuestionario, obteniendo los siguientes resultados: según las encuestas realizadas se evidenció que las reglas no se acatan en la gestión de cobro, el 100% de las personas que intervinieron, no están familiarizados con las políticas de crédito, asimismo, en los procesos no están establecidos, el plazo de crédito otorgado es de 120 días, el 85% son indiferentes a la estructura el área con respecto a los cobros, para evaluar los créditos son nulos se basan en la antigüedad del cliente, el 100% indicó que los de aprobación de crédito son inadecuados, sin embargo el 70% creen que la existencia de controles para garantizar el recobro de las cuentas a clientes y realizar el análisis de la cartera cada periodo con la finalidad de clasificar y crear provisión de incobrables. Llegó a la siguiente conclusión: que la gestión de cobro no es efectiva, debido a la carencia de un manual para supervisión del cumplimiento de las metas de cobranzas, contar con un sistema contable que le permita tener información actualizada en tiempo real de la gestión de cobrabilidad, en tanto no existe un control durante los procesos de créditos y cobranzas, no existe política para los involucrados en el proceso, finalmente la gestión actual no garantiza la recuperación de la cartera de manera oportuna”.

Noriega (2011), en su estudio titulado: *“Administración de cuentas por cobrar, un enfoque para la toma de decisiones en la industria maquiladora de prendas de vestir en Guatemala”*, cuyo planteamiento del problema fue establecer procedimientos y políticas de crédito para la administración financiera de cuentas por cobrar en empresas que se

dedican a la industria maquiladora de prendas de vestir. Del análisis efectuado, se desprende la siguiente conclusión: que la tasa de rendimiento sobre la inversión para el año 2009 fue del 21.67%, y el aporte de las ventas al crédito a este rendimiento fue del 15.78%, dato significativo que demuestra que las cuentas por cobrar merecen especial atención”.

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

Aguilar (2013), en su tesis: "*Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Contratista Corporación Petrolera – año 2012*", desarrollado en la Universidad de San Martín de Porres, para optar el título profesional de Contador Público, cuyo objetivo general es conocer el manejo de las cuentas por cobrar y cómo esto influye en la rentabilidad de la empresa contratista.

El autor concluye que la empresa Corporación Petrolera no cuenta con políticas de créditos y cobranzas establecidas, las evaluaciones que realiza a los clientes es rápida y simple, esto no permitirá que la empresa pueda reducir el riesgo de otorgar un crédito, ya que para ellos solo basta que el cliente tenga prestigio y antigüedad en el mercado, mas no se ejecuta también una investigación más minuciosa, buscando el comportamiento financiero del cliente como por ejemplo la forma o modalidad de pagos a sus principales proveedores y/o el cumplimiento de pago a las entidades bancarias. La empresa al no delegar estas funciones al área de créditos y cobranzas contrata a terceros, sabiendo que esto genera un gasto innecesario ya que afecta el flujo de efectivo de la organización”.

Maicelo & Rodríguez (2013), en su tesis de maestría titulada: "*Gestión de las cuentas por cobrar y su efecto en la rentabilidad de las empresas de distribución en la ciudad de Huacho*", desarrollado en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, para obtener el título profesional de Contador Público, cuya problemática es saber en qué medida el manejo de las cuentas que están pendientes de cobro tienen

efecto en la ganancia de las empresas de distribución, cabe recalcar que su objetivo es determinar si los procesos de trabajo de las áreas involucradas son totalmente eficientes para generar buena rentabilidad. El tipo de investigación utilizado fue de nivel descriptivo con un enfoque cuantitativo de diseño no experimental y transversal, cuya población fue el personal de cuentas corrientes de las empresas de distribución.

El autor llego a la siguiente conclusión: que las empresas no realizan una adecuada gestión de cuentas por cobrar es por ello la rentabilidad del capital de trabajo de las organizaciones, esto debido a muchos factores, por ejemplo no establecen las condiciones de crédito de los clientes, esto quiere decir que un cliente puede solicitar una condición mayor lo cual esto no conviene, no cuentan con una política de evaluación de crédito y futura cobranza, esto es porque no cuentan con normas oficiales para minimizar los riesgos de liquidez y por ultimo no aplica un modelo de trabajo eficiente y eficaz; esto debido a que gerencia o jefes directos no han establecido una norma de cómo se realizarían adecuadamente las funciones de trabajo en determinadas áreas”.

Lizárraga, V. (2010). En su tesis denominada: *Gestión de las cuentas por cobrar en la administración del capital de las empresas de fabricación de plástico del distrito de Ate*, desarrollado en la Universidad de San Martín de Porres, para obtener el título de Contador Público, el problema principal fue saber de qué manera las cuentas por cobrar generan un impacto en el capital de trabajo, siendo su objetivo determinar cómo se viene dando el manejo de cuentas por cobrar para obtener como resultado rentabilidad., el tipo de investigación fue aplicada de nivel descriptivo – explicativo – correlacional; su diseño fue por objetivos, su técnica fue la recolección de datos mediante entrevistas, encuesta, análisis documental y revisión documental cuyo instrumento fueron sus fichas bibliográficas, guía de entrevista y ficha de encuesta.

Las conclusiones fueron las siguientes: que la empresa no cuenta con políticas financieras que le permita alcanzar niveles de cuentas por cobrar razonables como por ejemplo que las cuentas por cobrar roten más

constante y asignar correctamente un crédito; en esta última se deberá tomar medidas más estrictas ya que si no se establece un límite de crédito esta se expondría a aumentar los riesgos de morosidad en la empresa”.

Lecca (2016), en su tesis titulada: “*Cuentas por cobrar y el capital de trabajo en la Empresa Masiljo Perú S.A.C. San Juan de Lurigancho, 2016*”, donde buscó determinar la relación de la gestión de las cuentas que no han sido cobradas aún y el capital de trabajo bajo la perspectiva de los colaboradores, la población estuvo constituida por 30 trabajadores, de acuerdo con el autor las cuentas que no han sido cobradas aún y el capital de trabajo son realizadas no tan eficientemente en la empresa, ya que al momento de otorgarles un crédito a los clientes, no se les hace una evaluación financiera o económica, luego del análisis, llega a la conclusión de que existe influencia entre el crédito otorgado a los clientes y el capital de trabajo”.

Domingo (2017), en su tesis titulada: “*Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en los resultados económicos de Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A. Ayaviri, Periodo 2014-2015*”, tuvo como finalidad determinar la gestión de cuentas que no han sido cobradas aún y como incide en los resultados económicos de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A., la población fue toda la información de la Caja Rural de Ahorro Los Andes S.A. después del análisis efectuado, concluye que el incremento de la gestión de cuentas que no han sido cobradas es resultado de la mala evaluación que realiza el personal del área de negocios, puesto que no hay cuidado, así como tampoco aplican los procedimientos, políticas y normas de evaluación de crédito”.

### **2.1.3 Antecedentes locales**

Renzo y Juber (2019), en su tesis denominada: “*Cuentas por cobrar y su incidencia en el capital de trabajo de la empresa Oleaginosas Padre Abad S.A. provincia de Padre Abad, departamento de Ucayali, 2019*”, tuvieron como objetivo determinar la relación que existe entre las cuentas por cobrar y el capital de trabajo de la empresa Oleaginosas Padre Abad



S.A. provincia de Padre Abad departamento de Ucayali, 2019, en su estudio emplearon tres dimensiones y nueve indicadores de la variable cuentas por cobrar y tres dimensiones y once indicadores de la variable capital de trabajo, utilizaron el diseño correlacional, la muestra de estudio estuvo conformada por los 10 trabajadores de la empresa Oleaginosas Padre Abad S.A. del Área Administrativa. A través de la prueba de hipótesis, utilizándose el coeficiente rho de Spearman obtuvieron  $r = 0,805$  correlación alta positiva y  $p\text{valor} = 0,005 < 0,01$ , es decir es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%. Asimismo, sobre la variable Cuentas por cobrar se observa el 50% de trabajadores refieren que si existen cuentas por cobrar en la empresa Oleaginosas y 50% a veces y la variable capital de trabajo el 60% de trabajadores refieren que siempre tiene la empresa Oleaginosas capital de trabajo, y 40% a veces. Se concluye que existe una relación directa y significativa entre las cuentas por cobrar y el capital de trabajo de la empresa Oleaginosas Padre Abad S.A. provincia de Padre Abad departamento de Ucayali, 2019”.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Variable 1: Gestión de cuentas por cobrar**

#### **Gestión**

Heredia (1985), afirma “que es la acción y efecto de realizar tareas (con cuidado, esfuerzo y eficacia) que conduzcan a una finalidad” (p. 45)

Según Rementería (2008) manifiesta “que es la actividad profesional tendiente a establecer los objetivos y medios de su realización, a precisar la organización de sistemas, a elaborar la estrategia del desarrollo y a ejecutar la gestión del personal, asimismo, agrega que en el concepto gestión es muy importante la acción del latín *actionem*, que significa toda manifestación de intención o expresión de interés capaz de influir en una situación dada, agrega que el énfasis que se hace en la acción, en la definición de gestión, es lo que la diferencia de la administración” (p. 1)

Por lo tanto, la gestión es parte de la administración, porque nos permite determinar un estilo de cómo administrar los recursos de la empresa. De esta manera permitirá cumplir con el propósito del estudio.

### **Gestión de cuentas por cobrar**

Bravo (citado por Lizárraga, 2010), manifiesta “que la gestión de cuentas por cobrar consiste en representar derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamientos de préstamos o cualquier otro concepto análogo, representan aplicaciones de recursos de la empresa que se transformarán en efectivo para terminar el ciclo financiero a corto plazo”.

Ettiger (citado por Parrales, 2013), indica “que el cliente debe percibir la gestión de cobranzas como algo continuo y no esporádico, de allí que resulte muy importante el seguimiento oportuno y rápido de las acciones de cobranza por los diversos participantes”.

### **Cuentas por cobrar**

Bernal (2010), indica “que son adquiridos por la empresa y serán cambiados por efectivo o bienes y servicios otorgados por la empresa. Es importante controlar y auditar las cuentas por cobrar, pues el auditor financiero es el responsable de establecer los objetivos y procedimientos y planeación de las auditorías a estas cuentas” (p. v1).

Stevens (2017), manifiesta “que representa uno de los activos más importantes, puesto que después del efectivo es el activo más líquido en una entidad de carácter económico. Representan la oferta o adquisición de algún bien o servicio que se recuperará en dinero”.

Guajardo y Andrade (2017), manifiestan “son cualquier activo, recursos económicos, propiedad de una organización, que generará algún beneficio a largo plazo”.

Moreno (1997), sostiene “que las cuentas por cobrar representan derechos exigibles por ventas, servicios prestados, otorgamiento de

préstamos o cualquier otro concepto análogo. De igual forma se incluyen los documentos por cobrar a clientes que representan derechos exigibles, que han sido documentados con letras de cambio o pagarés. Representan aplicaciones de recursos de la empresa que se transformarán en efectivo para terminar el ciclo financiero a corto plazo. Las cuentas por cobrar representan una inversión muy importante para la empresa. Una de las medidas para conocer la inversión que se tiene en cuentas por cobrar es la relación de la inversión al capital de trabajo y al activo circulante, y se obtienen a través de las pruebas de liquidez”.

### **Teorías de las cuentas por cobrar**

Wanden-Berghe, L. & Fernández, D. (2011) en su libro Introducción a la contabilidad define a las cuentas por cobrar “como la cuenta que está reflejada en el activo corriente de los estados financieros que permite a la empresa identificar cual es el monto que tiene por cobrar de sus ventas, este recurso es de gran importancia para todas las organizaciones porque les permitirá obtener ganancias que podrán ser invertidas para una mejor gestión y calidad de un producto o servicio”.

Gitman, L. (2012) en su libro Principios de Administración Financiera define “las cuentas por cobrar representan el dinero total que los clientes deben a la empresa por las ventas a crédito”. “En otras palabras las cuentas por cobrar representan, dentro del activo corriente, lo que se puede convertir en efectivo ya que la empresa realiza sus ventas al crédito y estas se reflejan en cuentas por cobrar hasta el cobro del efectivo en el vencimiento otorgado, cuando las cuentas por cobrar tienen un porcentaje mayor a la cuenta efectivo y equivalente de efectivo se puede concluir que la primera cuenta no tiene rotación, por lo tanto la empresa tiene clientes morosos que no cumplen con el pago de sus ventas realizadas al crédito”.

Guajardo, C. (2014) en su libro Contabilidad Financiera menciona las dimensiones sobre las cuentas por cobrar, este autor refiere que “las cuentas por cobrar son, al igual que cualquier otro activo, recursos

económicos que son propiedad de una organización, los cuales generaran un beneficio en el futuro” (pág. 267).

Barajas, N. (2008) “afirma que las cuentas por cobrar se agrupan dentro del activo corriente, el cual constituye un derecho de exigir una retribución económica como resultado de la venta, prestación de servicios de forma neta, dicho de otro modo, se deduce aquellas provisiones que se realizan de cuentas de las cuales es imposible el cobro” (p. 31).

Bravo, Lambreton y Márquez (2007) “indican que dichas cuentas se derivan por operaciones de ventas de artículos o ya sea por la prestación de servicios que se realizan al crédito dentro del mercado o simplemente por diversas transacciones semejantes y por ende constituye un derecho que es exigible al deudor” (p. 183).

La Comisión Económica de las Naciones Unidas para Europa (2012) “refiere que dichas cuentas simbolizan derechos que una entidad posee por la transacción comercial, ya sea por la venta de artículos y/o servicio realizada entre empresas que pueden ser naturales o jurídicas, con la intención de recibir una retribución en efectivo, las cuentas por cobrar se originan en todas las empresas por el simple hecho de realizar la factura y remitirlo al cliente y este a su vez, tiene un tiempo prudencial para poder cancelar la deuda que está estipulado dentro de las políticas de crédito de la empresa quien concede el crédito” (p. 45).

Gómez, A. & Agapito, R. (2016) “indican que las cuentas por cobrar se reconocen al costo y simbolizan los derechos que la empresa posee por cobrar a sus clientes o deudores que provienen de las operaciones de venta o prestación de servicios que la entidad maneja en el transcurso de su ejercicio económico en relación de su giro de negocio, se miden al costo amortizado” (p. 57).

### **Clasificación de las cuentas por cobrar**

Según la autora Hirache, L. (2015) “las cuentas por cobrar se clasifican en el activo corriente, excepto por aquellas cuyo vencimiento

son superiores a doce meses, donde se consignan en el activo no corriente en el estado de situación financiera. Esta categoría comprende las cuentas por cobrar comerciales, diversas y relacionadas de los estados de situación financiera” (p. 335).

Van, J. & Wachowicz, J. (2008)” señalan que las cuentas por cobrar pueden dividirse a corto plazo, que son aquellas que su exigibilidad se hace efectiva dentro de un plazo no superior a un año el cual se presenta en el estado de situación financiera en el activo corriente en cambio las cuentas por cobrar a largo plazo su exigibilidad es superior a un año y se presenta fuera del activo corriente” (p. 140).

### **Políticas de crédito**

Morales, J. & Morales, A. (2014) “señalan que en el esquema de una política de crédito debe contener hechos que faciliten definirlos con el objetivo de que puedan ser comprensibles, precisas, objetivas y realistas para evitar colusiones y si se llevan a cabo estos puntos, las políticas se transforman en el pilar sobre el cual el departamento de crédito se basa. La política de crédito se establece en concordancia con las metas de la empresa y lo que cada área de la empresa desea lograr, los lineamientos que se señalan en las políticas son tiempos, vencimientos, descuentos por pagar por anticipado, investigación de crédito, crédito comercial” (p. 135-137).

Higuerey, A. (2007) “afirma que las políticas de crédito son reglamentos que señalan las medidas que se deben de tomar para saber si se puede brindar crédito a un cliente y a que monto debe ascender este, es imprescindible señalar que, una inefable aplicación de la misma no genera los resultados esperados y el cual perjudica las metas trazadas por la empresa en relación a la aplicación del efectivo” (p. 4).

### **Políticas de cobro**

Según Cole, R., referido por los autores Morales, J. & Morales, A., “indica que las políticas de cobro son directrices que una empresa realiza para poder agilizar el cobro de los créditos que brindó a su clientela. En

muchos escenarios es necesario que cualquiera que sea el procedimiento de cobranza se tiene que poder percibir el efectivo para que se considere que ha tenido éxito, pero cuando se adicionan requerimientos, tales como la reivindicación del acreedor, es difícil lograrlo” (p. 164).

### **Políticas de pago**

Álvarez, M. (2006) “refiere que la política se puede definir como un manual que sirve para poder dirigir la labor del encargado del área, así como también son principios generales que se toma presente a la hora de alguna decisión que se deba de hacer con respecto de una situación que se convierte en problema y que se repite recurrentemente dentro de la empresa” (p. 210).

### **Descuento pronto pago**

Haime, I. (2005) “dice que es complicado poder determinar si para la entidad le es factible o no brindarlo o sacarle beneficio. Es necesario poder plantear un procedimiento universal en la que el vendedor pueda tener en cuenta a la hora de realizar el descuento, el cual se debe tener presente la evaluación referente al costo que se tiene en la actualidad sobre el financiamiento a clientes y sobre todo saber cuál sería el costo que se tendrá al brindar descuentos que parezcan realmente interesantes para que los clientes realicen el pago antes de tiempo” (p. 210).

Delgado, S. & Ena, B. (2010) “afirman que es un descuento que se le hace al cliente, el cual realiza la cancelación de la factura que se originó por una transacción comercial de venta en un lapso breve, es así que cuando se realice la facturación es necesario contactar al cliente y ponerle en conocimiento que se le puede conceder descuento por pagar antes del vencimiento, que se efectuará al valor de la venta realizada, por ende, es un beneficio mutuo” (p. 174).

### **Técnicas de crédito**

Gitman, L. & Zutter, Ch. (2012) “señalan que para saber si se procede a efectuar un crédito, el cual ofrece como base para un examen

más minucioso, se le designa como las 5C: Características: es sobre el historial; Capacidad: es sobre si es capaz de pagar; Capital, Colateral y finalmente Condiciones” (p. 558).

### **Técnicas de cobranza**

Flores, J. (2015) “señala las diferentes técnicas básicas de cobranza de la siguiente manera:

- **Comunicación:** Cuando una cuenta por cobrar cuenta con retraso ya sea por varios días, la entidad tendrá que enviar un escrito con un lenguaje cortés, tipo recordatorio donde se hace referencia al cliente el acuerdo pactado y si aún pasado los días no hay respuesta favorable se le envía una nueva, pero ahora con un lenguaje más exigente, para poder tener la fiabilidad de que se pueda concretar el cobro.
- **Llamadas.** Se realiza una llamada de forma personal al cliente para solicitarle que cancele las facturas que están pendiente de pago, si no se logra concretar que se cancele de inmediato la deuda se pudiera pactar alargar los días de pagos.
- **Visitas personales:** Es una técnica que se podría decir es más efectiva ya que el trato es directo con el cliente y el pago ser ahí mismo.
- **Agencias de cobranza:** La entidad contrata a un tercero y estos se encargan de cobrar las cuentas pendientes a los clientes, pero tiene una desventaja que los costos a veces son más altos que lo que pueda recibir de las cobranzas.
- **Recurso legal:** Es el último recurso que la entidad pueda recurrir y contratar para que se proceda al cobro, además de ser caro no hay la confiabilidad de que se llegue a cobrar dichas deudas por que cabe la posibilidad de que el deudor se declare insolvente (p. 205-206).

### **Importancia de cuentas por cobrar**

Robles (2012) “señala que es el nivel que se debe adquirir para el rubro debe ser administrado por cada negocio basándose en las políticas que hayan sido establecidas para un buen manejo, teniendo en cuenta el mercado y el ámbito económico de cada negocio” (p. 112).

Corniel (2015) “dice son los activos exigibles, aquellos derechos que posee toda empresa para darles beneficios a sus clientes por cada mercancía vendida y demás servicios que la empresa obtenga” (p. 01).

### **Objetivo de las cuentas por cobrar**

Según Acosta (2013) “cobrar en la fecha pactada es un objetivo importante, se deben registrar las operaciones de cada venta y clasificar de acuerdo a categorías cada cumplimiento de pago realizado ya que es importante tener un listado con los clientes morosos para que sean observados, evaluarlos y finalmente dar por concluido el cobro a corto plazo para convertirlo en liquidez”.

Según Vallado (2018) “corresponden a un medio por el que se venden productos y se supera a la competencia debido a que la empresa ofrece facilidades de crédito con la finalidad de favorecer a sus clientes”.

#### **2.2.1.1 Dimensiones e indicadores de las Cuentas por cobrar**

En el estudio se empleó tres dimensiones y nueve indicadores de la variable Cuentas por cobrar, adoptados del trabajo de Garrido Lecca, P. S (2016) que son:

##### **a. Dimensión 1: Crédito a los clientes**

“Es la posibilidad de obtener dinero, bienes o servicios sin pagar en el momento de recibirlos, a cambio de una promesa de pago realizada por el prestatario de una suma pecuniaria debidamente cuantificada en una fecha determinada en el futuro” Brachfield (2011- pág. 29).

##### **Indicadores de crédito a los clientes:**

- **Normas de crédito:** “La gerencia junto con el área de créditos y cobranzas deberán seleccionar criterios que serán utilizados en la determinación de selección de



crédito, como son políticas, condiciones y formas de pago que deberá respetar el cliente” Brachfield (2011).

- **Estándares de crédito:** “Son las evaluaciones que se realizan al cliente, teniendo en cuenta las referencias comerciales, dentro de ello las formas de pago, días promedio, indicadores financieros, tributarios, etc.” Brachfield (2011).
- **Condiciones de crédito:** “Es el plazo de pago que se le brinda al cliente. Es importante establecer esta condición minimizando el riesgo de morosidad, para ello se realiza una previa evaluación financiera al cliente” Brachfield (2011).

#### **b. Dimensión 2: Documentos por cobrar**

“Los documentos por cobrar son cantidades que adeudan los clientes y para las cuales se generó por escrito un instrumento de crédito formal” Warren (2012-pag. 318).

##### **Indicadores de documentos por cobrar:**

- **Letras de cambio:** “Es un documento financiero firmado por el cliente indicando que pagara al proveedor en una fecha determinada el monto que se le otorgo por la venta realizada” Warren (2012).
- **Renovación de letras:** “Es una renegociación del plazo establecido para el pago, por ejemplo, las letras son ingresadas al banco, una vez que la letra haya sido ingresada al banco no hay reclamo alguno, por ello ambas partes deberán estar de acuerdo con la emisión y aceptación de la letra” Warren (2012).
- **Descuento de documentos por cobrar:** “Este descuento de documentos por cobrar se realizan en bancos, los cuales ellos aceptan la deuda (el documento por cobrar) y entregan el efectivo equivalente al valor del vencimiento del

documento menos los cargos por intereses de financiamiento” Warren (2012).

### **c. Dimensión 3: Cuentas incobrables**

“Es el gasto de operaciones en que se incurre por la falta de pago” Warren (2012-pag. 320).

Guajardo (2014), dice “es normal que un negocio que vende mercancías y servicios a crédito tenga algunos clientes que no paguen sus cuentas. Estas cuentas se conocen como incobrables y se clasifican en el rubro de gasto por cuentas incobrables” (pág. 332).

#### **Indicadores de cuentas incobrables:**

- **Estimación de las cuentas incobrables:** “La empresa empezará una estimación gastando todos los recursos establecidos y una vez terminada se procederá a contabilizarlo” Warren (2012).
- **Recuperación de cuentas incobrables:** “Esto vendría hacer el rescate de un cliente, verificar y evaluar de nuevo a un cliente incobrable después de que hayan realizado el pago de la deuda” Warren (2012).
- **Cobranza:** “Es un proceso importante para la empresa donde se realiza diversas funciones para poder recuperar el efectivo de las ventas que se realizan, estas funciones son llamadas telefónicas, envíos de estados de cuenta, visitas de cobranzas a clientes morosos, etc.” Warren (2012).

## **2.2.2 Variable 2: Capital de trabajo**

### **Teorías del capital de trabajo**

Ochoa y Saldivar (2012) refieren que “el capital de trabajo es de suma importancia para la empresa en marcha, ya que sin movimientos en el activo y pasivo a corto plazo no habría razón de existencia, con

este capital el ente puede pagar un gasto fuerte y/o invertir en activos, maquinarias o planta; es necesario que el capital de trabajo este en constante circulación, esto quiere decir que no esté en ocio”.

Warren, C. Reeves, M. & Duchac, E, en su libro Contabilidad Financiera definen al capital de trabajo “como un cálculo matemático donde el resultado de la resta de los activos corrientes y los pasivos corrientes nos da un indicador de liquidez y solvencia que una empresa tiene en un corto plazo”.

Córdova, P. en su libro Gestión Financiera (2012) menciona que “Capital de trabajo es la capacidad liquida que necesita una organización para afrontar los gastos operativos que aseguren su funcionamiento y representa el flujo financiero a corto plazo, participando en el estudio de la estructuración financiera” (pág. 188).

Espinosa (2005) “define la administración del capital de trabajo como Proceso de gestión financiera operativa, dedicada a la planeación, ejecución y control de los componentes del Capital de Trabajo y sus adecuados niveles que permitan minimizar el riesgo y maximizar el valor de la empresa”

Según Serrano & Villareal (1993) “la administración del capital de trabajo, no solo se refiere a la consecución de recursos para el financiamiento de las operaciones cotidianas del negocio, sino a la determinación de los niveles óptimos de los principales componentes del activo corriente. Para Block, Hirt & Danielsen (2013); la administración del capital de trabajo implica el financiamiento y la administración de los activos circulantes de la empresa y por su naturaleza las decisiones con respecto a estos no son postergables, puesto que se pueden convertir fácilmente en efectivo a diferencia de los que son más permanentes”.

Para Ehrhardt & Brigham (2007) “la administración del capital de trabajo se centra básicamente en las siguientes dos preguntas: ¿De cuánto es el monto requerido para todas las cuentas y cuanto para cada una de ellas? Y ¿Cómo debería definirse?, de lo que deduce que esta

variable está relacionada con la gestión y toma de decisiones financieras en el corto plazo”.

Por lo general, el capital de trabajo está conformado por los activos y pasivos circulantes de la empresa. Estos se encuentran estructurados de la siguiente manera:

- Activos corrientes: Efectivo (En caja y bancos), cuentas por cobrar e inventarios.
- Pasivos corrientes: Cuentas por pagar y deudas acumuladas.

### **Objetivos de la administración del capital de trabajo**

De acuerdo a Fernández (2000) los objetivos que ayudan a la toma de decisiones concernientes de las variables de la administración del capital de trabajo son:

- a) Manejar debidamente el efectivo de la empresa.
- b) Otorgar crédito a quien se le debe otorgar.
- c) Establecer el nivel de Inventarios que debe mantener la empresa.
- d) Determinar la estructura de la deuda a proveedores de la empresa.

### **Políticas del capital de trabajo**

Gallager & Andrew (2001) dicen “las políticas del capital de trabajo corresponden a los parámetros de la empresa acerca de su nivel de capital de trabajo y la manera en cómo debe financiarse este capital de trabajo. Es decir, una compañía necesita tomar decisiones acerca de cuanto tener en su cuenta de efectivo, que nivel de inventario debe mantener, y hasta qué punto dejar acumular las cuentas por cobrar la firma también debe decidir si financia los activos circulantes con fondos a corto plazo, fondos a largo plazo o una combinación de las dos alternativas. En conjunto, el nivel y las decisiones de financiación constituyen las políticas de capital de trabajo de la compañía” (Saucedo & Oyola, 2014, p.34).

### 2.2.2.1 Dimensiones e indicadores del Capital de trabajo

En el estudio se empleó tres dimensiones y once indicadores de la variable Capital de trabajo, adoptados del trabajo de Garrido Lecca, P. S (2016) que son:

#### a. Dimensión 1: Capital de trabajo neto

García (2009) manifiesta “Es la diferencia entre los activos circulantes y los pasivos a corto plazo. Siempre que los activos superen a los pasivos, la empresa tendrá capital de trabajo neto. Mientras mejor sea el margen en el que los activos de una empresa cubran sus obligaciones a corto plazo (pasivo a corto plazo) tanta más capacidad de pago generara para pagar sus deudas en el momento de su vencimiento”

#### Indicadores de la dimensión capital de trabajo neto:

- **Activo corriente:** “Son todas las cuentas e inventarios que se espera sean convertidos en efectivo dentro de los doce (12) meses que se realiza el acuerdo. La rotación de las cuentas que están después del efectivo y equivalente de efectivo deberá tener una mejor rotación para que la empresa tenga liquidez y con ello haga frente a sus obligaciones” (Polo & Arrieta 2014).
- **Pasivo corriente:** “Es parte del pasivo y está representada por las deudas y/o obligaciones a corto plazo de la empresa, estas obligaciones son exigibles y no deberá pasar de doce (12) meses para realizarse el pago. Para poder realizar todos estos pagos se deberá tener una buena gestión de liquidez en la organización, si en caso no hubiese esa liquidez se deberá tomar otras decisiones como préstamos bancarios” (Polo & Arrieta 2014)

## **b. Dimensión 2: Normas del capital de trabajo**

“Son procesos que permiten llegar a cumplir las metas y/o objetivos plasmados en cada elemento del activo a corto plazo y la forma como se procederá a financiar, estas normas lo establecen los gerentes para gestionar y manejar bien el capital de trabajo, utilizando las ideas propuestas en la reunión de socios”.

### **Indicadores de la dimensión normas del capital de trabajo:**

- **Reestructuración de activos:** “Es tratar de vender los activos fijos y contar con mayor efectivo para poder pagar las obligaciones (pago a proveedores, préstamos (bancarios, etc. (Elías, 2003).
- **Refinanciación de pasivos:** “Son los pagos o pasivos a corto plazo que deberán ser financiados a largo plazo; esto permitirá que la empresa reduzca sus deudas a corto plazo”. (Elías, 2003).
- **Aporte de accionistas:** “Los accionistas pueden dar un aporte adicional de capital o quizás pueda ser utilizado sus utilidades (invertir), esto hará que incremente el activo circulante y el patrimonio neto”. (Plan General Contable-PGC).
- **Reducción del plazo de cobranzas:** “Es reducir la condición de pago por la venta esto haría que la rotación de cuentas por cobrar sea eficiente y rápida”. (Gitman, 2003).
- **Ampliación del plazo de pago:** “Es solicitar mayor condición de pago de las compras que se realizan, esto permitirá que se cuente con mayor efectivo en la cuenta”. (Gitman, 2003).

## **c. Dimensión 3: Control del efectivo**

“Esta dimensión trata de inspeccionar los procesos y funciones que se realizan en el manejo de dinero, existencias, etc; para ello se deberá contar con un profesional externo que permitirá ser imparcial a la hora de realizar las observaciones correspondientes”. (León, 2009).

### **Indicadores de la dimensión control del efectivo:**

- **Liquidez:** “Es la capacidad de efectivo que tiene una organización para pagar sus obligaciones a corto o largo plazo”. (Piñón Del Valle, 2016).
- **Flujo de caja:** “Son todos los movimientos de entradas y salidas del efectivo en un periodo determinado”. (León, 2009).
- **Valores negociables:** “Son instrumentos del mercado monetario que se convierte en efectivo. Estos son parte del activo circulante en los estados financieros”. (Fernández, 1996).
- **Costo de oportunidad:** “Es el valor de elegir una alternativa mejor y desprestigiar otra. Por ejemplo, cuando se va a realizar una inversión de compra de maquinaria se tiene incertidumbre y dudas, si es mejor invertir en una maquinaria o contratar mano de obra (personal). Este costo de oportunidad permitirá a la empresa escoger por la opción más factible que traiga rentabilidad, pero toda decisión está bajo la condición de riesgo”. (Wiser, 1914).

### **2.3 Definición de términos básicos**

**Cuentas por cobrar,** “las cuentas por cobrar son al igual que cualquier otro activo, recursos económicos que son propiedad de una organización, los cuales generaran un beneficio en el futuro” (Guajardo, 2014, pág. 267).

**Capital de trabajo,** “es la capacidad liquida que necesita una organización para afrontar los gastos operativos que aseguren su funcionamiento y representa el

flujo financiero a corto plazo, participando en el estudio de la estructuración financiera” (Córdova, 2012, pág. 188).

**Activo**, “Está formado por todos los valores propiedad de la empresa o institución, cuya fuente de financiamiento origino aumento en las cuentas pasivas. Conjunto de bienes y derechos reales y personas sobre los que se tiene propiedad” (Ardila, S. 2009).

**Balance general**, “Es el estado básico demostrativo de la situación financiera de una empresa, a una fecha determinada, preparado de acuerdo con los principios básicos de contabilidad gubernamental que incluye el activo, el pasivo y el capital contable” (Ardila, S. 2009).

**Estado de cambios en la situación financiera**, “Estado financiero que presenta los recursos generados o utilidades en la operación, los principales cambios ocurridos en la estructura financiera de la entidad” (Ardila, S. 2009).

**Estado de ganancias y pérdidas**, “Es el que muestra los productos, rendimientos, ingresos, rentas, utilidades, ganancias, costos, gastos y perdidas correspondientes a un periodo determinado” (Ardila, S. 2009).

**Rentabilidad**, “Es la medida de la utilidad proporcionada por un título en relación con el capital invertido en su adquisición” (Ardila, S. 2009).

**Riesgo**, “Es el estado de exposición a un daño o peligro, como por ejemplo el estado de liquidez que tiene un banco y que compromete a sus ahorradores a la perdida de sus depósitos” (Ardila, S. 2009).

## **2.4 Formulación de hipótesis**

### **2.4.1 Hipótesis general**

Existe una relación significativa entre la gestión de cuentas por cobrar y el capital de trabajo de la empresa Soluciones Logística AMIEL E.I.R.L., Pucallpa 2020.



## 2.4.2 Hipótesis específicas

- a. Existe una relación significativa entre el crédito a los clientes y el capital de trabajo de la empresa Soluciones Logística AMIEL E.I.R.L., Pucallpa 2020.
- b. Existe una relación significativa entre los documentos por cobrar y el capital de trabajo de la empresa Soluciones Logística AMIEL E.I.R.L., Pucallpa 2020.
- c. Existe una relación significativa entre las cuentas incobrables y el capital de trabajo de la empresa Soluciones Logística AMIEL E.I.R.L., Pucallpa 2020.

## 2.5 Variables

### 2.5.1 Definición conceptual de la variable

#### **Variable 1: Gestión de cuentas por cobrar**

Mezarina (2015), sostiene “que el impacto financiero de las cuentas por cobrar se define por lo que las empresas pueden conocer que, son derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamientos de préstamos o cualquier otro concepto análogo, que provoque una situación financiera en particular. Los de situaciones que generan gastos y que producen ciertos impactos financieros son los desastres naturales, los cambios en las condiciones del mercado, los desastres de productos y otros eventos que están fuera del control de la gestión”.

#### **Variable 2: Capital de trabajo**

“Es la capacidad liquida que necesita una organización para afrontar los gastos operativos que aseguren su funcionamiento y representa el flujo financiero a corto plazo, participando en el estudio de la estructuración financiera” (Córdova, 2012, pág. 188).

## 2.5.2 Definición operacional de la variable

### Definición operacional de la variable 1: Cuentas por cobrar

Operacionalmente las cuentas por cobrar se definen mediante tres dimensiones: Crédito a los clientes (9 items), Documentos por cobrar (9 items), Cuentas incobrables (9 items), con tres opciones: Siempre, A veces, Nunca. El objetivo que se persigue con la aplicación de este instrumento es determinar la importancia de las cuentas por cobrar.

| <b>a. Variable 1: Gestión de cuentas por cobrar</b> |                                       |   |
|---|---------------------------------------|---|
| <b>Definición Operativa</b>                         |                                       | <b>Técnica e instrumento</b>  |
| <b>Dimensión</b>                                    | <b>Indicadores</b>                    |   |
| <b>Crédito a los clientes</b>                       | Normas de crédito                     | Técnica:<br>Encuesta<br><br>Instrumento:<br>Cuestionario de Gestión de cuentas por cobrar |
|   | Estándares de crédito                 |   |
|   | Condiciones de crédito                |   |
| <b>Documentos por cobrar</b>                        | Letras de cambio                      |   |
|   | Renovación de letras                  |   |
|   | Descuento de documentos por cobrar    |   |
| <b>Cuentas incobrables</b>                          | Estimación de las cuentas incobrables |   |
|   | Recuperación de cuentas incobrables   |   |
|   | Cobranza                              |   |

### Definición operacional de la variable 2: Capital de trabajo

Operacionalmente el capital de trabajo se define mediante tres dimensiones: Capital de trabajo neto (6 items), Normas del capital de trabajo (10 items), Control del efectivo (10 items), con tres opciones: Siempre, A veces, Nunca. Dicha medición se realizó con cuestionario para obtener información sobre el capital de trabajo.

| <b>b. Variable 2: Capital de trabajo</b> |                    |                              |
|--|--------------------|------------------------------|
| <b>Definición Operativa</b>              |                    | <b>Técnica e instrumento</b> |
| <b>Dimensión</b>                         | <b>Indicadores</b> |                              |

|                                      |                                  |  |
|--------------------------------------|----------------------------------|--|
| <b>Capital de trabajo neto</b>       | Activo corriente                 | Técnica:<br>Encuesta<br><br>Instrumento:<br>Cuestionario de<br>Capital de<br>trabajo |
|                                      | Pasivo corriente                 |  |
| <b>Normas del capital de trabajo</b> | Reestructuración de activos      |  |
|                                      | Refinanciación de pasivos        |  |
|                                      | Aporte de accionistas            |  |
|                                      | Reducción del plazo de cobranzas |  |
|                                      | Ampliación del plazo de pago     |  |
| <b>Control del efectivo</b>          | Liquidez                         |  |
|                                      | Flujo de caja                    |  |
|                                      | Valores negociables              |  |
|                                      | Costo de oportunidad             |  |

### 2.5.3 Operacionalización de las variables

Hernández, et al (2010) refiriéndose a la operacionalización de las variables, afirman que es: “el proceso que sufre una variable (o un concepto en general) de modo tal que a ella se le encuentran los correlatos empíricos que permiten evaluar su comportamiento en la práctica” (p. 77).

## Variable 1: Gestión de cuentas por cobrar

| Dimensión              | Indicadores                           | Items   |   | Escala Valorativa |
|------------------------|---------------------------------------|---|---|-------------------|
|                        |                                       | N°  | Contenido   |                   |
| Crédito a los clientes | Normas de crédito                     | 1   | ¿Las normas de crédito establecidas son claras para el registro de un cliente?                    |                   |
|                        |                                       | 2   | ¿Se otorga créditos sabiendo la capacidad de pago del cliente?                                    |                   |
|                        |                                       | 3   | ¿Se revisan con frecuencia las condiciones de crédito?  |                   |
|                        | Estándares de crédito                 | 4   | ¿Solicitan garantías por los créditos otorgados de montos importantes?                            |                   |
|                        |                                       | 5   | ¿Clasifican a sus clientes según la frecuencia y volumen de compras?                              |                   |
|                        |                                       | 6   | ¿Se otorgan incentivos para mejorar las ventas?   |                   |
|                        | Condiciones de crédito                | 7   | ¿Se toma en cuenta el historial financiero del cliente a la hora de evaluar una línea de crédito? |                   |
|                        |                                       | 8   | ¿Se realizan controles periódicos de las facturas vencidas?                                       |                   |
|                        |                                       | 9   | ¿Sus clientes cumplen con los compromisos de pago en la fecha establecida?                        |                   |
| Documentos por cobrar  | Letras de cambio                      | 10  | ¿En su mayoría sus clientes no aceptan letras de cambio?  | 1. Nunca          |
|                        |                                       | 11  | ¿Los clientes que aceptan letras no firman aval?  |                   |
|                        |                                       | 12  | ¿Manejan letras a descuento con el banco?   |                   |
|                        |                                       | 13  | ¿Han tenido cargos por letras protestadas?  |                   |
|                        | Renovación de letras                  | 14  | ¿Las letras que se quedan en cartera son pagadas en su vencimiento?                               |                   |
|                        |                                       | 15  | ¿Sus clientes solicitan renovación de letras para que no sean protestadas?                        |                   |
|                        | Descuento de documentos por cobrar    | 16  | ¿Se cobra al cliente los cargos por letras protestadas?   | 3. Siempre        |
|                        |                                       | 17  | ¿Se lleva un control de los documentos por cobrar?  |                   |
| Cuentas incobrables    | Estimación de las cuentas incobrables | 18  | ¿Se realizan descuentos por pronto pago?  |                   |
|                        |                                       | 19  | ¿Se realiza un reporte semanal de los clientes morosos?   |                   |
|                        |                                       | 20  | ¿Se agotan todos los procedimientos para considerar lo incobrable?                                |                   |
|                        | Recuperación de cuentas incobrables   | 21  | ¿Se efectúan conciliaciones para depurar la incobrabilidad?                                       |                   |
|                        |                                       | 22  | ¿Ejecutan normas de control para minimizar cuentas incobrables?                                   |                   |
|                        |                                       | 23  | ¿Se envían cartas notariales a los clientes morosos?  |                   |
|                        |                                       | 24  | ¿Realizan alguna negociación con el cliente para recuperar lo incobrable?                         |                   |
| Cobranza               | 25                                    | ¿Existen controles que garanticen la recuperación de las cuentas incobrables?   |   |                   |
|                        | 26                                    | ¿Se hace una revisión periódica de los documentos vencidos pendientes de cobro, examinando las causas de falta de pago? |   |                   |
|                        | 27                                    | ¿Ha llegado a cobros judiciales por el incumplimiento de pago de un cliente?  |   |                   |

## Variable 2: Capital de trabajo

| Dimensión                     | Indicadores                      | Items    |  | Escala Valorativa                            |   |
|-------------------------------|----------------------------------|----------|--|--|---|
|                               |                                  | N°       | Contenido  |  |   |
| Capital de trabajo neto       | Activo corriente                 | 1        | ¿Actualmente sus cuentas por cobrar son mayores que sus cuentas por pagar?                           | 1. Nunca<br><br>2. A veces<br><br>3. Siempre |   |
|                               |                                  | 2        | ¿Tienen existencias de baja rotación?  |  |   |
|                               |                                  | 3        | ¿Se otorgan préstamos al personal?   |  |   |
|                               | Pasivo corriente                 | 4        | ¿Lleva la empresa un registro de documentos y obligaciones por pagar?                                |  |   |
|                               |                                  | 5        | ¿Realizan pagos en efectivo?   |  |   |
|                               |                                  | 6        | ¿Se ha generado un exceso de préstamos a corto plazo en estos últimos 3 años?                        |  |   |
| Normas del capital de trabajo | Reestructuración de activos      | 7        | ¿Se realiza un control mensual de los activos?   |  |   |
|                               |                                  | 8        | ¿Han realizado ventas de sus activos no corrientes para poder hacer frente a los pasivos corrientes? |  |   |
|                               | Refinanciación de pasivos        | 9        | ¿Recurren a préstamos bancarios para pagar a proveedores?  |  |   |
|                               |                                  | 10       | ¿Refinancian sus pasivos de corto plazo?   |  |   |
|                               | Aporte de accionistas            | 11       | ¿Recurren a préstamos de accionistas para tener liquidez?  |  |   |
|                               |                                  | 12       | ¿En este último año se ha generado aumento de capital?   |  |   |
|                               | Reducción del plazo de cobranzas | 13       | ¿Han tenido inconvenientes con el cliente por reducir su condición de pago?                          |  |   |
|                               |                                  | 14       | ¿Se conoce la actual situación del cliente antes de negociar una reducción de plazo?                 |  |   |
|                               | Ampliación del plazo de pago     | 15       | ¿Las condiciones de pago de las compras por mercadería son entre 30 a 60 días?                       |  |   |
|                               |                                  | 16       | ¿Se identifican y reducen los gastos innecesarios?   |  |   |
|                               | Control del efectivo             | Liquidez | 17   |  | ¿La liquidez con la que cuenta su empresa, le permite mantener el desarrollo normal de sus actividades? |
|                               |                                  |          | 18   |  | ¿La empresa negocia sus cuentas por cobrar para mejorar la liquidez?                                    |
| Flujo de caja                 |                                  | 19       | ¿Para la administración del efectivo realizan un flujo de caja?                                      |  |   |
|                               |                                  | 20       | ¿A la hora de realizar el flujo se establece todos los gastos operativos que tienen?                 |  |   |
|                               |                                  | 21       | ¿Se justifica los egresos en función a los ingresos?   |  |   |
|                               |                                  | 22       | ¿El flujo de caja que realizan es revisado por el Gerente Financiero o quien haga sus veces?         |  |   |
| Valores negociables           |                                  | 23       | ¿Los cheques son custodiados por el área correspondiente?  |  |   |
|                               |                                  | 24       | ¿Se emiten cheques con el sello de no negociable?  |  |   |
| Costo de oportunidad          |                                  | 25       | ¿La empresa evalúa periódicamente el costo financiero cuando aumenta el nivel de capital de trabajo? |  |   |
|                               |                                  | 26       | ¿Se realiza periódicamente análisis de propuestas para inversión del capital de trabajo?             |  |   |

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

### 3.1 Diseño de la investigación

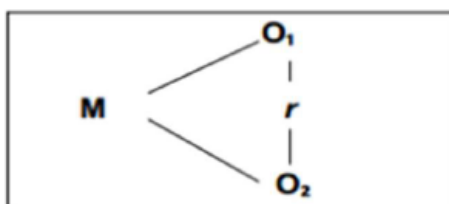
#### No experimental

Este estudio es de tipo no experimental, dado que el investigador no manipulara los datos de las variables. Al respecto, Hernández, et, al. (2010). Señalan: “Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p.149).

#### Correlacional

La presente investigación es de nivel correlacional, dado que se pretenderá determinar la relación o asociación entre las variables en estudio. Al respecto, Hernández et. Al. (2010) sostuvieron que: “Su finalidad es conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (p. 87).

El diseño de este estudio, se representa en la figura siguiente:



Donde:

M: Muestra de estudio.

O<sub>1</sub>: Observaciones sobre la variable: Gestión de cuentas por cobrar.

O<sub>2</sub>: Observaciones sobre la variable: Capital de trabajo.

R: Relación de la variable gestión de cuentas por cobrar y capital de trabajo.

## 3.2. Población y muestra

### 3.2.1 Población

“La población se define como el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”; Hernández, et al (2006, p. 174).

La presente investigación tendrá como población a 10 trabajadores de la empresa Soluciones Logística AMIEL E.I.R.L., según detalle:

| Item         | Áreas                   | Total     |
|--------------|-------------------------|-----------|
| 1            | Gerencia General        | 1         |
| 2            | Finanzas y Contabilidad | 3         |
| 3            | Apoyo Administrativo    | 2         |
| 4            | Ventas                  | 2         |
| 5            | Cobranzas               | 2         |
| <b>TOTAL</b> |                         | <b>10</b> |

Fuente: Gerencia de la empresa Soluciones Logística AMIEL E.I.R.L.

### 3.2.2 Muestra

Para Hernández, et al (2010) “la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, este deberá ser representativo de dicha población”.

La muestra de estudio estará conformada por los 10 trabajadores de la empresa Soluciones Logística AMIEL E.I.R.L. Al respecto Arias (2006) “plantea que la muestra censal busca recabar información acerca de la totalidad de una población finita”.

### **3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.3.1 Técnica**

Para el recojo de información de la presente investigación, se aplicará la técnica de la encuesta.

#### **3.3.2 Instrumentos**

Para el recojo de información se utilizarán dos cuestionarios, uno para cada variable de la investigación a los objetivos específicos planteados y de la definición operacional de las variables. Las dimensiones y los indicadores fueron adoptados del trabajo de Garrido Lecca, P. S (2016).

### **3.4 Validez y confiabilidad del instrumento**

#### **3.4.1 Validez**

Según Hernández, S.et al. (2014, p. 200)” La validez es el grado en que un instrumento mide realmente la variable que desea medir”; para lo cual se determinó claramente las dimensiones con sus respectivos indicadores que fueron adoptados del trabajo de Garrido Lecca, P. S (2016).

Ambos instrumentos de medición fueron validados por su autor: Garrido Lecca, P. S. (2016).



**Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento de la variable Gestión de cuentas por cobrar**

| <b>Grado académico</b> | <b>Apellidos y nombres del experto</b> | <b>Apreciación</b> |
|------------------------|--|--------------------|
| Doctor                 | Rojas Medina, Percy Orlando            | Aplicable          |
| Doctor                 | Rojas Elescano, Jaime Augusto          | Aplicable          |
| Magister               | Tovar Yachachi, Saul                   | Aplicable          |

Según el dictamen de los expertos, el instrumento si cumplió con las consideraciones para su aplicabilidad, dado que tiene coherencia, pertinencia y claridad para la muestra de estudio.

**Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento de la variable Capital de trabajo**

| <b>Grado académico</b> | <b>Apellidos y nombres del experto</b> | <b>Apreciación</b> |
|------------------------|--|--------------------|
| Doctor                 | Rojas Medina, Percy Orlando            | Aplicable          |
| Doctor                 | Rojas Elescano, Jaime Augusto          | Aplicable          |
| Magister               | Tovar Yachachi, Saul                   | Aplicable          |

Según el dictamen de los expertos, el instrumento si cumplió con las consideraciones para su aplicabilidad, dado que tiene coherencia, pertinencia y claridad para la muestra de estudio.

### **3.4.2 Confiabilidad del instrumento**

Según Hernández, S. et al., (2014, p. 200. “La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales”. Se utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach.

### Variable 1: Gestión de cuentas por cobrar

| Estadística de fiabilidad |       |
|---------------------------|-------|
| Alfa de Cronbach          | Items |
| 0,942                     | 27    |

Fuente: Programa SPSSV.22

**Interpretación:** el Estadístico de fiabilidad de Alfa de Cronbach aplicado al instrumento de investigación arrojó 0,942 por ende, el instrumento es altamente confiable para la investigación por el resultado que arrojó.

**BASE DE DATOS DE LA VARIABLE GESTIÓN CUENTAS POR COBRAR**

| Nº | ITEMS1 | ITEMS2 | ITEMS3 | ITEMS4 | ITEMS5 | ITEMS6 | ITEMS7 | ITEMS8 | ITEMS9 | ITEMS10 | ITEMS11 | ITEMS12 | ITEMS13 | ITEMS14 | ITEMS15 | ITEMS16 | ITEMS17 | ITEMS18 | ITEMS19 | ITEMS20 | ITEMS21 | ITEMS22 | ITEMS23 | ITEMS24 | ITEMS25 | ITEMS26 | ITEMS27 |   |
|----|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---|
| 1  | 3      | 3      | 3      | 2      | 3      | 2      | 2      | 3      | 2      | 2       | 3       | 2       | 2       | 3       | 2       | 2       | 3       | 2       | 3       | 3       | 3       | 3       | 2       | 3       | 3       | 2       | 1       |   |
| 2  | 2      | 3      | 3      | 3      | 2      | 2      | 3      | 2      | 2      | 2       | 3       | 2       | 2       | 3       | 2       | 3       | 2       | 3       | 2       | 2       | 2       | 2       | 3       | 2       | 2       | 3       | 2       |   |
| 3  | 2      | 2      | 2      | 2      | 2      | 2      | 3      | 3      | 3      | 3       | 2       | 3       | 3       | 2       | 3       | 2       | 2       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 2       | 2       | 2       | 3       | 2       |   |
| 4  | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 2      | 3      | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 2       | 2       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 2       | 3 |
| 5  | 1      | 1      | 1      | 1      | 2      | 1      | 2      | 2      | 2      | 2       | 1       | 2       | 2       | 2       | 2       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 2       | 2       | 1       | 2       | 2       |   |
| 6  | 2      | 2      | 2      | 2      | 1      | 2      | 2      | 2      | 2      | 2       | 2       | 2       | 2       | 3       | 2       | 2       | 2       | 2       | 3       | 2       | 2       | 2       | 2       | 2       | 2       | 2       | 3       |   |
| 7  | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 2       | 3       | 3       | 2       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 2 |
| 8  | 3      | 3      | 3      | 2      | 2      | 3      | 2      | 2      | 2      | 2       | 3       | 2       | 2       | 3       | 2       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 2       | 2       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3 |
| 9  | 2      | 1      | 2      | 1      | 1      | 2      | 1      | 1      | 3      | 3       | 2       | 1       | 1       | 2       | 1       | 2       | 2       | 3       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 2       | 2       | 3       | 2       |   |
| 10 | 2      | 2      | 2      | 2      | 2      | 2      | 2      | 2      | 2      | 2       | 2       | 3       | 2       | 2       | 2       | 2       | 2       | 2       | 3       | 3       | 3       | 2       | 2       | 2       | 2       | 2       | 1       |   |

Fuente: Resultados obtenidos del programa SPSSV22. Escala de Medición: 3: Siempre 2: A veces 1: Nunca

## Variable 2: Capital de trabajo

| Estadística de fiabilidad |       |
|---------------------------|-------|
| Alfa de Cronbach          | Items |
| 0,892                     | 26    |

Fuente: Programa SPSSV.22

**Interpretación:** el Estadístico de fiabilidad de Alfa de Cronbach aplicado al instrumento de investigación arrojó 0,892 por ende, el instrumento es confiable para la investigación por el resultado que arrojó.

**BASE DE DATOS DE LA CONFIABILIDAD DE LA VARIABLE CAPITAL DE TRABAJO**

| Nº | ITEMS1 | ITEMS2 | ITEMS3 | ITEMS4 | ITEMS5 | ITEMS6 | ITEMS7 | ITEMS8 | ITEMS9 | ITEMS10 | ITEMS11 | ITEMS12 | ITEMS13 | ITEMS14 | ITEMS15 | ITEMS16 | ITEMS17 | ITEMS18 | ITEMS19 | ITEMS20 | ITEMS21 | ITEMS22 | ITEMS23 | ITEMS24 | ITEMS25 | ITEMS26 |
|----|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 1  | 2      | 2      | 3      | 3      | 3      | 2      | 2      | 3      | 3      | 2       | 3       | 3       | 2       | 2       | 3       | 3       | 2       | 3       | 3       | 3       | 3       | 2       | 3       | 2       | 3       | 2       |
| 2  | 3      | 2      | 3      | 3      | 3      | 2      | 3      | 2      | 2      | 2       | 3       | 3       | 2       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 2       | 2       | 2       | 3       | 2       | 2       | 3       | 1       |
| 3  | 2      | 3      | 2      | 2      | 2      | 3      | 2      | 2      | 2      | 2       | 2       | 2       | 3       | 2       | 2       | 2       | 2       | 2       | 3       | 2       | 2       | 2       | 2       | 3       | 2       | 3       |
| 4  | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 2      | 3      | 3      | 3      | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 2       | 3       | 3       | 3       | 3       | 2       | 3       | 3       |
| 5  | 1      | 2      | 2      | 3      | 2      | 1      | 1      | 2      | 1      | 2       | 1       | 2       | 3       | 1       | 1       | 2       | 1       | 2       | 1       | 2       | 2       | 2       | 2       | 3       | 3       | 2       |
| 6  | 2      | 2      | 2      | 3      | 3      | 2      | 2      | 3      | 2      | 3       | 2       | 2       | 3       | 2       | 2       | 2       | 2       | 2       | 2       | 2       | 3       | 2       | 3       | 3       | 2       | 2       |
| 7  | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 2      | 3      | 2      | 2      | 3       | 2       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 2       | 2       | 2       | 2       | 3       | 2       | 2       | 2       | 2       |
| 8  | 2      | 2      | 2      | 3      | 2      | 2      | 2      | 2      | 2      | 2       | 2       | 2       | 2       | 2       | 2       | 2       | 2       | 3       | 3       | 2       | 3       | 3       | 3       | 3       | 2       | 3       |
| 9  | 2      | 2      | 1      | 3      | 3      | 2      | 2      | 1      | 2      | 2       | 3       | 1       | 2       | 2       | 2       | 2       | 2       | 3       | 2       | 3       | 2       | 2       | 2       | 1       | 2       | 3       |
| 10 | 3      | 2      | 3      | 3      | 3      | 2      | 3      | 2      | 2      | 2       | 3       | 3       | 2       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 2       | 2       | 3       | 3       | 3       | 3       | 2       | 2       |

Fuente: Procesado con el programa estadístico SPSSV.22 Siempre: 3 A veces: 2 Nunca: 1

### **3.5. Técnicas para el procesamiento de la información**

Las principales técnicas que se utilizarán en el trabajo de investigación serán la tabulación de datos y el análisis estadístico de las encuestas a través del programa SPSS-V22 y se procesará en tablas y figuras las variables y dimensiones del estudio.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1 Presentación de resultados

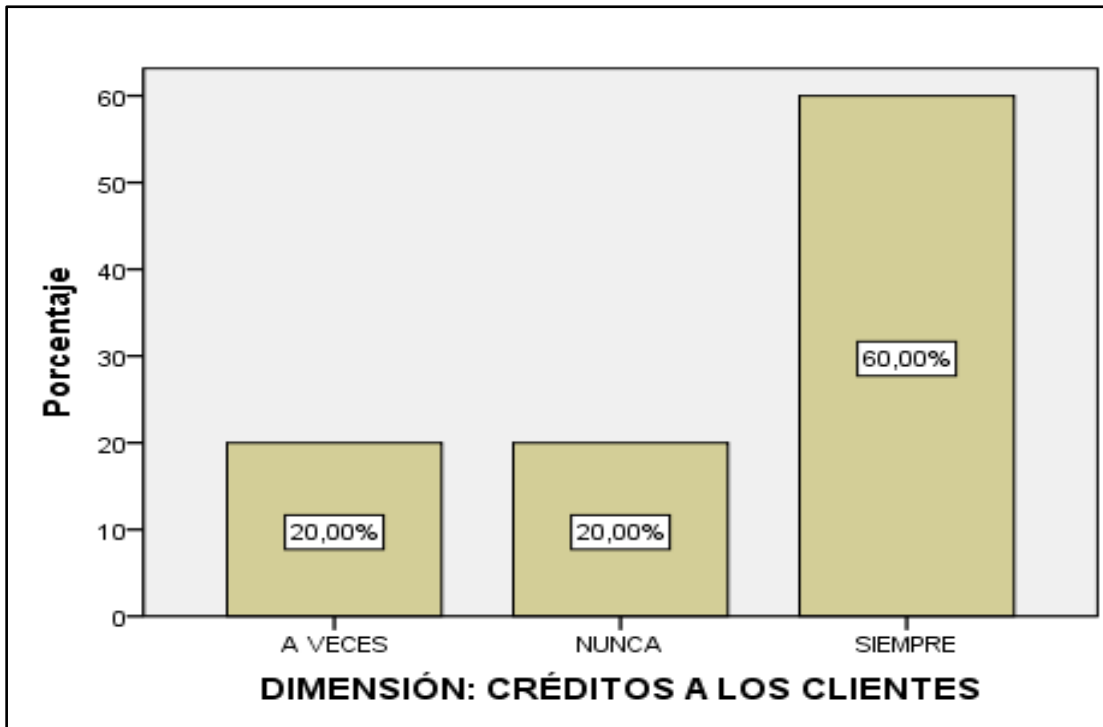
Se procesa las encuestas a través del programa SPSSV22 y se presenta resultados en tablas y figuras de las variables y dimensiones en estudio.

**Tabla 1**

**Dimensión: Créditos a los clientes de la empresa Soluciones Logística AMIEL E.I.R.L., Pucallpa 2020**

|        |         | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|---------|------------|------------|
| Válido | SIEMPRE | 6          | 60,0       |
|        | A VECES | 2          | 20,0       |
|        | NUNCA   | 2          | 20,0       |
|        | Total   | 10         | 100,0      |

**Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22**



**Figura 1: Dimensión: Créditos a los clientes**

Fuente: Tabla 1

**Interpretación:** De la tabla y figura 1, se observa el 60% de encuestados refieren que siempre se brinda créditos a los clientes, seguido de 20% a veces y nunca.

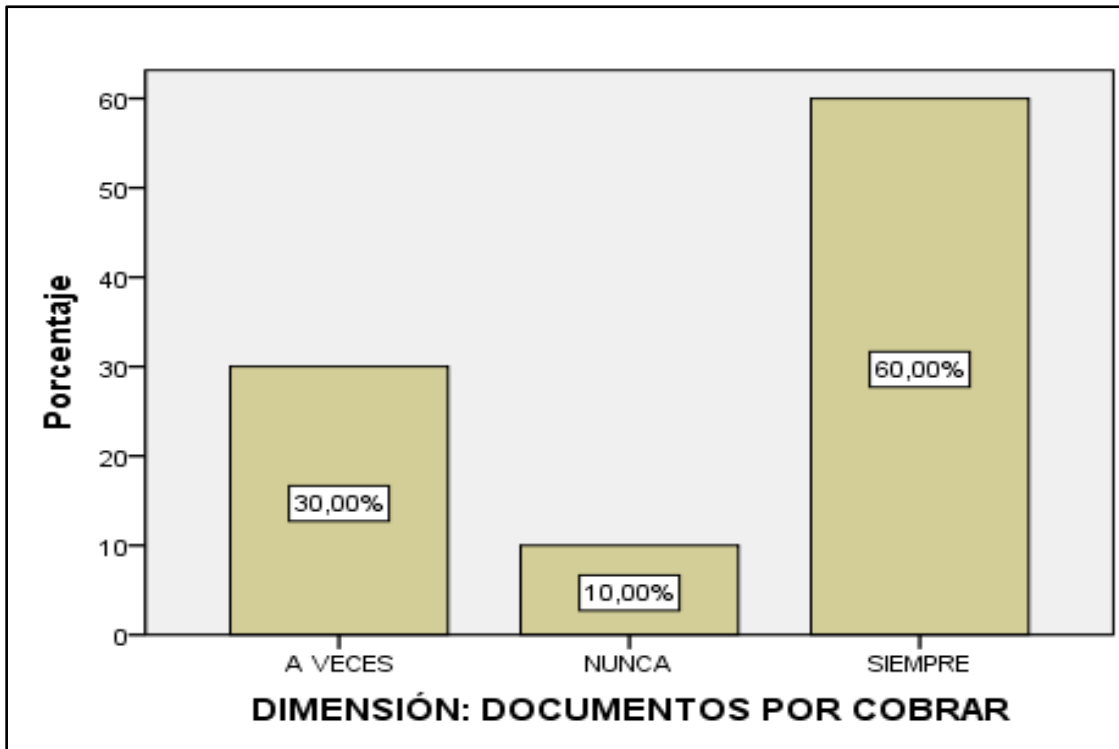
**Tabla 2**

**Dimensión: Documentos por cobrar de la empresa Soluciones Logística AMIEL E.I.R.L., Pucallpa 2020**

|        |         | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|---------|------------|------------|
| Válido | SIEMPRE | 6          | 60,0       |
|        | A VECES | 3          | 30,0       |
|        | NUNCA   | 1          | 10,0       |
|        | Total   | 10         | 100,0      |

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22





**Figura 2: Dimensión: Documentos por cobrar**  
Fuente: Tabla 2

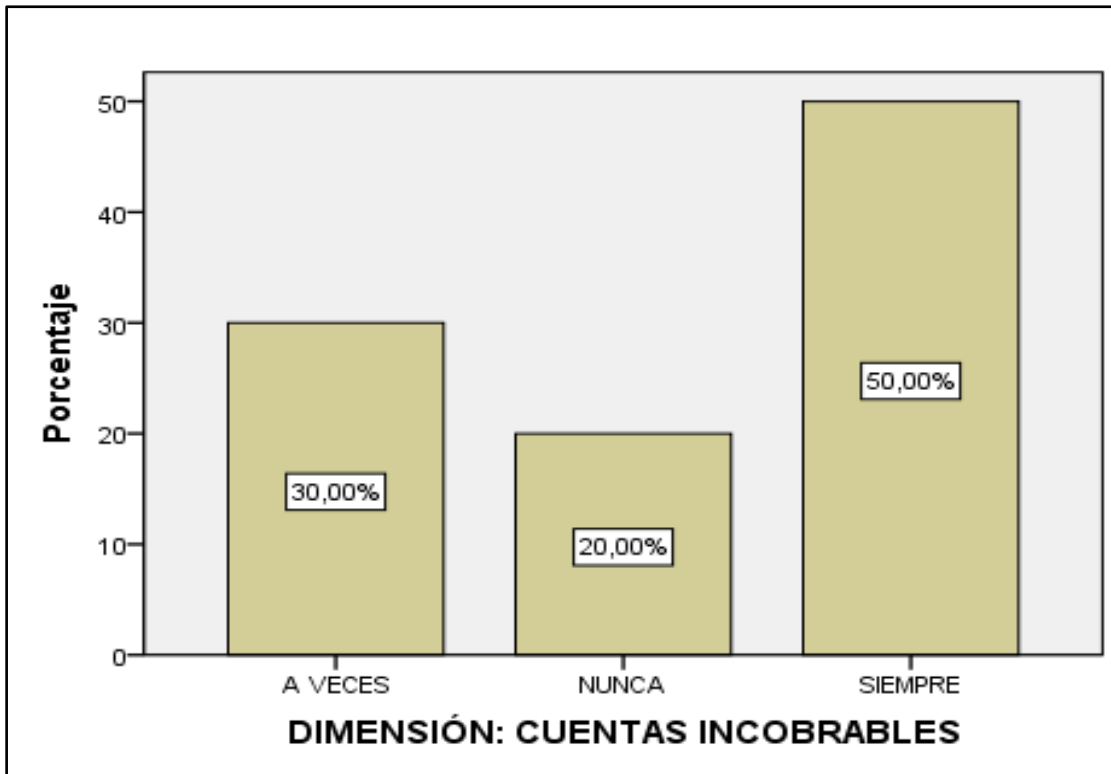
**Interpretación:** De la tabla y figura 2, se observa el 60% de encuestados refieren que siempre la empresa tiene documentos por cobrar a los clientes, seguido de 30% a veces y 10% nunca.

**Tabla 3**

**Dimensión: Cuentas incobrables de la empresa Soluciones Logística AMIEL E.I.R.L., Pucallpa 2020**

|        |         | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|---------|------------|------------|
| Válido | SIEMPRE | 5          | 50,0       |
|        | A VECES | 3          | 30,0       |
|        | NUNCA   | 2          | 20,0       |
|        | Total   | 10         | 100,0      |

**Fuente:** Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22



**Figura 3: Dimensión: Cuentas incobrables**

Fuente: Tabla 3

**Interpretación:** De la tabla y figura 3, se observa el 50% de encuestados refieren que siempre la empresa tiene cuentas incobrables de clientes, seguido de 30% a veces y 20% nunca.

**Tabla 4**

**Variable: Gestión de cuentas por cobrar de la empresa Soluciones Logística AMIEL E.I.R.L., Pucallpa 2020**

|        |         | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|---------|------------|------------|
| Válido | SIEMPRE | 6          | 60,0       |
|        | A VECES | 3          | 30,0       |
|        | NUNCA   | 1          | 10,0       |
|        | Total   | 10         | 100,0      |

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22

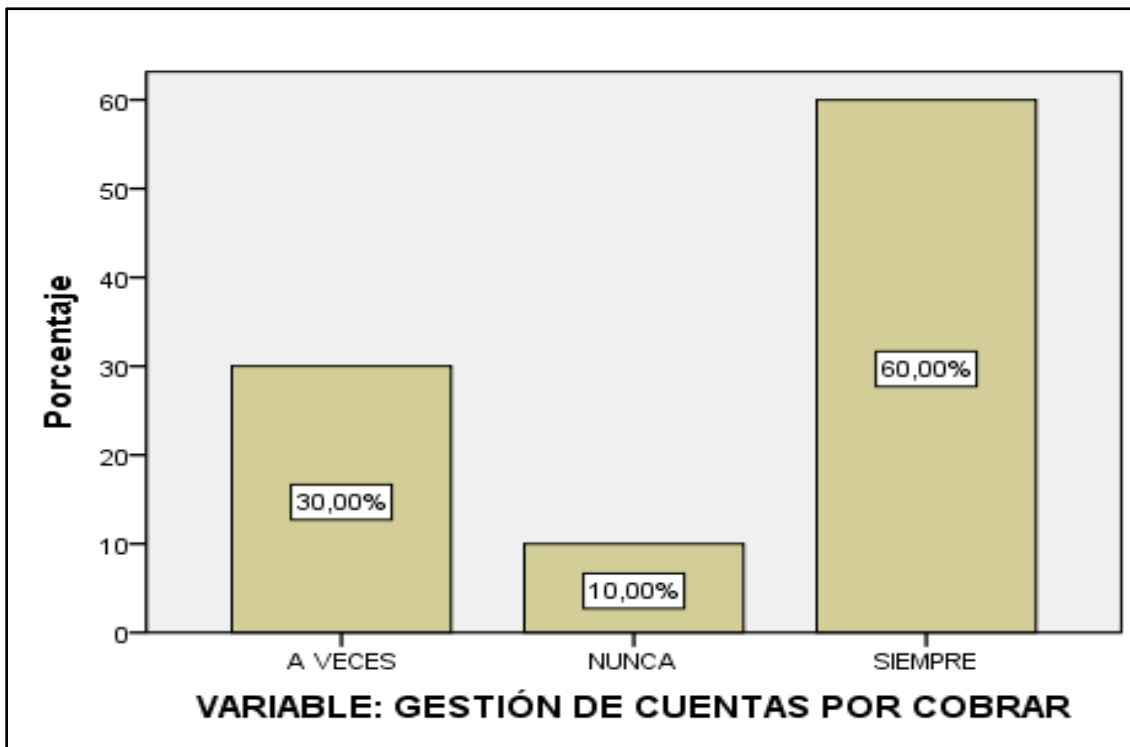


Figura 4: Variable: Gestión de cuentas por cobrar  
Fuente: Tabla 4

**Interpretación:** De la tabla y figura 4, se observa el 60% de encuestados refieren que siempre la empresa gestiona cuentas por cobrar, seguido de 30% a veces y 10% nunca.

**Tabla 5**

**Dimensión: Capital de trabajo neto de la empresa Soluciones Logística AMIEL E.I.R.L., Pucallpa 2020**

|        |         | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|---------|------------|------------|
| Válido | SIEMPRE | 7          | 70,0       |
|        | A VECES | 2          | 20,0       |
|        | NUNCA   | 1          | 10,0       |
|        | Total   | 10         | 100,0      |

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22

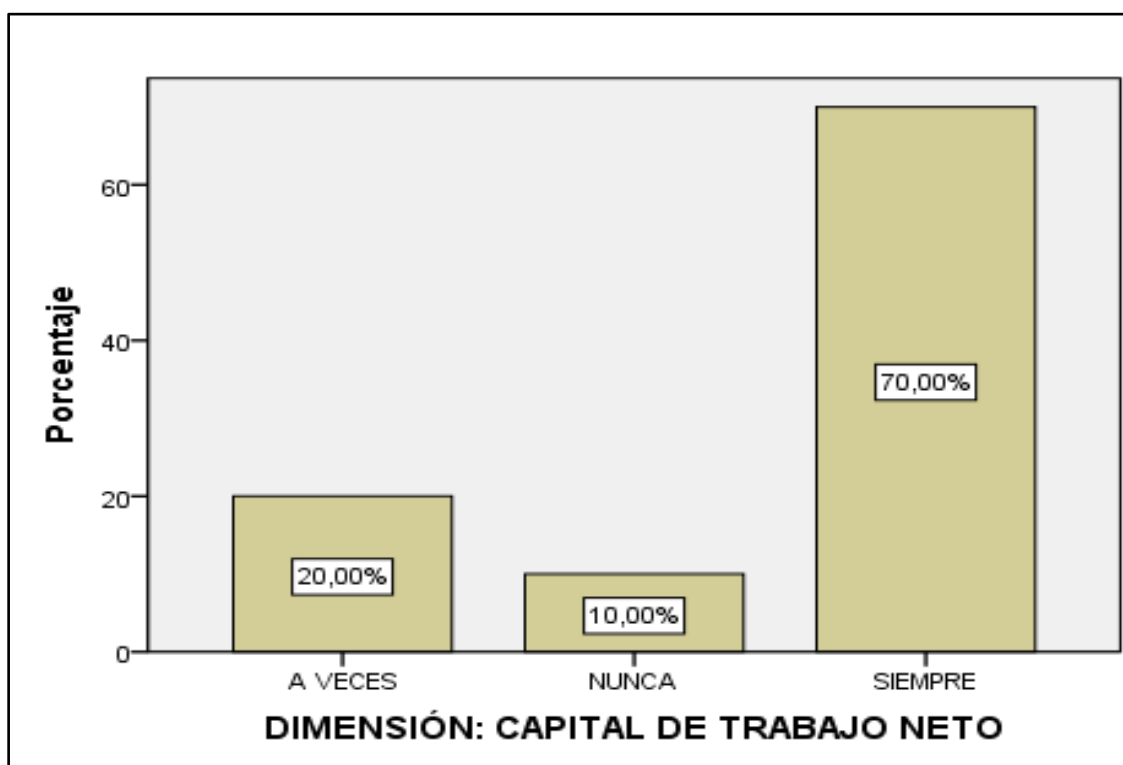


Figura 5: Dimensión: Capital de trabajo neto

Fuente: Tabla 5

**Interpretación:** De la tabla y figura 5, se observa el 70% de encuestados refieren que siempre cuenta la empresa con capital de trabajo neto, seguido de 20% a veces y 10% nunca.

**Tabla 6**

**Dimensión: Normas de capital de trabajo de la empresa Soluciones Logística AMIEL E.I.R.L., Pucallpa 2020**

|        |         | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|---------|------------|------------|
| Válido | SIEMPRE | 5          | 50,0       |
|        | A VECES | 3          | 30,0       |
|        | NUNCA   | 2          | 20,0       |
|        | Total   | 10         | 100,0      |

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22

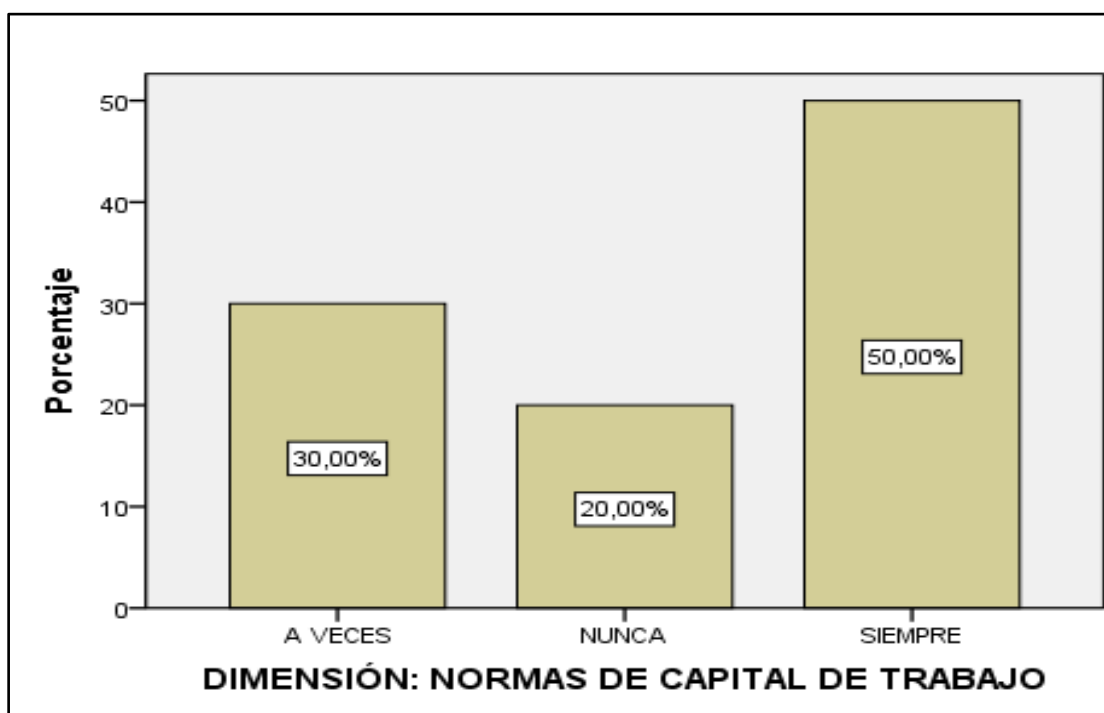


Figura 6: Dimensión: Normas de capital de trabajo

Fuente: Tabla 6

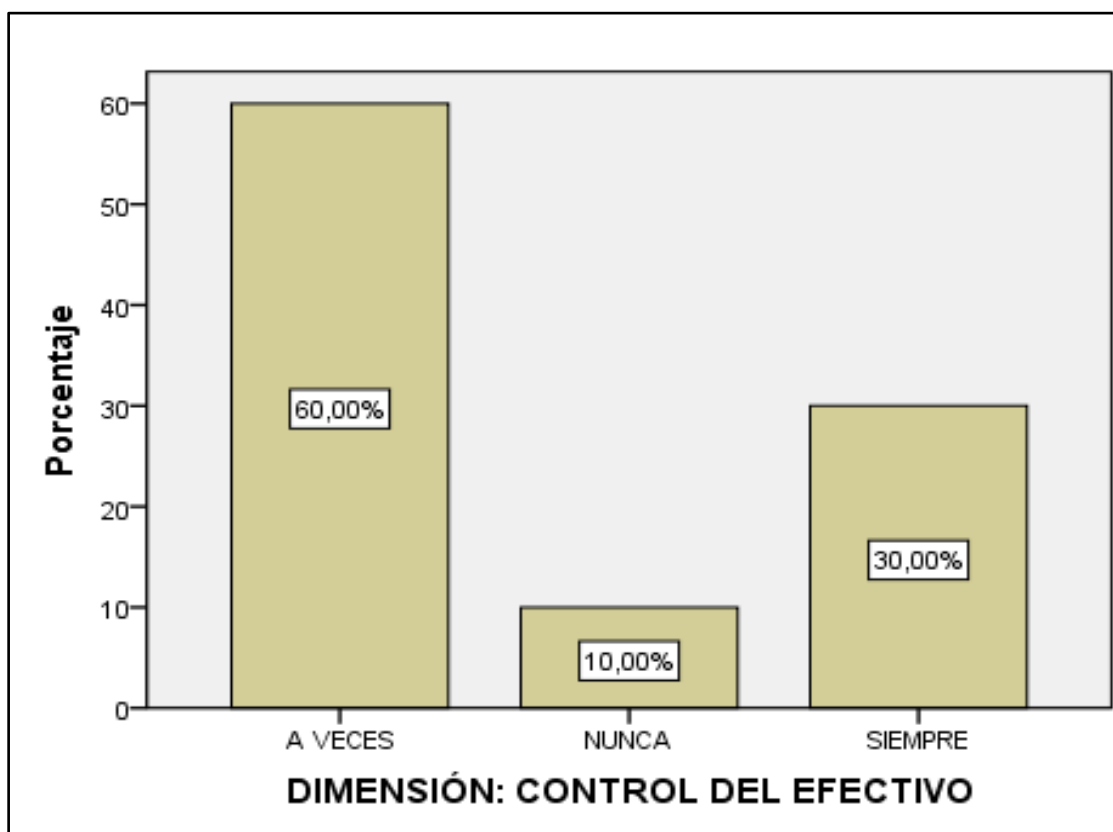
**Interpretación:** De la tabla y figura 6, se observa el 50% de encuestados refieren que siempre se respeta las normas de capital de trabajo de la empresa, seguido de 30% a veces y 20% nunca.

**Tabla 7**

**Dimensión: Control del efectivo de la empresa Soluciones Logística AMIEL E.I.R.L., Pucallpa 2020**

|        |         | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|---------|------------|------------|
| Válido | SIEMPRE | 3          | 30,0       |
|        | A VECES | 6          | 60,0       |
|        | NUNCA   | 1          | 10,0       |
|        | Total   | 10         | 100,0      |

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22



**Figura 7: Dimensión: Control del efectivo**

Fuente: Tabla 7

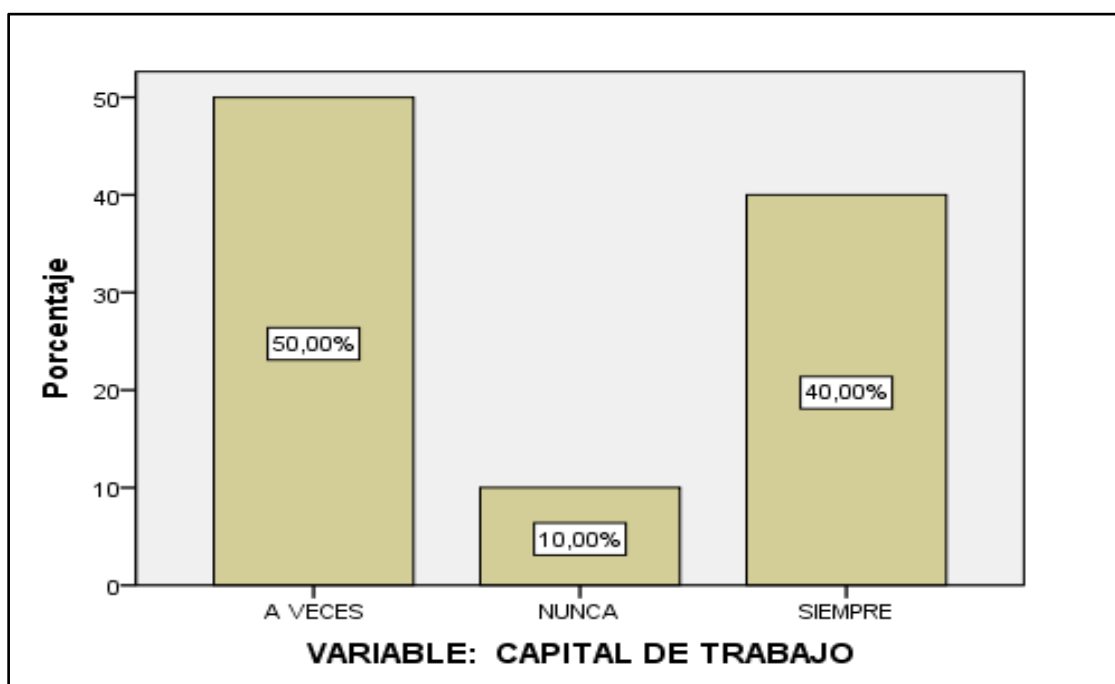
**Interpretación:** De la tabla y figura 7, se observa el 30% de encuestados refieren que siempre la empresa realiza control del efectivo, seguido de 60% a veces y 10% nunca.

**Tabla 8**

**Variable: Capital de trabajo de la empresa Soluciones Logística AMIEL E.I.R.L., Pucallpa 2020**

|        |         | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|---------|------------|------------|
| Válido | SIEMPRE | 4          | 40,0       |
|        | A VECES | 5          | 50,0       |
|        | NUNCA   | 1          | 10,0       |
|        | Total   | 10         | 100,0      |

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22



**Figura 8: Variable: Capital de trabajo**

Fuente: Tabla 8

**Interpretación:** De la tabla y figura 8, se observa el 40% de encuestados refieren que siempre la empresa cuenta con capital de trabajo, seguido de 50% a veces y 10% nunca.

## **PRUEBA DE HIPÓTESIS**

### **HIPÓTESIS GENERAL**

**Ho:** No existe una relación significativa entre la gestión de cuentas por cobrar y el capital de trabajo de la empresa Soluciones Logística AMIEL E.I.R.L., Pucallpa 2020

**Hi:** Existe una relación significativa entre la gestión de cuentas por cobrar y el capital de trabajo de la empresa Soluciones Logística AMIEL E.I.R.L., Pucallpa 2020

**Tabla 9**

**Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre las variables cuentas por cobrar y capital de trabajo**

|          |                    | <b>Correlaciones</b>       | V1    | V2    |
|----------|--------------------|----------------------------|-------|-------|
| Rho de   | Variable (V1):     | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,745* |
| Spearman | Gestión de         | Sig. (bilateral)           | .     | ,013  |
|          | cuentas por        | N                          | 10    | 10    |
|          | cobrar             |                            |       |       |
|          | Variable (V2):     | Coeficiente de correlación | ,745* | 1,000 |
|          | Capital de trabajo | Sig. (bilateral)           | ,013  | .     |
|          |                    | N                          | 10    | 10    |

**Fuente:** Resultados obtenidos del procesamiento de la encuesta y procesado con el programa SPSS.V22.

**Interpretación:** De la tabla 9, después de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene  $r = 0,745$  correlación positiva alta y  $p\text{valor} = 0,013 < 0,05$ , es decir es significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 5%, se concluye existe una relación significativa entre la gestión de cuentas por cobrar y el capital de trabajo de la empresa Soluciones Logística AMIEL E.I.R.L., Pucallpa 2020

**HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1**

**Ho:** No existe una relación significativa entre créditos a los clientes y el capital de trabajo de la empresa Soluciones Logística AMIEL E.I.R.L., Pucallpa 2020

**Hi:** Existe una relación significativa entre créditos a los clientes y el capital de trabajo de la empresa Soluciones Logística AMIEL E.I.R.L., Pucallpa 2020



**Tabla 10**

**Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre la dimensión créditos a los clientes y variable capital de trabajo**

|                 |                         |                             | D1     | V2     |
|-----------------|-------------------------|-----------------------------|--------|--------|
| Correlaciones   |                         |                             |        |        |
| Rho de Spearman | Dimensión (D1):         | Coefficiente de correlación | 1,000  | ,892** |
|                 | Créditos a los clientes | Sig. (bilateral)            | .      | ,001   |
|                 |                         | N                           | 10     | 10     |
|                 | Variable (V2):          | Coefficiente de correlación | ,892** | 1,000  |
|                 | Capital de trabajo      | Sig. (bilateral)            | ,001   | .      |
|                 |                         | N                           | 10     | 10     |

Fuente: Resultados obtenidos del procesamiento de la encuesta y procesado con el programa SPSS.V22.

**Interpretación:** De la tabla 10, después de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene  $r = 0,892$  correlación positiva alta y  $p\text{valor} = 0,001 < 0,01$ , es decir es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%, se concluye existe una relación significativa entre créditos a los clientes y el capital de trabajo de la empresa Soluciones Logística AMIEL E.I.R.L., Pucallpa 2020

### **HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2**

**Ho:** No existe una relación significativa entre los documentos por cobrar y el capital de trabajo de la empresa Soluciones Logística AMIEL E.I.R.L., Pucallpa 2020

**Hi:** Existe una relación significativa entre los documentos por cobrar y el capital de trabajo de la empresa Soluciones Logística AMIEL E.I.R.L., Pucallpa 2020

**Tabla 11**

**Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre la dimensión Documentos por cobrar y capital de trabajo**

|                 |                       | <b>Correlaciones</b>       | <b>D2</b> | <b>V2</b> |
|-----------------|-----------------------|----------------------------|-----------|-----------|
| Rho de Spearman | Variable (D2):        | Coeficiente de correlación | 1,000     | ,698*     |
|                 | Documentos por cobrar | Sig. (bilateral)           | .         | ,025      |
|                 |                       | N                          | 10        | 10        |
|                 | Variable (V2):        | Coeficiente de correlación | ,698*     | 1,000     |
|                 | Capital de trabajo    | Sig. (bilateral)           | ,025      | .         |
|                 |                       | N                          | 10        | 10        |

**Fuente: Resultados obtenidos del procesamiento de la encuesta y procesado con el programa SPSS.V22.**

**Interpretación:** De la tabla 11, después de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene  $r = 0,698$  correlación positiva moderada y  $p\text{valor} = 0,025 < 0.05$ , es decir es significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 5%, se concluye existe una relación entre los documentos por cobrar y el capital de trabajo de la empresa Soluciones Logística AMIEL E.I.R.L., Pucallpa 2020

**HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3**

**Ho:** No existe una relación significativa entre las cuentas incobrables y el capital de trabajo de la empresa Soluciones Logística AMIEL E.I.R.L., Pucallpa 2020

**Hi:** Existe una relación significativa entre las cuentas incobrables y el capital de trabajo de la empresa Soluciones Logística AMIEL E.I.R.L., Pucallpa 2020

**Tabla 12****Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre la dimensión cuentas incobrables y capital de trabajo**

|                 |                    | <b>Correlaciones</b>       | D3    | V2    |
|-----------------|--------------------|----------------------------|-------|-------|
| Rho de Spearman | Variable (D3):     | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,667* |
|                 | Cuentas            | Sig. (bilateral)           | .     | ,035  |
|                 | incobrables        | N                          | 10    | 10    |
|                 | Variable (V2):     | Coeficiente de correlación | ,667* | 1,000 |
|                 | Capital de trabajo | Sig. (bilateral)           | ,035  | .     |
|                 |                    | N                          | 10    | 10    |

**Fuente: Resultados obtenidos del procesamiento de la encuesta y procesado con el programa SPSS.V22.**

**Interpretación:** De la tabla 12, después de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene  $r = 0,667$  correlación positiva moderada y  $p\text{valor} = 0,035 < 0,05$ , es decir es significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 5%, se concluye existe una relación significativa entre las cuentas incobrables y el capital de trabajo de la empresa Soluciones Logística AMIEL E.I.R.L., Pucallpa 2020.

## 4.2 Discusión

Para efectos de la discusión de los resultados de esta investigación y partiendo de la pregunta de investigación ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de cuentas por cobrar y el capital de trabajo de la empresa Soluciones Logística AMIEL E.I.R.L., Pucallpa 2020?, se ha obtenido que existe relación significativa entre ambas variables que genera discusión.

De la Tabla y figura 4 y 9, sobre la variable Gestión cuenta por cobrar se observa el 60% de encuestados refieren que siempre la empresa gestiona cuentas por cobrar, seguido de 30% a veces y 10% nunca y la variable capital de trabajo resultó que el 40% de encuestados refieren que siempre la empresa cuenta con capital de trabajo, seguido de 50% a veces y 10% nunca. Los resultados obtenidos tienen relación con las conclusiones de Guerrero, V. & Cesar, R. (2011). Donde refiere la empresa no está llevando un control de su efectivo y de sus cuentas por cobrar, por tal eso repercute a la hora de realizar sus pagos a proveedores o entidades bancarias es decir la empresa no cuenta con liquidez. Lo mismo refiere confirma Lizárraga, V. (2010), refiere que la empresa no cuenta con políticas financieras que le permita alcanzar niveles de cuentas por cobrar razonables como por ejemplo que las cuentas por cobrar roten más constante y asignar correctamente un crédito. Esta variable de estudio es respaldada por Wanden-Berghe, L. & Fernández, D. (2011) cuando define que cuentas por cobrar está “Reflejada en el activo corriente de los estados financieros que permite a la empresa identificar cual es el monto que tiene por cobrar de sus ventas, este recurso es de gran importancia para todas las organizaciones porque les permitirá obtener ganancias que podrán ser invertidas para una mejor gestión y calidad de un producto o servicio” es decir tiene incidencia en el capital de trabajo de la empresa. La hipótesis planteada se contrasta en la tabla 9, después de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene  $r = 0,745$  correlación positiva alta y  $p\text{valor} = 0,013 < 0,05$ , es decir es significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 5%, se concluye existe una relación significativa entre la gestión de cuentas por cobrar y el capital de trabajo de la empresa Soluciones Logística AMIEL E.I.R.L., Pucallpa 2020.

De la Tabla y figura 1 sobre la dimensión créditos a los clientes se observa que el 60% de encuestados refieren que siempre se brinda créditos a los clientes, seguido de 20% a veces y nunca. Los resultados coinciden con las conclusiones de Gómez, M. (2008), refiere que los términos de crédito que se otorgan deben ser analizados muy rigurosamente, ya que mientras mayor sea el crédito dado a los clientes, estos pueden perjudicar el estado financiero de la misma, y aún más cuando el pago a proveedores es más frecuente que las cuentas por cobrar, es decir tiene impacto en el capital de trabajo. Lo mismo señala Aguilar (2013), La empresa no cuenta con políticas de créditos y cobranzas establecidas, las evaluaciones que realiza a los clientes es rápida y simple, esto no permitirá que la empresa pueda reducir el riesgo de otorgar un crédito Asimismo Guajardo, C. (2014) en su libro Contabilidad Financiera menciona las dimensiones sobre las cuentas por cobrar, este autor refiere que “las cuentas por cobrar son, al igual que cualquier otro activo, recursos económicos que son propiedad de una organización, los cuales generaran un beneficio en el futuro”. Esta dimensión es respaldada por Brachfield (2011). La hipótesis planteada se contrasta en la tabla 10, después de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene  $r= 0,892$  correlación positiva alta y  $pvalor= 0,001 < 0,01$ , es decir es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%, se concluye existe una relación significativa entre créditos a los clientes y el capital de trabajo de la empresa Soluciones Logística AMIEL E.I.R.L., Pucallpa 2020

De la Tabla y figura 2 sobre la dimensión documentos por cobrar se observa el 60% de encuestados refieren que siempre la empresa tiene documentos por cobrar a los clientes, seguido de 30% a veces y 10% nunca. Los resultados obtenidos coinciden con algunas conclusiones de Guerrero, V. & Cesar, R. (2011). Donde refiere que la entidad no cuenta con liquidez esto debido a la falta de control en los procesos del área de cobranzas, ya que ellos no están cumpliendo con las normas que la empresa establece para obtener mejores resultados, como por ejemplo no realizar una evaluación financiera del cliente antes de otorgar una línea de crédito, no realizar llamadas a los clientes para el pago de sus facturas vencidas, no se envían estados de cuenta y eso genera problemas en el flujo de efectivo es decir incide en el capital de trabajo

de la empresa. Lo mismo lo refiere Solis (2017), refiere no cuentan con políticas y procedimientos de crédito; no se realiza ningún tipo de evaluación a los clientes para otorgamiento de crédito. Esta dimensión es respaldada por Warren (2012). La hipótesis planteada se contrasta en la tabla 11, después de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene  $r = 0,698$  correlación positiva moderada y  $p\text{valor} = 0,025 < 0.05$ , es decir es significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 5%, se concluye existe una relación entre los documentos por cobrar y el capital de trabajo de la empresa Soluciones Logística AMIEL E.I.R.L., Pucallpa 2020.

De la Tabla y figura3 sobre la dimensión cuentas incobrables se observa el 50% de encuestados refieren que siempre la empresa tiene cuentas incobrables de clientes, seguido de 30% a veces y 20% nunca. Los resultados obtenidos coinciden con algunas conclusiones de Renzo y Juber (2019), refiere que existen cuentas por cobrar porque no se evalúa al cliente de acuerdo a la política de cobranzas que establece la empresa. Lo mismo Domingo (2017), refiere que el incremento de la gestión de cuentas que no han sido cobradas es resultado de la mala evaluación que realiza el personal de negocio de la empresa. Esta dimensión es respaldada por Warren (2012) y la variable capital de trabajo lo señala Ochoa y Saldivar (2012). La hipótesis planteada se contrasta en la tabla 11, después de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene  $r = 0,667$  correlación positiva moderada y  $p\text{valor} = 0,035 < 0.05$ , es decir es significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 5%, se concluye existe una relación significativa entre las cuentas incobrables y el capital de trabajo de la empresa Soluciones Logística AMIEL E.I.R.L., Pucallpa 2020.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### CONCLUSIONES

Al término de la investigación se ha llegado a las siguientes conclusiones:

#### Primera conclusión

Se concluye existe relación significativa entre la gestión de cuentas por cobrar y el capital de trabajo de la empresa Soluciones Logística AMIEL E.I.R.L., Pucallpa 2020, luego de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene  $r= 0,745$  correlación positiva alta y  $pvalor= 0,013 < 0.05$ , es decir es significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 5%. Asimismo, el 60% de encuestados refieren que siempre la empresa gestiona cuentas por cobrar, seguido de 30% a veces y 10% nunca y respecto a la variable capital de trabajo, el 40% de encuestados refieren que siempre la empresa cuenta con capital de trabajo, seguido de 50% a veces y 10% nunca.

#### Segunda conclusión

Se concluye existe relación significativa entre créditos a los clientes y el capital de trabajo de la empresa Soluciones Logística AMIEL E.I.R.L., Pucallpa 2020, luego de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene  $r= 0,892$  correlación positiva alta y  $pvalor= 0,001 < 0.01$ , es decir es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%. Asimismo, el 60% de encuestados refieren que siempre se brinda créditos a los clientes, seguido de 20% a veces y nunca.

#### Tercera conclusión

Se concluye existe relación entre los documentos por cobrar y el capital de trabajo de la empresa Soluciones Logística AMIEL E.I.R.L., Pucallpa 2020, luego de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene  $r= 0,698$  correlación positiva moderada y  $pvalor= 0,025 < 0.05$ , es decir es significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 5%. Asimismo, el 60% de encuestados refieren que siempre la empresa tiene documentos por cobrar a los clientes, seguido de 30% a veces y 10% nunca.

#### **Cuarta conclusión**

Se concluye existe relación significativa entre las cuentas incobrables y el capital de trabajo de la empresa Soluciones Logística AMIEL E.I.R.L., Pucallpa 2020, luego de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene  $r= 0,667$  correlación positiva moderada y  $pvalor= 0,035 < 0.05$ , es decir es significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 5%. Asimismo, el 50% de encuestados refieren que siempre la empresa tiene cuentas incobrables de clientes, seguido de 30% a veces y 20% nunca.



## RECOMENDACIONES

Las recomendaciones son las siguientes:

- Se recomienda a la empresa Soluciones Logística AMIEL E.I.R.L., Pucallpa 2020, de acuerdo a los resultados obtenidos elaborar estrategias, técnicas y realizar las oportunas y rápidas acciones de cobranza por los diversos participantes que luego se refleje en el capital de trabajo de la empresa.
- Se recomienda a la empresa Soluciones Logística AMIEL E.I.R.L., Pucallpa 2020, de acuerdo a los resultados obtenidos respecto a créditos a clientes se debe aplicar criterios en la selección de un crédito y formas de pagos que debe respetar el cliente, minimizando el riesgo de morosidad.
- Se recomienda la empresa Soluciones Logística AMIEL E.I.R.L., Pucallpa 2020, de acuerdo a los resultados obtenidos respecto a documentos por cobrar la empresa debe implementar estrategias de renegociación de plazo establecido para el pago del cliente.
- Se recomienda a la empresa Soluciones Logística AMIEL E.I.R.L., Pucallpa 2020, de acuerdo a los resultados obtenidos respecto a cuentas incobrables la empresa debe realizar diversas funciones para poder recuperar el efectivo de las ventas como llamadas telefónicas, envíos de estados de cuenta, visitas de cobranzas a clientes morosos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

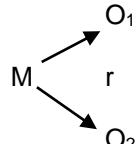
- Aguilar, P. (2013). Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Contratistas Corporación Petrolera año 2012, tesis para optar el Título Profesional de Contador Público, Universidad San Martín de Porres. La Molina, Lima.
- Ávila, H. (2006). Introducción a la investigación.
- Bernal, C. (2006). Metodología de la investigación (2da. Ed.) México, México: mexicana.
- Besley, S. y Brigham, E. (2016). Fundamentos de Administración Financiera (14<sup>a</sup> Ed.), México. Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.
- Brealey, R. y Myers, S. (1998). Principios de Finanzas Corporativas. Madrid, McGraw-Hill, 2da. Edición.
- Briceño, P. (2011). El capital de trabajo y su financiamiento – De regreso a lo básico. Diario Gestión.
- Bonson, E., Cortijo, V. & Flores, F. (2009). Principios de Administración Financiera. Decimoprimera edición. Editorial Pearson Educación S.A. España.
- Córdova, P. (2012). Gestión Financiera (1era. Ed.) Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Dagoberto, E. (2009). Administración Financiera, base para la toma de decisiones económicas y financieras (2da. Ed.). Bogotá, Colombia. Grupo Editorial Nueva Legislación Ltda.
- Gitman, L. (2012). Principios de Administración Financiera. México. Pearson educación.
- Gómez, M. (2008). Impacto del capital de trabajo enfocado a las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa, tesis para optar el grado de Maestro en Administración. Universidad Autónoma de Querétaro, México.
- Guajardo, C. (2014). Contabilidad Financiera (5ta. Ed.) México D.F McGraw-Hill Interamericana Editores.

- Guerrero, V. & Cesar, R. (2011). Gestión de cobranzas y su incidencia en la liquidez de la compañía Centro Marcas. Tesis de licenciatura, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. 5ta. Edición. México D.F. McGraw Hill Interamericana.
- Lecca (2016), Cuentas por cobrar y el capital de trabajo en la empresa Masiljo Perú S.A.C. San Juan de Lurigancho, 2016. Tesis pregrado, Universidad César Vallejo.
- Liria, P. (2016). Apuntes de Finanzas Operativas. (1ra. Ed.). Lima, Perú, Editado: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas S.A.C.
- Lizárraga, V. (2010). Gestión de las cuentas por cobrar en la administración del capital de las empresas de fabricación de plástico del distrito de Ate. Tesis para obtener el título de Contador Público. Universidad San Martín de Porres. La Molina, Lima.
- Maicelo, D. & Rodríguez, R. (2013). Gestión de las cuentas por cobrar y su efecto en la rentabilidad de las empresas de distribución en la ciudad de Huacho. Tesis para optar el título profesional de Contador Público. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho.
- Noriega, C. (2011). Administración de cuentas por cobrar un enfoque para la toma de decisiones en la industria maquiladora de prendas de vestir en Guatemala. Tesis para optar el grado de Maestro en Ciencias. Universidad de San Carlos, Guatemala.
- Ross, S., Westerfield, R. & Jordan, B. (2010). Fundamentos de Finanzas Corporativas. Novena edición. McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. Mexico.D.F.
- Vera, A. (2015). Desaceleración económica resta liquidez en las empresas para afrontar pago de deudas.

## **ANEXOS**

## Anexo 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

### Tesis: Gestión de cuentas por cobrar y capital de trabajo de la empresa Soluciones Logística AMIEL E.I.R.L., Pucallpa 2020

| Problema general   | Objetivo general   | Hipótesis general   | Variables  | Dimensiones                  | Indicadores  | Metodología  |
|--|--|---|--|------------------------------|--|--|
| ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de cuentas por cobrar y el capital de trabajo de la empresa Soluciones Logística AMIEL E.I.R.L., Pucallpa 2020? | Determinar la relación que existe entre la gestión de cuentas por cobrar y el capital de trabajo de la empresa Soluciones Logística AMIEL E.I.R.L., Pucallpa 2020. | Existe una relación significativa entre la gestión de cuentas por cobrar y el capital de trabajo de la empresa Soluciones Logística AMIEL E.I.R.L., Pucallpa 2020 | <b>Variable 1:</b><br><b>Gestión de cuentas por cobrar</b> | Crédito a los clientes       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Normas de crédito</li> <li>• Estándares de crédito</li> <li>• Condiciones de crédito</li> </ul>   | <b>Tipo de Investigación:</b> No Experimental<br><b>Nivel de investigación:</b> Correlacional<br><b>Esquema:</b>  <pre> graph TD     M --&gt; O1     M --&gt; O2     r             </pre> |
| <b>Problemas específicos</b>   | <b>Objetivos específicos</b>   | <b>Hipótesis específicas</b>  |  | Documentos por cobrar        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Letras de cambio</li> <li>• Renovación de letras</li> <li>• Descuento de documentos por cobrar</li> </ul>   |  |
| ¿Cuál es la relación que existe entre el crédito a los clientes y el capital de trabajo de la empresa Soluciones Logística AMIEL E.I.R.L., Pucallpa 2020?        | Determinar la relación que existe entre el crédito a los clientes y el capital de trabajo de la empresa Soluciones Logística AMIEL E.I.R.L., Pucallpa 2020.        | Existe una relación significativa entre el crédito a los clientes y el capital de trabajo de la empresa Soluciones Logística AMIEL E.I.R.L., Pucallpa 2020.       |  | Cuentas incobrables          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estimación de las cuentas incobrables</li> <li>• Recuperación de cuentas incobrables</li> <li>• Cobranza</li> </ul>   |  |
| ¿Cuál es la relación que existe entre los documentos por cobrar y el capital de trabajo de la empresa Soluciones Logística AMIEL E.I.R.L., Pucallpa 2020?        | Determinar la relación que existe entre los documentos por cobrar y el capital de trabajo de la empresa Soluciones Logística AMIEL E.I.R.L., Pucallpa 2020.        | Existe una relación significativa entre los documentos por cobrar y el capital de trabajo de la empresa Soluciones Logística AMIEL E.I.R.L., Pucallpa 2020.       | <b>Variable 2:</b><br><b>Capital de trabajo</b>            | Capital de trabajo neto      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Activo corriente</li> <li>• Pasivo corriente</li> </ul>   | <b>Población:</b> Trabajadores (10) de la empresa Soluciones Logística AMIEL E.I.R.L., Pucallpa 2020.<br><b>Muestra:</b> El total de la población de la empresa Soluciones Logística AMIEL E.I.R.L., Pucallpa 2020.  |
| ¿Cuál es la relación que existe entre las cuentas incobrables y el capital de trabajo de la empresa Soluciones Logística AMIEL E.I.R.L., Pucallpa 2020?          | Determinar la relación que existe entre las cuentas incobrables y el capital de trabajo de la empresa Soluciones Logística AMIEL E.I.R.L., Pucallpa 2020.          | Existe una relación significativa entre las cuentas incobrables y el capital de trabajo de la empresa Soluciones Logística AMIEL E.I.R.L., Pucallpa 2020.         |  | Normas de capital de trabajo | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Restructuración de activos</li> <li>• Refinanciación de pasivos</li> <li>• Aporte de accionistas</li> <li>• Reducción del plazo de cobranzas</li> <li>• Ampliación del plazo de pago</li> </ul> |  |
|  | Determinar la relación que existe entre las cuentas incobrables y el capital de trabajo de la empresa Soluciones Logística AMIEL E.I.R.L., Pucallpa 2020.          |   |  |                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Liquidez</li> <li>• Flujo de caja</li> </ul>  |  |

|                                       |  |  |  |                             |   |   |
|---------------------------------------|--|--|--|-----------------------------|---|---|
| <p>AMIEL E.I.R.L., Pucallpa 2020?</p> | <p>Soluciones Logística<br/>AMIEL E.I.R.L., Pucallpa 2020.</p> |  |  | <p>Control del efectivo</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Valores negociables</li> <li>• Costo de oportunidad</li> </ul> | <p><b>Técnica:</b> La encuesta.<br/><b>Instrumento:</b><br/>Cuestionario de Gestión de cuentas por cobrar y<br/>Cuestionario de Capital de trabajo.</p> |
|---------------------------------------|--|--|--|-----------------------------|---|---|

## Anexo 2

### INSTRUMENTOS DE APLICACIÓN

#### CUESTIONARIO 1

Con el presente cuestionario se pretende obtener información respecto a la gestión de cuentas por cobrar de la empresa Soluciones Logística AMIEL E.I.R.L., Pucallpa 2020, mucho agradeceré a usted marcar con una (X) la alternativa que considere pertinente en cada caso.

Escala Valorativa

| CATEGORIA | VALOR |
|-----------|-------|
| Siempre   | 3     |
| A veces   | 2     |
| Nunca     | 1     |

| <b>VARIABLE 1: GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR</b> |   |                |                |              |
|--|---|----------------|----------------|--------------|
| <b>DIMENSION 1: CREDITO A LOS CLIENTES</b>       |   | <b>Siempre</b> | <b>A Veces</b> | <b>Nunca</b> |
| 1  | ¿Las normas de crédito establecidas son claras para el registro de un cliente?                    |                |                |              |
| 2  | ¿Se otorga créditos sabiendo la capacidad de pago del cliente?                                    |                |                |              |
| 3  | ¿Se revisan con frecuencia las condiciones de crédito?  |                |                |              |
| 4  | ¿Solicitan garantías por los créditos otorgados de montos importantes?                            |                |                |              |
| 5  | ¿Clasifican a sus clientes según la frecuencia y volumen de compras?                              |                |                |              |
| 6  | ¿Se otorgan incentivos para mejorar las ventas?   |                |                |              |
| 7  | ¿Se toma en cuenta el historial financiero del cliente a la hora de evaluar una línea de crédito? |                |                |              |
| 8  | ¿Se realizan controles periódicos de las facturas vencidas?                                       |                |                |              |
| 9  | ¿Sus clientes cumplen con los compromisos de pago en la fecha establecida?                        |                |                |              |
| <b>DIMENSION 2: DOCUMENTOS POR COBRAR</b>        |   | <b>Siempre</b> | <b>A Veces</b> | <b>Nunca</b> |
| 10   | ¿En su mayoría sus clientes no aceptan letras de cambio?  |                |                |              |
| 11   | ¿Los clientes que aceptan letras no firman aval?  |                |                |              |
| 12   | ¿Manejan letras a descuento con el banco?   |                |                |              |
| 13   | ¿Han tenido cargos por letras protestadas?  |                |                |              |
| 14   | ¿Las letras que se quedan en cartera son pagadas en su vencimiento?                               |                |                |              |
| 15   | ¿Sus clientes solicitan renovación de letras para que no sean protestadas?                        |                |                |              |
| 16   | ¿Se cobra al cliente los cargos por letras protestadas?   |                |                |              |
| 17   | ¿Se lleva un control de los documentos por cobrar?  |                |                |              |
| 18   | ¿Se realizan descuentos por pronto pago?  |                |                |              |
| <b>DIMENSION 3: CUENTAS INCOBRABLES</b>          |   | <b>Siempre</b> | <b>A Veces</b> | <b>Nunca</b> |
| 19   | ¿Se realiza un reporte semanal de los clientes morosos?   |                |                |              |
| 20   | ¿Se agotan todos los procedimientos para considerar lo incobrable?                                |                |                |              |

|    |   |  |  |  |
|----|---|--|--|--|
| 21 | ¿Se efectúan conciliaciones para depurar la incobrabilidad?   |  |  |  |
| 22 | ¿Ejecutan normas de control para minimizar cuentas incobrables?   |  |  |  |
| 23 | ¿Se envían cartas notariales a los clientes morosos?  |  |  |  |
| 24 | ¿Realizan alguna negociación con el cliente para recuperar lo incobrable?   |  |  |  |
| 25 | ¿Existen controles que garanticen la recuperación de las cuentas incobrables?   |  |  |  |
| 26 | ¿Se hace una revisión periódica de los documentos vencidos pendientes de cobro, examinando las causas de falta de pago? |  |  |  |
| 27 | ¿Ha llegado a cobros judiciales por el incumplimiento de pago de un cliente?  |  |  |  |

¡Muchas gracias!



## CUESTIONARIO 2

Con el presente cuestionario se pretende obtener información respecto al capital de trabajo de la empresa Soluciones Logística AMIEL E.I.R.L., Pucallpa 2020, mucho agradeceré a usted marcar con una (X) la alternativa que considere pertinente en cada caso.

Escala Valorativa

| CATEGORIA | VALOR |
|-----------|-------|
| Siempre   | 3     |
| A veces   | 2     |
| Nunca     | 1     |

| <b>VARIABLE 2: CAPITAL DE TRABAJO</b>             |   |                |                |              |
|---|---|----------------|----------------|--------------|
| <b>DIMENSION 1: CAPITAL DE TRABAJO NETO</b>       |   | <b>Siempre</b> | <b>A Veces</b> | <b>Nunca</b> |
| 1   | ¿Actualmente sus cuentas por cobrar son mayores que sus cuentas por pagar?                              |                |                |              |
| 2   | ¿Tienen existencias de baja rotación?   |                |                |              |
| 3   | ¿Se otorgan préstamos al personal?  |                |                |              |
| 4   | ¿Lleva la empresa un registro de documentos y obligaciones por pagar?                                   |                |                |              |
| 5   | ¿Realizan pagos en efectivo?  |                |                |              |
| 6   | ¿Se ha generado un exceso de préstamos a corto plazo en estos últimos 3 años?                           |                |                |              |
| <b>DIMENSION 2: NORMAS DEL CAPITAL DE TRABAJO</b> |   | <b>Siempre</b> | <b>A Veces</b> | <b>Nunca</b> |
| 7   | ¿Se realiza un control mensual de los activos?  |                |                |              |
| 8   | ¿Han realizado ventas de sus activos no corrientes para poder hacer frente a los pasivos corrientes?    |                |                |              |
| 9   | ¿Recurren a préstamos bancarios para pagar a proveedores?   |                |                |              |
| 10  | ¿Refinancian sus pasivos de corto plazo?  |                |                |              |
| 11  | ¿Recurren a préstamos de accionistas para tener liquidez?   |                |                |              |
| 12  | ¿En este último año se ha generado aumento de capital?  |                |                |              |
| 13  | ¿Han tenido inconvenientes con el cliente por reducir su condición de pago?                             |                |                |              |
| 14  | ¿Se conoce la actual situación del cliente antes de negociar una reducción de plazo?                    |                |                |              |
| 15  | ¿Las condiciones de pago de las compras por mercadería son entre 30 a 60 días?                          |                |                |              |
| 16  | ¿Se identifican y reducen los gastos innecesarios?  |                |                |              |
| <b>DIMENSION 3: CONTROL DEL EFECTIVO</b>          |   | <b>Siempre</b> | <b>A Veces</b> | <b>Nunca</b> |
| 17  | ¿La liquidez con la que cuenta su empresa, le permite mantener el desarrollo normal de sus actividades? |                |                |              |
| 18  | ¿La empresa negocia sus cuentas por cobrar para mejorar la liquidez?                                    |                |                |              |
| 19  | ¿Para la administración del efectivo realizan un flujo de caja?   |                |                |              |
| 20  | ¿A la hora de realizar el flujo se establece todos los gastos operativos que tienen?                    |                |                |              |
| 21  | ¿Se justifica los egresos en función a los ingresos?  |                |                |              |
| 22  | ¿El flujo de caja que realizan es revisado por el Gerente Financiero o quien haga sus veces?            |                |                |              |
| 23  | ¿Los cheques son custodiados por el área correspondiente?   |                |                |              |
| 24  | ¿Se emiten cheques con el sello de no negociable?   |                |                |              |
| 25  | ¿La empresa evalúa periódicamente el costo financiero cuando aumenta el nivel de capital de trabajo?    |                |                |              |
| 26  | ¿Se realiza periódicamente análisis de propuestas para inversión del capital de trabajo?                |                |                |              |

¡Muchas gracias!

### Anexo 3

#### Matriz de validación

| Variables                        | Dimensión                             | Indicador         | Ítems | Opción de respuesta |         |         | Criterio de evaluación                    |    |  |    | Observación y/o recomendación |   |    |
|----------------------------------|---------------------------------------|-------------------|-------|---------------------|---------|---------|---|----|--|----|-------------------------------|---|----|
|                                  |                                       |                   |       | Nunca               | A veces | Siempre | Relación entre la variable y la dimensión |    | Relación entre la dimensión y el indicador |    |                               | Relación entre ítems y la opción de respuesta |    |
|                                  |                                       |                   |       |                     |         |         | Si  | No | Si   | No |                               | Si  | No |
| 1. Gestión de cuentas por cobrar | Crédito a los clientes                | Normas de crédito | 1     |                     |         |         | X   | X  | X  | X  | X                             |   |    |
|                                  |                                       |                   | 2     |                     |         |         | X   | X  | X  | X  | X                             |   |    |
|                                  |                                       |                   | 3     |                     |         |         | X   | X  | X  | X  | X                             |   |    |
|                                  | Estándares de crédito                 | 4                 |       |                     |         | X       | X   | X  | X  | X  | X                             |   |    |
|                                  |                                       | 5                 |       |                     |         | X       | X   | X  | X  | X  | X                             |   |    |
|                                  |                                       | 6                 |       |                     |         | X       | X   | X  | X  | X  | X                             |   |    |
|                                  |                                       | 7                 |       |                     |         | X       | X   | X  | X  | X  | X                             |   |    |
|                                  | Condiciones de crédito                | 8                 |       |                     |         | X       | X   | X  | X  | X  | X                             |   |    |
|                                  |                                       | 9                 |       |                     |         | X       | X   | X  | X  | X  | X                             |   |    |
|                                  |                                       | 10                |       |                     |         | X       | X   | X  | X  | X  | X                             |   |    |
| Documentos por cobrar            | Letras de cambio                      | 11                |       |                     |         | X       | X   | X  | X  | X  | X                             |   |    |
|                                  |                                       | 12                |       |                     |         | X       | X   | X  | X  | X  | X                             |   |    |
|                                  |                                       | 13                |       |                     |         | X       | X   | X  | X  | X  | X                             |   |    |
|                                  | Renovación de letras                  | 14                |       |                     |         | X       | X   | X  | X  | X  | X                             |   |    |
|                                  |                                       | 15                |       |                     |         | X       | X   | X  | X  | X  | X                             |   |    |
|                                  | Descuento de documentos por cobrar    | 16                |       |                     |         | X       | X   | X  | X  | X  | X                             |   |    |
|                                  |                                       | 17                |       |                     |         | X       | X   | X  | X  | X  | X                             |   |    |
| Cuentas incobrables              | Estimación de las cuentas incobrables | 18                |       |                     |         | X       | X   | X  | X  | X  | X                             |   |    |
|                                  |                                       | 19                |       |                     |         | X       | X   | X  | X  | X  | X                             |   |    |
|                                  |                                       | 20                |       |                     |         | X       | X   | X  | X  | X  | X                             |   |    |
|                                  | Recuperación de cuentas incobrables   | 21                |       |                     |         | X       | X   | X  | X  | X  | X                             |   |    |
|                                  |                                       | 22                |       |                     |         | X       | X   | X  | X  | X  | X                             |   |    |
|                                  | Cobranza                              | 23                |       |                     |         | X       | X   | X  | X  | X  | X                             |   |    |
|                                  |                                       | 24                |       |                     |         | X       | X   | X  | X  | X  | X                             |   |    |
|                                  | Activo corriente                      | 25                |       |                     |         | X       | X   | X  | X  | X  | X                             |   |    |
|                                  |                                       | 26                |       |                     |         | X       | X   | X  | X  | X  | X                             |   |    |
|                                  |                                       | 27                |       |                     |         | X       | X   | X  | X  | X  | X                             |   |    |
| Capital de trabajo neto          | Pasivo corriente                      | 28                |       |                     |         | X       | X   | X  | X  | X  | X                             |   |    |
|                                  |                                       | 29                |       |                     |         | X       | X   | X  | X  | X  | X                             |   |    |
|                                  |                                       | 30                |       |                     |         | X       | X   | X  | X  | X  | X                             |   |    |
|                                  | Reestructuración de activos           | 31                |       |                     |         | X       | X   | X  | X  | X  | X                             |   |    |
|                                  |                                       | 32                |       |                     |         | X       | X   | X  | X  | X  | X                             |   |    |
|                                  | Refinanciación de pasivos             | 33                |       |                     |         | X       | X   | X  | X  | X  | X                             |   |    |
|                                  |                                       | 34                |       |                     |         | X       | X   | X  | X  | X  | X                             |   |    |
| Normas del capital de trabajo    | Aporte de accionistas                 | 35                |       |                     |         | X       | X   | X  | X  | X  | X                             |   |    |
|                                  |                                       | 36                |       |                     |         | X       | X   | X  | X  | X  | X                             |   |    |
|                                  |                                       | 37                |       |                     |         | X       | X   | X  | X  | X  | X                             |   |    |
|                                  | Reducción del plazo de cobranzas      | 38                |       |                     |         | X       | X   | X  | X  | X  | X                             |   |    |
|                                  |                                       | 39                |       |                     |         | X       | X   | X  | X  | X  | X                             |   |    |
|                                  | Ampliación del plazo de pago          | 40                |       |                     |         | X       | X   | X  | X  | X  | X                             |   |    |
|                                  |                                       | 41                |       |                     |         | X       | X   | X  | X  | X  | X                             |   |    |
| 42                               |                                       |                   |       | X                   | X       | X       | X   | X  | X  | X  |                               |   |    |
| 43                               |                                       |                   |       | X                   | X       | X       | X   | X  | X  | X  |                               |   |    |

| Variables | Dimensión | Indicador            | Ítems | Opción de respuesta |         |         | Criterio de evaluación                    |    |  |    |                                       |    |   |    | Observación y/o recomendación |
|-----------|-----------|----------------------|-------|---------------------|---------|---------|---|----|--|----|---------------------------------------|----|---|----|-------------------------------|
|           |           |                      |       | Nunca               | A veces | Siempre | Relación entre la variable y la dimensión |    | Relación entre la dimensión y el indicador |    | Relación entre el indicador y el ítem |    | Relación entre ítems y la opción de respuesta |    |                               |
|           |           |                      |       |                     |         |         | Si  | No | Si   | No | Si                                    | No | Si  | No |                               |
|           |           | Liquidez             | 44    | X                   |         |         | X   | X  | X  | X  | X                                     | X  | X   | X  |                               |
|           |           |                      | 45    | X                   |         |         | X   | X  | X  | X  | X                                     | X  | X   | X  |                               |
|           |           |                      | 46    | X                   |         |         | X   | X  | X  | X  | X                                     | X  | X   | X  |                               |
|           |           |                      | 47    | X                   |         |         | X   | X  | X  | X  | X                                     | X  | X   | X  |                               |
|           |           | Flujo de caja        | 48    | X                   |         |         | X   | X  | X  | X  | X                                     | X  | X   | X  |                               |
|           |           |                      | 49    | X                   |         |         | X   | X  | X  | X  | X                                     | X  | X   | X  |                               |
|           |           | Valores negociables  | 50    | X                   |         |         | X   | X  | X  | X  | X                                     | X  | X   | X  |                               |
|           |           |                      | 51    | X                   |         |         | X   | X  | X  | X  | X                                     | X  | X   | X  |                               |
|           |           |                      | 52    | X                   |         |         | X   | X  | X  | X  | X                                     | X  | X   | X  |                               |
|           |           | Costo de oportunidad | 53    | X                   |         |         | X   | X  | X  | X  | X                                     | X  | X   | X  |                               |

Pucallpa, 30 de setiembre del 2020

  
 Dr. Percy Ortaño Rojas Medina  
 Validador

**Matriz de validación**

**Tesis: Gestión de cuentas por cobrar y capital de trabajo de la empresa Soluciones Logística AMIEL E.I.R.L., Pucallpa 2020**

| Variables                             | Dimensión                     | Indicador                        | Ítems                | Opción de respuesta |         |         | Criterio de evaluación                    |    |                                       |    | Observación y/o recomendación |   |    |  |  |  |
|---------------------------------------|-------------------------------|----------------------------------|----------------------|---------------------|---------|---------|---|----|---------------------------------------|----|-------------------------------|---|----|--|--|--|
|                                       |                               |                                  |                      | Nunca               | A veces | Siempre | Relación entre la variable y la dimensión |    | Relación entre el indicador y el ítem |    |                               | Relación entre ítems y la opción de respuesta |    |  |  |  |
|                                       |                               |                                  |                      |                     |         |         | Si  | No | Si                                    | No |                               | Si  | No |  |  |  |
| 1. Gestión de cuentas por cobrar      | Crédito a los clientes        | Normas de crédito                | 1                    |                     |         |         | X   |    | X                                     |    | X                             |   |    |  |  |  |
|                                       |                               | Estándares de crédito            | 2                    |                     |         |         | X   |    | X                                     |    | X                             |   |    |  |  |  |
|                                       |                               |                                  | 3                    |                     |         |         | X   |    | X                                     |    | X                             |   |    |  |  |  |
|                                       | Documentos por cobrar         | Condiciones de crédito           | 4                    |                     |         |         | X   |    | X                                     |    | X                             |   |    |  |  |  |
|                                       |                               |                                  | 5                    |                     |         |         | X   |    | X                                     |    | X                             |   |    |  |  |  |
|                                       |                               |                                  | 6                    |                     |         |         | X   |    | X                                     |    | X                             |   |    |  |  |  |
|                                       |                               | Letras de cambio                 | 7                    |                     |         |         | X   |    | X                                     |    | X                             |   |    |  |  |  |
|                                       |                               |                                  | 8                    |                     |         |         | X   |    | X                                     |    | X                             |   |    |  |  |  |
|                                       | Cuentas incobrables           | Capital de trabajo neto          | Letras de cambio     | 9                   |         |         |   | X  |                                       | X  |                               | X   |    |  |  |  |
|                                       |                               |                                  | Renovación de letras | 10                  |         |         |   | X  |                                       | X  |                               | X   |    |  |  |  |
| Descuento de documentos por cobrar    |                               |                                  | 11                   |                     |         |         | X   |    | X                                     |    | X                             |   |    |  |  |  |
| Estimación de las cuentas incobrables |                               |                                  | 12                   |                     |         |         | X   |    | X                                     |    | X                             |   |    |  |  |  |
| Recuperación de cuentas incobrables   |                               |                                  | 13                   |                     |         |         | X   |    | X                                     |    | X                             |   |    |  |  |  |
| Cobranza                              |                               |                                  | 14                   |                     |         |         | X   |    | X                                     |    | X                             |   |    |  |  |  |
| Activo corriente                      |                               |                                  | 15                   |                     |         |         | X   |    | X                                     |    | X                             |   |    |  |  |  |
| Normas del capital de trabajo         | Normas del capital de trabajo | Pasivo corriente                 | 16                   |                     |         |         | X   |    | X                                     |    | X                             |   |    |  |  |  |
|                                       |                               | Reestructuración de activos      | 17                   |                     |         |         | X   |    | X                                     |    | X                             |   |    |  |  |  |
|                                       |                               | Refinanciación de pasivos        | 18                   |                     |         |         | X   |    | X                                     |    | X                             |   |    |  |  |  |
|                                       |                               | Aporte de accionistas            | 19                   |                     |         |         | X   |    | X                                     |    | X                             |   |    |  |  |  |
|                                       |                               | Reducción del plazo de cobranzas | 20                   |                     |         |         | X   |    | X                                     |    | X                             |   |    |  |  |  |
|                                       |                               | Ampliación del plazo de pago     | 21                   |                     |         |         | X   |    | X                                     |    | X                             |   |    |  |  |  |

| Variables | Dimensión | Indicador            | Ítems | Opción de respuesta |         |         | Criterio de evaluación                    |    |  |    |                                       |    |   |    | Observación y/o recomendación |  |
|-----------|-----------|----------------------|-------|---------------------|---------|---------|---|----|--|----|---------------------------------------|----|---|----|-------------------------------|--|
|           |           |                      |       | Nunca               | A veces | Siempre | Relación entre la variable y la dimensión |    | Relación entre la dimensión y el indicador |    | Relación entre el indicador y el ítem |    | Relación entre ítems y la opción de respuesta |    |                               |  |
|           |           |                      |       |                     |         |         | Si  | No | Si   | No | Si                                    | No | Si  | No |                               |  |
|           |           | Liquidez             | 44    |                     |         |         | X   | X  | X  | X  | X                                     | X  | X   | X  |                               |  |
|           |           |                      | 45    |                     |         |         | X   | X  | X  | X  | X                                     | X  | X   | X  |                               |  |
|           |           |                      | 46    |                     |         |         | X   | X  | X  | X  | X                                     | X  | X   | X  |                               |  |
|           |           |                      | 47    |                     |         |         | X   | X  | X  | X  | X                                     | X  | X   | X  |                               |  |
|           |           | Flujo de caja        | 48    |                     |         |         | X   | X  | X  | X  | X                                     | X  | X   | X  |                               |  |
|           |           |                      | 49    |                     |         |         | X   | X  | X  | X  | X                                     | X  | X   | X  |                               |  |
|           |           | Valores negociables  | 50    |                     |         |         | X   | X  | X  | X  | X                                     | X  | X   | X  |                               |  |
|           |           |                      | 51    |                     |         |         | X   | X  | X  | X  | X                                     | X  | X   | X  |                               |  |
|           |           |                      | 52    |                     |         |         | X   | X  | X  | X  | X                                     | X  | X   | X  |                               |  |
|           |           | Costo de oportunidad | 53    |                     |         |         | X   | X  | X  | X  | X                                     | X  | X   | X  |                               |  |

Pucallpa, 30 de setiembre del 2020



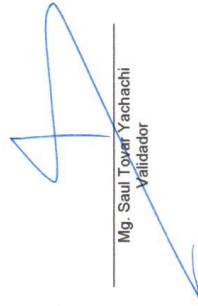
Dr. Jaime Augusto Rojas Elescano  
Validador

Matriz de validación

| Tesis: Gestión de cuentas por cobrar y capital de trabajo de la empresa Soluciones Logística AMIEL E.I.R.L., Pucallpa 2020 |                                    | Observación y/o recomendación         |                  |                     |         |         |   |  |                                       |   |    |  |  |
|--|------------------------------------|---------------------------------------|------------------|---------------------|---------|---------|---|--|---------------------------------------|---|----|--|--|
| Variables  | Dimensión                          | Indicador                             | Ítems            | Opción de respuesta |         |         | Criterio de evaluación                    |  |                                       |   |    |  |  |
|  |                                    |                                       |                  | Nunca               | A veces | Siempre | Relación entre la variable y la dimensión | Relación entre la dimensión y el indicador | Relación entre el indicador y el ítem | Relación entre ítems y la opción de respuesta |    |  |  |
|  |                                    |                                       |                  | Si                  | No      | Si      | No  | Si   | No                                    | Si  | No |  |  |
| 1. Gestión de cuentas por cobrar   | Crédito a los clientes             | Normas de crédito                     | 1                | X                   |         | X       |   | X  |                                       | X   |    |  |  |
|  |                                    |                                       | 2                | X                   |         | X       |   | X  |                                       | X   |    |  |  |
|  |                                    |                                       | 3                | X                   |         | X       |   | X  |                                       | X   |    |  |  |
|  | Documentos por cobrar              | Estándares de crédito                 | 4                | X                   |         | X       |   | X  |                                       | X   |    |  |  |
|  |                                    |                                       | 5                | X                   |         | X       |   | X  |                                       | X   |    |  |  |
|  |                                    |                                       | 6                | X                   |         | X       |   | X  |                                       | X   |    |  |  |
|  |                                    |                                       | 7                | X                   |         | X       |   | X  |                                       | X   |    |  |  |
|  |                                    |                                       | 8                | X                   |         | X       |   | X  |                                       | X   |    |  |  |
|  | Cuentas incobrables                | Condiciones de crédito                | 9                | X                   |         | X       |   | X  |                                       | X   |    |  |  |
|  |                                    |                                       | 10               | X                   |         | X       |   | X  |                                       | X   |    |  |  |
|  |                                    |                                       | 11               | X                   |         | X       |   | X  |                                       | X   |    |  |  |
|  |                                    |                                       | 12               | X                   |         | X       |   | X  |                                       | X   |    |  |  |
|  |                                    |                                       | 13               | X                   |         | X       |   | X  |                                       | X   |    |  |  |
| 2. Capital de trabajo  | Documentos por cobrar              | Letras de cambio                      | 14               | X                   |         | X       |   | X  |                                       | X   |    |  |  |
|  |                                    |                                       | 15               | X                   |         | X       |   | X  |                                       | X   |    |  |  |
|  |                                    |                                       | 16               | X                   |         | X       |   | X  |                                       | X   |    |  |  |
|  |                                    |                                       | 17               | X                   |         | X       |   | X  |                                       | X   |    |  |  |
|  |                                    |                                       | 18               | X                   |         | X       |   | X  |                                       | X   |    |  |  |
|  | Cuentas incobrables                | Renovación de letras                  | 19               | X                   |         | X       |   | X  |                                       | X   |    |  |  |
|  |                                    |                                       | 20               | X                   |         | X       |   | X  |                                       | X   |    |  |  |
|  |                                    |                                       | 21               | X                   |         | X       |   | X  |                                       | X   |    |  |  |
|  |                                    |                                       | 22               | X                   |         | X       |   | X  |                                       | X   |    |  |  |
|  |                                    |                                       | 23               | X                   |         | X       |   | X  |                                       | X   |    |  |  |
| Capital de trabajo neto  | Descuento de documentos por cobrar | Estimación de las cuentas incobrables | 24               | X                   |         | X       |   | X  |                                       | X   |    |  |  |
|  |                                    |                                       | 25               | X                   |         | X       |   | X  |                                       | X   |    |  |  |
|  |                                    |                                       | 26               | X                   |         | X       |   | X  |                                       | X   |    |  |  |
|  |                                    |                                       | 27               | X                   |         | X       |   | X  |                                       | X   |    |  |  |
|  |                                    |                                       | 28               | X                   |         | X       |   | X  |                                       | X   |    |  |  |
| Normas del capital de trabajo  | Cobranza                           | Recuperación de cuentas incobrables   | 29               | X                   |         | X       |   | X  |                                       | X   |    |  |  |
|  |                                    |                                       | 30               | X                   |         | X       |   | X  |                                       | X   |    |  |  |
|  |                                    |                                       | 31               | X                   |         | X       |   | X  |                                       | X   |    |  |  |
|  |                                    |                                       | 32               | X                   |         | X       |   | X  |                                       | X   |    |  |  |
|  | Normas del capital de trabajo      | Activo corriente                      | Pasivo corriente | 33                  | X       |         | X   |  | X                                     |   | X  |  |  |
|  |                                    |                                       |                  | 34                  | X       |         | X   |  | X                                     |   | X  |  |  |
|  |                                    |                                       |                  | 35                  | X       |         | X   |  | X                                     |   | X  |  |  |
|  |                                    |                                       |                  | 36                  | X       |         | X   |  | X                                     |   | X  |  |  |
| Normas del capital de trabajo  | Reestructuración de activos        | Refinanciación de pasivos             | 37               | X                   |         | X       |   | X  |                                       | X   |    |  |  |
|  |                                    |                                       | 38               | X                   |         | X       |   | X  |                                       | X   |    |  |  |
|  |                                    |                                       | 39               | X                   |         | X       |   | X  |                                       | X   |    |  |  |
|  |                                    |                                       | 40               | X                   |         | X       |   | X  |                                       | X   |    |  |  |
| Normas del capital de trabajo  | Aporte de accionistas              | Reducción del plazo de cobranzas      | 41               | X                   |         | X       |   | X  |                                       | X   |    |  |  |
|  |                                    |                                       | 42               | X                   |         | X       |   | X  |                                       | X   |    |  |  |
|  |                                    |                                       | 43               | X                   |         | X       |   | X  |                                       | X   |    |  |  |
| Normas del capital de trabajo  | Ampliación del plazo de pago       |                                       |                  |                     |         |         |   |  |                                       |   |    |  |  |

| Variables | Dimensión | Indicador            | Ítems | Opción de respuesta |         |         | Criterio de evaluación                    |    |  |    |                                       |    |   |    | Observación y/o recomendación |  |  |  |
|-----------|-----------|----------------------|-------|---------------------|---------|---------|---|----|--|----|---------------------------------------|----|---|----|-------------------------------|--|--|--|
|           |           |                      |       | Nunca               | A veces | Siempre | Relación entre la variable y la dimensión |    | Relación entre la dimensión y el indicador |    | Relación entre el indicador y el ítem |    | Relación entre ítems y la opción de respuesta |    |                               |  |  |  |
|           |           |                      |       |                     |         |         | Si  | No | Si   | No | Si                                    | No | Si  | No |                               |  |  |  |
|           |           | Liquidez             | 44    |                     |         |         | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    | X                             |  |  |  |
|           |           |                      | 45    |                     |         |         | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    | X                             |  |  |  |
|           |           |                      | 46    |                     |         |         | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    | X                             |  |  |  |
|           |           |                      | 47    |                     |         |         | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    | X                             |  |  |  |
|           |           | Flujo de caja        | 48    |                     |         |         | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    | X                             |  |  |  |
|           |           |                      | 49    |                     |         |         | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    | X                             |  |  |  |
|           |           |                      | 50    |                     |         |         | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    | X                             |  |  |  |
|           |           | Valores negociables  | 51    |                     |         |         | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    | X                             |  |  |  |
|           |           |                      | 52    |                     |         |         | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    | X                             |  |  |  |
|           |           | Costo de oportunidad | 53    |                     |         |         | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    | X                             |  |  |  |

Pucallpa, 30 de setiembre del 2020

  
 Mg. Saul Tovar Yachachi  
 Validador

## Anexo 4



### CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

Variable: Gestión de cuentas por cobrar

| Estadística de fiabilidad |       |
|---------------------------|-------|
| Alfa de Cronbach          | Ítems |
| 0,942                     | 27    |

Fuente: Programa SPSSV.22

**Interpretación:** El Estadístico de fiabilidad de Alfa de Cronbach aplicado al instrumento de investigación arrojó 0,942 por ende, el instrumento es altamente confiable para la investigación por el resultado que arrojó

Pucallpa, 16 de noviembre del 2020

.....  
**Validador**  
**Dr. Percy Orlando Rojas Medina**



## CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

Variable: Capital de trabajo

| Estadística de fiabilidad |       |
|---------------------------|-------|
| Alfa de Cronbach          | Ítems |
| 0,892                     | 26    |

Fuente: Programa SPSSV.22

**Interpretación:** El Estadístico de fiabilidad de Alfa de Cronbach aplicado al instrumento de investigación arrojó 0,892 por ende, el instrumento es confiable para la investigación por el resultado que arrojó

Pucallpa, 16 de noviembre del 2020



.....  
Validador  
Dr. Percy Orlando Rojas Medina