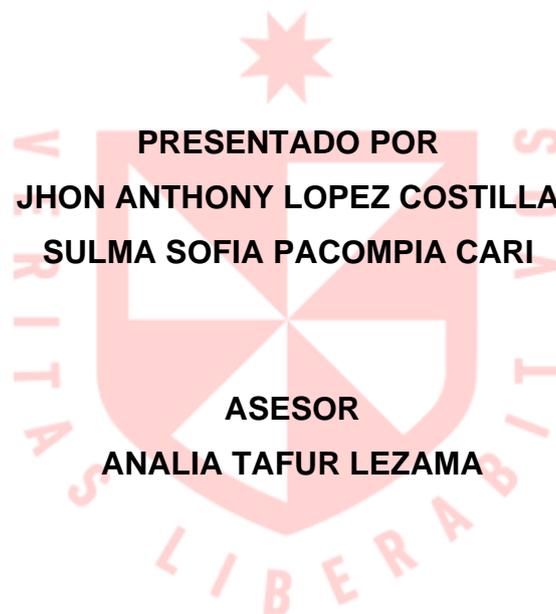




**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**GESTIÓN DE COBRANZAS Y LA RENTABILIDAD EN
LAS EMPRESAS IMPORTADORAS DE MAQUINARIAS
PESADAS Y REPUESTOS EN EL DISTRITO DE ATE
VITARTE, 2022**



**PRESENTADO POR
JHON ANTHONY LOPEZ COSTILLA
SULMA SOFIA PACOMPIA CARI**

**ASESOR
ANALIA TAFUR LEZAMA**

**TESIS
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO**

**LIMA – PERÚ
2024**



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

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



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

TESIS

**GESTIÓN DE COBRANZAS Y LA RENTABILIDAD EN LAS EMPRESAS
IMPORTADORAS DE MAQUINARIAS PESADAS Y REPUESTOS EN EL DISTRITO
DE ATE VITARTE, 2022**

PARA OPTAR

EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

PRESENTADO POR:

LOPEZ COSTILLA, JHON ANTHONY

PACOMPIA CARI, SULMA SOFIA

ASESOR:

DRA. ANALIA TAFUR LEZAMA

LIMA, PERÚ

2024

**GESTIÓN DE COBRANZAS Y LA RENTABILIDAD EN LAS EMPRESAS
IMPORTADORAS DE MAQUINARIAS PESADAS Y REPUESTOS EN EL DISTRITO
DE ATE VITARTE, 2022**

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO:

ASESOR:

DRA. ANALIA TAFUR CENTENO

MIEMBROS DEL JURADO:

PRESIDENTE:

DR. SABINO TALLA RAMOS

SECRETARIA:

DRA. ANA MARIA ALCALÁ PAZ

MIEMBRO DEL JURADO:

DR. GIOVANNI SEBASTIANI MIRANDA

Dedicatoria

Dedicamos este trabajo en especial a nuestros padres, y a nuestros profesores por brindarnos el apoyo, exigiéndonos día a día.

A Dios por acompañarnos en cada paso que damos y por darnos salud para lograrlo.

Agradecimiento

Agradecemos a todas aquellas personas que contribuyeron en la realización de este trabajo y sobre todo a nuestra familia.

A Dios por estar siempre con nosotros, dándonos la fuerza para culminar y seguir avanzando en nuestras vidas.

Y a los asesores que nos brindan conocimientos y sus enseñanzas en el proceso de desarrollo.

PAPER NAME	AUTHOR
TESIS OPTAR TITULO PROFESIONAL DE CONTADOR_ LOPEZ COSTILLA_ PACO MPIA SULMA 27-08.docx	SULMA SOFIA PACOMPIA CARI

WORD COUNT	CHARACTER COUNT
17821 Words	99205 Characters

PAGE COUNT	FILE SIZE
116 Pages	707.9KB

SUBMISSION DATE	REPORT DATE
Aug 27, 2023 10:00 PM GMT-5	Aug 27, 2023 10:17 PM GMT-5

● **20% Overall Similarity**

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 18% Internet database
- 2% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 13% Submitted Works database

● **Excluded from Similarity Report**

- Bibliographic material
- Quoted material
- Cited material
- Small Matches (Less than 10 words)
- Manually excluded text blocks

ÍNDICE

Dedicatoria	IV
Agradecimiento	V
RESUMEN	IX
ABSTRACT	XI
INTRODUCCIÓN	XIII
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.1.1 Delimitaciones de la Investigación	7
1.1.2 Delimitación Espacial.....	7
1.1.3 Delimitación Temporal	7
1.1.4 Delimitación Social	7
1.1.5 Delimitación Conceptual	7
1.2 Formulación del Problema	8
1.2.1 Problema Principal.....	8
1.2.2 Problemas Secundarios.....	8
1.3 Objetivos de la Investigación	8
1.3.1 Objetivo Principal.....	8
1.3.2 Objetivos Secundarios	9
1.4 Justificación de la investigación	9
1.4.1 Importancia	10
1.4.2 Viabilidad de la Investigación.....	10
1.5 Limitaciones	11
CAPÍTULO II	12
MARCO TEÓRICO.....	12
2.1 Antecedentes de la investigación.....	12
2.1.1 Antecedentes Nacionales	12
2.1.2 Antecedentes Internacionales.....	17
2.2. Bases teóricas	22

2.3 Términos Técnicos.....	33
CAPÍTULO III	35
HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	35
3.1 Hipótesis Principal	35
3.2 Hipótesis Secundarias	35
3.3 Operacionalización de Variables.....	36
CAPÍTULO IV	38
METODOLOGÍA	38
4.1 Diseño Metodológico	38
4.1.1 Tipo de Investigación.....	38
4.1.2 Nivel de investigación	39
4.1.3 Método.....	39
4.1.4 Diseño	39
4.1.5 Enfoque	39
4.2 Población y muestra	40
4.2.1 Población.....	40
4.2.2 Muestra.....	41
4.3.1 Descripción de los instrumentos	43
4.3.2 Procedimiento de comprobación de la validez y confiabilidad de los instrumentos	44
4.4 Técnicas para el procedimiento de la información	46
4.5. Aspectos éticos.....	46
5.1 Resultados de las encuestas	48
CAPÍTULO VI.....	77
DISCUSIÓN CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	77
6.1 Discusión	77
6.2 CONCLUSIONES	81
6.3 RECOMENDACIONES.....	84
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	93
ANEXOS	101

RESUMEN

La investigación se desarrolló en las empresas importadoras de maquinarias pesadas y repuestos ubicadas en el distrito de Ate Vitarte, dedicados al rubro de compra y venta de una amplia gama de maquinarias, equipos y repuestos los cuales son productos solicitados mayormente en las minerías. Se evidencian problemas al no poseer una gestión de cobranzas y esto se refleja ya que existen pendientes de cobros de años anteriores, además la falta de personal que se encargue en la evaluación.

El objetivo fue “determinar si la GESTIÓN DE COBRANZAS incide en la RENTABILIDAD de las empresas importadoras de maquinarias y repuestos en el distrito de Ate Vitarte 2022”, para el análisis se estudiaron las dimensiones, cómo la administración de cobranzas, las estrategias de cobranzas y el crédito y referente a las dimensiones que explica la variable rentabilidad como la rentabilidad económica, ratios financieros y liquidez.

El trabajo tuvo un enfoque cuantitativo, ya que se apoya en la estadística con el fin de contrastar la hipótesis. La muestra fue de 71 trabajadores del área administrativa contable y gerentes de las empresas importadoras. Los resultados del estudio demostraron que una adecuada gestión cobranzas incide en la rentabilidad, se demuestra al aplicar el Alfa de Cronbach arrojando una confiabilidad de 0.984.

Palabra clave: Gestion de cobranza, rentabilidad, crédito, ROA, ratios financieras, liquidez.

ABSTRACT

The investigation was carried out in the Machinery and spare parts importing companies located in the Ate district, dedicated to the purchase and sale of a wide range of machinery, equipment and spare parts, which are products requested mostly in mining. Problems are evident by not having a collection management and this is reflected since there are pending corbos from previous years, in addition to the lack of personnel in charge of the evaluation.

The objective was "to determine if the COLLECTION MANAGEMENT affects the PROFITABILITY of importing companies of machinery and spare parts in the district of Ate Vitarte 2022", for the analysis of the dimensions studied: such as collection administration, collection strategies and Credit and referring to the dimensions that explain the profitability variable such as economic profitability, financial ratios and liquidity.

The work had a quantitative approach, since it is based on statistics in order to contrast the hypothesis. The sample consisted of 71 workers from the accounting administrative area and managers of importing companies. The results of the study showed that adequate collection management affects profitability, it is demonstrated by applying Cronbach's Alpha, yielding a reliability of 0.984.

Keyword: Collection management, profitability, Credit, ROA, financial ratios, liquidity

INTRODUCCIÓN

La presente tesis titulada “La gestión de cobranzas y la rentabilidad en las empresas importadoras de maquinarias pesadas y repuestos en el distrito de Ate Vitarte. Tiene como propósito, demostrar cómo la gestión de cobranzas incide en la optimización de la rentabilidad debido que estas empresas operan bajo la modalidad de otorgar crédito a sus clientes, confiando en que cumplirán con el pago respectivo.

La gestión de cobranzas es una herramienta que facilita los procesos y control de cobros aplicando diversas estrategias que se implementan para favorecer a estas empresas, mejorando la gestión empresarial que se traduce a través de una buena situación económica y financiera, permitiendo mejorar los indicadores de liquidez, gestión y la rentabilidad empresarial que garantice su permanencia y nivel de competencia.

Dentro del trabajo de investigación se desarrolla en seis capítulos, en el primer capítulo, hemos considerado el planteamiento del problema, en el cual se detectó las falencias sobre la gestión de cobranzas y cómo influye en la rentabilidad en las empresas importadoras, detallando los problemas principales y secundarios, además se indican los objetivos de la investigación, se expone los motivos que justifican la investigación, las limitaciones y por último la viabilidad de la investigación.

En el segundo capítulo denominado marco teórico, se desarrolla la teoría de las variables que se manifiestan en la investigación como antecedentes, bases teóricas y definición de términos.

En el tercer capítulo hacemos mención a la formulación de la hipótesis principal y secundarias y la operacionalización de las variables.

En el cuarto capítulo, se aprecia la metodología, la aplicación de lo aprendido por la teoría, el cual se considera los siguientes puntos: diseño metodológico, población y muestra, también la operacionalización de las variables, técnicas de recolección de datos, técnicas para el procesamiento y análisis de información y por último los aspectos éticos que se plasma al realizar la investigación.

En el quinto capítulo, análisis de los resultados, donde se exponen los datos encontrados de acuerdo con la ejecución de la encuesta y se realiza la contrastación de las hipótesis planteadas.

En el sexto capítulo denominado: Discusión, conclusiones y recomendaciones, en la discusión, se va a confrontar los resultados obtenidos de las encuestas con el objetivo de fortalecer las hipótesis planteadas. Por último, se dará a conocer las conclusiones con sus respectivas recomendaciones en relación con los problemas planteados

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Después de un período de adversidades, el mercado de maquinaria pesada ha retomado el dinamismo gracias a la reactivación de sectores claves de la economía, pero la industria se enfrenta a muchos desafíos y problemas que deberían de afrontar.

De acuerdo a las investigaciones realizados en el Perú el Diario Comercio, con fecha 12 mayo 2022, informa del conflicto bélico entre Rusia y Ucrania, así como los conflictos sociales y la incertidumbre política en el país, los cuales pondrían en retroceso la parte

de las importaciones peruanas de maquinarias con un porcentaje entre 10% a 15% al cierre del 2022, así lo advirtió la Cámara de Comercio de Lima (CCL), para este año 2022, no se alcanzaría los resultados del 2021, donde en ese año se tuvo una recuperación considerable de alrededor del 34.2% en comparación con el 2020, superando así los US\$ 14.000 millones. El actual panorama está incidiendo en que las empresas posterguen la ejecución de nuevos proyectos de inversión y ampliaciones programadas”, indicó el presidente del Gremio de Importadores de Maquinarias, Equipos, Repuestos y Herramientas de la CCL, Jorge Lira.

Debido a la pandemia y el problema entre Rusia y Ucrania, este conflicto afecta a la industria automotriz, paralizando las importaciones de máquinas pesadas y repuestos, así como se indica para el año 2022 caería las importaciones debido a las paralizaciones de proyectos a diferencia del año anterior, el cual ocasiona una baja en sus ventas al final del año mencionado. Por ello, que este sector no llegaría al porcentaje de aumento que se proyectaba años anteriores, sino que sería menor debido a los eventos externos que perjudicarán a este sector.

Según Comex Perú, menciona que en el Perú entre enero y septiembre del 2022, las importaciones de bienes de capital dentro de estas las maquinarias pesadas y repuestos sumaron un valor de US\$ 11,627 millones, el cual representó un incremento del 1.4% respecto de lo importado en el mismo periodo de 2021. Además, se registró un aumento de las importaciones de equipos de transportes (US\$ 2,784 millones) dentro de estas las maquinarias pesadas y los repuestos. La principal partida importada del rubro de bienes

de capital fueron los neumáticos utilizados en vehículos y maquinarias pesadas para la construcción y minería (US\$ 207 millones; +35%).

Según la información se observa que el incremento en este sector para el año 2022 fue de 1.4 %, además que las importaciones no se paralizaron por completo, sino que aumentaron, esto indica que a pesar del evento externo este sector a tratado de mantenerse en el mercado y seguir avanzando con su giro del negocio.

Con respecto al sector importador, se refleja que para este año 2022, en comparación con años anteriores, será un año de incertidumbre por los acontecimiento sociales y económicos, además que dichas empresas entrarían en una problemática en las compras y ventas de maquinarias, aunque eso no sería la gran problemática sino la paralización en el sector debido a la incertidumbre política que acontece al Perú, ya que este sector realiza diversos convenios y tratos con empresas extranjeras y cuando pasa este tipo de eventos o crisis políticas, las empresas extranjeras cierran la posibilidad de realizar algún trato con las empresas nacionales.

Por otro lado una gran cantidad de empresas tienen diversas maneras para captar a sus clientes, una de estas es realizar las ventas al crédito con el fin de agilizar y captar clientes originando que las entidades aumenten sus cuentas por cobrar, además de tener una gran cantidad de cartera de clientes, sin embargo es importante que las cobranzas deban ser administradas de manera óptima y con el seguimiento apropiado para cada cliente, todo ello para no perjudicar más adelante la rentabilidad de las empresas.

De acuerdo al diario Perú21 el 15 junio del 2022, menciona lo siguiente, que no solo las entidades financieras necesitan una buena **gestión de cobranza** profesional, sino

también las empresas, debido que estas tienen diversos clientes. Además, el Grupo 3C, da a conocer que existen grandes oportunidades de mejora dentro de la gestión de cobranzas en las empresas, puesto que no se correría con algunos riesgos de morosidad por parte de los clientes, debido que ese tiempo sería perjudicial para las empresas, por diferentes factores. La importancia de tener un sistema de cobranza que sea efectivo, ya que, conforme envejecen las deudas, son más difíciles de cobrar.

La gestión de cobranzas es imprescindible para cuidar la **liquidez** y la continuidad de una organización. En toda empresa el ciclo de negocio no termina en la venta, sino en la cobranza. Sin embargo, esta se vio afectada por la pandemia, la cantidad de deudores aumentó 41 % en el 2020. Villacorta, A. (2022).

La **gestión de cobranza** consiste en la recuperación de los montos adeudados a una empresa, generalmente por sus clientes. Una buena administración de cuentas por cobrar implica cinco pasos: determinar a quién extender el crédito, establecer un período de pago, monitorear las cobranzas, evaluar la liquidez de las cuentas por cobrar y acelerar eventualmente recibos de efectivo de los titulares de cuentas por cobrar. Un hecho importante en la gestión de cobranza es a quién debe otorgar el crédito y a quién no debería. Muchas compañías aumentan las ventas al ser flexibles con sus **políticas de crédito**, pero pueden terminar extendiendo crédito a clientes que podrían arriesgar la posición financiera de la empresa.

La gestión de cobranzas tiene ciertos pasos que ayudarían con el cobro a los clientes morosos, los cuales ponen en riesgo la liquidez de las empresas importadoras de maquinarias pesadas y repuestos, debido a que no cumplen con sus políticas de

cobranzas. Por otro lado, esto también repercute en la rentabilidad de la empresa, al no tener una buena cobranza pone en incertidumbre la administración de la empresa.

Toda empresa siempre busca tener **rentabilidad**, para eso se lleva a cabo siempre y cuando se haga una buena gestión, implementando todas herramientas necesarias y oportunas para el beneficio de la compañía. Pero estos últimos años de incertidumbre, muchas empresas quebraron y es así que, en España según el Diario la Vanguardia (2022), menciona que en el año 2022 las empresas tienen un declive puesto que la rentabilidad de estas empresas se está desplomando por efecto de la crisis económica, debido que tuvo una baja del 3% en el 2021 a diferencia del año 2019 el cual estuvo con un porcentaje de 3.7%.

Al respecto la **rentabilidad** de una entidad peruana es cada vez más preocupante porque el mercado es más competitivo y desarrollado, y esto hace que las empresas requieran de instrumentos esenciales que ayudan a medir el costo de los servicios que ofrecen. Además, es necesario que las entidades adjunten información complementaria a los indicadores **económicos y financieros**. Recordemos que la rentabilidad es una acción económica que se relaciona con el cambio o movimiento de los medios humanos, financieros y materiales con el propósito de obtener mejores resultados económicos. Lara, C. (2019).

Como sabemos la **rentabilidad** se genera cuando existe un buen manejo empresarial, pero hoy en día hay empresas que reflejan resultados negativos y esto se debe a que no hay una buena gestión empresarial, y por ende no podrían proyectarse a largo plazo al

no tener la liquidez suficiente para poder invertir y seguir creciendo, afectando así la **rentabilidad económica, financiera** y en los **resultados**.

En el distrito de Ate Vitarte, zona de establecimientos comerciales, se ubican empresas importadoras de maquinaria pesada y repuestos, se llevó a cabo el estudio en ese distrito, porque detectamos que ha crecido económicamente y también en la parte comercial. Nos enfocamos en este sector ya que las empresas no tienen un control de sus créditos otorgados y se ven afectadas por la falta de una buena administración de cobranzas, lo cual pone en riesgo la rentabilidad, y esto genera deficiencias por la morosidad de algunos clientes, al no haber un seguimiento con respecto a las cobranzas. Esto afecta la liquidez de la empresa, y sus obligaciones para continuar su funcionamiento de manera adecuada.

En estas empresas se refleja que un 50% son créditos atrasados esto se debe a la falta de control con respecto a sus clientes morosos, además no existe un contrato en el cual se estipulen los plazos de pago y las consecuencias de las mismas, esto se debe a que los clientes suelen ignorar los avisos de cobranzas de la entidad. Las compañías del sector importador de maquinarias y repuestos al no contar con las **políticas de cobranza definidas** no permite detectar situaciones complejas ante posibles deudas incobrables, además al no implementar **estrategias de cobranzas** que hoy en día es fundamental contar con modelos, métodos de cobranzas dentro de la compañía, no cumpliría con el propósito minimizar **riesgos en créditos** por cobrar, asimismo, su efectividad se determinaría haciendo una evaluación de los procedimientos que son base para el establecimiento del **control financiero**.

1.1.1 Delimitaciones de la Investigación

Concorde con el estudio de investigación fue desarrollada con las siguientes delimitaciones.

1.1.2 Delimitación espacial

El ámbito donde se realizará la investigación son las empresas importadoras de maquinarias pesadas y repuestos en el distrito de Ate, Vitarte 2022

1.1.3 Delimitación Temporal

El periodo que comprende el estudio corresponde al año 2022.

1.1.4 Delimitación Social

Las técnicas de recojo de información se aplicarán al área administrativa, contable y cobranzas en las empresas importadoras de maquinarias pesadas y repuestos en el distrito de Ate, Vitarte 2022

1.1.5 Delimitación Conceptual

Gestión de cobranzas: Morales, A. y Morales J. (2015): La gestión de cobranza inicia después de que se ha otorgado el crédito, tiene como propósito que todos los deudores paguen los créditos que se les han otorgado, para ello se aplican técnicas y estrategias. Este clasifica a los clientes de acuerdo a la respuesta para pagar el crédito otorgado, creando un sistema para el cobro oportuno.

Rentabilidad: Ortega, F. (2020): La rentabilidad se refiere al desempeño de las inversiones de una empresa durante un período establecido; de manera que se

desprende que la actividad económica que realiza la empresa involucra recursos físicos, financieros y laborales. De hecho, el expositor sugiere que una mejor comprensión de la rentabilidad requiere un mayor análisis de las finanzas corporativas, ya que juega un papel vital en una empresa, puesto que es necesario para crear valor económico

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema Principal

¿De qué manera la **GESTIÓN DE COBRANZAS** incide en la **RENTABILIDAD** de las empresas importadoras de maquinarias y repuestos en el distrito de Ate Vitarte 2022?

1.2.2 Problemas Secundarios

a. ¿En qué medida la **ADMINISTRACIÓN DE COBRANZAS** incide en la **RENTABILIDAD ECONÓMICA** de las empresas importadoras de maquinarias y repuestos?

b. ¿Cómo las **ESTRATEGIAS DE COBRANZAS** inciden en los **RATIOS FINANCIEROS** en las empresas importadoras de maquinarias y repuestos?

c. ¿De qué manera el **CRÉDITO** afecta en la **LIQUIDEZ** de las empresas importadoras de maquinarias y repuestos?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo Principal

Determinar si la **GESTIÓN DE COBRANZAS** incide en la **RENTABILIDAD** de las empresas importadoras de maquinarias y repuestos en el distrito de Ate Vitarte 2022

1.3.2 Objetivos Secundarios

- a. Determinar si la **ADMINISTRACIÓN DE COBRANZAS** incide en la **RENTABILIDAD ECONÓMICA** de las empresas importadoras de maquinarias y repuestos

- b. Identificar si las **ESTRATEGIAS DE COBRANZAS** incide en los **RATIOS FINANCIEROS** de las empresas importadoras de maquinarias y repuestos

- c. Evaluar si el **CRÉDITO** incide en la **LIQUIDEZ** de las empresas importadoras de maquinarias y repuestos

1.4 Justificación de la investigación

Esta investigación es fundamental porque permite conocer la relación de las dos variables gestión de cobranza y rentabilidad en un escenario difícil como es la pandemia del Covid-19 y el efecto que causa el incumplimiento de los pagos. Asimismo, nos permitirá constatar si la implementación de la gestión de cobranza puede minimizar el riesgo de la morosidad. Dentro de este escenario es necesario precisar que el incumplimiento de pagos suele traer problemas financieros

En ese sentido la investigación no solo nos servirá de apoyo para conocer sobre la gestión de cobranza y su impacto en la rentabilidad, sino para tener conocimiento sobre

los procesos, los mecanismos que se puede obtener y el impacto que daría en la compañía si se pone en práctica

1.4.1 Importancia

Es importante esta investigación para las empresas importadoras de maquinarias pesadas y repuestos porque, están atravesando problemas de liquidez por falta de políticas de cobranzas y una buena gestión administrativa. Estas problemáticas se pretenden resolver promoviendo estrategias, políticas y estableciendo un área que aplique los procesos, procedimiento teóricos y prácticos en el área de gestión de cobranzas y proporcionar información fidedigna para la toma de decisiones de la gerencia con la finalidad de tener una óptima rentabilidad.

1.4.2 Viabilidad de la Investigación

Para llevar a cabo el trabajo de investigación, es necesaria una serie de factores, los que son determinados con cierta precisión que garanticen la consecución de los objetivos. Los factores que se han considerado son: La disponibilidad de recursos humanos entre ellos los asesores cuyo apoyo podamos contar con cierto grado de seguridad, la disponibilidad de los recursos materiales como computadora, libros, tesis y fotocopias que de alguna manera serán necesarios durante el desarrollo de la investigación y por último los recursos financieros entre ellos los servicios de información y obtención de documentos, y los gastos de impresión.

1.5 Limitaciones

Dentro de las limitaciones que se han encontrado está la recolección de información de carácter académico, debido a que algunas investigaciones no son tan actualizadas, sin embargo, se optó por considerar información de organizaciones confiables, verídicas. Lo cual sirvió para resolver dichas limitaciones y así lograr la realización de la investigación. Además, existe limitación en la información de nuestra población, por ello se obtuvo por medio de dos fuentes.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

El estudio presentado se fundamentó en investigaciones previas; tesis o artículos científicos a nivel nacional e internacional con la finalidad de alcanzar el objetivo principal del estudio. Al respecto, existen algunas investigaciones, tales como:

2.1.1 Antecedentes Nacionales

Ramírez, L. (2020) en su tesis titulada “Gestión de cobranza y su influencia en la morosidad de pagos de los usuarios de Sedalib S.A Trujillo 2020”, tesis para optar el grado académico de Doctor en Administración por la Universidad César Vallejo-Perú:

“La presente investigación tiene como objetivo determinar la influencia inversa de la gestión de cobranzas en la morosidad de pagos en los usuarios de Sedalib S.A, 2020. La metodología de la investigación es de tipo no experimental de enfoque mixto cuantitativo y cualitativo, diseño correlacional causal transversal, la muestra fue conformada por 80 trabajadores de Sedalib S.A 2020. Se recolectó datos cuantitativos, se emplearon dos cuestionarios para medir, la gestión de cobranzas y la morosidad de pagos; para los datos cualitativos se aplicó una guía de entrevista de 10 colaboradores con experiencia en gestión de cobranzas. Según los resultados obtenidos, la gestión de cobranzas se encuentra en el nivel regular 70% y la morosidad de pagos en el nivel medio con 82%. La presente investigación trata de cómo influye la gestión de cobranzas en la morosidad de pagos en la compañía, proponen mecanismo como un programa integral, que enlace diferentes áreas, se lograra minimizar la morosidad de pagos”.

La tesis es fundamental como antecedente, porque nos orienta a administrar una compañía, en la cual nos permite generar estrategias en la gestión de cobranza, unificando varias áreas con el propósito de implementar mecanismos que mejoren la eficacia y evitando la morosidad de pagos, siendo este último un factor que influye negativamente para cualquier empresa, tener cobros pendientes de varios años implica un desbalance en sus procesos económicos. El tesista nos menciona que la mejor

manera es que todas las áreas que forman una compañía tengan conocimiento del proceso de gestión de cobranza.

Yance, A. (2017). En su tesis titulada “Gestión de cobranza y su influencia en la liquidez en la empresa Bisagras Peruana SAC, distrito de Ate 2014-2016”, Universidad Cesar Vallejo-Perú, tesis para optar el grado académico de Maestra en Finanzas.

“El objetivo es determinar la influencia de la gestión de cobranzas en la liquidez de la empresa. El tipo de investigación es básica, con enfoque cuantitativo. La investigación desarrolló un diseño no experimental-transversal correlacional. Se obtuvieron como muestra 12 periodos trimestrales comprendidos entre los años 2014-2016. La técnica utilizada fue la documental y se validó mediante la correlación lineal entre las variables de estudio. En la investigación se observó que la empresa Bisagras está teniendo problemas para recuperar los créditos otorgados dentro de las condiciones establecidas de pago, dificultando la capacidad de liquidez de las empresas frente a sus obligaciones de pago con sus trabajadores y proveedores”.

Esta tesis es un soporte para el presente trabajo de investigación, porque se menciona soluciones a la compañía como, la implementación de un área de gestión cobranza para una adecuada administración de créditos otorgados, creación de un calendario de vencimiento de cuentas por cobrar y otras herramientas que menciona el autor, como la capacitación constante del personal del área de gestión de crédito, lo cual para la empresa tendrá un mejor control y seguimiento. mejorando su liquidez.

Sumalave, W. (2020) en su tesis titulada “Gestión financiero y rentabilidad en una empresa bajo régimen general”, tesis para obtener el grado de Maestro en tributación de la Universidad Nacional del Callao-Perú:

“El objetivo fue analizar la relación de gestión financiera con la rentabilidad en una empresa bajo régimen general. El método de la investigación fue de enfoque cuantitativo, ya que los datos recolectados fueron enumerados y analizados estadísticamente para evidenciar la relación entre las variables en la empresa Argen Corp. SAC, asimismo, el método fue hipotético deductivo, ya que se analizaron los datos y conocimientos generales, la muestra del estudio fue no probabilístico, de manera que fue conformada por el total 15 empleados administrativos. La conclusión fue que la toma de decisiones ejecutadas asociadas a la gestión financiera incidió significativamente en la rentabilidad, puesto que los beneficios económicos de la rentabilidad financiera se incrementaron paulatinamente, así como también los beneficios operativos en la rentabilidad económica, motivando a una maximización del valor económico”.

El trabajo de investigación precedente es de gran aporte para entender cómo la rentabilidad se puede ver afectada a medida que se van tomando algunas acciones financieras, administrativas, o económicas dentro de una empresa. Hoy en día existen retos para las empresas del cómo avanzar hacia la profesionalización de sus sistemas de gestión, lo que permitiría mejorar sus posibilidades de sobrevivencia en un mundo tan competitivo, además el tesista nos enfoca cómo se incrementa la rentabilidad mediante decisiones de inversión, financiamiento operatividad relacionado a la gestión financiera

enfocando a la toma de decisiones e identificar y supervisar los riesgos financieros dentro de una compañía.

Domínguez, L. (2022) en su artículo titulado “Uso de instrumentos financieros derivados y rentabilidad de empresas no financieras de la Bolsa de Valores de Lima” de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos-Perú:

“El objetivo de la investigación fue establecer la relación que tiene el uso de los instrumentos financieros derivados y la rentabilidad de las empresas no financieras de la Bolsa de Valores de Lima (BVL). El método de la investigación fue de índole cuantitativa con un diseño no experimental y transversal de tipo correlacional. Su muestra fue de 252 compañías que cotizan en la BVL, la población fue de 149 empresas no financieras, se aplicó el modelo de ecuaciones estructurales con la finalidad de conocer la relación entre las variables. Se concluyó que existe una relación positiva entre el uso de instrumentos financieros derivados y la rentabilidad de las empresas no financieras de la BVL, esta no es significativa, y la relación puede deberse al bajo número de empresas que emplean los derivados financieros. Este artículo trata de enfocarnos en como la rentabilidad puede variar en diferentes periodos y porque se dan esas variaciones”.

El trabajo de investigación mencionado aporta al presente estudio debido a que la rentabilidad por medio de los instrumentos financieros puede verse afectada al momento que realizan alguna inversión y no logran tener los resultados esperados, además este artículo muestra que las empresas de comercio, servicio y de manufactura tienen

variaciones en su macroeconomía, esto se debe a diversos factores tales como el tipo de cambio, costos de materia prima, tasas de intereses y todo ello afecta la rentabilidad de una empresa en un periodo. Por último, este artículo nos ayuda a enfatizar y contextualizar nuestra variable, ya que es un término muy utilizado pero enfocado en varias situaciones.

Asimismo, se tienen algunos antecedentes internacionales sobre el tema de investigación, tales como:

2.1.2 Antecedentes Internacionales

Espinoza, A. (2020), quien realizó una investigación titulada “Gestión de cobranzas, Rentabilidad y Liquidez de MIPYMES comercial comercializadora de materiales de Construcción en Cuenca, caso ISCEA CIA LTDA), Universidad Politécnica Salesiana- Ecuador.

“El objetivo fue diseñar una propuesta para un apropiado manejo de la gestión de créditos y cobranzas y la relación con la rentabilidad y liquidez de las MIPYMES dedicada a los materiales de construcción en la ciudad de Cuenca. Para el estudio se consideró un total de la población de 337 MIPYMES en la ciudad de Cuenca del sector construcción, esta información fue otorgada por la Superintendencia de Compañías, la metodología del estudio fue técnica de muestreo probabilístico de la Universidad de Granada para obtener aleatoria simple, el cual delimitó un tamaño de 180 pymes. Se empleó un método de observación, posterior a este método se aplicaron encuestas a una muestra determinada del sector, además se

realizó un análisis de datos históricos financieros. Se concluye que existen situaciones que están afectando al sector dedicado a la comercialización de materiales de construcción en la ciudad de Cuenca, esto se debe a que la gestión de cartera de crédito y las cobranzas influyen negativamente en los niveles de liquidez”.

El trabajo de investigación mencionado se vincula al presente estudio, ya que trata sobre los problemas que existen dentro de la compañía como la inexistencia de un sistema formal de gestión de la cartera, falta de previsión o planificación de los flujos de caja y de aplicaciones de estrategias para el proceso de recuperación, además disminución de niveles de liquidez, alto nivel de endulzamiento con proveedores y un gran número de carteras vencidas. Se determina que las empresas no tienen un personal encargado de la gestión de crédito y cobranzas, además de no existir políticas definidas y base datos adecuados para aprobar o rechazar clientes con mal historial crediticio.

Chiriani et al. (2020), autores del artículo: Gestión de las políticas de crédito y cobranza de las MIPYMES para su sustentabilidad financiera, Asunción, 2017 de la universidad del Pacífico Privada, Asunción - Paraguay.

“El objetivo de la investigación es analizar la gestión de las políticas de crédito y cobranzas de las MIPYMES para su sustentabilidad financiera en Asunción. La metodología utilizada para este trabajo fue el enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental de corte transversal y descriptivo. La muestra fue encuestadas a 234 empresas y al personal administrativo a través de encuestas online. Se concluyó que existen empresas que comercializan sus ventas a crédito que no

aplican políticas de crédito y cobranzas y desconocen los tipos de políticas crediticias”.

El trabajo de investigación nos sirve de apoyo, debido que el autor menciona la importancia de la aplicación de las políticas de cobranzas en una empresa, de igual forma las políticas crediticias, teniendo un manejo adecuado en el área de cobranzas, la capacitación constante al personal de crédito, ver las formas de pago, además de un seguimiento de los estados de cuenta de los clientes, posterior a ello tomar acciones para los documentos incobrables. Para concluir es fundamental la aplicación de las políticas de crédito y cobranza para una gestión eficiente, lo que facilita también el adecuado control administrativo en una organización.

Coronel, M. (2019). Autor de la tesis: “Diseño de un modelo para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle”, universidad Andina Simón Bolívar-Ecuador, para obtener el Grado de Maestro en Finanzas y Gestión de Riesgos.

“El objetivo del estudio es delinear una guía de gestión de cobranza para la recuperación de los créditos vencidos. La metodología planteada fue un análisis descriptivo y al mismo tiempo exploratorio, de análisis cuantitativo y cualitativo. La muestra se basó en sus últimos resultados financieros de la cooperativa. Se concluyó que el indicador de morosidad de la cartera de crédito de consumo se lo ha mantenido estable artificialmente a través del castigo de cartera, o mediante la absorción por nueva colocación, por lo que dicho indicador, por sí solo no

constituye una descripción confiable del nivel de incumplimiento que tienen los socios respecto a la cooperativa”.

El presente trabajo es de gran aporte porque indican que la cooperativa carece de un control en las cobranzas, y esto se debe a diversas cuentas por cobrar vencidas de periodos muy atrasados. Por ende, ven la necesidad de mejorar el área de la gestión de cobranzas para llevar un control adecuado de la cartera de créditos. Los cuales aplicarán diversas técnicas para poder tener contacto con los clientes morosos, además de tener estrategias operativas y administrativas que eviten que la cartera vencida siga madurando. Además, que al aplicar todas las estrategias y un buen control se podrá observar que los créditos irán disminuyendo y así mejorar la liquidez de la cooperativa y empresas.

Yugcha, F. (2022) autor de la tesis “Riesgo operacional de la cartera de crédito y su incidencia en la rentabilidad, Coac Kullki wasi, matriz Ambato, periodo 2019-2020”, Universidad Nacional de Chimborazo-Ecuador, para obtener el título de ingeniería en contabilidad y auditoría.

“El objetivo de la investigación es evaluar los factores que influyen en el riesgo operativo de la cartera de crédito y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., Matriz Ambato, periodo 2019 – 2020. La metodología de la investigación fue deductivo, inductivo, con un enfoque cuantitativo, cualitativo, y el nivel de investigación fue descriptivo y no experimental. Su población fue de 8 funcionarios de la cooperativa de ahorro y crédito Kulli Wasi, matriz Ambato. No se consideró necesario determinar la

muestra, debido a que la población es finita, por lo que se estudió a la totalidad de la población. La conclusión de la investigación fue que al realizar el análisis de la rentabilidad mediante los indicadores financieros ROE Y ROA se identificó que; el ROE que mantuvo la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., Matriz Ambato., fue del 11% (2019) y del 3% (2020) esto implica que las utilidades netas corresponden para el 2019 un 11% y para el 2020 un 3% del patrimonio. En comparación a los dos años se menciona que se ha disminuido el ROE en un 8%; Por otro lado, ROA en el año 2019 muestra un retorno que generan los activos del 1%, mientras que para el 2020 ha generado un 0%, en comparación a los dos años este ha disminuido en 1%”.

Esta tesis contribuye en nuestro trabajo de investigación, puesto que se logra observar cómo al otorgar créditos, genera un impacto en la rentabilidad de las empresas a través de cada año, las cuales pueden tender a subir o disminuir la rentabilidad económica, esto se debe a diversos factores. Al no contar con un control adecuado en la cartera de créditos, puede generar un efecto en los activos de la empresa, ocasionando una variación en la rentabilidad económica de una compañía en un periodo determinado. Es por ello que cada área debería de contar con un manejo adecuado y con la finalidad de tener mejores resultados para la empresa.

Todas las tesis mencionadas previamente son de ayuda para el presente trabajo de investigación, dado que contienen información relevante y trascendente sobre la aplicación de la gestión de cobranzas y la rentabilidad dentro de las organizaciones y

demuestran el impacto de dichas variables en las conclusiones de cada investigación realizada.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión de Cobranzas

2.2.1.1 Concepto

Según Morales, A. y Morales, J. (2015), en su libro “crédito y cobranza”, definen la gestión de cobranza como:

“El proceso de administrar y cobrar el crédito a favor de una empresa, y el proceso de administrar y controlar las cuentas por cobrar. Esto asegurara la adecuada y oportuna captación de recursos para desarrollar las siguientes actividades: Coordinar y supervisar el proceso de recuperación de cuentas por cobrar, desarrollar estrategias y diseñar controles administrativos, supervisar y validar las notas de créditos, llevar un control documental y electrónico e informar a las demás áreas de la empresa”.

Los autores también discuten la importancia de la gestión de cobro de deudas, señalando que en las empresas se presentan los siguientes aspectos: coordinar y monitorear el proceso de verificación del cobro de deudas y su registro; formulación y diseño de verificación del cobro de deudas. Habilitar y proponer controles de diseño y gestión para reducir la morosidad, monitorear las áreas de ventas y distribución, brindar información

sobre el comportamiento de los clientes y el estado en los pagos, mantener el control documental y electrónico de los clientes.

Por su parte, Villacorta, A. (2022), en su investigación publicada en la página de ESAN “Gestión de Cobranzas. ¿Cómo motivar a los deudores a pagar?”, menciona que la gestión de cobranza:

“Es el proceso mediante el cual las empresas velan porque sus clientes mantengan al día sus pagos o cancelen la totalidad de una deuda. Para optimizarla, es importante definir las etapas de la cobranza: preventiva, administrativa, judicial, así como las gestiones, oportunidad e intensidad de estas”.

Del mismo modo, el 50% de los cobros exitosos dependen de una negociación adecuada. Además, tenga en cuenta que las mejores estrategias para motivar a los deudores a pagar, se pueden mencionar: Comunicación Activa, tener comunicación con el cliente es fundamental para la eficacia de la gestión de cobranzas y es que mantenerlo actualizado sobre el estado de su deuda, así como recordarle el vencimiento de la misma, es fundamental para que cancele a tiempo. Ofrecer opciones de pago: Para facilitar el pago al cliente, por ejemplo: efectivo, tarjetas de crédito y débito, Yape, Plin, transferencias bancarias, cheques, entre otros. Por lo tanto, los clientes pueden pagar sus deudas desde cualquier lugar sin utilizar como excusa la falta de otras opciones de pago. Establecer fechas de pago accesibles y beneficiosas para ambas partes, es clave en el éxito de la gestión de cobranzas. Para préstamos de consumo e hipotecas, se recomienda elegir una fecha de pago cuando el cliente tenga más liquidez.

Morilla, G. (2020) en su libro **“Estrategias de cobranzas: ¿cómo hacerla?”** indica que:

“El propósito de la gestión de cobros se centraliza en transar las cuentas de cobranza en fondos líquidos de manera vertiginosa, invirtiendo la figura de resultados negativos en el flujo de caja o fondo de maniobra. Además, se concentra en efectuar un proceso sistemático que conlleva a una organización de las diferentes acciones que se aplican a los usuarios para una mejor recuperación de los préstamos vencidos”.

La gestión de cobranzas es imprescindible para cuidar la liquidez y la continuidad de una organización, por ello los autores mencionados definen la gestión cobranza como estrategias que ayudan a las empresas a estabilizar su flujo de caja y mantener las buenas relaciones con los clientes

En base a los 3 autores mencionados hemos tomado en consideración al autor Morales, **A. y Morales, J. (2015)**, en su libro **“crédito y cobranza”**, ya que nos ayuda a enfatizar y desarrollar nuestra investigación, este autor ha llevado a cabo un trabajo excelente de investigación, recopilación y análisis de los conceptos de crédito y cobranzas proporcionando valiosas guías. Además, hacemos mención a estos autores porque presentan información valiosa para vuestro desarrollado sobre el tema de Gestión de Cobranza a diferencias de los dos autores, de esta manera con la información que nos brinda podemos llevar a cabo una labor tan grata como el de transmitir conocimientos

que nos ilustran comprender que la cobranza enfatiza su importancia en la economía, las finanzas, la contabilidad y los costos.

2.2.1.1 Administración de la Cobranzas

Se encarga del manejo de la deuda a crédito que un cliente contrae debido a la adquisición de un servicio o producto, aplicando el desarrollo de actividades y estrategias para alcanzar el cobro de las deudas.

El termino de administración de cobranza se encarga de administrar las obligaciones crediticias contraídas por los clientes, como consecuencia de la compra de servicios o productos, aplicando actividades y desarrollando estrategias para lograr el cobro de las deudas

Para comprender la importancia de la administración de cobranzas menciona el autor Morales, A. y Morales, J. (2014) en su libro de “Crédito y Cobranza”: plantean que proceso de la cobranza comienza:

“Después de que se ha otorga el crédito y el cliente debe pagarlo, pueden ocurrir dos escenarios que el acreditado inicia los pagos a tiempo de acuerdo con los términos acordados, o que el acreditado no cumpla con sus obligaciones. En ese sentido el análisis de recuperación comienza con el procedimiento de reembolso. Ante esta situación nace el concepto de administración de la cartera de cuentas por cobrar indica que la actividad fundamental es la prevención, a través del conocimiento de los clientes y teniendo cuidado especial en el otorgamiento de créditos, para que la administración de la cobranza sea eficiente. Para una

adecuada administración de la cartera de crédito, es importante quienes son tus clientes, cuáles son sus hábitos de compra, importante para gestionar con éxito la cartera de crédito, pero para medir el riesgo también es importante saber qué elementos se utilizan y cómo se pueden evitar las pérdidas resultantes”.

Con base en esta información, se debe investigar las tendencias de comportamiento y las responsabilidades de los clientes para determinar el curso de acción apropiado para cada cliente. Las políticas de cobranza, siendo estas los procedimientos utilizados por una empresa para cobrar los créditos que ha otorgado a sus clientes. Cualquier sistema de cobranzas para que tenga éxito debe de recibir dinero, para ello la política de cobranza se debe analizar de manera periódica de acuerdo con las condiciones y necesidades de la compañía y de la situación en que se desarrollan sus operaciones. De igual forma hace mención a los factores que afecta en la política de cobranzas, existiendo diversos componentes que tienen influencia en la determinación del tipo de política más conveniente para su situación en particular. Estos incluyen el capital, la competencia, tipo de mercancías y la clase de los clientes.

2.2.2.1 Estrategias de Cobranzas

Para determinar las estrategias es fundamental segmentar la cartera de clientes, de acuerdo con las características comunes de los clientes y las cuentas, por ejemplo: monto, producto, perfil del cliente o de la deuda, para así determinar las estrategias que son adecuadas para segmentar a los clientes.

Según Molina, V. (2005) en su libro “Estrategias de cobranzas en época de crisis”, menciona a los conductos de las cobranzas, indican las razones que cuentan los clientes en sus retrasos por motivos mencionados, la cobranza puede llevarse a cabo por medio de los siguientes conductos: A través de cobradores, abogados y vendedores, utilizando los servicios bancarios y de las agencias de cobro.

Existen estrategias que se usan para la cobranza, se establecen de acuerdo al grado de cumplimiento, es decir de acuerdo a los plazos de pagos del crédito, también hace mención a los tipos de cobranza existentes en las empresas y estos son los siguientes: Cobranza normal, preventiva, administrativa, domiciliaria, extrajudicial, prejudicial y judicial.

2.2.3.1 Crédito

El crédito es una transacción donde el comprador recibe un bien o un servicio a cambio de un préstamo que se debe saldar a lo largo del tiempo pactado con unos intereses.

Según autor Morales, A. y Morales, J. (2014) en su libro de “crédito y cobranza”,

“Se entiende por crédito un contrato por el cual una persona natural o jurídica recibe una suma temporal de dinero a cambio de una compensación en forma de interés. También se describe los procesos para otorgar créditos. Para las concesiones de crédito, generalmente se establecen pautas para la investigación de clientes, para determinar los límites y montos de crédito, los pagos periódicos y la asignación de responsabilidades. Para gestionar todo el proceso suele consistir en la investigación, análisis y aceptación del crédito de cliente y

finalmente los cinco factores crediticios considerados factores de riesgo que se evalúan frente a la realidad. El análisis crediticio incluye Conducta, capacidad de pago, de endeudamiento y capacidad de pago proyectada, finalmente las condiciones macroeconómicas.”

En términos generales al hablar de la gestión de cobranzas, permite a la empresa llevar un mayor control de sus cuentas por cobrar y también tener un mayor control de su cartera de clientes, identificando cuáles son clientes recurrentes y cuales son clientes primerizos. La empresa al tener el control de sus cobranzas podrá proyectarse al crecimiento de la misma.

2.2.2. Rentabilidad

2.2.2.1 Concepto

Andrade, P. (2012). En la administración financiera, la rentabilidad es:

“Una de las variables para gestión eficiente. y esto se mide comparando los resultados obtenidos por los distintos niveles de inversiones realizados y contra los resultados obtenidos del mercado o los de la industria en que participa la empresa. Muchas veces se confunde la rentabilidad con la utilidad y ambas no representan lo mismo, pues la utilidad indica el resultado que se obtiene por las operaciones de la empresa y en función de que costo y gasto se va descontando, se obtienen distintas medidas de utilidad; la rentabilidad, por otro lado, es la comparación de esos resultados contra partidas específicas como la inversión total de activos, las ventas, el patrimonio, etc. Entonces puede darse el caso de

que la empresa presente utilidad, pero no sea rentable, pues la rentabilidad va más allá.

Asimismo, la rentabilidad debe calcularse como un valor porcentual, además debe ser expresada por un periodo de tiempo, se debe de tomar en cuenta que la rentabilidad de una empresa depende de ciertos indicadores como el margen de utilidad, la rotación de los activos y del apalancamiento financiero, se puede entender que el análisis Dupont identifica la forma como la empresa está obteniendo su rentabilidad, lo cual permite apreciar sus puntos fuertes o débiles”.

Por otra parte, Lizcano, J. (2004) en su libro “Resultado, rentabilidad y caja”, explica que la rentabilidad es:

“Un concepto amplio que admite diversos enfoques y pronósticos, y actualmente existen diferentes puntos de vista de lo que puede incluirse dentro de este término en relación con las empresas; se puede hablar de rentabilidad desde el punto de vista económico o financiero, o también se puede hablar de rentabilidad social, donde entran en juego aspectos muy diferentes como culturales, medioambientales, etc. Además, menciona que la rentabilidad generalmente se compone de dos perspectivas esenciales ya apuntadas: por una parte, la rentabilidad de los propietarios de la empresa, es decir, la rentabilidad financiera; por otra parte, la rentabilidad suele venir referida al conjunto de activos empleados en la actividad de la empresa, denominándose en este caso rentabilidad económica. Se puede considerar otro aspecto al analizar la rentabilidad de la empresa, como es el nivel de recursos financieros que genera internamente (cash-

flow económico) en proporción a su output, esto es, su volumen de ingresos. Ello nos lleva a otra magnitud que se denomina rentabilidad autogenerada.

Por otro lado, Polanco et al. (2020), en su libro “Análisis financiero para la toma de decisiones”; mencionan que las razones de rentabilidad:

“Hace referencia al análisis de las utilidades obtenidas por la empresa en un período determinado el cual es comparado con la inversión realizada por la empresa para determinar su rendimiento. Los indicadores de rentabilidad están destinados a evaluar el desempeño alcanzado mediante el análisis de la ponderación de las ventas, los activos y el patrimonio, lo que permite determinar si el negocio es rentable. Cuando existe una adecuada proporción entre la inversión realizada y las utilidades obtenidas, se dice que existe rentabilidad empresarial. Esta rentabilidad está relacionada con la eficiencia de la gerencia para controlar los costos y gastos, así como para incrementar sus ventas. Un negocio se considera rentable si puede cubrir sus costos y gastos con los ingresos que genera”.

En base a los tres autores mencionados el que se asemeja a nuestro enfoque es del autor Lizcano, J. (2004) en su libro **“Rentabilidad empresarial propuesta práctica de análisis y evaluación”**, el cual menciona que la rentabilidad es el beneficio obtenido de una inversión, esto se da al final de un proceso o transferencia como es la venta de un bien, generando así mayores ingresos para la empresa. Por otro lado, tiene la capacidad de cubrir los costos y gastos. Además, la rentabilidad es relativa, debido a que se usa para determinar el alcance de las ganancias en relación al tamaño de la empresa. El

trabajo de investigación busca que las empresas logren tener resultados óptimos al final del ejercicio en un determinado periodo.

Rentabilidad económica

Según Lizcano, J. (2004) en su libro “Rentabilidad empresarial propuesta práctica de análisis y evaluación”; la rentabilidad económica es:

“El resultado alcanzado por la empresa y ello con independencia de la procedencia de los recursos financieros implicados, en relación con los activos empleados para el logro de tal resultado. También se puede expresar este ratio de una forma más vinculada a la explotación o actividad económica propia de la empresa, esto se da con la aplicación del ratio de la rentabilidad económica, al poner en práctica ello nos permite identificar la manera en que se desarrolló para obtener los niveles de rentabilidad. Una de las variables es el ratio de margen de beneficio, el cual calcula la contribución que ha realizado a nivel de actividad alcanzado en la propia generación del beneficio. Por otro lado, se tiene el ratio de la rotación de los activos empleados, se evalúa la capacidad de los activos de desarrollar un determinado nivel de actividad. Cuanto mayor sea este ratio, mejor rendimiento obtiene la empresa de sus inversiones, lo que conducirá en un incremento de la rentabilidad”.

Ratios financieros

Según Aching, C. (2015) en su libro “Guía rápida: ratios financieros y matemáticas de la mercadotecnia”; un ratio es una razón, es decir:

“La relación entre dos números. Son un conjunto de índices que se obtienen vinculando el resultado e dos cuentas del Balance o del Estado de Ganancias y Pérdidas. Los ratios brindan información para tomar decisiones acertadas a quienes estén interesados en la empresa, sean éstos sus dueños, banqueros, asesores, capacitadores, el gobierno, etc. Fundamentalmente los ratios están divididas en 4 grupos. Índices de liquidez, analizan la capacidad de la empresa para cumplir sus obligaciones de corto plazo. Índices de Gestión o actividad, miden la utilización del activo y comparan la cifra de ventas con el activo total, el inmovilizado material, el activo circulante o elementos que los integren, índices de Solvencia, endeudamiento o apalancamiento de Ratios que relacionan recursos y compromisos, y índices de Rentabilidad. Miden la capacidad de la empresa para generar riqueza (rentabilidad económica y financiera)”.

Liquidez

Según Polanco, et al. (2020) en su libro “Análisis financiero para la toma de decisiones”, menciona que la liquidez mide:

“La capacidad que una empresa para cumplir con sus obligaciones y compromisos en el corto plazo. también permite la detección temprana de problemas y las necesidades de efectivo. Las principales razones de liquidez son:

Liquidez inmediata: Mide la capacidad de una empresa para cumplir con sus obligaciones y compromisos a corto plazo. Este es uno de los indicadores financieros más importantes para una empresa, ya que revela cuánto efectivo tiene la entidad para cumplir con sus compromisos de inmediato.

Liquidez corriente: evalúa la capacidad de convertir los activos corrientes en líquidos o de obtener disponibilidad para hacer frente a los vencimientos a corto plazo. Este indicador se utiliza para determinar cuántos soles se cuenta en activos corrientes para pagar cada sol de deuda a vencimiento.

Razón rápida: es un indicador financiero que permite evaluar cuál es la capacidad de la empresa para cancelar sus obligaciones en el corto plazo, haciendo uso de activos de fácil liquidación, tales como: efectivo, cuentas por cobrar e inversiones temporales sin tener necesidad de tocar los inventarios”.

2.3 Términos Técnicos

Administración de cartera: La gestión de cartera de clientes es la metodología aplicada por una empresa que tiene como objetivo incrementar la eficiencia de los esfuerzos realizados para retener y vincularse a sus clientes. Conexión ESAN (2019)

Cartera de créditos: Representa el saldo de los montos entregados a los acreditados más los intereses devengados no cobrados. Banco Multiva S.A. (2011)

Crédito: El crédito es un préstamo en dinero, donde la persona se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo. Morales, A. y Morales, J. (2015)

Cobranza: son las acciones encaminadas a recobrar adeudos en tempranas instancias de mora, donde aún la empresa desea continuar su relación de negocio con el cliente,

dado que aún existe la posibilidad de hacer negocios de manera rentable. (Morales, A. y Morales, J. (2015).

Índices de liquidez: Evalúan la capacidad de la empresa para atender sus compromisos. Aching, G. (2015)

Ratios financieros: Sirven para determinar la magnitud y dirección de los cambios sufridos en la empresa durante un periodo de tiempo. Aching, C. y Aching J. (2006)

Ratios: Matemáticamente, una ratio es una razón, es decir, la relación entre dos números. Las ratios proveen información que permite tomar decisiones acertadas a quienes estén interesados en la empresa, sean éstos sus dueños, banqueros, asesores, capacitadores, el gobierno, etc. Aching, G. (2015)

Rentabilidad Económica: Conciérne a la relación entre el patrimonio neto y las ganancias antes de intereses e impuestos, en otras palabras, el ingreso total. Se trata de la capacidad de obtener beneficios en concordancia con el patrimonio neto total de las empresas, independientemente de la forma en que se financien. Tarziján, J. (2018).

Rentabilidad Financiera: es un indicador financiero, al cual se le conoce como rendimiento sobre activos (ROA), mismo que señala la capacidad que posee una empresa para obtener ingresos teniendo como base a su activo. Müller, L. (2020)

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis Principal

La **GESTIÓN DE COBRANZAS** se relaciona con la **RENTABILIDAD** de las empresas importadoras de maquinarias y repuestos en el distrito de Ate Vitarte 2022.

3.2 Hipótesis Secundarias

a. La **ADMINISTRACIÓN DE COBRANZAS** se relacionan con la **RENTABILIDAD ECONÓMICA** de las empresas importadoras de maquinarias y repuestos.

b. Las **ESTRATEGIAS DE COBRANZAS** se relacionan con los **RATIOS FINANCIEROS** de las empresas importadoras de maquinarias y repuestos

c. El **CRÉDITO** se relaciona con la **LIQUIDEZ** de las empresas importadoras de maquinarias y repuestos.

3.3 Operacionalización de Variables

3.3.1 Variable Independiente

X: Gestión de Cobranzas

TABLA: Variable Independiente e Indicadores

Fuente: Elaboración Propia

Definición conceptual	<p>Es el proceso mediante el cual las empresas velan porque sus clientes mantengan al día sus pagos o cancelen la totalidad de una deuda. Para optimizarla, es importante definir las etapas de la cobranza: preventiva, administrativa, judicial, así como las gestiones, oportunidad e intensidad de estas. Villacorta, A. (2022)</p>	
Gestión de cobranzas	X1 Administración de Cobranzas	X.1.1 Carteras de cuentas por cobrar
		X.1.2 Políticas Cobranzas
	X2. Estrategias de Cobranzas	X.2.1 Conductos de Cobranzas
		X.2.2 Tipos de Cobranzas
	X3. Crédito	X.3.1 Procesos otorgar un crédito
		X.3.2 Componentes del crédito
Escala valorativa	Nominal	

3.3.1. Variable Dependiente

Y1: Rentabilidad

Tabla: Variable Dependiente e indicadores

Fuente: Elaboración Propia

Definición conceptual	Reside en la cuantía monetaria que espera obtener el dueño de una empresa al culminar el ejercicio de un ciclo económico, mismo que debe superar sus costos de elaboración Ortega, F. (2020)	
Rentabilidad	Y.1 Rentabilidad Económica	Y.1.1 Rentabilidad Financiera
		Y.1.2 Rentabilidad Ventas
	Y.2 Ratios Financieros	Y.2.1 Margen Neto
		Y.2.2 Ratios de Rentabilidad
	Y.3 Liquidez	Y.3.1 Razón corriente
		Y.3.2 Prueba Ácida
Escala valorativa	Nominal	

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1 Diseño Metodológico

4.1.1 Tipo de Investigación

La presente tesis titulada “Gestión de cobranzas y la rentabilidad en las empresas importadoras de maquinarias pesadas y repuestos en el distrito de Ate Vitarte, año 2022” reúne las características para ser considerado como una Investigación aplicada de enfoque cuantitativo, el estudio busca dar solución a un determinado problema a través de informaciones viables y existentes. Este tipo de investigación siempre busca generar nuevos conocimientos que puedan ser aplicados en otros problemas específicos que enriquezcan el desarrollo científico.

4.1.2 Nivel de investigación

El nivel de investigación del presente trabajo se encuentra dentro de un nivel descriptivo - correlacional, debido a que se describen las características y teorías de las Gestión de Cobranzas y la Rentabilidad en las empresas Importadoras de maquinarias pesadas; a su vez mide el grado de relación que existe entre las variables e indicadores.

4.1.3 Método

El presente trabajo de investigación contará con diversos métodos como son el análisis estadístico, descriptivo, entre otros.

4.1.4 Diseño

La investigación realizada es no experimental, donde se ejecutó el diseño metodológico transeccional y correlacional.

Se tomó una muestra en la cual se cumple la relación: $M = O_x r O_y$

Donde:

M = Muestra, subconjunto representativo de la población

O = Observación

x = Gestión de Cobranza

y = Rentabilidad

R = Relación existente entre variables

4.1.5 Enfoque

Se empleó el enfoque cuantitativo porque se desarrollo las encuestas y se midió mediante herramientas estadísticas para su respectivo análisis de los valores encontrados.

4.2 Población y muestra

4.2.1 Población

La población motivo de esta investigación está compuesta por las empresas importadoras de maquinarias pesadas y repuestos objeto de estudio que se ubican en distrito de Ate Vitarte, el cual asciende a un total de 32 empresas aproximadamente, con participación de 3 personas por empresas con cargo de responsabilidad como son asistente de cobranzas, administradores y contadores, llegando a un total de 96 personas.

N°	EMPRESAS IMPORTADORAS MAQUINARIAS PESADAS Y REPUESTOS	POBLACION (N)
1	Mecatrónica peruana	3
2	Peru Tractor	3
3	Techim peru	3
4	Maquisoporte	3
5	Pacor	3
6	P & P Maquinaria	3
7	Rubber Land	3
8	Imexa	3
9	Repuestos maquinarias pesada	3
10	Senda Proveedores	3
11	Euromaquinarias	3
12	lpesa	3
13	Riosa Maquinarias	3
14	Imrediesel	3
15	Repuesto Moa	3
16	Piezas y tractos	3
17	M mercia	3
18	Transporteg	3
19	N & F Logistics	3
20	tractor service	3
21	Car Field	3
22	Lipacorp	3
23	lumber	3
24	krc repuestos maquinarias	3
25	Rivera Diesel	3
26	M c equipment	3
27	Serwell	3
28	ZF Repuestos	3
29	M r Maquinarias	3
30	Machine Total parts	3
31	Intersenda	3
32	chinese import & service	3
Total		96

4.2.2 Muestra

Para determinar la muestra, se aplicará la herramienta de recolección de datos, además se aplicó la fórmula de muestreo cuando se conoce el tamaño de la población.

$$n = \frac{Z^2 N p q}{(N - 1) e^2 + Z^2 p q}$$

Donde

n = Es el tamaño de la muestra

N = Población

p = probabilidad de éxito = 0.5

q = probabilidad de fracaso = 0.5

z = nivel de confianza = 1.96

e = error muestral = 0.06

$$(1.96)^2 (96) (0.5) (0.5)$$

n = -----

$$(96-1) (0.06)^2 + (1.96)^2 (0.5) (0.5)$$

n= 71 colaboradores

N°	EMPRESAS IMPORTADORAS MAQUINARIAS PESADAS Y REPUESTOS	MUESTRA
1	Mecatrónica peruana	3
2	Peru Tractor	3
3	Techim peru	3
4	Maquisoporte	3
5	Pacor	3
6	P & P Maquinaria	3
7	Rubber Land	2
8	Imexa	3
9	Repuestos maquinarias pesada	2
10	Senda Proveedores	2
11	Euromaquinarias	2
12	Ipesa	2
13	Riosa Maquinarias	2
14	Imrediesel	2
15	Repuesto Moa	2
16	Piezas y tractos	2
17	Mmercia	2
18	Transporteg	2
19	N & F Logistics	2
20	tractor service	2
21	Car Field	2
22	Lipacorp	2
23	lumber	2
24	krc repuestos maquinarias	2
25	Rivera Diesel	2
26	Mc equipment	2
27	Serwell	2
28	ZF Repuestos	2
29	Mr Maquinarias	2
30	Machine Total parts	2
31	Intersenda	2
32	chinese import & service	2
	Total	71

4.3 Técnicas de recolección de datos

4.3.1 Descripción de los instrumentos

Entre las técnicas más importantes para recolectar información, se empleó la encuesta. Para esto, se aplicó un cuestionario compuesto por 14 preguntas con 5 opciones formuladas en relación con las variables, los indicadores y los índices.

4.3.2 Procedimiento de comprobación de la validez y confiabilidad de los instrumentos

Para señalar la validez, la eficacia y efectividad de las técnicas e instrumentos de investigación, demostrando que miden con objetividad, precisión y autenticidad, de aquello que se desea medir de las variables se recurre a la confiabilidad de las encuestas a aplicar.

VALIDEZ

El objetivo del proceso de validación es asegurarse de la efectividad y eficiencia de las técnicas de investigación utilizadas. Para asegurarse de la validez del contenido, se contó con la evaluación de expertos asesores.

Tabla. Tabla de validez

Calificación del instrumento de la validez por juicio de expertos

N°	Expertos	Calificación
01	Dra. Analía Tafur Lezama	Aprobado
02	Dr Wilder Renan Flores Diaz	Aprobado

03	Dr. Josué Giraldo Centeno Cárdenas	Aprobado
----	---------------------------------------	----------

Fuente: Elaboración propia

Para poder validar el instrumento, se procedió a enviarlo a los asesores expertos para que lo revisen y den la conformidad de la validación.

Confiabilidad

Para que la investigación y el instrumento de recolección de información, demuestren la confiabilidad en sus resultados, se procedió a aplicar la Prueba de Alfa de Cronbach.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,984	14

El alfa de Cronbach da como resultado 0.984 (98.4%), por lo tanto, dicho índice demuestra que existe un muy alto grado de confiabilidad en base a los rangos de nivel de confiabilidad

Rangos de nivel de confiabilidad

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

Fuente: Elaboración Propia

Se procedió con la aplicación de las encuestas a setenta y uno (71) colaboradores (gerentes, profesionales contadores y administradores) de las empresas del sector, acorde con la determinación de la muestra en forma aleatoria

4.4 Técnicas para el procedimiento de la información

Para el procesamiento y análisis de los datos se utilizará Microsoft Excel, una herramienta que brinda estadísticas y gráficos. Asimismo, se evaluarán y verificarán las hipótesis del proyecto mediante el modelo estadístico Chi-Cuadrado, el cual se aplicará utilizando la versión en español del software SPSS 27.

4.5. Aspectos éticos

El trabajo de investigación se elaboró bajo estricto cumplimiento de la ética profesional rigiendo el punto de vista especulativo en base a los principios fundamentales de la moral y ética individual y social, mientras que el punto de vista práctico se fundamentó en las normas y reglas de conducta social basándose en los siguientes códigos de ética: Código de Ética de la Universidad San Martín de Porres, Código de Ética de la Federación

Internacional de Contadores y el Código de Ética de la Junta de Decanos de Colegios de Contadores Públicos del Perú.

A continuación, se mencionan los valores que resaltan según el Código de Ética Profesional del Contador Público Peruano, aprobado mediante la Resolución N° 013-2005-JDCCPP, en Arequipa el 4 de agosto de 2005:

- **Integridad:** El principio de integridad requiere que todos los contadores públicos hagan lo correcto y sean honestos en todos los asuntos profesionales. La integridad requiere que los contadores públicos sean dignos de confianza, abiertos, e impenitentes en todos los tratos.
- **Objetividad:** El Contador Público Colegiado no debe ceder ante influencias externas en sus decisiones como profesional, además de ser imparcial y evitar el favoritismo o conflictos de intereses, y siempre manteniendo el equilibrio entre las demás partes.
- **Competencia Profesional y debido cuidado:** El Contador Público Colegiado debe brindar un buen servicio de acuerdo con sus conocimientos y debe estar actualizado de las normas vigentes con la finalidad de que el cliente reciba información apta y concisa.
- **Confidencialidad:** La información obtenida de los clientes que maneja el Contador Público Colegiado o el equipo que tenga bajo su control debe ser confidencial, y no se debe divulgar dicha información sin plena autorización, salvo que haya un requisito legal o ético en su profesión.
- **Comportamiento Profesional:** Todo Contador Público Colegiado debe trabajar de acorde a las leyes vigentes, para que no haya alguna desacreditación a la profesión, además de que el actuar del contador público aporte desarrollo a la sociedad de una manera positiva.

En general, los valores éticos son prioritarios y se buscan nuevos conocimientos para determinar la veracidad o falsedad de las hipótesis y ayudar a avanzar en la contabilidad.

CAPÍTULO V

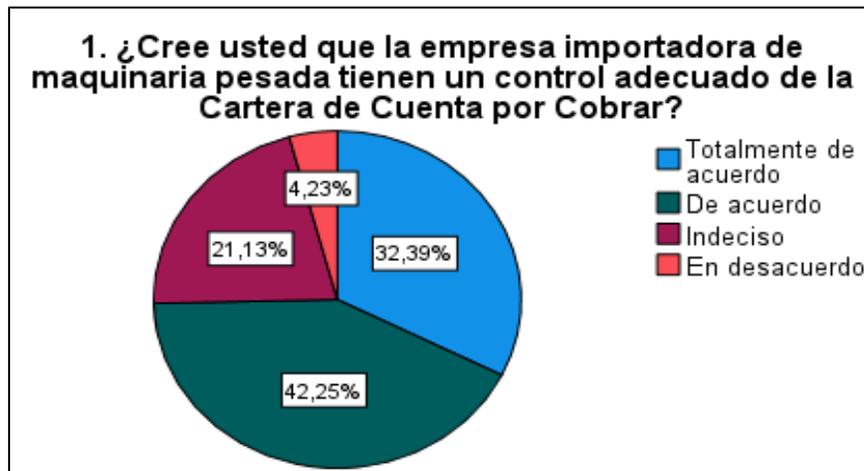
RESULTADOS

5.1 Resultados de las encuestas

Después de la aplicación de las encuestas, los 71 colaboradores de las empresas del sector, se procede a plasmar los resultados obtenidos de cada una de las encuestas respondidas a través de cuadros elaborados en el Software estadístico SPSS IBIM 27.

PREGUNTA N° 01

1. ¿Cree usted que la empresa importadora de maquinaria pesada tiene un control adecuado de la Cartera de Cuenta por Cobrar?						
			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	de	23	32,4	32,4	32,4
	De acuerdo		30	42,3	42,3	74,6
	Indeciso		15	21,1	21,1	95,8
	En desacuerdo		3	4,2	4,2	100,0
	Total		71	100,0	100,0	



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

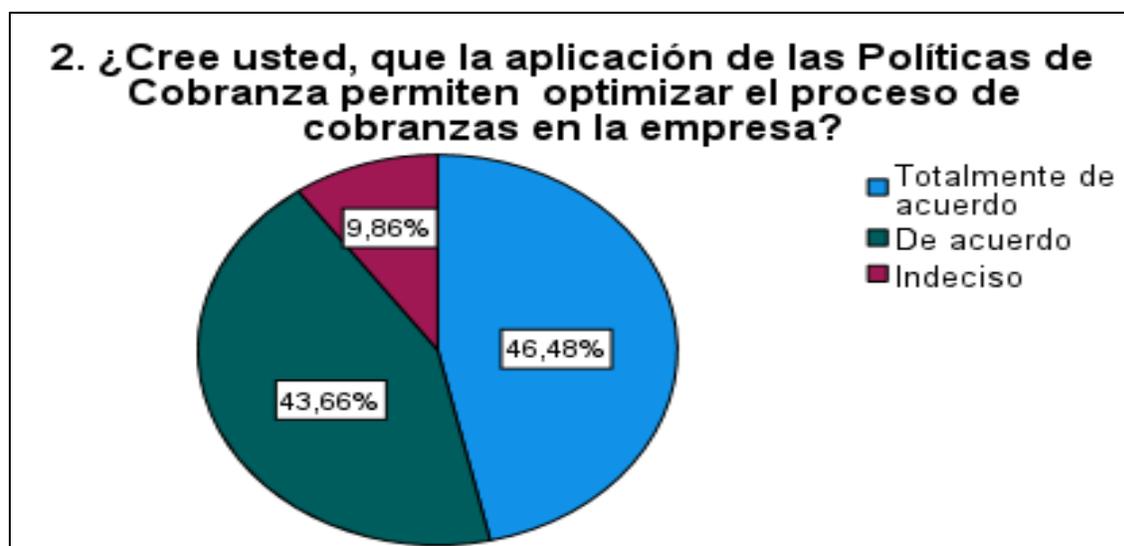
Observamos el resultado de la pregunta N°1, el 32.39% y el 42.25% de los encuestados manifestaron, que están totalmente de acuerdo y de acuerdo, de tener un control adecuado de la cartera de cuenta por cobrar, el 21.13% manifestó que están indeciso en tener un control adecuado de la cartera de cuenta por cobrar y el 4.23% manifestó que están en desacuerdo en tener un control de la cartera de cuenta por cobrar.

Este resultado beneficia el modelo de investigación ya que más del 50% de las empresas importadoras de maquinaria pesada y repuestos encuestadas consideran que es necesario llevar un control adecuado de la cartera de cuenta por cobrar, aun así, existe un porcentaje que no considera importante tener un control, lo que refleja que no se pone en práctica ya sea por desconocimiento de su personal encargado o por falta de capacitación en dicha área, considerando que el llevar un control de la cartera de cuentas por cobrar es fundamental con el objetivo de tener un adecuado seguimiento de cada cliente y su historial de créditos.

PREGUNTA N° 02

2. ¿Cree usted, que la aplicación de las Políticas de Cobranza permite optimizar el proceso de cobranzas en la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	33	46,5	46,5	46,5
	De acuerdo	31	43,7	43,7	90,1
	Indeciso	7	9,9	9,9	100,0
	Total	71	100,0	100,0	



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

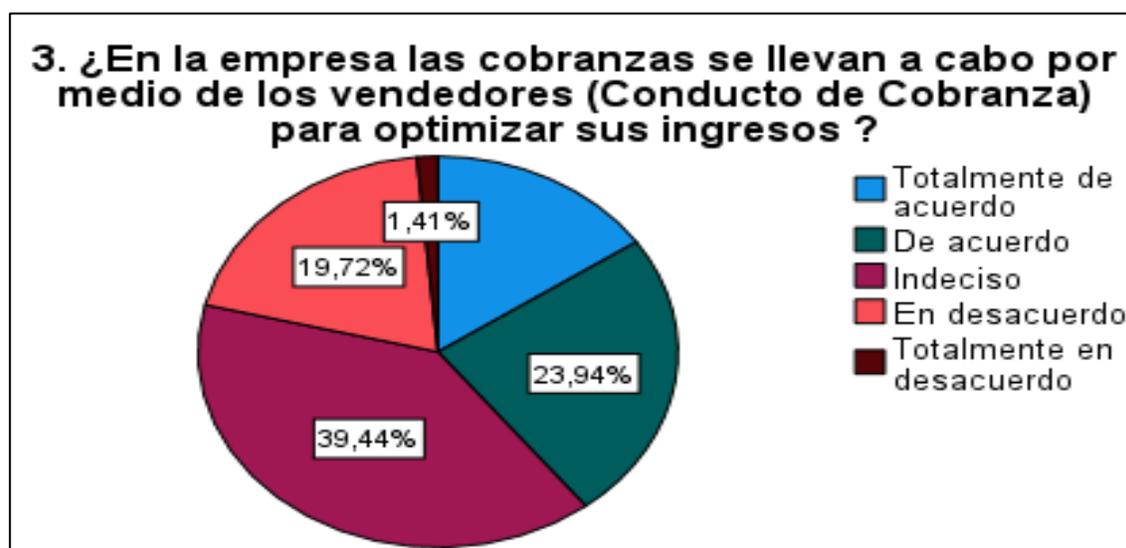
En la pregunta N°2, el 46.48% y el 43.66% manifestó que están totalmente de acuerdo y de acuerdo en la aplicación de las políticas de cobranzas, y el 9.86% manifestaron que están indecisos en la aplicación de las políticas de cobranzas.

Este resultado beneficia el modelo de investigación ya que se refleja que casi más 80% consideran que las políticas de cobranzas optimizan y mejoran el proceso de cobranzas ya que se plantea etapas, modelos y tipos de cobranza que suelen aplicarse de manera

óptima y eficaz en la compañía, lo cual genera la manera más eficiente para proceder a los cobros y los tiempos. El 10% aproximado están indecisos ya que consideran que no sería la única manera de proceder con los cobros. Sin embargo, el tener una política de cobranzas facilita el ingreso del efectivo de los créditos.

PREGUNTA N° 03

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	11	15,5	15,5	15,5
	De acuerdo	17	23,9	23,9	39,4
	Indeciso	28	39,4	39,4	78,9
	En desacuerdo	14	19,7	19,7	98,6
	Totalmente en desacuerdo	1	1,4	1,4	100,0
	Total	71	100,0	100,0	



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

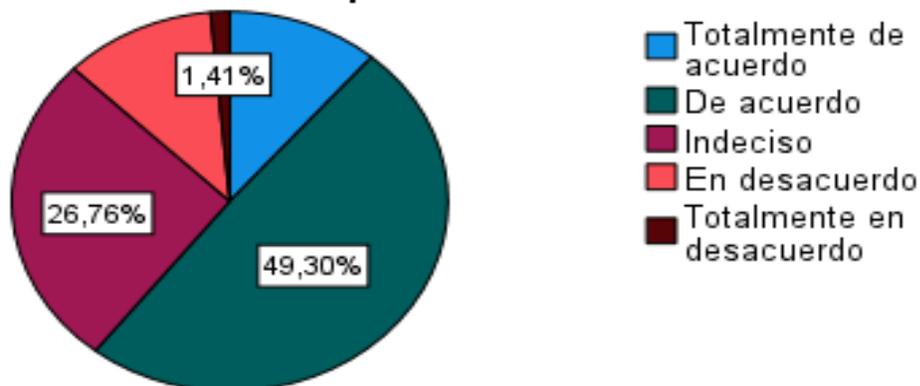
En la pregunta N°3, el 15.5% y el 23.94% manifestó que están totalmente de acuerdo y de acuerdo que las cobranzas se llevan por medio de los vendedores, el 39.44% manifestaron que están indeciso que las cobranzas se llevan por medio de los vendedores, y el 19.72% manifestaron que están en desacuerdo que las cobranzas se llevan por medio de los vendedores y el 1.41% están totalmente en desacuerdo.

Este resultado beneficia el modelo de investigación que más del 23% de los encuestados utilizan a los vendedores como un medio de cobranza, debido a que cada uno cuenta con una cartera de clientes y es más factible realizar la cobranza. Sin embargo, más del 39% no utilizan este medio, puesto que están indecisos sobre el uso de este conducto. El utilizar a los vendedores como un medio de cobranzas sería un contacto directo con el cliente además de tener una mayor confianza al realizar el cobro.

PREGUNTA N° 04

4. ¿Cree usted, que poner en práctica las cobranzas coactivas como un Tipo de Cobranzas tendrá un impacto positivo en la aceleración de los cobros de la empresa?						
			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	de	8	11,3	11,3	11,3
	De acuerdo		35	49,3	49,3	60,6
	Indeciso		19	26,8	26,8	87,3
	En desacuerdo		8	11,3	11,3	98,6
	Totalmente en desacuerdo	en	1	1,4	1,4	100,0
	Total		71	100,0	100,0	

4. ¿Cree usted, que poner en práctica las cobranzas coactivas como un Tipo de Cobranzas tendrá un impacto positivo en la aceleración de los cobros de la empresa?



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

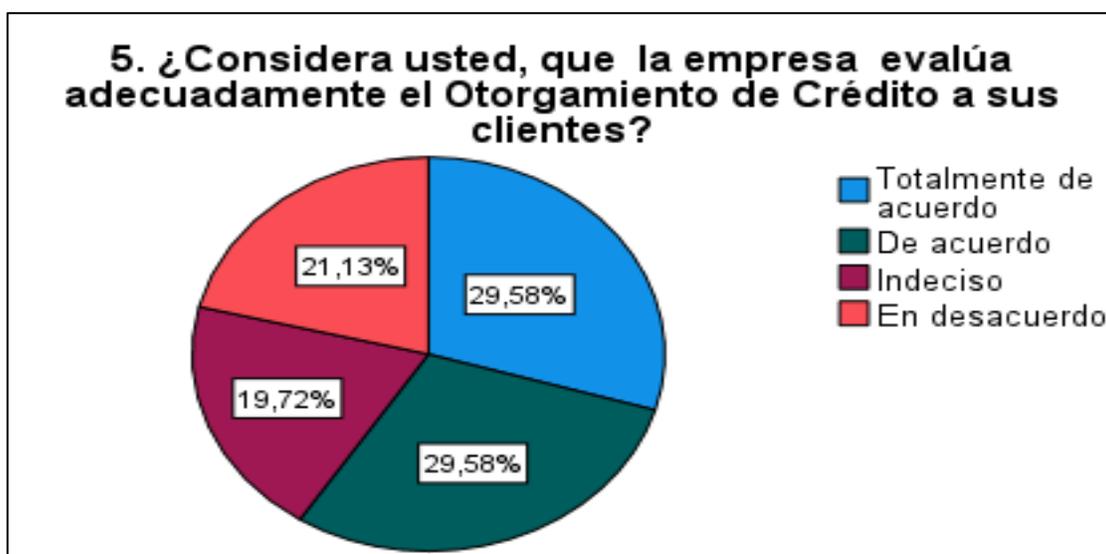
En la pregunta N°4, el 11.3% y 49.30% manifestó que están totalmente de acuerdo y de acuerdo que las cobranzas coactivas tendrán un impacto positivo en la aceleración de los cobros, el 26.76% manifestaron que están indeciso que las cobranzas coactivas tendrán un impacto positivo en la aceleración de los cobros, el 11.3% manifestaron que están en desacuerdo que las cobranzas coactivas tendrán un impacto positivo en la aceleración de los cobros y el 1.41% están totalmente en desacuerdo.

Este resultado beneficia el modelo de investigación, al creer que el 49% de los encuestados están de acuerdo en utilizar la cobranza coactiva como un medio más efectivo del cobro de los créditos, ya que esto ayudaría en las cobranzas en los créditos atrasados por parte del cliente en cuanto a su deuda. Por consiguiente, el cliente tendrá un seguimiento constante y más efectivo para su pago en el momento oportuno.

PREGUNTA N° 05

5. ¿Considera usted, que la empresa evalúa adecuadamente el Otorgamiento de Crédito a sus clientes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	21	29,6	29,6	29,6
	De acuerdo	21	29,6	29,6	59,2
	Indeciso	14	19,7	19,7	78,9
	En desacuerdo	15	21,1	21,1	100,0
	Total	71	100,0	100,0	



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

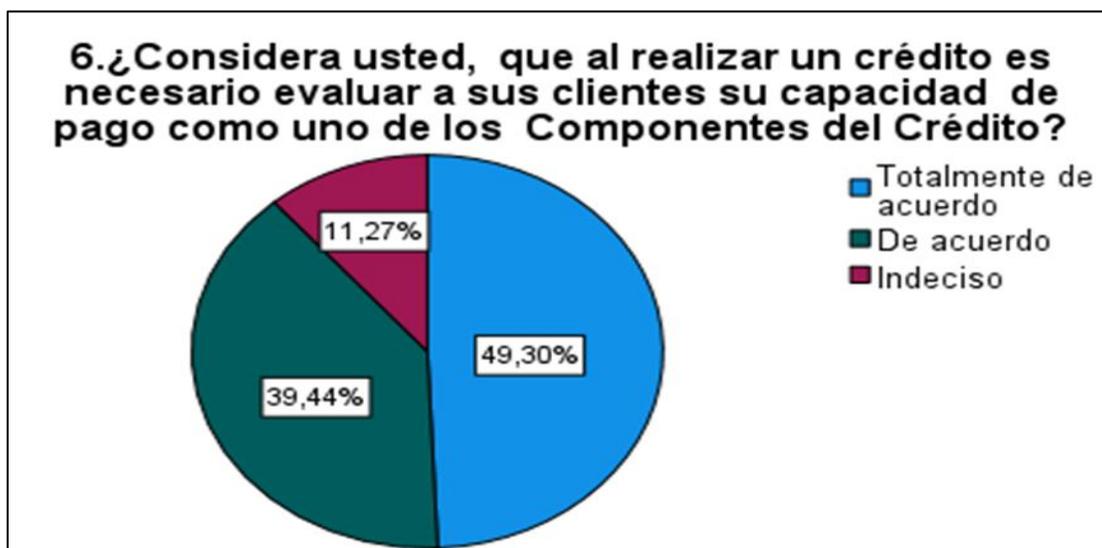
En la pregunta N°5, el 29.58% y 29.58% de los encuestados señalaron que están totalmente de acuerdo y de acuerdo que se evalúan el otorgamiento de crédito de sus clientes, el 19.72% manifestaron que están indeciso que se evalúan el otorgamiento de crédito de sus clientes y el 21.13% están en desacuerdo.

Este resultado beneficia el modelo de investigación, que más del 50% de los encuestados consideran que sí es importante realizar la evaluación de los otorgamientos

de los créditos de sus clientes. Sin embargo, existe un porcentaje de encuestados que están indecisos en cuanto a este paso importante al momento de otorgar un crédito,

PREGUNTA N° 06

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	35	49,3	49,3	49,3
	De acuerdo	28	39,4	39,4	88,7
	Indeciso	8	11,3	11,3	100,0
	Total	71	100,0	100,0	



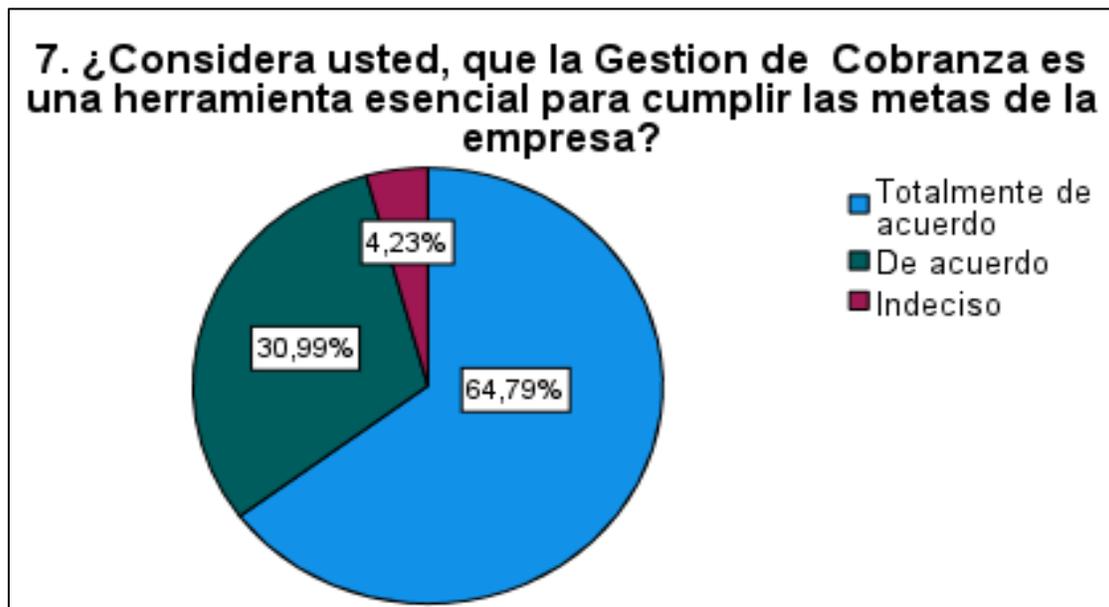
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la pregunta N°6, el 49.30% y el 39.44 % de los encuestados señalaron que están totalmente de acuerdo y de acuerdo y el 21.13% están indecisos en evaluar a sus clientes su capacidad de pago.

Este resultado beneficia el modelo de investigación, ya que consideran que sí es importante evaluar la capacidad de pago de sus clientes. Este es un componente del crédito que deberían de tener presente la empresa o los vendedores con la finalidad de no tener problemas posteriormente con la cobranza de algunos clientes morosos.

PREGUNTA N° 07

7. ¿Considera usted, que la Gestión de Cobranza es una herramienta esencial para cumplir las metas de la empresa?						
			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	de	46	64,8	64,8	64,8
	De acuerdo		22	31,0	31,0	95,8
	Indeciso		3	4,2	4,2	100,0
	Total		71	100,0	100,0	



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

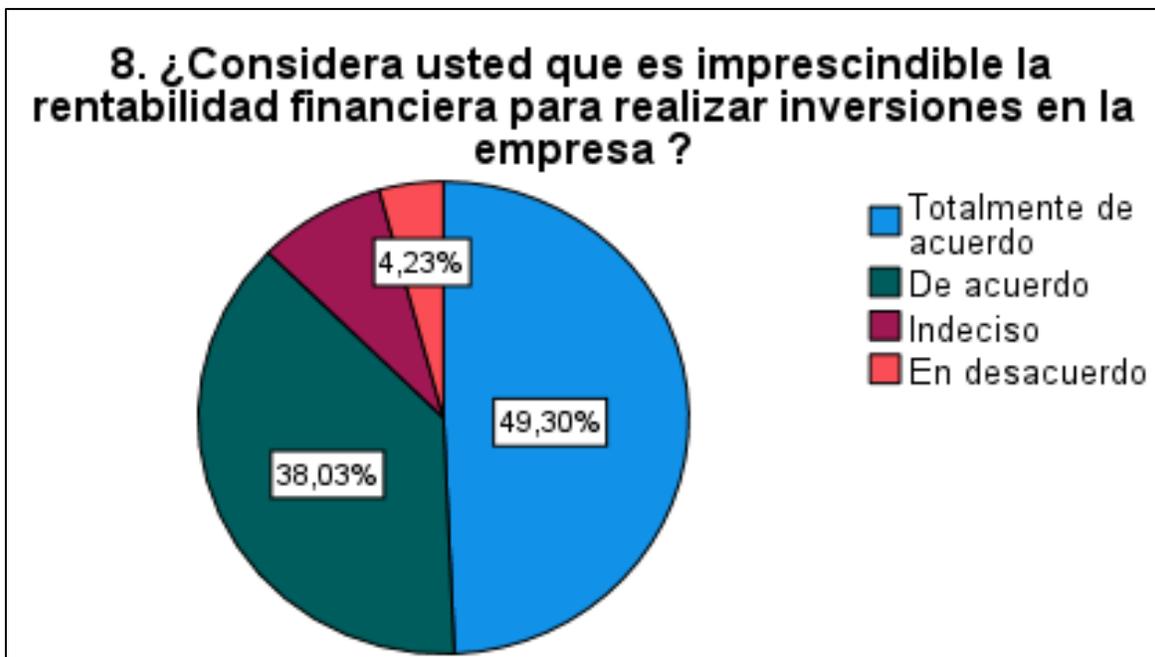
En la pregunta N°7, el 64.79% y el 30.99% de los encuestados señalaron que están totalmente de acuerdo y de acuerdo que la gestión de cobranzas es esencial para cumplir las metas de la empresa, y el 4.23% están indecisos que la gestión de cobranzas es esencial para cumplir las metas de la empresa.

Este resultado beneficia el modelo de investigación, que más del 50% de los encuestados consideran que la gestión de cobranzas es necesaria en las empresas importadoras de maquinarias pesadas. Debido a que la gestión de cobranzas facilita en gran parte en los objetivos de corto plazo o largo en el aspecto del ingreso de efectivo a la empresa. Por ello es necesario el uso de esta herramienta en este tipo de empresas debido que cuentan con gran cantidad de clientes, pero a la vez una cantidad de créditos

por cobrar que deben ser controlados de manera adecuada, el cual tiene que ser llevado por un personal capacitado en el área de cobranzas.

PREGUNTA N° 08

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	35	49,3	49,3	49,3
	De acuerdo	27	38,0	38,0	87,3
	Indeciso	6	8,5	8,5	95,8
	En desacuerdo	3	4,2	4,2	100,0
	Total	71	100,0	100,0	



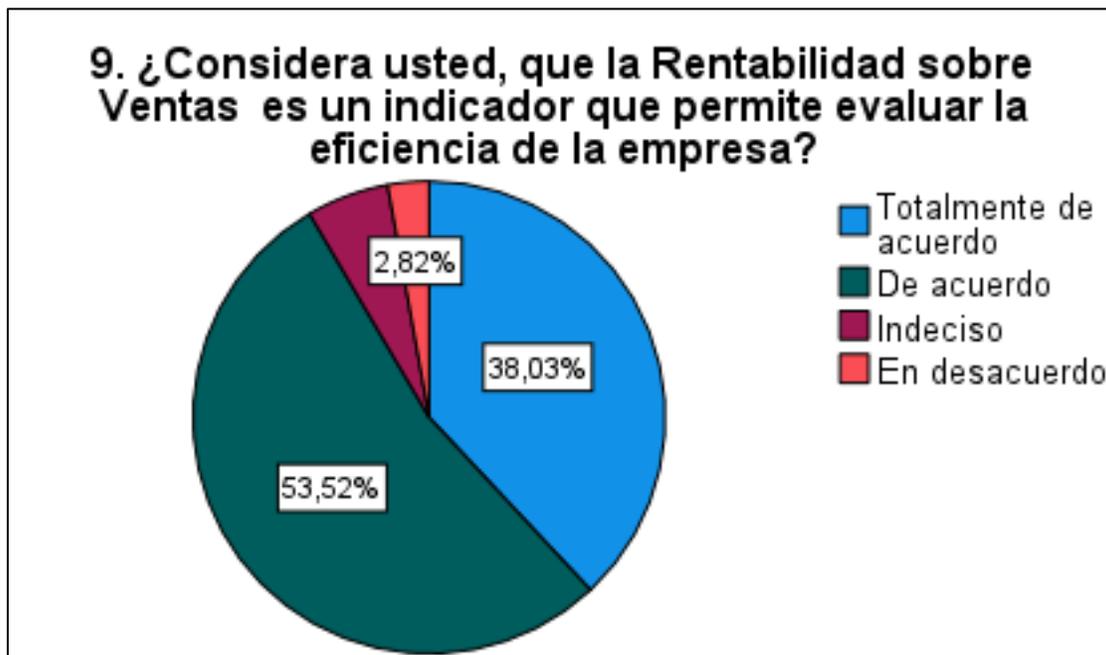
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la pregunta N°8, el 49.30% y el 38.03% de los encuestados señalaron que están totalmente de acuerdo y de acuerdo que es imprescindible la rentabilidad financiera en la empresa, el 8.5% manifestaron que están indeciso que la rentabilidad financiera sea imprescindible y el 4.23% están en desacuerdo en que es imprescindible la rentabilidad financiera en la empresa.

Estos resultados nos indican que los encuestados consideran que la rentabilidad financiera es imprescindible porque evalúa la solidez y la eficiencia de la empresa, y esto facilita la toma de decisiones sobre la viabilidad y necesidad de una determinada inversión dentro de los procesos de negocio

PREGUNTA N° 09

9. ¿Considera usted, que la Rentabilidad sobre Ventas es un indicador que permite evaluar la eficiencia de la empresa?						
			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	de	27	38,0	38,0	38,0
	De acuerdo		38	53,5	53,5	91,5
	Indeciso		4	5,6	5,6	97,2
	En desacuerdo		2	2,8	2,8	100,0
	Total		71	100,0	100,0	



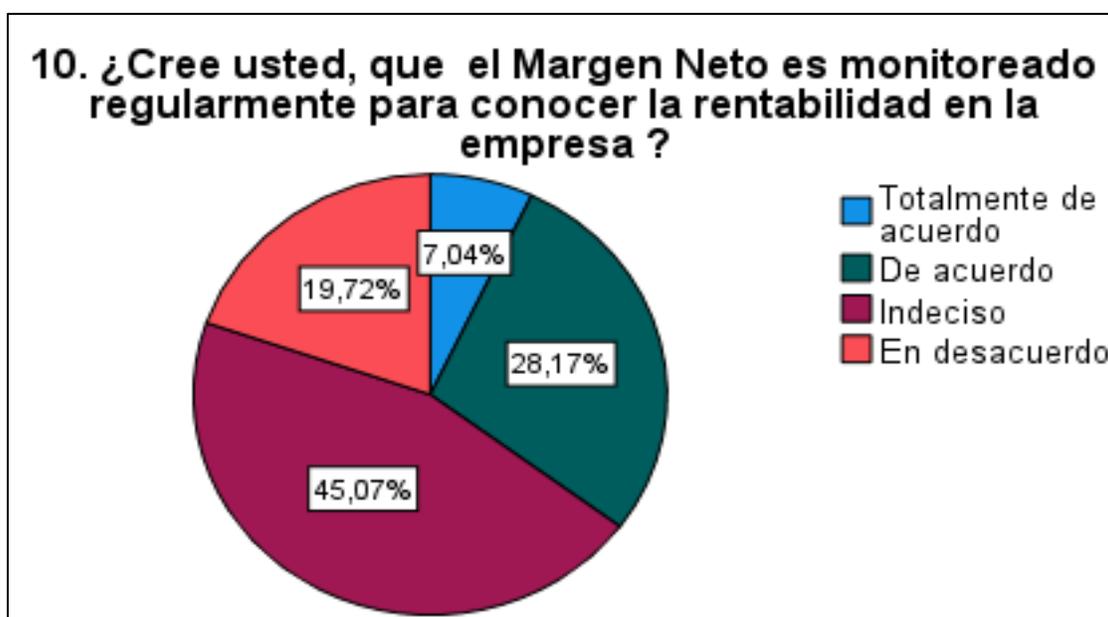
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la pregunta N°9, el 38.03% y el 53.52% manifestó que están totalmente de acuerdo y de acuerdo que la rentabilidad de ventas permite evaluar la eficiencia de la empresa, el 5.6% manifestaron que están indecisos que la rentabilidad de ventas permite evaluar la eficiencia de la empresa y el 2.82% están en desacuerdo.

Este resultado beneficia el modelo de investigación, al considerar que la rentabilidad sobre las ventas permite evaluar la eficiencia de la empresa, ya que se obtendría la viabilidad del negocio y saber si está bien encaminado o no, proporcionando información de alto valor para tomar decisiones acertadas.

PREGUNTA N° 10

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	5	7,0	7,0	7,0
	De acuerdo	20	28,2	28,2	35,2
	Indeciso	32	45,1	45,1	80,3
	En desacuerdo	14	19,7	19,7	100,0
	Total	71	100,0	100,0	



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

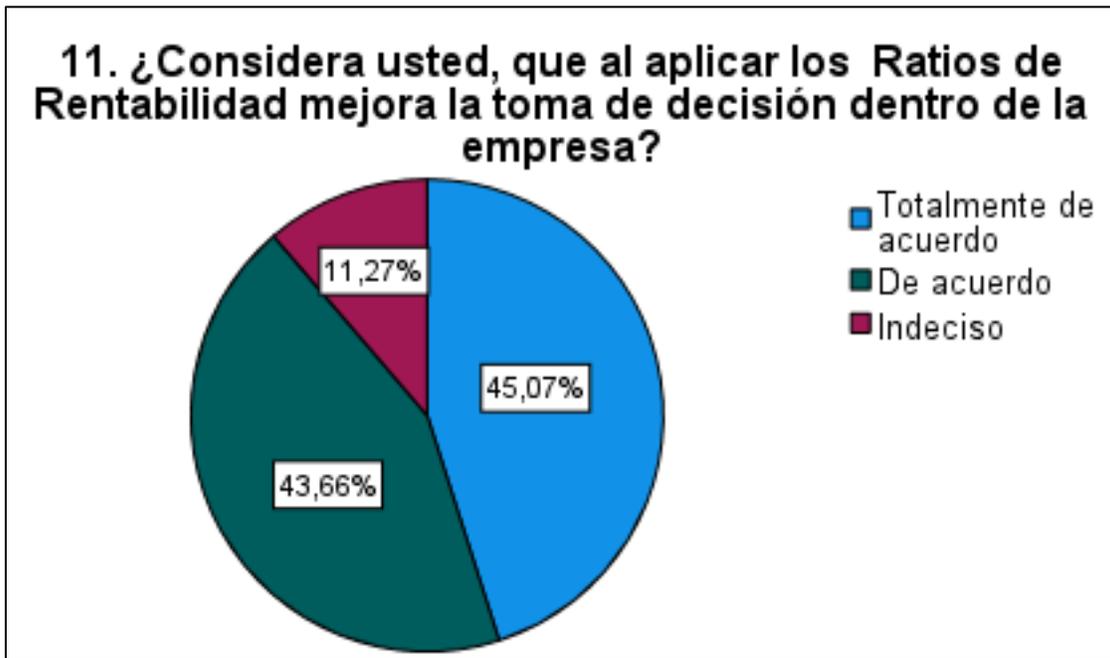
En la pregunta N°10, el 7.04% y el 28.17% de los encuestados señalaron que están totalmente de acuerdo y de acuerdo, que el margen neto es monitoreado para conocer

la rentabilidad en la empresa, el 45.07% manifestaron que están indecisos que el margen neto es monitoreado para conocer la rentabilidad en la empresa y el 19.72% están en desacuerdo.

Este resultado beneficia el modelo de investigación, al creer que el margen neto es monitoreado regularmente para reconocer la rentabilidad en la empresa, ya que al monitorear aumentaría la rentabilidad, pero no solo en los ingresos sino también reduciría los costos de la compañía.

PREGUNTA N° 11

11. ¿Considera usted, que al aplicar los Ratios de Rentabilidad mejora la toma de decisión dentro de la empresa?						
			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	de	32	45,1	45,1	45,1
	De acuerdo		31	43,7	43,7	88,7
	Indeciso		8	11,3	11,3	100,0
	Total		71	100,0	100,0	



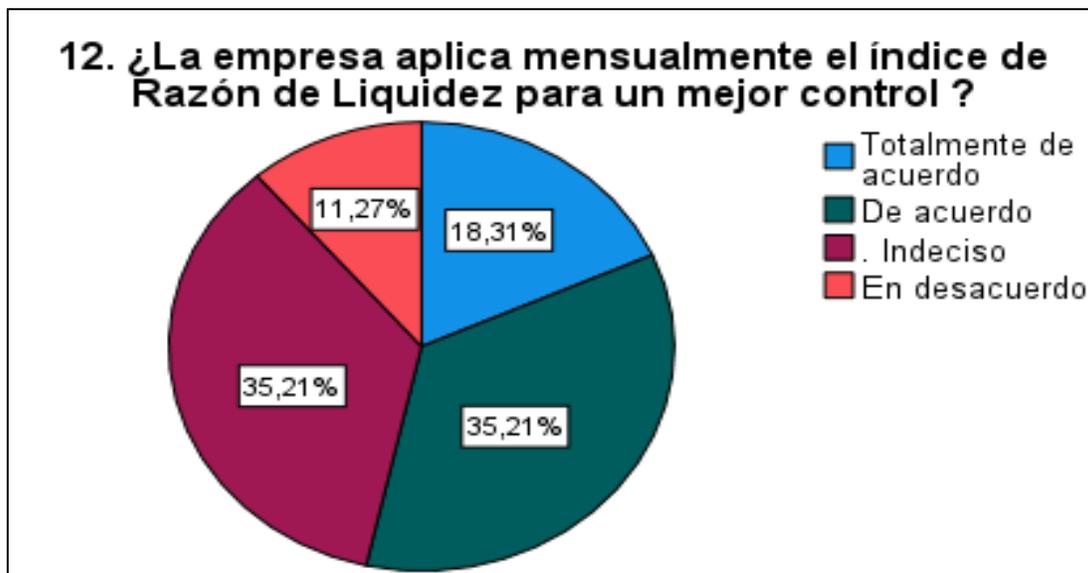
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la pregunta N°11, el 45.07% y el 43.66% de los encuestados señalaron que están totalmente de acuerdo y de acuerdo que las ratios de rentabilidad mejoran la toma de decisión de la empresa, y el 11.27% están indecisos que los ratios de rentabilidad mejoran la toma de decisión de la empresa.

Este resultado beneficia el modelo de investigación al considerar que las ratios de rentabilidad mejoran la toma de decisión dentro de la compañía, ya que ayudaría a conocer si la empresa es capaz de generar suficientes recursos para pagar sus costos y determinar si la empresa está siendo gestionada de manera eficiente.

PREGUNTA N° 12

12. ¿La empresa aplica mensualmente el índice de Razón de Liquidez para un mejor control?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	13	18,3	18,3	18,3
	De acuerdo	25	35,2	35,2	53,5
	. Indeciso	25	35,2	35,2	88,7
	En desacuerdo	8	11,3	11,3	100,0
	Total	71	100,0	100,0	



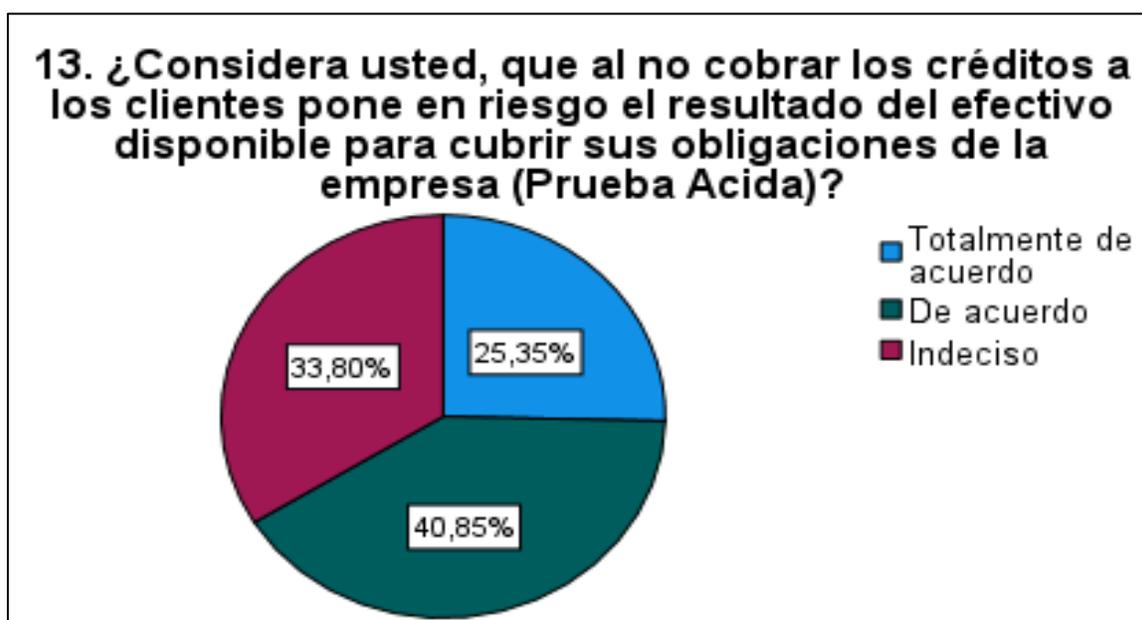
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la pregunta N°12, el 18.31% y el 35.21% de los encuestados señalaron que están totalmente de acuerdo y de acuerdo en aplicar mensualmente la razón de liquidez, el 35.21% está indecisos en aplicar mensualmente la razón de liquidez y el 11.27% están en desacuerdo.

Este resultado beneficia el modelo de investigación, ya que la empresa aplica mensualmente el índice de razón de liquidez para un mejor control, ya que se podría conocer la facilidad o la dificultad de la empresa para hacer sus desembolsos hacia las obligaciones que tendría.

PREGUNTA N° 13

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	18	25,4	25,4	25,4
	De acuerdo	29	40,8	40,8	66,2
	Indeciso	24	33,8	33,8	100,0
	Total	71	100,0	100,0	



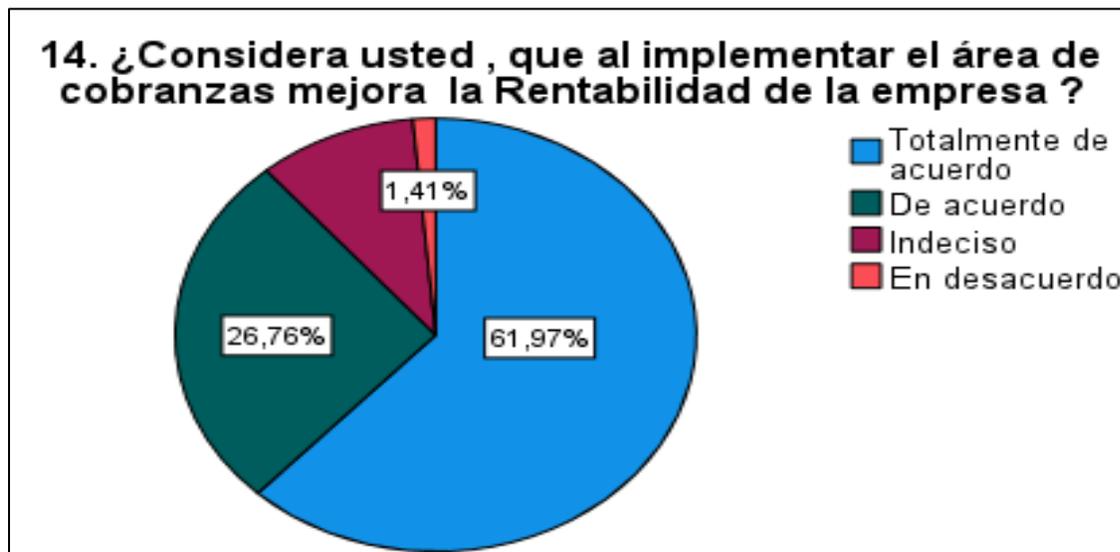
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la pregunta N°13, el 25.35% y el 40.85% de los encuestados señalaron que están totalmente de acuerdo y de acuerdo que el no cobrar los créditos, pone en riesgo la prueba ácida de la empresa, y el 33.80% están en desacuerdo.

Este resultado beneficia el modelo de investigación, al creer que al no cobrar los créditos a los clientes pone en riesgo el resultado del efectivo disponible para cubrir las obligaciones de la empresa, ya que se obtendría el riesgo de que ese cobro se atrase o no se realice y esto generaría problemas de flujo de dinero en la empresa

PREGUNTA N° 14

14. ¿Considera usted, que al implementar el área de cobranzas mejora la rentabilidad de la empresa?						
			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	de	44	62,0	62,0	62,0
	De acuerdo		19	26,8	26,8	88,7
	Indeciso		7	9,9	9,9	98,6
	En desacuerdo		1	1,4	1,4	100,0
	Total		71	100,0	100,0	



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la pregunta N°10, el 61.97% y de 26.76% de los encuestados señalaron que están totalmente de acuerdo que al implementar el área de cobranzas mejora la rentabilidad en la empresa, el 9.9% manifestaron que están indecisos que al implementar el área de cobranzas mejore la rentabilidad en la empresa y el 1.41% están en desacuerdo.

Este resultado beneficia el modelo de investigación, al considerar que al implementar el área de cobranza mejora la rentabilidad, ya que un departamento de cobranza tendría la responsabilidad y los mecanismos necesarios y eficientes de gestionar los cobros de forma periódica y en beneficio de la empresa.

5.2 Resultado de Contraste de hipótesis

5.2.1 Contrastación de hipótesis

Para llevar a cabo la contrastación de las hipótesis se ha recurrido a la prueba de Chi Cuadrado, la cual se ha procesado a través del Software Estadístico SPSS IBIM 27, tomando en consideración los siguientes procedimientos

5.2.1.1 Primera Hipótesis

La Administración de Cobranzas se relaciona con la Rentabilidad Económica de las empresas importadoras de maquinarias y repuestos en el distrito de Ate Vitarte 2022.

a. Hipótesis nula (Ho).

La Administración de Cobranzas, **NO** se relaciona con la Rentabilidad Económica de las empresas importadoras de maquinarias y repuestos en el distrito de Ate Vitarte 2022.

b. Hipótesis alternante (H1)

La administración de cobranzas, **SÍ** se relaciona con la Rentabilidad Económica de las empresas importadoras de maquinarias y repuestos en el distrito de Ate Vitarte 2022.

c. Nivel de significación (α) = 5%, $X^2_t = X^2_{crítico} = 16.92$

d. Prueba Estadística $X^2_c (X^2_{cal}) = \sum (o_i - e_i)^2 / e_i = 127.39$

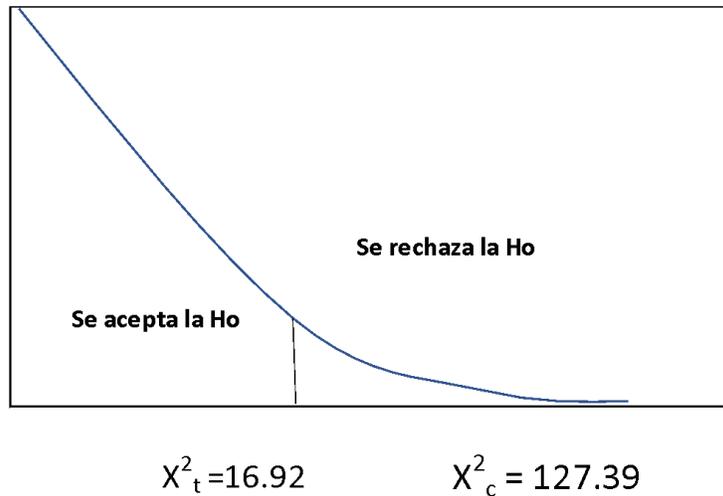
Donde:

O_i = Valor observado, producto de las encuestas

e_i = Valor esperado o valor teórico que se obtiene en base a los valores observados

X^2_c = Valor estadísticos calculado con datos provenientes de las encuestas y han sido procesados por el SPSS IBIM, y se debe comparar con los valores asociados a nivel de significancia.

e. Toma de decisiones



Interpretación:

Con un nivel de significancia del 5% se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternante, concluyendo que, “La Administración de Cobranzas, SI se relacionan con la Rentabilidad Económica de las empresas importadoras de maquinarias y repuestos en el distrito de Ate Vitarte 2022”, lo cual refleja que ha sido probado mediante la prueba no paramétrica usando el SPSS IBIM 27, para lo cual se adjunta las evidencias consistentes en la tabla de contingencia N° 01 y el resultado de la prueba estadística Chi Cuadrado.

TABLA DE CONTINGENCIA N° 01

Tabla cruzada 1. ¿Cree usted que la empresa importadora de maquinaria pesada tienen un control adecuado de la Cartera de Cuenta por Cobrar?*8. ¿Considera usted que es imprescindible la rentabilidad financiera para realizar inversiones en la empresa ?

Recuento

		8. ¿Considera usted que es imprescindible la rentabilidad financiera para realizar inversiones en la empresa ?				Total
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	
1. ¿Cree usted que la empresa importadora de maquinaria pesada tienen un control adecuado de la Cartera de Cuenta por Cobrar?	Totalmente de acuerdo	23	0	0	0	23
	De acuerdo	12	18	0	0	30
	Indeciso	0	9	6	0	15
	En desacuerdo	0	0	0	3	3
Total		35	27	6	3	71

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	127,394 ^a	9	<.001
Razón de verosimilitud	89,787	9	<.001
Asociación lineal por lineal	50,104	1	<.001
N de casos válidos	71		

a. 10 casillas (62,5%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,13.

5.2.1.2 Segunda Hipótesis

Las Estrategias de Cobranzas se relacionan con los Ratios Financieros de las empresas importadoras de maquinarias y repuestos en el distrito de Ate Vitarte 2022.

a. Hipótesis nula (H₀).

Las estrategias de cobranzas, **NO** se relacionan con los Ratios Financieros de las

empresas importadoras de maquinarias y repuestos en el distrito de Ate Vitarte 2022.

b. Hipótesis alternante (H1)

Las estrategias de cobranzas, **SÍ** se relacionan con los Ratios Financieros de las empresas importadoras de maquinarias y repuestos en el distrito de Ate Vitarte 2022.

c. Nivel de significación (α) = 5%, $X^2_t = X^2_{crítico} = 21.03$

d. Prueba Estadística $X^2_c (X^2_{cal}) = \sum (o_i - e_i)^2 / e_i = 143.57$

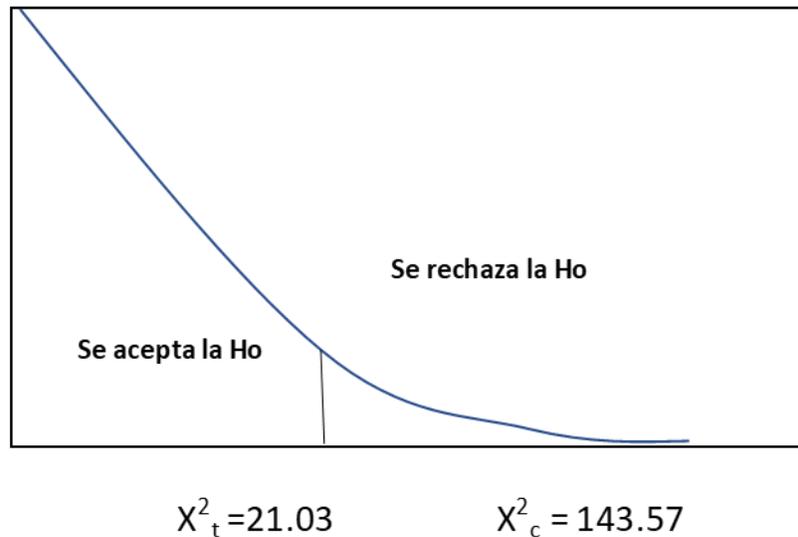
Donde:

O_i = Valor observado, producto de las encuestas

e_i = Valor esperado o valor teórico que se obtiene en base a los valores observados

X^2_c = Valor estadísticos calculado con datos provenientes de las encuestas y han sido procesados por el SPSS IBIM 27, y se debe comparar con los valores asociados a nivel de significancia.

e. Toma de decisión



Interpretación

Con un nivel de significancia del 5% se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternante, concluyendo que, “Las Estrategias de Cobranzas, Sí se relacionan con los Ratios Financieros de las empresas importadoras de maquinarias y repuestos en el distrito de Ate Vitarte 2022.”, lo cual refleja que ha sido probado mediante la prueba no paramétrica usando el IBIM SPSS, para lo cual se adjunta las evidencias consistentes en la tabla de contingencia N° 02 y el resultado de la prueba estadística Chi Cuadrado.

TABLA DE CONTINGENCIA N° 02

Tabla cruzada 3. ¿En la empresa las cobranzas se llevan a cabo por medio de los vendedores (Conducto de Cobranza) para optimizar sus ingresos ?*10. ¿Cree usted, que el Margen Neto es monitoreado regularmente para conocer la rentabilidad en la empresa ?

Recuento

		10. ¿Cree usted, que el Margen Neto es monitoreado regularmente para conocer la rentabilidad en la empresa ?				Total
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	
3. ¿En la empresa las cobranzas se llevan a cabo por medio de los vendedores (Conducto de Cobranza) para optimizar sus ingresos ?	Totalmente de acuerdo	5	6	0	0	11
	De acuerdo	0	14	3	0	17
	Indeciso	0	0	28	0	28
	En desacuerdo	0	0	1	13	14
	Totalmente en desacuerdo	0	0	0	1	1
Total		5	20	32	14	71

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	143,569 ^a	12	<.001
Razón de verosimilitud	135,469	12	<.001
Asociación lineal por lineal	60,484	1	<.001
N de casos válidos	71		

a. 15 casillas (75,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,07.

5.2.1.3 Tercera Hipótesis

El **Crédito** se relaciona con la **Liquidez** de las empresas importadoras de maquinarias y repuestos.

a. Hipótesis nula (Ho).

El **crédito**, **NO** se relaciona con la **Liquidez** de las empresas importadoras de maquinarias y repuestos

b. Hipótesis alternante (H1)

El **crédito**, **SÍ** se relaciona con la **Liquidez** de las empresas importadoras de maquinarias y repuestos.

c. Nivel de significación (α) = 5%, $X^2_t = X^2_{crítico} = 16.92$

d. Prueba Estadística $X^2_c (X^2_{cal}) = \sum (o_i - e_i)^2 / e_i = 109.76$

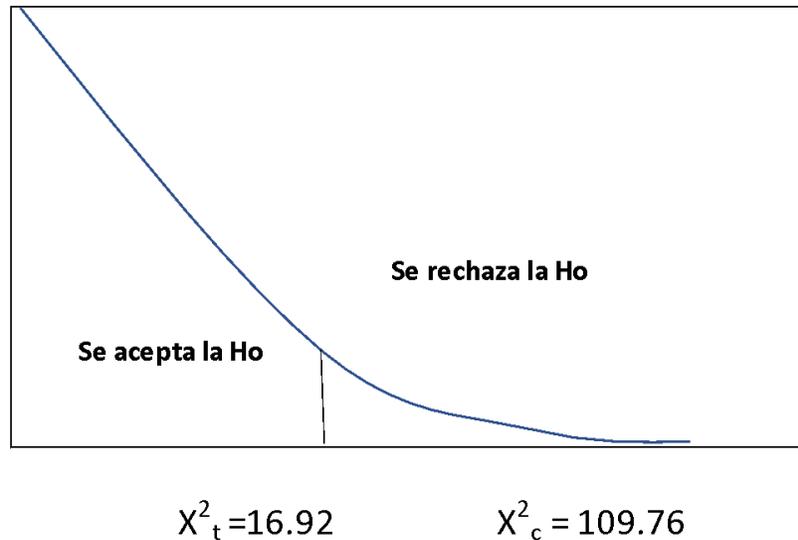
Donde:

O_i = Valor observado, producto de las encuestas

e_i = Valor esperado o valor teórico que se obtiene en base a los valores observados

X^2_c = Valor estadísticos calculado con datos provenientes de las encuestas y han sido procesados por el SPSS IBIM 27, y se debe comparar con los valores asociados a nivel de significancia.

e. Toma de decisiones



Interpretación:

Con un nivel de significancia del 5% se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternante, concluyendo que, "El crédito, Sí se relaciona con la liquidez de las empresas importadoras de maquinarias y repuestos", lo cual refleja que ha sido probado mediante la prueba no paramétrica usando el SPSS IBM 27, para lo cual se adjunta las evidencias consistentes en la tabla de contingencia N° 03 y el resultado de la prueba estadística Chi Cuadrado.

TABLA DE CONTINGENCIA N° 03

Tabla cruzada 5. ¿Considera usted, que la empresa evalúa adecuadamente el Otorgamiento de Crédito a sus clientes?*12. ¿La empresa aplica mensualmente el índice de Razón de Liquidez para un mejor control ?

Recuento

		12. ¿La empresa aplica mensualmente el índice de Razón de Liquidez para un mejor control ?				Total
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	. Indeciso	En desacuerdo	
5. ¿Considera usted, que la empresa evalúa adecuadamente el Otorgamiento de Crédito a sus clientes?	Totalmente de acuerdo	13	8	0	0	21
	De acuerdo	0	17	4	0	21
	Indeciso	0	0	14	0	14
	En desacuerdo	0	0	7	8	15
Total		13	25	25	8	71

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	109,759 ^a	9	<.001
Razón de verosimilitud	114,365	9	<.001
Asociación lineal por lineal	55,425	1	<.001
N de casos válidos	71		

a. 10 casillas (62,5%) han esperado un recuento menor que 5.
El recuento mínimo esperado es 1,58.

CAPÍTULO VI

DISCUSIÓN CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Discusión

Con respecto a la Hipótesis específica n° 01 expresada como “La ADMINISTRACIÓN DE COBRANZAS se relacionan con la RENTABILIDAD ECONÓMICA de las empresas importadoras de maquinarias y repuestos el distrito de Ate Vitarte 2022”. La prueba estadística fue de 127.39%, y el nivel de significancia es de 16.92 % por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna (H1) de la investigación y se rechaza la hipótesis nula (Ho). Concluyendo que la Administración de Cobranzas se relaciona con la rentabilidad económica.

Para corroborar la hipótesis se contrasta con la investigación de Vasquez, E. (2020), “Administración de la cobranza y la rentabilidad de la empresa Allcenter EIRL”, con una muestra de 59 trabajadores perteneciente al área administrativa, el autor concluyo que, si existe relación en ambas variables, ya que al realizar una correcta gestión de cobranzas permite obtener suficiente rentabilidad, lo cual generaría un desarrollo positivo de la empresa. Se llega a entender, que la administración de cobranzas es un mecanismo útil y eficiente que debe ponerse en práctica para obtener buenos resultados a corto y largo plazos.

Con respecto a la Hipótesis específica n° 02 expresada como “Las ESTRATEGIAS DE COBRANZAS se relacionan con los RATIOS FINANCIEROS de las empresas importadoras de maquinarias y repuestos en el distrito de Ate Vitarte 2022”. La prueba estadística fue de 143.57, y el nivel de significancia es de 21.03, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna (H1) de la investigación y se rechaza la hipótesis nula (Ho). Concluyendo que las Estrategias de cobranzas si se relacionan con los Ratios financieros.

Para corroborar la hipótesis se contrasta con la investigación Lamar, J. y Saavedra, M. (2020), “Estrategias de créditos y cobranzas y su impacto en la liquidez de Marclisa”, con una muestra 15 empleados del área administrativa, los autores concluyeron que las estrategias de crédito y cobranzas se relacionan debido a que de acuerdo a los encuestados se obtuvo gran aceptación de la idea de desarrollar dichas variables ya que mejora la liquidez de la empresa. Por lo tanto, las estrategias de cobranzas son útiles

para el proceso de cobros y más aún que con las ratios financieras podemos medir que tan efectivo fue su aplicación.

Con respecto a la Hipótesis específica n° 03 expresada como “El CRÉDITO se relaciona con la LIQUIDEZ de las empresas importadoras de maquinarias y repuestos en el distrito de Ate Vitarte 2022”. La prueba estadística fue de 109.76, y el nivel de significancia es de 16.92, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna (H1) de la investigación y se rechaza la hipótesis nula (Ho). Concluyendo que el Crédito si se relaciona con la Liquidez

Para corroborar la hipótesis se contrasta con la investigación de Caraguay, L. (2021). “Ventas al crédito y su incidencia en la liquidez de la empresa Ferrolight, el análisis de datos que obtuvieron fue por medio del estados de Situación Financiera y Económica del año 2019 con apoyo de los trabajadores especializados en el área, el autor concluyo que las ventas a crédito inciden significativamente en la liquidez debiéndose asegurar la rentabilidad de la empresa, ya que existe una cartera vencida con un incremento importante debido a la falta de políticas Por lo tanto. el crédito es un medio que facilita captar clientes , generando ingresos a futuros, para llevar a cabo se debe de cumplir los mecanismos necesarios para asegurar que el cobro sea efectivo y así la liquidez aumente.

El propósito de la presente investigación es la de confirmar la relación entre la Gestión de cobranza y la rentabilidad, se llegó a la conclusión que la Gestión de cobranza si se relaciona con la Rentabilidad en las empresas Maquinarias, equipos y repuestos.

Para corroborar la hipótesis se contrasta con la investigación de Bustios, J. y Chacón, M. (2018), “El impacto de la gestión del área de créditos y cobranzas en la rentabilidad en

el sector de combustibles”, con una muestra de 17 empleadores con experiencia y conocimiento sobre el tema , los autores concluyeron que la falta de eficiencia en la gestión del área de créditos y cobranzas genera un impacto negativo en la rentabilidad , por la falta de liquidez en la empresas y el incremento de las cuentas morosas.

Por lo tanto, existe relación entre la gestión de cobranza y la rentabilidad ya que la gestión de cobranzas son estrategias que se implementan para favorecer y optimizar los procesos de pagos de los clientes y esto garantiza obtener liquidez en otras palabras tener rentabilidad.

6.2 CONCLUSIONES

Mediante la utilización de las encuestas se obtiene como conclusión principal que la gestión de cobranzas si incide en la rentabilidad de las empresas importadoras de maquinarias pesadas y repuestos, 2022, por lo tanto, la investigación realizada tiene un gran impacto en el nivel empresarial, debido que diversas empresas cuentan con una gran cantidad de cartera de clientes por cobrar, lo cual ocasiona la interrelación entre estas dos variables.

- a) Como consecuencia del análisis de la información recopilada a través de las herramientas de investigación se llegó a la conclusión que la administración de cobranzas si influye en la rentabilidad económica de las empresas importadoras de maquinarias pesadas y repuestos, este resultado fue dado debido que algunos encuestados indican que al llevar el control adecuado de su cartera de cuentas por cobrar repercute en su rentabilidad para que posterior a ello puedan realizar inversiones, además se refleja que la aplicación de las políticas de cobranzas permite optimizar y mejorar los cobros. No todas las empresas plantean una administración de cobranzas y como consecuencia los cobros se ven retrasados afectando a la rentabilidad económica (inversiones de corto a largo plazo). Dichas empresas no tienen establecidos la presentación de sus estados financieros mensuales por ello no se evalúa la situación financiera. En términos generales la administración de cobranzas es una herramienta imprescindible para estas empresas por la estructura que contiene y su influencia en la rentabilidad.

- b) Como consecuencia del análisis de la información recopilada a través de las herramientas de investigación se llegó a la conclusión que los datos procesados reflejan que las estrategias de cobranzas si se relaciona con las ratios financieras de las empresas importadoras de maquinarias pesadas y repuestos, debido que algunos de los encuestados mencionan que utilizan como medio de cobranzas a los vendedores, lo cual genera un medio más rápido de cobranza en las ventas. Esto se refleja normalmente en todas las empresas, pero en realidad existen otros medios más efectivos y rentables que omiten estas empresas, además se observa que como parte de las ratios financieras el margen neto no es monitoreado regularmente en la empresa, ya que existe desconocimiento de parte del personal o de la empresa en aplicarlos, se llega a esta conclusión por medio de los encuestados que dan a conocer que carecen de estos análisis. Por ende, la aplicación de las estrategias de cobranzas y las ratios financieras, son recursos necesarios para estas empresas para la recuperación de sus cobros retrasados.
- c) Como consecuencia del análisis de la información recopilada a través de las herramientas de investigación se llegó a la conclusión que el crédito si se relaciona con la liquidez de las empresas importadoras de maquinarias pesadas y repuestos, puesto que algunos de los encuestados consideran evaluar a los clientes antes de otorgarles un crédito, pero en realidad no es aplicado en todas las empresas, y esto se debe a que existe cobros retrasados por clientes morosos influyendo en la liquidez. Se concluye por medio de los encuestados que las

empresas no realizan un análisis de la razón de liquidez, por ello no existe un adecuado otorgamiento de crédito.

- d) Finalmente, como consecuencia del análisis de la información recopilada a través de las herramientas de investigación se llegó a la conclusión, que la gestión de cobranza si se relaciona con la rentabilidad, dado que estas variables son temas planteados en trabajos de investigaciones, aplicadas a distintos rubros y dado los resultados y recomendaciones existe relación.

El problema que repercute en esta investigación es la mala gestión en las cobranzas, ya que se viraliza la existencia de ventas que se han realizado de años anteriores y que hasta la fecha no han sido cobradas oportunamente y eso se evidencia en la rentabilidad. Por medio de los encuestados se refleja que no existen áreas de cobranzas especializadas que puedan resolver estos problemas que afecta en la rentabilidad de manera que no se cuenta con el dinero necesario en el tiempo establecido y esto conlleva a no cumplir con las inversiones futuras.

La gestión de cobranzas se relaciona directamente con la rentabilidad, puesto que su buena aplicación en las empresas de maquinaria pesada tendría un impacto en la rentabilidad generando que los gerentes tomen decisiones oportunas dentro de la organización.

6.3 RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a las empresas de maquinarias pesadas y repuestos del distrito de Ate Vitarte, que puedan llevar acabo una buena administración de cobranzas, para lo cual deban aplicar filtros a sus clientes para que respalden su perfil crediticio y así medir el grado de riesgo y evitar futuras pérdidas, además la implementación de un manual de políticas de cobranza que permita disminuir la morosidad de los clientes y así evitar incumplimientos de pagos, también se recomienda a la gerencia que cada periodo puedan analizar y revisar la rentabilidad económica, para ello tendrán que generar sus reportes financieros para obtener un mejor control y gestión de la empresa.

Además, se recomienda establecer políticas de cobros en cuanto a los plazos, esto se realizará después de la fecha de vencimiento del crédito. En este tipo de empresa se dividirán en dos procesos de ventas la primera en las maquinarias, en la cual se podría utilizar los siguientes plazos de 6 meses, un año o dos, de acuerdo a la cantidad de unidades que el cliente requiera. El segundo proceso es la venta de los repuestos, 15 días o un mes para hacer efectivo el cobro del crédito en ese plazo. Para ello las empresas de este sector deben de evaluar y establecer políticas de cobranzas de acuerdo con su clientela y movimientos de la misma.

2. Se recomienda a las empresas importadoras de maquinarias pesadas y repuestos del distrito de Ate Vitarte, poner en práctica las estrategias de cobranzas, dando facilidades de pago, aperturando cuentas en diferentes entidades bancarias, otro

medio sería mediante los servicios bancarios en la compra de facturas, también es importante establecer normas de cobranzas , en el cual el usuario estaría bien informado del compromiso que tiene al comprar el bien, llevar a la práctica los procedimientos de cobranzas como: las notificaciones, llamadas telefónicas, visitas personales o mediante un recurso legal.

Aplicando estos procesos, se recomienda a la empresa hacer uso y análisis de las ratios financieras, porque proporcionan información sobre la gestión de la empresa, si el sistema operativo de la empresa es rentable, permitiendo hacer comparaciones y determinar los puntos débiles con la finalidad que la gerencia tome las medidas oportunas. Por ello se recomienda la presentación de los estados financieros completos para el análisis de las ratios financieras.

3. Se recomienda a las empresas importadoras de maquinarias pesadas y repuestos del distrito de Ate Vitarte, que antes de otorgar un crédito se debe evaluar minuciosamente el tipo de cliente, fijar la fecha de vencimiento de créditos y el importe de la venta , por otra parte se debe evaluar su capacidad de pago , historial crediticia ,revisar si es un cliente moroso, estos aspectos ayudan a poder conocer al cliente, y la revisión debe ser periódicamente, establecer políticas de ventas al crédito de manera formal, documentada que acredite los lineamientos que deben de seguir los colaboradores, por otra parte establecer penalidad a los clientes que incumplan, de esta manera disminuye los clientes morosos. Todos estos procesos son mecanismos para mejorar la liquidez en las compañías ya que se tendría información fidedigna de los clientes por otra parte el uso del factoring es una

opción de financiamiento recomendable por las empresas ya que puedes recibir el pago de tus facturas de manera inmediata y esto generaría el nivel de liquidez de la empresa.

4. Se recomienda a las empresas del sector importador de maquinarias y equipos pesado del distrito de Ate, que al aplicar la gestión de cobranzas va tener un impacto importante en la empresa. Por ello el tomar seguridad crediticia que acrediten el importe otorgado, es hacer uso de la carta fianza que es documento avalado por el banco el cual en caso de incumplimiento la ejecución sea inmediato, recuperando el crédito otorgado, se sugiere la creación de un departamento de crédito y cobranzas, en cual se desarrolle el proceso de cobranzas, emplear un sistema ERP para que facilite un reporte actualizado de las cartera vencida o cuentas por cobrar, y así poder reducir la afectación de la liquidez.

Y por último se recomienda capacitar al personal encargado de las cobranzas, ya que sería de gran utilidad para la compañía tener un personal especializado en esa área y poner en práctica los mecanismos existentes. Además, se podría implementar descuentos especiales a los buenos pagadores, generando incentivos a los clientes en cumplir con sus obligaciones.

Aplicando estas recomendaciones aumentaría la rentabilidad, porque se diagnostican las fuentes principales que no desarrolla la empresa y aumentaría la productividad.

ENCUESTAS

El presente instrumento tiene como finalidad recopilar información referente al tema de investigación **“GESTIÓN DE COBRANZAS Y LA RENTABILIDAD EN LAS EMPRESAS IMPORTADORAS DE MAQUINARIAS PESADAS Y REPUESTOS EN EL DISTRITO DE ATE VITARTE, 2022”**.

Al respecto, se le solicita a usted que, de las preguntas presentadas, elija la alternativa que considere correcta, marcando con un aspa (X) al lado derecho, su aporte será de mucho interés para la investigación realizada y de antemano se agradece su cooperación:

VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN DE COBRANZAS

1. ¿Cree usted que la empresa importadora de maquinaria pesada tiene un control adecuado de la cartera de cuenta por cobrar?

- a. Totalmente de acuerdo ()
- b. De acuerdo ()
- c. Indeciso ()
- d. En desacuerdo ()
- e. Totalmente en desacuerdo ()

2. ¿Cree usted, que **la aplicación de las políticas de cobranza permite** optimizar el proceso de cobranza en la empresa?

- a. Totalmente de acuerdo ()
- b. De acuerdo ()

- c. Indeciso ()
- d. En desacuerdo ()
- e. Totalmente en desacuerdo ()

3. ¿En la empresa las cobranzas se llevan a cabo por medio de los vendedores (**conducto de cobranza**) para optimizar sus ingresos?

- a. Totalmente de acuerdo ()
- b. De acuerdo ()
- c. Indeciso ()
- d. En desacuerdo ()
- e. Totalmente en desacuerdo ()

4. ¿Cree usted, que poner en práctica las **cobranzas coactivas como un tipo de cobranzas** tendrá un impacto positivo en la aceleración de los cobros de la empresa?

- a. Totalmente de acuerdo ()
- b. De acuerdo ()
- c. Indeciso ()
- d. En desacuerdo ()
- e. Totalmente en desacuerdo ()

5. ¿Considera usted, que las empresas evalúan adecuadamente **el otorgamiento de crédito** a sus clientes?

- a. Totalmente de acuerdo ()

- b. De acuerdo ()
- c. Indeciso ()
- d. En desacuerdo ()
- e. Totalmente en desacuerdo ()

6. ¿Considera usted, que al realizar un crédito es necesario evaluar a sus clientes su capacidad de pago como uno de los componentes **del crédito**?

- a. Totalmente de acuerdo ()
- b. De acuerdo ()
- c. Indeciso ()
- d. En desacuerdo ()
- e. Totalmente en desacuerdo ()

7. ¿Considera usted, que la **GESTIÓN COBRANZA** es una herramienta esencial para cumplir las metas de la empresa?

- a. Totalmente de acuerdo ()
- b. De acuerdo ()
- c. Indeciso ()
- d. En desacuerdo ()
- e. Totalmente en desacuerdo ()

VARIABLE DEPENDIENTE: RENTABILIDAD

8. ¿considera usted que es imprescindible la rentabilidad financiera para realizar inversiones en la empresa?

- a. Totalmente de acuerdo ()
- b. De acuerdo ()
- c. Indeciso ()
- d. En desacuerdo ()
- e. Totalmente en desacuerdo ()

9. ¿Considera usted, que la **RENTABILIDAD SOBRE LAS VENTAS** es un indicador que permite evaluar la eficiencia de la empresa?

- a. Totalmente de acuerdo ()
- b. De acuerdo ()
- c. Indeciso ()
- d. En desacuerdo ()
- e. Totalmente en desacuerdo ()

10. ¿Cree usted, que el **margen neto** es monitoreado regularmente para conocer la rentabilidad en la empresa?

- a. Totalmente de acuerdo ()
- b. De acuerdo ()
- c. Indeciso ()
- d. En desacuerdo ()

e. Totalmente en desacuerdo ()

11. ¿Considera usted, que al aplicar los ratios **de rentabilidad** mejora la toma de decisión dentro de la empresa?

a. Totalmente de acuerdo ()

b. De acuerdo ()

c. Indeciso ()

d. En desacuerdo ()

e. Totalmente en desacuerdo ()

12. La empresa aplica mensualmente el índice de razón **de liquidez** para un mejor control?

a. Totalmente de acuerdo ()

b. De acuerdo ()

c. Indeciso ()

d. En desacuerdo ()

e. Totalmente en desacuerdo ()

13. ¿Considera usted, que al no cobrar los créditos a los clientes pone en riesgo el resultado del efectivo disponible para cubrir sus obligaciones de la empresa (**prueba ácida**)?

a. Totalmente de acuerdo ()

b. De acuerdo ()

c. Indeciso ()

d. En desacuerdo ()

e. Totalmente en desacuerdo ()

14. ¿Considera usted, que al implementar el área de cobranzas mejora la **rentabilidad** de la empresa?

a. Totalmente de acuerdo ()

b. De acuerdo ()

c. Indeciso ()

d. En desacuerdo ()

e. Totalmente en desacuerdo ()

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aching, C. (2015). Guía rápida: ratios financieros y matemáticas de la mercadotecnia. Santa Fe, Argentina: El Cid Editor.
- Andrioli, D. (2017). Factores clave de la rentabilidad empresarial. Recuperado de <https://www.cronicas.com.uy/empresas-negocios/factores-clave-la-rentabilidadempresarial/>
- Andrade, P. (2012). Análisis de ratios de Rentabilidad. Recuperado de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/609170/Art%3%a1adculo%201%20Marzo%202012%20An%3%a1alisis%20de%20los%20ratios%20de%20rentabilidad.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Barberena, M. (2019). Optimización del proceso de cobranzas en una PYME importadora Argentina. Análisis realizado en 2017-2018. Tesis para optar maestría. Universidad de Buenos Aires, Argentina. http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-1481_BarberenaMA.pdf .
- Brachfield, J. (2008). Cómo vender a crédito y cobrar sin contratiempos. España: Ediciones Gestión.
- Bravo, S. (2016). indicadores de rentabilidad económica y financiera. Revista especializada en finanzas. Serie 10.p.7. Recuperado de <https://fri.com.pe/esan-publicaciones/ebook/indicadores-de-rentabilidad-economica-y-financiera#page/3>
- Chiriani, J., Alegre, M., y Chung, C. (2017). Gestión de las políticas de crédito y cobranza de las MIPYMES para su sostenibilidad financiera, Revista científica de la UCSA. 7(1). Asunción. Recuperado de

http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2409-87522020000100023&lng=es&nrm=iso&tlng=es.

- Castillo, G. (2021). *Créditos y cobranzas. Enfoque profesional*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Tercera en Discordia EPUB. Recuperado de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=a3wcEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT22&dq=COBRANZAS&ots=547y0f9uiQ&sig=1Vi_YCc3sXUVg2F0e6Rhrzi_Muo#v=onepage&q=COBRANZAS&f=false.
- Chu Rubio, M. (2020). *El ROI de las decisiones del marketing: un enfoque de rentabilidad*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).
- Coronel, M. (2019). *Diseño de un modelo para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle*. Tesis para optar Maestría. Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador. Recuperado de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6642/1/T2868-MFGR-Coronel-Dise%c3%b1o.pdf>
- Cuartas, F. (2013). *Banca comercial y de inversión*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Comex Perú. (noviembre 2022). *Importaciones peruanas aumentaron un 22.30% en el periodo enero-setiembre de este año*. Recuperado de <https://www.comexperu.org.pe/articulo/importaciones-peruanas-aumentaron-un-223-en-el-periodo-enero-septiembre-de-este-ano#:~:text=Entre%20enero%20y%20septiembre%20de,el%20mismo%20periodo%20de%202021>.

- Domínguez, L. (2022). Uso de instrumentos financieros y rentabilidad de empresas no financieras de la Bolsa de Valores de Lima. Quipukamayoc.30(64) Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1609-81962022000300023&lng=es&nrm=iso.
- Espinoza, A. (2020). Gestión de cobranzas, rentabilidad y liquidez de MIPYMES comercializadoras de materiales de construcción en Cuenca, caso ISCEA Cia. Ltda. Tesis para optar Maestría. Universidad Politécnica Salesiana. Cuenca, Ecuador. Recuperado de <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/19795>
- Fraile, G., Preve, L., y Sarria, V. (2016). Las Finanzas en la empresa: combinando rigurosidad de intuición. Argentina: Temas Grupo Editorial. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=XgP9DwAAQBAJ&pg=PT199&dq=importancia+de+la+rentabilidad&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj0wNLI3qD3AhX4GrkGHRVDDTQQ6AF6BAqHEAI#v=onepage&q=importancia%20de%20la%20rentabilidad&f=false>.
- García, V. (2016). Análisis financiero: un enfoque integral. México, México: Grupo Editorial Patria.
- Kotter, J. y Heskett, J. (1995). Cultura de empresas y rentabilidad. Ediciones Díaz de Santos, Madrid. Recuperado de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=Z--LeUzXcaQC&oi=fnd&pg=PP13&dq=rentabilidad+de+la+empresa&ots=zTbqq0li3S&sig=qHEVAYzITs35GN1iQD8lfXrvpUE#v=onepage&q=rentabilidad%20de%20la%20empresa&f=false>.

- Lara, R. (2019). Estrategia competitiva y rentabilidad de las empresas peruanas exportadoras de polos de algodón. Red Iberoamericana de innovación y conocimiento científico, 27 (54), 57 - 64. Recuperado de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/16162/14227>.
- Lizcano, A. (2004). Rentabilidad empresarial propuesta práctica de análisis y evaluación.
- Llanes, M (2012). Análisis contable en un enfoque empresarial. Recuperado de <https://www.eumed.net/libros-gratis/2012b/1229/1229.pdf>.
- Molina, V. (2002). El Gestor de Cobranza. México: Ediciones Fiscales ISEF. Recuperado de https://www.google.com.pe/books/edition/El_Gestor_de_Cobranza/Id37mei83AIC?hl=es&gbpv=1&dq=COBRANZAS&pg=PA30&printsec=frontcover.
- Masdeu, J. (2022, junio 6) La rentabilidad de las pymes cae hasta niveles de hace seis años. La Vanguardia. Recuperado de <https://www.lavanguardia.com/economia/20220606/8318640/rentabilidad-pymes-cae-niveles-seis-anos.html>
- Molina, V. (2005). Estrategias de cobranzas en época de crisis. México. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=FiM8HWIZWzsC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false.

- Morales, A., y Morales Castro, J. (2015). Crédito y cobranza. México D.F, México: Grupo Editorial Patria.
- Morilla, G. (2020). “Estrategias de cobranzas: ¿Cómo hacerla?”. Recuperado de <https://debitia.com.ar/estrategias-de-cobranza/>.
- Müller, L. (2020). Análisis definitivo de la información financiera de la empresa. España: Punto Rojo Libros. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=9Tj2DwAAQBAJ&pg=PA154&dq=indicadores+de+rentabilidad&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjinODMndj3AhW_BLkGHaMuA-gQ6AF6BAgEEAI#v=onepage&q=indicadores%20de%20rentabilidad&f=false.
- Muñoz, J. (2019). Análisis contable. España: Editorial E-learning. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=P3fIDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=rentabilidad+contabilidad&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi-j9bS1YP6AhX0IbkGHXsrBHAQ6AF6BAgEEAI#v=onepage&q=rentabilidad%20contabilidad&f=false>.
- Ortega, F. (2020). Resultado, rentabilidad y caja. Madrid: ESIC Editorial. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=WzcBEAAAQBAJ&pg=PA10&dq=rentabilidad&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiCkNSZ2tf3AhW_BLkGHUG3ASMq6AF6BAglEAI#v=onepage&q=rentabilidad&f=false.
- Panez, Chacaliza, & y Asociados. (2017). ¿Qué es la gestión de cobranzas? Recuperado de <https://www.rsm.global/peru/es/aportes/blog-rsm-peru/en-que-consiste-la-gestionde-cobranzas>.

- Patiño, M. (2018). Planificación financiera el pecado capital de las mypes. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/planificacion-financiera-pecado-capital-mypes-231524-noticia/>.
- Polanco, J., Santos, P., y Cruz, G. (2020). Análisis financiero para la toma de decisiones. Santiago de los Caballeros, Universidad Abierta para Adultos (UAPA).
- Polanco, J., Santos, P., y Cruz, G. (2020). Análisis financiero para la toma de decisiones. Santiago de los Caballeros, Universidad Abierta para Adultos (UAPA). Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/biblioteca/mh/175882?page=174>.
- Ponce, O., Morejón, M., Salazar, G., y Baque, E. (2019). Introducción a las finanzas. España: Editorial Ciencias. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=E46sDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=importancia+de+la+rentabilidad&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj0wNLI3qD3AhX4GrkGHRVDDTQQ6AF6BAgLEAI#v=onepage&q&f=false>.
- Ramírez, L. (2020). Gestión de cobranza y su influencia en la morosidad de pagos de los usuarios de Sedalib S.A., Trujillo-2020. Tesis para obtener el grado de doctor de administración. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54702/Ramirez_ML-M-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Redacción Perú21 (2022, noviembre 30). Pymes: Cómo tener una mejor gestión de cobranza. Perú21. Recuperado de <https://peru21.pe/economia/pymes-como-tener-una-mejor-gestion-de-cobranza-peru-pymes-cobranza-morosidad-bancos-tecnologia-creditos-facturas-noticia/>

- Redacción EC (2022, mayo 12). CCL: Importaciones de maquinarias caerían hasta 15% este año. El comercio. Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/peru/ccl-importaciones-de-maquinarias-caerian-hasta-15-este-ano-rmmn-noticia/>
- Rosario, J. (2017). Gestión financiera. Almería, Spain: Editorial Universidad de Almería. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecafmh/44578?page=52>.
- Rosario, J. (2017). *Gestión financiera*. Editorial Universidad de Almería. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecafmh/44578?page=139>.
- Saavedra, M. y Espíndola, G. (2016). El uso de la planeación financiera en las Pymes de TI de México. *Ciencias Administrativas*, 8,15-31 https://www.redalyc.org/journal/5116/511653788003/html/#redalyc_511653788003_ref24.
- Siffredi, F. (2020). Rentabilidad en la construcción de estacionamientos subterráneos en CABA. Tesis de Universidad de Buenos Aires, Argentina. http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-1849_SiffrediF.pdf.
- Sumalave, W. (2020). Gestión financiera y rentabilidad en una empresa bajo régimen general. Tesis para optar el grado académico de maestro en tributación. Universidad Nacional del Callao, Peru. <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5344/SUMALAVE%20VELASQUEZ%20FCC%20MAESTRO%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

- Tarziján, J. (2018). Fundamentos de estrategia empresarial. Chile: Ediciones UC. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=HIV8DwAAQBAJ&pg=PT171&dq=rentabilidad+empresarial&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiTq8iXzaD3AhX9ILkGHWw9CvkQ6AF6BAgHEAI#v=onepage&q=rentabilidad%20empresarial&f=false>.
- Villacorta, A. (2022). Gestión de cobranzas: ¿Cómo motivar a los deudores a pagar? (31 de mayo 2022). Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/gestion-de-cobranzas-como-motivar-a-los-deudores-a-pagar>
- Yugcha, F. (2020) Riesgo operacional de la cartera de crédito y su incidencia en la rentabilidad, coac kullki wasi ltda., matriz Ambato, Periodo 2019 – 2020. Para optar Título. Riobamba, Ecuador. Recuperado de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/8800/1/Yugcha%20Pazmi%20F.%202022%20Riesgo%20operacional%20de%20la%20cartera%20de%20cr%20dito%20y%20su%20incidencia%20en%20la%20rentabilidad%20Coak%20Kullki%20Wasi%20Ltda.%20Matriz%20Ambato%20periodo%202019-2020.pdf>

-

ANEXOS

**ANEXO 1
MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**TITULO : GESTIÓN DE COBRANZAS Y LA RENTABILIDAD EN LAS EMPRESAS IMPORTADORAS DE MAQUINARIA PESADAS Y REPUESTOS EN
DISTRITO DE ATE VITARTE 2022.**

AUTORES: PACOMPIA CARI SULMA Y LOPEZ COSTILLA JHON ANTHONY

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACION	METODOLOGIA
Problema Principal	Objetivo Principal	Hipótesis General	<p align="center">Variable Independiente X. Gestión de Cobranzas</p> <p>X1.- Administración de Cobranzas.</p> <p>X2.- Estrategias de Cobranzas</p> <p>X3.- Crédito</p> <p align="center">Variable Dependiente Y. Rentabilidad</p> <p>Y1.- Rentabilidad Económica</p> <p>Y2.- Ratios financieros</p> <p>Y3.- Liquidez</p>	<p>1. Diseño metodológico Investigación de Enfoque cuantitativo</p> <p>2. Tipo de investigación Investigación descriptiva – correlacional</p> <p>3. Población y Muestra La población que conforma la investigación está delimitada por 32 empresas con la participación de 3 personas por empresa asistente de cobranzas, administradores y contadores llegando a un total de 96 personas</p> <p>Donde n = Es el tamaño de la muestra N = Población p = probabilidad de éxito = 0.5 q = probabilidad de fracaso = 0.5 z = nivel de confianza = 1.96 e = error muestral = 0.06</p> <p align="center">$(1.96)2(96) (0.5) (0.5)$</p> <p>n = ----- ---</p> <p align="center">$(96-1) (0.06)2+(1.96)2 (0.5)$</p> <p>(0.5)</p> <p>n= 71 colaboradores</p> <p>4. Descripción de los métodos, técnicas e instrumentos Método: Estadístico, análisis-síntesis</p>
¿En qué medida la y GESTION DE COBRANZAS incide en la RENTABILIDAD de las empresas importadoras de maquinarias y repuestos en el distrito de Ate Vitarte 2022?	Determinar si la GESTIÓN DE COBRANZAS incide en la RENTABILIDAD de las empresas importadoras de maquinarias y repuestos en el distrito de Ate Vitarte 2022	La GESTIÓN DE COBRANZAS se relaciona con la RENTABILIDAD de las empresas importadoras de maquinarias y repuestos en el distrito de Ate Vitarte 2022.		
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Secundarias		
<p>a. ¿En qué medida la ADMINISTRACIÓN DE COBRANZAS incide en la RENTABILIDAD CONÓMICA de las empresas importadoras de maquinarias y repuestos?</p> <p>b. ¿Cómo las ESTRATEGIAS DE COBRANZAS inciden en los RATIOS FINANCIEROS en las empresas importadoras de maquinarias y repuestos?</p> <p>c. ¿De qué manera el CRÉDITO afecta en la LIQUIDEZ de las empresas importadoras de maquinarias y repuestos?</p>	<p>a. Determinar si la ADMINISTRACIÓN DE COBRANZAS incide en la RENTABILIDAD CONÓMICA de las empresas importadoras de maquinarias y repuestos.</p> <p>b. Identificar si las ESTRATEGIAS DE COBRANZAS incide en los RATIOS FINANCIEROS de las empresas importadoras de maquinarias y repuestos</p> <p>c. Evaluar si el CRÉDITO incide en la LIQUIDEZ de las empresas importadoras de maquinarias y repuestos</p>	<p>a. La ADMINISTRACIÓN DE COBRANZAS se relacionan con la RENTABILIDAD ECONÓMICA de las empresas importadoras de maquinarias y repuestos.</p> <p>b. Las ESTRATEGIAS DE COBRANZAS se relacionan con los RATIOS FINANCIEROS de las empresas importadoras de maquinarias y repuestos</p> <p>c El CRÉDITO se relaciona con la LIQUIDEZ de las empresas importadoras de maquinarias y repuestos.</p>		

				<p>Técnica: Encuesta</p> <p>5. Técnicas para el procesamiento y análisis de información Statistical Package for the Sciences, conocido como SPSS edition IBM SPSS Statistics, version español</p>
--	--	--	--	---