



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**Gestión de cuentas por cobrar y capital de trabajo en la empresa  
It Service S.A.C., Magdalena del Mar, 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Contador Público**

**AUTOR(ES):**

Coronel Vargas, Bianca Corali (ORCID: 0000-0002-3913-3738)

Márquez Granda, Claudia Andrea (ORCID: 0000-0001-8779-092X)

**ASESOR:**

Mg. Econ. Horna Rubio, Abraham (ORCID: 0000-0002-7846-3377)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Finanzas

**LIMA - PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

A Dios, por mostrarnos el camino para alcanzar nuestros objetivos; a nuestros padres, por motivarnos a cumplir nuestras metas todos los días y a nuestros hermanos por el soporte emocional que nos brindan.

## **Agradecimiento**

Agradecemos a Dios, por darnos vida y salud; y que nos permite abrir nuestras mentes a la investigación, también a nuestros padres por brindarnos el apoyo tanto moral y económico para seguir estudiando y lograr el objetivo trazado para un futuro mejor y ser orgullo para ellos.

A nuestro asesor Mg. Econ. Abraham Horna Rubio, por la orientación y metodología de enseñanza que nos permitió ir mejorando nuestra investigación de manera constante.

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2 Variables y operacionalización .....	12
3.3 Población, Muestra y Muestreo .....	12
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	13
3.5 Procedimientos.....	16
3.6 Método de análisis de datos.....	16
3.7 Aspectos éticos .....	16
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSION .....	22
VI. CONCLUSIONES .....	24
VII. RECOMENDACIONES .....	25
REFERENCIAS.....	26
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1. <i>Puntuación del cuestionario de la variable cuentas por cobrar</i> .....	13
Tabla 2. <i>Puntuación del cuestionario de la variable capital de trabajo</i> .....	13
Tabla 3. <i>Validación de los instrumentos por jueces expertos</i> .....	14
Tabla 4. <i>Prueba de Validación V de Aiken</i> .....	14
Tabla 5. <i>Escala de confiabilidad</i> .....	15
Tabla 6. <i>Nivel de confiabilidad de la variable Gestión de cuentas por cobrar</i> .....	15
Tabla 7. <i>Nivel de confiabilidad de la variable Capital de trabajo</i> .....	15
Tabla 8. <i>Prueba de normalidad Shapiro Wilk de las variables Gestión de cuentas por cobrar y capital de trabajo</i> .....	17
Tabla 9. <i>Coeficiente de correlación entre Gestión de cuentas por cobrar y capital de trabajo</i> .....	18
Tabla 10. <i>Coeficiente de correlación entre Política de créditos y capital de trabajo</i> .....	19
Tabla 11. <i>Coeficiente de correlación entre Proceso de cobranza y capital de trabajo</i> .....	20
Tabla 12. <i>Coeficiente de correlación entre Manejo de morosidad y capital de trabajo</i> .....	21
Tabla 13. <i>Matriz de Consistencia</i> .....	29
Tabla 14. <i>Matriz de Operacionalización</i> .....	30
Tabla 15. <i>Matriz Instrumental de Gestión de Cuentas por Cobrar</i> .....	32
Tabla 16. <i>Matriz Instrumental de Capital de Trabajo</i> .....	33
Tabla 17. <i>Escala de medición del cuestionario</i> .....	34
Tabla 18. <i>Cuestionario</i> .....	34
Tabla 19. <i>Base de Datos</i> .....	40
Tabla 20. <i>Prueba de V de Aiken</i> .....	41

## Índice de gráficos y figuras

Figura 1. <i>Diagrama de correlación de variables</i> .....	11
---	----

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación de la gestión de cuentas por cobrar y capital de trabajo en la empresa It Service S.A.C., Magdalena del Mar, 2021. Se efectuó una revisión literaria con base científica para desarrollar una investigación mediante un enfoque cuantitativo, el diseño de la investigación es no experimental, transversal de alcance correlacional. Se tomó como población a 40 trabajadores de las áreas administrativas de la empresa It Service S.A.C., se usó como instrumento el cuestionario para la recolección de datos el cual constó de 35 preguntas divididas según las dimensiones establecidas por mis variables. La prueba estadística para analizar las hipótesis fue el coeficiente de correlación de Spearman, el cual concluyó aceptar la hipótesis alterna, que afirma que existe relación entre las variables con un nivel de correlación moderado. Como conclusión, podemos precisar que existe relación entre la Gestión de Cuentas por Cobrar y Capital de Trabajo.

**Palabras claves:** Cuentas por cobrar, capital de trabajo, activo circulante y crédito.

## **Abstract**

The objective of this research was to determine the relationship between the management of accounts receivable and working capital in the company It Service SAC, Magdalena del Mar, 2021. A scientific based literary review was carried out to develop an investigation using a quantitative approach; the research design is non-experimental, cross-sectional with correlational scope. The population was 40 workers from the administrative areas of the It Service S.A.C. company, the questionnaire was used as an instrument for data collection, which consisted of 35 questions divided according to the dimensions established by my variables. The statistical test to analyze the hypotheses was the Spearman correlation coefficient, which concluded to accept the alternative hypothesis, which states that there is a relationship between the variables with a moderate level of correlation. In conclusion, we can specify that there is a relationship between Accounts Receivable Management and Working Capital.

**Keywords:** Accounts receivable, working capital, current assets and credit.



## I. INTRODUCCIÓN

Uno de los temas más importantes que ha tomado fuerza a nivel empresarial es la tecnología, convirtiéndose en un componente fundamental para elevar la productividad día a día y así acelerar la eficacia en los procesos, pues el objetivo principal de toda organización es conseguir la satisfacción total del cliente ofreciendo un buen servicio y estado de producto, este hecho genera una relación entre cliente - vendedor, por lo que a cambio se recibe un pago; la operación mercantil puede ser al contado o al crédito, es importante que la entidad gestione de forma eficaz y eficiente las cobranzas a fin de reducir el riesgo de liquidez. (Cayao y Leiva, 2015, p. 11)

En el contexto Internacional, las empresas en América acuerdan realizar operaciones al crédito con clientes del exterior con el objetivo de hacer factible las ventas, compensar la fidelidad y captar nuevos clientes. Brasil tiene el mayor porcentaje de créditos incobrables, debido a que ofrece plazos crediticios elevados, el 2.5% del valor total de las cuentas por cobrar empresariales se condonó por ser incobrable; no hubo cambio respecto al año anterior, el motivo principal de las condonaciones fue la quiebra. (Atradius, junio 2018, p. 09); señala que, mediante la venta al crédito, es posible incrementar las ganancias, lo cual trae consigo la confianza de los clientes, pero la demora en los pagos se debe al extenso plazo de créditos y la mala gestión en las cobranzas.

El manejo de las cuentas por cobrar siempre ha sido y es un área muy sensible en toda organización, es parte de la administración financiera del capital de trabajo cuyo objetivo es sistematizar los elementos con el fin de elevar al máximo el patrimonio y disminuir el problema de liquidez y ventas, a través de un manejo eficiente, toda vez que cuando se incrementa la cartera de morosidad genera problemas en el capital de trabajo y podría detener el sistema operativo de la entidad, incluso podría llevarlo a la quiebra. Una de las causas por las que las empresas otorgan créditos a sus clientes, es para elevar las ventas o conservar a los clientes, pero ¿cuáles son las consecuencias de no cumplir con el pago al vencimiento de la deuda? Esto genera problemas en los ingresos y pone en crisis la estabilidad económica y financiera de la empresa.

De igual forma en el Perú, existe un buen porcentaje de empresas que presentan deficiencias en sus políticas de créditos y cobranzas, lo que conlleva a la existencia de una extensa relación de clientes que debido a la mala gestión del área pueden convertirse en incobrables; el correcto manejo de las cuentas por cobrar es muy importante para contar con efectivo sano el cual nos permita cumplir con el pago a proveedores, créditos bancarios, etc.

La situación problemática de la empresa It Service S.A.C., dedicada a la venta de hardware, software e implementación de servicios tecnológicos para el sector privado, no se encuentra ajena al incremento de su cartera morosa, pues realiza operaciones al crédito en el rango de 30 a 90 días, pero que en realidad como se encuentran como pequeñas y medianas empresas muchas de ellas por problemas de liquidez caen en morosidad. Como consecuencia de lo anterior mencionado, se planteó como problema general: ¿Cuál es la relación de la gestión de cuentas por cobrar y el capital de trabajo en la empresa It Service S.A.C., 2021?, a partir de este problema se tienen los siguientes problemas específicos: a) ¿Cuál es la relación de la política de créditos y el capital de trabajo en la empresa It Service S.A.C., 2021; b) ¿Cuál es la relación del proceso de cobranza y el capital de trabajo en la empresa It Service S.A.C., 2021 y c) ¿Cuál es la relación del manejo de la morosidad y el capital de trabajo en la empresa It Service S.A.C., 2021.

La realización del presente trabajo posee justificación práctica porque hace frente a la problemática que se genera por una mala gestión de las cuentas por cobrar y por ello es necesario implementar medidas respecto al otorgamiento de créditos, gestión de los documentos de crédito y manejo del índice de morosidad, que ayudan a la implementación de normas que permitan con eficiencia y eficacia la recuperación de los mismos y disminuir el índice de morosidad, porque ello genera problemas de gastos financieros, porque al no tener liquidez se tiene que recurrir a crédito con entidades financieras que por falta de disponibilidad económica se tiene que pagar intereses moratorios que inciden en los resultados financieros del periodo afectando al capital de trabajo.

Desde el punto de vista teórico se sustenta en las teorías de cuentas por cobrar toda vez que estas forman parte del activo circulante y su manejo redundante

en la liquidez y por ende en el capital de trabajo. Por otro lado, desde una perspectiva práctica se sustenta en que los hallazgos se tomarán de una empresa en operación, cuyos resultados nos permitirán conocer la problemática generada por la deficiente gestión de cuentas por cobrar. Por lo tanto, se planteó como objetivo general: Determinar la relación de la gestión de cuentas por cobrar y el capital de trabajo en la empresa It Service S.A.C., 2021; a partir de este objetivo general, se tienen los siguientes objetivos específicos: a) Determinar la relación de la política de créditos y el capital de trabajo en la empresa It Service S.A.C., 2021; b) Determinar la relación del proceso de cobranza y el capital de trabajo en la empresa It Service S.A.C., 2021 y c) Evaluar la relación del manejo de la morosidad y el capital de trabajo en la empresa It Service S.A.C., 2021.

La hipótesis planteada es: La gestión de cuentas por cobrar se relaciona directa y significativamente con el capital de trabajo de la empresa It Service S.A.C., 2021. A partir de la hipótesis planteada se tienen las siguientes hipótesis específicas: a) La política de créditos se relaciona directa y significativamente con el capital de trabajo de la empresa It Service S.A.C., 2021; b) El proceso de cobranza se relaciona directa y significativamente con el capital de trabajo de la empresa It Service S.A.C., 2021 y c) El manejo de la morosidad se relaciona directa y significativamente con el capital de trabajo en la empresa It Service S.A.C., 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Para ahondar en el tema a desarrollar, necesitamos entender el marco nacional que las diversas empresas han enfrentado es por ello que Larrea y Mego (2020), en su investigación *en el capital de trabajo para el mejoramiento de la gestión financiera, Administración de cuentas por cobrar y su impacto* mediante una investigación de tipo descriptiva con diseño retrospectivo; y, cuyo objetivo es la descripción de las ineficiencias referentes a la gestión financiera de la cooperativa para implantar mejoras. Se determinó que era necesario dedicarle mayor esfuerzo al área de control y recuperación de créditos, en conclusión, se evidenció el incremento del índice de morosidad y créditos vencidos lo que generó pérdida de liquidez, en virtud de lo cual se plantearon mejoras y se establecieron políticas de créditos, cobranzas, recuperación y control para aumentar el capital de trabajo.

Solano Duran (2018), en su investigación de tipo descriptiva sobre *Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Mercantil S.A.C.*, cuyo propósito fue analizar las cuentas por cobrar y la gestión administrativa a fin de optimizar los recursos disponibles. Concluye que para elevar el nivel de liquidez, se debe analizar las políticas de crédito que inciden en los fondos de maniobra, aún existen cuentas por cobrar, lo cual es deficiente, se retrasan en los pagos, se recomienda ubicar personal idóneo en el área para la elaboración de las facturas y hacer un seguimiento meticuloso, actualizando bases de datos de los deudores.

Barrientos Mejahuanca & Garro Zubieta (2017), en la investigación sobre la *Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la situación financiera de la empresa de proveeduría marítima*; tuvo como finalidad estudiar la problemática que afecta a la entidad que se dedica a abastecer de alimentos, herramientas y otros materiales a los barcos extranjeros, y presentó problemas en la gestión por cobrar por la falta de control y supervisión, no hubo un seguimiento a los clientes, una ineficiente división de funciones, y escasez de liquidez para afrontar compromisos a corto plazo. Fue una investigación de enfoque cuantitativo, tipo descriptiva y no experimental. Como instrumento se utilizó la encuesta y el análisis documental. El resultado define que una correcta gestión de cuentas por cobrar va a permitir desarrollar un eficiente control y una mejora financiera, más la solvencia de la empresa.

Igualmente, Vásquez y Vega (2016), en su tesis sobre *Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de una empresa en Trujillo*, planteó como propósito determinar si la administración de las cuentas por cobrar incide en la liquidez. El diseño fue básico, tipo explicativo, causal, y correlacional, el instrumento de recolección de datos utilizado fue un cuestionario, guía de observación y se analizaron los estados financieros, concluyendo en que la gestión de las cuentas por cobrar era ineficiente por lo que estaba ocasionando un bajo nivel de liquidez, y el incumplimiento de los compromisos.

Asimismo, Loyola Ibáñez (2016), en su investigación de tipo descriptiva sobre *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las empresas comercializadora*, nos señala como objetivo determinar la incidencia de la gestión de cuentas por cobrar en la liquidez, con el propósito de cubrir compromisos por pagar a corto plazo. Se concluyó que la empresa en mención, tuvo bajas utilidades, porque bajaron las ventas; la gestión de cuentas por cobrar influye en la liquidez, ya que no existe una correcta política de créditos, carece de política de cobranza, los clientes demoran más de 30 días en cancelar, no tiene un departamento de créditos y cobranzas como tal, lo que hace pensar que no hay quien lo lidere. Se usaron ratios financieros que demostraron un ineficiente manejo crediticio y cobro.

En el ámbito internacional, tenemos que Carrera Navarrete (2017), en su investigación realizada en Ecuador acerca del *Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A.*, con el objetivo de hacer un análisis del manejo de cobranzas para descifrar las falencias durante el proceso. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, diseño no experimental. La muestra fue de 7 empleados de la empresa; como técnicas de investigación se utilizó la entrevista y la encuesta, se evaluó el control interno de cuentas por cobrar, involucrando a todo el personal de administración. Se concluyó que no es efectiva la política de cobranzas, debido a que no tienen un manual de monitoreo o un programa de ayuda para contar con información actual de los pendientes por cobrar. La gestión no garantiza una recuperación inmediata.

Pérez Dávila (2018), realizó una investigación en Colombia acerca de las *Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez en la Corporación Universitaria*

*Americana*, con el propósito de realizar un análisis sobre el impacto de un oportuno recaudo de cartera por matrículas, para ello se analizaron las estrategias, beneficios y la propuesta de un esquema sancionador para los deudores por concepto de matrículas. La investigación fue inductiva con un tipo de investigación exploratoria, utilizando la base de datos de la institución como instrumento de recolección de datos. Obteniéndose como resultado que las cuentas por cobrar inciden en la liquidez, ya que esta cuenta permite afrontar las cuentas por pagar y cubrir otros gastos importantes, sobre todo en épocas que no corresponde a matrícula. Se determinó que no hay un buen manejo de la cobranza e incumplimiento de políticas. También se observó un flujo de caja mal elaborado y solo el 23% de sus deudores están cumpliendo con el pago.

Igualmente, Muñiz & Mora (2017), en su investigación realizada en Colombia acerca de *Propuesta de control interno para cuentas por cobrar en la empresa Promochartes*, planteo como propósito elaborar un sistema de control interno para las cuentas por cobrar, y de esta forma asignar a personas para que integren al área, por medio de políticas de créditos para disminuir las carteras vencidas. Fue un estudio de tipo cuantitativo con método descriptivo, con un instrumento de observación y una entrevista a los trabajadores de la organización. En conclusión, se determinó la creación de un manual de lineamientos de políticas de cobranzas y de créditos, para que la empresa pueda ampliar su nivel de liquidez y solvencia. Por lo tanto, el área de venta requiere implementar estrategias de créditos para minimizar los riesgos y desarrollar una buena base de datos sobre los clientes con su historial crediticio.

García, Galarza y Altamirano (2017), en su artículo sobre la *Importancia de la administración eficiente del capital de trabajo en las Pymes* en México, determinó que el capital de trabajo es fundamental para cualquier entidad durante los inicios de esta, su objetivo fue estudiar la importancia de una correcta gestión del mismo, para alcanzar el funcionamiento de las pymes en el tiempo, estos métodos pueden ser utilizados por los representantes de las empresas, aportando en las decisiones y en los fondos económicos a corto plazo. Como resultado para evaluar dicho fondo, depende mucho del rubro de la empresa y el buen manejo de gestión.

En ese sentido, Cunin (2017), en su investigación realizada en Ecuador sobre *el Análisis de cuentas por cobrar de una empresa*, planteó como propósito examinar mediante las políticas de crédito, así como que causas originan el incremento de las deudas en cobranza y los mecanismos de transferencias al crédito realizado por la empresa. La investigación fue de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo. Se entrevistó al gerente de la empresa como herramienta de recolección de datos. Se concluyó que no se ha elaborado un manual de las funciones de los trabajadores y de las políticas de crédito. No se analiza a los deudores a quienes se les otorga el crédito, por lo que existe un alto nivel de deudores en cartera y de intereses por mora. Por lo tanto, se ha incumplido con los proveedores, hay retraso en el pago a los trabajadores, impagos con las financieras, pérdidas económicas en la etapa productiva y falta de liquidez por el incremento de carteras vencidas impagas.

Según las teorías y enfoques conceptuales sobre cuentas por cobrar: Helmut & Corvo (2019) explican que la gestión de cuentas por cobrar se define como el conjunto de políticas, normas y prácticas que realiza la entidad para gestionar las ventas de los productos que son realizadas al crédito. En el caso de que no se pueda tener el dinero en efectivo, la empresa puede tener riesgo de caer en un nivel de falta de liquidez, que afecta al capital de trabajo y al desarrollo de nuevos procesos productivos. (p. 01).

La empresa debe conservar un nivel de liquidez que le permita afrontar pagos inmediatos y adquisiciones frecuentes para el buen funcionamiento del proceso de producción y para ello necesita capital líquido, lo que es favorecido cuando las cuentas por cobrar son convertidas rápidamente. Desde otra perspectiva, Aguilar (2013) afirma que: Las cuentas por cobrar forman parte de los activos circulantes y se expresan en el Estado de Situación Financiera. Las cuentas por cobrar son comerciales, cuando se derivan de una venta; o diversas, cuando se refieren a otros deudores que tuvieron como origen otro tipo de transacciones como préstamos a los empleados, o adelanto de dividendos a los accionistas. (p. 07)

Helmut & Corvo (2019), señalan que uno de los principales objetivos de la administración de cuentas por cobrar es analizar el récord crediticio de los clientes, análisis del grado de liquidez de la empresa deudora, e incluso tomar la opinión de otros proveedores. Igualmente, concretar las condiciones de pagos, tasas de interés, plazos, garantías, incluso los periodos de gracia o pagos adelantados, tipo de descuentos, moras, y otros; según política de la empresa. (p. 01)

Podemos afirmar que de esta forma, la empresa podrá mejorar su nivel de liquidez, elevar la imagen de la empresa, un mejor acercamiento al cliente, disminuir los riesgos crediticios, las cuentas incobrables. Se deberán evaluar de una manera más detallada las tasas y los tiempos, para evitar que la empresa salga muy perjudicada y a su vez el cliente se sienta cómodo con la refinanciación. A manera de agregado, podemos mencionar que, con la eficiente labor de la administración de las cuentas por cobrar, la empresa se encontrará en una situación beneficiada, puesto que, contará con una mejor organización en la gestión de las ventas realizadas al crédito y podrá cumplir con sus obligaciones, es decir, con las deudas (pasivos), que pueda contar la empresa en un determinado momento, resultando de esta manera más atractiva en el mercado y atraer mayores clientes.

Respecto a la primera dimensión sobre políticas de créditos, Gitman es mencionado por (Aguilar, 2013), quien lo define como un conjunto de normas y procedimientos a cumplirse cuando se le concede crédito al cliente en el tiempo acordado, y la entidad debe poseer información básica del cliente para manejar eficientemente las cuentas por cobrar. Asimismo, se mencionó a Ettinger quien refiere que las políticas de crédito son un soporte para la gerencia, porque brinda lineamientos sobre cómo evaluar los créditos para no realizarlo en forma liberal que puede ocasionar pérdidas y es un riesgo para la empresa. (p. 10)

En lo que respecta a la segunda dimensión del proceso de cobranza, es emitida por la empresa a fin de que el cliente cancele oportunamente sus compromisos. Las políticas de cobranza son los lineamientos básicos, considera posibilidades de pago de los clientes, en caso de clientes irrecuperables es preferible recortar gastos por cobranza. Las normas no deben ser agresivas, y



deben ofrecer facilidades para recuperar los montos adeudados, estas políticas pueden ser liberales, racionales y restrictivas. (Canales & Simeón, 2018, p. 28)

Sobre la dimensión manejo de morosidad, a fin de evitar la morosidad se necesita tener una gestión eficaz de cobranza que realice labor preventiva. Una forma de identificar a un cliente conflictivo es que se rehúse a dar información o brinde respuestas evasivas, incumplimiento de pagos con financieras, estados financieros atrasados, deudas impagables, pierde posición en el mercado, por ello es necesario que el responsable de analizar a los clientes no sólo debe observarse una característica sino todas lo cual va ayuda a identificar la tipología de clientes. (Grasso, 2017). Asimismo, según normas jurídicas un cliente es moroso cuando tiene una deuda vencida del cual es considerado culpable. Las razones son variadas, así como el problema deficitario de su empresa, falta de conocimientos de las penalidades. O se desarrolla una cultura de morosidad en vez de una cultura de prevención. (Faeditorial, 2012)

De acuerdo a las teorías y enfoques conceptuales sobre capital de trabajo: López, Puertas & Castaño (2011) nos indican que: El capital de trabajo reúne los recursos para que la entidad continúe el giro habitual de su negocio con eficiencia y eficacia; el cual comprende principalmente las cuentas de corto plazo. (p.14). Según Gitman & Zutter (2012) explica que la gestión eficiente del capital de trabajo es incuestionable, por cuanto la operatividad de la entidad depende fundamentalmente de la capacidad del gerente financiero tanto para el manejo eficiente de las cuentas por cobrar, inventarios y obligaciones por pagar. (p. 543). El autor señala que: tiene que haber una buena administración de capital para lograr prosperidad y ganancias de la entidad. El capital de trabajo es muy importante en el desenvolvimiento de las acciones de una empresa por la cifra importante de actividades que se ejerce, lo que origina un movimiento de liquidez en caja y banco, como mercaderías e inventarios y los recursos empleados en cuentas por cobrar y activos corrientes.

Según Domínguez Fernández (2021) menciona a Altschule quien afirma que el capital de trabajo neto viene a ser la inversión en activos corrientes no relacionadas con obligaciones a corto plazo. Weston afirma que el capital de trabajo

es lo que invierte una entidad en activos a corto plazo (efectivo, ventas netas, cuentas por cobrar e inventarios), es decir es el activo circulante menos el pasivo circulante. Asimismo, Brearley señala que el fondo de maniobra neto son los activos circulantes menos los pasivos circulantes; Demestre afirma que el capital de trabajo neto son activos líquidos con que trabaja una entidad a plazo corto, luego de cumplir con pago de sus deudas a corto plazo. De lo expresado se afirma la importancia del capital de trabajo neto, como fuente generadora de recursos. (p. 02)

Se puede decir que una entidad cuenta con capital de trabajo neto si sus activos circulantes superan a sus pasivos a corto plazo, lo cual implica que si una organización quiere comenzar cierta gestión mercantil o de fabricación tiene que emplear capital de trabajo mínimo que necesita cada actividad. Por otro lado, según Gallagher, citado por (Peñaloza Palomeque, 2008) define tres enfoques: El enfoque agresivo, financiamiento del capital de trabajo con deudas de corto plazo, con un costo menor y a corto plazo, aunque con mayor riesgo, se obtiene un capital de trabajo mínimo. El enfoque conservador, financiamiento con obligaciones a largo plazo y capital contable, es de mayor costo, pero menor riesgo, permite manejar un gran capital de trabajo. Y el enfoque moderado, uso de las obligaciones a largo plazo y de activos circulantes temporales por medio de obligaciones a corto plazo. Con la finalidad de gestionar eficientemente el capital de trabajo es preciso lograr optimizar el activo circulante (efectivo, inventarios o cuentas por cobrar)

### III. METODOLOGÍA

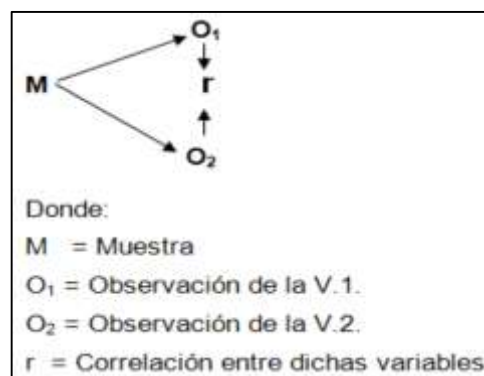
#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

El enfoque es cuantitativo cuando sigue un orden en cuanto a las fases del proceso científico y se manifiesta por medio de pruebas, en donde se va a estudiar una idea específica. En el cual, se establecen preguntas y objetivos de investigación, de las cuales se deducen hipótesis que se miden a través de métodos estadísticos y finalmente, se obtienen conclusiones en base a dichas hipótesis. (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018, p. 05-06)

El tipo de investigación es aplicada, pues está basada en aplicar métodos, técnicas, y protocolos, científicos cuyo objetivo es solucionar algún problema en específico, sin crear alguna teoría. (Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica, 2018, p.07). El diseño es no experimental, el mismo que se puede definir como aquella que es realizada sin manipular deliberadamente las variables, trata de estudios en los que no varía intencionalmente las variables. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.152).

Se dice que es transversal por cuanto recoge datos en un sólo instante. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 154). De esta forma, identifica las variables y su relación en un momento dado. Las investigaciones de tipo correlacional, buscan conocer la relación o nivel de asociación existente entre categorías o variables en una muestra en particular. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.93)

**Figura 1.** Diagrama de correlación de variables



### **3.2 Variables y operacionalización**

Matriz de consistencia (Anexo 1)

Matriz de operacionalización (Anexo 2)

Variable 1: Cuentas por Cobrar

Dimensión Uno: Política de créditos

Dimensión Dos: Proceso de cobranza

Dimensión Tres: Manejo de morosidad

Variable 2: Capital de trabajo

Dimensión Uno: Capital de trabajo neto

Dimensión Dos: Capital de trabajo permanente

Dimensión Tres: Capital de trabajo temporal

### **3.3 Población, Muestra y Muestreo**

Población es el conjunto de entes en aquellos en los que se va a realizar el estudio, y que además poseen características comunes. (Hurtado, 2000, p. 152). En el caso de la presente investigación la población es de 40 personas que trabajan en la empresa de servicios It Service S.A.C., en Magdalena del Mar.

Criterio de Inclusión

En la población se ha considerado a todas las personas que trabajan en la empresa y que reúnan las siguientes características:

- Área: Contabilidad, Finanzas, Ventas y Recursos Humanos
- Sexo: Femenino/Masculino
- Edad: 18 años a más
- Años de trabajo: 1 año a más
- Condición: Activo(a)
- Nivel de estudios: Técnico Superior

## Criterio de Exclusión

Se excluyen a las personas que no cuentan con las características anteriores.

Muestra es una parte de la población representativa, tomada para efectuar el estudio. (Hurtado, 2000, p. 154). En este caso, la muestra es de 40 personas del grupo de la población, quienes cuentan con las características propias necesarias para determinar los hallazgos.

### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En esta investigación, se aplicó la encuesta como técnica y es de 40 trabajadores, que según López-Roldan y Fachelli (2015, p. 08) viene a ser la recolección de datos; por medio de preguntas realizadas a la muestra de la investigación. Cuyo objetivo es recabar información de la problemática que se investiga.

El instrumento que usaremos es el cuestionario, el cual es definido como un grupo de interrogantes en relación a una o más variables que se realizan para recabar información que ayuda a la investigación. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 217). Por tanto, se han formulado 35 preguntas para ser contestado en una escala Likert del 1 al 5; en donde 1 significa nunca y, 5 siempre.

**Tabla 1.** Puntuación del cuestionario de la variable cuentas por cobrar

Puntuación	Afirmación
1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

*Fuente: Elaboración propia*

**Tabla 2.** Puntuación del cuestionario de la variable capital de trabajo

Puntuación	Afirmación
1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

*Fuente: Elaboración propia*

Validez

Nivel de confiabilidad de que los resultados de la investigación sean interpretados apropiadamente y sean válidos. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 136). El instrumento se validó por el método de juicio de expertos, por los siguientes expertos:

**Tabla 3.** Validación de los instrumentos por jueces expertos

Expertos	Especialidad	Opinión
1. Tipiani Guerra, Jaime	Magister	Aplicable
2. Cubas Bustamante, Alex	Magister	Aplicable
3. Salcedo Medina, Elizabeth	Magister	Aplicable

*Fuente: Elaboración propia*

**Tabla 4.** Prueba de Validación V de Aiken

VALIDEZ	V Aiken
Relevancia	76%
Pertinencia	89%
Claridad	89%
PROMEDIO	85%

*Fuente: Elaboración propia*

El promedio V de Aiken es 85% ó 0.85, lo que significa que el instrumento en su conjunto es aplicable.

### **Análisis de Confiabilidad por el coeficiente Alfa de Cronbach**

El Alfa de Cronbach es aplicable a instrumentos que involucra medidas compuestas o escalas; está constituida por varios ítems, indicadores o mediciones. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.294)

Para analizar el criterio de confiabilidad de los instrumentos se usó el coeficiente Alfa de Cronbach, la cual centra sus resultados según los siguientes valores.

Para medir la correlación se hace uso del siguiente cuadro:

**Tabla 5. Escala de confiabilidad**

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Fuente: Tomado de Ruiz Bolivar (2002).

Según la validez del instrumento se utilizó el indicador Alfa de Cronbach, por medio del software estadístico SPSS v.25. para medir la variable Gestión de cuentas por cobrar.

**Tabla 6. Nivel de confiabilidad de la variable Gestión de cuentas por cobrar**

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,995	19

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo al método de confiabilidad Alfa de Cronbach, el instrumento de la variable Gestión de cuentas por cobrar, determina un nivel de 0,995, lo que significa que el cuestionario es de “muy alta confiabilidad” y podrá ser aplicado en forma óptima.

Para la validez del instrumento se utilizó el indicador Alfa de Cronbach, por medio del software estadístico SPSS v.25, para medir la variable Capital de trabajo.

**Tabla 7. Nivel de confiabilidad de la variable Capital de trabajo**

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,993	16

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo al método de confiabilidad Alfa de Cronbach, el instrumento de la variable Gestión de cuentas por cobrar determina un nivel de 0,993, lo que significa que el cuestionario es de “muy alta confiabilidad” y podrá ser aplicado en forma óptima.

### **3.5 Procedimientos**

Para recopilar la información requerida previamente se solicitará autorización a Gerencia de la Empresa para la toma de datos de su empresa a través de los empleados. Para lo cual, se hará entrega de los cuestionarios de forma a fin de que completen la información. Por tal razón, se dispondrá de una reunión por grupos vía zoom, por un tiempo estimado de 60 minutos, se encontrarán presente las investigadoras, quienes monitorearán el llenado de datos y absolver dudas. Una vez terminado se agradece y almacena la información en una base de datos y es procesada por el método estadístico descriptivo.

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

Los hallazgos cuantitativos ubicados dentro de la base de datos se tabularon y se ingresaron al software estadístico SPSS y Microsoft Excel, para que sean procesados y expresados por medio de tablas y gráficos, y su interpretación literal, para mayor comprensión. Las variables son de tipo cualitativa ordinal, se utilizará el estadístico de contrastación de hipótesis Rho de Spearman.

### **3.7 Aspectos éticos**

La investigación fue realizada siguiendo las normas de la oficina de grados y títulos de la Universidad César Vallejo. En cuanto al desarrollo según las normas APA. Asimismo, se aplicó el criterio de confiabilidad a los instrumentos utilizados denominado Alfa de Cronbach sobre una muestra piloto. Cabe mencionar, que las encuestas fueron tomadas con discreción, en absoluta reserva de los datos aportados, con el consentimiento de los encuestados y evitando todo tipo de contacto físico con los encuestados.



## IV. RESULTADOS

Análisis estadístico inferencial

Prueba de normalidad de la hipótesis

Hipótesis de normalidad

H0: La distribución de la muestra sigue una distribución normal.

H1: La distribución de la muestra no sigue una distribución normal.

Regla de decisión

Si Sig.  $p < 0.05$  = Rechazo Ho

Si Sig.  $p > 0.05$  = Acepto Ho

Regla de correspondencia

Si  $n < 50$  = Shapiro Wilk

Si  $n > 50$  = Kolmogorov – Smirnov

**Tabla 8.** Prueba de normalidad Shapiro Wilk de las variables Gestión de cuentas por cobrar y capital de trabajo

	Estadístico	Gl	Sig.
Política de Créditos	0.474	40	,000
Proceso de Cobranza	0.404	40	,000
Morosidad	0.721	40	,009

*Fuente: Elaboración propia*

Considerando que la mayoría de los resultados de significancia, son menores a 0.05, determinan un criterio empírico suficiente por ello se acepta la Hipótesis alternativa y se rechaza la Hipótesis nula, por lo tanto, se afirma que no hay normalidad en la distribución de datos, en este caso, se empleará la prueba de correlación Rho de Spearman.

## Prueba de Correlación

### Hipótesis General

1. Planteamiento de hipótesis

H1: La gestión de cuentas por cobrar se relaciona directa y significativamente con el capital de trabajo en la empresa It Service S.A.C., 2021.

H0: La gestión de cuentas por cobrar no se relaciona directa y significativamente con el capital de trabajo en la empresa It Service S.A.C., 2021.

2. Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05\% \rightarrow 5\%$  de margen máximo de error

3. Regla de decisión:  $p \geq \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula H0

$p \leq \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis alterna H1

**Tabla 9.** *Coefficiente de correlación entre Gestión de cuentas por cobrar y capital de trabajo*

		GESTION DE CUENTAS POR COBRAR		CAPITAL DE TRABAJO
Rho de Spearman	GESTION DE CUENTAS POR COBRAR	Coefficiente de correlación	1,000	,595
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	CAPITAL DE TRABAJO	Coefficiente de correlación	,595	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

*Fuente: Elaboración propia*

Debido que la significancia o valor de  $p = 0.000$  es menor a 0.05 se anula la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna, por lo cual decimos que la “Gestión de cuentas por cobrar se relaciona directa y significativamente con el capital de trabajo en la empresa It Service S.A.C., 2021”. Asimismo, el coeficiente de correlación Rho Spearman = 0,595; indica que el nivel de correlación es “moderada”.

## Hipótesis Específica 1

### 1. Planteamiento de hipótesis específica 1

H1: La política de créditos se relaciona directa y significativamente con el capital de trabajo en la empresa It Service S.A.C., 2021.

H0: La política de créditos no se relaciona directamente y significativamente con el capital de trabajo en la empresa It Service S.A.C., 2021.

### 2. Nivel de significancia: $\alpha = 0.05\% \rightarrow 5\%$ de margen máximo de error

### 3. Regla de decisión: $p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H0

$p \leq \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis alterna H1

**Tabla 10.** *Coefficiente de correlación entre Política de créditos y capital de trabajo*

			POLÍTICA DE CRÉDITOS	CAPITAL DE TRABAJO
Rho de Spearman	POLÍTICA DE CRÉDITOS	Coefficiente de correlación	1,000	,505
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	40	40
	CAPITAL DE TRABAJO	Coefficiente de correlación	,505	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	40	40

*Fuente: Elaboración propia*

Debido que la significancia o valor de  $p = 0.001$  es menor a 0.05 se anula la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna, es decir que la “Política de créditos se relaciona directa y significativamente con el capital de trabajo en la empresa It Service S.A.C., 2021”. Asimismo, el coeficiente de correlación Rho Spearman = 0,505, indica que existe un nivel de correlación moderada.

## Hipótesis Específica 2

### 1. Planteamiento de hipótesis específica 2

H1: El proceso de cobranza se relaciona directa y significativamente con el capital de trabajo en la empresa It Service S.A.C., 2021.

H0: El proceso de cobranza no se relaciona directa y significativamente con el capital de trabajo en la empresa It Service S.A.C., 2021.

2. Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05\% \rightarrow 5\%$  de margen máximo de error

3. Regla de decisión:  $p \geq \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula H0

$p \leq \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis alterna H1

**Tabla 11.** *Coefficiente de correlación entre Proceso de cobranza y capital de trabajo*

			PROCESO DE COBRANZAS	CAPITAL DE TRABAJO
Rho de Spearman	PROCESO DE COBRANZAS	Coefficiente de correlación	1,000	,713
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	CAPITAL DE TRABAJO	Coefficiente de correlación	,713	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

*Fuente: Elaboración propia*

Debido que la significancia o valor de  $p = 0.000$  es menor a  $0.05$  se anula la hipótesis nula, y acepta la hipótesis alterna, por cuanto el “Proceso de cobranza se relaciona directa y significativamente con el capital de trabajo en la empresa It Service S.A.C., 2021”. Asimismo, el coeficiente de correlación Rho Spearman =  $0,713$ , indica que existe correlación positiva “Alta”.

### Hipótesis Específica 3

#### 1. Planteamiento de hipótesis específica 3

H1: El manejo de la morosidad se relaciona directa y significativamente con el capital de trabajo en la empresa It Service S.A.C., 2021.

H0: El manejo de la morosidad no se relaciona directa y significativamente con el capital de trabajo en la empresa It Service S.A.C., 2021.

#### 2. Nivel de significancia: $\alpha = 0.05\% \rightarrow 5\%$ de margen máximo de error

#### 3. Regla de decisión: $p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H0

$p \leq \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis alterna H1

**Tabla 12.** *Coefficiente de correlación entre Manejo de morosidad y capital de trabajo*

			MANEJO DE MOROSIDAD	CAPITAL DE TRABAJO
Rho de Spearman	MANEJO DE MOROSIDAD	Coefficiente de correlación	1,000	,310
		Sig. (bilateral)	.	,051
		N	40	40
	CAPITAL DE TRABAJO	Coefficiente de correlación	,310	1,000
		Sig. (bilateral)	,051	.
		N	40	40

*Fuente: Elaboración propia*

Debido que el nivel de significancia o valor de  $p = 0.051$  es ligeramente mayor a 0.05 se acepta la hipótesis nula, y se rechaza la hipótesis alterna, es decir que el “Manejo de la morosidad no se relaciona directa y significativamente con el capital de trabajo en la empresa It Service S.A.C., 2021”. Asimismo, el coeficiente de correlación Rho Spearman = 0,310, indica que hay un nivel de correlación baja.

## V. DISCUSION

De acuerdo al análisis descriptivo e inferencial que se ha realizado se ha determinado que existe una relación directa entre la Gestión de cuentas por cobrar y el capital de trabajo. En ese sentido, se coincide con Barrientos Mejahuanca (2017) que sostiene que una eficiente gestión de cuentas por cobrar permitirá un eficiente control y una mejora financiera, así como la solvencia de la empresa. Igualmente, Vásquez y Vega (2016). Concluyeron en que la gestión de las cuentas por cobrar cuando es ineficiente ocasiona un bajo nivel de liquidez. También Loyola Ibáñez (2016) que en su investigación advierte, que si la gestión de cuentas por cobrar no es efectiva afecta la liquidez de la empresa. Cabe mencionar a García, Galarza y Altamirano (2017), determinaron que el capital de trabajo es un instrumento importante para cualquier empresa y esto depende de una buena gestión. Por lo tanto, se concluye que la Gestión de cuentas por cobrar se relaciona directamente con el capital de trabajo en la empresa It Service S.A.C. 2021.

Según la primera hipótesis específica: La política de créditos se relaciona directa y significativamente con el capital de trabajo en la empresa It Service S.A.C. 2021, lo que quedó demostrado en la investigación. Asimismo, Solano Duran (2018) menciona que es importante analizar las políticas de crédito porque influyen en los fondos de maniobra, tener cuentas por cobrar, es deficiente. Del mismo modo, Cunin (2017) advierte que el incumplir con los proveedores, evidenciar retraso en el pago a los trabajadores, presentar impagos con las financieras, tener pérdidas económicas en la etapa productiva y falta de liquidez por el incremento de carteras vencidas impagas, es producto de una ineficiente política de créditos. Por lo tanto, se deben otorgar créditos previa identificación del cliente y su capacidad de pago en condiciones convenientes a la empresa para no perjudicarla financieramente. Además, mantener muchos créditos descapitaliza a la empresa más aún si no son cobradas a tiempo.

Según la segunda hipótesis específica, el proceso de cobranza se relaciona directa y significativamente con el capital de trabajo en la empresa It Service S.A.C. 2021; así también Carrera Navarrete (2017), concluye que cuando no es efectiva la política de cobranzas, se debe a que carecen de un manual que monitoree el

proceso de logro de fines en cobranzas, se carece de un sistema contable, no se aplican controles regulares en los procesos de créditos y cobranzas. La gestión no garantiza una recuperación inmediata. Por lo mismo, Solano Duran (2018) menciona que una mala política de cobranza repercute en el riesgo financiero y liquidez de la empresa, es decir, se retrasan en los pagos; motivo por el cual, recomienda ubicar personal idóneo en el área para la elaboración de las facturas y hacer un seguimiento meticuloso, actualizando bases de datos de los deudores. Por otro lado, se menciona a Pérez Dávila (2018) concluyó que cuando no hay una buena gestión de cobro, hay incumplimiento de políticas y mala estructuración.

Según la tercera hipótesis, el manejo de la morosidad se relaciona directa y significativamente con el capital de trabajo en la empresa It Service S.A.C., 2021, según el análisis inferencial se ha determinado que hay una correlación baja; al respecto Larrea y Mego (2020), en su investigación evidenció un incremento del índice de morosidad y créditos vencidos lo que generó pérdida de liquidez, se plantearon mejoras y se establecieron políticas de créditos, cobranzas, recuperación y control para aumentar el capital de trabajo. Asimismo, Vásquez y Vega (2016), concluyeron que cuando la gestión de las cuentas por cobrar era ineficiente lo que estaba ocasionando un bajo nivel de liquidez, y el incumplimiento de las obligaciones. De la misma manera, Muñiz y Mora (2017), proponen la elaboración de un manual de cobranzas y de créditos, de esa manera es que la entidad pueda ampliar su nivel de liquidez y solvencia, y evitar el aumento de clientes morosos, que perjudican la liquidez de la empresa.

## VI. CONCLUSIONES

1. De acuerdo al nivel de significancia que es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula, aceptándose la hipótesis alterna, es decir, la gestión de cuentas por cobrar se relaciona directa y significativamente con el capital de trabajo en la empresa It Service S.A.C., siendo el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,595, que indica que existe un nivel moderado de correlación.
2. Existe un nivel de correlación estadísticamente moderada por ser menor a 0.05, en virtud del cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, la política de créditos se relaciona directa y significativamente con el capital de trabajo en la empresa It Service S.A.C., el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0.05
3. En razón al nivel de significancia que es 0.05 se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna, lo que significa que el proceso de cobranza se relaciona directa y significativamente con el capital de trabajo en la empresa It Service S.A.C., el coeficiente de correlacion Rho de Spearman es de 0,713 lo cual indica que hay el nivel de correlacion positiva “alta”.
4. En razón al nivel de significancia que es de 0.051 es ligeramente mayor a 0.05 se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, lo cual significa que el manejo de morosidad no se relaciona directa y significativamente con el capital de trabajo en la empresa It Service S.A.C., siendo el coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0,310 señalando un nivel de correlación bajo.



## VII. RECOMENDACIONES

1. Se ha considerado recomendar a la gerencia de empresa It Service S.A.C. mejorar la gestión de cuentas por cobrar, para cuyo efecto es necesario que se realice una minuciosa evaluación al postor al crédito, se capacite al personal a fin de que tomen conciencia de que la responsabilidad que tiene el área de créditos y cobranzas es fundamental para mejorar el capital de trabajo, toda vez que ello le permitirá a la empresa seguir operando de manera sostenida y no tener problemas de liquidez.
2. Mantener una cuenta por cobrar significativa en el corto o mediano plazo siempre va a generar problemas de liquidez y por ende no se va poder cumplir con las obligaciones con proveedores, la empresa debería tener un correcto y ordenado flujo de caja para no recurrir a préstamos de terceros ya que se estaría generando gastos financieros que afectarían significativamente a la rentabilidad.
3. Sabiendo que el área de créditos no realiza un seguimiento y no lleva un control permanente de las cuentas por cobrar, teniendo en cuenta su vencimiento de las facturas de los clientes, es necesario que como parte de las políticas de créditos y cobranza se implemente un área específica para este tema y que el personal se encuentre debidamente capacitada a fin de que los resultados se vean en el corto plazo, puesto que se observa que conforme pasan los meses se sigue incrementando las cuentas por cobrar.
4. Se recomienda la implementación del manual de créditos y cobranza en el que se contemple un mejor manejo de la morosidad, mediante incentivos por pronto pago y en el caso de clientes que demoran en cumplir su compromiso establecer una tasa de morosidad.

## REFERENCIAS

- Aguilar Pinedo, V. H. (2013). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Empresa Contratista Corporación Petrolera S.A.C., año 2012*. Obtenido de Universidad San Martín de Porres: [http://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/653/aguiar\\_vh.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/653/aguiar_vh.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Atradius. (Junio de 2018). América: aumento de las cuentas por cobrar empresariales vencidas en 2018. 3-10.
- Barrientos Mejahuanca, Y. Y., & Garro Zubieta, I. M. (2017). La gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la situación financiera de la Empresa de Proveeduría Marítima Zeus Maritime S.R.L., período 2015 y 2016. *Universidad Nacional del Callao*.
- Bravo Santillán, M. L., Márquez González, H., & Lambretón Torres, V. (2009). *Introducción a las Finanzas* (Pearson Educación de México ed., Vol. Cuarta edición).
- Carrera Navarrete, S. I. (2017). Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la Empresa Induplasma S.A en el año 2015. *Universidad Politécnica Salesiana Ecuador*.
- Cayao Sánchez, L. E., & Leiva Concha, G. G. (2015). Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Empresa It Service S.A.C., sitio en Miraflores, Lima, año 2015. *Universidad Peruana de las Américas*.
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica. (05 de Julio de 2018, p.07). Ley N° 30806. *El Peruano*.
- Cunin Shinin, M. F. (2017). Análisis de la gestión de cuentas por cobrar de la Empresa Deco Hogar, en el período fiscal 2015 - 2016. *Universidad Católica de Cuenca*.
- Domínguez Fernández, I. C. (20 de Mayo de 2009). *Gestión del capital de trabajo neto*. Recuperado el 18 de Febrero de 2021, de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/gestion-del-capital-de-trabajo-neto/>
- Faeditorial, A. B. (2012). *Cusas de la Morosidad*. Recuperado el Recuperado de, de <https://www.faeditorial.es/capitulos/gestion-morosidad.pdf>

- García, J., Galarza, S., & Altamirano, A. (Agosto de 2017). Importancia de la administración eficiente del capital de trabajo en las Pymes. *Revista Ciencia UNEMI*, 10(23), 30-39.
- Gitman, L. J., & Zutter, C. J. (2012). *Principios de Administración Financiera* (Pearson Educación ed., Vol. 12).
- Grasso, J. (14 de Mayo de 2017). *Causas de la morosidad*. Recuperado el 18 de Febrero de 2021, de Finanzas Digital: <https://www.finanzasdigital.com/2017/05/causas-la-morosidad/>
- Helmut, & Corvo. (Junio de 2019). *Administración de cuentas por cobrar: Características*. Recuperado el 16 de Abril de 2021, de Lifeder.com: <https://www.lifeder.com/administracion-cuentas-cobrar/>.
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018, p. 05-06). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill / Interamericana Editores S.A.
- Hernández, F. y. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill Education.
- Larrea Cerna, L. A., & Mego Castillo, M. F. (2020). Administración de cuentas por cobrar y su impacto en el capital de trabajo para el mejoramiento de la gestión financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín, filial Chiclayo. *Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo*.
- López Calderón, c., Puertas Posso, M. M., & Castaño Palacio, H. D. (2011). *Administración del capital de trabajo neto operativo en Medianas y Grandes Empresas de confección de Pereira y Dosquebradas*. Obtenido de Universidad Católica de Pereira: <https://repositorio.ucp.edu.co/bitstream/10785/1014/1/Completo.pdf>
- Loyola Ibañez, C. S. (2016). Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las Empresas Comercializadoras de Agroquímicos en el distrito de Trujillo. *Universidad Nacional de Trujillo*.
- Muñiz Muñiz, W. G., & Mora Reyes, W. K. (2017). Propuesta de control interno para cuentas por cobrar en la Empresa Promochartes. *Universidad de Guayaquil*.
- Peñaloza Palomeque, M. (2008). *Administración del Capital de Trabajo* (Universidad Católica Boliviana San Pablo Bolivia ed.). Perspectivas.

- Perez Dávila, A. S. (2018). Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Corporación Universitaria Americana. *Institución universitaria de Antioquia*.
- Simeón Cordova, J. W., & Canales Huaman, A. (2018). *Gestión financiera para reducir la morosidad en las instituciones educativas privadas de Huancayo*. Obtenido de Universidad Nacional del Centro del Perú: <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4895/Canales%20Huaman.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Solano Duran, L. G. (Setiembre de 2018). Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Mercantil S.A.C., Lima - Perú. *Universidad Peruana de las Américas*.
- Vásquez Muñoz, L. E., & Vega Plasencia, E. M. (2016). Gestión de las cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la Empresa Consermet S.A.C., Trujillo - Huanchaco. *Universidad Privada Antenor Orrego*.

## ANEXOS

### ANEXO N° 01

**Tabla 13. Matriz de Consistencia**

<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>	<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Metodología</b>
¿Cuál es la relación de las gestión de cuentas por cobrar y el capital de trabajo en la empresa de servicios It Service S.A.C., 2021?	Determinar la relación entre la gestión de cuentas por cobrar y el capital de trabajo en la empresa It Service S.A.C., 2021.	La gestión de cuentas por cobrar se relaciona directa y significativamente con el capital de trabajo en la empresa It Service S.A.C., 2021.	Variable 1 Gestión de cuentas por cobrar	Políticas de créditos	<b>Enfoque de Investigación</b>  Cuantitativa  <b>Tipo de Investigación</b>  Aplicada  <b>Diseño de Investigación</b>  No experimental transversal  <b>Nivel de Investigación</b>  Correlacional  <b>Población y Muestra</b>  40 personas
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicas</b>		Proceso de cobranza	
¿Cuál es la relación de la política de créditos y el capital de trabajo en la empresa It Service S.A.C., 2021?	Determinar la relación de la política de créditos y el capital de trabajo en la empresa It Service S.A.C., 2021.	La política de créditos se relaciona directa y significativamente con el capital de trabajo en la empresa It Service S.A.C., 2021		Manejo de morosidad	
¿Cuál es la relación del proceso de cobranza y el capital de trabajo en la empresa It Service S.A.C., 2021?	Determinar la relación del proceso de cobranza y el capital de trabajo en la empresa It Service S.A.C., 2021.	El proceso de cobranza se relaciona directa y significativamente con el capital de trabajo en la empresa It Service S.A.C., 2021.	Variable 2 Capital de trabajo	Capital de trabajo neto	
¿Cuál es la relación del manejo de la morosidad y el capital de trabajo en la empresa It Service S.A.C., 2021?	Evaluar la relación del manejo de la morosidad y el capital de trabajo en la empresa It Service S.A.C., 2021.	El manejo de la morosidad se relaciona directa y significativamente con el capital de trabajo en la empresa It Service S.A.C., 2021.		Capital de trabajo permanente	
				Capital de trabajo temporal	

**ANEXO N° 02**

**Tabla 14. Matriz de Operacionalización**

<b>Variable</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de Medición</b>
Gestión de cuentas por cobrar	Según Helmut & Corvo (2018), es el conjunto de políticas, normas y prácticas que realiza la empresa para gestionar las ventas de los productos que son realizadas al crédito. (p. 01)	Operacionalmente las cuentas por cobrar se definen mediante tres dimensiones:	Políticas de créditos	Condiciones de venta Plazos Condiciones de crédito Comprobante de pago	Ordinal  1 = nunca 2 = casi nunca 3 = a veces 4 = casi siempre 5 = siempre
		Políticas de créditos  Proceso de cobranza	Proceso de cobranza	Documentos de crédito Factoring Reportes	
		Manejo de morosidad	Manejo de morosidad	Comunicación Control de saldos Interés moratorio	
Capital del trabajo	Según López, Puertas & Castaño, (2011) son los recursos que permiten a las organizaciones mantener el giro habitual de su negocio de manera eficiente y eficaz; este capital está integrado por cuentas principalmente de corto plazo o también conocidas como cuentas de activo corriente o circulante. (p. 14)	Operacionalmente el capital de trabajo se definen mediante tres dimensiones:	Capital de trabajo neto	Activo corriente Pasivo corriente Otras cuentas por pagar	
		Capital de trabajo neto  Capital de trabajo permanente	Capital de trabajo permanente	Capital social Reservas Deudas a largo plazo	
		Capital de trabajo temporal	Capital de trabajo temporal	Administración Costo de oportunidad Plazo	

## ANEXO N° 03: CARTA PARA JUICIO DE EXPERTOS



### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor:

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela de Contabilidad de la UCV, en la sede de Ate, requiero validar los instrumentos con los cuales recogerá la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Contador Público.

El título de la investigación es: "**Gestión de cuentas por cobrar y capital de trabajo en la empresa It Service S.A.C., Magdalena del Mar, 2021**" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema Auditoría y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Matriz instrumental
- El instrumento
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

  
Bianca Corali Coronel Vargas  
DNI N° 75132664

  
Claudia Andrea Márquez Granda  
DNI N° 76270581

**ANEXO N° 04**

**Tabla 15. Matriz Instrumental de Gestión de Cuentas por Cobrar**

Variables	Dimensiones	Indicadores	Definición Instrumental	Escala de Medición	Fuente	Técnica
Gestión de Cuentas por Cobrar	Políticas de Créditos	Condiciones de Venta	Se revisan las normas de crédito establecidas, que sean claras para el registro de un cliente, la central de riesgo es utilizada de manera confidencial y controles periódicos de las facturas vencidas.	Ordinal	Trabajadores de la empresa IT SERVICE S.A.C.	E N C U E S T A
		Plazos	Se realizan controles periódicos de las facturas vencidas y se verifica si sus clientes cumplen con los compromisos de pago en la fecha establecida.			
		Condiciones de Credito	Se otorgan créditos sabiendo la capacidad de pago y/o historial financiero del cliente y se revisan con frecuencia las condiciones de crédito.			
	Proceso de Cobranza	Comprobante de pago	Se entregan comprobantes de pago a los clientes			
		Documentos de credito	Se manejan letras a descuento con el banco y se lleva un control de los documentos por cobrar			
		Factoring	Sobre si la empresa ha cedido documentos por cobrar a las financieras.			
		Reportes	Se envían cartas notariales a los clientes morosos, se realizan revisiones periódicas de los documentos vencidos pendientes de cobro, examinando las causas de falta de pago.			
	Manejo de Morosidad	Comunicación	Se efectúan llamadas a los clientes para pago de deudas.			
		Control de Saldos	Si la empresa evalúa periódicamente el costo financiero cuando aumenta el nivel de capital de trabajo.			
		Interés Moratorio	Se realiza un reporte semanal de los clientes morosos y sobre si se realizan algún cobro por interés moratorio cuando no pagan a tiempo.			



**ANEXO N° 05**

**Tabla 16. Matriz Instrumental de Capital de Trabajo**

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Definición Instrumental</b>	<b>Escala de Medición</b>	<b>Fuente</b>	<b>Inst.</b>
Capital de Trabajo	Capital de Trabajo Neto	Activo corriente	Control mensual de los activos, control de la liquidez para mantener el desarrollo normal de sus actividades, y si la empresa negocia sus cuentas por cobrar para mejorar la liquidez.	Ordinal	Trabajadores de la empresa IT SERVICE S.A.C.	C U E S T I O N A R I O
		Pasivo corriente	Respecto si han realizado ventas de sus activos no corrientes para poder hacer frente a los pasivos corrientes, si los préstamos en su mayoría son a corto plazo y si se difieren los pagos a proveedores.			
		Otras cuentas por pagar	Se recurren a préstamos bancarios para pagar a proveedores.			
	Capital de Trabajo Permanente	Capital social	Si se recurren a préstamos de accionistas para tener liquidez, observar el aumento o disminución de capital.			
		Reservas	Si la empresa tiene como política reservar un porcentaje de las utilidades para contingencias.			
		Deudas a largo plazo	Sobre si en los dos últimos años se han concertado deudas de largo plazo, comprometiendo el futuro de la empresa (solvencia).			
	Capital de Trabajo Temporal	Administración	Tiene que ver con la gestión de la empresa, se evalúa el comportamiento de las ventas, se identifican y reducen los gastos innecesarios y sobre la administración del efectivo realizan un flujo de caja.			
		Costo de oportunidad	Si la empresa evalúa periódicamente el costo financiero cuando aumenta el nivel de capital de trabajo.			
		Plazo de capital de trabajo	El plazo de las condiciones de pago de las compras por mercadería es entre 30 a 60 días.			

## ANEXO N°06: INSTRUMENTO



### GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y CAPITAL DE TRABAJO EN LA EMPRESA IT SERVICE S.A.C., MAGDALENA DEL MAR, 2021

Estimado (a), el presente cuestionario ha sido elaborado para el desarrollo de una tesis sobre la “Gestión de cuentas por cobrar y capital de trabajo en la empresa It Service S.A.C., Magdalena del Mar, 2021”. Solicitamos su colaboración para que de forma confidencial responda al siguiente cuestionario.

Instrucciones: Marque con una X el número que usted considere en la siguiente escala del 1 a 5, en donde 1 corresponde a “Nunca” y 5 a “Siempre”, la cual no le tomará mucho tiempo.

Las respuestas de los encuestados serán utilizadas para el sustento de la tesis para optar el Título Profesional de Contador Público. Se le pide responder con claridad y honestidad.

Gracias por su colaboración

**Tabla 17.** Escala de medición del cuestionario

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

**Tabla 18.** Cuestionario

INDICADORES	PREGUNTAS	N	CN	AV	CS	S
Condiciones de venta	Las normas de crédito establecidas son claras para el registro de un cliente	1	2	3	4	5
	Los resultados de la central de riesgo son utilizados de manera confidencial	1	2	3	4	5
Plazos	Se realizan controles periódicos de las facturas vencidas	1	2	3	4	5
	Sus clientes cumplen con los compromisos de pago en la fecha establecida	1	2	3	4	5

Condiciones de crédito	Se otorga créditos sabiendo la capacidad de pago y/o historial financiero del cliente	1	2	3	4	5
	Se revisan con frecuencia las condiciones de crédito	1	2	3	4	5
	Solicitan garantías por los créditos otorgados de montos importantes	1	2	3	4	5
	Se realizan descuentos por pronto pago	1	2	3	4	5
Comprobantes de pago	Se entregan comprobantes de pago a los clientes	1	2	3	4	5
Documentos de crédito	Manejan letras a descuento con el banco	1	2	3	4	5
	Se lleva un control de los documentos por cobrar	1	2	3	4	5
Factoring	La empresa ha cedido un derecho de cobro a alguna entidad financiera	1	2	3	4	5
Reportes	Se envían cartas notariales a los clientes morosos	1	2	3	4	5
	Se hace una revisión periódica de los documentos vencidos pendientes de cobro, examinando las causas de falta de pago	1	2	3	4	5
Comunicación	Efectúan llamadas telefónicas a los clientes para el pago inmediato de la deuda	1	2	3	4	5
Control de saldos	Se lleva periódicamente un control de los saldos por cobrar	1	2	3	4	5
	Se efectúan conciliaciones para depurar la incobrabilidad	1	2	3	4	5
Interés moratorio	Se realiza un reporte semanal de los clientes morosos	1	2	3	4	5
	Realizan algún cobro por interés moratorio cuando no pagan a tiempo	1	2	3	4	5
Activo corriente	Se realiza un control mensual de los activos	1	2	3	4	5
	La liquidez con la que cuenta su empresa, le permite mantener el desarrollo normal de sus actividades	1	2	3	4	5
	La empresa negocia sus cuentas por cobrar para mejorar la liquidez	1	2	3	4	5
Pasivo corriente	Han realizado ventas de sus activos no corrientes para poder hacer frente a los pasivos corrientes	1	2	3	4	5
	Los préstamos en su mayoría son a corto plazo	1	2	3	4	5
	Se difiere los pagos a proveedores	1	2	3	4	5
Otras cuentas por pagar	Recurren a préstamos bancarios para pagar a proveedores	1	2	3	4	5

Capital Social	Recurren a préstamos de accionistas para tener liquidez	1	2	3	4	5
	En este último año se ha generado aumento de capital	1	2	3	4	5
Reservas	La empresa tiene como política reservar un porcentaje de las utilidades para contingencias	1	2	3	4	5
Deudas a largo plazo	En los dos últimos años se han concertado deudas de largo plazo	1	2	3	4	5
Administración	Se evalúa el comportamiento de las ventas	1	2	3	4	5
	Se identifican y reducen los gastos innecesarios	1	2	3	4	5
	Para la administración del efectivo realizan un flujo de caja	1	2	3	4	5
Costo de oportunidad	La empresa evalúa periódicamente el costo financiero cuando aumenta el nivel de capital de trabajo	1	2	3	4	5
Plazo de capital de trabajo	Las condiciones de pago de las compras por mercadería son entre 30 a 60 días	1	2	3	4	5

## ANEXO N° 07: VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Observaciones:

---

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

Apellidos y nombres del juez validador

Mg. JAIME ANDRES, TIPIANI GUERRA

DNI    06043883

Especialidad del validador MAESTRO EN CONTABILIDAD

N° de años de Experiencia profesional:  28

08 de Abril del 2021

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
-----  
Firma del Experto Informante.

Especialidad

## ANEXO N° 08: VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Observaciones:

Es suficiente, se puede aplicar

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

Apellidos y nombres del juez validador

Dr. / Mg                      Cubas Bustamante Alex Ivan

DNI                            45652189

Especialidad del validador Contador Público Colegiado, Mg. en Gestión Pública

N° de años de Experiencia profesional: siete años

Lima, 9 de abril del 2021

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
\*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del construido.  
\*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Note: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Mg. Alex Ivan Cubas Bustamante  
CPC

## ANEXO N° 09: VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

**Observaciones:**

ES SUFICIENTE, PUEDE SER APLICADO

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

**Apellidos y nombres del juez validador**

Dr. / Mg                           Mg Salcedo Medina Elizabeth

DNI                                45422939

Especialidad del validador... CONTADOR PÚBLICA COLEGIADO, Mg EN GESTIÓN PÚBLICA

N° de años de Experiencia profesional: ..... SIETE (07) AÑOS .....

LIMA, 09 de ABRIL del 2021

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Mg Salcedo Medina Elizabeth

CPC

# ANEXO N° 10

Tabla 19. Base de Datos

POLÍTICAS DE CRÉDITO								PROCESO DE COBRANZA							MANEJO DE MOROSIDAD					CAPITAL NETO DE TRABAJO							CAPITAL TRABAJO PERM																						
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	CRED	P9	P10	P11	P12	P13	P14	COBRA	P15	P16	P17	P18	P19	MOROS	TOT1	P20	P21	P22	P23	P24	P25	CNT	P26	P27	P28	P29	P30	CTPERM	P31	P32	P33	P34	P35	C.T.TEMP	TOT2							
4	5	5	3	3	5	5	3	33	5	3	5	1	2	3	19	3	3	5	3	4	18	70	4	3	4	2	4	5	22	5	3	2	3	4	17	5	1	3	5	5	19	58							
5	5	5	3	3	5	5	3	34	5	3	5	1	2	3	19	3	5	5	5	4	22	75	4	2	4	2	4	3	19	5	3	1	5	4	18	5	1	5	5	5	21	58							
4	5	4	2	2	4	2	2	25	5	3	3	1	1	3	16	2	3	5	3	3	16	57	4	3	4	1	4	3	19	5	5	2	3	4	19	4	2	3	5	5	19	57							
3	5	4	3	4	5	3	3	30	5	3	3	1	3	3	18	5	5	5	5	4	24	72	3	2	3	2	4	3	17	5	2	1	5	3	16	5	5	5	5	5	25	58							
4	5	4	2	3	4	3	3	28	5	3	3	1	3	3	18	3	3	5	3	4	18	64	3	3	4	1	5	5	21	4	2	2	3	3	14	4	2	3	4	4	17	52							
4	5	5	4	4	5	5	5	37	5	4	5	5	3	3	25	3	5	5	4	2	19	81	4	4	4	2	5	5	24	5	2	2	1	3	13	5	5	5	5	5	25	62							
4	4	5	2	3	4	3	4	29	5	3	4	1	3	3	19	3	4	5	3	3	18	66	3	2	4	2	4	3	18	4	2	2	3	3	14	4	1	3	5	5	18	50							
3	4	4	3	3	4	3	2	26	5	3	5	2	3	3	21	5	5	5	4	2	21	68	4	2	3	2	5	3	19	4	3	2	3	4	16	4	2	3	5	4	18	53							
3	4	4	3	3	4	3	2	26	5	3	5	2	2	3	20	4	4	5	4	2	19	65	3	2	3	2	4	5	19	5	2	2	3	3	15	5	2	5	4	5	21	55							
4	4	5	3	3	4	3	2	28	5	3	5	2	2	3	20	4	5	5	3	3	20	68	3	2	4	2	4	3	18	4	3	2	3	3	15	3	4	4	5	4	17	50							
5	5	5	3	3	5	3	2	31	5	3	4	2	2	5	21	4	4	5	3	2	18	70	3	2	3	2	5	5	20	4	2	1	3	3	13	3	2	3	4	4	16	49							
4	4	4	3	3	4	2	2	26	5	3	4	2	2	5	21	3	5	5	3	3	19	66	4	3	5	2	5	5	24	5	3	1	3	4	16	3	2	4	4	5	18	58							
5	4	5	2	3	4	2	2	27	5	3	5	2	1	3	19	4	5	5	3	2	19	65	4	4	3	1	4	5	21	4	2	2	3	4	15	3	2	4	4	4	17	53							
5	4	4	3	3	3	2	2	26	5	3	4	2	2	5	21	3	3	5	4	2	17	64	4	3	3	2	5	5	22	4	3	2	3	3	15	3	2	5	4	4	18	55							
5	5	4	3	2	3	2	1	25	5	3	4	1	2	5	20	3	4	5	3	2	17	62	3	2	3	2	4	5	19	4	3	1	3	4	15	3	1	3	4	5	16	50							
4	5	4	3	2	5	3	2	28	5	3	4	2	2	3	19	4	4	5	3	2	18	65	4	3	2	2	5	5	21	5	2	1	2	3	13	3	1	4	4	5	17	51							
4	4	5	3	2	4	2	1	25	5	3	4	1	2	3	18	3	4	5	4	2	18	61	4	4	2	1	4	5	20	5	2	2	3	3	15	4	2	4	4	4	18	53							
5	4	4	2	3	5	3	2	28	5	3	4	2	1	3	18	3	4	5	3	2	17	63	4	3	2	2	5	5	21	5	2	2	3	3	15	4	2	5	4	4	19	55							
5	5	5	3	2	3	2	1	26	5	2	5	1	2	3	18	3	5	5	3	2	18	62	3	3	3	2	4	5	20	5	2	2	3	4	16	3	2	3	4	4	16	52							
4	4	4	3	3	4	2	2	26	5	3	5	1	2	4	20	3	4	5	3	2	17	63	4	4	2	2	4	5	21	4	2	2	3	3	14	3	2	4	4	5	18	53							
5	4	5	3	3	5	2	1	28	5	3	5	1	2	3	19	5	5	4	3	2	19	66	4	4	3	2	5	5	23	5	1	1	3	4	14	3	2	4	4	5	18	55							
5	5	5	3	2	4	2	1	27	5	3	5	2	2	3	20	3	5	5	4	3	20	67	4	3	2	2	5	5	21	5	2	1	3	3	14	3	3	4	3	5	18	53							
4	5	5	3	2	4	3	2	28	5	3	5	1	1	3	18	4	5	5	4	3	21	67	5	4	2	1	5	5	22	5	2	2	3	3	15	4	2	5	4	4	19	56							
4	4	3	4	4	5	4	4	32	5	5	5	4	5	5	29	4	5	5	5	5	24	85	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	64							
5	5	5	5	5	4	4	5	38	5	5	2	1	5	5	23	5	5	4	5	4	23	84	5	4	5	5	4	2	25	5	4	2	5	4	20	4	5	5	5	5	24	69							
5	5	5	5	4	4	5	4	37	5	5	5	5	5	4	29	5	4	5	5	5	24	90	5	5	4	1	5	2	22	4	5	5	5	4	23	5	4	5	5	5	24	69							
5	5	5	5	4	5	5	4	38	5	4	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	25	92	5	5	4	5	5	4	28	5	5	2	1	1	14	5	5	4	4	5	23	65							
4	4	5	5	5	5	4	5	37	5	5	4	4	5	5	28	2	1	5	5	4	17	82	4	5	5	5	5	4	28	5	4	5	5	5	24	5	2	5	5	4	21	73							
5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	4	5	4	28	5	5	4	5	5	24	92	5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	79							
5	4	4	4	5	5	5	5	37	4	4	5	5	5	5	28	5	4	4	5	2	20	85	2	1	5	5	5	5	23	4	4	5	5	5	23	4	4	4	4	5	21	67							
5	5	2	4	1	2	5	5	29	4	5	5	4	5	5	28	4	5	5	4	4	22	79	5	5	5	5	4	4	28	4	5	2	1	5	17	5	5	4	5	5	24	69							
5	5	5	5	4	4	5	5	38	3	5	5	5	5	5	28	5	4	5	5	4	23	89	5	5	4	2	1	5	22	5	5	4	5	24	5	5	4	5	5	24	70								
4	4	5	5	5	4	5	5	37	5	5	5	5	4	4	28	5	4	5	5	4	23	88	5	5	4	5	5	5	29	5	5	4	1	2	17	5	5	4	5	1	20	66							
5	5	5	5	5	5	4	3	36	3	5	4	3	5	5	25	4	2	5	5	1	17	78	5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	4	24	77							
5	5	5	4	4	4	4	4	35	4	1	5	5	5	5	25	4	5	5	5	5	24	84	5	5	4	5	5	4	28	5	5	5	5	4	24	5	5	2	1	5	18	70							
5	5	5	3	5	5	3	3	34	5	3	5	1	3	5	22	5	5	5	3	3	23	79	3	2	4	3	4	3	19	5	3	1	5	14	5	3	5	5	5	23	56								
5	5	5	3	5	5	5	5	38	5	4	5	4	3	3	24	4	5	5	5	4	23	85	3	2	4	2	4	4	19	5	3	3	5	5	21	5	2	5	5	5	22	62							
5	5	5	5	5	5	5	3	38	5	4	5	1	3	5	23	5	5	5	3	3	23	84	2	2	4	2	5	5	20	3	3	1	5	3	15	5	5	5	5	5	25	60							
5	5	5	3	5	5	5	5	38	5	5	5	2	5	5	27	5	5	5	5	5	25	90	2	2	5	3	5	5	22	5	3	1	5	5	19	5	2	5	5	5	22	63							
5	4	5	3	2	4	2	1	26	5	3	4	1	2	2	17	3	4	5	3	2	17	60	5	3	2	1	4	5	20	4	2	2	3	3	14	3	2	4	3	5	17	51							



## ANEXO N° 11

<i>Max</i>	4
<i>Min</i>	1
<i>K</i>	3

$$V = \frac{\bar{x} - l}{k}$$

*V* = *V* de Aiken  
 $\bar{x}$  = Promedio de calificación de jueces  
*k* = Rango de calificaciones (Max-Min)  
*l* = calificación más baja posible

**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Con valores de *V* Aiken como *V* = 0.70 o más son adecuados (Charter, 2003).

**Tabla 20.** Prueba de *V* de Aiken

		J1	J2	J3	Media	DE	<i>V</i> Aiken	Interpretación de la <i>V</i>
<b>ITEM 1</b>	Relevancia	4	4	4	4	0.00	<b>1.00</b>	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	0.00	<b>1.00</b>	Valido
	Claridad	4	3	3	3.3333	0.58	<b>0.78</b>	Valido
<b>ITEM 2</b>	Relevancia	4	3	3	3.3333	0.58	<b>0.78</b>	Valido
	Pertinencia	4	3	3	3.3333	0.58	<b>0.78</b>	Valido
	Claridad	4	3	3	3.3333	0.58	<b>0.78</b>	Valido
<b>ITEM 3</b>	Relevancia	4	4	3	3.6667	0.58	<b>0.89</b>	Valido
	Pertinencia	4	4	3	3.6667	0.58	<b>0.89</b>	Valido
	Claridad	4	4	3	3.6667	0.58	<b>0.89</b>	Valido
<b>ITEM 4</b>	Relevancia	4	4	3	3.6667	0.58	<b>0.89</b>	Valido
	Pertinencia	4	4	3	3.6667	0.58	<b>0.89</b>	Valido
	Claridad	4	4	3	3.6667	0.58	<b>0.89</b>	Valido
<b>ITEM 5</b>	Relevancia	4	4	3	3.6667	0.58	<b>0.89</b>	Valido
	Pertinencia	4	4	3	3.6667	0.58	<b>0.89</b>	Valido
	Claridad	4	4	3	3.6667	0.58	<b>0.89</b>	Valido
<b>ITEM 6</b>	Relevancia	4	4	3	3.6667	0.58	<b>0.89</b>	Valido
	Pertinencia	4	4	3	3.6667	0.58	<b>0.89</b>	Valido
	Claridad	4	4	3	3.6667	0.58	<b>0.89</b>	Valido
<b>ITEM 7</b>	Relevancia	4	4	3	3.6667	0.58	<b>0.89</b>	Valido
	Pertinencia	4	4	3	3.6667	0.58	<b>0.89</b>	Valido
	Claridad	4	4	3	3.6667	0.58	<b>0.89</b>	Valido
<b>ITEM 8</b>	Relevancia	4	4	3	3.6667	0.58	<b>0.89</b>	Valido
	Pertinencia	4	4	3	3.6667	0.58	<b>0.89</b>	Valido
	Claridad	4	4	3	3.6667	0.58	<b>0.89</b>	Valido





## ANEXO N° 12: CARTA DE AUTORIZACIÓN



Magdalena del Mar 22 de Abril del 2021

### CARTA DE AUTORIZACION

Por medio de la presente, se autoriza a las Srtas. Marquez Granda, Claudia Andrea con DNI 76270581 y Coronel Vargas, Bianca Corali con DNI 75132664, estudiantes de la Universidad Cesar Vallejo de la sede Ate de la carrera de CONTABILIDAD, obtener información necesaria para el desarrollo de su informe de investigación: Gestión de Cuentas por Cobrar y Capital de Trabajo de esta empresa

Se emite esta carta para fines de los solicitantes

Atentamente,

  
DANNY A. RODRIGUEZ LINA  
GERENTE GENERAL

Av. Del Ejército 1180 - Magdalena del Mar. (Of. - 207)

[www.itservice.com.pe](http://www.itservice.com.pe)

(01) 411- 0200