

**UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y DE NEGOCIOS**  
**CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD, AUDITORÍA Y FINANZAS**



**TESIS**

“Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la rentabilidad de la empresa  
PUERTASCORTAFUEGO S.A.C., 2022”

**AUTORAS:**

Bach. Salcedo Lagos, Amanda

Bach. Suarez Huaman, Lucila

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

CONTADOR PÚBLICO

**ASESOR:**

Mg. Hermoza Ochante, Ruben Edgar

ID ORCID: 0000-0003-4769-0101

DNI: 42037740

**LIMA - PERÚ**

**2023**

## INFORME DE SIMILITUD

### INFORME DE SIMILITUD N°098-2023-UPCI-FCEYN-REHO-TT

**A** : **MG. HERMOZA OCHANTE RUBÉN EDGAR**  
Decano (e) de la Facultad de Ciencias Empresariales y de Negocios

**DE** : **MG. HERMOZA OCHANTE, RUBEN EDGAR**  
Docente Operador del Programa Turnitin

**ASUNTO** : Informe de evaluación de Similitud de Tesis:  
**BACHILLER SALCEDO LAGOS, AMANDA**  
**BACHILLER SUAREZ HUAMAN, LUCILA**

**FECHA** : Lima, 11 de octubre de 2023.

---

Tengo el agrado de dirigirme a usted con la finalidad de informar lo siguiente:

1. Mediante el uso del programa informático **Turnitin** (con las configuraciones de excluir citas, excluir bibliografía y excluir oraciones con cadenas menores a 20 palabras) se ha analizado la Tesis titulada: **"GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA PUERTASCORTAFUEGO S.A.C., 2022"**, presentado por las Bachilleres **SALCEDO LAGOS, AMANDA** y **SUAREZ HUAMAN, LUCILA**.
2. Los resultados de la evaluación concluyen que la Tesis en mención tiene un **ÍNDICE DE SIMILITUD DE 29%** (cumpliendo con el artículo 35 del Reglamento de Grado de Bachiller y Título Profesional UPCI aprobado con Resolución N° 373-2019-UPCI-R de fecha 22/08/2019).
3. Al término análisis, las Bachilleres en mención **PUEDEN CONTINUAR** su trámite ante la facultad, por lo que el resultado del análisis se adjunta para los efectos consiguientes.

Es cuanto hago de conocimiento para los fines que se sirva determinar.

Atentamente,

  
-----  
**MG. HERMOZA OCHANTE, RUBEN EDGAR**  
Universidad Peruana de Ciencias e Informática  
Docente Operador del Programa Turnitin

*Adjunto:*

*\*Recibo digital turnitin*  
*\*Resultado de similitud*

**DEDICATORIA**

*A nuestras familias, que representan el punto de apoyo para cambiar nuestros destinos.*

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios que siempre nos ha brindado salud y sapiencia para tomar las mejores decisiones en nuestra vida.

A nuestros familiares que siempre nos han apoyado en momentos difíciles.

A los docentes de la UPCI por sembrar la semilla del conocimiento y la superación profesional.

## PRESENTACIÓN

En virtud de la finalización de nuestra carrera, concertando el cumplimiento del reglamento de la UPCI, las normas APA y las consideraciones éticas, presentamos ante los jurados la tesis “**Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la rentabilidad de la empresa PUERTASCORTAFUEGO S.A.C., 2022**”; trabajo que analiza los elementos de la gestión de cuentas por cobrar como generador de la mejora en la rentabilidad de una empresa, analizando los procesos y políticas crediticias, los procesos de cobranza y el proceso de control.

Este trabajo se encuentra revisado en cuanto a las normas APA adaptadas por la Universidad y las recomendaciones éticas para el proceso de investigación

*Bach. Salcedo Lagos, Amanda &*

*Bach. Suarez Huaman, Lucila*

## ÍNDICE

<b>CARATULA.....</b>	<b>i</b>
<b>INFORME DE SIMILITUD.....</b>	<b>ii</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>PRESENTACIÓN.....</b>	<b>v</b>
<b>ÍNDICE .....</b>	<b>vi-vii</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>viii - ix</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS.....</b>	<b>x - xi</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xiii</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Realidad problemática.....	1-2
1.2. Planteamiento del problema .....	2
1.2.1. Problema General.....	2
1.2.2. Problemas Específicos.....	2
1.3. Hipótesis de la investigación.....	3
1.3.1. Hipótesis General .....	3
1.3.2. Hipótesis Específicas.....	3
1.4. Objetivos de la Investigación .....	3
1.4.1. Objetivo General .....	3
1.4.2. Objetivos Específicos .....	4-5
1.5. Variables, dimensiones e indicadores .....	5
1.6. Justificación del estudio .....	5-6
1.7. Antecedentes nacionales e internacionales.....	6-14
1.8. Marco Teórico .....	15
1.8.1. Cuentas por cobrar .....	15-21
1.8.2. Rentabilidad .....	21-25

1.9. Definición de términos básicos .....	26-27
<b>II. MÉTODO .....</b>	<b>28</b>
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	28
2.2. Población y Muestra.....	28
2.3. Técnicas para la recolección de datos .....	29
2.4. Validez y confiabilidad de instrumentos .....	29-31
2.5. Procesamiento y análisis de datos .....	31
2.6. Aspectos éticos.....	31
<b>III. RESULTADOS .....</b>	<b>32</b>
3.1. Resultados descriptivos .....	32
3.1.1. Gestión de cuentas por cobrar .....	32-43
3.1.2. Rentabilidad .....	44-55
3.2. Prueba de normalidad.....	56 -58
3.3. Contrastación de las Hipótesis .....	59-61
<b>IV.DISCUSIÓN .....</b>	<b>62</b>
<b>V.CONCLUSIONES.....</b>	<b>63</b>
<b>VI.RECOMENDACIONES .....</b>	<b>64</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>65- 68</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>69</b>
Anexo 1. Matriz de Consistencia .....	69-70
Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos .....	71-72
Anexo 3. Base de datos .....	73- 74
Anexo 4. Evidencia de similitud digital .....	75-78
Anexo 5. Autorización de publicación en repositorio .....	79-80
Anexo 6. Formatos de validación de instrumento .....	81-83

## ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1. Dimensiones e indicadores de Gestión de cuentas por cobrar.....</i>	5
<i>Tabla 2. Dimensiones e indicadores de operaciones de Rentabilidad.....</i>	5
<i>Tabla 3. Análisis de Cronbach.....</i>	29
<i>Tabla 4. Detalle Alfa de Cronbach .....</i>	30
<i>Tabla 5. Resultados a P1. ¿Considera que los procesos crediticios a clientes corporativos son claros y vinculantes?.....</i>	32
<i>Tabla 6. Resultados a P2. ¿En su experiencia, se cumple oportunamente con los requisitos vinculantes para créditos a clientes de la empresa?.....</i>	33
<i>Tabla 7. Resultados a P3. ¿La empresa cuenta con objetivos propicios para el recupero de los créditos otorgados?.....</i>	34
<i>Tabla 8. Resultados a P4. ¿Se cumplen constante y oportunamente con las políticas crediticias estables en la empresa?.....</i>	35
<i>Tabla 9. Resultados a P5. ¿Considera que el nivel de cuentas por cobrar gestionado en la empresa es factible de recupero?.....</i>	36
<i>Tabla 10. Resultados a P6. ¿Se aplican coherentemente las estrategias de recupero de las cuentas por cobrar en la empresa?.....</i>	37
<i>Tabla 11. Resultados a P7. ¿Considera que el tiempo medio de recupero que registra la empresa es consistente? .....</i>	38
<i>Tabla 12. Resultados a P8. ¿Se aplican las penalidades para recupero de cuentas por cobrar adecuadamente?.....</i>	39
<i>Tabla 13. Resultados a P9. ¿Se cuenta con el control de registros de todos los clientes con deudas actualizados en la empresa?.....</i>	40
<i>Tabla 14. Resultados a P10. ¿Se aplica adecuadamente la sistematización del registro de deudores vinculadas a las estrategias de cobranza? .....</i>	41
<i>Tabla 15. Resultados a P11. ¿Se realizan oportunamente las conciliaciones bancarias de las facturas canceladas?.....</i>	42
<i>Tabla 16. Resultados a P12. ¿En su experiencia, se presentan oportunamente los informes de las conciliaciones de facturas en la empresa?.....</i>	43
<i>Tabla 17. Resultados a P13. ¿Considera que el ingreso neto de la empresa fue satisfactorio en el último periodo fiscal?.....</i>	44
<i>Tabla 18. Resultados a P14. ¿Se han aplicado efectivamente las estrategias contables para cálculo del ingreso neto en la empresa?.....</i>	45
<i>Tabla 19. Resultados a P15. ¿Considera que los niveles de patrimonio neto que administra la empresa garantizan la rentabilidad? .....</i>	46

<i>Tabla 20. Resultados a P16. ¿Le parece que la solvencia de la empresa garantiza la obtención de financiamiento para crecimiento empresarial? .....</i>	<i>47</i>
<i>Tabla 21. Resultados a P17. ¿Considera que los niveles de inversión en la empresa generan condiciones favorables para lograr rentabilidad? .....</i>	<i>48</i>
<i>Tabla 22. Resultados a P18. ¿Le parece que se reinvierten oportunamente los beneficios de la empresa? .....</i>	<i>49</i>
<i>Tabla 23. Resultados a P19. ¿Los activos fijos de la empresa se encuentran en niveles óptimos? .....</i>	<i>50</i>
<i>Tabla 24. Resultados a P20. ¿Los activos en existencias de la empresa se encuentran en niveles favorables para las ventas?.....</i>	<i>51</i>
<i>Tabla 25. Resultados a P21. ¿Considera que las estrategias de ventas aplicadas en la empresa lograron los objetivos propuestos? .....</i>	<i>52</i>
<i>Tabla 26. Resultados a P22. ¿Los resultados de las ventas anuales fueron satisfactorios para el periodo fiscal analizado? .....</i>	<i>53</i>
<i>Tabla 27. Resultados a P23. ¿Considera que hubo reducción en los costos de ventas de la empresa en el último periodo? .....</i>	<i>54</i>
<i>Tabla 28. Resultados a P24. ¿Se cuenta con respaldo gerencial para el desarrollo de estrategias de reducción de costos?.....</i>	<i>55</i>
<i>Tabla 29. Normalidad de las variables.....</i>	<i>56</i>
<i>Tabla 30. Contraste de hipótesis general.....</i>	<i>59</i>
<i>Tabla 31. Contraste específico 1.....</i>	<i>60</i>
<i>Tabla 32. Contraste específico 2.....</i>	<i>60</i>
<i>Tabla 33. Contraste específico 3.....</i>	<i>61</i>

## ÍNDICE DE FIGURAS

<i>figura 1. Resultados a P1. ¿Considera que los procesos crediticios a clientes corporativos son claros y vinculantes?.....</i>	32
<i>Figura 2. Resultados a P2. ¿En su experiencia, se cumple oportunamente con los requisitos vinculantes para créditos a clientes de la empresa?.....</i>	33
<i>Figura 3. Resultados a P3. ¿La empresa cuenta con objetivos propicios para el recupero de los créditos otorgados?.....</i>	34
<i>Figura 4. Resultados a P4. ¿Se cumplen constante y oportunamente con las políticas crediticias estables en la empresa?.....</i>	35
<i>Figura 5. Resultados a P5. ¿Considera que el nivel de cuentas por cobrar gestionado en la empresa es factible de recupero?.....</i>	36
<i>Figura 6. Resultados a P6. ¿Se aplican coherentemente las estrategias de recupero de las cuentas por cobrar en la empresa?.....</i>	37
<i>Figura 7. Resultados a P7. ¿Considera que el tiempo medio de recupero que registra la empresa es consistente? .....</i>	38
<i>Figura 8. Resultados a P8. ¿Se aplican las penalidades para recupero de cuentas por cobrar adecuadamente?.....</i>	39
<i>Figura 9. Resultados a P9. ¿Se cuenta con el control de registros de todos los clientes con deudas actualizados en la empresa?.....</i>	40
<i>Figura 10. Resultados a P10. ¿Se aplica adecuadamente la sistematización del registro de deudores vinculadas a las estrategias de cobranza? .....</i>	41
<i>Figura 11. Resultados a P11. ¿Se realizan oportunamente las conciliaciones bancarias de las facturas canceladas?.....</i>	42
<i>Figura 12. Resultados a P12. ¿En su experiencia, se presentan oportunamente los informes de las conciliaciones de facturas en la empresa?.....</i>	43
<i>Figura 13. Resultados a P13. ¿Considera que el ingreso neto de la empresa fue satisfactorio en el último periodo fiscal?.....</i>	44
<i>Figura 14. Resultados a P14. ¿Se han aplicado efectivamente las estrategias contables para cálculo del ingreso neto en la empresa?.....</i>	45
<i>Figura 15. Resultados a P15. ¿Considera que los niveles de patrimonio neto que administra la empresa garantizan la rentabilidad? .....</i>	46
<i>Figura 16. Resultados a P16. ¿Le parece que la solvencia de la empresa garantiza la obtención de financiamiento para crecimiento empresarial? .....</i>	47
<i>Figura 17. Resultados a P17. ¿Considera que los niveles de inversión en la empresa generan condiciones favorables para lograr rentabilidad? .....</i>	48

<i>Figura 18. Resultados a P18. ¿Le parece que se reinvierten oportunamente los beneficios de la empresa? .....</i>	<i>49</i>
<i>Figura 19. Resultados a P19. ¿Los activos fijos de la empresa se encuentran en niveles óptimos? .....</i>	<i>50</i>
<i>Figura 20. Resultados a P20. ¿Los activos en existencias de la empresa se encuentran en niveles favorables para las ventas? .....</i>	<i>51</i>
<i>Figura 21. Resultados a P21. ¿Considera que las estrategias de ventas aplicadas en la empresa lograron los objetivos propuestos? .....</i>	<i>52</i>
<i>Figura 22. Resultados a P22. ¿Los resultados de las ventas anuales fueron satisfactorios para el periodo fiscal analizado? .....</i>	<i>53</i>
<i>Figura 23. Resultados a P23. ¿Considera que hubo reducción en los costos de ventas de la empresa en el último periodo? .....</i>	<i>54</i>
<i>Figura 24. Resultados a P24. ¿Se cuenta con respaldo gerencial para el desarrollo de estrategias de reducción de costos? .....</i>	<i>55</i>
<i>Figura 25. Normalidad de gestión de cuentas por cobrar .....</i>	<i>57</i>
<i>Figura 26. Normalidad de rentabilidad .....</i>	<i>57</i>
<i>Figura 27. Diagrama de cajas de gestión de cuentas por cobrar .....</i>	<i>58</i>
<i>Figura 28. Diagrama de cajas de rentabilidad .....</i>	<i>58</i>
<i>Figura 29. Modelo de ajuste de los datos obtenidos .....</i>	<i>59</i>

## RESUMEN

Las decisiones en la gestión de las empresas son muy importantes para procurar su desarrollo o declive, para asegurar la continuidad de las ventas en muchas ocasiones se deben considerar y generar condiciones de confianza con los clientes, en cuyos casos se aplican las ventas con pago diferido o ventas en condiciones crediticias a nivel personal o corporativo, generando cuentas por cobrar para la empresa.

Se tuvo como objetivo “Determinar en qué medida la gestión de cuentas por cobrar se relaciona con la rentabilidad de la empresa PUERTASCORTAFUEGO S.A.C., 2022”, analizando los procesos y políticas crediticias, los procesos de cobranza y los procesos de control como dimensiones de la gestión de cuentas por cobrar, realizando las inferencias respectivas con la rentabilidad de la empresa.

Se aplicó la metodología con enfoque cuantitativo de tipo aplicado con diseño no experimental y transversal, analizando a los 27 trabajadores de la empresa vinculados a las temáticas de la investigación, ejecutando la encuesta autoadministrada. Luego de analizar los datos se obtuvo un coeficiente de Pearson de 0.843, cumpliendo los criterios de aceptación de la hipótesis de la investigación, concluyendo que se logró determinar que la gestión de cuentas por cobrar se relaciona a nivel alto con la rentabilidad de la empresa PUERTASCORTAFUEGO S.A.C., 2022.

***Palabras clave:*** Gestión de cuentas por cobrar, rentabilidad.

## ABSTRACT

Decisions in the management of companies are very important to ensure their development or decline, to ensure the continuity of sales, on many occasions, conditions of trust with customers must be considered and generated, in which cases sales with deferred payment are applied. or sales on credit conditions at a personal or corporate level, generating accounts receivable for the company.

The objective was to “Determine to what extent accounts receivable management is related to the profitability of the company PUERTASCORTAFUEGO S.A.C., 2022”, analyzing credit processes and policies, collection processes and control processes as dimensions of management. of accounts receivable, making the respective inferences with the profitability of the company.

The methodology was applied with a quantitative approach of an applied type with a non-experimental and transversal design, analyzing the 27 company workers linked to the research topics, executing the self-administered survey. After analyzing the data, a Pearson coefficient of 0.843 was obtained, meeting the acceptance criteria of the research hypothesis, concluding that it was possible to determine that the management of accounts receivable is related at a high level to the profitability of the company PUERTASCORTAFUEGO S.A.C., 2022.

**Keywords:** *Accounts receivable management, profitability.*

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad problemática**

Las decisiones en la gestión de las empresas son muy importantes para procurar su desarrollo o declive, para asegurar la continuidad de las ventas en muchas ocasiones se deben considerar y generar condiciones de confianza con los clientes, en cuyos casos se aplican las ventas con pago diferido o ventas en condiciones crediticias a nivel personal o corporativo, generando cuentas por cobrar para la empresa.

En ese escenario surge la problemática de las características del recupero o las cobranzas de las cuentas pendientes, estableciendo políticas y procedimientos que aseguren el retorno, promoviendo los factores más relevantes para medir el estado situacional de la empresa en relación a liquidez y rentabilidad, que representa uno de los objetivos principales de la gestión empresarial.

Este trabajo de investigación analizó el estado situacional de las cuentas por cobrar, expresado en ventas que cuentan con beneficio de otorgamiento de plazo de pago para los clientes, que por alguna razón se mantienen pendientes de pago, analizando las políticas, los procesos de cobranza y control del mismo.

La empresa PUERTASCORTAFUEGO S.A.C se dedica a la venta de puertas que repelen la propagación de incendios en infraestructuras diseñadas para tales

efectos, además de facilitar la evacuación de personas en caso de incendios, en esta empresa se están observando limitaciones en relación a la rentabilidad, al no ser determinado efectivamente por mantener cuentas pendientes de pago.

Si la situación persiste no será factible la determinación de la rentabilidad en la empresa, además de contar con pérdidas económicas, reprocesos, horas hombre mal utilizadas, entre otros, que al final se traduce en pérdida para la empresa.

Para evitar este escenario es urgente una adecuada gestión de las cuentas por cobrar que asegure el retorno o recupero de las ventas a crédito, estableciendo políticas claras para el otorgamiento de créditos, los procesos crediticios, los procesos de cobranza y el seguimiento y control de tales operaciones.

## **1.2. Planteamiento del problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿En qué medida la gestión de cuentas por cobrar se relaciona con la rentabilidad de la empresa PUERTASCORTAFUEGO S.A.C., 2022?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

- 1) ¿En qué medida los procesos y políticas crediticias se relacionan con la rentabilidad de la empresa PUERTASCORTAFUEGO S.A.C., 2022?
- 2) ¿En qué medida los procesos de cobranza se relacionan con la rentabilidad de la empresa PUERTASCORTAFUEGO S.A.C., 2022?
- 3) ¿En qué medida el proceso de control se relaciona con la rentabilidad de la empresa PUERTASCORTAFUEGO S.A.C., 2022?

### **1.3. Hipótesis de la investigación**

#### **1.3.1. Hipótesis General**

La gestión de cuentas por cobrar se relaciona significativa y favorablemente con la rentabilidad de la empresa PUERTASCORTAFUEGO S.A.C., 2022.

#### **1.3.2. Hipótesis Específicas**

- 1) Los procesos y políticas crediticias se relacionan significativa y favorablemente con la rentabilidad de la empresa PUERTASCORTAFUEGO S.A.C., 2022.
- 2) Los procesos de cobranza se relacionan significativa y favorablemente con la rentabilidad de la empresa PUERTASCORTAFUEGO S.A.C., 2022.
- 3) El proceso de control se relaciona significativa y favorablemente con la rentabilidad de la empresa PUERTASCORTAFUEGO S.A.C., 2022.

### **1.4. Objetivos de la Investigación**

#### **1.4.1. Objetivo General**

Determinar en qué medida la gestión de cuentas por cobrar se relaciona con la rentabilidad de la empresa PUERTASCORTAFUEGO S.A.C., 2022.

#### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- 1) Determinar en qué medida los procesos y políticas crediticias se relacionan con la rentabilidad de la empresa PUERTASCORTAFUEGO S.A.C., 2022.
- 2) Determinar en qué medida los procesos de cobranza se relacionan con la rentabilidad de la empresa PUERTASCORTAFUEGO S.A.C., 2022.
- 3) Determinar en qué medida el proceso de control se relaciona con la rentabilidad de la empresa PUERTASCORTAFUEGO S.A.C., 2022.

### 1.5. Variables, dimensiones e indicadores

*Tabla 1. Dimensiones e indicadores de Gestión de cuentas por cobrar*

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
<b>Gestión de cuentas por cobrar</b>	1. Procesos y políticas crediticias	Procesos crediticios
		Políticas crediticias
	2. Procesos de cobranza	Cuentas por cobrar
		Tiempo de recupero
	3. Procesos de control	Control de registros
		Conciliación de facturas

*Fuente: Elaboración propia, 2022.*

*Tabla 2. Dimensiones e indicadores de operaciones de Rentabilidad*

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
<b>Rentabilidad</b>	1. Rentabilidad financiera ROE	Ingreso neto
		Patrimonio neto
	2. Rentabilidad económica ROI, ROA	Inversión
		Activos totales
	3. Rentabilidad de ventas	Ventas anuales
		Costo de ventas

*Fuente: Elaboración propia, 2022.*

### 1.6. Justificación del estudio

“En investigación hay una justificación teórica cuando el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento existente”. (Bernal, 2010, p. 106).

“Se considera que una investigación tiene justificación práctica cuando su desarrollo ayuda a resolver un problema o, por lo menos, propone estrategias que al aplicarse contribuirían a resolverlo”. (Bernal, 2010, p. 106).

“En investigación científica, la justificación metodológica del estudio se da cuando el proyecto que se va a realizar propone un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento válido y confiable”. (Bernal, 2010, p. 107).

### **1.7. Antecedentes nacionales e internacionales**

Huayhua (2021) con su investigación titulada “El proceso de las cuentas por cobrar y su impacto en la rentabilidad de las administradoras del Fondo de Pensiones en el Perú, año 2019”, de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, cuyo objetivo principal es “Determinar el impacto de las cuentas por cobrar en la Rentabilidad de las Administradoras del Fondo de Pensiones en el Perú, año 2019”, quien realizó su investigación de tipo descriptivo y explicativo, cuantitativo, de diseño no experimental, usando la entrevista como instrumento de recolección de datos, contó con una población y muestra de 5 personas que ocupan cargos en la institución. Al utilizar la prueba del chi-cuadrado y calcular el promedio de respuestas en relación con la variable independiente "Proceso Cuentas por Cobrar" y la variable dependiente "Rentabilidad de las Administradoras del Fondo de Pensiones", se obtuvo un valor de 0,009, que es menor que 0,05. Este resultado sugiere que se rechaza la hipótesis nula, confirmando que el proceso de cuentas por cobrar afecta la rentabilidad de las Administradoras del Fondo de Pensiones en el Perú en ese año.

Conclusiones: “Los resultados estadísticos obtenidos mediante el enfoque cuantitativo indican que el proceso de las cuentas por cobrar tiene un impacto en la rentabilidad de las Administradoras del Fondo de Pensiones en el Perú para el año 2019. En este contexto, se evidencia que las cuentas por cobrar representan un derecho para las empresas debido a las ventas a crédito, y se reconocen una vez que el deudor realiza el pago total o parcial. En algunos casos, se pueden dar de baja por difícil recaudo, considerándolas como no cobrables mediante métodos como la cancelación directa o la provisión. Las Administradoras se encargan de gestionar la cobranza a empleadores morosos por aportes previsionales impagos de los afiliados, y a veces, deben agotar todos los medios para la recuperación, incluso si esto implica no recuperar completamente lo gastado, afectando así la rentabilidad”.

Recomendaciones: “Se sugiere que la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) mejore las estrategias de cobro para la recuperación de aportes previsionales, considerando una reestructuración tanto en el ámbito civil como en el penal. Actualmente, la medida coactiva es la única aplicada, pero se considera insuficiente para reducir la morosidad de los empleadores. La práctica de enviar oficios judiciales a los bancos para el bloqueo de cuentas podría ser más efectiva, aunque algunos empleadores evitan mantener ingresos significativos en esas cuentas, conscientes de que esto podría perjudicarles. Algunos optan por mantener el saldo mínimo o transfieren fondos a cuentas personales”.

Cisneros & Lopez (2021) con su investigación titulada “Cuentas por cobrar y la rentabilidad en la empresa Textil E&V S.A.C, San Juan de Lurigancho, Periodos:

2017 al 2020”, cuyo objetivo principal es “Determinar en qué medida las cuentas por cobrar se relaciona con la rentabilidad”, quien realizó su investigación de tipo aplicada, correlacional, de enfoque cuantitativo, y con un diseño de investigación no experimental. Tomó como población y muestra para la investigación en total 48 estados financieros y 48 estados de resultado. Utilizó como técnica de recolección de datos el estudio documental, y utilizó de herramienta la ficha de recolección de datos. El p.valor para todas las dimensiones es de 0.001 lo cual es menor  $< 0.05$  y acepto la hipótesis alterna.

Conclusiones: “La rotación de cuentas por cobrar y el retorno sobre activos totales (ROA) muestran una correlación significativa del 81%. Además, se obtuvo un valor de p de 0.001 ( $p < 0.05$ ), lo que indica que se acepta la hipótesis (H1) de que existe una relación significativa entre ambas variables. Es importante destacar que la correlación es directa, lo que significa que a medida que mejora la rotación de cuentas por cobrar, también mejora el retorno sobre activos totales (ROA)”.

Recomendaciones: “A partir de los resultados de la investigación, se sugiere que la organización implemente política de créditos y cobranzas con el fin de obtener una perspectiva integral para la recuperación de los créditos otorgados en plazos. Además, se recomienda la contratación de una jefa y una asistente en el área de cuentas por cobrar para organizar los documentos pendientes de cobro y gestionar eficientemente las solicitudes de pago. Asimismo, se aconseja considerar la adquisición de un sistema contable ERP para mejorar el control de las cuentas,

proporcionando una herramienta más efectiva para la gestión y seguimiento de la información financiera”.

Luna & Saldaña (2022) con su investigación titulada “Gestión de cuentas por cobrar y rentabilidad en las empresas ferreteras del distrito de Tarapoto, 2021”, cuyo objetivo principal es “Determinar la incidencia de la gestión de cuentas por cobrar en la rentabilidad de las empresas ferreteras del distrito de Tarapoto, 2021”, quien realizó su investigación de tipo aplicada, con un diseño no experimental, transversal. Contó con una población de 100 empresas ferreteras de Tarapoto, cuya muestra resultó en 80 empresas. Los resultados obtenidos indican que la significancia bilateral entre las variables fue de 0.000, lo que lleva a aceptar la hipótesis de la investigación. Además, el nivel de incidencia fue de 0.630, sugiriendo una incidencia positiva moderada. Esto implica que una mejor gestión en las cuentas por cobrar se traduce en una mejora significativa en la rentabilidad. Se observa que el nivel de gestión de cuentas por cobrar es bajo, con un 48.8%, mientras que el nivel de rentabilidad es medio, con un promedio del 43.8%, según la percepción de los encuestados.

Conclusiones: “En consonancia con el objetivo general, se llega a la conclusión de que la gestión de cuentas por cobrar tiene un impacto significativo en la rentabilidad de las empresas ferreteras del distrito de Tarapoto en el año 2021. Esto se respalda por el p-valor obtenido de 0.000 y un nivel de incidencia de 0.630, indicando una incidencia positiva moderada. En otras palabras, se observa que una

mejora en la gestión de las cuentas por cobrar está asociada a una mejora significativa en la rentabilidad de estas empresas”.

Recomendaciones: “Se sugiere a los propietarios de las empresas, directivos o gerentes que contemplen la posibilidad de llevar a cabo una reestructuración del área de créditos y cobranzas. Esto implica implementar una gestión eficiente de créditos con los clientes, manejar de manera adecuada la documentación necesaria para el otorgamiento de créditos y para las gestiones de cobranza. La meta es minimizar las cuentas incobrables, lo que redundará en mejores resultados económicos para la empresa”.

Pérez (2018) con su investigación titulada “La cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Corporación Universitaria Americana”, del Tecnológico de Antioquía Institución Universitaria, cuyo objetivo principal es “Analizar el impacto que tiene un recaudo oportuno de cartera por concepto de matrículas en la Corporación Universitaria Americana”, la investigación realizada es de tipo inductiva - exploratoria. La fuente de información es la base de datos obtenidos de la empresa.

Conclusiones: “Las cuentas por cobrar tienen una considerable influencia en la liquidez de caja de la institución, ya que este activo en circulación, generado por concepto de crédito, desempeña un papel crucial. Este capital se utiliza para cubrir cuentas pendientes de pago y otros gastos durante periodos en los que no se lleva a cabo la matrícula. La falta de una gestión adecuada de las herramientas de cobranza puede conducir al incumplimiento de las políticas crediticias de la corporación”.

Recomendaciones: “Para mantener un control efectivo en el área de cartera y asegurar una mejor solvencia económica para la universidad, se sugiere la aplicación rigurosa de las políticas establecidas por el contador general y el vicerrector financiero. Implementar estrategias como el pronto pago de los créditos, a través de la cancelación total de la deuda, puede ser una medida eficaz. Es crucial que la institución, al generar una base de datos de sus deudores, incluya los datos personales de cada estudiante. La calidad de esta información es fundamental, ya que el éxito de la gestión de la cobranza de la cartera depende en gran medida de un ingreso adecuado y actualizado. Este enfoque ayuda a evitar la omisión de cuentas y permite evaluar la aplicabilidad de las estrategias de cobranza de manera más precisa, evitando obstáculos y garantizando resultados más efectivos”.

Tomalá (2019) con su investigación titulada “Cuentas por cobrar y la liquidez de la compañía de transportes Transcisa S.A., cantón Salinas, provincia de Santa Elena. Año 2017.”, cuyo objetivo principal es “Evaluar las Cuentas por Cobrar, mediante la aplicación de indicadores financieros para la medición de la liquidez en la compañía de Transportes TRANSCISA S.A, Cantón Salinas año 2017”, quien realizó su investigación de tipo descriptiva, con enfoque cualitativo, con método inductivo - analítico. Se emplearon la entrevista y guía de observación técnicas de investigación. A partir de los resultados obtenidos, se concluye que la empresa no lleva a cabo cobros adecuados de sus cuentas por cobrar, lo que repercute negativamente en su liquidez interna.

Conclusiones: “Con base en la información recabada en la cooperativa de Transportes TRANSCISA S.A, se ha llegado a la conclusión de que la empresa carece de procedimientos para la recuperación de la cartera vencida. Además, se determinó que no cuenta con un departamento de gestión de cobranza, lo cual ejerce una influencia negativa en la liquidez de la empresa. En el análisis realizado, se observa que la compañía no dispone de políticas claras de cobro para sus socios, lo que repercute negativamente en la recuperación de cuentas por cobrar y afecta los resultados obtenidos, generando malestar en la situación financiera de la empresa”.

Recomendaciones: “Dada la información proporcionada sobre la Cooperativa de Transportes TRANSCISA S.A, se sugiere asignar un presupuesto para la creación de un departamento de cobranza. El objetivo principal de este departamento sería llevar a cabo una gestión adecuada para la recuperación de la cartera de cuentas por cobrar. Se deben implementar las herramientas necesarias que faciliten la gestión de cobros, y la evaluación de los análisis financieros permitirá realizar una evaluación eficiente y efectiva de las cuentas. Esto, a su vez, posibilitará la recuperación de la cartera vencida, evitando retrasos y preservando la liquidez de la empresa de transporte”.

Suárez (2019) con su investigación titulada “Gestión de cuentas por cobrar y rentabilidad en la empresa La Casa del Computador, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2018”, cuyo objetivo principal es “Fortalecer la gestión de las cuentas por cobrar mediante el diseño un manual de políticas y procedimientos de créditos y cobranzas que contribuya al buen manejo de los recursos y a su vez al

mejoramiento de la rentabilidad de la empresa -La Casa del Computador-", quien realizó su investigación de tipo descriptivo, con enfoque cualitativo y cuantitativo. Contó con una población y muestra de 17 trabajadores. A partir de los resultados obtenidos, se concluye que aunque el proceso crediticio y la gestión de cobranza son favorables, la eficiencia no se traduce en la rentabilidad o ganancia esperada. Para abordar esta problemática, se propone el diseño de un manual de políticas y procedimientos. Este manual, definido y estructurado de acuerdo a la actividad económica de la empresa, tiene como objetivo contribuir a la mejora de la gestión de cartera. Se espera que esta iniciativa permita recuperar los rubros expuestos, facilitando así un crecimiento positivo de la liquidez y la rentabilidad de la empresa.

Conclusiones: "La empresa "La Casa del Computador" presenta carencias significativas en sus procesos financieros. No cuenta con políticas y procedimientos bien definidos o estructurados, y carece de un departamento específico para los créditos y cobranzas. Actualmente, estas funciones son desempeñadas por un único colaborador, lo que afecta la eficiencia en la gestión de cuentas por cobrar. Se observa que las evaluaciones y controles necesarios no se realizan de manera adecuada, tanto en la concesión de créditos como en el proceso de cobranzas. En cuanto a la rentabilidad, la empresa no alcanza los niveles esperados en relación con su actividad económica. Los índices de rentabilidad indican que apenas poseen la rentabilidad mínima para cubrir sus costos y gastos. El Margen de Utilidad Neta muestra que por cada dólar en ventas, solo obtienen un 3% o \$0.03 de rentabilidad, y la rentabilidad sobre los activos es de solo \$0.08. Es crucial implementar políticas

claras y procedimientos estructurados, así como considerar una revisión y mejora en la gestión financiera para alcanzar los objetivos de rentabilidad esperados”.

Recomendaciones: “Se propone la identificación de funciones pertinentes y la implementación de políticas adecuadas para formalizar un Área de Créditos y Cobranzas en la empresa "La Casa del Computador". El objetivo es mejorar y mitigar las debilidades generadas por la falta de controles ejecutados hasta el momento. Se sugiere llevar a cabo evaluaciones detalladas en cada cierre contable, centradas en la rentabilidad y los procesos de crédito y cobranzas. Esta evaluación proporcionará una comprensión clara de la situación actual de la empresa. Posteriormente, se recomienda que la administración tome acciones correctivas basadas en los hallazgos, con el fin de contribuir significativamente al mejoramiento general de la empresa”.

## **1.8. Marco Teórico**

### **1.8.1. Cuentas por cobrar**

Nolazco et al. (2020) nos comenta que desde un enfoque analítico y económico, las cuentas por cobrar adquieren una gran importancia al ser consideradas como un activo exigible vital para mantener la fuente productora. Estas representan un componente esencial en relación con la obtención de efectivo para la organización.

Las principales causas del retraso en las cuentas por cobrar incluyen la carencia de políticas de cobranzas adecuadas que regulen los plazos de pago otorgados a los clientes, así como la falta de compromiso suficiente por parte del personal con la organización. Diagnosticar la situación de las cuentas por cobrar y comprender sus consecuencias en los estados financieros de la empresa se convierte en un aspecto de vital importancia. Esto permite una gestión más efectiva de estos activos y contribuye a mantener la salud financiera de la organización. (p. 2)

Para Morales & Villavicencio (2018) dada la situación económica actual del país, tanto las pequeñas, medianas y grandes empresas orientan sus resultados económicos hacia la comercialización de productos o servicios con modalidades de cobro a créditos. Esto da lugar a la generación de cuentas por cobrar como resultado de las ventas realizadas, proporcionando liquidez a corto o largo plazo y permitiendo que la empresa cumpla con sus obligaciones hacia terceros.

Como estrategia de venta y para incrementar la demanda, muchas empresas optan por implementar el sistema de crédito directo. Esta práctica actualmente facilita la creación de una amplia cartera de cobro, ejerciendo una influencia directa en la liquidez de la empresa y contribuyendo a su capacidad para cumplir con sus compromisos financieros. (p. 2)

Gómez (2007) nos indica que las cuentas por cobrar son una partida importante al analizar el estudio de capital de trabajo, ya que en muchas empresas constituyen un porcentaje significativo de los activos circulantes.

Estas cuentas representan la extensión de crédito a los clientes en cuenta abierta, con el objetivo de retener a los clientes habituales y atraer a nuevos. Su importancia radica en el impulso que pueden brindar para maximizar los resultados de la empresa, lo cual está directamente vinculado a una gestión eficiente de las cuentas por cobrar. Dado que estas cuentas son necesarias, el administrador financiero debe esforzarse por minimizar la inversión en ellas mientras mantiene un nivel adecuado de servicio.

En vista de la necesidad de controlar las cuentas por cobrar, el administrador financiero desempeña un papel crucial al ejercer un control directo sobre esta área, asegurando un equilibrio entre la inversión necesaria y la eficiencia operativa. (p. 4)

(Arroba & Solis, 2017) indican que la correcta implementación de políticas y procesos en el otorgamiento de créditos y en la gestión de cobranza de la cartera en una empresa es esencial para prevenir riesgos y mejorar la eficiencia.

Esta práctica contribuirá a proporcionar liquidez, así como a optimizar el uso de recursos y tiempo en la empresa.

Un enfoque bien estructurado en las políticas y procesos de crédito y cobranza ayuda a establecer límites claros, evaluar riesgos, y garantizar que los flujos de efectivo sean gestionados de manera efectiva, lo que a su vez mejora la salud financiera y la capacidad operativa de la empresa.

Según Morales & Carhuacho (2020) la situación descrita en la gestión de cuentas por cobrar en Lima, Perú, plantea varios desafíos para la empresa, incluyendo:

1. Desincronización entre días de pago y días de cobro: La falta de alineación entre los días en que la empresa paga y recibe pagos puede afectar la liquidez y el flujo de efectivo.
2. Falta de capacitación y compromiso del personal de finanzas: La ausencia de capacitación y compromiso en el personal de finanzas puede derivar en prácticas ineficientes en la gestión de cuentas por cobrar.
3. Carencia de personal capacitado en finanzas: La falta de personal capacitado en el área financiera puede influir negativamente en la toma de decisiones y en la ejecución de procesos financieros efectivos.
4. Falta de presupuestación: La ausencia de un presupuesto claro para las cuentas por cobrar puede llevar a la falta de previsión y planificación en la gestión financiera.

5. Ausencia de elaboración de flujo de caja y estados de flujo de efectivo: La carencia de la elaboración de estas herramientas esenciales puede limitar la capacidad de la empresa para comprender y gestionar su posición financiera.

6. Cobranza no realizada a diario después de vencida: La demora en la gestión de cobranzas puede resultar en cuentas por cobrar más elevadas y afectar negativamente la liquidez.

Para superar estos desafíos, se recomienda invertir en la capacitación del personal financiero, contratar personal especializado, establecer procesos eficientes de cobranza, y elaborar presupuestos y estados financieros de manera regular. Estas medidas contribuirán a un mejor control y manejo de las cuentas por cobrar. (p. 22)

### **Política de Cobranza**

Delgado & Lezama (2018) indican que el proceso de cobro requiere de determinación para minimizar al máximo las pérdidas por cuentas incobrables. En este sentido, los procedimientos de cobranza representan los métodos que una empresa empleará con el objetivo de recuperar cuentas vencidas. La efectividad de estas POLÍTICAS DE COBRANZA puede evaluarse parcialmente al examinar el nivel de morosidad. Es importante destacar que la aplicación consistente de estas políticas es esencial, especialmente en este contexto donde los usuarios son medianos y pequeños agricultores. Estos agricultores enfrentan riesgos particulares inherentes a su sector, como los cambios climáticos, desastres naturales y la volatilidad de los precios. (p. 21)

Según Rodríguez & Rodríguez (2014) es fundamental que las organizaciones que venden servicios o productos a crédito establezcan políticas de cobranza. Estas políticas deben estar documentadas como un conjunto de directrices para garantizar que todas las actividades que forman parte del ciclo de cobranzas, desde la recepción de la orden del cliente hasta el depósito bancario de la cobranza, se realicen de manera eficiente. El objetivo principal es reducir el plazo del ciclo de cobranza para cumplir con los objetivos de la empresa.

Es relevante señalar que en la actualidad muchas empresas no aplican políticas de cobranza, ya sea por desconocimiento o por el elevado costo que representan. Esta situación ha llevado a pérdidas o a la falta de liquidez, dificultando la capacidad de realizar nuevas inversiones o cumplir oportunamente con las obligaciones. Establecer y seguir políticas de cobranza adecuadas es esencial para mantener una gestión financiera sólida y asegurar el flujo de efectivo necesario para las operaciones comerciales. (pp. 14–15)

### **Administración de las cuentas por cobrar**

Para Vega & Ushella (2015) la administración de las cuentas por cobrar es una de las herramientas más cruciales en la gestión empresarial, ya que optimiza el capital de trabajo y hace que la empresa sea más rentable. Las cuentas por cobrar se generan a partir del crédito que una empresa concede a sus clientes al vender bienes y servicios. Este crédito representa una forma de financiamiento a corto plazo entregado a los clientes bajo condiciones específicas que establecen los términos de pago.

Estas condiciones suelen incluir la duración del período de crédito y el descuento por pronto pago, que incentiva a los clientes a realizar el pago antes de que concluya un período específico. La gestión efectiva de las cuentas por cobrar no solo asegura una entrada de efectivo oportuna, sino que también contribuye a la eficiencia operativa y a la salud financiera general de la empresa. (p. 24)

### **Tipos de cuentas por cobrar**

Existen varias categorías de cuentas por cobrar, entre las cuales se incluyen:

1. Cuentas por Cobrar Comerciales: Montos pendientes de clientes que han adquirido bienes o servicios a crédito en el curso normal de las operaciones comerciales.
2. Cuentas por Cobrar Diversas: Montos pendientes de otras partes que no son clientes habituales y que no están relacionadas con las operaciones comerciales normales, como préstamos a empleados.

3. Cuentas Incobrables (o Provisiones para Deudas Incobrables): Es el reconocimiento de que algunas cuentas por cobrar pueden no ser cobradas en su totalidad. Las empresas suelen establecer una reserva o provisión para cubrir posibles pérdidas por deudas incobrables.

### **1.8.2. Rentabilidad**

Según (Morillo, 2001) la rentabilidad sigue siendo la motivación principal para aquellos que invierten capital en una empresa. Entender los factores que influyen en la rentabilidad es esencial para su control. La contabilidad de gestión proporciona técnicas para reducir costos y crear valor, lo que contribuye a mejorar la rentabilidad financiera mediante el aumento del margen de utilidad y la participación en el mercado.

La rentabilidad se evalúa en diferentes dimensiones, siendo una medida relativa de las utilidades. “Se compara las utilidades netas obtenidas en la empresa con las ventas (rentabilidad o margen de utilidad neta sobre ventas), con la inversión realizada (rentabilidad económica o del negocio), y con los fondos aportados por los propietarios (rentabilidad financiera o del propietario). Estas comparaciones ofrecen perspectivas valiosas sobre la salud financiera y el rendimiento general de la empresa”. (pp. 35–36)

Para Gutiérrez & Tapia (2016) la rentabilidad se evalúa a través de varios indicadores financieros que proporcionan una visión integral del desempeño de una empresa. Algunos de estos indicadores clave incluyen:

1. ROE (Return on Equity - Rentabilidad sobre el Patrimonio): Mide la capacidad de la empresa para remunerar a los accionistas como beneficio después de impuestos en relación con el patrimonio.

2. ROA (Return on Assets - Rentabilidad sobre Activos): Evalúa el rendimiento en el uso de los activos, midiendo el beneficio antes de impuestos en relación con los activos totales.

3. ROS (Return on Sales - Rentabilidad sobre Ventas): Refleja la utilidad obtenida sobre las ventas netas, considerando el intercambio de bienes y servicios por dinero y los gastos asociados a las compras.

Estos indicadores son esenciales para medir el éxito o fracaso de la gestión empresarial. La rentabilidad indica la eficiencia de la empresa en generar beneficios con los recursos utilizados. Es importante destacar que un alto índice de rentabilidad no siempre garantiza una salud financiera completa; por ejemplo, una empresa con alto ROE y bajo índice de liquidez podría enfrentar dificultades para cumplir con sus obligaciones a tiempo, a pesar de generar beneficios. Es crucial considerar varios indicadores para obtener una comprensión completa de la situación financiera de la empresa. (pp. 9–10)

Para (Forero et al., 2008) en términos financieros, la rentabilidad se refiere a la productividad de los fondos comprometidos en una empresa, siendo el indicador clave del éxito empresarial. Su análisis proporciona una visión integral de los factores que impactan positiva o negativamente en el proceso de generación de valor de la empresa, donde la calidad puede desempeñar un papel crucial.

El principal medidor de la rentabilidad es conocido como ROA (Rentabilidad Operativa del Activo), que representa la tasa de rendimiento que generan los activos de la empresa. El ROA refleja la capacidad de la empresa para generar ingresos ejecutando sus actividades económicas. En el desarrollo de sus operaciones, la empresa utiliza activos con la expectativa de generar ventas e ingresos, y, en consecuencia, utilidades.

El análisis del ROA proporciona información valiosa sobre la eficiencia con la que la empresa utiliza sus activos para generar renta. Un ROA más alto indica una mayor eficiencia en la generación de ingresos en relación con los activos empleados. Este indicador es esencial para evaluar el rendimiento operativo y la capacidad de la empresa para aprovechar sus recursos de manera efectiva. (p. 43)

### **Importancia de la rentabilidad**

Según Cano et al. (2013) la rentabilidad de una Pequeña y Mediana Empresa (PYME) es de vital importancia por varias razones que resaltas:

1. **Sostenibilidad financiera:** La rentabilidad indica la capacidad de la PYME para subsistir sin depender constantemente de la inyección de capital por parte de los accionistas. Una empresa rentable puede financiar sus operaciones y crecimiento con sus propios ingresos.

2. **Competencia de la gerencia:** La rentabilidad refleja la competencia y habilidad de la gerencia para administrar eficientemente los costos y gastos, buscando generar utilidades. Una gestión efectiva se traduce en una mayor rentabilidad.

3. Utilización eficiente de recursos: La estrategia funcional se centra en cómo utilizar y aplicar eficientemente los recursos y capacidades en cada área funcional (producción, marketing, inversión, recursos humanos, etc.). Maximizar la productividad de estos recursos contribuye directamente a aumentar la rentabilidad deseada.

4. Competitividad: La rentabilidad está vinculada al grado de competitividad de la empresa en su sector. Una PYME rentable tiene más posibilidades de competir efectivamente en el mercado, lo que puede resultar en un crecimiento sostenible.

En resumen, la rentabilidad no solo es un indicador financiero, sino también un reflejo de la eficacia y competitividad global de la empresa. La estrategia funcional desempeña un papel clave al determinar cómo cada área funcional contribuye a aumentar la rentabilidad y la competitividad general de la PYME. (pp. 80–82)

### **Métodos de cálculo de rentabilidad**

Para (Eslava, 2016) el objetivo primordial de toda empresa, desde una perspectiva económico-financiera, es lograr ser rentable a medio y largo plazo. Sin embargo, la definición y el cálculo de la rentabilidad pueden variar según si se trata de un nuevo negocio o empresa que se está lanzando al mercado, o si se trata de una empresa en funcionamiento, ya sea una start-up o una pyme. En la práctica, se utilizan principalmente dos métodos de cálculo:

1. Método del DDF (Descuento de Flujos de Fondo): Este método implica descontar los flujos de caja o los resultados incluidos en el plan económico-

financiero. Se centra en evaluar la viabilidad financiera de un proyecto considerando los flujos de efectivo proyectados en el tiempo.

2. Método de los Ratios: Este método se basa en índices económico-financieros obtenidos de los estados financieros previsionales. Los ratios proporcionan una visión más rápida y simplificada de la salud financiera de la empresa y su capacidad para generar rendimientos.

Ambos métodos son valiosos para evaluar la rentabilidad de una empresa, ya sea en la fase de planificación y lanzamiento o en la etapa operativa. La elección entre estos métodos dependerá de la disponibilidad de datos y de la naturaleza específica del negocio. (p. 27).

### 1.9. Definición de términos básicos

- 1) Crédito: Es una transacción comercial en la cual el comprador adquiere un bien o servicio y pospone el pago de la totalidad o parte del precio por un período acordado. En este caso, el vendedor otorga al comprador la posibilidad de pagar en cuotas o en un plazo posterior.
- 2) Cuentas por cobrar: Son reclamaciones de pago que una organización tiene el derecho de exigir legalmente a sus clientes o deudores. Desde el punto de vista contable, las cuentas por cobrar se registran como activos en el balance de la empresa. Estos activos representan los montos pendientes de recibir por bienes vendidos o servicios prestados a crédito.
- 3) Liquidez: “Se refiere a la capacidad de un activo para convertirse rápidamente en efectivo sin sufrir pérdida significativa de valor. En otras palabras, es la facilidad con la que un activo puede ser convertido en dinero en efectivo o usado para cumplir con las obligaciones financieras de una empresa”.
- 4) Políticas de crédito: Son esencial para establecer pautas claras sobre cómo y a quién se le otorgará crédito. Esta política no solo define los estándares de crédito, como los requisitos mínimos para ser considerado para recibir crédito, sino que también establece los límites de crédito, los términos de pago, las condiciones y cualquier otro detalle relevante para las transacciones de crédito.
- 5) Utilidades: Son los ingresos netos que obtiene una empresa después de restar todos los gastos, impuestos e inversiones. Estas no se depositan directamente a los empleados, sino que se consideran como parte del rendimiento financiero de la empresa. Las utilidades pueden ser reinvertidas en el negocio,

distribuidas entre los accionistas o utilizadas para otros fines según la política de la empresa.

- 6) Rentabilidad: La relación entre los beneficios derivados de una operación específica o elemento y la inversión o esfuerzo realizado; cuando se enfoca en el rendimiento financiero, generalmente se expresa en términos porcentuales.
- 7) Costos: El costo o coste se refiere al valor monetario de los recursos consumidos durante la realización de una actividad económica orientada a la producción de un bien, servicio o actividad.
- 8) Calidad: La calidad es una característica intrínseca de cualquier objeto que le permite ser evaluado en comparación con otros de la misma categoría. La apreciación de la calidad es un concepto relativo.
- 9) Eficiencia: Se define como la habilidad de una persona o un proceso para emplear de manera adecuada las herramientas con el propósito de alcanzar metas establecidas, llevando a cabo solo las acciones necesarias. En el contexto empresarial, la eficiencia implica la capacidad de mejorar la utilización de recursos para cumplir con los objetivos comerciales.
- 10) Finanzas: Las finanzas constituyen una rama de la economía dedicada a la administración y mejora de los movimientos de dinero asociados con inversiones, financiamiento, ingresos por cobros y egresos por pagos.

## II. MÉTODO

### 2.1. Tipo y diseño de investigación

Como explican Vara (2015) “La investigación empresarial casi siempre es aplicada, porque busca solucionar un problema concreto, práctico, de la realidad cotidiana de las empresas”. (p. 235) y, Kaseng (2017) “cuando se trabaja con seres humanos puede haber un conjunto de características que no son manipulables, y si pudieran ser manipulables, existen factores éticos que lo hacen no recomendable”. (p. 204).

Es factible afirmar que este trabajo cumple con dichas características, es decir, es una investigación de tipo aplicada, con diseño no experimental y transversal.

### 2.2. Población y Muestra

El total de trabajadores de la empresa vinculados a la temática que aborda este trabajo son **27 personas**. Considerando lo expuesto por Arias (2012) “Si la población, por el número de unidades que la integran, resulta accesible en su totalidad, no será necesario extraer una muestra. En consecuencia, se podrá investigar u obtener datos de toda la población objetivo, sin que se trate estrictamente de un censo”. (p. 83).

Se puede afirmar que la muestra para esta investigación estará representada por la totalidad de trabajadores vinculados a la gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad, que suman 27.

### 2.3. Técnicas para la recolección de datos

Como explica Arias (2012) “se define la encuesta como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema particular”. (p. 72). La técnica elegida por sus cualidades y pertinencia en la encuesta.

### 2.4. Validez y confiabilidad de instrumentos

Como señalan Arias (2012) “un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información”. (p. 68); Hernández, Fernández & Baptista (2014) que indica que “La validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir” (p. 200). Además, Hernández, Fernández & Baptista (2014) “La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (p. 200),

En ese panorama se tomó como prueba para la confiabilidad alfa de Cronbach, cuyo análisis expone una alta confiabilidad, sustentada en las siguientes tablas:

*Tabla 3. Análisis de Cronbach*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,884	24

*Fuente: Encuesta en “PUERTASCORTAFUEGO S.A.C”, 2022*

Tabla 4. Detalle Alfa de Cronbach

	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1. ¿Considera que los procesos crediticios a clientes corporativos son claros y vinculantes?	,877
P2. ¿En su experiencia, se cumple oportunamente con los requisitos vinculantes para créditos a clientes de la empresa?	,886
P3. ¿La empresa cuenta con objetivos propicios para el recupero de los créditos otorgados?	,876
P4. ¿Se cumplen constante y oportunamente con las políticas crediticias estables en la empresa?	,882
P5. ¿Considera que el nivel de cuentas por cobrar gestionado en la empresa es factible de recupero?	,879
P6. ¿Se aplican coherentemente las estrategias de recupero de las cuentas por cobrar en la empresa?	,880
P7. ¿Considera que el tiempo medio de recupero que registra la empresa es consistente?	,872
P8. ¿Se aplican las penalidades para recupero de cuentas por cobrar adecuadamente?	,881
P9. ¿Se cuenta con el control de registros de todos los clientes con deudas actualizados en la empresa?	,882
P10. ¿Se aplica adecuadamente la sistematización del registro de deudores vinculadas a las estrategias de cobranza?	,879
P11. ¿Se realizan oportunamente las conciliaciones bancarias de las facturas canceladas?	,876
P12. ¿En su experiencia, se presentan oportunamente los informes de las conciliaciones de facturas en la empresa?	,882
P13. ¿Considera que el ingreso neto de la empresa fue satisfactorio en el último periodo fiscal?	,878
P14. ¿Se han aplicado efectivamente las estrategias contables para cálculo del ingreso neto en la empresa?	,885
P15. ¿Considera que los niveles de patrimonio neto que administra la empresa garantizan la rentabilidad?	,877
P16. ¿Le parece que la solvencia de la empresa garantiza la obtención de financiamiento para crecimiento empresarial?	,881
P17. ¿Considera que los niveles de inversión en la empresa generan condiciones favorables para lograr rentabilidad?	,880
P18. ¿Le parece que se reinvierten oportunamente los beneficios de la empresa?	,886
P19. ¿Los activos fijos de la empresa se encuentran en niveles óptimos?	,877

P20. ¿Los activos en existencias de la empresa se encuentran en niveles favorables para las ventas?	,884
P21. ¿Considera que las estrategias de ventas aplicadas en la empresa lograron los objetivos propuestos?	,877
P22. ¿Los resultados de las ventas anuales fueron satisfactorios para el periodo fiscal analizado?	,881
P23. ¿Considera que hubo reducción en los costos de ventas de la empresa en el último periodo?	,874
P24. ¿Se cuenta con respaldo gerencial para el desarrollo de estrategias de reducción de costos?	,882

*Fuente: Encuesta en "PUERTASCORTAFUEGO S.A.C", 2022*

## 2.5. Procesamiento y análisis de datos

El análisis y procesamiento de datos se realizó con el software **Ms Excel 2019** y **SPSS v. 26.**, en todos los análisis requeridos por la estructura de la Universidad.

## 2.6. Aspectos éticos

Como explica Torres (2014) “la ética es un cuerpo de conocimientos que aborda la naturaleza de las acciones humanas en la vida social, desde la óptica de los conceptos y preceptos morales” (p. 10). En base a ello, este trabajo, cumple con la conducta responsable de la investigación y el actuar ético del investigador en todas las etapas del desarrollo del trabajo.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Resultados descriptivos

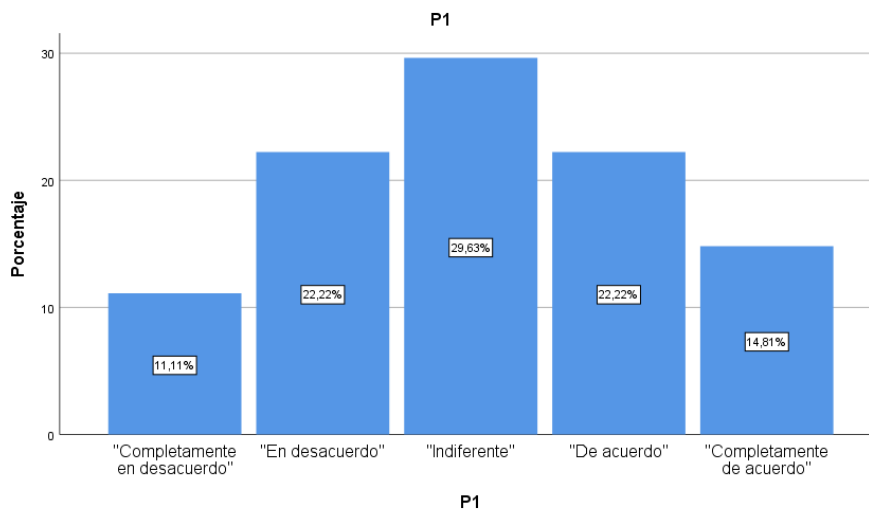
##### 3.1.1. Gestión de cuentas por cobrar

Tabla 5. Resultados a P1. ¿Considera que los procesos crediticios a clientes corporativos son claros y vinculantes?

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"Completamente en desacuerdo"	3	11,1	11,1
	"En desacuerdo"	6	22,2	33,3
	"Indiferente"	8	29,6	63,0
	"De acuerdo"	6	22,2	85,2
	"Completamente de acuerdo"	4	14,8	100,0
	Total	27	100,0	

Fuente: Encuesta en "PUERTASCORTAFUEGO S.A.C", 2022

figura 1. Resultados a P1. ¿Considera que los procesos crediticios a clientes corporativos son claros y vinculantes?



Fuente: Encuesta en "PUERTASCORTAFUEGO S.A.C", 2022

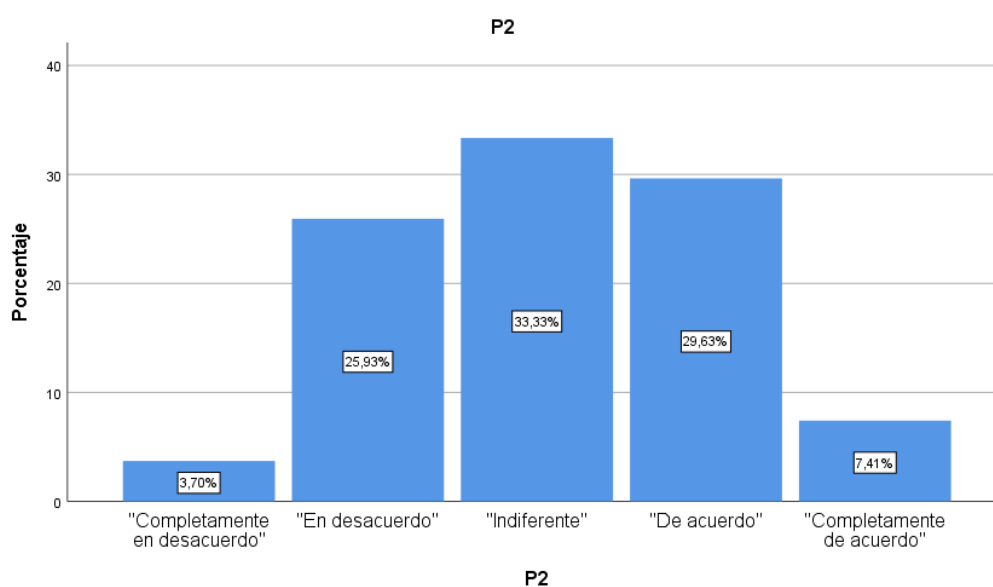
Se expone en función a si considera que los procesos crediticios a clientes corporativos son claros y vinculantes, que el 11.1% está completamente en desacuerdo, el 22.2% está en desacuerdo, el 29.6% refiere indiferencia, mientras que, el 22.2% está de acuerdo y el 14.8% está completamente de acuerdo.

Tabla 6. Resultados a P2. ¿En su experiencia, se cumple oportunamente con los requisitos vinculantes para créditos a clientes de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"Completamente en desacuerdo"	1	3,7	3,7
	"En desacuerdo"	7	25,9	29,6
	"Indiferente"	9	33,3	63,0
	"De acuerdo"	8	29,6	92,6
	"Completamente de acuerdo"	2	7,4	100,0
	Total	27	100,0	

Fuente: Encuesta en "PUERTASCORTAFUEGO S.A.C", 2022

Figura 2. Resultados a P2. ¿En su experiencia, se cumple oportunamente con los requisitos vinculantes para créditos a clientes de la empresa?



Fuente: Encuesta en "PUERTASCORTAFUEGO S.A.C", 2022

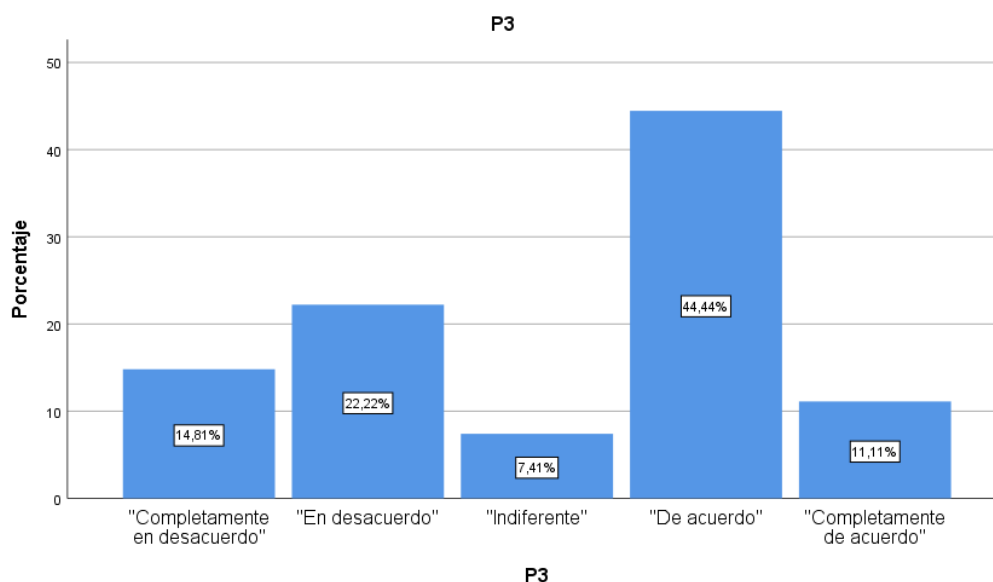
Se expone en función a si en su experiencia, se cumple oportunamente con los requisitos vinculantes para créditos a clientes de la empresa, que el 3.7% está completamente en desacuerdo, el 25.9% está en desacuerdo, el 33.3% refiere indiferencia, mientras que, el 29.6% está de acuerdo y el 7.4% está completamente de acuerdo.

Tabla 7. Resultados a P3. ¿La empresa cuenta con objetivos propicios para el recupero de los créditos otorgados?

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"Completamente en desacuerdo"	4	14,8	14,8
	"En desacuerdo"	6	22,2	37,0
	"Indiferente"	2	7,4	44,4
	"De acuerdo"	12	44,4	88,9
	"Completamente de acuerdo"	3	11,1	100,0
	Total	27	100,0	

Fuente: Encuesta en "PUERTASCORTAFUEGO S.A.C", 2022

Figura 3. Resultados a P3. ¿La empresa cuenta con objetivos propicios para el recupero de los créditos otorgados?



Fuente: Encuesta en "PUERTASCORTAFUEGO S.A.C", 2022

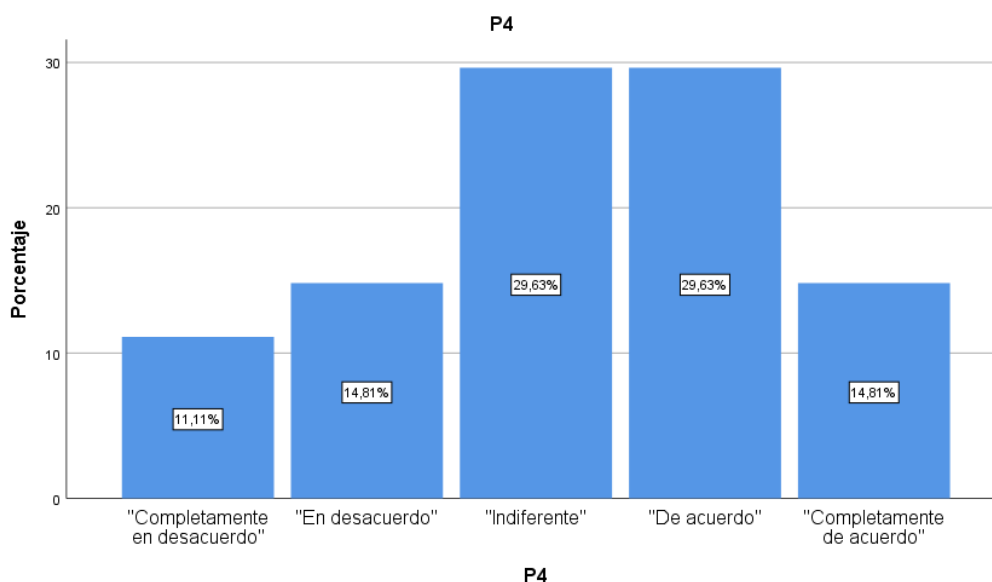
Se expone en función a si la empresa cuenta con objetivos propicios para el recupero de los créditos otorgados, que el 14.8% está completamente en desacuerdo, el 22.2% está en desacuerdo, el 7.4% refiere indiferencia, mientras que, el 44.4% está de acuerdo y el 11.1% está completamente de acuerdo.

Tabla 8. Resultados a P4. ¿Se cumplen constante y oportunamente con las políticas crediticias estables en la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"Completamente en desacuerdo"	3	11,1	11,1
	"En desacuerdo"	4	14,8	25,9
	"Indiferente"	8	29,6	55,6
	"De acuerdo"	8	29,6	85,2
	"Completamente de acuerdo"	4	14,8	100,0
	Total	27	100,0	

Fuente: Encuesta en "PUERTASCORTAFUEGO S.A.C", 2022

Figura 4. Resultados a P4. ¿Se cumplen constante y oportunamente con las políticas crediticias estables en la empresa?



Fuente: Encuesta en "PUERTASCORTAFUEGO S.A.C", 2022

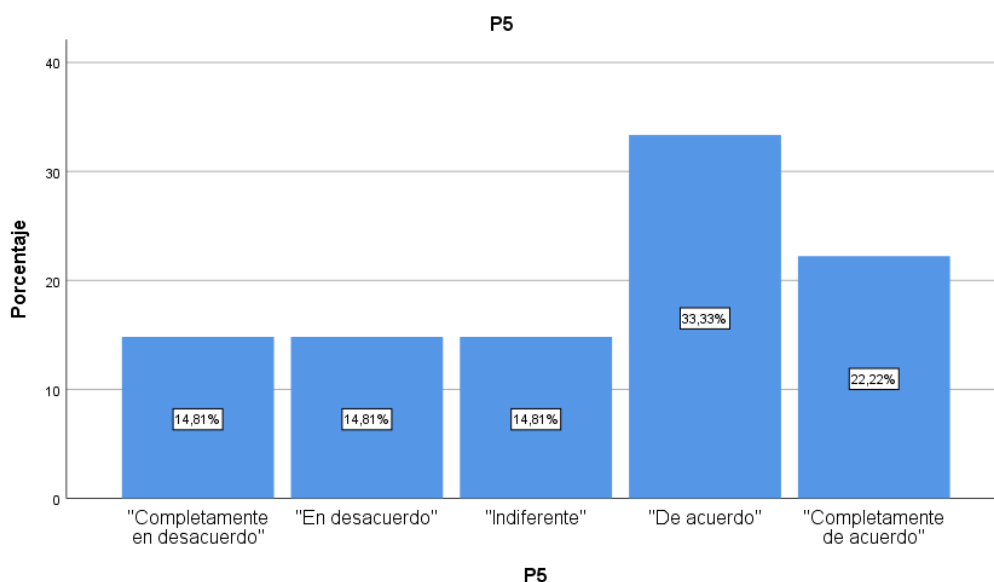
Se expone en función a si se cumplen constante y oportunamente con las políticas crediticias estables en la empresa, que el 11.1% está completamente en desacuerdo, el 14.8% está en desacuerdo, el 29.6% refiere indiferencia, mientras que, el 29.6% está de acuerdo y el 14.8% está completamente de acuerdo.

Tabla 9. Resultados a P5. ¿Considera que el nivel de cuentas por cobrar gestionado en la empresa es factible de recuperarse?

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"Completamente en desacuerdo"	4	14,8	14,8
	"En desacuerdo"	4	14,8	29,6
	"Indiferente"	4	14,8	44,4
	"De acuerdo"	9	33,3	77,8
	"Completamente de acuerdo"	6	22,2	100,0
	Total	27	100,0	

Fuente: Encuesta en "PUERTASCORTAFUEGO S.A.C", 2022

Figura 5. Resultados a P5. ¿Considera que el nivel de cuentas por cobrar gestionado en la empresa es factible de recuperarse?



Fuente: Encuesta en "PUERTASCORTAFUEGO S.A.C", 2022

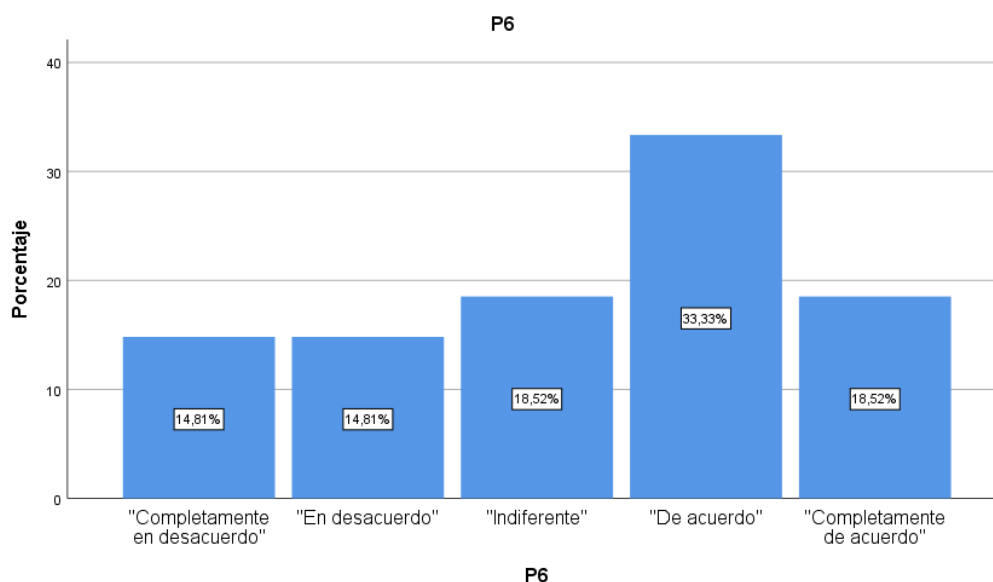
Se expone en función a si considera que el nivel de cuentas por cobrar gestionado en la empresa es factible de recuperarse, que el 14,8% está completamente en desacuerdo, el 14,8% está en desacuerdo, el 14,8% refiere indiferencia, mientras que, el 33,3% está de acuerdo y el 22,2% está completamente de acuerdo.

Tabla 10. Resultados a P6. ¿Se aplican coherentemente las estrategias de recupero de las cuentas por cobrar en la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"Completamente en desacuerdo"	4	14,8	14,8
	"En desacuerdo"	4	14,8	29,6
	"Indiferente"	5	18,5	48,1
	"De acuerdo"	9	33,3	81,5
	"Completamente de acuerdo"	5	18,5	100,0
	Total	27	100,0	

Fuente: Encuesta en "PUERTASCORTAFUEGO S.A.C", 2022

Figura 6. Resultados a P6. ¿Se aplican coherentemente las estrategias de recupero de las cuentas por cobrar en la empresa?



Fuente: Encuesta en "PUERTASCORTAFUEGO S.A.C", 2022

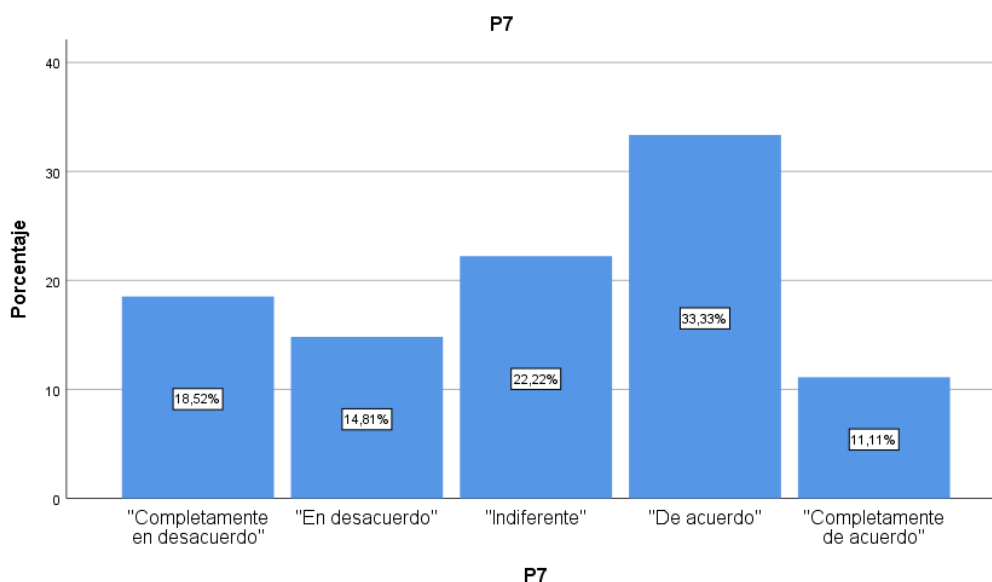
Se expone en función a si se aplican coherentemente las estrategias de recupero de las cuentas por cobrar en la empresa, que el 14.8% está completamente en desacuerdo, el 14.8% está en desacuerdo, el 18.5% refiere indiferencia, mientras que, el 33.3% está de acuerdo y el 18.5% está completamente de acuerdo.

Tabla 11. Resultados a P7. ¿Considera que el tiempo medio de recupero que registra la empresa es consistente?

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"Completamente en desacuerdo"	5	18,5	18,5
	"En desacuerdo"	4	14,8	33,3
	"Indiferente"	6	22,2	55,6
	"De acuerdo"	9	33,3	88,9
	"Completamente de acuerdo"	3	11,1	100,0
	Total	27	100,0	

Fuente: Encuesta en "PUERTASCORTAFUEGO S.A.C", 2022

Figura 7. Resultados a P7. ¿Considera que el tiempo medio de recupero que registra la empresa es consistente?



Fuente: Encuesta en "PUERTASCORTAFUEGO S.A.C", 2022

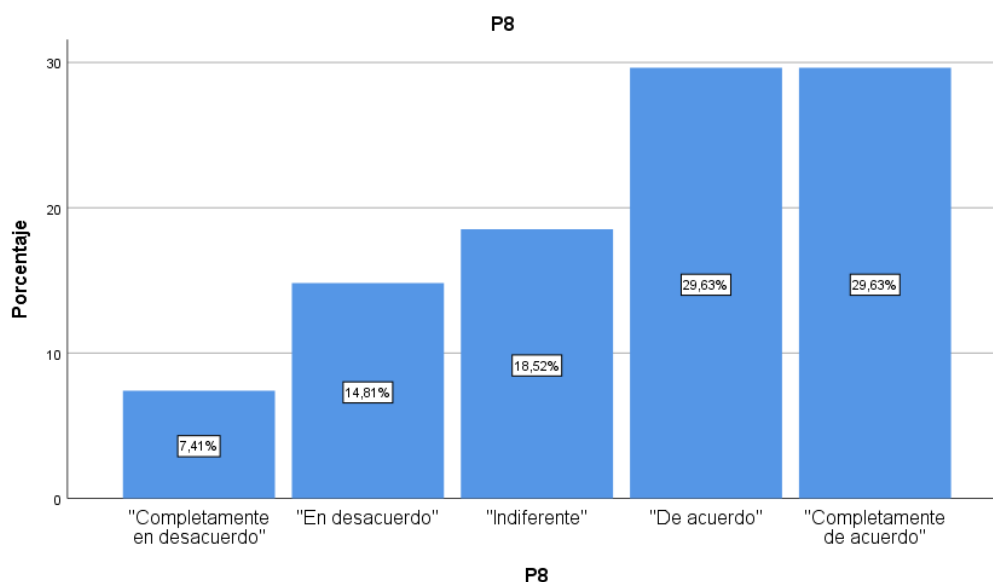
Se expone en función a si considera que el tiempo medio de recupero que registra la empresa es consistente, que el 18.5% está completamente en desacuerdo, el 14.8% está en desacuerdo, el 22.2% refiere indiferencia, mientras que, el 33.3% está de acuerdo y el 11.1% está completamente de acuerdo.

Tabla 12. Resultados a P8. ¿Se aplican las penalidades para recupero de cuentas por cobrar adecuadamente?

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"Completamente en desacuerdo"	2	7,4	7,4
	"En desacuerdo"	4	14,8	22,2
	"Indiferente"	5	18,5	40,7
	"De acuerdo"	8	29,6	70,4
	"Completamente de acuerdo"	8	29,6	100,0
	Total	27	100,0	

Fuente: Encuesta en "PUERTASCORTAFUEGO S.A.C", 2022

Figura 8. Resultados a P8. ¿Se aplican las penalidades para recupero de cuentas por cobrar adecuadamente?



Fuente: Encuesta en "PUERTASCORTAFUEGO S.A.C", 2022

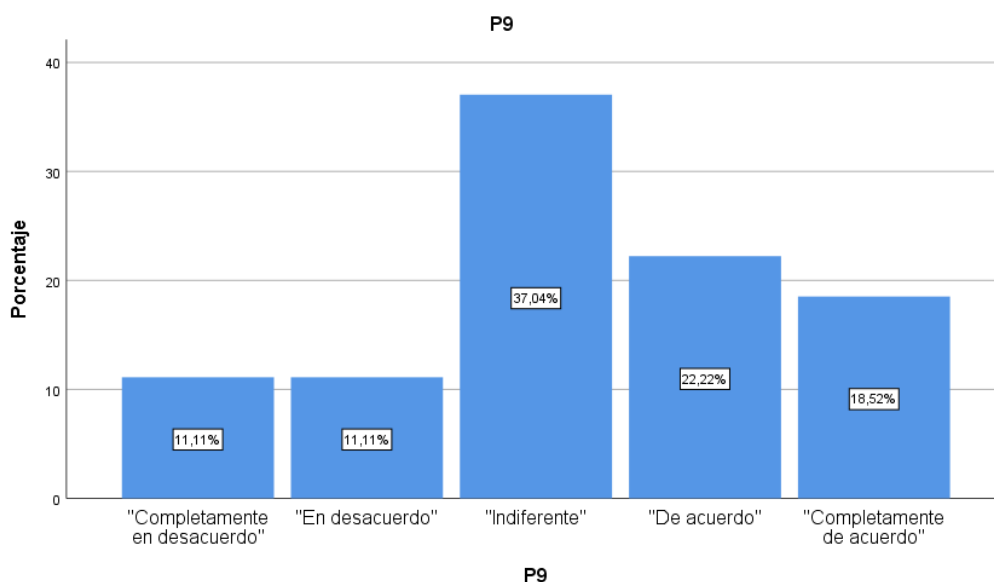
Se expone en función a si se aplican las penalidades para recupero de cuentas por cobrar adecuadamente, que el 7.4% está completamente en desacuerdo, el 14.8% está en desacuerdo, el 18.5% refiere indiferencia, mientras que, el 29.6% está de acuerdo y el 29.6% está completamente de acuerdo.

Tabla 13. Resultados a P9. ¿Se cuenta con el control de registros de todos los clientes con deudas actualizados en la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"Completamente en desacuerdo"	3	11,1	11,1
	"En desacuerdo"	3	11,1	22,2
	"Indiferente"	10	37,0	59,3
	"De acuerdo"	6	22,2	81,5
	"Completamente de acuerdo"	5	18,5	100,0
	Total	27	100,0	

Fuente: Encuesta en "PUERTASCORTAFUEGO S.A.C", 2022

Figura 9. Resultados a P9. ¿Se cuenta con el control de registros de todos los clientes con deudas actualizados en la empresa?



Fuente: Encuesta en "PUERTASCORTAFUEGO S.A.C", 2022

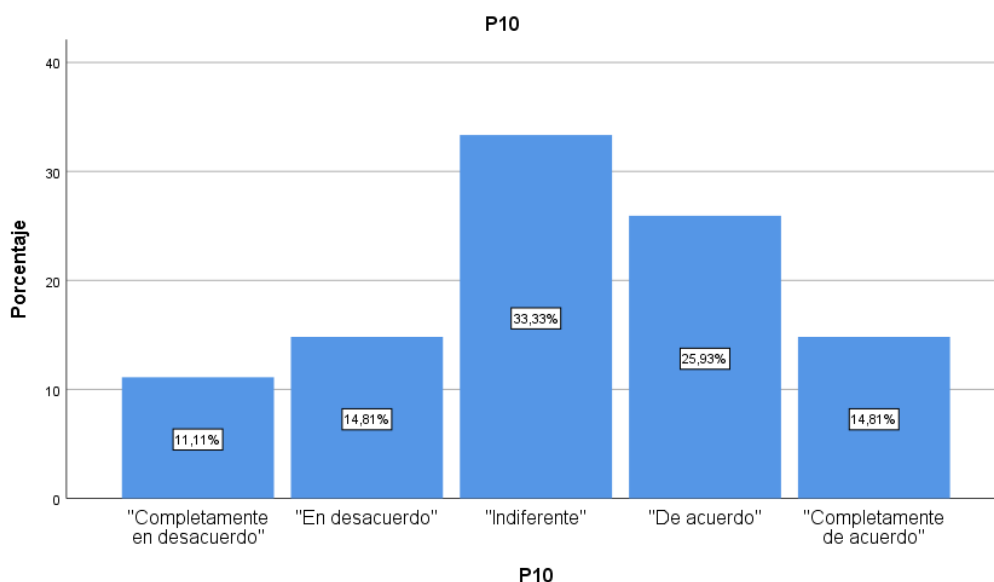
Se expone en función a si se cuenta con el control de registros de todos los clientes con deudas actualizados en la empresa, que el 11.1% está completamente en desacuerdo, el 11.1% está en desacuerdo, el 37% refiere indiferencia, mientras que, el 22.2% está de acuerdo y el 15.5% está completamente de acuerdo.

Tabla 14. Resultados a P10. ¿Se aplica adecuadamente la sistematización del registro de deudores vinculadas a las estrategias de cobranza?

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"Completamente en desacuerdo"	3	11,1	11,1
	"En desacuerdo"	4	14,8	25,9
	"Indiferente"	9	33,3	59,3
	"De acuerdo"	7	25,9	85,2
	"Completamente de acuerdo"	4	14,8	100,0
	Total	27	100,0	

Fuente: Encuesta en "PUERTASCORTAFUEGO S.A.C", 2022

Figura 10. Resultados a P10. ¿Se aplica adecuadamente la sistematización del registro de deudores vinculadas a las estrategias de cobranza?



Fuente: Encuesta en "PUERTASCORTAFUEGO S.A.C", 2022

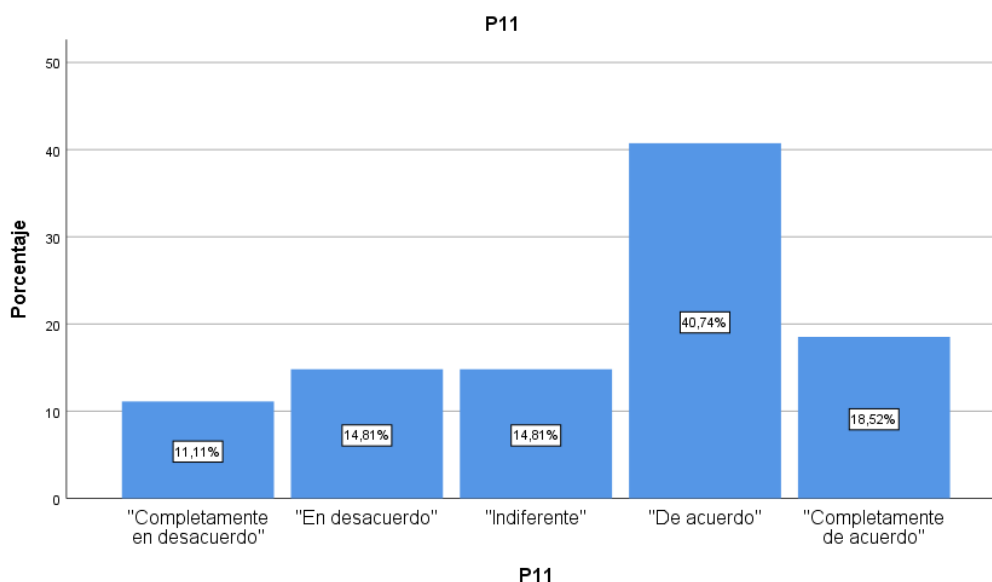
Se expone en función a si se aplica adecuadamente la sistematización del registro de deudores vinculadas a las estrategias de cobranza, que el 11.1% está completamente en desacuerdo, el 14.8% está en desacuerdo, el 33.3% refiere indiferencia, mientras que, el 25.9% está de acuerdo y el 14.8% está completamente de acuerdo.

Tabla 15. Resultados a P11. ¿Se realizan oportunamente las conciliaciones bancarias de las facturas canceladas?

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"Completamente en desacuerdo"	3	11,1	11,1
	"En desacuerdo"	4	14,8	25,9
	"Indiferente"	4	14,8	40,7
	"De acuerdo"	11	40,7	81,5
	"Completamente de acuerdo"	5	18,5	100,0
	Total	27	100,0	

Fuente: Encuesta en "PUERTASCORTAFUEGO S.A.C", 2022

Figura 11. Resultados a P11. ¿Se realizan oportunamente las conciliaciones bancarias de las facturas canceladas?



Fuente: Encuesta en "PUERTASCORTAFUEGO S.A.C", 2022

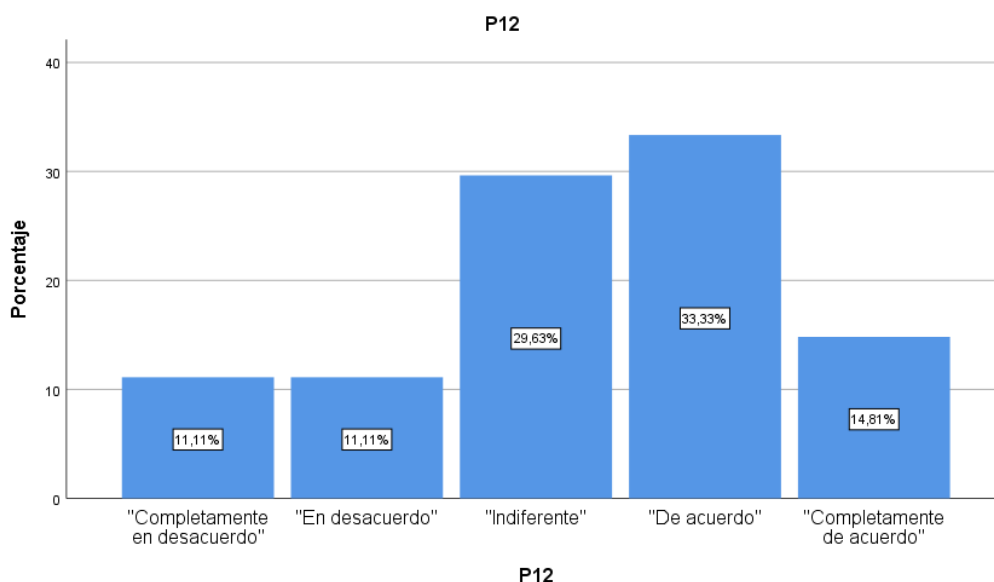
Se expone en función a si se realizan oportunamente las conciliaciones bancarias de las facturas canceladas, que el 11.1% está completamente en desacuerdo, el 14.8% está en desacuerdo, el 14.8% refiere indiferencia, mientras que, el 40.7% está de acuerdo y el 18.5% está completamente de acuerdo.

Tabla 16. Resultados a P12. ¿En su experiencia, se presentan oportunamente los informes de las conciliaciones de facturas en la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"Completamente en desacuerdo"	3	11,1	11,1
	"En desacuerdo"	3	11,1	22,2
	"Indiferente"	8	29,6	51,9
	"De acuerdo"	9	33,3	85,2
	"Completamente de acuerdo"	4	14,8	100,0
	Total	27	100,0	

Fuente: Encuesta en "PUERTASCORTAFUEGO S.A.C", 2022

Figura 12. Resultados a P12. ¿En su experiencia, se presentan oportunamente los informes de las conciliaciones de facturas en la empresa?



Fuente: Encuesta en "PUERTASCORTAFUEGO S.A.C", 2022

Se expone en función a si en su experiencia, se presentan oportunamente los informes de las conciliaciones de facturas en la empresa, que el 11.1% está completamente en desacuerdo, el 11.1% está en desacuerdo, el 29.6% refiere indiferencia, mientras que, el 33.3% está de acuerdo y el 14.8% está completamente de acuerdo.

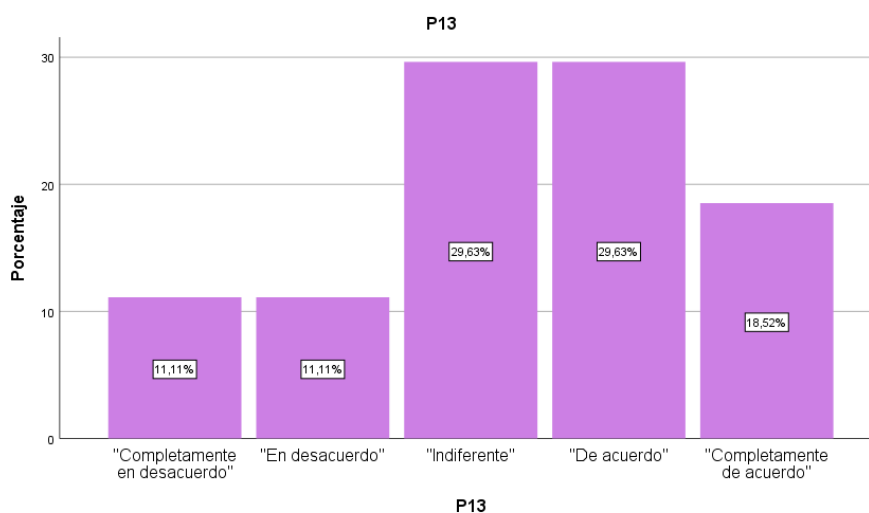
### 3.1.2. Rentabilidad

Tabla 17. Resultados a P13. ¿Considera que el ingreso neto de la empresa fue satisfactorio en el último periodo fiscal?

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"Completamente en desacuerdo"	3	11,1	11,1
	"En desacuerdo"	3	11,1	22,2
	"Indiferente"	8	29,6	51,9
	"De acuerdo"	8	29,6	81,5
	"Completamente de acuerdo"	5	18,5	100,0
	Total	27	100,0	

Fuente: Encuesta en "PUERTASCORTAFUEGO S.A.C", 2022

Figura 13. Resultados a P13. ¿Considera que el ingreso neto de la empresa fue satisfactorio en el último periodo fiscal?



Fuente: Encuesta en "PUERTASCORTAFUEGO S.A.C", 2022

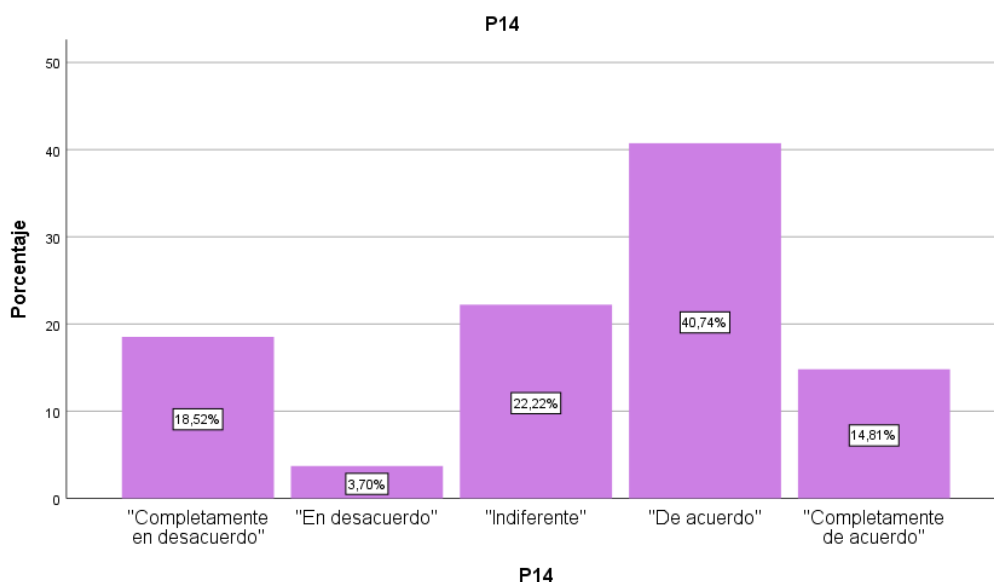
Se expone en función a si considera que el ingreso neto de la empresa fue satisfactorio en el último periodo fiscal, que el 11.1% está completamente en desacuerdo, el 11.1% está en desacuerdo, el 29.6% refiere indiferencia, mientras que, el 29.6% está de acuerdo y el 18.5% está completamente de acuerdo.

Tabla 18. Resultados a P14. ¿Se han aplicado efectivamente las estrategias contables para cálculo del ingreso neto en la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"Completamente en desacuerdo"	5	18,5	18,5
	"En desacuerdo"	1	3,7	22,2
	"Indiferente"	6	22,2	44,4
	"De acuerdo"	11	40,7	85,2
	"Completamente de acuerdo"	4	14,8	100,0
	Total	27	100,0	

Fuente: Encuesta en "PUERTASCORTAFUEGO S.A.C", 2022

Figura 14. Resultados a P14. ¿Se han aplicado efectivamente las estrategias contables para cálculo del ingreso neto en la empresa?



Fuente: Encuesta en "PUERTASCORTAFUEGO S.A.C", 2022

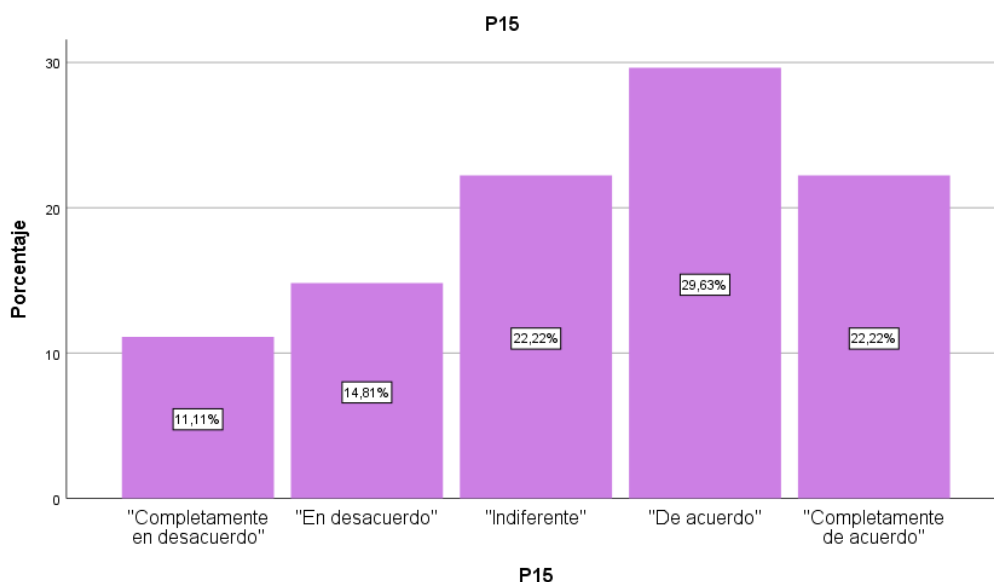
Se expone en función a si se han aplicado efectivamente las estrategias contables para cálculo del ingreso neto en la empresa, que el 18.5% está completamente en desacuerdo, el 3.7% está en desacuerdo, el 22.2% refiere indiferencia, mientras que, el 40.7% está de acuerdo y el 14.8% está completamente de acuerdo.

Tabla 19. Resultados a P15. ¿Considera que los niveles de patrimonio neto que administra la empresa garantizan la rentabilidad?

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"Completamente en desacuerdo"	3	11,1	11,1
	"En desacuerdo"	4	14,8	25,9
	"Indiferente"	6	22,2	48,1
	"De acuerdo"	8	29,6	77,8
	"Completamente de acuerdo"	6	22,2	100,0
	Total	27	100,0	

Fuente: Encuesta en "PUERTASCORTAFUEGO S.A.C", 2022

Figura 15. Resultados a P15. ¿Considera que los niveles de patrimonio neto que administra la empresa garantizan la rentabilidad?



Fuente: Encuesta en "PUERTASCORTAFUEGO S.A.C", 2022

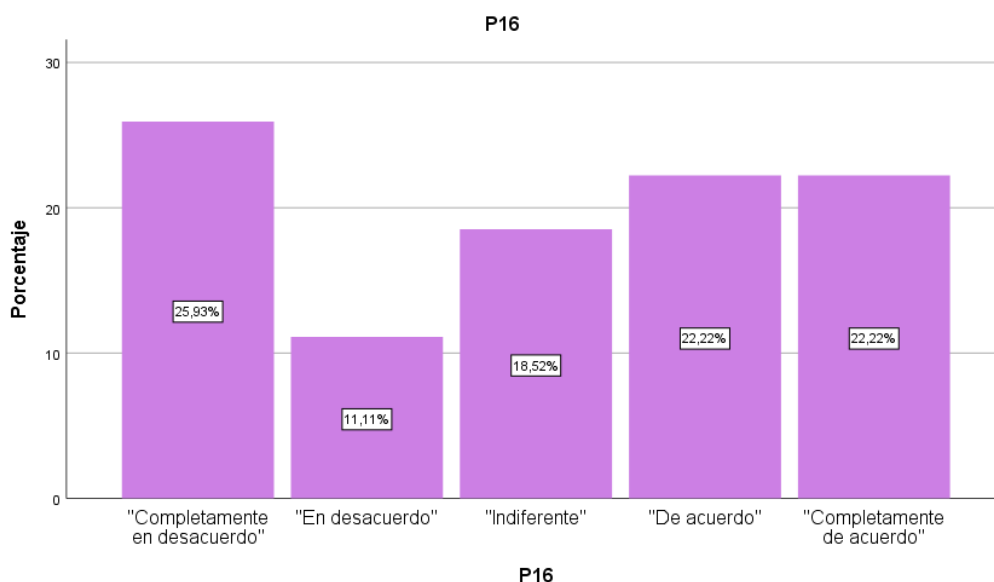
Se expone en función a si considera que los niveles de patrimonio neto que administra la empresa garantizan la rentabilidad, que el 11.1% está completamente en desacuerdo, el 14.8% está en desacuerdo, el 22.2% refiere indiferencia, mientras que, el 29.6% está de acuerdo y el 22.2% está completamente de acuerdo.

Tabla 20. Resultados a P16. ¿Le parece que la solvencia de la empresa garantiza la obtención de financiamiento para crecimiento empresarial?

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"Completamente en desacuerdo"	7	25,9	25,9
	"En desacuerdo"	3	11,1	37,0
	"Indiferente"	5	18,5	55,6
	"De acuerdo"	6	22,2	77,8
	"Completamente de acuerdo"	6	22,2	100,0
	Total	27	100,0	

Fuente: Encuesta en "PUERTASCORTAFUEGO S.A.C", 2022

Figura 16. Resultados a P16. ¿Le parece que la solvencia de la empresa garantiza la obtención de financiamiento para crecimiento empresarial?



Fuente: Encuesta en "PUERTASCORTAFUEGO S.A.C", 2022

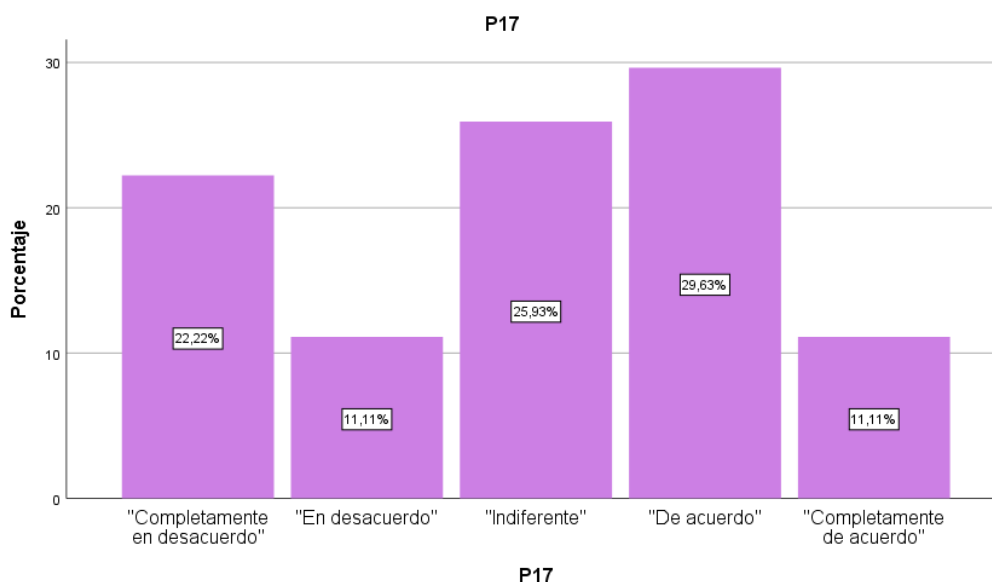
Se expone en función a si le parece que la solvencia de la empresa garantiza la obtención de financiamiento para crecimiento empresarial, que el 25.9% está completamente en desacuerdo, el 11.1% está en desacuerdo, el 18.5% refiere indiferencia, mientras que, el 22.2% está de acuerdo y el 22.2% está completamente de acuerdo.

Tabla 21. Resultados a P17. ¿Considera que los niveles de inversión en la empresa generan condiciones favorables para lograr rentabilidad?

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"Completamente en desacuerdo"	6	22,2	22,2
	"En desacuerdo"	3	11,1	33,3
	"Indiferente"	7	25,9	59,3
	"De acuerdo"	8	29,6	88,9
	"Completamente de acuerdo"	3	11,1	100,0
	Total	27	100,0	

Fuente: Encuesta en "PUERTASCORTAFUEGO S.A.C", 2022

Figura 17. Resultados a P17. ¿Considera que los niveles de inversión en la empresa generan condiciones favorables para lograr rentabilidad?



Fuente: Encuesta en "PUERTASCORTAFUEGO S.A.C", 2022

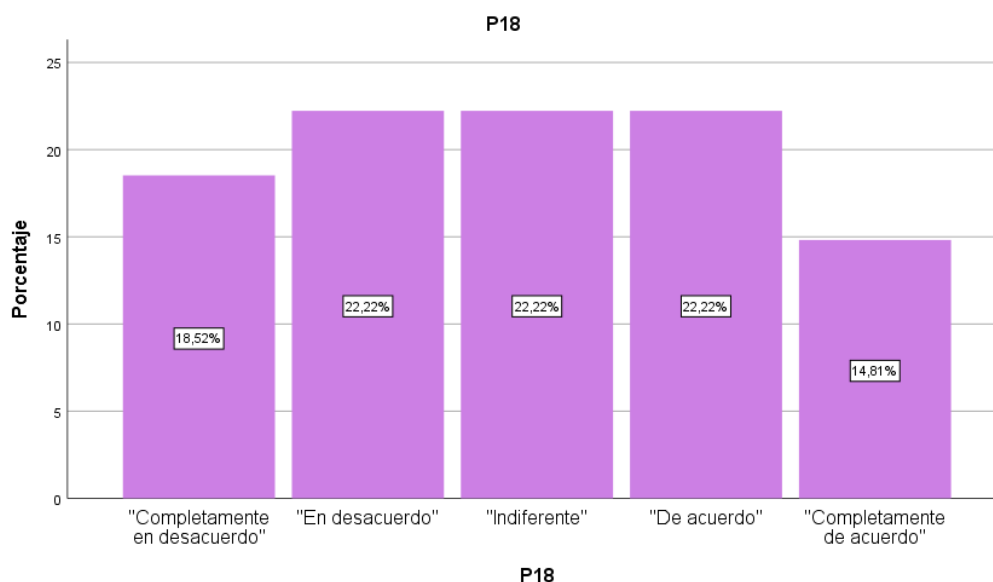
Se expone en función a si considera que los niveles de inversión en la empresa generan condiciones favorables para lograr rentabilidad, que el 22.2% está completamente en desacuerdo, el 11.1% está en desacuerdo, el 25.9% refiere indiferencia, mientras que, el 29.6% está de acuerdo y el 11.1% está completamente de acuerdo.

Tabla 22. Resultados a P18. ¿Le parece que se reinvierten oportunamente los beneficios de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"Completamente en desacuerdo"	5	18,5	18,5
	"En desacuerdo"	6	22,2	40,7
	"Indiferente"	6	22,2	63,0
	"De acuerdo"	6	22,2	85,2
	"Completamente de acuerdo"	4	14,8	100,0
	Total	27	100,0	

Fuente: Encuesta en "PUERTASCORTAFUEGO S.A.C", 2022

Figura 18. Resultados a P18. ¿Le parece que se reinvierten oportunamente los beneficios de la empresa?



Fuente: Encuesta en "PUERTASCORTAFUEGO S.A.C", 2022

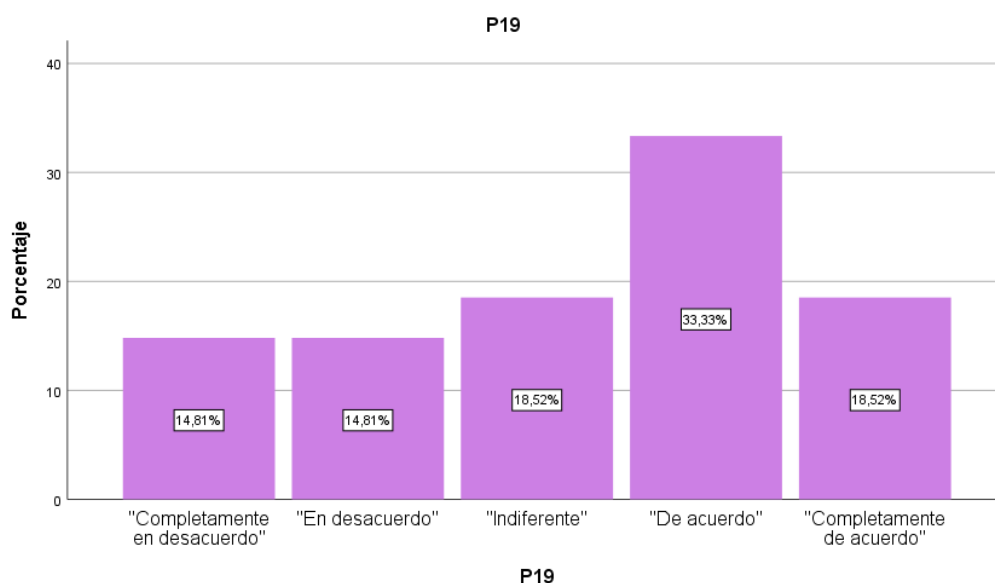
Se expone en función a si le parece que se reinvierten oportunamente los beneficios de la empresa, que el 18.5% está completamente en desacuerdo, el 22.2% está en desacuerdo, el 22.2% refiere indiferencia, mientras que, el 22.2% está de acuerdo y el 14.8% está completamente de acuerdo.

Tabla 23. Resultados a P19. ¿Los activos fijos de la empresa se encuentran en niveles óptimos?

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"Completamente en desacuerdo"	4	14,8	14,8
	"En desacuerdo"	4	14,8	29,6
	"Indiferente"	5	18,5	48,1
	"De acuerdo"	9	33,3	81,5
	"Completamente de acuerdo"	5	18,5	100,0
	Total	27	100,0	

Fuente: Encuesta en "PUERTASCORTAFUEGO S.A.C", 2022

Figura 19. Resultados a P19. ¿Los activos fijos de la empresa se encuentran en niveles óptimos?



Fuente: Encuesta en "PUERTASCORTAFUEGO S.A.C", 2022

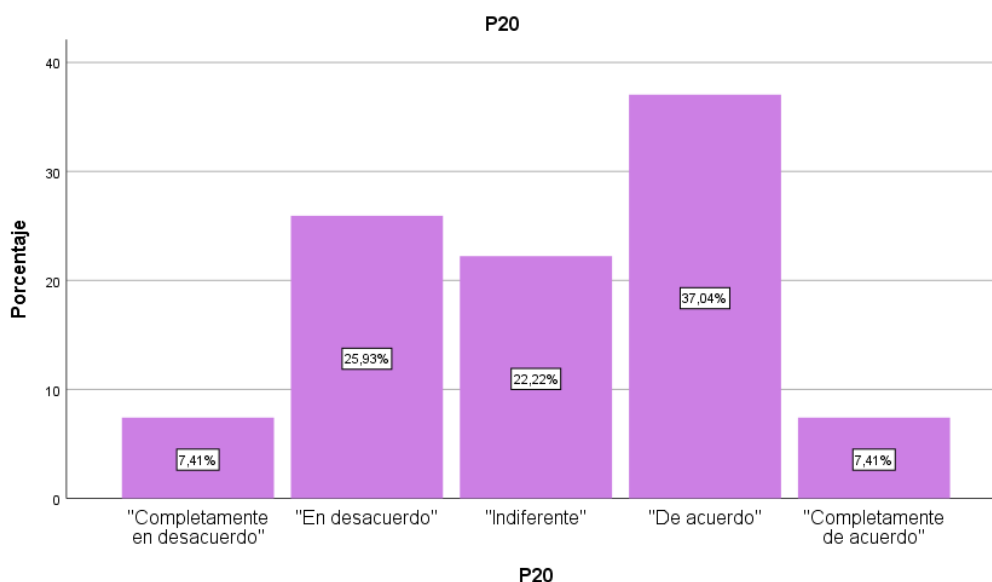
Se expone en función a si considera que los activos fijos de la empresa se encuentran en niveles óptimos, que el 14.8% está completamente en desacuerdo, el 14.8% está en desacuerdo, el 18.5% refiere indiferencia, mientras que, el 33.3% está de acuerdo y el 18.5% está completamente de acuerdo.

Tabla 24. Resultados a P20. ¿Los activos en existencias de la empresa se encuentran en niveles favorables para las ventas?

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"Completamente en desacuerdo"	2	7,4	7,4
	"En desacuerdo"	7	25,9	33,3
	"Indiferente"	6	22,2	55,6
	"De acuerdo"	10	37,0	92,6
	"Completamente de acuerdo"	2	7,4	100,0
	Total	27	100,0	

Fuente: Encuesta en "PUERTASCORTAFUEGO S.A.C", 2022

Figura 20. Resultados a P20. ¿Los activos en existencias de la empresa se encuentran en niveles favorables para las ventas?



Fuente: Encuesta en "PUERTASCORTAFUEGO S.A.C", 2022

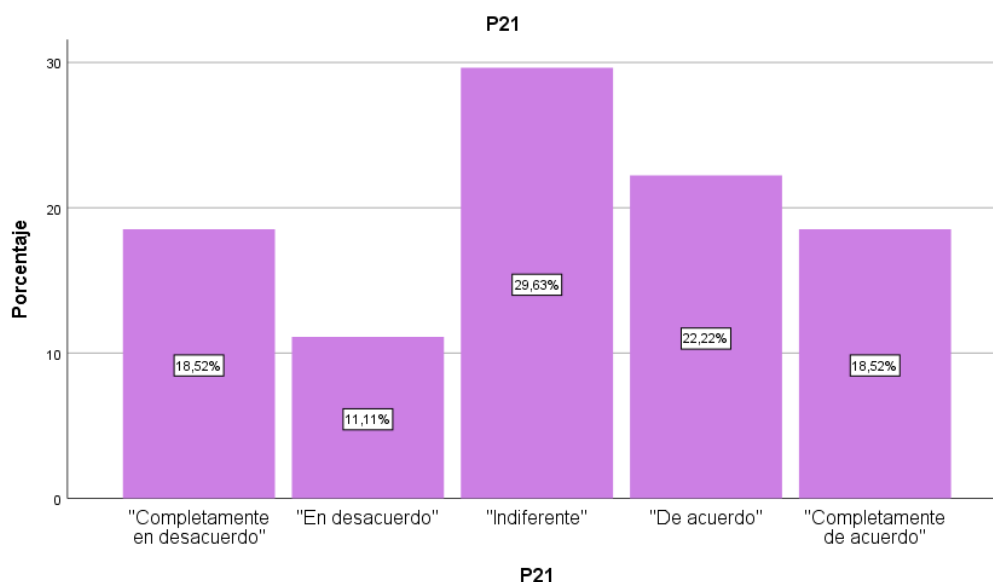
Se expone en función a si considera que los activos en existencias de la empresa se encuentran en niveles favorables para las ventas, que el 7.4% está completamente en desacuerdo, el 25.9% está en desacuerdo, el 22.2% refiere indiferencia, mientras que, el 37% está de acuerdo y el 7.4% está completamente de acuerdo.

Tabla 25. Resultados a P21. ¿Considera que las estrategias de ventas aplicadas en la empresa lograron los objetivos propuestos?

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"Completamente en desacuerdo"	5	18,5	18,5
	"En desacuerdo"	3	11,1	29,6
	"Indiferente"	8	29,6	59,3
	"De acuerdo"	6	22,2	81,5
	"Completamente de acuerdo"	5	18,5	100,0
	Total	27	100,0	

Fuente: Encuesta en "PUERTASCORTAFUEGO S.A.C", 2022

Figura 21. Resultados a P21. ¿Considera que las estrategias de ventas aplicadas en la empresa lograron los objetivos propuestos?



Fuente: Encuesta en "PUERTASCORTAFUEGO S.A.C", 2022

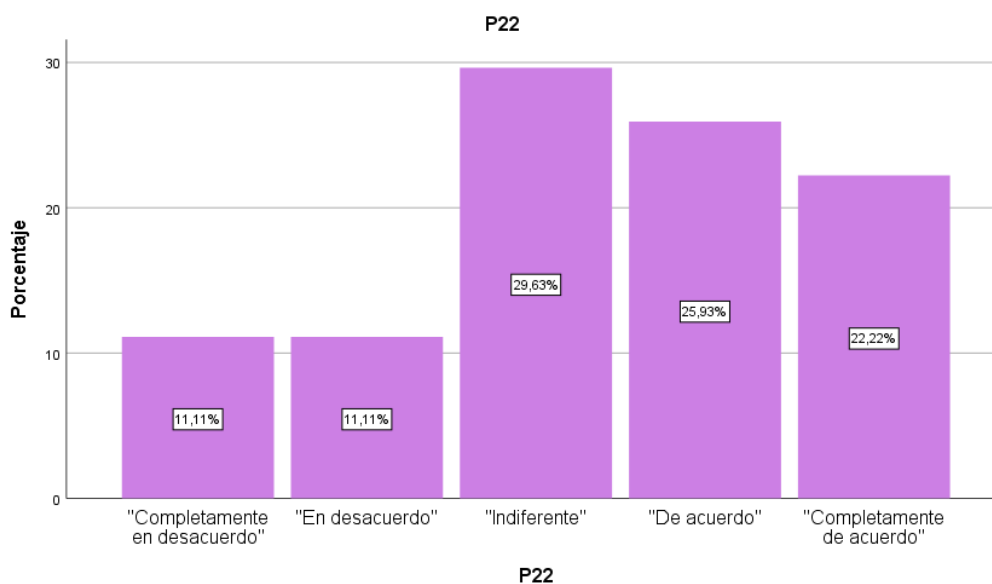
Se expone en función a si considera que las estrategias de ventas aplicadas en la empresa lograron los objetivos propuestos, que el 18.5% está completamente en desacuerdo, el 11.1% está en desacuerdo, el 29.6% refiere indiferencia, mientras que, el 22.2% está de acuerdo y el 18.5% está completamente de acuerdo.

Tabla 26. Resultados a P22. ¿Los resultados de las ventas anuales fueron satisfactorios para el periodo fiscal analizado?

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"Completamente en desacuerdo"	3	11,1	11,1
	"En desacuerdo"	3	11,1	22,2
	"Indiferente"	8	29,6	51,9
	"De acuerdo"	7	25,9	77,8
	"Completamente de acuerdo"	6	22,2	100,0
	Total	27	100,0	

Fuente: Encuesta en "PUERTASCORTAFUEGO S.A.C", 2022

Figura 22. Resultados a P22. ¿Los resultados de las ventas anuales fueron satisfactorios para el periodo fiscal analizado?



Fuente: Encuesta en "PUERTASCORTAFUEGO S.A.C", 2022

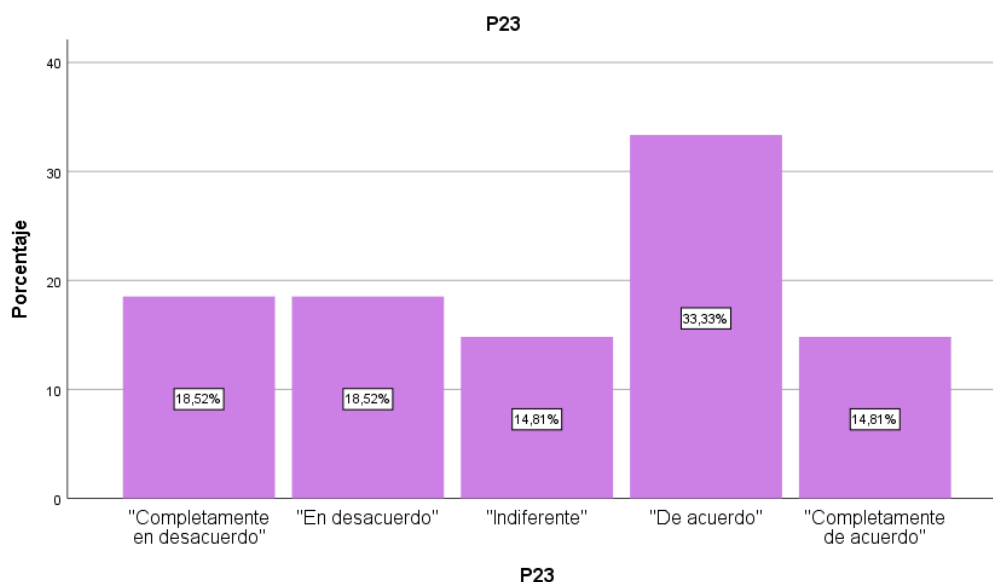
Se expone en función a si los resultados de las ventas anuales fueron satisfactorios para el periodo fiscal analizado, que el 11.1% está completamente en desacuerdo, el 11.1% está en desacuerdo, el 29.6% refiere indiferencia, mientras que, el 25.9% está de acuerdo y el 22.2% está completamente de acuerdo.

Tabla 27. Resultados a P23. ¿Considera que hubo reducción en los costos de ventas de la empresa en el último periodo?

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"Completamente en desacuerdo"	5	18,5	18,5
	"En desacuerdo"	5	18,5	37,0
	"Indiferente"	4	14,8	51,9
	"De acuerdo"	9	33,3	85,2
	"Completamente de acuerdo"	4	14,8	100,0
	Total	27	100,0	

Fuente: Encuesta en "PUERTASCORTAFUEGO S.A.C", 2022

Figura 23. Resultados a P23. ¿Considera que hubo reducción en los costos de ventas de la empresa en el último periodo?



Fuente: Encuesta en "PUERTASCORTAFUEGO S.A.C", 2022

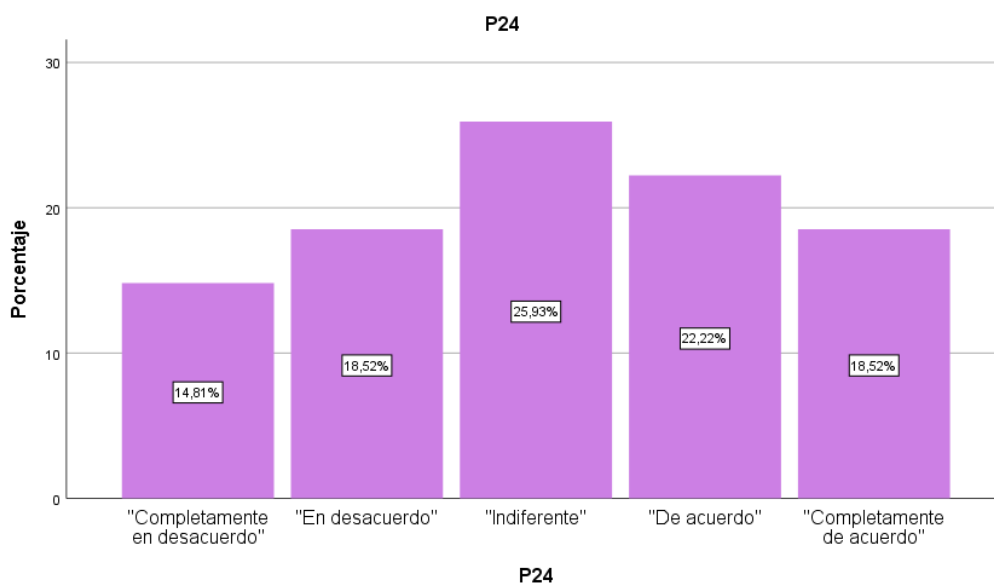
Se expone en función a si considera que hubo reducción en los costos de ventas de la empresa en el último periodo, que el 18.5% está completamente en desacuerdo, el 18.5% está en desacuerdo, el 14.8% refiere indiferencia, mientras que, el 33.3% está de acuerdo y el 14.8% está completamente de acuerdo.

Tabla 28. Resultados a P24. ¿Se cuenta con respaldo gerencial para el desarrollo de estrategias de reducción de costos?

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"Completamente en desacuerdo"	4	14,8	14,8
	"En desacuerdo"	5	18,5	33,3
	"Indiferente"	7	25,9	59,3
	"De acuerdo"	6	22,2	81,5
	"Completamente de acuerdo"	5	18,5	100,0
	Total	27	100,0	

Fuente: Encuesta en "PUERTASCORTAFUEGO S.A.C", 2022

Figura 24. Resultados a P24. ¿Se cuenta con respaldo gerencial para el desarrollo de estrategias de reducción de costos?



Fuente: Encuesta en "PUERTASCORTAFUEGO S.A.C", 2022

Se expone en función a si se cuenta con respaldo gerencial para el desarrollo de estrategias de reducción de costos, que el 14.8% está completamente en desacuerdo, el 18.5% está en desacuerdo, el 25.9% refiere indiferencia, mientras que, el 22.2% está de acuerdo y el 18.5% está completamente de acuerdo.

### 3.2. Prueba de normalidad

Realizado con el estadístico de Shapiro-Wilk, obteniendo valores por encima del valor crítico de decisión de 0.05, como se aprecia en la tabla, 0.177 para gestión de cuentas por cobrar y 0.164 para rentabilidad, que representa la aceptación de que la distribución es normal:

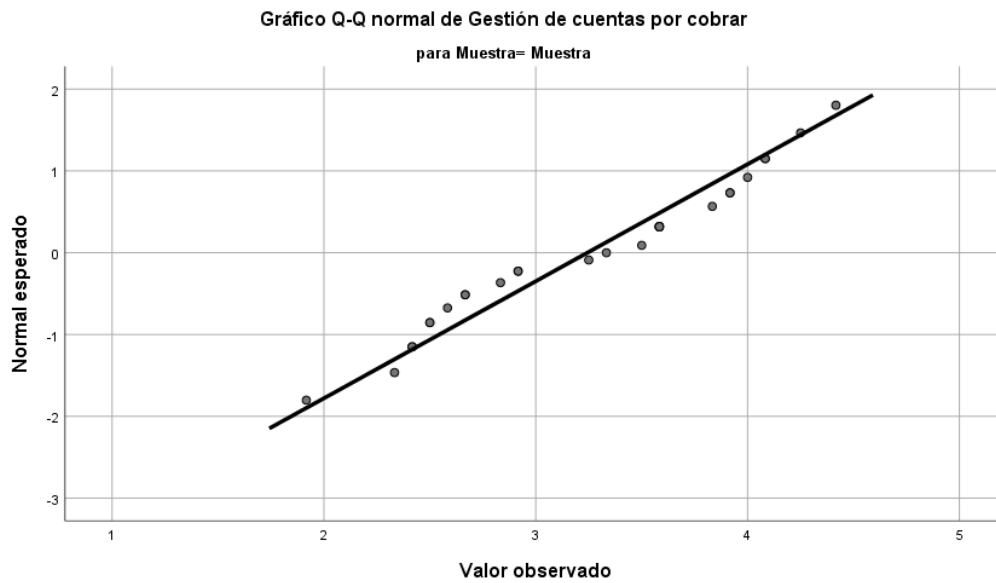
*Tabla 29. Normalidad de las variables*

	Muestra	Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.
Gestión de cuentas por cobrar	Muestra	,947	27	,177
Rentabilidad	Muestra	,929	27	,164

*Fuente: Encuesta en "PUERTASCORTAFUEGO S.A.C", 2022*

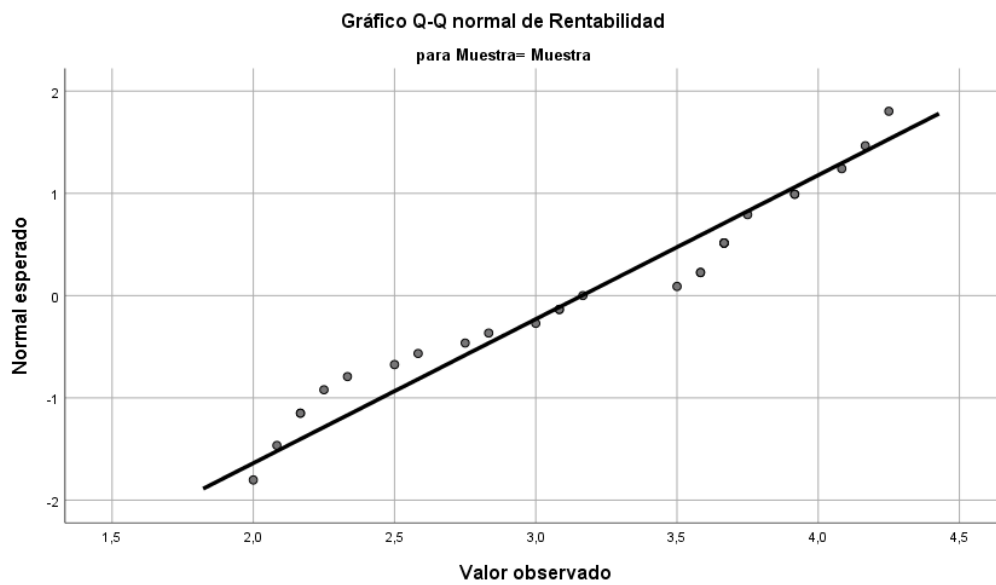
Confirmando los resultados con las siguientes figuras:

Figura 25. Normalidad de gestión de cuentas por cobrar



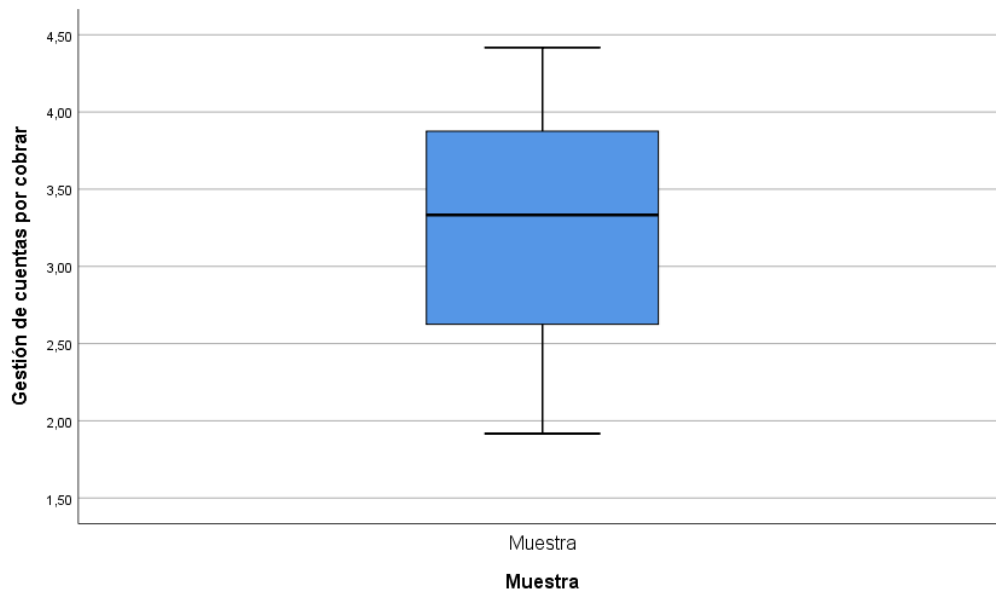
Fuente: Encuesta en "PUERTASCORTAFUEGO S.A.C", 2022

Figura 26. Normalidad de rentabilidad



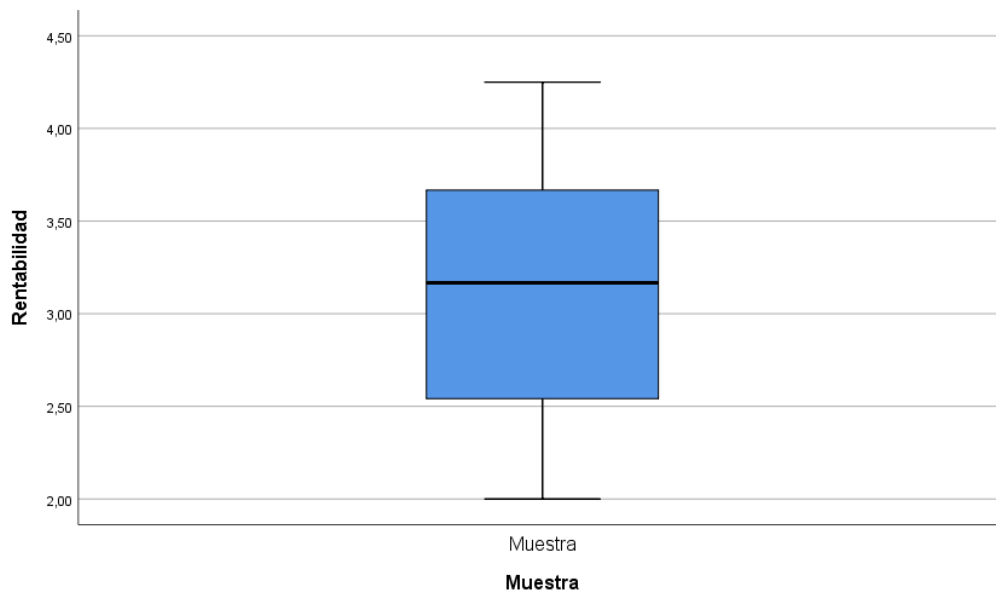
Fuente: Encuesta en "PUERTASCORTAFUEGO S.A.C", 2022

Figura 27. Diagrama de cajas de gestión de cuentas por cobrar



Fuente: Encuesta en "PUERTASCORTAFUEGO S.A.C", 2022

Figura 28. Diagrama de cajas de rentabilidad



Fuente: Encuesta en "PUERTASCORTAFUEGO S.A.C", 2022

### 3.3. Contrastación de las Hipótesis

El proceso de contrastación, debido a las características de distribución de los datos fue realizado aplicando el análisis paramétrico, con el análisis de correlaciones bivariadas de Pearson, obteniendo los siguientes resultados:

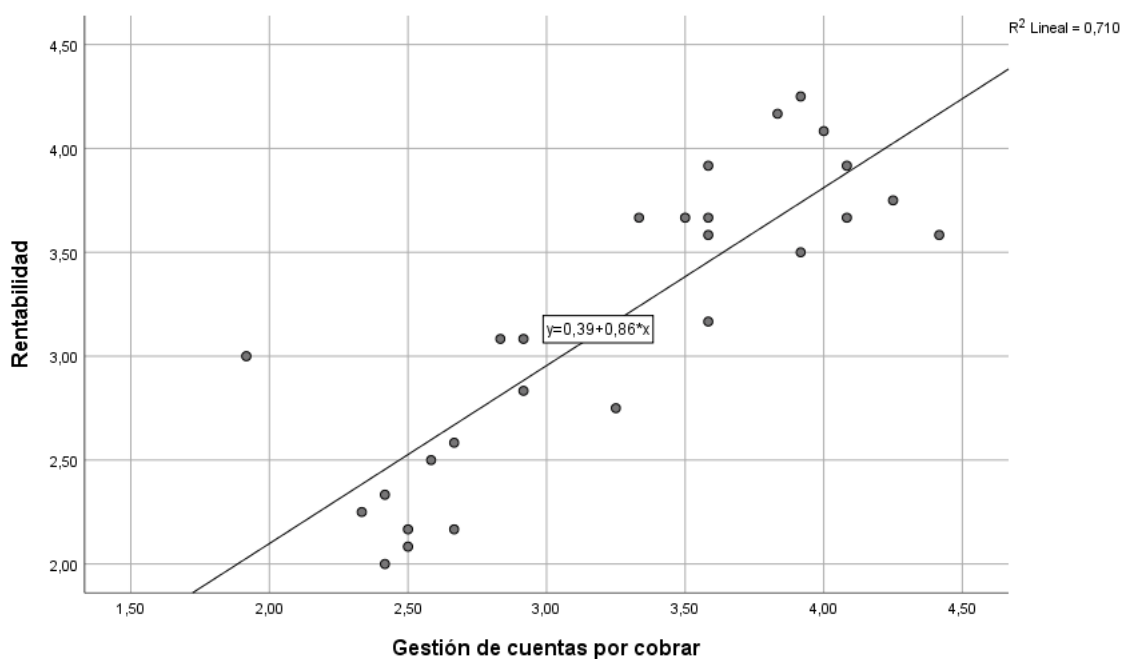
Tabla 30. Contraste de hipótesis general

		Gestión de cuentas por cobrar	Rentabilidad
Gestión de cuentas por cobrar	Correlación de Pearson	1	,843**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	27	27
Rentabilidad	Correlación de Pearson	,843**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	27	27

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

Fuente: Encuesta en "PUERTASCORTAFUEGO S.A.C", 2022

Figura 29. Modelo de ajuste de los datos obtenidos



Fuente: Encuesta en "PUERTASCORTAFUEGO S.A.C", 2022

Comprobando de esta manera, que la correlación tiene nivel elevado,  $r = 0.843$ , con significancia de 0.00, cumpliendo con el criterio de aceptación de la hipótesis general.

Al analizar contrastación específica 1, se comprobó, que la correlación tiene nivel elevado,  $r = 0.715$ , con significancia de 0.00, cumpliendo con el criterio de aceptación de la hipótesis específica 1.

*Tabla 31. Contraste específico 1*

		Procesos y políticas crediticias	Rentabilidad
Procesos y políticas crediticias	Correlación de Pearson	1	,715**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	27	27
Rentabilidad	Correlación de Pearson	,715**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	27	27

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

*Fuente: Encuesta en "PUERTASCORTAFUEGO S.A.C", 2022*

Al analizar contrastación específica 2, se comprobó, que la correlación tiene nivel elevado,  $r = 0.714$ , con significancia de 0.00, cumpliendo con el criterio de aceptación de la hipótesis específica 2.

*Tabla 32. Contraste específico 2*

		Procesos de cobranza	Rentabilidad
Procesos de cobranza	Correlación de Pearson	1	,714**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	27	27
Rentabilidad	Correlación de Pearson	,714**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	27	27

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

*Fuente: Encuesta en "PUERTASCORTAFUEGO S.A.C", 2022*

Al analizar contrastación específica 3, se comprobó, que la correlación tiene nivel elevado,  $r = 0.729$ , con significancia de 0.00, cumpliendo con el criterio de aceptación de la hipótesis específica 3.

*Tabla 33. Contraste específico 3*

		Procesos de control	Rentabilidad
Procesos de control	Correlación de Pearson	1	,729**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	27	27
Rentabilidad	Correlación de Pearson	,729**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	27	27

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

*Fuente: Encuesta en "PUERTASCORTAFUEGO S.A.C", 2022*

#### IV. DISCUSIÓN

Al contrastar la hipótesis general enunciada “La gestión de cuentas por cobrar se relaciona significativa y favorablemente con la rentabilidad de la empresa PUERTASCORTAFUEGO S.A.C., 2022”, se determinó que la correlación tiene nivel elevado,  $r = 0.843$ , con significancia de 0.00, cumpliendo con el criterio de aceptación de la hipótesis general.

Este resultado coincide en gran medida con los que obtuvieron los autores citados en los antecedentes, como es el caso de Cisneros & Lopez (2021) quienes obtuvieron una correlación de 0.81, así como Luna & Saldaña (2022) quienes obtuvieron valores de 0.630 de correlación, justificando de esta manera la pertinencia de los resultados generales obtenidos en la presente investigación.

## V. CONCLUSIONES

- 1) Se logró determinar que la gestión de cuentas por cobrar se relaciona con la rentabilidad de la empresa PUERTASCORTAFUEGO S.A.C., 2022, en un nivel de nivel elevado,  $r = 0.843$ , con significancia de 0.00, cumpliendo con el criterio de aceptación de la hipótesis general.
- 2) Se logró determinar que los procesos y políticas crediticias se relacionan con la rentabilidad de la empresa PUERTASCORTAFUEGO S.A.C., 2022, en un nivel de nivel elevado,  $r = 0.715$ , con significancia de 0.00, cumpliendo con el criterio de aceptación de la hipótesis específica 1.
- 3) Se logró determinar que los procesos de cobranza se relacionan con la rentabilidad de la empresa PUERTASCORTAFUEGO S.A.C., 2022, en un nivel de nivel elevado,  $r = 0.714$ , con significancia de 0.00, cumpliendo con el criterio de aceptación de la hipótesis específica 2.
- 4) Se logró determinar que el proceso de control se relaciona con la rentabilidad de la empresa PUERTASCORTAFUEGO S.A.C., 2022, en un nivel de nivel elevado,  $r = 0.729$ , con significancia de 0.00, cumpliendo con el criterio de aceptación de la hipótesis específica 3.

## VI. RECOMENDACIONES

- 1) Se recomienda a la gerencia general de la empresa implementar un sistema de gestión de cobranzas eficiente: Automatizar el proceso de cobro: Utilizar un software que automatice tareas como el envío de recordatorios de pago, la gestión de vencimientos y la generación de informes. Esto permitirá agilizar el proceso de cobro y reducir el tiempo dedicado a tareas manuales. Establecer políticas de crédito claras y flexibles: Definir plazos de pago razonables, ofrecer descuentos por pronto pago y segmentar a los clientes según su riesgo crediticio. Esto ayudará a prevenir la morosidad y a optimizar el flujo de caja. Capacitar al personal de cobranzas: Brindar entrenamiento al equipo de cobranzas en técnicas de negociación y comunicación efectiva para mejorar la tasa de recuperación de pagos.
- 2) Se recomienda a la gerencia general de la empresa Ofrecer opciones de pago diversificadas: Integrar diferentes métodos de pago: Implementar opciones como pagos en línea, tarjetas de crédito/débito, transferencias bancarias y efectivo. Esto facilitará el proceso de pago para los clientes y aumentará la satisfacción. Ofrecer planes de financiamiento: Brindar opciones de pago a plazos para clientes que lo necesiten. Esto permitirá aumentar las ventas y fidelizar a los clientes.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, F (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. 6ta edición. Editorial Episteme. Caracas.
- Arroba, J. E., & Solis, T. (2017). Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 1(235).  
<https://ideas.repec.org//a/erv/observ/y2017i23504.html>
- Cano, M., Olivera, D., Balderrabano, J., & Pérez. (2013). Rentabilidad y competitividad en la PYME. *Ciencia administrativa*, 2, 80–86.
- Cisneros, L. C., & Lopez, R. E. (2021). Cuentas por cobrar y la rentabilidad en la empresa Textil E&V S.A.C, San Juan de Lurigancho, Periodos: 2017 al 2020 [Universidad Cesar Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78825>
- Delgado, C. R., & Lezama, N. (2018). Políticas de cobranza para reducir el índice de morosidad de los usuarios del proyecto especial Jequetepeque—Zaña , año 2017 [Universidad Privada Antenor Orrego - UPAO].  
<https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/4320>
- Eslava, J. de J. (2016). *La rentabilidad: Análisis de costes y resultados* (Vol. 11). Business & Marketing School ESIC Editorial.  
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=E0PIDAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA25&dq=rentabilidad&ots=VfRVGn0Iw1&sig=LxhdjEuxd0lcS7Yia5eES5CwAMs#v=onepage&q=rentabilidad&f=false>

- Forero, J. A., Lozano, A., & Bohórquez, L. E. (2008). Impacto de la calidad en la rentabilidad. *Ingeniería*, 13(1), 42–50.
- Gómez, Á. H. (2007). Administración de Cuentas por Cobrar. Políticas de crédito y cobro. Universidad de Los Andes. [http://webdelprofesor.ula.ve/nucleotrujillo/anahigo/guias\\_finanzas1\\_pdf/tema5.pdf](http://webdelprofesor.ula.ve/nucleotrujillo/anahigo/guias_finanzas1_pdf/tema5.pdf)
- Gutiérrez, J. A., & Tapia, J. (2016). Liquidez y rentabilidad. Una revisión conceptual y sus dimensiones. *Revista de Investigación Valor Contable*, 3(1), Article 1. <https://doi.org/10.17162/rivc.v3i1.1229>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. 6ta Edición México: Mc Graw Hill.
- Huayhua, D. C. (2021). El proceso de las cuentas por cobrar y su impacto en la rentabilidad de las administradoras del Fondo de Pensiones en el Perú, año 2019 [Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/657515>
- Kaseng, F (2017). Guía práctica para elaborar plan de tesis y tesis de post grado. 3era edición.
- Luna, L. E., & Saldaña, I. A. (2022). Gestión de cuentas por cobrar y rentabilidad en las empresas ferreteras del distrito de Tarapoto, 2021 [Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/116111>
- Morales, J. A., & Villavicencio, E. J. (2018). Cuentas por cobrar y su relevancia en la liquidez. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 1–11.

- Morales, K., & Carhuacho, I. M. (2020). Estrategias Financieras para mejorar las cuentas por cobrar en la Compañía Aquasport SAC. *Espí-ritu Emprendedor TES*, 4(2), Article 2. <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n2.2020.195>
- Morillo, M. (2001). Rentabilidad Financiera y Reducción de Costos. *Actualidad Contable Faces*, 4(4), 35–48.
- Nolazco, F. A., Ortíz, I. L., & Carhuacho, I. M. (2020). Las Cuentas por cobrar en una Empresa de Servicios, Lima 2018. *Espí-ritu Emprendedor TES*, 4(1), Article 1. <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n1.2020.189>
- Pérez, A. S. (2018). La cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Corporacion Universitaria Americana [Tecnológico de Antioquía Institución Universitaria]. <https://dspace.tdea.edu.co/handle/tda/409>
- Rodriguez, E. S., & Rodriguez, F. M. (2014). Implementación de políticas de cobranza para sincerar el saldo contable de la empresa estación Valle Chicama SAC año 2014 [Universidad Privada Antenor Orrego - UPAO]. <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/992>
- Suárez, M. J. (2019). Gestión de cuentas por cobrar y rentabilidad en la empresa La Casa del Computador, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2018. [Universidad Estatal Península de Santa Elena]. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/5155>
- Tomalá, G. S. (2019). Cuentas por cobrar y la liquidez de la compañía de transportes Transcisa S.A., cantón Salinas, provincia de Santa Elena. Año 2017.

[Universidad Estatal Península de Santa Elena].

<https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/4647>

Vara, A. (2015). 7 pasos para elaborar una tesis. Cómo elaborar y asesorar una tesis para ciencias administrativas, finanzas, ciencias sociales y humanidades. Editorial Macro: Lima.

Vega, A. M., & Ushella, J. E. (2015). Las políticas de cobranza y su influencia en la gestión de las empresas de venta de maquinaria industrial [Universidad Nacional del Callao]. <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/1556>

## ANEXOS

## Anexo 1. Matriz de Consistencia

Problemas	Hipótesis	Objetivos	Variables	Dimensiones	Metodología
Problema General	Hipótesis General	Objetivo General	Variable 1	Dimensiones V1	
¿En qué medida la gestión de cuentas por cobrar se relaciona con la rentabilidad de la empresa PUERTASCORTAFUEGO S.A.C., 2022?	La gestión de cuentas por cobrar se relaciona significativa y favorablemente con la rentabilidad de la empresa PUERTASCORTAFUEGO S.A.C., 2022.	Determinar en qué medida la gestión de cuentas por cobrar se relaciona con la rentabilidad de la empresa PUERTASCORTAFUEGO S.A.C., 2022.	<b>Gestión de cuentas por cobrar</b>	1. Procesos y políticas crediticias	<b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Tipo:</b> Aplicada <b>Nivel:</b> Descriptiva – correlacional.
				2. Procesos de cobranza	
				3. Procesos de control	
Problemas Específicos	Hipótesis Específicas	Objetivos Específicos	Variable 2	Dimensiones V2	<b>Diseño:</b>
1) ¿En qué medida los procesos y políticas crediticias se relacionan con la rentabilidad de la empresa PUERTASCORTAFUEGO S.A.C., 2022?	1) Los procesos y políticas crediticias se relacionan significativa y favorablemente con la rentabilidad de la empresa PUERTASCORTAFUEGO S.A.C., 2022.	1) Determinar en qué medida los procesos y políticas crediticias se relacionan con la rentabilidad de la empresa PUERTASCORTAFUEGO S.A.C., 2022.	<b>Rentabilidad</b>	1. Rentabilidad financiera ROE	No experimental, Transversal <b>Población:</b> 27 trabajadores <b>Muestra:</b> 27 trabajadores. <b>Técnica:</b>

2) ¿En qué medida los procesos de cobranza se relacionan con la rentabilidad de la empresa PUERTASCORTAFUEGO S.A.C., 2022?	2) Los procesos de cobranza se relacionan significativa y favorablemente con la rentabilidad de la empresa PUERTASCORTAFUEGO S.A.C., 2022.	2) Determinar en qué medida los procesos de cobranza se relacionan con la rentabilidad de la empresa PUERTASCORTAFUEGO S.A.C., 2022.		2. Rentabilidad económica ROI, ROA	Encuesta. <b>Instrumento:</b> cuestionario.
3) ¿En qué medida el proceso de control se relaciona con la rentabilidad de la empresa PUERTASCORTAFUEGO S.A.C., 2022?	3) El proceso de control se relaciona significativa y favorablemente con la rentabilidad de la empresa PUERTASCORTAFUEGO S.A.C., 2022.	3) Determinar en qué medida el proceso de control se relaciona con la rentabilidad de la empresa PUERTASCORTAFUEGO S.A.C., 2022.		3. Rentabilidad de ventas	<b>Indicador de contraste:</b> Correlaciones bivariadas de Pearson. Contrastación de hipótesis con el SPSS v.26.

*Fuente: Elaboración propia, 2022.*

## Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

Buenos días estimados participantes, se ha diseñado el presente cuestionario, con el objetivo de evaluar su opinión sobre el estudio: **“Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la rentabilidad de la empresa PUERTASCORTAFUEGO S.A.C., 2022”**.

La encuesta es anónima, debido a ello se solicita marcar las alternativas de manera imparcial y objetiva de acuerdo a la siguiente escala:

Escala de Codificación				
1	2	3	4	5
"Completamente en desacuerdo"	"En desacuerdo"	"Indiferente"	"De acuerdo"	"Completamente de acuerdo"

Ítems	Escala				
	1	2	3	4	5
P1. ¿Considera que los procesos crediticios a clientes corporativos son claros y vinculantes?					
P2. ¿En su experiencia, se cumple oportunamente con los requisitos vinculantes para créditos a clientes de la empresa?					
P3. ¿La empresa cuenta con objetivos propicios para el recupero de los créditos otorgados?					
P4. ¿Se cumplen constante y oportunamente con las políticas crediticias estables en la empresa?					
P5. ¿Considera que el nivel de cuentas por cobrar gestionado en la empresa es factible de recupero?					
P6. ¿Se aplican coherentemente las estrategias de recupero de las cuentas por cobrar en la empresa?					
P7. ¿Considera que el tiempo medio de recupero que registra la empresa es consistente?					
P8. ¿Se aplican las penalidades para recupero de cuentas por cobrar adecuadamente?					
P9. ¿Se cuenta con el control de registros de todos los clientes con deudas actualizados en la empresa?					

P10. ¿Se aplica adecuadamente la sistematización del registro de deudores vinculadas a las estrategias de cobranza?					
P11. ¿Se realizan oportunamente las conciliaciones bancarias de las facturas canceladas?					
P12. ¿En su experiencia, se presentan oportunamente los informes de las conciliaciones de facturas en la empresa?					
P13. ¿Considera que el ingreso neto de la empresa fue satisfactorio en el último periodo fiscal?					
P14. ¿Se han aplicado efectivamente las estrategias contables para cálculo del ingreso neto en la empresa?					
P15. ¿Considera que los niveles de patrimonio neto que administra la empresa garantizan la rentabilidad?					
P16. ¿Le parece que la solvencia de la empresa garantiza la obtención de financiamiento para crecimiento empresarial?					
P17. ¿Considera que los niveles de inversión en la empresa generan condiciones favorables para lograr rentabilidad?					
P18. ¿Le parece que se reinvierten oportunamente los beneficios de la empresa?					
P19. ¿Los activos fijos de la empresa se encuentran en niveles óptimos?					
P20. ¿Los activos en existencias de la empresa se encuentran en niveles favorables para las ventas?					
P21. ¿Considera que las estrategias de ventas aplicadas en la empresa lograron los objetivos propuestos?					
P22. ¿Los resultados de las ventas anuales fueron satisfactorios para el periodo fiscal analizado?					
P23. ¿Considera que hubo reducción en los costos de ventas de la empresa en el último periodo?					
P24. ¿Se cuenta con respaldo gerencial para el desarrollo de estrategias de reducción de costos?					

*¡Muchas gracias!*

## Anexo 3. Base de datos

	Gestión de cuentas por cobrar												Rentabilidad											
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
Encuestado_1	4	4	3	5	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	1	4	3	5	5	3	2
Encuestado_2	5	3	4	4	5	4	4	2	5	2	4	5	2	4	3	2	4	5	4	3	3	4	3	5
Encuestado_3	5	2	4	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	5	5	3	3	4	4
Encuestado_4	4	2	5	5	2	4	4	4	3	3	4	3	4	5	5	4	3	5	3	2	4	2	5	5
Encuestado_5	2	2	5	4	5	2	5	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	5	2	4	4	5	3	4
Encuestado_6	3	2	4	3	4	4	3	5	3	4	4	4	4	3	2	5	4	3	4	4	2	4	4	5
Encuestado_7	3	2	1	4	4	1	3	4	2	2	1	4	1	3	4	4	1	4	3	2	3	1	1	3
Encuestado_8	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	5	5	5	4	4	2	4	4	4	5
Encuestado_9	3	2	2	2	2	1	1	3	3	1	4	4	3	4	3	3	1	2	3	1	1	1	1	4
Encuestado_10	2	1	2	3	2	3	3	2	1	3	4	3	4	4	1	1	3	4	1	3	1	3	2	1
Encuestado_11	1	3	5	4	1	3	3	5	1	3	2	1	3	1	2	1	1	1	4	2	1	5	2	3
Encuestado_12	4	3	4	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	3
Encuestado_13	3	4	4	4	5	4	3	4	3	4	5	3	5	4	4	5	3	4	5	4	5	5	5	1
Encuestado_14	4	3	1	3	1	2	2	2	3	3	1	5	3	4	3	2	4	1	1	1	1	3	2	1
Encuestado_15	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3	4	5	4
Encuestado_16	2	4	2	4	3	5	4	5	4	2	5	3	4	3	4	5	2	4	3	4	4	4	3	3
Encuestado_17	5	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	2	4	2	2	4	3	5	4	4

Encuestado_18	3	4	2	2	4	1	2	5	3	2	3	1	3	5	3	1	1	2	3	4	3	2	1	3
Encuestado_19	2	3	2	2	1	1	1	1	2	3	2	3	3	4	1	4	1	3	2	5	4	3	4	2
Encuestado_20	4	3	4	5	5	3	5	4	4	3	4	5	3	2	5	5	3	2	5	3	5	3	4	4
Encuestado_21	3	3	1	3	3	4	1	3	3	1	1	3	2	1	2	3	4	3	1	2	1	1	2	2
Encuestado_22	2	3	4	1	5	4	1	1	5	5	2	2	3	4	3	3	2	1	4	4	2	3	2	3
Encuestado_23	1	4	2	1	4	3	1	2	5	1	4	2	1	3	1	1	3	3	1	3	3	4	1	1
Encuestado_24	1	4	3	5	1	4	2	3	1	3	3	4	5	1	5	1	1	1	2	3	5	3	5	5
Encuestado_25	3	2	1	1	4	5	4	4	3	4	2	2	2	1	5	1	2	4	4	4	5	5	1	3
Encuestado_26	2	5	4	4	2	2	2	4	4	5	4	1	1	1	2	5	5	2	5	2	2	2	4	2
Encuestado_27	3	4	4	3	3	5	3	5	2	3	5	3	4	3	4	1	5	2	4	2	3	4	4	2

*Fuente: Encuesta en "PUERTASCORTAFUEGO S.A.C", 2022*

#### Anexo 4. Evidencia de similitud digital

# Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la rentabilidad de la empresa PUERTASCORTAFUEGO S.A.C., 2022

*por* Suarez, L & Salcedo, A

---

**Fecha de entrega:** 11-oct-2023 04:29p.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 2296664132

**Nombre del archivo:** Tesis\_\_Salcedo,\_A\_y\_Suarez,\_L\_\_Contabilidad.docx (1.85M)

**Total de palabras:** 14997

**Total de caracteres:** 80865

## Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la rentabilidad de la empresa PUERTASCORTAFUEGO S.A.C., 2022

### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>29%</b>	<b>29%</b>	<b>2%</b>	<b>8%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.upci.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>20%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.ulasamericas.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.upse.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>Submitted to Universidad Nacional Abierta y a Distancia, UNAD,UNAD</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.upao.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>

9	<a href="https://repositorioacademico.upc.edu.pe">repositorioacademico.upc.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
10	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	<1 %
11	<a href="http://worldbank.com">worldbank.com</a> Fuente de Internet	<1 %
12	<a href="http://www.repositorio.upla.edu.pe">www.repositorio.upla.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
13	<a href="https://repositorio.ulvr.edu.ec">repositorio.ulvr.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
14	<a href="https://repositorio.urp.edu.pe">repositorio.urp.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
15	<a href="http://www.espirituemprededortes.com">www.espirituemprededortes.com</a> Fuente de Internet	<1 %
16	<a href="http://1library.co">1library.co</a> Fuente de Internet	<1 %
17	Submitted to EP NBS S.A.C. Trabajo del estudiante	<1 %
18	<a href="https://repositorio.upn.edu.pe">repositorio.upn.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
19	<a href="http://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Fuente de Internet	<1 %
20	Submitted to Universidad de Guayaquil	

Trabajo del estudiante

<1%


---

Excluir citas      Activo

Excluir bibliografía      Activo

Excluir coincidencias      < 20 words

## Anexo 5. Autorización de publicación en repositorio


  
**FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN  
DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O TESIS  
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UPCI**

1.- DATOS DEL AUTOR

Apellidos y Nombres: Salcedo Lagos Amanda

DNI: 43923799 Correo electrónico: Salcedolagos@a@gmail.com

Domicilio: AV. Miguel Grau 112 C LT 21 - Dte Utrarte

Teléfono fijo: 35620431 Teléfono celular: 995620431

2.- IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO Ó TESIS

Facultad/Escuela: Ciencias Empresariales y de Negocios

Tipo: Trabajo de Investigación Bachiller ( ) Tesis (X)

Título del Trabajo de Investigación / Tesis:

"GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU INFLUENCIA  
EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA PISCETAS CORTAFUEGO  
SAC 2022"

3.- OBTENER:

Bachiller ( ) Título (X) Mg. ( ) Dr. ( ) PhD. ( )

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN VERSIÓN ELECTRÓNICA


Por la presente declaro que el documento indicado en el ítem 2 es de mi autoría y exclusiva titularidad, ante tal razón autorizo a la Universidad Peruana Ciencias e Informática para publicar la versión electrónica en su Repositorio Institucional (<http://repositorio.upci.edu.pe>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art.23 y Art.33.


Autorizo la publicación de mi tesis (marque con una X):

(X) Sí, autorizo el depósito y publicación total.

( ) No, autorizo el depósito ni su publicación.

Como constancia firmo el presente documento en la ciudad de Lima, a los 24 días del mes de Noviembre de 2023.

  
 Firma



## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UPCI

### 1.- DATOS DEL AUTOR

Apellidos y Nombres: Suárez Huaman Lucía  
 DNI: 4059 8831 Correo electrónico: estudioccontable.lucy.5@gmail.com  
 Domicilio: calle 7 urb. la estrella de Ate Mz A Lt. 27  
 Teléfono fijo: \_\_\_\_\_ Teléfono celular: 987 412 456

### 2.- IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO Ó TESIS

Facultad/Escuela: Ciencias Empresariales y de Negocios  
 Tipo: Trabajo de Investigación Bachiller ( ) Tesis (X)  
 Título del Trabajo de Investigación / Tesis:  
"GESTION DE CUENTAS POR COBRAR Y SU  
INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA  
EMPRESA PUERTASCORTAFUEGO S.A.C. 2022"

### 3.- OBTENER:

Bachiller ( ) Título (X) Mg. ( ) Dr. ( ) PhD. ( )

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN VERSIÓN ELECTRÓNICA

Por la presente declaro que el documento indicado en el ítem 2 es de mi autoría y exclusiva titularidad, ante tal razón autorizo a la Universidad Peruana Ciencias e Informática para publicar la versión electrónica en su Repositorio Institucional (<http://repositorio.upci.edu.pe>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art.23 y Art.33.


Autorizo la publicación de mi tesis (marque con una X):

(X) Sí, autorizo el depósito y publicación total.

( ) No, autorizo el depósito ni su publicación.

Como constancia firmo el presente documento en la ciudad de Lima, a los

24 días del mes de Noviembre de 2023.



Firma



## Anexo 6. Formatos de validación de instrumento



### FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

#### I. DATOS GENERALES:

**Experto Informante:** SANTOS ESPARZA, CARLOS ENRIQUE

Institución donde labora: Universidad Peruana de Ciencias e Informática - UPCI

Nombre del Instrumento que motiva la evaluación: Cuestionario de la tesis:

“Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la rentabilidad de la empresa PUERTASCORTAFUEGO S.A.C., 2022”

Autor del Instrumento: Salcedo Lagos, Amanda & Suarez Huaman, Lucila

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 – 20%	Regular 21 – 40%	Bueno 41 – 60%	Muy Bueno 61 – 80%	Excelente 81 – 100%
METODOLOGÍA	Considera que los Ítems miden lo que el investigador pretende medir				X	
COHERENCIA	Considera que los Ítems utilizados son propios del campo que se está investigando					X
CONSISTENCIA	Existe Consistencia entre los indicadores y los índices				X	
ORGANIZACIÓN	Considera Organizado el desarrollo del Marco Teórico					X
CLARIDAD	La investigación está desarrollada en un lenguaje apropiado					X
OPERACIONALIZACIÓN	Presenta operacionalizada sus variables e indicadores				X	
ESTRATEGIAS	Considera adecuado los Métodos estadísticos para contrastar las hipótesis					X
ACTUALIDAD	Presenta Antecedentes actualizados hasta con tres años de antigüedad					X

#### III. OPINIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO:

Qué aspectos se tienen que Modificar, aumentar o suprimir en los Instrumentos de Investigación:

Ninguno.....

#### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy bueno.....

Lima, 17 de setiembre de 2023.

  
**Firma del Experto Informante**  
 DNI: 07187345 Telf./Cel.: 961089163

### FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

#### I. DATOS GENERALES:

**Experto Informante:** HERMOZA OCHANTE, RUBEN EDGAR

Institución donde labora: Universidad Peruana de Ciencias e Informática - UPCI

Nombre del Instrumento que motiva la evaluación: Cuestionario de la tesis:

“Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la rentabilidad de la empresa PUERTASCORTAFUEGO S.A.C., 2022”

Autor del Instrumento: Salcedo Lagos, Amanda & Suarez Huaman, Lucila

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 – 20%	Regular 21 – 40%	Bueno 41 – 60%	Muy Bueno 61 – 80%	Excelente 81 – 100%
METODOLOGÍA	Considera que los Ítems miden lo que el investigador pretende medir				X	
COHERENCIA	Considera que los Ítems utilizados son propios del campo que se está investigando					X
CONSISTENCIA	Existe Consistencia entre los indicadores y los índices				X	
ORGANIZACIÓN	Considera Organizado el desarrollo del Marco Teórico					X
CLARIDAD	La investigación está desarrollada en un lenguaje apropiado					X
OPERACIONALIZACIÓN	Presenta operacionalizada sus variables e indicadores				X	
ESTRATEGIAS	Considera adecuado los Métodos estadísticos para contrastar las hipótesis					X
ACTUALIDAD	Presenta Antecedentes actualizados hasta con tres años de antigüedad					X

#### III. OPINIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO:

Qué aspectos se tienen que Modificar, aumentar o suprimir en los Instrumentos de Investigación:

Ninguno.....

#### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy bueno.....

Lima, 17 de setiembre de 2023.

  
Firma del Experto Informante  
DNI: 42037740 Telf./Cel.: 941463983

### FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

#### I. DATOS GENERALES:

**Experto Informante: MELGAREJO MENDOZA, PAULO CESAR**

Institución donde labora: Universidad Peruana de Ciencias e Informática - UPCI

Nombre del Instrumento que motiva la evaluación: Cuestionario de la tesis:

**“Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la rentabilidad de la empresa PUERTASCORTAFUEGO S.A.C., 2022”**

Autor del Instrumento: **Salcedo Lagos, Amanda & Suarez Huaman, Lucila**

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 – 20%	Regular 21 – 40%	Buena 41 – 60%	Muy Buena 61 – 80%	Excelente 81 – 100%
METODOLOGÍA	Considera que los Ítems miden lo que el investigador pretende medir				X	
COHERENCIA	Considera que los Ítems utilizados son propios del campo que se está investigando					X
CONSISTENCIA	Existe Consistencia entre los indicadores y los índices				X	
ORGANIZACIÓN	Considera Organizado el desarrollo del Marco Teórico					X
CLARIDAD	La investigación está desarrollada en un lenguaje apropiado					X
OPERACIONALIZACIÓN	Presenta operacionalizada sus variables e indicadores				X	
ESTRATEGIAS	Considera adecuado los Métodos estadísticos para contrastar las hipótesis					X
ACTUALIDAD	Presenta Antecedentes actualizados hasta con tres años de antigüedad					X

#### III. OPINIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO:

Qué aspectos se tienen que Modificar, aumentar o suprimir en los Instrumentos de Investigación:

**Ninguno**.....

#### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

**Muy bueno**.....

Lima, 17 de setiembre de 2023.

  
**Firma del Experto Informante**  
DNI: 04069109 Telf./Cel.: 945380532