

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

TESIS

**GESTION DE CUENTAS POR COBRAR Y
RENTABILIDAD EN COLABORADORES DE LA
EMPRESA GESCEL SAC, 2021.**

PARA OPTAR EL TITULO DE CONTADOR PUBLICO

AUTOR:

Bach. ORO BONILLA NESTOR CRISTHIAN

CÓDIGO ORCID: 0000-0002-9501-6675

ASESOR:

Dr. NUÑEZ VARA FERNANDO ESTEBAN

CÓDIGO ORCID: 0000-0003-4054-9674

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: TRIBUTACIÓN Y AUDITORÍA

LIMA, PERÚ

NOVIEMBRE, 2021

Dedicatoria

Este trabajo de investigación está dedicado a toda mi familia quienes me enseñaron tener propósitos y objetivos en la vida y sobre todo su apoyo incondicional en los momentos más difíciles y gracias a todo eso pude concretar mi meta.

Agradecimientos

A Dios por la bendición que me ha dado en el transcurso de toda mi carrera y permitirme concluir mi carrera de contador público sano y salvo. A la universidad Peruana de las Américas – UPA por haberme formado profesionalmente con habilidades y éticas que exige el mercado laboral, A los colaboradores de la empresa quienes se tomaron la molestia de responder mi cuestionario.

Resumen

El trabajo de investigación se desarrolló en la Empresa Gestión y Sistemas de Calidad Eléctrica S.A.C. también denominado GESCEL S.A.C. dedicada a la fabricación de tableros eléctricos, suministros de instalación eléctrica y también comercializadora de artículos de la misma naturaleza. Que tuvo el objetivo de estudiar la relación entre la Gestión de Cuentas por Cobrar y la Rentabilidad, para el cual se utilizó una investigación de enfoque cuantitativo, correlacionas de corte transversal y bajo diseño no experimental, la recolección de datos se obtuvieron mediante técnicas de encuesta de escala de valoración Likert, con previa validación de confiabilidad de alfa de Cronbach y con muestreo no probabilístico y una muestra de 25 colaboradores de la misma empresa, el instrumento utilizado fue la encuesta, los resultados de la investigación determinaron que existe relación moderada entre los variables propuestos con una correlación de Pearson de 0,557 y con un nivel de error de 0,01, asimismo se determinó que no existe relación entre la dimensión de políticas de crédito y rentabilidad, sin embargo se encontró relación entre la dimensión de procedimientos de cobranzas y rentabilidad con una correlación de Pearson de 0,698 con un nivel de error de 0,01, la relación existente entre las variables indican que directa quiere decir si la gestión de cuentas por cobrar disminuye también tendrá el mismo efecto la rentabilidad de la empresa.

Palabras clave: Cuentas por cobrar, rentabilidad, Ratios, ROA, ROE, políticas de crédito, políticas de cobranzas, liquidez, margen de ganancia.

Abstract

The research work was developed in the company Gestión y Sistemas de Calidad Eléctrica S.A.C. called GESCEL S.A.C. dedicated to the manufacture of electrical panels, electrical installation supplies and also a marketer of articles of the same nature. Which had the objective of studying the relationship between Accounts Receivable Management and Profitability, for which a quantitative approach research was used, cross-sectional correlations and under non-experimental design, data collection was obtained through survey techniques Likert assessment scale, with prior reliability validation of Cronbach's alpha and with non-probabilistic sampling and a sample of 25 employees from the same company, the instrument used was the survey, the results of the research determined that there is a moderate relationship between the Variables proposed with a Pearson correlation of 0.557 and with a level of error of 0.01, it was also determined that there is no relationship between the dimension of credit policies and profitability, however a relationship was found between the dimension of credit policies. collections and profitability with a Pearson correlation of 0.698 with an error level of 0.01, the relationship exists Among the variables they indicate that direct means if the management of accounts receivable decreases, the profitability of the company will also have the same effect.

Keywords: Accounts receivable, profitability, Ratios, ROA, ROE, credit policies, collection policies, liquidity, profit margin.

Tabla de Contenidos

SEPTIEMBRE, 2021 CARATULA	1
Hoja en blanco.....	ii
Dedicatoria	3
Agradecimientos	iv
Resumen.....	v
Abstract	vi
Tabla de Contenidos.....	vii
Lista de Tablas	x
Lista de Figuras.....	xi
Introducción	1
Capítulo I: Problema de la Investigación.	
1.1. Descripción de la Realidad Problemática	2
1.2. Planteamiento del Problema	4
1.2.1. <i>Problema general.</i>	4
1.2.2. <i>Problemas específicos.</i>	4
1.3. Objetivos de la Investigación	4
1.3.1. <i>Objetivo general.</i>	4
1.3.2. <i>Objetivos específicos.</i>	4
1.4. Justificación e Importancia.....	5
1.4.1 <i>Justificación Teórica.</i>	5
1.4.2 <i>Justificación Práctica</i>	5
1.5 <i>Limitaciones.</i>	5
Capítulo II: Marco Teórico	
2.1. Antecedentes	6
2.1.1. <i>Internacionales</i>	6
2.1.2. <i>Nacionales</i>	9
2.2. Bases Teóricas	12
2.2.1. <i>Variable: Gestión de cuentas por cobrar</i>	12
2.2.1.1. Definición de cuentas por cobrar	12
2.2.1.2. Crédito Comercial	15
2.2.1.3. Clases De Crédito	15
2.2.1.4. Políticas De Crédito.....	16

2.2.1.5. Requisitos Para Otorgar Crédito	16
2.2.1.6. Riesgo Crediticio	17
2.2.1.7. Políticas De Cobranza.....	17
2.2.1.8. Métodos De Cobranza	18
2.2.1.9. Objetivo De Las Cuentas Por Cobrar	19
2.2.1.10 Clasificación De Cuantas Por Cobrar.....	19
2.2.1.11. Morosidad En Las Cuentas Por Cobrar	21
2.2.1.12. Provisión De Cobranza Dudosa	21
2.2.1.13. Liquidez	22
2.2.1.14. Rotación De Cuentas Por Cobrar	22
2.2.2. <i>Variable: Rentabilidad</i>	23
2.2.2.1. Definición de Rentabilidad.....	23
2.2.2.2. Objetivos De La Rentabilidad	25
2.2.2.3. Tipos De Rentabilidad	25
2.2.2.4. Rentabilidad Margen De Utilidad Neta.....	27
2.2.2.5. Margen Comercial.....	27
2.2.2.6. Análisis Financiero	28
Capítulo III: Metodología de la Investigación	
3.1. Enfoque de la investigación	29
3.2. Variables.....	29
3.2.1. Operacionalización de las Variables	30
3.3 Hipótesis.....	31
3.3.1. <i>Hipótesis general.</i>	31
3.3.2. <i>Hipótesis específicas.</i>	31
3.4 Tipo de Investigación.....	31
3.4.1. Correlacional.....	31
3.5. Diseño de Investigación.....	32
3.5.1. <i>No experimental - transversal</i>	32
3.6. Población y Muestra.....	32
3.6.1. <i>Población.</i>	32
3.6.2. <i>Muestra.</i>	32
3.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	33
3.7.1, <i>Técnicas</i>	33

3.7.2. <i>Instrumentos</i>	33
3.7.3. <i>Confiabilidad</i>	34
Capítulo IV: Resultados	
4.1. Análisis de los Resultados.....	38
4.2 Discusión	45
Conclusiones.....	49
Recomendaciones	50
Referencias Bibliográficas	51
Apéndices	58

Lista de Tablas

Tabla 1: <i>Operacionalización de las Variables Gestión de Cuentas por Cobrar y Rentabilidad</i>	30
Tabla 2: <i>Medición de Instrumentos</i>	34
Tabla 3: <i>Resultado de Alfa de Cronbach - Gestión de Cuentas por Cobrar</i>	34
Tabla 4: <i>Resultado de Alfa de Cronbach - Rentabilidad</i>	35
Tabla 5: <i>Ficha técnica N°: Variable Independiente</i>	36
Tabla 6: <i>Ficha técnica N°: Variable Dependiente</i>	37
Tabla 7: <i>Frecuencia de Edades</i>	38
Tabla 8: <i>Resultados Descriptivos de la Variable Independiente</i>	38
Tabla 9: <i>Resultados Descriptivos de la Variable Dependiente</i>	39
Tabla 10: <i>Resultado Estadístico – Prueba de Normalidad</i>	40
Tabla 11: <i>Resultados Estadísticos de Correlaciones de Gestión de Cuentas por Cobrar y Rentabilidad</i>	41
Tabla 12: <i>Resultados Estadísticos de Correlaciones de Políticas de Crédito y Rentabilidad.</i>	41
Tabla 13: <i>Resultados Estadísticos de Correlaciones de Procedimientos de Cobranzas y Rentabilidad</i>	42
Tabla 14: <i>Resultado Estadístico de Regresión</i>	42
Tabla 15: <i>Resultado Estadístico de Anova</i>	43
Tabla 16: <i>Resultado Estadístico de Coeficientes</i>	44

Lista de Figuras

Figura 1: <i>Representación gráfica de los resultados descriptivos de la variable independiente</i>	39
Figura 2: <i>Representación gráfica de los resultados descriptivos de la variable independiente</i>	40

Introducción

En el presente trabajo se investigará la Gestión de Cuentas por Cobrar y Rentabilidad en colaboradores de la Empresa GESCEL SAC, 2021.

A continuación, se detalla cada uno de los capítulos:

Capítulo I. El problema de investigación menciona: la descripción de la realidad problemática, el planteamiento del problema, el objetivo de la investigación, la justificación e importancia y las limitaciones.

Capítulo II. Marco teórico menciona: los antecedentes nacionales e internacionales, las bases teóricas y las definiciones de términos básicos.

Capítulo III. Metodología de la investigación comenta: el enfoque de la investigación, las variables y operacionalidad, hipótesis de la investigación, tipo de investigación, diseño de la investigación, población y muestra y las técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Capítulo IV. Resultados comenta: el análisis de resultados, discusión de resultados, conclusiones, recomendaciones y las referencias bibliográficas y los apéndices.

Capítulo I: Problema de la Investigación

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

En la actualidad el mundo económico globalizada y altamente competitiva pone en obstáculos a todos los organizaciones, y donde el único propósito de las empresas es generar rentabilidad, para contrastar este problema es necesario antes conocer la utilidad del término de rentabilidad que tiene la función de medir los resultados o ganancias obtenidos provenientes de inversiones realizadas en un determinado periodo ejercicio, que ayudan a mejorar la toma de decisiones de los accionistas, directores o gerentes, es importante mencionar que para conseguir el objetivo propuesto las organizaciones empresariales deben haber establecido modelos estratégicos de negocio que ayuden a maximizar su rentabilidad.

La presente materia de investigación no es ajeno a este problema, titulado la gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad en la empresa Gestión y Sistemas de Calidad Eléctrica SAC. También denominado GESCEL SAC, identificado con RUC 20502122461 con 20 años en el mercado, dedicada a la fabricación de tableros eléctricos de distribución, bancos de condensadores, tableros de transferencia automática, tableros para la puesta en paralelo de grupos electrógenos, Celdas de media tensión y suministros de instalación eléctrica y asimismo es representante y comercializadora de marcas internacionales muy conocidas de rubro eléctrica, dicho esto describimos el problema que viene aconteciendo desde años atrás donde la rentabilidad de la empresa fue decayendo cada vez más y a causa de ello algunos factores financieros y económicos de la empresa fueron perjudicados generando resultados desfavorables.

Los problemas más frecuentes que afronta la empresa es: el bajo nivel de ventas, en este factor se aprecia la caída de ventas comparado con los últimos periodos de ejercicio y por ello hace que sus ingresos cada vez menos, ventas al crédito, la rotación de cuentas por cobrar no son eficientes, hacen que escaseces de flujos de efectivo, esto hace que la empresa no pueda cumplir sus obligaciones frente a terceros, por consecuente le impide realizar futuras inversiones o para su ejecución requiera de financiamientos externos generando costos y gastos, activos circulantes, a falta de flujos de efectivo la empresa no puede renovar su línea de productos y por lo que le impide competir de en el mercado.

Y por otro lado se busca alternativas de solución en gestión de cuentas por cobrar, ya que en la actualidad el propósito de la empresa es generar mayores ventas utilizando estrategias los créditos comerciales con los clientes, siempre respetando los lineamientos de políticas o normas de créditos y cobranzas existentes para que su gestión de recupero sea el más adecuado y eficiente que ayuden a mitigar los problemas que acontecen.

Por tal motivo esta investigación busca relacionar la gestión de cuantas por cobrar y rentabilidad en los colaboradores de la empresa GESCEL SAC, 2021.

1.2. Planteamiento del Problema

1.2.1. Problema general.

¿De qué manera se relaciona la Gestión de Cuentas por Cobrar y la Rentabilidad en colaboradores de las Empresa GESCEL SAC, 2021?

1.2.2. Problemas específicos.

¿De qué manera se relaciona las Politicas de Creditos y la Rentabilidad en colaboradores de la Empresa GESCEL SAC, 2021?

¿De qué manera se relaciona los Procedimientos de Cobranzas y la Rentabilidad en colaboradores de la Empresa GESCEL SAC, 2021?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo general.

Determinar la relación entre la Gestión de Cuentas por Cobrar y la Rentabilidad en los colaboradores de la Empresa GESCEL SAC, 2021.

1.3.2. Objetivos específicos.

Determinar la relación entre las Politicas de Creditos y la Rentabilidad en colaboradores de la Empresa GESCEL SAC, 2021.

Determinar la relación entre los Procedimientos de Cobranzas y la Rentabilidad en colaboradores de la Empresa GESCEL SAC, 2021.

1.4. Justificación e Importancia

1.4.1 Justificación Teórica.

El fundamento teórico del presente estudio de investigación es brindar conocimiento sobre las causas y efectos de una gestión inadecuada de cuentas por cobrar en la Empresa Gestión y Sistemas de Calidad Eléctrica SAC también denominada GESCEL SAC del Distrito de Breña 2021. Debido que repercute ciertamente en la rentabilidad de la empresa, y por ello este trabajo de investigación tiene la intención de cooperar y analizar los resultados conseguidos, para que este sirva de referencia a la empresa manejar eficientemente su gestión cuentas por cobrar, dicho esto la investigación permitirá informar la situación de la empresa para una mejor toma de decisiones.

1.4.2 Justificación Práctica

El fundamento práctico de la presente investigación es muy importante ya que la Empresa Gestión y Sistemas de Calidad Eléctrica SAC también denominada GESCEL SAC del Distrito de Breña 2021, tiene la necesidad manejar una adecuada gestión de cuantas por cobrar con el propósito de mejorar su rentabilidad y obtener los beneficios esperados y ser atractivos a nuevas inversionistas en el mercado, por ello la presente investigación planteara alternativas de solución para mejorar la eficiencia su gestión de sus cuentas por cobrar y mejorar sus flujos de efectivo.

1.5 Limitaciones

En el presente trabajo de investigación se encontró limitaciones para realizar la toma de encuestas, ya que a causa de propagación de pandemia covid 19 y evitar el contagio del virus la mayoría de las empresas optaron trabajar vía remota, por lo que fue imposible realizar la encuesta presencial y tan solo se realizó vía online.

CAPÍTULO II: Marco Teórico

2.1. Antecedentes

Para el desarrollo de la presente investigación y de las variables propuestas, se tomó como base de información tesis de diferentes autores nacionales como internaciones que aportan información muy importante para el proceso de su desarrollo.

2.1.1. Internacionales

Yépez (2017) comenta en su presente trabajo de investigación que el objetivo fue analizar de la incidencia de la gestión de Cuentas por Cobrar en la rentabilidad de la CACSPMEC. El tipo de investigación consistió a nivel correlacional, se consideró como población la misma empresa y nivel de muestreo no probabilístico por conveniencia, la muestra estuvo conformado por 24 trabajadores de la misma, se realizaron encuestas y entrevistas a los altos directivos y funcionarios la misma, para afianzar su valides se utilizó el instrumento de Chi-cuadrado obteniendo un nivel de confianza de 0,95 y un error esperado es del 0,05, debido a esto se acepta la hipótesis alternativa (H1): La gestión de las cuentas por cobrar si incide en la rentabilidad generando flujos de efectivo a futuro de la empresa, es decir mantener buenas políticas y normas de créditos y cobranzas influye en los niveles de rentabilidad que reporta la institución dada en un determinado ejercicio.

Plaza (2019) menciona en su presente trabajo de investigación que el objetivo fue proponer acciones para disminuir las cuentas por cobrar de la empresa CELLNEL SA. Para emplear el estudio se utilizó tipo de investigación descriptivo de enfoque cualitativo y cuantitativo una metodología analítica documental, y análisis de estados financieros, y como resultado se determinó que la empresa tiene un nivel de ventas al crédito de 80% para ello realizaron un estudio de análisis

al cliente referente al crédito otorgado, ya que este debe de cumplir con los estándares de políticas cobranza, y el resultado de análisis horizontal de los estados financieros indican que de un periodo a otro disminuyo un -8% en el efectivo quiere decir que hubo una caída en el año 2018, y respecto al análisis vertical el porcentaje del efectivo es de un 2% del total de activos y la partida de cuantas por cobrar representa el mayor porcentaje dentro de total activos representando con 17% en el año 2017 y 22% en al año 2018 por lo que implica mejorar el periodo de cobro.

Suarez (2019) define en su presente trabajo de investigación que el objetivo fue evaluar la gestión de cuentas por cobrar mediante la utilización de indicadores financieros y el análisis de procesos crediticios, que contribuyan al mejoramiento de la rentabilidad de la empresa. La Casa del Computador, esta investigación de es de tipo descriptivo y de enfoque cuantitativo ya que analiza datos numéricos como los estados financieros y cálculo de índices financieros, siendo el ámbito de aplicación la misma empresa, se realizó un muestre de tipo no probabilístico a conveniencia, la muestra estuvo conformado por 17 trabajadores y se realizó entrevistas al aérea de créditos y cobranzas, asimismo se realizaron análisis documentarios y análisis de estados financieros de la empresa. Como resultado se concluyó que la empresa no cuenta políticas de créditos y cobranzas además ambas funciones solo son efectuados por un trabajador por lo tanto la gestión de cuentas por cobrar no es eficiente, los ratios de rentabilidad manifiestan que la empresa posee la rentabilidad mínima para cumplir frente a sus obligaciones, el Margen de Utilidad Neta manifiesta que por cada dólar de las ventas solo recibió el 3% o \$ 0,03 centavos de rentabilidad y por el manejo de los recursos (rentabilidad sobre los activos) solo \$0,08 centavos, por lo que se planteó elaborar un manual o guía de gestión de créditos y cobranzas que ayude a recuperar la eficiencia de las cuentas por cobrar y que incremente el grado de liquidez y la rentabilidad de la empresa.

Ordoñez (2017) indica en su presente trabajo de investigación que el objetivo fue analizar la cartera de créditos y cobranzas, para establecer cuál es el impacto de la misma con respecto a liquidez y rentabilidad de la empresa Medic&Services SA. El desarrollo del estudio se realizó mediante investigación de campo y documentario la obtención de información fue necesaria dentro todos los documentos y registros relacionados a la investigación, y se basó aun estudio de enfoque cuantitativo, y se utilizaron técnicas de investigación como las entrevistas, la población de muestreo fue la misma empresa y la muestra estuvo conformado por 06 trabajadores de las áreas contable, gerencia y cuentas por cobrar, la entrevista tuvo la finalidad garantizar la veracidad proyecto de investigación, y en conclusión de toda la información obtenida y la confirmación de la gerencia se concluyó que la empresa no cuenta con políticas ni procedimiento para efectuar gestión de créditos y cobranza y tampoco cuenta con un personal en el área, de mismo modo confirman que los créditos y cobranzas influyen de forma relevante en liquidez y rentabilidad de la empresa, y al margen de eso el contador confirmo que la retraso de cuantas por cobrar dificulta el pago con sus obligaciones, y de mismo modo el área finanzas menciona que carece de tiempo para entablar una comunicación adecuada con los clientes.

García (2016) menciona en su presente trabajo de investigación que el objetivo fue proponer estrategias en cuanto a políticas y normas, al departamento de crédito y cobranza de Ferroelectro la Gran Parada CA. Para mejorar y optimizar su rentabilidad y satisfacción al cliente, el diseño de la investigación fue de tipo aplicada con un diseño no experimental, se obtuvieron los datos directamente del origen donde ocurren los hechos, para esta investigación se realizó un estudio de población relacionado a la misma empresa, la muestra estuvo conformado por colaboradores de la empresa, tales como el gerente, contador, recursos humanos, y cajera el muestreo realizado fue casual, luego de realizar análisis de la información obtenida se determinó

que el equipo de trabajo desconoce las políticas de gestión de créditos y cobranzas y que existe una ineficiencia en la cobranza a los clientes por lo que se plantea mejorar la aplicación de normas o políticas de gestión de créditos y cobranzas, dado esto que las cobranzas son ejes fundamentales dentro de las actividades operaciones de la empresa, recalculando que son fuentes generadoras de liquidez y la rentabilidad de toda entidad.

2.1.2. Nacionales

Quispe (2017) comenta en su presente trabajo de investigación que el objetivo fue buscar la relación que existe entre la gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de las empresas textiles del distrito de Comas 2017, el desarrollo de la investigación fue de enfoque cuantitativo y de un nivel correlacional de corte transversal, con diseño no experimental, el tipo de muestreo es no probabilístico intencional la población fueron los trabajadores de las empresas del mismo sector, la muestra estuvo conformado por un total de 38 colaboradores, como instrumentos de recolección de datos se utilizó la encuesta y la variables fueron medidos mediante cuestionario de escala Likert previa validación de 03 jueces de expertos. La determinación del estudio permitieron conocer que existe una relación directa y significativa ($r = 0,725$ y $p = 0,000$) entre las variables gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de las empresas, de mismo modo se halló la relación significativa y directa entre la variable gestión de cuentas por cobrar y la dimensión rendimiento ($r = 0,683$ y $p = 0,000$), utilidad ($r = 0,479$ y $p = 0,002$) e inversión ($r = 0,535$ y $p = 0,001$). Con este resultado se concluye que a mejor gestión de cuentas por cobrar mejor rentabilidad para las empresas y si fuese caso contrario significa la disminución de la rentabilidad por consecuente genera morosidad en las cuentas por cobrar y la posible incobrabilidad y la falta de flujos de efectivo para que las empresas puedan cumplir con sus obligaciones.

Fabián (2018) menciona en su presente trabajo de investigación que el objetivo fue hallar la relación entre la Gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad en las empresas del sector financiero Rímac año 2018. El desarrollo de esta investigación fue de enfoque cuantitativo de nivel correlacional causal, con diseño no experimental, donde la población fue la misma empresa, y el muestreo es no probabilístico, conformado de 30 colaboradores, se utilizó como instrumento de recolección de datos la encuesta y variables fueron medidos mediante instrumento de cuestionario de preguntas de escala Likert, y su confiabilidad fue validado Alfa de Cronbach y el procesamiento de datos se realizó mediante el sistema estadístico SPSS V.25 y se concluyó que si existe relación significativa moderada entre las variables independiente y dependiente con un nivel de significancia $p < 0.05$, y el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,539, por lo que se acepta la hipótesis alternativa y con esto demuestra que existe una relación significativa pero moderada entre las variables gestión de cuentas por cobrar y rentabilidad, esto significa que las empresas del sector financiero que ponga mayor consideración y énfasis a la gestión de cuentas por cobrar mejoraran su eficiencia económica y el incrementar de su rentabilidad.

Huanca (2018) define en su presente trabajo de investigación que el objetivo fue determinar la relación entre la gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad en las empresas de confección de prendas de vestir de la Urb. Zarate del Distrito San Juan de Lurigancho 2018. La elaboración del estudio fue de enfoque cuantitativo de tipo básica de nivel correlacional con un diseño no experimental. La población estuvo conformada por 35 empresas industriales, con una muestra realizada mediante censos a toda la población, se utilizaron la técnica de la entrevista como instrumento de recolección de datos y para validar los variables se elaboró cuestionario de escalas de Likert. La determinación de resultados se realizaron por pruebas no paramétrica, ya que las variables provienen de una distribución no normal, de mismo modo se realizó la prueba de la

hipótesis para verificar el planteamiento del mismo, el coeficiente de correlación Rho Spearman = 0,648 con un nivel de error de 0,01. Con esta determinación se concluye que existe una relación directa significativa moderada entre gestión de cuantas por cobrar y la rentabilidad, esto significa a mejor gestión de cuentas por cobrar mejor será la rentabilidad esperada.

Peña (2019) indica en su presente trabajo de investigación que el objetivo es determinar la relación entre gestión de cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa Grupo Clath SAC, la investigación desarrollada es de tipo básica, con un diseño no experimental y longitudinal, con un nivel causal-explicativo siendo el ámbito de aplicación la misma empresa, la población y la muestra de estudio son los tiempo entre los años 2014 y 2018, como resultado un valor de significancia de 0,013 es menor de 0,05 que determina la existencia de una relación significativa entre las variables cuantas por cobrar y rentabilidad y que según el R-cuadrado de 0,102 que concluye la existencia de una incidencia en un 10.2% que significa que la gestión de cuantas por cobrar toma importancia como un elemento fundamental dado que repercute en las actividad operacionales para asumir compromisos actuales o futuros en el flujo y rentabilidad de la empresa,

Rosas (2020) comenta en su presente trabajo de investigación que la finalidad es determinar la relación entre la gestión de actividad y la rentabilidad de las empresas que cotizan en Bolsa de Valores, para ello se utilizó el tipo de investigación de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, y de diseño no experimental de corte transversal, la población estuvo conformado por las empresas industriales que cotizan en la bolsa entre los periodos 2010 y 2014, y como muestra se consideraron a 190 empresas que hayan cumplido con presentar toda la información financiera, se consideró como recolección de datos la revisión documentaria del análisis de los estados financiero de los periodos antes mencionados, luego de haber procesado los datos obtenidos se determinó como resultado que si existe relación entre las variables gestión de actividad y la

rentabilidad, mediante el análisis obtenido de correlación Pearson 0,149 entre rotación de cuentas por cobrar y rentabilidad económica con un margen de error de 0,05, quiere decir si la cantidad de días aumenta también aumenta la rentabilidad económica, así mismo se encontró correlación inversas de Pearson -0,319 entre periodo promedio de cobro y rentabilidad de económica, con un margen de error de 0.01, esto significa a menor cantidad de días mayor rentabilidad económica, en cambio no se encontró correlación entre rotación de cuentas por cobrar y rentabilidad financiera, sin embargo si se correlación inversa de Pearson -0,305 con un margen de error de 0,01, significa que a menor periodo promedio de cobro mayor será la rentabilidad financiera, por ello se concluye que la gestión operativa tiene impacto positivo en la rentabilidad de las empresas, que una buenas gestión de cuentas por cobrar permite medir la eficiencia del activo circulante y por otro lado también maximizar las inversiones.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Variable: Gestión de cuentas por cobrar

2.2.1.1. Definición de cuentas por cobrar

Moreno (2014, como se citó en Huanca, 2018) menciona que la gestión de cuentas por cobrar es un pre-operación o gestión administrativa para posteriormente efectuar o conceder un crédito comercial que luego pasara a ser derechos exigibles para quienes otorgue un crédito estos deben ser respaldados por un documento legal originado al momento de realizar una operación comercial se por ventas de bienes o prestación de servicio con la finalidad que acredite la operación existente, es importante tener en cuenta que al momento de otorgar un crédito se debe considerar el correcto cumplimiento de las normas y políticas de créditos establecidos por la misma empresa y de mismo modo la gestión de cuentas por cobrar que deben de cumplir los mismos parámetros

establecidos para que su retorno en efectivo sea seguro y eficiente, es por ello que es importante el control y seguimiento de las cuentas por cobrar ya que estos tienen una relación directa con la recaudación de liquidez deseada que la empresa pueda cumplir frente a sus obligaciones.

Warren, et al (2016, como se citó en Carahuanco y Quispe, 2019) comentan que es una administración cotidiana dentro del mundo empresarial, la gestión de cuentas por cobrar nacen a raíz de una transacción comercial de enajenación de bienes o servicios otorgados a crédito de una empresa acreedora hace parte deudora(cliente), esta gestión se realiza con el fin de garantizar el retorno seguro del recuero de las cuentas por cobrar, esto significa que el cliente realizara el pago de este crédito comercial otorgado en un periodo de tiempo transcurrido según el acuerdo comercial, y para que su recupero sea seguro y eficiente es fundamental realizar una gestión adecuada, su contabilización es fácil de identificar y se puede apreciar en la partida de activos corrientes.

Bravo, (2007 como se citó en Mantilla y Ruiz, 2017) define que la gestión de cuentas por cobrar es una estrategia administrativa organizacional que tiene el propósito de aumentar el nivel de los ventas sin este ponga en riesgo los beneficios económicos de la organización, esto originados al momento de realizar una transacción comercial con los clientes ya sea por conceptos de venta de un bien, prestación de servicios, prestamos, alquileres, etc. Esto pueden ser según la actividad comercial de cada empresa, estas operaciones está sujeta a una línea de créditos concedidos por la empresa hacia sus clientes previo evolución crediticio que en un tiempo transcurrido de corto plazo se convertirán en efectivo líquido para el retorno de su recupero es fundamental y necesario efectúa y una gestión de cobranza eficiente que ayuden disminuir o mantener la estabilidad de las cuentas por cobrar en la partida de los activos corrientes.

Haro y Rosario (2017, como se citó en Patazca, 2021) precisa que la función financiera de la gestión de cuentas por cobrar es aumentar las ventas y brindar estabilidad y facilidad a sus clientes manteniendo en la competencia del mercado empresarial, los créditos otorgados son previamente evaluados y su retorno deben ser en un determinado tiempo de corto plazo, las gestión de cuentas por cobrar cumplen un rol muy importante ya que estos controlan, disminuyen o estabilizan las cobranzas en un tiempo transcurrido, debemos de tener en cuenta que la financiación a los clientes es la fortaleza de las empresas ya que este utiliza como estrategia para aumenten el nivel de sus ventas, a mayores ventas mayor será la obtención del activo disponible esto deseado por todas la empresas con fines de lucro que tienen el objetivo de aumentar su rentabilidad.

Córdoba (2014, como se citó en Quispe, 2017) considera que la gestión de cuentas por cobrar es una herramienta que utiliza para impulsar a las ventas de la empresa, y que tiene dos situaciones, la primera antes de realizar una transición comercial y la segunda después del operación, la primera se basa a quienes se le otorgara él debe otorgar crédito y por cuanto tiempo y el segundo es cuando realizara el pago por estas operaciones, para ambas situaciones es necesario contar con un eficiente gestión de cuantas por cobrar, ya que mediante estas estrategias de créditos las empresas buscan aumentar el nivel de sus ventas siempre respetando los lineamientos establecidos por la misma, de no ser así los beneficios económicos de la empresa estarían en riegos de morosidad y la posibilidad de incobrabilidad generando escases de liquidez para sus nuevas inversiones.

2.2.1.2. Crédito Comercial

Secada (2004, como se citó en García, 2016) menciona que el crédito es una entrega de valor presente expresado en una denominación monetaria que surge a partir de una transacción comercial de ventas de bienes o prestación de servicio que realiza el acreedor (empresa) hacia el deudor(cliente), esto a cambio de un valor futuro esperado, quiere decir que el acreedor no se beneficia en el momento si no hasta dentro de un tiempo transcurrido según acuerdo comercial, las transacciones comerciales al créditos comerciales representar significativamente en el ámbito financiero y económico dando origen al nacimiento de cuentas por cobrar que pasado el tiempo se convierte en efectivo líquido y para las inversiones futuras con el fin de mejorar la rentabilidad.

2.2.1.3. Clases De Crédito

Ramírez, et al (2004, como se citó en Valdivia, 2017) clases créditos, se clasifican según dos criterios, créditos directos y créditos indirectos:

Crédito Directo: es el compromiso que nace cuando se realiza una operación entre una empresa y su cliente, este último es quien recibe el beneficios de los recursos y crédito otorgado por el acreedor, estas operaciones pueden ser por transferencias de bienes, prestación de servicios, préstamos financieros, tarjetas crédito, etc, esto quiere decir que estas operaciones estar relacionadas a la actividades comerciales de cada empresa, el tratamiento contable de estas operaciones es lo mismo para toda empresa acreedora sin importar aquel sector pertenezcan.

Crédito Indirecto: es una operación cuyo beneficio no otorga ningún tipo de recursos económicos directos por parte del acreedor hacia el deudor, por lo tanto solo es un comprimo que garantiza el fiel cumplimiento del cliente para con sus obligaciones con terceros, dentro de estas operaciones podemos encontrar las cartas de crédito, cartas fianza, etc. Etas operaciones da origen

a una obligación mínima por parte de deudor y un beneficio mínima por parte de acreedor en el ámbito contable el acreedor reconoce el beneficio como un ingreso y por su parte el deudor reconoce su obligación como un gasto.

2.2.1.4. Políticas De Crédito

Valencia (2000, como se citó en Coronel y Quintana, 2019) comenta que las políticas de créditos son normas y procedimientos establecidos por cada empresa, su función es proteger los activos de la misma y su nivel de eficiencia en los créditos a otorgar, mediante esta estrategia las empresas buscan aumentar el nivel de sus ventas brindando facilidades de financiamiento de corto plazo a los clientes que califiquen con los parámetros establecido en las política de créditos, en caso de no contar con normas y política las empresas acreedoras corren el riesgo de que alguno de estos no lleguen a cumplir el compromiso acordado, e por ellos que se recomienda tener un manual de norma y políticas que cuiden los beneficios de la empresa.

2.2.1.5. Requisitos Para Otorgar Crédito

Conaza (2017, como se citó en Coronel y Quintana, 2019) define que es fundamental mencionar que las empresas que soliciten créditos comerciales sean formales, para ello es necesario que estos puedan contar con ciertos requisitos de identificación como: nombres o razón social de empresa, RUC o DNI, dirección fiscal en caso de la empresas jurídicas, condición de habido, nombre del representante legal de ser una persona jurídica, adicionalmente el cliente no debe contar con deudas reportadas en el infocorp.

2.2.1.6. Riesgo Crediticio

Beaufond (2005, como se citó en García, 2016) comenta que el riesgo crediticio significa que la empresa acreedora corre el riesgo de no cobrar sus derechos por el crédito otorgado, ya sea por un mal manejo de cartera de créditos o por el hecho de que la clientela no quiera cancelar su deuda, al margen de cada suceso mencionado estos generan pérdidas económica significativa que afecta directamente el actividad operacional con el cumplimiento de sus obligaciones del acreedor con sus terceros, para evitar el riesgo crediticio esto es necesario que empresa haya implementado un adecuado política de créditos y un eficiente sistema de cobranzas que garantice la seguridad del retorno del inversión surgido por una operación comercial a crédito.

2.2.1.7. Políticas De Cobranza

Brealey et al (2010, como se citó en Domínguez y Esteban, 2017) definen que las políticas de cobranzas son normas y procedimientos establecidos que son utilizados para gestionar la cobranza a sus clientes de un crédito otorgado a plazo fijo, estas normas pueden ser implementados de acuerdo a la actividad comercial y la necesidad del cada empresa, y deben ser actualizadas periódicamente, la cobranza es el proceso final de un crédito que cumple el tiempo transitorio otorgado y su recupero en efectivo debe ser eficaz y seguro que no altere la situación económica de la empresa, en un operación comercial a crédito lo normal es que el cliente cumple con su compromiso de pago, pero también existen clientes morosas que no cumplen con el compromiso al margen de los factores existentes, por ello para evitar este suceso es necesario que la empresa haya establecido políticas y normas de cobranzas adecuadas que ayuden a mejorar la eficiencia de estos, esto indica que no es suficiente solo con implementar de las políticas sino que también es necesario aplicarlas en las actividades cotidianas que realiza la empresa y que estos deben de estar a conocimiento del personal y área correspondiente.

2.2.1.8. Métodos De Cobranza

Gitman (2003, como se citó en Mostacero, 2018) explica son métodos o procedimiento que emplea toda empresa para que pueda realizar la gestión de sus cobranzas, este procedimiento se puede realizar antes o al momento de la fecha de vencimiento del crédito otorgado, y existen varios métodos como se describen a continuación:

Notificación por escrito: este primer método es la gestión más utilizada y se realiza antes de que el crédito otorgado cumpla su fecha de vencimiento, en ella se le indica al cliente que su deuda está próxima a vencer y en caso de no cancelar su cuenta generar un interés.

Llamadas telefónicas: este segundo método de cobranza se utilizado cuando del primer método de gestión (notificación por escrito) no surge ninguna respuesta y el acreedor se verá en la obligación de comunicarse vía llamada telefónica con el apoderado de la empresa deudora coordinando su pronto pago por el financiamiento recibido.

Visitas personales: es uno de los métodos más efectivas, ya que la empresa realiza una gestión de cobranza más directo al deudor y que tiene mayor probabilidad de que pueda cumplir con el compromiso del pago.

Mediante agencias de cobranzas: este cuarto método podría ser la menos efectiva respecto al cobro de la deuda, ya que en la mayoría de las situaciones los clientes se sienten incómodos.

Recurso legal: este método es la última instancia de cobro a los clientes, esto no quiere decir que garantice el cobro de la deuda vencida y por otro lado genera otros gastos administrativos.

2.2.1.9. Objetivo De Las Cuentas Por Cobrar

Gálvez y Pinilla (2008, como se citó en Quispe, 2017) describe que las cuentas por cobrar tienen el objetivo de registrar todas las operaciones comerciales que realiza al empresa por conceptos de ventas comerciales, en el ámbito tributario y contable del estado peruano las empresas acreedoras están obligados a emitir un documento legal también llamados comprobantes de pago que respalde la transacción tales como factura, letra, boletas y otros documentos autorizados por la administración tributaria (SUNAT), que dan origen al nacimiento del impuesto general a las ventas (IGV) y su contabilización de estas operaciones deben ser consignados en el registro de ventas y en el libro diario y son representados en los activos corrientes de la empresa.

2.2.1.10 Clasificación De Cuentas Por Cobrar

Moreno (1997, como se citó en Mantilla y Ruiz, 2017) comenta que las cuentas por cobrar pueden clasificarse por dos criterios, por su origen y por su disponibilidad como explica continuación.

2.2.1.10.1. Según su Origen:

Cuentas por cobrar comerciales (clientes): este concepto es da cuando los clientes tienen compromisos de pagos con las empresas acreedoras, quiere decir que este último realiza una operación comercial por ventas de bienes o prestación de servicios a crédito, y de ello nace una cuenta por cobrar comercial que provienen de una actividad comercial ordinario de la empresa.

Cuentas por cobrar a funcionarios y Empleados: este concepto nace cuando un trabajador u funcionario adeuda a la empresa, el origen esta operación se da cuándo este

último le otorga un crédito ya sea por una operación comercial o no comercial como por ejemplo ventas, adelantos de sueldos o hasta un préstamo personal y como consecuencia nace una cuenta por cobrar al personal o funcionario a un determinado tiempo establecido por la empresa.

Otras cuentas por Cobrar: el origen de esta cuenta por cobrar se da cuando la empresa acreedora realiza una operación anormal o casual quiere decir algo que no forma parte de su actividad económica y tampoco forma parte del personal de la empresa, estas operaciones pueden estar formados por las siguientes operaciones como: pagos indebidos o en exceso, venta de un activo fijo, servicios pagados por anticipado, intereses gubernamentales etc, y a causa de eso existe una operación por retribuir en un plazo futuro determinado.

2.2.1.10.2. Según su disponibilidad:

SMV (como se citó en Mantilla y Ruiz, 2017) por su disponibilidad las cuentas por cobrar se dividen en dos dimensiones a corto y largo plazo.

Cuentas por cobrar a corto plazo: son operaciones a crédito otorgados por la empresa acreedora a su parte deudor, dando origen el nacimiento de una cuenta por cobrar, dicho esto es necesario tener claro que el tiempo transcurrido desde el compromiso hasta la fecha de vencimiento no debe ser mayor a los doce meses para ser considerado a corto plazo, en caso de que el cliente no llegase a cumplir con el compromiso de pago en el tiempo establecido esta operación pasara a ser una cuenta por cobrar de a largo plazo, el registro contable por naturaleza debe estar en la partida de activos corrientes, de ser mayor a un año se debe hacer una reclasificación de cuentas de corto a largo plazo con la finalidad de netear las cuantas a corto plazo para una mejor proyección de flujos.

Cuentas por cobrar a largo plazo: estos derechos por cobrar tienen la misma funcionalidad y el mismo objetivo que las cuentas por cobrar a corto plazo con la única diferencia que se convertirán en efectivo en un periodo de tiempo transición mayor a un año, su contabilización de esta operación debe ser distinguida de las cuentas por cobrar a corto plazo ya que su naturales es reconocer dentro de los activos no corrientes.

2.2.1.11. Morosidad En Las Cuentas Por Cobrar

Velasco (2014 como se citó en Domínguez y Esteban, 2017) define que la morosidad es el incumplimiento o tardanza de compromiso de pago de un crédito otorgado por la empresa acreedora, quiere decir que la empresa deudora realizó el pago fuera de la fecha de vencimiento o que simplemente no cumple con el compromiso de pago establecido, de ser el segundo suceso el derecho a cobrar se convierte en un riesgo de incobrabilidad o pasar una cobranza dudosa que a un determinado futuro se convertirá en un gasto.

2.2.1.12. Provisión De Cobranza Dudosa

Actualidad empresarial (como se citó en Domínguez y Esteban, 2017) la cuentas por cobrar en estado dudoso es el riesgo de los créditos comerciales otorgados a un cliente y que surge a raíz de que este no cumple con el compromiso de pago establecido, la empresa acreedora a consecuencia de que no recibirá ninguna retribución deberá reconocer la provisión de cobranza dudosa con el objetivo transparentar sus cuentas por cobrar, la provisión de cuentas por cobrar dudosas salen de los activos de la empresa y pasan a ser gastos de la misma, cabe mencionar que los gastos por provisiones son deducibles tributariamente siempre que cumplan con los requisitos establecidos por la norma tributaria.

2.2.1.13. Liquidez

Vives (2010 como se citó en Yépez, 2017) la liquidez de una empresa se refiere a la cualidad o facilidad de los activos de la empresa para convertir en efectivo de forma inmediata sin que estos pierda su valor, cabe mencionar que mientras fácil sea convertir el activo en efectivo quiere decir que ay más liquidez, esto es fundamental dentro de una organización ya que garantiza la fortaleza para con sus obligaciones frente a terceros.

2.2.1.14. Rotación De Cuentas Por Cobrar

Calderón (2014, como se citó en Carahuano y Quispe, 2019) define que es una razón financiera o también llamado rotación de cartera o clientes, tiene la función de medir el nivel de eficiencia de una empresa para cobrar a sus clientes para que este tenga mejor manejo de sus flujos, este ratio de cuentas por cobrar tiene dos objetivos, determinar la rapidez en que las cuentas por cobrar se convierten en efectivo y por otro lado también determina el tiempo los días que le toma a la empresa cobrar a sus clientes.

Cuentas por cobrar por cantidad de veces (velocidad), determina la cantidad de veces que las cuentas por cobrar se han convertido en efectivo liquido esto durante un período de ejercicio, mientras el resultado sea mayor cantidad de veces significa que existe un buenas gestión o eficiencia en las cuentas por cobrar.

$$\text{Velocidad} = \frac{\text{total ventas realizadas a crédito}}{\text{promedio de cuentas por cobrar clientes}} = \text{N}^{\circ} \text{ de veces}$$

Cuentas por cobrar por cantidad de días (tiempo), determina la cantidad de días que en la empresa se demora a cobrar a sus clientes de un determinado periodo de ejercicio, quiere decir

mientras menor sea el resultado de entidad de días, significa que existe una eficiencia en la gestión de cuentas por cobrar.

$$\text{Tiempo} = \frac{360}{\left(\frac{\text{total ventas realizadas a crédito}}{\text{promedio de cuentas por cobrar clientes}} \right)} = \text{N}^\circ \text{ de días}$$

2.2.2. Variable: Rentabilidad

2.2.2.1. Definición de Rentabilidad

Ramírez, et al (2016, como se citó en Valdivia, 2017) definen que la rentabilidad es un término y también un indicador muy importante que determina el éxito de una organización empresarial, el objetivo de toda inversión es generar dividendos o utilidades para los dueños y la rentabilidad garantiza la estabilidad económica de un negocio en marcha y esto puede posteriormente ser reinvertidos en la misma, esto quiere decir que la empresa extenderá su capacidad instalada, extenderá su actividad comercial, renovará sus activos fijos y otros, todo esto con el fin de buscar nuevos mercados y maximizar patrimonio para obtener mayor rentabilidad.

Moyolema (2011, como se citó en Pulido, 2020) explica que la rentabilidad en el ámbito empresarial es utilizado para medir la capacidad de ganancias que genera una empresa por una inversión realizada, estos deben ser comparados periódicamente años tras años con finalidad mostrar la eficiencia de gestión que se utiliza para obtener mayor rentabilidad esperada, todas las empresas sin excepción alguna buscan ser rentables utilizando estrategias de negocio que les permita maximizar sus inversiones generando así una mayor cantidad de ganancia.

Gitman, (2007, como se define en Retamozo, 2018) menciona que la rentabilidad es una medida que relaciona el rendimiento económico de una empresa con las inversiones realizadas en los activos, pasivos y el patrimonio del mismo, es fundamental determinar si las estrategias o métodos utilizadas son las más adecuadas que hayan generado retribución o remuneración a las inversiones, esto significa que mide los recursos financieros utilizados en la obtención de las ganancias sobre las inversiones, a mayor ganancia mayor es la rentabilidad de la empresa, esto garantiza que las utilidades obtenidas sean reinvertidas en la misma para expandir el mercado empresarial.

Morillo (2001, como se citó en Bautista y Díaz, 2019) comenta que la rentabilidad es un método que se utiliza como medida que ayuda a determinar las utilidades o ganancias obtenidas sobre las ventas derivado de las inversiones, la finalidad de toda empresa es generar márgenes de ganancias y que estos incrementen el patrimonio del mismo, para cumplir con el objetivo empresarial es necesario tener fortaleza en las gestiones y estrategias utilizadas, como en toda empresa el mayor porcentaje de las ganancias provienen de las actividades comerciales ordinarias de la empresa quiere decir de las ventas, a mayor cantidad de ventas mayor es la ganancia obtenida y estos beneficios obtenidos deben de aumentar periódicamente y de ese modo genera estabilidad y rentabilidad.

Contreras y Díaz (2015, como se citó en Guevara, 2020) describen que la rentabilidad es el resultado de los ingresos menos los gastos en un ciclo operativo de la empresa, este resultado representa el nivel de gestión o estrategia utilizado e las inversiones realizadas y como la mayoría de las empresas el objetivo es lucrar de las actividades realizadas de una inversión al margen de que estos sean propios o externos, ya que la finalidad de la inversión es generar ganancias esperadas, es considerado rentable cuando los activos de empresa son fáciles y rápidos de generar

utilidades seguras, estos beneficios deben ser comparados de forma periódica para una mejor toma de decisiones a futuro.

2.2.2.2. Objetivos De La Rentabilidad

Degea (2019, como se citó en Pulido, 2020) define que el objetivo de la rentabilidad es determinar o calcular las utilidades sobre una inversión, estos pueden ser comparados con otros proyectos y periodos con la finalidad de tener una base para un mejor toma de decisiones al momento de ejecutarlas, la rentabilidad es la utilidad o ganancia esperado que debe ser similar o mejor que al resultado anterior, es necesario que antes de ejecutar un inversión se analice de los riesgos existentes ya que estos pueden generar un sobre costo, de ser así la rentabilidad esperada debe ser mayor.

2.2.2.3. Tipos De Rentabilidad

Sánchez (como se citó en Gonzales y Sajimi, 2019) menciona que la rentabilidad se clasifica en dos tipos rentabilidad la financiera y la económica, estos términos ayudan a comprender y a evaluar el rendimiento de las inversiones realizadas:

La rentabilidad económica, es el vínculo existente entre el beneficio antes de interés e impuestos (beneficio bruto) y el activo total de la empresa, esta tipo de rentabilidad mide el beneficio conseguido según las operaciones realizadas, esto en un determinado periodo de ejercicio, se entiende que estas operaciones provenientes de una inversión y tienen el objetivo de obtener rentabilidad. La rentabilidad económica también conocido como una tasa de retorno ROA por sus siglas en ingles R(eturn) O (n) A (ssets) es un indicador muy importante que evaluar la eficiencia de la gestión empresarial específicamente el comportamiento de los activos de la empresa, al margen del origen de su financiación determina si empresa resulta ser rentable o no

económicamente. Es recomendable impulsar el aumento de número de ventas y de mismo modo el aumento de márgenes de ganancia o reducción de sus costos, mientras se vayan optimizando estas estrategias comerciales de una empresa la rentabilidad económica esperada será mayor. La rentabilidad económica se calcula utilizando la siguiente formula:

$$\text{ROA} = \frac{\text{Beneficio bruto}}{\text{Total activos}} \times 100$$

Para determinar una empresa como rentable el ROA debe superar el 5%, comúnmente las entidades financieras utilizan este resultado para medir la capacidad de recupero de una empresa con el fin de otorgar o no una línea de crédito basados en financiamientos.

La rentabilidad financiera, a comparación de la rentabilidad económica es que esta rentabilidad no está relacionada al total de las operaciones efectuadas, esta rentabilidad también conocida ROE por sus siglas en inglés (Return On Equity) tiene el objetivo de calcular las utilidades de los accionistas con la única diferencia que son derivados de las inversiones con fondos propios de la empresa es decir que no se toman en cuenta las deudas de financiación utilizados. El ROE es un parámetro muy importante para las empresas ya que especifica el beneficio neto obtenido de las inversiones realizadas, también existen formas de maximizar la rentabilidad de una organización como por ejemplo aumentando el nivel de ventas o aumentando el margen de ganancia de forma proporcional o también se puede lograr incrementando la deuda. La rentabilidad financiera se determina utilizando la siguiente formula:

$$\text{ROE} = \frac{\text{Resultado neto}}{\text{Patrimonio}} \times 100$$

Utilizar fondos externos hace que varíe la rentabilidad financiera ya que estos generan gastos financieros por intereses y estos a ser reconocidos en los resultados hacen que el margen neto sea menor.

2.2.2.4. Rentabilidad Margen De Utilidad Neta

Guzmán (2006, como se citó en Luquillas, 2017) es uno de los indicadores más usados en el ámbito de las finanzas en mayoría de las situaciones por accionistas y gerentes, este indicador mide cuanto de utilidad de libre disposición obtienen por las ventas realizadas, este indicador consigna el porcentaje % de ganancias que obtienen los inversionistas después de haber deducido todos sus gastos operativos, impuestos y dividendo de acciones preferentes con excepción de los dividendos en acciones comunes todos estos incurridos en la obtención del utilidad neta esperada que deberán ser deducidas de la utilidad bruta. La rentabilidad de margen de utilidades netas se determina de la siguiente manera:

$$\text{Margen de utilidad neta} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas netas}}$$

2.2.2.5. Margen Comercial

Ccaccya (2005, como se citó en Vargas, 2019) comenta que este indicador determina el resultado que obtiene empresa de las ventas netas después de haber deducido el costo de ventas, esto dado en un periodo de ejercicio que podría ser anual o mensual según la necesidad de cada

empresa, este indicador permite conocer cuánto de beneficio se obtiene por cada sol vendido esto después de haber deducido el costo del mismo este último podría variar el margen comercial dependiendo el método de valuación que utilicen en caso de las empresas comerciales o manufactureras, la razón calculada debe centrarse de entre 20 por ciento o 25 por ciento para las empresas Comerciales, manufactureras y un 30 por ciento para las empresas de servicios, esta razón en mayoría de los casos es utilizado para fijar el precio del producto y para una mejor toma de decisiones referentes a la competencia con empresas del mismo sector, y se determina de la siguiente manera:

$$\text{Margen comercial} = \frac{\text{Ventas netas}}{\text{Costo de ventas}}$$

2.2.2.6. Análisis Financiero

El autor Baena (2014) como cito en Suarez, 2019) define que el análisis financiero es un proceso que consiste en analiza la información de todas las operaciones que realiza la empresa y de mismo modo interpreta y compara los estados financieros históricos, el proceso consiste en aplicar todos métodos y técnicas contables y financieras con la finalidad de transparentar la situación económica y el resultado real de la empresa esto en un determinado periodo de fiscal, la información financiera también es comparado con dos o más periodo igual, y su interpretación debe ser de forma cualitativas para el conocimiento de la gerencia o accionistas para la toma de decisiones.

CAPÍTULO III: Metodología de la Investigación

3.1. Enfoque de la investigación

La investigación tiene un enfoque cuantitativo, ya que se utiliza como herramientas de análisis la matemática y estadística para contrastar, explicar o describir la hipótesis planteada (Hernández, et al, 2014)

3.2. Variables

Independiente

- ❖ Gestión de Cuentas por Cobrar

Dimensiones:

- ❖ Políticas crédito
- ❖ Procedimiento de Cobranzas

Dependiente

- ❖ Rentabilidad

Dimensiones

- ❖ Rentabilidad Económica
- ❖ Rentabilidad Financiera

3.2.1. Operacionalizacion de las Variables

Tabla 1: Operacionalizacion de las Variables Gestión de Cuentas por Cobrar y Rentabilidad

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
GESTION DE CUENTAS POR COBRAR	Son créditos comerciales entre una empresa acreedora y su parte deudora originados a raíz de una transacción comercial entre estos dos actores, el acreedor al momento de la operación solo obtiene un derecho a cobrar hasta un tiempo transitorio de coto plazo y a causa nacen las cuentas por cobrar, su cobro debe ser el más eficiente para que su fondo de recuperero no afecte el flujo de efectivo de la empresa. “Castro” (2014).	Políticas de créditos	Cumplimento de cuerdos de pago y Control de cuentas por cobrar.	1, 2
			Capacidad economica del cliente.	3
			Cliente calificado, normas de crédito y riesgos de cuentas por cobrar.	4, 5, 6
			Procedimientos de cobro y liquidez.	7, 8
		Procedimientos de cobranza	Insistencia de cobro y deuda vencida.	9, 10
			Estado de cuenta y llamada telefónica.	11, 12
			Cobranzas dudosas y técnicas de cobranzas dudosas.	13, 14
			Disposición de garantía.	15, 16
			Cobro de garantía.	
RENTABILIDAD	Son términos y razones muy utilizados en el ámbito económico, y que estos suelen mostrar y determinar los resultados o ganancias obtenidas derivados de una inversión realizado (recursos que emplea) dados en un periodo de ejercicio, quiere decir mide la facilidad de que los activos de la empresa puedan convertirse en efectivo. “Ortega” (2008)	Rentabilidad económica	Rentabilidad económica y margen.	17, 18
			Utilidad y metas a corto plazo.	19, 20
			Rotación de activos y ventas mediante rotación de activos.	21, 22
			Analisis de ventas.	23
			Capacitacion de personal de ventas	24
		Rentabilidad financiera	Rentabilidad financiera, margen de utilidad y margen de ventas negativas.	26, 27, 28
			Rotacion de activos.	29, 30
			Rotacion de cuentas por cobrar.	
Aumento de ventas y capacitacion de personal de ventas.	31, 32			

3.3 Hipótesis

3.3.1. Hipótesis general.

Existe relación entre Gestión de Cuentas por Cobrar y Rentabilidad en colaboradores de la Empresa GESCEL SAC, 2021.

3.3.2. Hipótesis específicas.

Existe relación entre Políticas de Creditos y Rentabilidad en colaboradores de la Empresa GESCEL SAC, 2021.

Existe relación entre Procedimientos de Cobranza y Rentabilidad en colaboradores de la Empresa GESCEL SAC, 2021.

3.4 Tipo de Investigación

3.4.1. Correlacional

La investigación realizada es de tipo correlacional. Para constatar si existe relación o nexo entre las variables existentes, quiere decir que este tipo de investigación tiene el propósito de entender el nivel o grado de relación existe entre dos o más variables, conceptos o términos en particular, para ello primero cada una de estas deben ser medidos y posteriormente cuantificar, analizar y fundamentar la vinculación existente. (Hernández, et al, 2014)

3.5. Diseño de Investigación.

3.5.1. No experimental - transversal

En esta investigación el diseño es no experimental, quiere decir que se observa la manifestación tal y como se da un contexto natural sin manipular las variables, la investigación es corte transversal por que la recolección de datos y el análisis de estas se considera en un solo momento, con el único propósito de describir las variables y analizar su incidencia o interrelación en un determinado tiempo. (Hernández, et al, 2014)

3.6. Población y Muestra

3.6.1. Población.

Es un universo de individuos, elementos o componentes conocidos como unidades de muestreo, estos suelen ser párate de un estudio estadístico, que posteriormente serán seleccionados y analizados durante todo proceso de investigación. (Hernández, et al, 2014)

En la presente investigación la población estuvo conformada por 25 trabajadores tanto como dependientes e independientes de las siguientes áreas (Gerencia, Administración y finanzas, contabilidad, tesorería y comercial) y de ese modo cumplimos con la teoría antes mencionado.

3.6.2. Muestra.

La muestra es una selección específica de individuos o elementos extraídos de la población, el tipo de muestreo es no probabilístico por conveniencia, ya que estos no dependen de las probabilidades sino de las causas que relacionan o vinculan con el objetivo de la investigación, (Hernández, et al, 2014)

Para la presente investigación se elaboró una muestra censal puesto que se tomó al 100 % de la población, dentro de los cuales participaron las siguientes áreas, (Gerencia, Administración y finanzas, Contabilidad, Tesorería, y comercial, ya que estos tienen relación considerable con el objetivo de la investigación, y de ese modo cumplimos con la teoría antes mencionado.

3.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

3.7.1, Técnicas

Para esta investigación se utilizó técnicas de encuestas, y que mediante ello se obtuvieron los datos requeridos para su desarrollo y que permitieron ser analizados con la finalidad de relacionar los objetivos propuestos, su elaboración fue mediante un cuestionario y dirigido hacia un sector o grupo de personas pertenecientes a la materia de investigación. (Baena (2014), y en esta oportunidad se realizaron encuestas vía online utilizando la herramienta de Google Drive, debido a la propagación de la pandemia Covid-2019.

3.7.2. Instrumentos

En el presente estudio se utilizó el cuestionario como instrumento de investigación para la medición de datos, previo análisis del problema y el objetivo, el cuestionario consistía de una serie de preguntas que permitió evaluar las variables. Los instrumentos investigación son los soportes para que las técnicas cumplan su propósito requerido, el instrumento utilizado en la valoración fue la escala de tipo Likert como, a) siempre = 5, b) casi siempre = 4, c) a veces = 3, d) casi nunca = 2 y e) nunca = 1. (Hernández, et al, 2014)

3.7.3. Confiabilidad.

Se refiere al nivel de adaptación de un instrumento de investigación en numerosas ocasiones en la misma eventualidad, por ello se aplica el coeficiente de Alfa de Cronbach, que permite conocer los puntajes obtenidos, por la utilización del instrumento en una muestra, esto mediante el programa estadístico SPSS V26. (Martínez, 2011)

Tabla 2: *Medición de Instrumentos*

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) .

Análisis de Fiabilidad de Instrumentos.

Tabla 3: *Resultado de Alfa de Cronbach - Gestión de Cuentas por Cobrar*

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,837	16

Interpretación: como se observa en la tabla 1, el coeficiente de Alfa de Cronbach es de 0,837 resultado que indica que el instrumento conformado por 16 elementos de la variable Gestión de Cuentas por Cobrar es altamente confiable según Ruiz (2002) resultado que se encuentra dentro del rango de 0,81 a 1,00 calificado como muy alto.

Tabla 4: *Resultado de Alfa de Cronbach - Rentabilidad*

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,738	16

Interpretación: como se observa en la tabla 2, el coeficiente de Alfa de Cronbach es de 0,738 resultado que indica que el instrumento conformado por 16 elementos de la variable Rentabilidad es altamente confiable según Ruiz (2002) resultado que se encuentra dentro del rango de 0,61 a 0,80 calificado como alto.

Tabla 5: Ficha técnica N°: Variable Independiente

Nombre del Instrumento: Escala de opinión sobre Gestión de Cuentas por Cobrar

Autor: Mendoza Canchasto Humberto Jesús

Año: 2017

Tipo de instrumento: Cuestionario

Objetivo: Determinar la relación de Gestión de Cuentas por Cobrar y Rentabilidad en la empresa GESCEL S.A.C.

Muestra: 25 colaboradores

Número de ítem: 16 ítems

Alternativa de respuestas: NUNCA / CASI NUNCA/ AVECES / CASI SIEMPRE/ SIEMPRE

Aplicación: Directa y anónima

Tiempo de administración: 20 minutos

Normas de aplicación: El colaborador marcará en cada ítem de acuerdo lo que considere adecuado respecto a lo observado.

Tabla 6: Ficha técnica N°: Variable Dependiente

Nombre del Instrumento: Escala de opinión sobre Rentabilidad

Autor: Mendoza Canchasto Humberto Jesús

Año: 2017

Tipo de instrumento: Cuestionario

Objetivo: Determinar la relación de Gestión de Cuentas por Cobrar y Rentabilidad en la empresa GESCEL S.A.C.

Muestra: 25 colaboradores

Número de ítem: 16 ítems

Alternativa de respuestas: NUNCA / CASI NUNCA/ AVECES / CASI SIEMPRE/ SIEMPRE

Aplicación: Directa y anónima

Tiempo de administración: 20 minutos

Normas de aplicación: El colaborador marcará en cada ítem de acuerdo lo que considere adecuado respecto a lo observado.

CAPÍTULO IV: Resultados

4.1. Análisis de los Resultados

Tabla 7: *Frecuencia de Edades*

		EDAD (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	<= 32	18	72,0	72,0	72,0
	33 - 40	5	20,0	20,0	92,0
	49+	2	8,0	8,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Datos calculados mediante el SPSS V26

Interpretación: En la Tabla 7 el 92% de los encuestados tienen hasta 40 años.

Tabla 8: *Resultados Descriptivos de la Variable Independiente*

		GESTION DE CUENTAS POR COBRAR			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJA	7	28,0	28,0	28,0
	MODERAD A	9	36,0	36,0	64,0
	ALTA	9	36,0	36,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Figura 1: Representación gráfica de los resultados descriptivos de la variable independiente

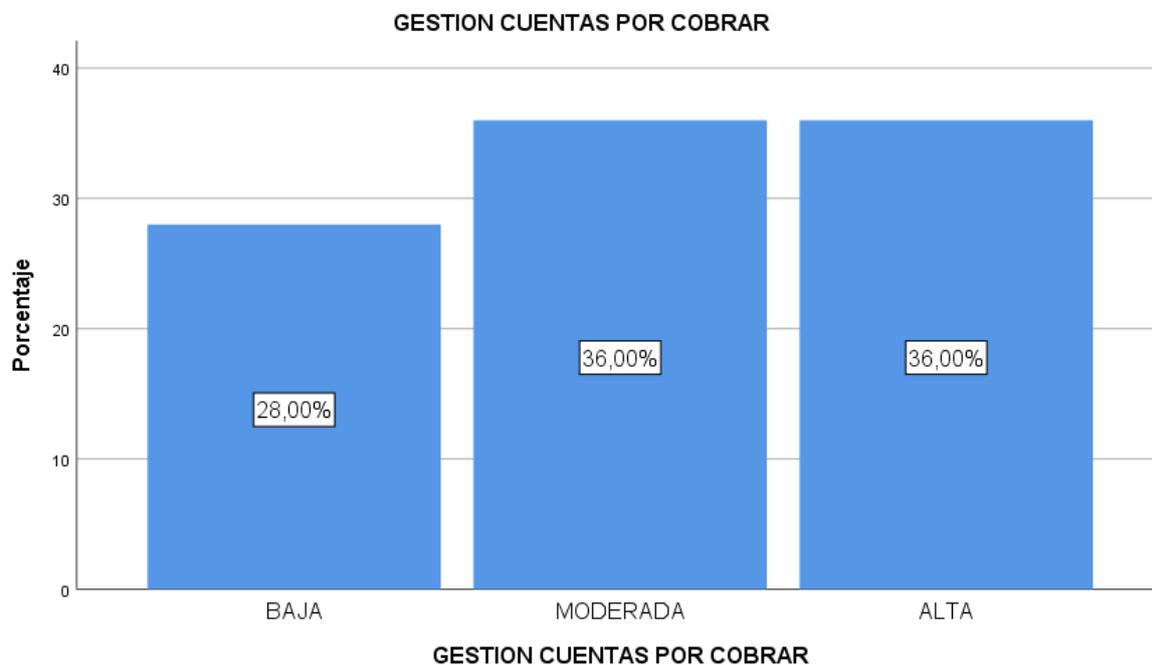


Tabla 9: Resultados Descriptivos de la Variable Dependiente

RENTABILIDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJA	8	32,0	32,0	32,0
	MODERADA	13	52,0	52,0	84,0
	ALTA	4	16,0	16,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Figura 2: Representación gráfica de los resultados descriptivos de la variable independiente

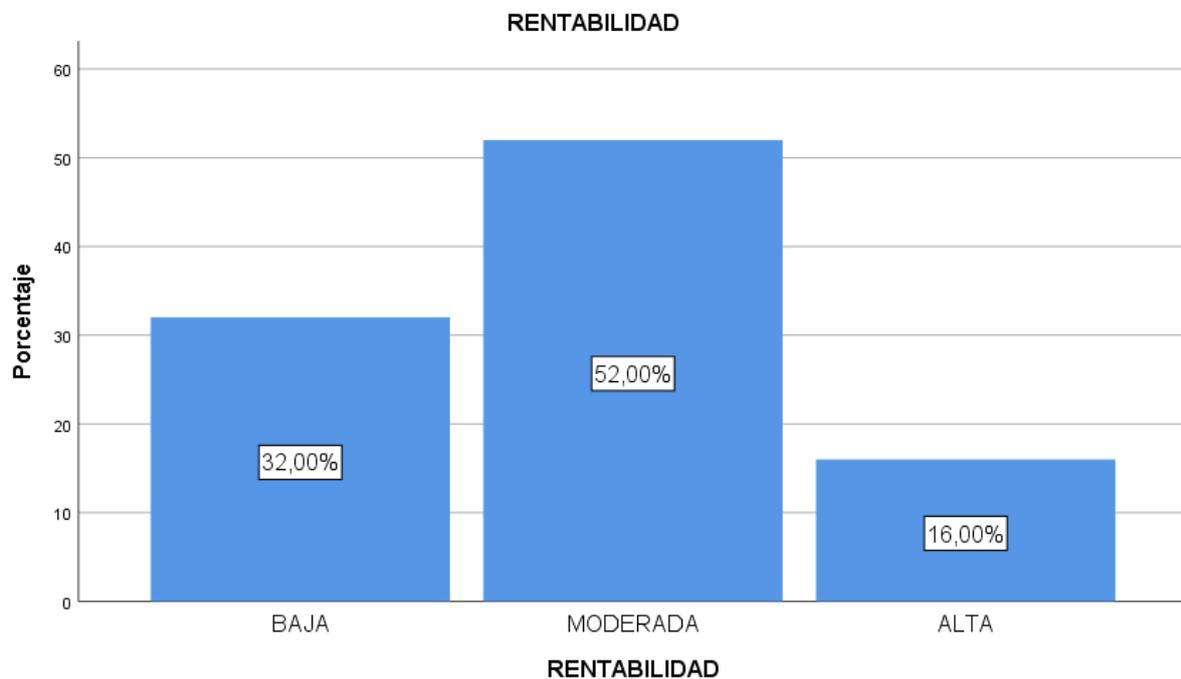


Tabla 10: Resultado Estadístico – Prueba de Normalidad

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
RENTABILIDAD	,098	25	,200*	,981	25	,911
GESTION DE CUENTAS POR COBRAR	,138	25	,200*	,955	25	,319

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación: La dimensión de rentabilidad es de 0,91 y la gestión por cobrar 0,319, los datos de ambas variables son mayores que 0,05 por lo tanto aceptamos la hipótesis nula, es decir los datos tiene distribución normal por lo tanto empleamos la prueba de correlación de Pearson.

Tabla 11: Resultados Estadísticos de Correlaciones de Gestión de Cuentas por Cobrar y Rentabilidad

		GESTION DE CUNTAS POR COBRAR	RENTABILIDAD
GESTION DE CUNTAS POR COBRAR	Correlación de Pearson	1	,557**
	Sig. (bilateral)		,004
	N	25	25
RENTABILIDAD	Correlación de Pearson	,557**	1
	Sig. (bilateral)	,004	
	N	25	25

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

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

Interpretación: La Sig. Entre gestión de cuentas por cobrar y rentabilidad es de 0,004 la cual es menor que 0,01 por lo tanto aceptamos la hipótesis alternativa, decimos que existe correlación entre cuentas por cobrar y rentabilidad, con un nivel de error de 0,01, la correlación Pearson 0,557 es positiva y moderada y la relación es directa, esto quiere decir a medida que la eficiencia de gestión de cuanta por cobrar se alta o baja la rentabilidad tendrá el mismo efecto.

Tabla 12: Resultados Estadísticos de Correlaciones de Politicas de Crédito y Rentabilidad.

		POLITICAS DE CREDITO	RENTABILIDAD
POLITICAS DE CREDITO	Correlación de Pearson	1	,342
	Sig. (bilateral)		,095
	N	25	25
RENTABILIDAD	Correlación de Pearson	,342	1
	Sig. (bilateral)	,095	
	N	25	25

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

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

Interpretación: no se encontró correlación entre Politicas de crédito y Rentabilidad.

Tabla 13: *Resultados Estadísticos de Correlaciones de Procedimientos de Cobranzas y Rentabilidad*

		PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA	RENTABILIDAD
PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA	Correlación de Pearson	1	,698**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	25	25
RENTABILIDAD	Correlación de Pearson	,698**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	25	25

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

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

Interpretación: La Sig. Entre procedimientos de cobranza y rentabilidad es de 0,000 la cual es menor que 0,01 por lo tanto aceptamos la hipótesis alternativa, decimos que existe correlación entre procedimientos de cobranza y rentabilidad, con un nivel de error de 0,01, la correlación Pearson es de 0,698 positiva y la relación es directa, esto quiere decir a medida que la eficiencia de procedimientos de cobranzas sea alta o baja la rentabilidad tendrá el mismo efecto.

Tabla 14: *Resultado Estadístico de Regresión.*

Variables entradas / eliminadas ^a			
Modelo	Variables entradas	Variables eliminadas	Método
1	GESTION DE CUENTAS POR COBRAR ^b		Introducir

a. Variable dependiente: RENTABILIDAD

b. Todas las variables solicitadas introducidas.

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,557 ^a	,310	,280	4,30557

a. Predictores: (Constante), GESTION DE CUENTAS POR COBRAR

Interpretación: El R cuadrado o coeficiente de determinación es de 0,310, es decir la gestión de cuentas por cobrar tiene un impacto moderado sobre la rentabilidad de la empresa con una responsabilidad de 31%, esto significa mayor eficiencia de gestión de cuentas por cobrar mayor rentabilidad.

Tabla 15: Resultado Estadístico de Anova

		ANOVA ^a				
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	191,868	1	191,868	10,350	,004 ^b
	Residuo	426,372	23	18,538		
	Total	618,240	24			

a. Variable dependiente: RENTABILIDAD

Interpretación: La Sig. Es 0,04 al ser menor que 0,01 rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, es decir existe correlación entre gestión de cuentas por cobrar y rentabilidad, con un margen de error de 0,01.

Tabla 16: Resultado Estadístico de Coeficientes

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes ^a			99.0% intervalo de confianza para B		
	B	Desv. Error	Beta	t	Sig.	Límite inferior	Límite superior	
1	(Constante)	36,951	8,922		4,142	,000	11,904	61,998
	GESTION DE CUENTAS POR COBRAR	,472	,147	,557	3,217	,004	,060	,883

a. Variable dependiente: RENTABILIDAD

Remplazando Datos:

RENTABILIDAD = 36,951 + 0,472 GESTION DE CUENTAS POR COBRAR

INTERPRETAR b = 0,472

Por cada punto que aumenta la gestión de cuentas por cobrar la rentabilidad aumenta 0,472 puntos

$$Y = a + Bx$$

Donde:

Y = variable dependiente

X = variable independiente

a = constante

b = coeficiente de regresión

4.2 Discusión

En el presente trabajo de investigación se determinó que existe relación entre ambas variables propuestas que son, gestión de cuentas por cobrar y rentabilidad, con coeficiente de correlación Pearson de 0,557 moderada débil, con un nivel de error 0,01, esto significa a menor gestión de cuentas por cobrar, menor rentabilidad, para confirmar este resultado podemos apreciar en el análisis descriptivo de la Tabla 1, donde determinamos que de los 25 colaboradores encuestados el 28% indicaron que la gestión de cuentas por cobrar que realiza la empresa es baja, por lo tanto su impacto es significativamente negativo en la rentabilidad, esto debido al inadecuado cumplimiento de políticas de créditos y la deficiencia en el procedimientos de gestión de cobranzas, y por otro lado el 32% de las personas encuestadas indicaron que la rentabilidad es baja, este resultado se aprecia en el análisis descriptivo de la Tabla 2, esto se debe a escasa gestión de cuentas por cobrar que realiza la empresa y a causa de eso escasee de activos disponibles y circulante referentes a las nuevas inversiones, y decimos que si rentabilidad es deficiente la gestión de cuentas por cobrar también igualmente lo será. El R cuadrado fue de 0,310, significa que la responsabilidad que tiene la gestión de cuentas por cobrar sobre la rentabilidad es de 31%. Con respecto a las dimensiones propuestas se determinó lo siguiente: no se halló relación entre políticas de crédito y rentabilidad, sin embargo se halló una relación lineal entre dimensiones de políticas de crédito y la rentabilidad económica con una correlación de Pearson de 0,530, con un nivel de error de 0,01, de mismo modo se encontró relación entre procedimientos de cobranzas y rentabilidad con una correlación de Pearson de 0,698 y con un nivel de error de 0,01, por lo tanto se acepta la hipótesis específica, dicho esto se concluye que las políticas de créditos y el procedimientos de cobranzas son gestiones fundamentales ya que son fuentes generadoras de recupero en efectivo líquido que le dan soporte a la empresa en marcha para que este

pueda subsistir a través de nuevas inversiones que este, sin ningún tipo de retrasos frente a sus clientes y sin recurrir a financiamientos externos que le generan costos y gastos, esto con la finalidad de mejorar y obtener la rentabilidad esperada.

GESTION DE CUENTAS POR COBRAR Y RENTABILIDAD

Los siguientes autores coinciden con el resultado encontrado en la presente tesis:

Según Mantilla y Ruiz (2017) comentan en su trabajo de investigación de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, con un diseño no experimental, con un muestreo no probabilístico donde la muestra estuvo conformado por 30 trabajadores, donde cada variable tuvo 3 dimensiones y con un total de 24 cuestionarios, así mismo se validó la confiabilidad del cuestionario con un coeficiente de alfa de Cronbach 0,835 es significa que existe confiabilidad, Luego de haber analizado los datos correspondientes se determinó que existe relación entre las variables gestión de cuentas cobrar y rentabilidad con un coeficiente de correlación Pearson de 0,612, con un nivel de error de 0,01, quiere decir a mayor eficiencia en gestión de cuentas por cobrar mayor rentabilidad y concluye que existe deficiencia en la gestión de cuantas por cobrar, dentro de las causas se observó la falta de aplicación de políticas de créditos y gestión de cobranzas, así mismo no existe una correcta designación de funciones al personal, situación que ocasiona que escaseen del activo circulante y la morosidad de las carteras, hecho que imposibilita el cumplimiento de sus obligaciones y que disminuyen su rentabilidad esperado.

Asimismo, **Carahuano y Quispe (2019)** en su investigación de enfoque cuantitativo de nivel correlacional, de diseño no experimental, donde el muestreo es no probabilístico de 20 colaboradores, para la recolección de datos se aplicó métodos e instrumentos de cuestionario de tipo Likert conformado por 2 dimensiones y 20 preguntas,

así mismo su confiabilidad fue validado con alfa de Cronbach de 0,912 siendo altamente confiable, después de haber realizado el análisis respectivo se determinó que existe relación entre las variables con una correlación de Rho de Spearman de 0,623 y con un nivel de error de 0,01 esto comprueba a mejor gestión de cobranzas mayor será la rentabilidad, se concluye que existe la inadecuada gestión de cuentas por cobrar situación que dificulta tener el control de las carteras de cliente y el cobro de las misma, hecho que ocasiona que escaseen de flujos de efectivo y que recurran a financiamientos externos, por ello se determinó que la mejorar de gestión de cuentas por cobrar minimizaran los riesgos de morosidad y aumentaran sus flujos de efectivo factor de que carecen y que son fundamental para solventa sus obligaciones a corto plazo sin tener la necesidad de acudir a un financiamiento externo que generen costos o gastos situación que disminuyen la rentabilidad de las empresas.

De mismo modo, **Pulido (2020)** en su tesis de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada y nivel correlacional, con diseño no experimental, donde se elaboró un muestreo probabilístico con un muestra de 59 trabajadores de la empresa, para el cual se utilizó como técnica e instrumento el cuestionario de escala tipo likert que consto de 2 dimensiones por variable y un total de 21 preguntas, para determinar la fiabilidad se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach, dando como resultado 0,921 lo cual muestra confiabilidad, luego de haber procesado los datos obtenidos se determinó que existe relación entre las variables con una coeficiencia de correlación de Rho de Spearman 0,855 y con un nivel de error de 0,01, esto significa a mayor administración de cobranzas mayor rentabilidad para la empresa, donde se concluye lo siguiente, la administración de las cobranzas es escasa, no está implementado la políticas de crédito y no se realiza una previa evaluación del historial creditico al cliente al momento de otorgar el crédito, su gestión de cobranzas no es la adecuada y carece de personal calificado que gestione el manejo de carteras y el análisis de morosidad, y por consecuencia afecta el activo disponible generando retrasos frente a sus obligaciones

referentes a nuevas inversiones, la empresa también recurre a otros gastos adicionales por gestiones de cobranzas dudosas hecho que debilita la rentabilidad de la empresa, asimismo.

Mendoza (2017) también coincidió con el resultado obtenido en su estudio de enfoque cuantitativo de nivel descriptivo, de diseño no experimental de corte transversal, donde se elaboró un muestro no probabilístico por conveniencia con una muestra de 56 empresas comerciales del distrito de la Victoria, se utilizó como técnicas e instrumentos de recolección de datos el cuestionario de escala tipo Likert de 2 dimensiones y con 32 preguntas, la confiabilidad del cuestionario se validó con el coeficiente de Alpha de Cronbach 0,896 de los 32 ítems lo cual indica que la herramienta aplicada es confiable, como resultado del análisis de datos se determinó que existe influencia entre las variables propuestas con una coeficiencia de correlación Rho de Spearman de 0,652 con un nivel de error de 0,01, con este resultado se concluye que la eficiencia gestión de cuentas por cobrar mejora, la rentabilidad de las empresas comerciales del distrito de la victoria, por lo que se resuelve la interrogante propuesta ya que la mayoría de las empresas buscan incrementar su rentabilidad, por lo que deciden aumentar el nivel de sus ventas al crédito sin medir las consecuencias del riesgo de morosidad e incobrabilidad, a consecuencia de esto genera estancamiento y déficit en los flujos de caja que impiden que las empresa pueda cumplir sus obligaciones con sus trabajadores y proveedores, y también pierden oportunidades de nuevas inversiones por falta de capital de trabajo hecho que ocasione el estancamiento y disminución de su rentabilidad.

Conclusiones

1. Existe relación entre Gestión de Cuentas por Cobrar y la Rentabilidad en colaboradores de la Empresa GESCEL SAC, 2021, con una correlación de Pearson de 0,557, con un nivel de error de 0,01.
2. No existe relación entre Políticas de Creditos y la Rentabilidad en colaboradores de la Empresa GESCEL SAC, 2021.
3. Existe relación entre Procedimientos de Cobranza y la Rentabilidad en colaboradores de la Empresa GESCEL S.A.C., 2021, con una correlación de Pearson de 0,698, con un nivel de error de 0,01.

Recomendaciones

1. Se recomienda poner en práctica una eficiente gestión de cuentas por cobrar desde el cumplimiento de las políticas de crédito hasta los procedimientos de las cobranzas, asimismo es necesario contar con personal calificado en la materia por lo que será necesario realizar capacitación permanente y que ayuden optimizar el recupero de las cuentas por cobrar de los clientes, y mediante estos resultados obtenidos la empresa pueda mejorar sus activos disponibles y circulantes con el fin de realizar nuevas inversiones y maximizar su rentabilidad.
2. Se recomienda cumplir los lineamientos de políticas de créditos establecidos por la empresa, si bien es cierto no existe relación directa con la variable general rentabilidad, pero existe relación clara entre la rentabilidad económica, por lo que su cumplimiento es fundamental desde la evaluación de los clientes, análisis de historial crediticio, límite de créditos y sobre todo distinguir los lazos amicales al momento de otorgar el crédito situación que podrían perjudicar el aspecto económico de la empresa, esta acción con el fin de minimizar o eliminar los riesgos existentes y que beneficien a mejoren su rentabilidad.
3. Se recomienda poner más énfasis en realizar el procedimiento de cobranzas o mejorar las estrategias existentes y designar un personal apropiado para dicha función, para que pueda medir la rotación de las cuentas por cobrar y que analice las carteras clientes morosos y dar facilidades de pago sea totales o parciales este último es mejor que nada y de ese modo mejora su rentabilidad.

Referencias Bibliográficas

Mendoza Canchasto, H. J. (2017). *Control de cuentas por cobrar y su incidencia con la rentabilidad en las empresas comerciales del distrito de la Victoria, año 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13189/Mendoza_CHJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Carahuanco Ninahuanca, M. C. y Quispe Guere, B. J. (2019). *Cuentas por cobrar y su relación con la rentabilidad en las empresas de estaciones de servicios de Lima, año 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56973/Carahuanco_NMC-Quispe_GBJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pulido Erasmo, K. N. (2020). *Administración de la cobranza y la rentabilidad de la empresa ALLCENTER E.I.R.L., LIMA, 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias e Informática].

<http://repositorio.upci.edu.pe/bitstream/handle/upci/241/TESIS%20FINAL%20PRESENTADO%20KEREN%20PULIDO%20ERASMO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Venegas Sánchez, F. M. y Angulo Guayan, S. A. (2020). *Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la rentabilidad de la empresa TRAMARSA FLOTA S.A., TRUJILLO, 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte].

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25742/Angulo%20Guayan%20c%20Susan%20Aracely-Venegas%20Sanchez%20c%20Flor%20de%20Maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Morales Apaza, C. A. y Araujo Vargas, P. (2018). *Cuentas por cobrar y su relación en la rentabilidad de las empresas industriales del sector textil que cotizan en la bolsa de valores de Lima, periodo 2010-2016*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión].

https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1769/Carlos_Tesis_Licenciatura_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Castillo Calle, M. y Córdova de Piérola, R. A. (2107). *La gestión de créditos y cobranzas y su influencia en el nivel de morosidad en la empresa LIMPIA MAX- Lima 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega].

<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3262/TESIS%20CASTILLO%20CALLE%20MARIA%20Y%20CORDOVA%20DE%20PIEROLA%20RUBEN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mantilla Chávez, D. K. y Ruiz Núñez, R. M. (2017). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa NISIRA SYSTEMS S.A.C., Distrito Trujillo - AÑO 2016*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego].

https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/3007/1/RE_CONT_DYANA_MANTILLA_RUBY.RUIZ_GESTION.DE.CUENTAS.POR.COBRAR_DATOS.PDF

Guevara Polo, E. D. (2020). *Gestión de las cuentas por cobrar comerciales-terceros y su efecto en la rentabilidad de la empresa TECNIMOTOS R-R EIRL – 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipan].

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7383/Guevara%20Polo%20Eduard%20Deivis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Flores Morales, M. K. y Naval Carrasco, Y. (2017). *Relación de la gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de las empresas del sector industrial que cotizan en la Bolsa de Valores de Lima periodos 2010 al 2014*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión].

[file:///C:/Users/Angel/Downloads/1039-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1535-1-10-20180817%20\(5\).pdf](file:///C:/Users/Angel/Downloads/1039-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1535-1-10-20180817%20(5).pdf)

Castillo Morales, T. P. y Chávez Callao, J. M. (2020). *El control de las cuentas por cobrar y la rentabilidad de la Empresa Comercializadora de Combustible Servitrasa, Pacasmayo 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte].

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25753/Castillo%20Morales%2c%20Tania%20Paola->

[Ch%c3%a1vez%20Collao%2c%20Jussara%20Madelaine.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

Rosas Lazarte, R. S. (2020). *Relación entre cuentas por cobrar y la rentabilidad del sector agrónomo que cotizan en la Bolsa de Valores de Lima, periodo 2013-2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte].

https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3517/Romulo_Tesis_Licenciatura_2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Fabián Bolaños, Y. M. (2018). *Gestión de cuentas por cobrar y rentabilidad en empresas del sector financiero, Rímac año 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63276/Fabian_BYM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Huanca Lozano R, (2018). *Gestión de cuentas por cobrar y rentabilidad en Empresas de Confección de prendas de vestir de la Urb. Zarate del Distrito San Juan de Lurigancho 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56671/Huanca_LR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Quispe Farfán U, (2017). *Gestión de las cuentas por cobrar y la rentabilidad en las empresas textiles del distrito de Comas, 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15479/Quispe_FU.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Peña Condori, T. L. (2019). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa GRUPO CLATH S.A.C., Tacna, años 2014-2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada de Tacna].

<https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1520/Pena-Condori-Thalia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Retamozo Espinoza, R. N. (2018). *Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la rentabilidad de las empresas de fabricación de muebles en el Distrito de Miraflores 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30771/Retamozo_ER_N.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gonzales Amacifuen, E. y Sajami Jesús, K. (2019). *Gestión de créditos y cobranzas y su incidencia en la rentabilidad de la empresa comercial Milenium Electrónica SAC. Tarapoto*, 2017. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39598/Gonzales_AE-Sajam%c3%ad_JK.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Charcape López, A. M. (2019). *Gestión De Créditos y Cobranzas y su influencia en la Rentabilidad del BANBIF en el distrito de Lima – 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57955/Charcape_LAM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Lachira Lachira, V. J. (2019). *Gestión de cobranza y la rentabilidad de una Institución Educativa Privada de Piura*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47533/Lachira_LV_DJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Coronel Quispe, L. M. y Quintana Escurra, M. M. (2019). *Políticas crediticias para reducir la morosidad en las Droguerías de la provincia de Huancayo*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Centro del Perú].

http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/5592/T010_48218_930_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mostacero Torres, M. E. (2018). *Las Políticas De Crédito y Cobranza y Su Incidencia En La Situación Económica y Financiera De La Edpyme Credivision De La Ciudad De Trujillo, Año 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26673/mostacero_tm.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ruiz Romero, A. M. (2018). *Influencia de la gestión de cobranza en la reducción de la morosidad en la empresa Qroma SA. Lima – 2016*. [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco].

<http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/773/T-047-06781015-T.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Flores Contreras, M. (2018). *Gestión crediticia y factores de morosidad en el sector mype, en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, oficina Andahuaylas*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional José María Arguedas].

https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/403/Mario_Tesis_Bachiller_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chonn Chang, W. C. C. (2017). *Influencia del índice de morosidad en la liquidez y rentabilidad de Distribuidora Importadora Michelle S. A. - DIMSA, periodo 2011 – 2015*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de la Amazonia Peruana].

https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/5923/Wu_tesis_doctorado_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Valdivia Ore, Y. V. (2017). *La morosidad y la rentabilidad en la financiera confianza, Puerto Maldonado Periodo – 2016*. [Tesis de pregrado, Universidad Andina de Cuzco].

http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/1897/1/Yurico_Tesis_bachiller_2017.pdf

Armas Risco, B. D. (2019). *Créditos y cobranza y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Valesa Inversiones SAC. Año 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48438/Armas_RBD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gutiérrez Caballero, K. N, y Reyes Tantaquispe, A. M. (2018). *La gestión de créditos y cobranzas, y su relación con la rentabilidad de la Empresa C.A. Loayza SRL, Distrito de Moche – Trujillo 2012-2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte].

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/14712/Gutierrez%20Caballero%20Kelly%20Nataly%20%20Reyes%20Tantaquispe%20Amparito%20Magaly%20-%20parcial.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Bustios Torres, J. y Chacón Valer. M. S. (2018). *El impacto de la gestión del área de créditos y cobranzas en la rentabilidad de una empresa del sector de combustibles en Lima. Caso GLG Inversiones SAC*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas].

https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/624987/Chacon_VM.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Domínguez Silvera, G. J. y Esteban Ore, R. O. (2017). *Efecto de la Gestión Financiera de las Cuentas por Cobrar Comerciales en la Liquidez y Rentabilidad de la Empresa GMO COMMERCIAL SRL del Periodo 2016*. [Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica del Perú].

https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/1604/Geraldine%20Dominguez_Rudy%20Esteban_Trabajo%20de%20Suficiencia%20Profesional_Titulo%20Profesional_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Flores Flores, M. (2014). *Estrategias de operación del departamento de crédito y cobranza de una empresa comercializadora de pisos y azulejos ubicada en Toluca, Estado de México 2012*. [Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica del Perú].

<http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/65752/TESIS%20MARIBEL%20FLORES%20FLORES%202014-split-merge.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

García Domínguez, M. A. (2015). *Estrategias para el departamento de crédito y cobranzas de Ferroelectro la gran parada C.A, la concordia, estado Tachira, que permitan mejorar eficientemente su rentabilidad*. [Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica del Perú].

<http://bdigital.ula.ve/storage/pdf/39218.pdf>

Espinoza Zúñiga, A. B. (2020). *Gestión de cobranzas, rentabilidad y liquidez de mipymes comercializadoras de materiales de construcción en cuenca, caso ISCEA CIA, LTDA*. [Tesis de postgrado, Universidad Politécnica Salesiana Ecuador].

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19795/1/UPS-CT008955.pdf>

Carrillo Chiquito, M. A. y Romero Plúas, A. K. (2019). *Modelo de gestión de cobranzas para optimizar la rentabilidad de Ormegasa S.A*. [Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil].

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/42311/1/TRABAJO%20DE%20TITULO%20TULACI%203%2093N%20LISTO.pdf>

Amancha Solís, C. M. (2016). La Gestión Gerencial en el proceso de cobranza y la rentabilidad en la empresa distribuidora de productos de consumo masivo Representaciones J. Leonardo Soria C. A. [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato].

<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/23712/1/T3731i.pdf>

Apéndices

Apéndice 1

Tabla 17

Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p>PROBLEMA GENERAL ¿De qué manera se relaciona la Gestión de Cuentas por Cobrar y la Rentabilidad en los colaboradores de las Empresas GESCEL SAC, 2021?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS ¿De qué manera se relaciona las Políticas de Créditos y la Rentabilidad en los colaboradores de la Empresa GESCEL SAC, 2021?</p> <p>¿De qué manera se relaciona los Procedimientos de Cobranzas y la Rentabilidad en los colaboradores de la Empresa GESCEL SAC, 2021?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar la relación entre la Gestión de Cuentas por Cobrar y la Rentabilidad en los colaboradores de las Empresas GESCEL S.A.C.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS Determinar la relación entre las Políticas de Créditos y la Rentabilidad en los colaboradores de la empresa GESCEL S.A.C.</p> <p>Determinar la relación entre los Procedimientos de Cobranzas y la Rentabilidad de los colaboradores de la empresa GESCEL S.A.C.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL Existe relación entre Gestión de Cuentas por Cobrar y Rentabilidad en los colaboradores de la empresa GESCEL S.A.C.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS Existe relación entre Políticas de Créditos y Rentabilidad en los colaboradores de la empresa GESCEL S.A.C.</p> <p>Existe relación entre Procedimientos de Cobranza y Rentabilidad en los colaboradores de la empresa GESCEL S.A.C.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE Gestión de Cuentas por Cobrar</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE Rentabilidad</p>	<p>1. Políticas de Crédito.</p> <p>2. Procedimiento de Cobranzas.</p> <p>1. Rentabilidad Económica.</p> <p>2. Rentabilidad Financiera.</p>	<p>TIPO Correlacional</p> <p>DISEÑO No Experimental. Transversal</p> <p>ENFOQUE Cuantitativo</p> <p>POBLACIÓN Personal que labora en la empresa Gescel SAC en los Dptos. (administrativos y ventas)</p> <p>MUESTRA Se trabajará con una muestra de 25 personas,</p> <p>TECNICA Encuesta</p> <p>INSTRUMENTOS Cuestionario</p>

Apéndice 2

Instrumento de Variable Independiente

VARIABLE 1: CUENTA POR COBRAR						
N°	DIMENCIONES / INDICADORES	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
I. POLITICAS DE CREDITOS		1	2	3	4	5
1	¿Considera usted si se cumplen los acuerdos de pago que la empresa ha establecido con sus clientes?					
2	¿Considera usted que la empresa cuenta con un control acuerdo de cobro a sus clientes?					
3	¿Considera usted que la empresa analiza la capacidad económica del cliente para otorgar el crédito?					
4	¿Considera usted que la empresa autoriza y otorgan crédito solo a clientes calificados?					
5	¿Considera usted si se aplican las normas de créditos que la empresa ha establecido para sus clientes?					
6	¿Considera usted si las políticas de crédito minimizan el riesgo de las cuentas por cobrar en la empresa?					
7	¿Considera usted si la empresa cuenta con normas y procedimientos para realizar la cobranza a los clientes?					
8	¿Considera usted si los procedimientos de cobro ayudan a la empresa a analizar la liquidez obtenida?					
		ESCALA DE RESPUESTAS				
II. PROCEDIMIENTO DE COBRANZA		1	2	3	4	5
9	¿Considera usted que la insistencia de cobro tiene buenos resultados en los periodos de cobranza?					
10	¿Considera usted si la empresa tiene determinada la fecha en que se debe realizar la insistencia de cobro de las cuotas vencidas?					
11	¿Considera usted si se envían periódicamente los estados de cuenta a los clientes para recordar sus deudas por pagar?					
12	¿Considera usted si se realizan llamadas telefónicas a los clientes como una segunda alternativa para recordarles la caducidad de la deuda pendiente?					
13	¿Considera usted si la empresa identifica las cobranzas dudosas que hayan sido generados en un periodo ejercicio?					
14	¿Considera usted si las técnicas de cobranzas ayudan a la empresa a recuperar una cobranza dudosa?					
15	¿Considera usted si la empresa dispone con una garantía de cobro con los clientes?					
16	¿Considera usted si los clientes respetan la garantía de cobro propuesta por la empresa?					

Apéndice 3

Instrumento de Variable Dependiente

VARIABLE 2: RENTABILIDAD						
N°	DIMENCIONES / INDICADORES	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
I. RENTABILIDAD ECONOMICA		1	2	3	4	5
17	¿Considera usted que el cálculo de la rentabilidad económica mide la eficiencia de la empresa?					
18	¿Considera usted que es importante el uso de margen, para medir la rentabilidad económica?					
19	¿Considera usted que la utilidad de margen mide el valor agregado de la empresa?					
20	¿Considera usted que la utilidad del último ejercicio de la empresa contribuye en el logro de las metas a corto plazo?					
21	¿Considera usted que la empresa tiene una buena rotación de sus activos?					
22	¿Considera usted que la empresa evalúa la eficiencia para generar ventas mediante la rotación?					
23	¿Considera usted que la empresa analiza el nivel de las ventas para mejorar su rentabilidad?					
24	¿Considera usted que el personal de ventas debería ser capacitado para generar una mejor rentabilidad económica?					
		ESCALA DE RESPUESTAS				
II. RENTABILIDAD FINANCIERA		1	2	3	4	5
25	¿Considera usted que el cálculo de la rentabilidad financiera mide la eficiencia de la empresa?					
26	¿Considera usted que es importante el uso de margen, para medir la rentabilidad financiera?					
27	¿Considera usted que se analiza la rentabilidad financiera en base al margen de utilidad?					
28	¿Considera usted que hay periodos en que la empresa no alcanza su margen de ventas?					
29	¿Considera usted que la empresa identifica la rotación de sus activos?					
30	¿Considera usted que la rotación de las cuentas por cobrar permite cumplir con sus obligaciones a corto plazo?					
31	¿Considera usted que el aumento de las ventas incrementa la utilidad neta?					
32	¿Considera usted que el personal de ventas debería ser capacitado para generar una mejor rentabilidad financiera?					

Apéndice 4

Alfa de Cronbach completo - Escala Gestión de Cuentas por Cobrar

Resumen de procesamiento de casos				Estadísticas de fiabilidad	
		N	%	Alfa de Cronbach	N de elementos
Casos	Válido	10	100,0	,837	16
	Excluido ^a	0	,0		
	Total	10	100,0		

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PREGUNTA1	56,1000	45,433	,151	,841
PREGUNTA2	55,5000	43,833	,345	,833
PREGUNTA3	55,4000	40,933	,598	,820
PREGUNTA4	55,5000	42,056	,569	,823
PREGUNTA5	55,6000	35,600	,823	,799
PREGUNTA6	55,2000	41,733	,508	,824
PREGUNTA7	55,6000	39,156	,595	,818
PREGUNTA8	54,9000	40,322	,569	,820
PREGUNTA9	55,3000	41,789	,442	,828
PREGUNTA10	55,5000	40,722	,474	,826
PREGUNTA11	55,5000	45,389	,105	,846
PREGUNTA12	54,9000	39,878	,765	,811
PREGUNTA13	56,0000	43,333	,231	,842
PREGUNTA14	55,4000	38,267	,747	,808
PREGUNTA15	56,5000	44,944	,147	,844
PREGUNTA16	56,6000	46,489	,061	,842

Apéndice 5

Alfa de Cronbach completo – Escala de rentabilidad

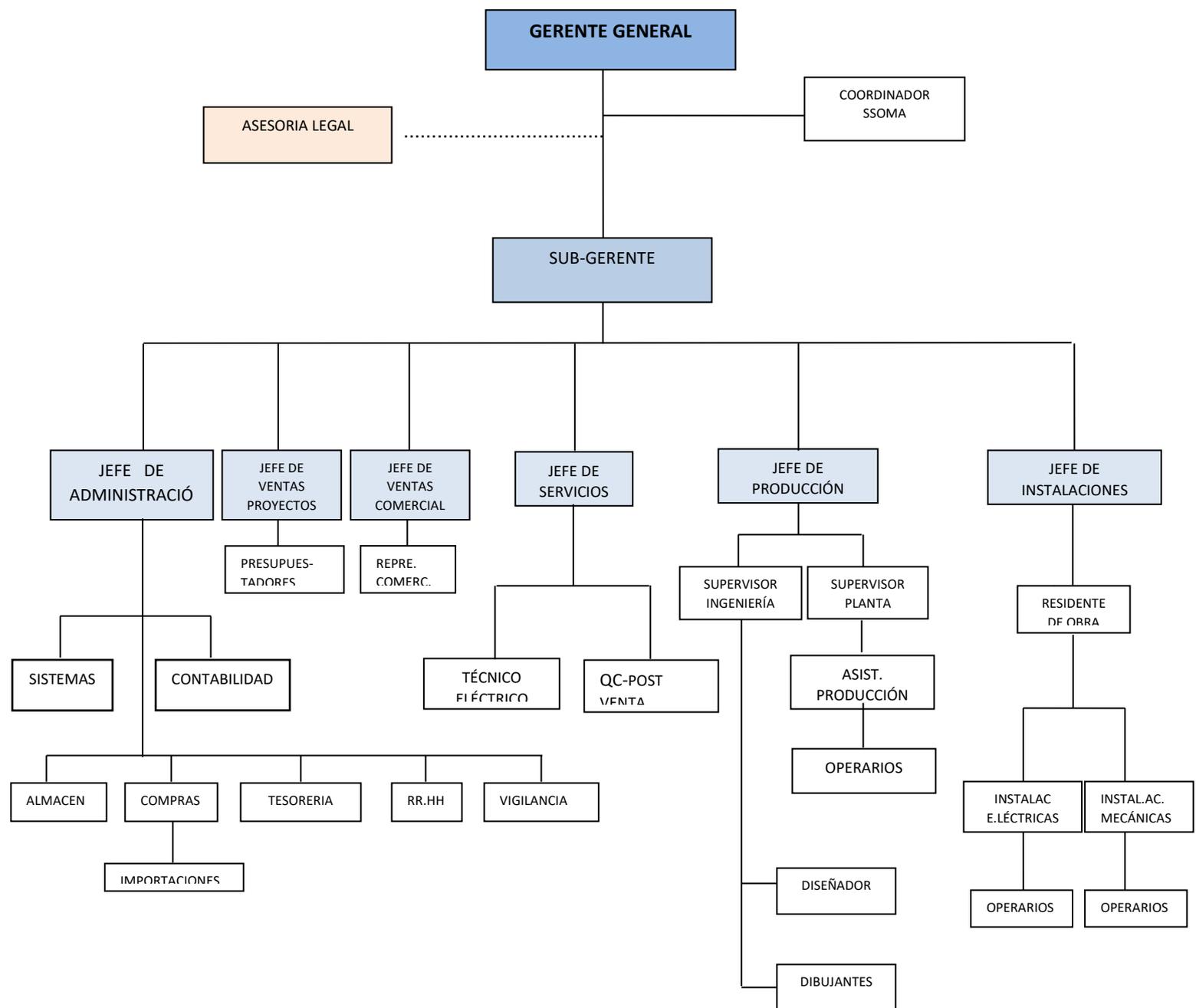
Resumen de procesamiento de casos				Estadísticas de fiabilidad	
		N	%	Alfa de Cronbach	N de elementos
Casos	Válido	10	100,0	,738	16
	Excluido ^a	0	,0		
	Total	10	100,0		

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PREGUNTA1	58,9000	25,433	,077	,746
PREGUNTA2	58,3000	26,456	-,082	,759
PREGUNTA3	58,2000	21,733	,588	,698
PREGUNTA4	58,3000	23,122	,460	,714
PREGUNTA5	58,4000	20,489	,491	,705
PREGUNTA6	57,7000	21,344	,695	,688
PREGUNTA7	58,0000	25,333	,117	,742
PREGUNTA8	58,0000	24,000	,360	,723
PREGUNTA9	58,5000	25,167	,095	,746
PREGUNTA10	59,2000	21,733	,588	,698
PREGUNTA11	58,6000	21,822	,476	,708
PREGUNTA12	58,3000	21,567	,458	,710
PREGUNTA13	57,5000	27,167	-,183	,770
PREGUNTA14	57,9000	23,878	,331	,725
PREGUNTA15	57,8000	23,511	,550	,712
PREGUNTA16	57,9000	23,878	,331	,725

Apéndice 6

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL GESCEL S.A.C.



Apéndice 7

Carta de autorización.

GESTIÓN Y SISTEMAS DE CALIDAD ELÉCTRICA S.A.C.



CARTA DE AUTORIZACION

Lima 24 de agosto del 2021

Señores:
 Universidad Peruana de las Américas
 Escuela de contabilidad y Finanzas
 Ciudad de Lima

Por el medio de la presente, se autoriza utilizar la información de la empresa: **Gestión y Sistemas de Calidad Eléctrica SAC**, también denominado **GESCEL S.A.C.**, a **Oro Bonilla Néstor Cristhian**, estudiante de la escuela de **contabilidad y finanzas** de la **Universidad Peruana de las Américas**, para el desarrollo de la tesis titulada **GESTION DE CUENTAS POR COBRAR Y RENTABILIDAD EN COLABORADORES DE LA EMPRESA GESCEL S.A.C. – 2021**, para fines de la obtención de su título profesional de contador público.

Sin otro particular, agradecemos su atención brindada.

Atentamente,



ABDUL CARRILLO SEGURA
 DNI N° 07833913

📍 Oficina Comercial: Av. Oscar R. Benavides N° 1014. Cercado de Lima
 Planta: Calle Ricardo Treneman N° 976. Cercado de Lima

☎ 431-3892 / 431-3894
 627-8860 / 627-8861

✉ ventas@gescel.com
 www.gescel.com

Apéndice 8

Datos de investigación Variable independiente

1	4	4	3	4	3	4	3	3	4	2	3	3	4	3	4	3
2	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	4	4	3	3
3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	2
4	4	5	5	5	5	4	3	5	4	4	4	5	3	5	2	3
5	3	3	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	2	5	3	2
6	3	3	4	4	2	4	4	4	3	3	3	4	3	4	2	3
7	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	2
8	3	3	4	3	3	3	2	5	4	3	4	4	3	3	2	3
9	4	4	3	3	4	5	4	5	3	5	3	4	2	3	3	3
10	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3
11	3	3	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	2	5	3	2
12	4	4	4	3	3	5	4	5	5	4	4	4	2	5	3	2
13	4	4	5	4	4	5	3	5	5	4	4	4	5	5	3	3
14	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	5	5	3	3	4	3
15	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4
16	4	4	4	2	4	3	3	5	5	5	3	5	3	5	2	3
17	4	4	4	4	5	4	4	5	5	3	5	5	3	5	3	3
18	3	4	2	2	2	3	2	5	3	3	4	3	5	5	1	2
19	4	3	4	4	3	4	3	5	3	4	3	3	3	4	3	3
20	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	3	5	5	3
21	3	3	4	4	4	5	2	5	4	2	5	4	3	4	2	2
22	3	4	4	4	4	5	4	5	3	3	4	4	3	4	3	3
23	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	3	5	3	3
24	4	4	5	4	3	3	4	5	3	4	4	4	3	5	3	3
25	3	4	3	4	3	5	4	5	5	3	4	4	2	4	3	2

Datos de investigación Variable Dependiente

1	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	5	3	3	3	4	4	5	5	3	4	3	3	4	5	3	3
3	3	4	4	4	2	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5
5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5
6	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	3	3	4	4	5
7	5	4	4	3	3	4	4	5	4	4	5	3	4	5	5	5
8	5	5	4	4	3	5	4	3	5	5	4	3	3	4	4	3
9	4	4	4	3	2	3	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4
10	5	4	5	5	3	3	4	5	5	5	5	3	3	5	5	5
11	5	5	5	3	3	3	4	5	5	5	5	3	3	5	5	5
12	5	5	5	3	3	3	4	5	5	5	5	3	3	5	5	5
13	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
14	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	5	5	5
15	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	3	4	5	4	5
16	4	3	4	4	3	3	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5
17	4	5	5	4	4	3	4	5	4	5	5	3	4	4	5	5
18	5	5	5	3	4	2	3	5	5	5	3	3	3	5	5	5
19	4	5	4	3	2	2	3	4	4	4	3	4	2	3	4	4
20	5	5	4	4	4	2	4	5	4	4	4	3	3	4	5	5
21	5	5	4	4	2	2	2	4	5	5	5	5	2	3	3	5
22	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	5	3	3	3	4	5
23	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5
24	5	4	4	3	3	4	5	5	5	4	4	3	4	5	4	5
25	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5

TURNITIN FINAL ORO

INFORME DE ORIGINALIDAD

8%

ÍNDICE DE SIMILITUD

8%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

3%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

6%

2

1library.co

Fuente de Internet

1%

3

Submitted to Universidad Tecnologica del Peru

Trabajo del estudiante

1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Apagado