



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Gestión de cobranza y rentabilidad en la clínica Nefrología del Inka
SAC, Chiclayo

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO

AUTORES:

Collantes Rojas, Erika Liset (orcid.org/0000-0002-3919-5664)

Estela Torres, Ana Geli (orcid.org/0000-0003-4510-2599)

ASESOR:

Rios Incio, Manuel Igor (orcid.org/0000-0001-6690-369X)

Suarez Santa Cruz, Liliana Del Carmen (orcid.org/0000-0003-2560-7768)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

El presente trabajo está dedicado a Dios, a mi familia, por haber sido un soporte en todo momento y ser motivo de inspiración para seguir desarrollándome académicamente y cumplir mis metas.

Collantes Erika

Este trabajo está dedicado a Dios, por ser parte fundamental en mi vida. A mis padres por darme su apoyo incondicional, confianza y ánimo para seguir creciendo profesionalmente, y a mis docentes de la universidad Cesar Vallejo, por brindarnos sus conocimientos y experiencias a lo largo de la carrera.

Estela Ana

Agradecimiento

Queremos agradecer a Dios por brindarnos una buena salud y vida que nos permite cumplir con nuestros objetivos, a nuestros padres y hermanos que han compartido risas, tristezas y puesto que a pesar de nuestros errores han confiado en nosotras, dándonos todo su apoyo, alentándonos para seguir adelante y no rendirse para poder alcanzar nuestras metas.

Agradecemos a nuestro asesor, por cada una de sus enseñanzas y apoyo incondicional por sus consejos para que esta investigación sea buena.

A la “Universidad Cesar Vallejos “por darnos la oportunidad de estudiar y ser profesionales.

Y por último agradecemos a nuestros profesores de la Universidad Cesar Vallejo por su visión y sus críticas de manera constructiva en muchos aspectos cotidianos para formarnos como buenos profesionales.

Las autoras

Índice de contenido

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de la investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	16
3.6. Métodos de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES.....	37
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS.....	39
ANEXOS	46

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Ratio de gestión de la clínica Nefrología del INKA SAC 2017 al 2021 ...</i>	17
Tabla 2. <i>Entrevista realizada al Administrador (A), Contador (C) y Gerente (G) de la clínica Nefrología del INKA SAC 2021</i>	18
Tabla 3. <i>Entrevista realizada al Administrador (A), Contador (C) y Gerente (G) de la clínica Nefrología del INKA SAC 2021</i>	19
Tabla 4. <i>Entrevista realizada al Administrador (A), Contador (C) y Gerente (G) de la clínica Nefrología del INKA SAC 2021</i>	20
Tabla 5. <i>Entrevista realizada al Administrador (A), Contador (C) y Gerente (G) de la clínica Nefrología del INKA SAC 2021</i>	21
Tabla 6. <i>Análisis vertical y horizontal del activo perteneciente al estado de situación financiera de la clínica Nefrología Del Inka 2020 y 2021.....</i>	22
Tabla 7. <i>Análisis vertical y horizontal del pasivo y patrimonio perteneciente al estado de situación financiera de la clínica Nefrología Del Inka 2020 y 2021.....</i>	23
Tabla 8. <i>Análisis del estado de ganancias y pérdidas de la clínica Nefrología Del Inka 2020 y 2021.....</i>	24
Tabla 9. <i>Mecanismo de gestión de cobranza que mejoren la rentabilidad de la clínica Nefrología Del Inka SAC 2021</i>	29
Tabla 10. <i>Tiempo promedio de cobro de cuentas por cobrar.....</i>	30
Tabla 11. <i>Resumen de efectividad de cobranzas de la clínica Nefrología Del Inka SAC 2021, 2020.....</i>	30

Índice de figuras

<i>Figura 1.</i> Ratios de rentabilidad sobre activos de la clínica Nefrología Del Inka 2021 al 2017.....	25
<i>Figura 2.</i> Ratios de rentabilidad sobre recursos propios de la clínica Nefrología Del Inka 2021 al 2017	26
<i>Figura 3.</i> Ratios de rentabilidad de rendimiento del capital empleado de la clínica Nefrología Del Inka 2021 al 2017	27
<i>Figura 4.</i> Ratios de rentabilidad de rendimiento de las ventas de la clínica Nefrología Del Inka 2021 al 2017.....	28
<i>Figura 5.</i> Gestión de cobranzas y su correlación con la rentabilidad de la clínica Nefrología Del Inka SAC	31

Resumen

En la investigación se concretó como objetivo principal, determinar la relación entre la gestión de cobranza y la rentabilidad en la clínica Nefrología del Inka SAC, la metodología fue de tipo básica, con diseño no experimental, enfoque cuantitativo, y alcance correlacional, para lo cual se contó con una población no probabilística conformado por los 3 encargados del área de gestión de cobranza, el administrador, contador y gerente de la clínica, a los que se les aplicó una encuesta de 12 Items, de igual forma se solicitó documentación relacionada a los estados financieros de la clínica para poder realizar análisis vertical y horizontal, al igual que elaborar ratios financieros. Concluyendo que, si existe correlación directa negativa entre la gestión de cobranza y la rentabilidad de la Clínica Nefrología del Inka SAC, debido a la falta de personal, la ausencia de parámetros de cobranza, inexistencia de asesoría legal, falta de control de los clientes morosos y carencia de incentivos promocionales de los servicios brindados, afectando a la rentabilidad de la clínica.

Palabras Clave: gestión, cobranza, rentabilidad

Abstract

In the research, the main objective was to determine the relationship between collection management and profitability in the Nefrología del Inka SAC clinic, the methodology was of a basic type, with non-experimental design, quantitative approach, and correlational scope, for which there was a non-probabilistic population made up of the 3 people in charge of the collection management area, the administrator, accountant and manager of the clinic, to whom a survey of 12 Items was applied, in the same way documentation related to the financial statements of the clinic was requested to be able to perform vertical and horizontal analysis, as well as to elaborate financial ratios. Concluding that, if there is a direct negative correlation between the collection management and the profitability of the Nefrología del Inka SAC Clinic, due to the lack of personnel, the absence of collection parameters, lack of legal advice, lack of control of delinquent clients and lack of promotional incentives for the services provided, affecting the profitability of the clinic.

Keywords: management, collection, profitability

I. INTRODUCCIÓN,

El COVID 19, a finales del 2019 sumergió a todo el mundo a una crisis mundial, cuyos efectos se han venido conteniendo por medio de políticas regulatorias como, a nivel social, con el distanciamiento y la inmovilización; y a nivel económico, por medio de subsidios a los ciudadanos y empresas, este último ha dado que la presencialidad laboral se vio afectada, complicando su posición en el mercado laboral, entre tantos problemas, la cobranza y la baja rentabilidad, fueron de los más complicados a resolver; en Estados Unidos, con la guerra en Ucrania, el incremento en la inflación y otros, colocan al país en recesión con un alza del 35%, de igual manera los precios al consumidor subieron un 7,9% en febrero, el mayor aumento de 12 meses en 40 años (Cable News Network [CNN], 2022).

Asimismo, en Canadá, la pandemia afectó de sobremanera su economía, las pequeñas y medianas empresas (pymes) observaron cómo riesgos importantes al déficit del flujo de caja, la carente rentabilidad y el acceso limitado al financiamiento, este último fue uno de los desafíos que enfrentaron, con el 60% de las empresas informando, que se necesitan buscar alternativas, dado que el 19% de ellos emplearon una línea de crédito, el 18% utilizó subvenciones del gobierno, mientras que el 14% admitió que se agenció de préstamos bancarios y alrededor del 9% acudió a su familia o amigos para apoyar financieramente sus negocios durante la volatilidad del año anterior debido a la aparición de las variables del Covid 19 (Human Resources Director, 2022).

Aunado a ello, en España, en un informe de la empresa de consultoría Deloitte se señalaba que la rentabilidad de la inversión farmacéutica se desplomaba y amenazaba los avances en salud, puesto que su retorno de inversión se situaba en el 1,8% en el 2019, siendo esto el más bajo en varios años, asimismo se suscita que el coste medio de desarrollar un medicamento habría aumentado casi en un 70% respecto del 2010, alcanzando los \$ 1, 981 millones, proyectándose a una tendencia negativa, teniendo como muestra 12 farmacéuticas top, cuya inversión padeció una baja del 0,1% del 2018 al 2019, y desde el 2010 en 8,3; de igual forma las patentes en venta se habrían visto disminuidas, de 816 millones en el 2010, a 376 millones del 2019 (López, 2020).

De la misma manera, en Colombia, la pandemia sacó lo peor del sistema económico en relación los mecanismos deficientes de cobranzas o recuperación de cartera, que se venían poniendo en práctica las empresas, por medio de bancos o intermediarios financieros. La comisión nacional para la protección y defensa de los usuarios de servicios financieros (CONDUSEF) dio a tallar prácticas abusivas, siendo así que a 15.8% de los implicados indico que se les cobra sin cerciorarse que sean el deudor, 12.3% se les amenaza, ofende o intimida, a los deudores o familiares y amigos allegados a este y 9.8% se les dirigen de forma grosera, retrasando la mejora rentable de las empresas, lo que causaría a la par que muchas de estas intermediarias sean multadas (Juárez, 2020).

De igual forma, en el Perú, la pandemia golpeó la rentabilidad de muchas compañías y dentro de las más afectadas se encuentran las públicas, siendo estas, el Banco de la Nación con un 26.7% y el servicio de agua potable y alcantarillado de Lima (SEDAPAL) con un 38.7%, esto debido a que registraron menores ingresos por la venta de sus servicios, sumándose la mala gestión de cobranza efectuado durante la pandemia y la corrupción dentro de las instituciones. Además, las dos empresas forman parte del Fondo Nacional del Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado (FONAFE) que, en el 2019, su utilidad neta alcanzada fue de S/ 2, 636 millones de soles con un crecimiento de 24% en comparación al año anterior, aportando respectivamente 41% el Banco de la Nación y 15% Sedapal (Instituto de Economía y Desarrollo Empresarial [IEDEP], 2020).

Del mismo modo, no solo las empresas de alto ingreso monetario del país se vieron afectadas en la pandemia, el sector salud, uno de los más cuestionados, por las denuncias sobre obras paralizadas, pérdidas de recursos, casos de corrupción y la pésima gestión dentro de las instituciones, hacen de este sector uno de los más riesgosos en tema de inversión pública, dado que se intuiría que dicha inversión no solucionaría las carencias de la misma, por el contrario, se verían aumentados los casos delictivos y disminuida la rentabilidad, sin embargo, la comisión de constitución del congreso habría aprobado un dictamen de reforma constitucional, para dirigir 6% del producto bruto interno (PBI) al sector salud, sin considerar que el 28% del presupuesto vendría de empréstitos (La República, 2020).

De modo particular, en Lambayeque, la pandemia afectó de forma significativa, ello, por la falta de infraestructuras para el tratamiento de las personas con Covid 19, sumándose, la inexistencia de una gestión capaz de destinar el gasto público de forma adecuada, como lo suscitado por la unidad ejecutora del hospital de Belén, quien poseía un 0% de avance presupuestal, a pesar de haber tenido un Presupuesto Institucional Modificado (PIM) de 398 mil soles, asimismo la Gerencia Regional de Salud (GERESA) y el hospital Las Mercedes, venían registrando un gasto presupuestal de forma respectiva del 2.1% y 9.9%, teniéndose un avance de presupuesto de 17.98% a nivel regional, siendo necesario, gestionar y mejorar la rentabilidad de las obras (Ministerio de Economía y Finanzas [MEF], 2021).

Por lo tanto, en relación a lo ya mencionado, la clínica Nefrología del Inka SAC, ubicada en Calle José De La Torre Ugarte Nro.397 Urb. Patazca - Chiclayo con RUC 20480803672, cuyo rubro empresarial se enfocó en actividades de atención de enfermería en instituciones, la cual habría registrado pérdidas significativas, poniéndose en evidencia deficiencias, en cuanto a su gestión de cobranza y rentabilidad, pues presenta una cartera morosa elevada, a consecuencia de mecanismos deficientes de cobro, lo que habría permitido que la cartera crezca, complicando la disminución de las cuentas por cobrar. Todo ello vendría afectando la rentabilidad, presentes en los estados financieros (EEFF). De modo que siendo así la *problemática general*: ¿De qué manera la gestión de cobranza se relaciona con la rentabilidad en la clínica Nefrología del Inka SAC?; esta investigación se *justificó*: teórica, dado que esta investigación se realiza con el propósito de analizar si la gestión de cobranzas es eficaz; práctica, pues busca identificar la variante más común en relación a la cobranza y lograr un precedente para futuros emprendedores y social, ya que se beneficia la institución en razón de la gestión de cobranzas orientada a disminuir las cuentas por cobrar y mejorar sus índices de rentabilidad. *Objetivo general*, determinar la relación entre la gestión de cobranza y la rentabilidad en la clínica Nefrología del Inka SAC, además como *objetivos específicos*, analizar el índice de gestión; identificar los mecanismos de cobranzas; conocer el índice de rentabilidad y diseñar mecanismos de gestión de cobranza que mejoren la rentabilidad en la clínica Nefrología del Inka SAC. *Hipótesis*, la gestión de cobranza se relaciona con la rentabilidad en la clínica Nefrología del Inka SAC.

II. MARCO TEÓRICO

En esta investigación se conoció información relevante para el lector, como lo trabajado por Dameti (2019) en su tesis titulada, “Gestión de cuentas por cobrar y su impacto en la rentabilidad de empresas fabricantes cotizadas en Ghana”. Ha tenido como objetivo general, determinar la gestión adecuada para la acumulación de cuentas por cobrar y su nivel de rentabilidad en las empresas cotizadoras de la bolsa de valores. Concluyendo que las cuentas por cobrar han teniendo un impacto negativo en la rentabilidad mientras que el nivel de endeudamiento, positivo con un valor de 0,288 y significativo al 5%. A diferencia de la rotación de activos netos y la tasa de crecimiento de las ventas que fue negativo 0.392, y no significativo al 1%.

Por otro lado, López (2018) en su investigación de tesis, “Impacto de la gestión del capital circulante en la rentabilidad de las empresas: evidencia para la industria alimentaria portuguesa”. Tuvo como objetivo base, analizar de manera empírica el impacto de la gestión del capital en la rentabilidad de 1818 empresas. Concluyendo que, existió una relación lineal negativa entre la rentabilidad, medido por el ROA y ROE con la gestión de capital, que fue medido por el Ciclo comercial neto (NTC), siendo que las empresas más rentables presentan un NTC más corto, pero de forma impredecible, también resultó que la rentabilidad tiene una relación significativa con el periodo medio de pago a proveedores, ya que, al mantenerse al día con los pagos, resulta más eficiente gestionar el resto del capital.

De la misma forma, Pires (2017) en su tesis, “Influencia de la gestión de cobranzas y la gestión de créditos en la estructura financiera de empresas portuguesas”. Teniendo como objetivo principal, estudiar la adecuada gestión de los cobros y la gestión del riesgo de crédito en la rentabilidad, liquidez y solvencias de los bancos. Concluyó, que el análisis sugiere que el 56% de la variación del ROE puede ser explicada por la relación lineal entre el crédito moroso (NPLR) y la provisión para crédito (LLP), sugiriendo que este último contribuyó de manera positiva en la rentabilidad de los bancos mientras el primero contribuyó de forma negativa de manera respectiva, en concreto se sugiere que un aumento unitario del NPLR disminuye el ROE en 3,910 Unidades y el aumento de LLP en el ROE es de 2,734 Unidades.

Asimismo, Jiménez y Revelo (2020) comentó en su postulado, “Diseño de un sistema de gestión de cobranza basado en las normas ISO 9004 para la empresa Construmaji”. Tuvo como objetivo base, realizar un diseño de sistema de gestión de cobranza basado en las normas ISO 9004 aplicado en una constructora, para mejorar la productividad y rentabilidad. Concluyendo que las cuentas por cobrar han tenido un crecimiento numeroso a causa de la ausente actualización de data y rastreo a los clientes morosos, de manera conjunta se evidenció la flexibilidad en la exigencia de cobros, dañando a la liquidez y rentabilidad de la empresa, por tanto, se recomendó implementar la gestión de cobranza basado en las normas ISO 9004 pues traería una recuperación de cartera del 25%.

De igual manera, Marín (2018) sustentó en su tesis “Propuesta de mejora a los procesos de cobranza de una empresa de alimentos de consumo masivo ubicada en el área Metropolitana”. Tuvo como objetivo, proponer mejoras a los procesos de gestión de cobranza de una compañía de alimentos de consumo masivo en Venezuela. Concluyendo que 68% de los casos pertenecen a facturas vencidas, determinándose que el porcentaje mensual de notas de créditos sin ser entregadas, cheques devueltos y retenciones del Impuesto al Valor agregado (IVA) sin certificado que corresponden a meses anteriores al mes de mayo 2017, es de un 38.73%, 76.59% y 57.62% respectivamente. Recomendando plantear la contratación de una empresa dedicada al cobro, para la recuperación de las facturas con mayor tiempo de vencimiento, ello acarrearía una recuperación del 20% mejorando en gran medida su rentabilidad.

Por otra parte, Bajaña (2017) redactó en su investigación, “Cuentas incobrables y su incidencia en la toma de decisiones de la empresa Panamericana Diésel Jiménez SA”. Tuvo como objetivo conocer de qué manera las cuentas incobrables inciden en la tomada de decisiones de la gerencia empresarial. Concluyendo, que la empresa registró la ausencia de un manual de control interno, lo que no permite establecer políticas de crédito y cobranza que se unan a la capacidad financiera, recursos administrativos y los objetivos, conllevando a que no se realicen controles necesarios en la toma de decisiones, asimismo se evidenció que las cuentas por cobrar restringen la capacidad financiera para el cumplimiento de las obligaciones a corto plazo y su mejora en la rentabilidad.

Aunado a lo ya redactado, Figueroa (2020) manifestó en su tesis, "Propuesta de mejora para el proceso de cobranza de la empresa soluciones y servicios integrados SAC". Tuvo como objetivo principal mostrar una alternativa que acceda a mejorar el proceso de cobranza en la empresa investigada, a fin de obtener una mayor liquidez, rentabilidad y eficiencia en las actividades. Concluyendo que la empresa ha venido acumulando de manera significativa las cuentas por cobrar, debido a la falta de gestión dentro de la misma para poder implantar mecanismos de acción inmediato, en respuesta a los clientes morosos, por tanto, se recomendó, automatizar las labores, mediante la utilización de recursos sistemáticos que facilita la herramienta de SAP, lo cual permitirá el envío de correos y los estados de cuenta, de forma masiva, según el lapso de tiempo y frecuencia que se requiera.

Concatenado a lo dicho con anterioridad, Diestra y Vizcarra (2020) suscitó en su premisa, "Control interno en el área de cobranzas y su afectación en la rentabilidad de Makroaduanas SAC", donde tuvo como objetivo primordial, determinar la manera idónea en el área de cobranzas, el control interno y como esta afecta a la rentabilidad. Concluyendo, que un control interno afecta de manera positiva dentro del área de cobranza, y de manera indirecta a la rentabilidad de la misma, en un 4.22% respecto a otros periodos, además se obtiene un incremento de 6.1% del margen bruto y forma consecuente, también las cuentas por cobrar se redujeron en un 23.63%, por tanto, recomendándose realizar de forma periódica auditorias en el área de cobranzas.

De la misma forma, Lachira (2019) en su tesis, "Gestión de cobranza y la rentabilidad de una institución educativa privada de Piura". Tuvo como objetivo, determinar y describir el nivel de la gestión de cobranza en relación a la rentabilidad institucional. Concluyendo en que el centro educativo, posee una gestión de cobranza, pero que padece de algunas debilidades, que a largo plazo podría ocasionar el incumplimiento de sus obligaciones, entre ellas se evidenció la poca actualización y aplicación de las políticas de cobranzas, asimismo la carente ausencia periodos de recuperación de deudas atrasadas, empleando para ello, las llamadas telefónicas, no dando resultado debido a que los usuarios (padres de familia) cambian de números, generando que no exista un directorio actualizado, derivando en el no cobro oportuno de la deuda contraída.

En correlación a la primera variable, gestión de cobranza se añadió ciertas teorías por especialistas en el tema. Según Terry (como se citó en Diwan, 2011), “La gestión es un proceso distinto que se lleva a cabo para determinar y cumplir los objetivos establecidos mediante el uso de seres humanos y otros recursos” (p.2). En ese sentido, no basta con emplear los recursos humanos o monetarios, si no por el contrario establecer metas claras a seguir y completar. Por otro lado, Debitia (2018) nos comenta que la cobranza es el proceso de acelerar la cancelación de deudas de individuos o empresas, de igual manera solicitar que la recaudación de las facturas se realice con exactitud en el tiempo establecido, evitando contingencias con los clientes, conservando la calidad de las carteras y promoviendo la actividad en la misión de los recursos.

Por ende, la gestión de cobranzas es el cúmulo de axiomas ordenadas y aplicadas, a tiempo a los usuarios del servicio para alcanzar la recuperación de créditos, de modo que los activos exigibles de la empresa se conviertan en activos líquidos de la forma más rápida y eficiente, manteniendo en el proceso la buena disposición de los clientes en futuros contratos (Arréstegui, 2018).

Por su parte, Barboza (2018) detalla sobre los sistemas de cobranzas, las cuales son estrategias a seguir para contrarrestar la mora por parte de los clientes de una empresa, dentro las cuales destacan, los mensajes masivos SMS, Autoservicio, los mensajes de voz por sistema de respuesta de voz interactiva (IVRS) y la marcación automática.

Del mismo modo, Morales y Morales (2014) comenta sobre las fases de cobranza, siendo la primera la prevención, en donde se realizan axiomas orientadas a impedir el no pago de un cliente, por medio de evaluaciones a clientes o acciones legales. De manera secundaria, la cobranza son gestiones encauzadas a recuperar débitos en instancias tempranas de demora, en donde aún se desea mantener una relación con el cliente. De igual manera, la recuperación, en donde se busca recuperar deudas de mucho tiempo de demora, con intención de cesar las negociaciones con el cliente, dado que se considera como de alto riesgo y poca rentabilidad. Por último, la extinción, en donde las acciones están orientadas a registrar contablemente las cuentas por cobrar como pagadas cuando los clientes paguen sus deudas, lo cual se verá reflejado en los estados financieros (EEFF).

Los estados financieros son conformados por cuentas, que según Zeballos (2014) es un registro donde se notan de manera ordenada y sistemática hechos que se calculan con un objetivo contable y en ellas se evidencia el historial de la organización, referente a sus utilidades. Asimismo, Dontoh et al (2013) propone contar con una amplia seguridad en los estados financieros de la empresa por medio de un seguro bancario, generando un impacto positivo dentro de los integrantes de la misma.

Para la presente investigación se empleará las cuentas por cobrar que, a juicio de Vásquez et al (2021), son de gran importancia, debido a que representan la fuente de ingresos económicos para toda organización. Además, conlleva a tener una buena financiación libre de intereses, y a su vez, controlarse para facilitar información suficiente, y alcanzar ver la liquidez de la empresa para su posterior estudio. Aparte de ello, se dará a conocer sobre los ratios de gestión, que son parte de los ratios financieras, que según Aching (2006), señala que los ratios financieros cuentan una división variada que, proporcionará información relevante de la empresa, obteniendo un mayor alcance de la realidad de la organización estudiada, asimismo se relacionan a dos cuentas, estas son extraídas de los estados financieros.

Para la primera variable, gestión de cobranzas, se generaron 4 dimensiones siendo la primera, los ratios de gestión, que según Lewellen (2004) indicó que acceden a evaluar la eficacia de la empresa en cuanto a cobros, gestión, inventario y pago, a razón de sus activos. Además, miden la correcta administración y efectividad del capital de trabajo, las consecuencias de las decisiones en relación a los fondos empleados y también evidencia el desempeño de la empresa en cuanto a cobranzas efectuadas. Para ello se seleccionó 4 indicadores, siendo el primero, rotación de cuentas por cobrar, la cual permite evaluar las políticas de crédito y cobranzas empleadas por la empresa, en la que se evidencia la rapidez de recuperación de créditos otorgados. Cabe señalar que como índice óptimo se encuentra en cifras de 6 a 12 veces al año, 60 a 30 días de periodo de cobro.

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = \frac{\text{Ventas Netas}}{\text{Cuentas por cobrar}}$$

Como segundo indicador es, periodo promedio de cobranza, esta permite determinar el número de días que la empresa se demora en pagar sus deudas con proveedores y terceros.

$$\text{Periodo promedio de cobranza} = \frac{\text{Cuentas por pagar}}{\text{Ventas Netas}} \times 360$$

Como tercer indicador es, rotación de existencias, o de inventarios, la cual indica la rapidez con la que la mercadería se convierte en cuentas por cobrar mediante las ventas realizadas, ya que mide el número de rotaciones en el almacén del stock. Cabe mencionar que entre más alta sea la rotación de inventarios más eficiente será el manejo del inventario de una empresa.

$$\text{Rotación de existencias} = \frac{\text{Costo de Venta}}{\text{Existencias}}$$

Como cuarto indicador es, rotación de activo total, la cual es una relación encargada de medir la eficiencia con la que la empresa usa sus activos para la venta de productos en un tiempo determinado.

$$\text{Rotación de activo Total} = \frac{\text{Ventas Neta}}{\text{Activo Total}}$$

Como segunda dimensión, tipos de cobranzas, que según Resendiz (2021) indicó que la morosidad es bastante habitual en muchas empresas, pero ello no significa que no se pueda combatir, siendo la clave, el proceso de cobranza. Para ello se seleccionó 4 indicadores, siendo el primero, la cobranza preventiva, la cual se efectúa por medio de un monitoreo y evaluación del cliente ni bien se emita su factura, previo a generar algún retraso, teniendo como objetivo, mantener una comunicación moderada y generar hábitos de pago de los clientes con moras mínimas. Como segundo indicador es, la cobranza administrativa, que abarca desde la emisión de la factura, la recaudación de su valor y el resumen de la deuda, que va entre 1 a 30 días de retraso, siendo fundamental, emplear avisos o reclamos a los clientes morosos, para ello se utilizan los distintos canales, llamadas telefónicas, mensajes digitales o visitas. Como tercer indicador, la cobranza extrajudicial, que va después de 30 y hasta 90 días de retraso al pago pactado, en donde genera un incremento de deuda por los intereses y gastos de cobranzas, que son gestiones realizadas para el recaudo del dinero adeudado. Como cuarto indicador, la cobranza judicial, que es aquella se emplea transcurrido los 90 días a vencer de la fecha de adeudo, consistiendo en interponer una demanda al deudor,

para que se embarguen o rematen bienes cuyo valor sea igual a la deuda, siendo poco recomendado llegar a este punto, dado que implica inversión de tiempo y recursos para ambas partes.

La tercera dimensión, procedimiento de cobranzas, que según Camacho (como se citó en Lachira, 2019) indicó que, son alternativas que todas las organizaciones deben optar para contribuir a reducir el índice de morosidad. Para ello se seleccionó 4 indicadores, siendo el primero, la planificación de cobranzas, que abarcaron estrategias para mitigar la morosidad, ya sea por descuentos o algún incentivo, así mismo se tiene que establecer fechas de pagos, por medio de un programa en los días de mayor ingreso de efectivo del cliente, de igual forma se tiene que determinar las herramientas que se utilizó para el proceso de cobranza, como llamadas, búsqueda de datos del cliente, tipos de recaudación (Depósitos, transferencias o pagos directos) y envío de cartas. Como segundo indicador, la organización, que consiste en determinar el proceso adecuado de cobranza, en donde se decidirá en tercerizar el proceso de cobranza por medio de una empresa externa especializada para potenciar un área interna, analizando el costo beneficio de ambas opciones, de ser así se debe también establecer junta de morosos, el cual deberá estar compuesto por colaboradores especializados en gestión de cobranza, con reuniones periódicas, en donde se analicen la realidad de los clientes morosos, a fin de desarrollar y reforzar la cultura de pago. Como tercer indicador, la capacitación, en donde se denota la importancia de seleccionar y capacitar al personal de cobranza, de igual manera, se manifiesta que deberán estar orientados en la aplicación de parámetros como medidas de alerta temprana, de entre 1 a 5 días resultará más práctico la recuperación de la mora y entre más se alargue se sobreentiende que será más complicado la recuperación, dado que se compromete no solo un gasto adicional en torno a la recuperación si no también la relación con el cliente moroso. Como cuarto indicador, la información, en donde se manifiesta la importancia de desarrollar eficientes sistemas de información y soporte, que ayude a monitorear los clientes morosos, además de brindar reportes claros y precisos de las deudas y de los riesgos que conllevan.

La cuarta dimensión, los conductos de cobranzas, que, según Molina, (2005), mencionó que la cobranza puede llevarse por medio de canales físicos eficientes. Para ello se seleccionó 4 indicadores, siendo el primero, cobradores, los

cuales son encargados de realizar visitas, generar recibos o de forma directa recibir el abono de la mora, cuyo beneficio está orientado a hacer más llevadero el trabajo del área de cobranzas. Como segundo indicador, abogados, cuyo propósito se ve orientado a brindar solución a los casos de alto riesgo, en donde se es necesario emplear cartas notariales para poder obtener el lucro adeudo. Como tercer indicador, servicios bancarios, este elemento es empleado cuando no se tiene un área legal, optando por vender la deuda a entes bancarios que brindan ese servicio, con insistencia. Como cuarto indicador, agentes, son empresas orientadas en el rubro de la recuperación de deudas, en donde se concierta el hecho de que los intereses pasaran ser propios de esta nueva empresa.

Además, posee también el periodo promedio de cobranza que accede en comprender la cifra de plazos que la compañía se retrasa. Wafula et ál. (2019) precisa la entidad se tarda en ejecutar el cobro a sus interesados; dicho de otra manera, este indicador dará a conocer el número de días promedio que atrasan en hacer el pago sus clientes, es por ello que es necesario que el ente cuente con el conocimiento del tiempo que se retrasó el cobro para lograr la obtención del efectivo.

Continuando con los conceptos referente a las variables, en razón de la Rentabilidad, tenemos a Gitman y Zutter (2012) que indicó que es, "la capacidad en la que se encuentra el enfoque financiero de la sociedad, es decir, la simplicidad con la que consigue hacer el pago de sus cuentas" (p. 27). Por otro lado, Morillo (2009) comentó que es una medida para las utilidades, de la misma manera es una comparativa entre las utilidades y las ventas netas producto de la actividad económica de la empresa (rentabilidad o margen de utilidad neta sobre ventas), con la inversión ejecutada (rentabilidad económica o del negocio) y con los fondos de los accionistas (rentabilidad financiera o del propietario).

Como causa de una mala rentabilidad tenemos a la morosidad, que por parte de Lizarzaburu y Del Brío (2016) lo define como la demora de cancelación de la cuantía que se adeuda o el reembolso de algo. Asimismo, otro efecto negativo de una carente rentabilidad empresarial, es la cartera pesada, que a palabras de Oto (2011) comenta que es una cuenta de cobranzas acumulada no cobradas.

Para la segunda variable, se generó una dimensión, siendo esta los ratios de rentabilidad, que según Lewellen (2004) mencionó que estos ratios son

empleados por analistas, inversionistas o hasta incluso entes gubernamentales, ya sea para evaluar o medir cuantos beneficios se logra obtener de una empresa en razón de sus activos, patrimonio y ventas en un determinado tiempo, demostrando que los ratios predicen las utilidades venideras del mercado, mencionado por los autores Correa y Lopera (2020) afirman que la eficacia de ratios financieros se alcanza cuando se predice la deuda de una empresa. Por su parte Ross et al. (2012), mencionó que los indicadores de gestión miden el grado de eficiencia de los activos que posibilita las cobranzas de las ventas, la traslación de cuentas por cobrar se precisa fraccionando las ventas entre el promedio de cuentas por cobrar.

Para ello el autor, destacó 4 indicadores, siendo el primero, ratio de rentabilidad sobre activos, es el más representativo de este tipo, dado que permite evidenciar la capacidad para obtener utilidades con la utilización de sus activos, pudiendo entenderse que, a mayor porcentaje, mayor rentabilidad.

$$\text{Ratio de rentabilidad del activo} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo Total}}$$

Como segundo indicador, ratio de rentabilidad sobre recursos propios, la cual mide el nivel de capacidad que posee la empresa para obtener utilidad neta con las inversiones hechas por los accionistas o socios y las utilidades.

$$\text{Ratio de rentabilidad sobre recursos propios} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}}$$

Como tercer indicador, ratio de rendimiento del capital empleado, que se encarga de evaluar la viabilidad el negocio, los márgenes de utilidades y la eficiencia del capital, en pocas palabras puede determinar si una empresa puede obtener utilidades con el capital.

$$\text{Ratio de rentabilidad del capital empleado} = \frac{\text{Utilidad Operativa}}{\text{Capital}}$$

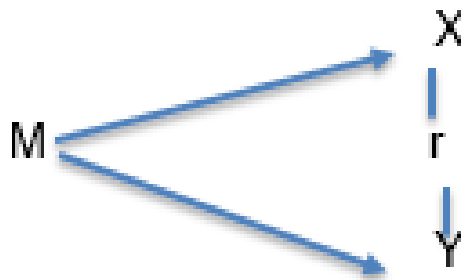
Como cuarto indicador, ratio de rendimiento de las ventas, encargado de evaluar la eficiencia operativa de una organización, proporcionando información sobre cuanta ganancia se está produciendo por unidad de venta.

$$\text{Ratio de rentabilidad de las ventas} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}}$$

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

La investigación fue realizada de tipo básica, que según Arias (2001), “Se lleva a cabo con el fin de aumentar nuevas teorías del entorno o contexto, sin comparar con otros aspectos prácticos.” (p. 5). En ese sentido, se determinó emplear un diseño no experimental, que según Hernández et al. (2003), “Se realiza sin que las variables sean intencionalmente manipuladas” (p. 36). Asimismo, el estudio se ejecuta sin manipular a las variables. Por lo tanto, en esta investigación, no se elabora ni construye alguna situación, sino que se apoyó en la observación de algo ya existente. De manera consecuente, se tiene un enfoque cuantitativo, la cual se agencia de un análisis estadístico y matemático necesarias para poder detallar, exhibir y pronosticar por medio de data numérica (Pita y Pértegas, 2002, p. 36). Al mismo tiempo, con un alcance correlacional, pues como bien refiere Sanca (2011), se emplea para percibir y meditar los hechos, con la finalidad posterior de emplear lo visualizado y calificarlo, agruparlo y sintetizarlo, con el propósito de profundizar la problemática estudiada, identificando de manera conjunta las similitudes o diferencias entre ambas variables. Esta investigación cuenta con este diseño, porque se estudió las variables con el hecho ya existente, lo cual se proporciona en el instante determinado.



M: Es la muestra de estudio

X: Variable de Gestión de Cobranza

Y: Variable de Rentabilidad

r: correlacional

3.2. Variables y operacionalización

Gestión de cobranzas, es el cúmulo de axiomas ordenadas y aplicadas a los usuarios del servicio para lograr la recuperación de los créditos, de modo que los activos exigibles de la empresa se conviertan en activos líquidos de la forma más rápida y eficiente, manteniendo en el proceso la buena disposición de los clientes para futuros negocios (Arréstegui, 2018).

Rentabilidad, es "la capacidad en la que se encuentra el enfoque financiero de la sociedad, es decir, la simplicidad con la que consigue hacer el pago de sus cuentas" (Gitman y Zutter, 2012, p. 27).

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

La población, según Fidias (2012) es un conjunto determinado o indeterminado de variables los cuales se establecen en aspectos frecuentes que da origen al estudio de la investigación. En este tema, la población se conformó por colaboradores del área de cobranzas de la clínica Nefrología del INKA SAC.

- Criterio de Inclusión: Colaboradores del área de cobranzas, teniendo en cuenta el rango y funciones.
- Criterio de Exclusión: Colaboradores del área de venta y otras áreas fuera del rango a investigar

La muestra, que según Fidias (2012) "es parte de la población, dentro de la cual deben tener rasgos que proporcionen datos de modo más exacto de dicha población" (p. 20). Para ello, se ha estimado útil que la muestra sean los directivos encargados de la gestión de cobranzas de la clínica Nefrología del INKA SAC (administrador, Contador y Gerente) y se empleó un muestreo no probabilístico – convencional.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según Rodríguez (como se citó en Martínez, 2008) señala al referirse de las técnicas, que son medios empleados para la recopilación de datos en las que destaca el análisis documental. De igual forma Hernández et al. (2003) comentó que, estas herramientas útiles para obtener datos numéricos, calificándose en

observación, encuesta, entrevista y análisis documental; empleándose para esta solo entrevista y análisis documental.

Para gestión de cobranza, se trabajó con distintos instrumentos, que para Navarro (2007) “Son medios que maneja el investigador para poder analizar el comportamiento de la variable, estos sirven para la recolección de datos” (p. 60). Para esta investigación se emplearon 2, siendo el primero, el análisis documental, que según Peña y Pírela (2007), “Es un proceso intelectual del cual extraemos nociones del documento para un estudio libre de su soporte” (p. 55). Por su parte, Jiménez (1996) afirma que la guía de análisis documental, “Es un mecanismo documental en plano real mediante el método de análisis que requiere de técnicas de evaluación de procedimientos y resultados” (p. 6). Para este tema se comparó e interpretó los estados financieros (EEFF) como el balance general y el estado de resultados, para conseguir datos que ayuden al desarrollo de nuestra investigación, por medio de los ratios de gestión ha sido complementado con el segundo instrumento, la técnica de entrevista, de tipo estructurado, que según Cabaes (2010) “Es una técnica preparada y estática, la cual se centra en una concatenación de preguntas anticipadas e inmutables a ser resueltas por el entrevistado” (p. 22). Conformado por 12 preguntas abiertas, divididas en los 3 componentes, dirigida a los directivos encargados de la cobranza de la clínica Nefrología del INKA SAC.

Para la variable rentabilidad, se utilizó al análisis documental, por medio de un análisis vertical y horizontal a los estados financieros, que según Ortiz (2016) indicó que, “El análisis vertical y horizontal, son análisis dinámicos pues emplea por lo menos dos periodos para su estudio y realización” (p. 34). Además, también, se necesitó de los ratios de rentabilidad, basados en los estados financieros de los últimos 5 periodos de la clínica Nefrología del INKA SAC, para así poder comprender la realidad de la empresa.

La validez y confiabilidad de acuerdo con Tamayo (2001) el primero,” es un instrumento, que mide las variables que el investigador desea evaluar, en cuanto a la confiabilidad es un instrumento para determinar la exactitud de los resultados presentados” (p. 72). Los instrumentos se validaron por medio de expertos con categoría de maestría, diestros de la temática quienes aprobaron su aplicación: Mg. Cesar Torres Gálvez, Mg. Dagmar Giles Saavedra y Mg. Hugo Collantes Palomino.

Respecto a la confiabilidad del instrumento utilizado resulta ser confiable por la firma y sello del contador de la clínica Nefrología del INKA SAC.

3.5. Procedimientos

Para la investigación se desarrolló la herramienta de recolección de datos de guía documental que es necesaria para la variable gestión de cobranza que se aplicó a los periodos de los estados financieros de clínica Nefrología del INKA SAC., asimismo se complementó con una entrevista a los encargados de cobranzas y de manera concluyente, para la variable rentabilidad también se utilizó el análisis documental, analizando los 5 últimos periodos de los estados financieros de la clínica.

3.6. Métodos de análisis de datos

Molina y García (2006) lo precisa como, “la ciencia representante de reconocer el conjunto de datos estadísticos de una variable, lo que forma parte que estos puedan ser analizados y a la vez interpretados” (p. 41). Es por ello que se empleó el método analítico, pues nos permitió obtener resultado de ambas variables y descriptivo, dado que ha permitido la construcción de tablas y figuras de la información recopilada.

3.7. Aspectos éticos

Para la investigación, se propuso guardar respeto a la confidencialidad de los colaboradores, siendo ello de estricto rigor, ya que las respuestas, serian manejadas con responsabilidad y seguridad, así mismo se enalteció el uso de la objetividad, con la intención de que toda la información estará relacionada con la tesis (Krefting, 2020). Por otro lado, ha sido original, dado que la data obtenida, no se manipulo, de igual forma, compromiso, para con la empresa aliada, la cual proveyó de un espacio e información para la realización de este postulado (Grandon, 2020). Es aquella información que precisa de forma detallada los resultados obtenidos como la interpretación dando que otro investigador pruebe las afirmaciones que le permitan calificar dicha investigación (Brigitte, 2017). La información obtenida en la clínica Nefrología del INKA SAC son presentados de manera precisa sin alterar datos con la finalidad de mostrar la situación en la que se encuentra. (Casadevall y Fang, 2016).

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis de resultados

Objetivo específico 01: analizar el índice de gestión en la clínica Nefrología del Inka SAC. Para dar respuesta se utilizó el análisis documental a los estados financieros (EEFF) para la obtención de los datos de la primera dimensión, ratios de gestión, estando estos, adjuntados en los anexos.

Tabla 1

Ratio de gestión de la clínica Nefrología del INKA SAC 2017 al 2021

Ratio	Fórmula	Año				
		2017	2018	2019	2020	2021
Rotación de Cuentas por Cobrar	$\frac{\text{Ventas Netas}}{\text{Cuentas por Cobrar}}$	5,45	21,30	10,51	7,56	17,83
Periodo de pago (x360 días)	$\frac{\text{Cuentas por Pagar} * 360}{\text{Ventas Netas}}$	25,63	50,48	38,24	29,60	210,68
Rotación de existencias	$\frac{\text{Costo de Venta}}{\text{Existencias}}$	35,5	49,43	74,84	30,83	5,22
Rotación de Activo Total (x360 días)	$\frac{\text{Ventas Netas}}{\text{Activo Total}}$	1,13	1,11	0,85	0,67	0,30
Promedio						36

Interpretación: De acuerdo a la tabla 1, la clínica Nefrología del Inka presentó una recuperación muy lenta en cuanto a las cobranzas, a razón de las ventas netas realizadas en los últimos periodos, teniendo un promedio de 36 días de recuperación de adeudos, pero que contrario al tiempo de mora, la rotación de cuentas por pagar, han sido elevadas el número de días, siendo 210 el índice más alto jamás registrado, lo que quiere decir que se han mantenido como buenos pagadores de sus deudas, evidenciándose que se debe a causas externas a la labor de la empresas. Por otro lado, la rotación de existencia corrobora lo ya mencionado, al presentar un numero de 5 veces que rota el inventario siendo esto significativamente deficiente, Por último, en razón de la rotación de activo total, cabe señalar la empresa rota de manera poco significativo, al ser solo 0.3, siendo así que sus ingresos no se han visto incrementados por su actividad empresarial.

Objetivo específico 02: identificar los mecanismos de cobranzas en la clínica Nefrología del Inka SAC, para la resolución del objetivo se agenció de la técnica de entrevista estructurada con 12 Items. El instrumento se dirigió a los directivos encargados de la gestión de cobranzas (Administrador, Contador y Gerente) de la clínica Nefrología del INKA SAC, quienes manifestaron a la data solicitada de manera virtual, siendo las siguientes las respuestas más destacadas.

Tabla 1

Entrevista realizada al Administrador (A), Contador (C) y Gerente (G) de la clínica Nefrología del INKA SAC 2021

Nº	Pregunta	Respuesta	Efecto	Evidencia
1	¿Con que criterios se evalúa a los clientes que piden crédito?	A: Mediante la evaluación de su capacidad de compra y sus ingresos. C: Evaluación propiamente dicha no hay, pero se les hace firmar un contrato donde se les compromete a pagarnos, de lo contrario pagan un interés de 5% a 15%. G: En casos especiales por sus ingresos del solicitante.	Al año 2020 se puedo evidenciar que mejoro de manera notable, trabajando de la misma forma, difiriendo con el año siguiente.	Mostrado en el balance general, Anexo 13.
2	¿Qué canales emplean la empresa para realizar la cobranza?	A: De manera única de forma administrativa. C: Solo la vía administrativa. G: Administrativa.	En todos los periodos se evidencia como único mecanismo las llamadas telefónicas	Evidenciado en las entrevistas.
3	¿Qué medidas se toman con los clientes morosos?	A: En la clínica realizamos llamadas telefónicas, todos los días, a los clientes que están en mora, aunque también, pero pocas, lo hemos hecho por medios legales, por el alto costo que genera. C: Cortar la atención a los clientes y empezar la cobranza por la vía administrativa. G: Se deja de atender a los clientes para concentrarse en el cobro de la deuda.	Ello hizo que las cuentas por cobrar aumenten, pasado la fecha de pago, lo que genera un costo adicional a la clínica.	Se envían llamadas con quien posee el compromiso.

Interpretación: Se puede notar en la tabla 2, en relación a las respuestas las 3 primeras preguntas, se evidenció que la gestión de cobranza, por parte de los mismos encargados, fue deficiente, ya que no se cuenta con criterios de evaluación, ni con canales variados y mucho menos toman medidas más rigurosas para obtener el efectivo que necesitan para evitar solicitar préstamos.

Tabla 3

Entrevista realizada al Administrador (A), Contador (C) y Gerente (G) de la clínica Nefrología del INKA SAC 2021

N°	Pregunta	Respuesta	Efecto	Evidencia
4	¿Qué tipo de inconvenientes judiciales ha tenido contra un cliente moroso?	A: No, por el momento. C: Ninguno G: Hasta el momento no hemos tenido problemas que ameriten entrar a una confrontación legal.	Tener una asesoría legal agilizaría los procesos de cobranzas.	-
5	¿En qué se capacita al personal para realizar la cobranza a los clientes?	A: No hay capacitaciones. C: No se hace capacitaciones de ese tipo. G: Hasta ahora no se hacen capacitaciones, procuramos contratar a una persona con buen curriculum	La capacitación del personal provee de herramientas óptimas para la realización de una asignación determinada.	-
6	¿Qué tipo de premio o descuento realiza la clínica a los clientes que cancelan puntualmente?	A: Ninguno C: Ninguno G: Ninguno	Los incentivos generan un aumento en la fidelización y cambian la perspectiva de pago.	-

Interpretación: Se puede notar en la tabla 3, en relación a las preguntas de la entrevista realizada a los encargados de la gestión de cobranza, evidentes pruebas, que hasta la fecha no se han visto relacionados en altercados legales, pero así mismo no prevén a futuro dicha situación, lo cual los deja en un riesgo potencial, con clientes morosos, pero de la misma manera no se han previsto capacitar al personal para especializarlos, de manera principal porque no hay personal más allá de ellos 3, al igual que se no se da incentivos o promociones a los clientes para la masificación de los servicios, lo que demarca que no se plantean estrategias de marketing.

Tabla 4

Entrevista realizada al Administrador (A), Contador (C) y Gerente (G) de la clínica Nefrología del INKA SAC 2021

N°	Pregunta	Respuesta	Efecto	Evidencia
7	¿Cuáles son los parámetros de la clínica para identificar la alerta de mora temprana?	A: Ninguno C: Ninguno G: Desde el día 1 al 30	Los parámetros proveen de una guía a seguir con respecto al tiempo de demora de pago por parte de los clientes.	Evidenciado en la tabla 1 y en los ratios financieros.
8	¿Cada que tiempo se monitorea o evalúa la cantidad de clientes morosos en la clínica?	A: En la clínica procuramos mantener un seguimiento constante. C: Muy pocas veces G: Nosotros procuramos tener un seguimiento de nuestros clientes diariamente, pero se realiza de forma manual, lo que genera que no tengamos que recurrir a la vía legal.	La forma manual ha potenciado más el riesgo de incobrabilidad por parte del área a sus clientes morosos	Evidenciado en el estado de resultado, Anexo 13
9	¿Cuáles son los mecanismos usados por sus cobradores?	A: No hay presupuesto para contratar cobradores. C: No hay cobradores como tal. G: Por el momento no hay cobradores, motivo por el cual no hay quien se haga cargo de las visitas a los clientes con moras.	Entre los mecanismos encontramos llamadas telefónicas, mensajes, notificaciones, etc. los cuales disminuirán las cuentas por pagar.	Mostrado en el balance general, Anexo 13.

Interpretación: Se puede evidenciar en la tabla 4, en relación a las respuestas de la entrevista, que por parte del gerente de marca a un cliente como moroso pasado los 30 días, lo cual se relaciona con lo encontrado en los ratios financieros que el tiempo de recaudación del crédito es de 36 días, de igual forma se indica que el seguimiento dado a los clientes es de forma diaria y de manera manual, de la misma manera se resalta el hecho que no se tiene cobradores para realizar la tarea final.

Tabla 5

Entrevista realizada al Administrador (A), Contador (C) y Gerente (G) de la clínica Nefrología del INKA SAC 2021

N°	Pregunta	Respuesta	Efecto	Evidencia
10	¿Cuál es el proceso de su área legal para garantizar una cobranza?	A: Ninguna. C: Ninguna. G: Hemos evitado incurrir en dicho proceso, dado que no hay presupuesto.	Sin un área legal se encontrarán vulnerables a problemáticas de esa índole a futuro.	–
11	¿Qué experiencias ha tenido con la venta de deudas a un ente bancario?	A: Ninguna por el momento. C: ninguna, pero es una buena sugerencia. G: No hemos hecho ninguna operación de venta de deuda al banco.	Algunos bancos proveen del servicio de la compra de deudas lo cual, si bien no se logra obtener todo el crédito adeudado, se evita con ello incurrir en gastos judiciales.	Mostrado en el balance general, Anexo 13.
12	¿Cuál es su consideración respecto a emplear un agente tercerizado para realizar las cobranzas?	A: Es una propuesta llamativa, pero por el momento no es viable hasta no resolver otro problema inmediato. C: Sería muy interesante, pero debemos saber los costos para tomar una decisión G: Suena bien, pero por ahora tratamos de atender internamente esas cuestiones	Así como existen entes bancarios para realizar los cobros adeudados, también existen empresas que se encaran de ello, la diferencia es que emplean técnicas de cobros más rigurosos.	Mostrado en el balance general, Anexo 13

Interpretación: Se puede notar en la tabla 5, en relación a las respuestas de la entrevista, se reitera el hecho de no contar con un área legal para atender los casos a futuro de clientes morosos, de manera conjunta, no se ha planteado el vender las deudas de cobros, ni a bancos, ni empresas dedicadas a ese rubro.

Objetivo específico 03: conocer el índice de rentabilidad en la clínica Nefrología del Inka SAC. Para dar respuesta se utilizó el análisis documental vertical y horizontal a los estados financieros, adjuntados en los anexos.

Tabla 6

Análisis vertical y horizontal del activo perteneciente al estado de situación financiera de la clínica Nefrología del Inka 2020 y 2021

ANALISIS VERTICAL Y HORIZONTAL AL BALANCE GENERAL						
Del 01 de Enero del 2020 al 31 de diciembre del 2021						
(Expresado en Nuevos Soles)						
ACTIVO	ANALISIS VERTICAL (AV)				ANALISIS HORIZONTAL	
	2021	AV	2020	AV	Valor Absoluto	Valor Relativo
ACTIVO CORRIENTE						
Caja y bancos	2.453.526	89,1%	2.464.774	86,8%	-11.248	0%
Inv valor razonable y disp para la vta		0,0%		0,0%	0	
Ctas por cobrar comerciales - terc	10.829	0,4%	253.079	8,9%	-242.250	-96%
Ctas por cobrar comerciales - relac		0,0%		0,0%	0	
Ctas por cob per, acc, soc, dir y ger	1.000	0,0%	0	0,0%	1.000	100%
Ctas por cobrar diversas - terceros	35.038	1,3%	0	0,0%	35.038	100%
Ctas por cobrar diversas - relacionados		0,0%		0,0%	0	
Serv y otros contratados por anticipado	274	0,0%	14.948	0,5%	-14.674	-98%
Estimación ctas de cobranza dudosa		0,0%		0,0%	0	
Mercaderías		0,0%		0,0%	0	
Productos terminados		0,0%		0,0%	0	
Subproductos, desechos y desperdicios		0,0%		0,0%	0	
Productos en proceso		0,0%		0,0%	0	
Materias primas		0,0%		0,0%	0	
Materiales aux, suministros y repuestos	147.896	5,4%	36.656	1,3%	111.240	303%
Envases y embalajes		0,0%		0,0%	0	
Existencias por recibir		0,0%		0,0%	0	
Desvalorización de existencias		0,0%		0,0%	0	
Activos no ctes mantenidos para la vta		0,0%		0,0%	0	
Otros activos corrientes	46.591	1,7%	23.711	0,8%	22.880	96%
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	2.695.154	97,9%	2.793.168	98,3%	-98.014	-4%
ACTIVO NO CORRIENTE						
Inversiones mobiliarias		0,0%		0,0%	0	
Inversiones inmobiliarias (1)		0,0%		0,0%	0	
Activ adq en arrendamiento finan. (2)		0,0%		0,0%	0	
Inmuebles, maquinaria y equipo	471.019	17,1%	445.437	15,7%	25.582	6%
Depreciación de 1,2 e IME acumulad	412.558	15,0%	398.464	14,0%	14.094	4%
Intangibles		0,0%		0,0%	0	
Activos biológicos		0,0%		0,0%	0	
Deprec act biol, amort y agota acum		0,0%		0,0%	0	
Desvalorización de activo inmovilizado		0,0%		0,0%	0	
Activo diferido		0,0%		0,0%	0	
Otros activos no corrientes		0,0%		0,0%	0	
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	58.461	2,1%	46.973	1,7%	11.488	24%
TOTAL ACTIVO	2.753.615	100,0%	2.840.141	100,0%	-86.526	-3%

Interpretación: En la tabla 6 desde el año 2020 al 2021 hay un aumento en el activo total no corriente de S/11 488.00, el cual representa el 24% con respecto al año anterior, esta variación se debe al aumento en los inmuebles, maquinaria y equipos de S/ 25 582.00, mostrando una disminución en las cuentas por cobrar comerciales a terceros de S/ 242 250.00, que se contrapone con el aumento en las cuentas por cobrar diversas terceros de S/35 000.00, entendiéndose que para realizar sus operaciones comerciales, no es tan eficiente su gestión de cobranza.

Tabla 7

Análisis vertical y horizontal del pasivo y patrimonio perteneciente al estado de situación financiera de la clínica Nefrología del Inka 2020 y 2021

ANALISIS VERTICAL Y HORIZONTAL AL BALANCE GENERAL						
Del 01 de Enero del 2020 al 31 de diciembre del 2021						
(Expresado en Nuevos Soles)						
PASIVO	ANALISIS VERTICAL (AV)				ANALISIS HORIZONTAL	
	2021	AV	2020	AV	Valor Absoluto	Valor Relativo
PASIVO CORRIENTE						
Sobregiros bancarios		0,0%		0,0%	0	
Trib y aport sist pens y salud p pagar	101.730	3,7%	259.088	9,1%	-157.358	-61%
Remuneraciones y particip por pagar	25.832	0,9%	23.347	0,8%	2.485	11%
Ctas por pagar comerciales - terceros	390.967	14,2%	149.267	5,3%	241.700	162%
Ctas por pagar comerciales -relac		0,0%		0,0%	0	
Ctas por pagar acción, directores y ger	86.485	3,1%	8.000	0,3%	78.485	981%
Ctas por pagar diversas - terceros	11.513	0,4%	0	0,0%	11.513	100%
Ctas por pagar diversas - relacionadas		0,0%		0,0%	0	
TOTAL PASIVO CORRIENTE	616.527	22,4%	439.702	15,5%	176.825	40%
PASIVO NO CORRIENTE						
Obligaciones financieras	10	0,0%		0,0%	10	100%
Provisiones		0,0%		0,0%	0	
Pasivo diferido		0,0%		0,0%	0	
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	10	0,0%	0	0,0%	10	0%
TOTAL PASIVO	616.537	22,4%	439.702	15,5%	176.835	7%
PATRIMONIO						
Capital	195.000	7,1%	195.000	6,9%	0	0%
Acciones de inversión		0,0%		0,0%	0	
Capital adicional positivo		0,0%		0,0%	0	
Capital adicional negativo		0,0%		0,0%	0	
Resultados no realizados		0,0%		0,0%	0	
Excedente de revaluación		0,0%		0,0%	0	
Reservas		0,0%		0,0%	0	
Resultados acumulados positivos	2.100.173	76,3%	1.812.452	63,8%	287.721	16%
Resultados acumulados negativos		0,0%		0,0%	0	
Utilidad del ejercicio		0,0%	392.987	13,8%	-392.987	-100%
Pérdida del ejercicio	158.095	5,7%		0,0%	158.095	100%
TOTAL PATRIMONIO	2.137.078	77,6%	2.400.439	84,5%	-263.361	-11%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	2.753.615	100,0%	2.840.141	100,0%	-86.526	-3%

Interpretación: En la tabla 7, desde 2020 al 2021 hay un aumento en el pasivo corriente de S/176 852.00, el cual representa el 40% con lo que respecta al año anterior, esta evidente variación se debe al aumento exponencial de las cuentas por pagar al personal, a los accionistas y directores de S/ 78 485.00 y de las cuentas por pagar comerciales terceros de S/241 700, pero en contra medida disminuyó los tributos y aportaciones al sistema de pensiones y salud por pagar en un 61%.

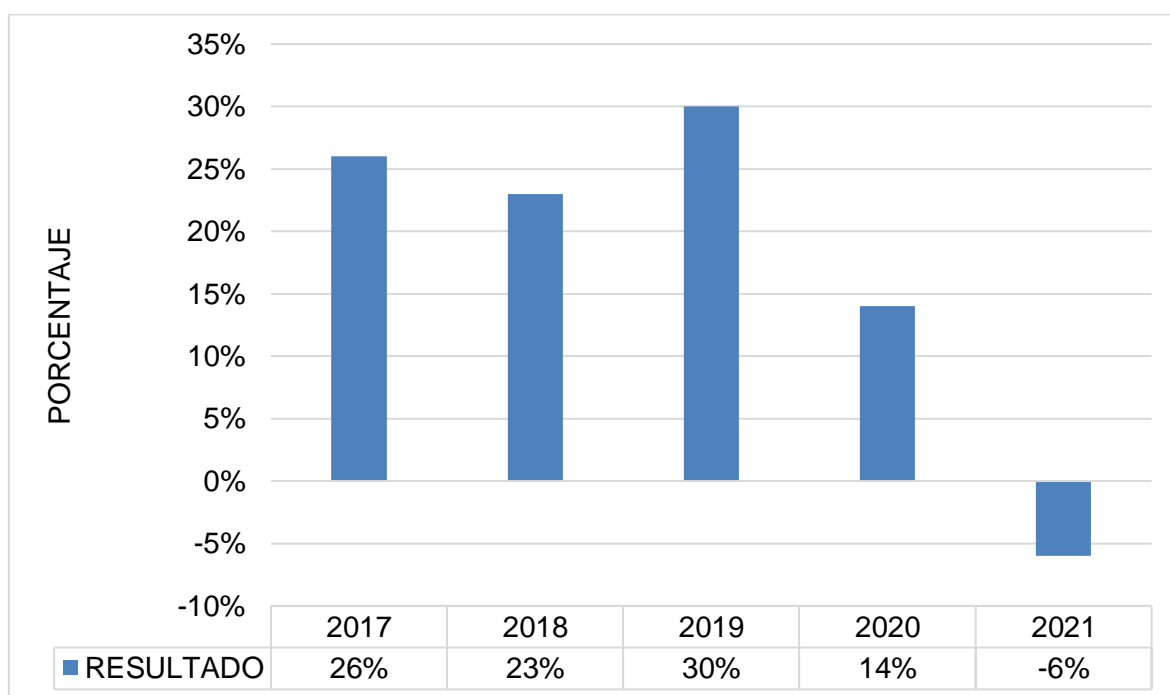
Tabla 8*Análisis del estado de ganancias y pérdidas de la clínica Nefrología del Inka 2020 y 2021*

NEFROLOGIA DEL INKA S.A.C. ESTADO DE GANANCIAS Y PÉRDIDAS De 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2020 2021 (Expresado en Nuevos Soles)			
DESCRIPCIÓN	Totales del año		
	2020	2021	VARIACIÓN
Ventas netas o ing. por servicios	1.912.633	835.506	-1.077.127
Desc., rebajas y bonif. Concedidas			
VENTAS NETAS	1.912.633	835.506	-1.077.127
(-) Costos de ventas (Operacionales)	1.130.132	772.535	-357.597
RESULTADO BRUTO (UTILIDADES)	782.501	62.971	-719.530
RESULTADO BRUTO (PÉRDIDAS)			
(-) Gastos de ventas			
(-) Gastos administrativos	214.910	213.186	-1.724
RESULTADO DE OPERACIÓN (UTILIDADES)	567.591		
RESULTADO OPERACIÓN (PÉRDIDAS)		-150.215	-150.215
(-) Gastos financieros	13.537	1.445	
(+) Ingresos financieros			
(+) Otro ingresos gravados		4.374	
(+) Otros ingresos no gravados	3.470		
(+) Enajen. de val. y bienes del act. F			
(-) Costo enajen. de val. y bienes a.f.			
(-) Otros egresos (Gastos Diversos)	12.645	10.809	
REI del ejercicio positivo			
REI del ejercicio negativo			
RESULTADO ANTES DE PART (UTILIDADES)	544.879		
RESULTADO ANTES DE PART (PÉRDIDAS)		-158.095	-158.095
(-) Distribución legal de la renta			
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS (UTILIDADES)	544.879		
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS (PÉRDIDAS)		-158.095	-158.095
(-) Impuesto a la renta	151.892		
RESULTADO DEL EJERCICIO (UTILIDADES)	392.987		
RESULTADO DEL EJERCICIO (PÉRDIDAS)	0	-158.095	-158.095

Interpretación: Se pudo observar en la tabla 8, que desde 2021 hay una disminución evidente en las ventas netas de S/ 1 077 127.00, entendiéndose que la empresa no ha realizado la misma cantidad de trabajo que el registrado en los periodo previos, desestimándose que el aumento de la liquidez en los activos sea producto de la realización de las actividades y fortaleciéndose el postulado que sea producto del aumento de préstamos bancarios e impagos a los trabajadores de la clínica, aunado a ello se confirma el hecho de que los encargados del área de cobranza, prefirieron solventar el pago tributario por sobre los ya mencionados, a fin de que la empresa o sea con más cargas de pagos, pero esta vez de origen tributario.

Figura 1

Ratios de rentabilidad sobre activos de la clínica Nefrología del Inka 2021 al 2017

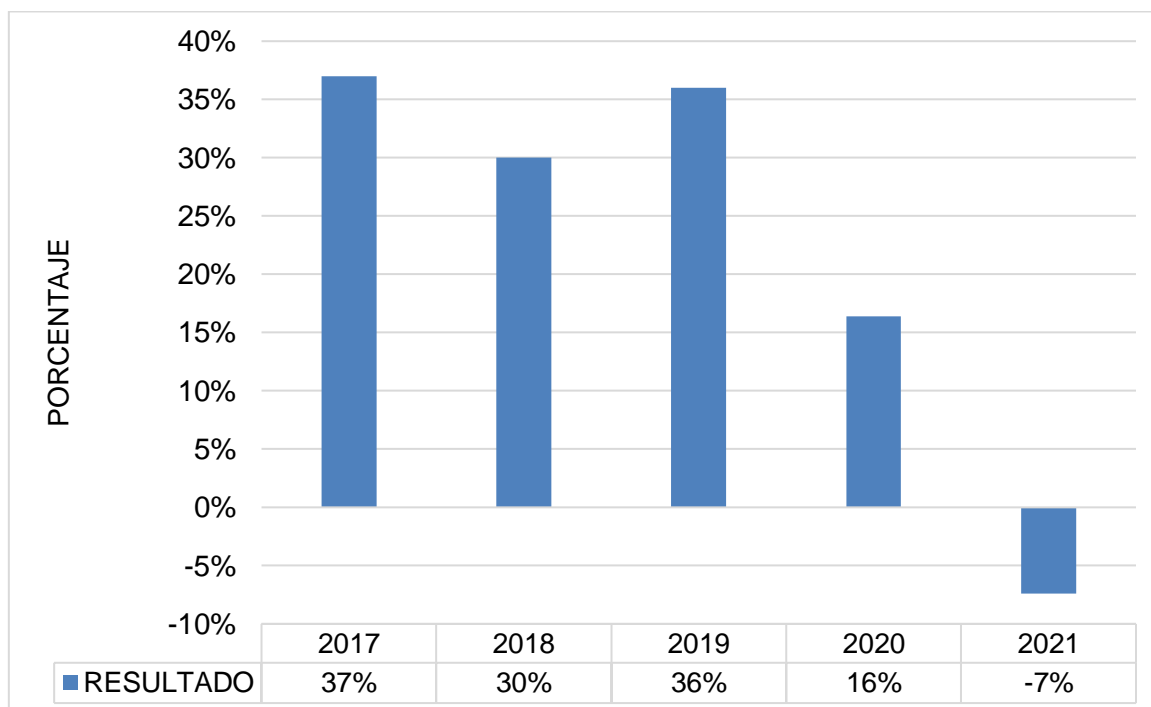


. Fuente: Estados de situación financieras (2017- 2021).

Interpretación: En la figura 1, se evidenció para el periodo 2017, por cada sol invertido en los activos de la clínica, consigue de retorno 0.26 soles, en el 2018 de manera respectiva descendió en 0.03 soles lo cual marcaría un hito de retorno para el periodo 2019 con un margen de 0.3 soles, siendo esto antes de la pandemia, así de manera consecuente obtener un retorno de 0.14 siendo el primer marcador con retorno más bajo, hasta el periodo 2021 en donde registro pérdida 0.06 soles, producto de un deficiente manejo de la clínica.

Figura 2

Ratios de rentabilidad sobre recursos propios de la clínica Nefrología del Inka 2021 al 2017

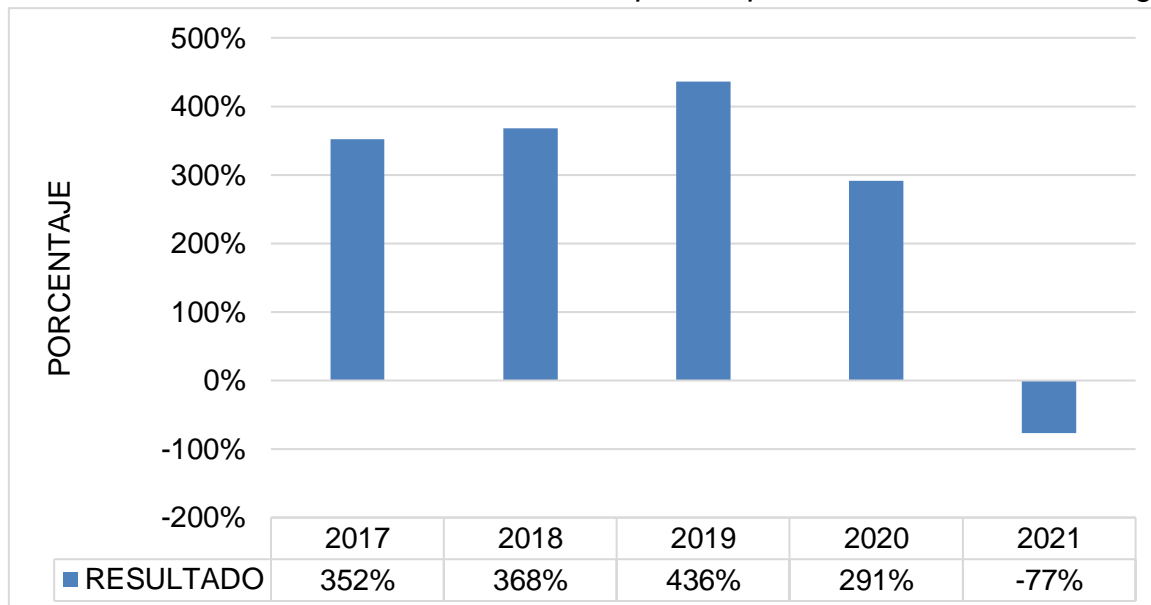


Fuente: Estados de situación financieras (2017-2021).

Interpretación: En la figura 2, se evidenció para el periodo 2017, por cada sol invertido en los activos de la clínica, tuvo un retorno de 0.37 soles, en el 2018 de manera respectiva descendió en 0.07 soles lo cual marcaría un retorno para el periodo 2019 con un margen de 0.36 soles, siendo esto antes de la pandemia, así de manera consecuente obtener un retorno de 0.16 siendo el primer marcador con retorno más bajo, hasta el periodo 2021 en donde registró pérdida siendo el indicador más bajo jamás registrado en los 5 periodos de estudio, pudiéndose decir que en dicho año las utilidades netas corresponden un -0.07 del patrimonio, es decir que los socios obtuvieron una pérdida significativa por su inversión realizada

Figura 3

Ratios de rentabilidad de rendimiento del capital empleado de la clínica Nefrología

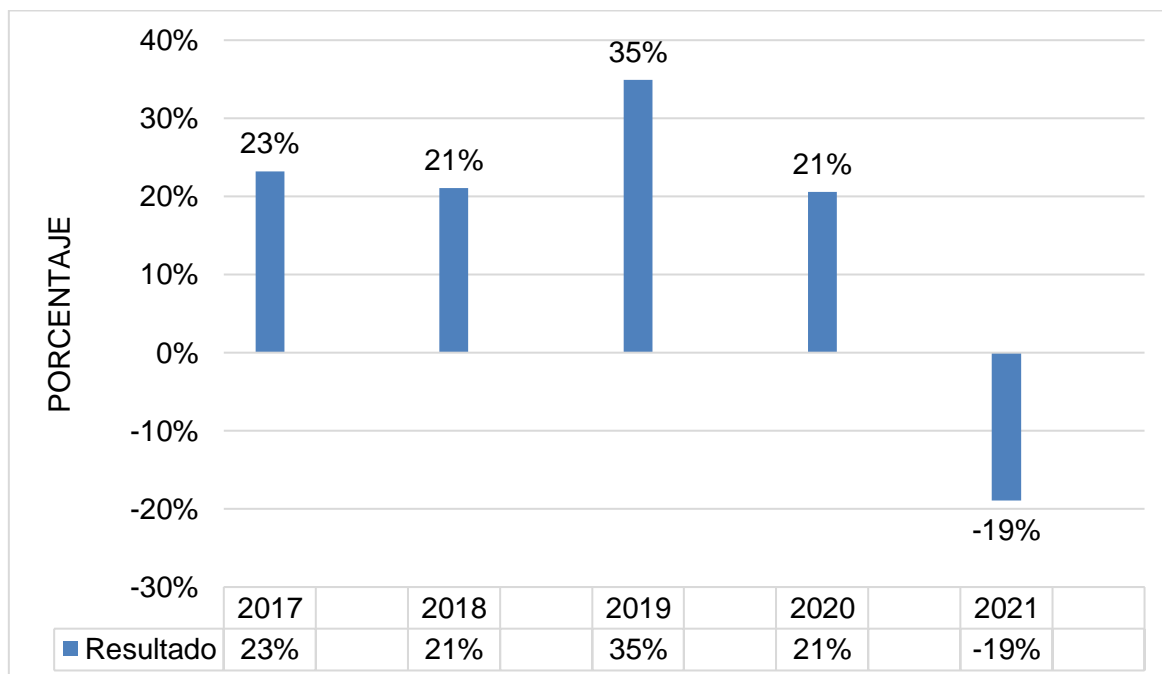


Fuente: Estados de situación financieras (2017- 2021).

Interpretación: En la figura 3, en cuanto al ratio de rentabilidad de rendimiento del capital empleado, se evidenció para el periodo 2017, por cada sol invertido en los activos de la clínica se obtuvo un retorno 3,52 soles, en el 2018 de manera respectiva ascendió en 3.68 soles lo cual marcaría un hito de retorno para el periodo 2019 con un margen de 4.36 soles, siendo esto antes de la pandemia, así de manera consecuente obtener un retorno de 2.91 siendo el primer marcador con retorno más bajo, hasta el periodo 2021 en donde registró pérdida 0.77 soles, producto de un deficiente manejo de la clínica.

Figura 4

Ratios de rentabilidad de rendimiento de las ventas de la clínica Nefrología del Inka 2021 al 2017



Fuente: Estados de situación financiera (2017-2021).

Interpretación: En la figura 4, en cuanto al ratio de rentabilidad de rendimiento de las ventas, se observa que en el periodo 2019 se obtuvo un resultado mayor de 0.35 el cual nos da a entender que ese año la empresa generó una mayor rentabilidad en cuanto a sus ventas, a diferencia del 2021 que obtuvo un -0.19 de rentabilidad. Es decir que por cada sol vendido la empresa generó pérdida de 0.19 de utilidad neta

Comentario: Según el análisis realizado a la clínica en los últimos 5 años, se observó que para el 2021 hubo rentabilidad completamente baja, dado que todos los indicadores de este marcan disminuciones significativas, producto de una deficiente gestión de cobranza, así como también, la reducción de personal por temas de contagios y el aumento de préstamos bancarios para cubrir falta de liquidez, tal y como fue mencionado por los encargados del área de cobranzas.

Objetivo específico 04: diseñar mecanismos de gestión de cobranza que mejoren la rentabilidad en la clínica Nefrología del Inka SAC, para dar respuesta se empleado de los resultados obtenidos en los objetivos previos, para dar una solución mediática a las problemáticas expuestas.

Tabla 9

Mecanismo de gestión de cobranza que mejoren la rentabilidad de la clínica Nefrología del Inka SAC 2021

N°	Problema	Mecanismo	Tiempo	Efecto
1	Falta de personal	Contratación y capacitación de personal calificado.	3 semanas	Reducción de las cuentas por cobrar
2	Ausencia de parámetros de cobranzas	Cobranza preventiva (01-03 días de mora); cobranza administrativa (04-10 días); cobranza extrajudicial (11-15 días) y cobranza judicial (16 – 30 días).	1 mes	Reducción en los tiempos de cobranzas a clientes morosos.
3	Inexistencia de asesoría legal	Contratación de asesor legal especializado en cobranzas judiciales.	1 mes	Aumento en los ingresos por cobranzas judiciales.
4	Falta de data de morosos	Elaborar un registro electrónico y actualizado de los clientes moroso	3 semanas	Disminución en la cartera de clientes morosos
5	Carencia de incentivos promocionales	Elaborar promociones y campañas de servicios médicos a los clientes con un buen récord de pago.	1 mes	Aumento de la fidelización y reducción de las cuentas por cobrar.

Interpretación: Acorde a la tabla 10, se plantean estrategias previstas a 5 problemáticas específicas encontradas a lo largo de la investigación, procurando atender la problemática a un tiempo prudencial, entendiendo de manera previa el efecto buscado de mejora en la clínica.

Objetivo general: determinar la relación entre la gestión de cobranza y la rentabilidad en la clínica Nefrología del Inka SAC. Para responder al objetivo de acuerdo con la indagación realizada, se evidenció que la gestión de cobranza generó un efecto negativo en la rentabilidad de la clínica Nefrología del Inka SAC, sabiendo que puede mejorar.

Tabla 10

Tiempo promedio de cobro de cuentas por cobrar

Tiempo promedio de créditos	Años			
	2021		2020	
	(S/)	%	(S/)	%
01- 15 días	267 066.5	25%	403 750.17	33%
16-30 días	267 066.5	25%	201 875.0833	17%
31-40 (Vencidos)	534,133	50%	605 625.25	50%
Total	1.068.266.00	100%	1.211.250.50	100%

Interpretación: Esta tabla evidencia en promedio el tiempo de recuperación de las cuentas por cobrar de la clínica la cual tiene créditos vencidos con el 50% y 50%, 2021 y 2020 respectivamente.

Tabla 11

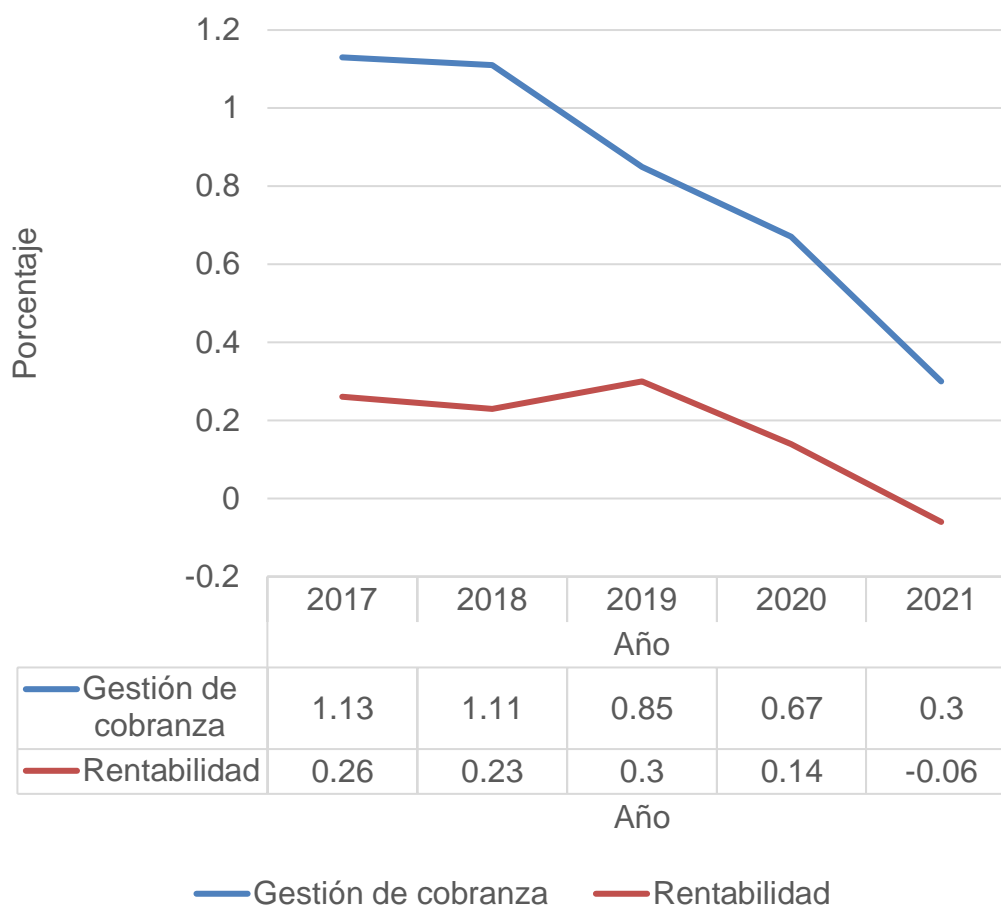
Resumen de efectividad de cobranzas de la clínica Nefrología del Inka SAC 2021, 2020

Año	Ventas al crédito	Cobrado	%	Pendiente de cobro	%
2021	1.068.266,00	106.826,60	10	961.439,40	90
2020	1.211.250,50	201.875,08	60	1.009.375,42	40
Variación	-142, 984.50	-95, 048.48	-50	-47, 936.02	-50

Interpretación: En la tabla 11 se observó que los procedimientos rutinarios de estos últimos años, dieron paso a una variación en el monto cobrado referente de sus ventas al crédito de S/ 95 048.48 que representa un 50% de un periodo al otro, siendo para el 2021 el peor año registrado al acumular un 90% pendiente a cobro.

Figura 5

Gestión de cobranzas y su correlación con la rentabilidad de la clínica Nefrología del Inka SAC



Comentario: Una incorrecta gestión de cobranza ocasiona una relación negativa en la rentabilidad de la clínica, lo que a la larga podrían seguir viendo reflejado en los estados de ganancias y pérdidas, para Nefrología del Inka SAC se reflejó una diferencia en el concluyente periodo, que si o si tiene que mejorar.

A modo de contrastar la hipótesis, se afirma que la gestión de cobranza se relaciona de manera directa negativa en la rentabilidad de la clínica Nefrología del Inka SAC. De los resultados obtenidos en la investigación se puede mencionar que la hipótesis es aceptada, ya que una mala gestión de cobranza genera una relación negativa en la rentabilidad, dado que se pudo observar deficiencia en sus procedimientos de cobranza, imposibilitando a la recuperación del 50% menos de las ventas al crédito, para el año 2021 dando paso así a una mayor cantidad de cuentas por cobrar.

V. DISCUSIÓN

Para la presente investigación, en conformidad con los resultados realizados en pro de garantizar la realización de los objetivos general y específicos, se afirmó lo siguiente:

De acuerdo con el objetivo general, determinar la relación entre la gestión de cobranza y la rentabilidad en la clínica Nefrología del Inka SAC, la recopilación investigativa determinó que si existe una relación directa significativa de la gestión de cobranza dentro de la rentabilidad, tal es que la vigente gestión es deficiente para el mejoramiento de la rentabilidad, esto se demuestra por medio de los análisis documentales a los estados financieros en los periodos 2021, 2020 , 2019, 2018 y 2017, en donde se elaboró un análisis vertical y horizontal, así como también ratios financieros, muy aparte de la entrevista realizado a los encargados del área de cobranza, validados por 3 expertos.

Cabe conocer, discernir y señalar las limitaciones sujetas a la recabación de información, como lo fue el cambio de variable, de liquidez a rentabilidad al entenderse, que, si bien la empresa posee una alta liquidez, esta no sería de las propias actividades económicas, pues se demostraría que fue producto del aumento en préstamos bancarios, la cual tomó más de lo esperado resolver dado que se necesitaba desechar los datos de liquidez y reemplazarlos por información de la nueva variable. Otra limitante fue, los horarios de los encargados del área de cobranzas, los cuales variaban, sumándose el hecho de la distancia, motivo por el cual se vio pertinente realizar la entrevista de forma virtual en diferentes días, previa coordinación por medios digitales, ocasionado retrasos en el proceso y sin mencionar la burocracia documental de la misma empresa.

En relación a lo obtenido en los resultados, pueden ser extendidos a otras empresas, como lo son construcción, comercio, etc. De igual forma, pueden emplearse en razón de variables análogas a la propuesta, derivada de los ratios financieros, como endeudamiento o liquidez. Dado que, por parte de la gestión de cobranzas, se preestablecen procesos, como la planificación, organización, capacitación e información, idóneos para el correcto desempeño dentro de las áreas de cobranzas de las empresas, evitando así menguar las debilidades y los riesgos a los que se está expuesto, durante el desarrollo de sus actividades empresariales.

Con relación al primer objetivo específico de, analizar el índice de gestión de la clínica Nefrología del Inka SAC, se confirmó que la gestión de cobranzas vigente es deficiente en todos los aspectos que lo conforma, en razón de que presentan, muy poco nivel de rotación de las existencias y elevados días de recuperación de los cobros, como lo mostrado en los ratios de gestión (Ver tabla 1), en donde la rotación de existencia es muy poca en relación a la rotación de las cuentas por pagar, la cual resulta ser propio de la decisión por parte de los encargados de las cobranzas, que plantearon como prioridad el pago tributario, por sobre el pago a los accionistas, administradores y gerentes.

En la tesis desarrollada por Dameti (2019) en donde proponía determinar la gestión adecuada para la acumulación de cuentas por cobrar y su nivel de rentabilidad en las empresas cotizadoras en la bolsa de valores, concluyó que la cuenta por cobrar ha teniendo un impacto negativo en la rentabilidad, debido al aumento significativo del nivel de endeudamiento con un 5% aunado por añadidura el deficiente manejo de las ventas en 1%, por consiguiente, en comparación con la clínica Nefrología del Inka SAC, guarda relación dado que en ambos casos, se evidencia negligencia en el control de las deudas y las ventas, también un mal manejo de las cuentas por cobrar afectó a la misma variable de estudio, rentabilidad. Asimismo, López (2018) en su investigación, donde buscó determinar el impacto de la gestión de capital circulante en la rentabilidad de empresas de alimentos portuguesa, en donde concluyó que existió un impacto negativo de la gestión de capital en la rentabilidad, esto a causa de que los medios de pagos de los clientes no fueron los más propicios para mantenerse al día de sus deudas, imposibilitando tener una gestión del capital de manera eficiente.

En relación al segundo objetivo específico de, identificar los mecanismos de cobranzas de la clínica Nefrología del Inka SAC, se evidenció que la clínica, plantea deficiente tipos de procedimientos y conductos de cobranzas vigentes (Ver tabla 2, 3, 4 y 5) en donde los entrevistados, corroboraron que se limitan a solo esperar que los clientes cumplan con los contratos establecidos, sin realizar una pre evaluación al solicitante de crédito, así como también, se limitan a solo realizar llamadas telefónicas a los deudores, esto por la falta de personal contratado, al igual que el mal seguimiento que se realiza, siendo el actual de forma manual.

Por su parte, Pires (2017) buscó determinar la influencia de la gestión de cobranzas en la gestión de créditos en la estructura financiera de los bancos portuguesas, siendo esta que la influencia prevista en el estudio fue significativa y negativa, al tener una rentabilidad sobre activos en un 56% por debajo de lo esperado, siendo explicado por la relación lineal entre el crédito moroso y la provisión al crédito, sugiriendo que este último contribuyó de manera positiva en la rentabilidad de los bancos mientras el primero contribuyó de forma negativa, por consiguiente, en relación con los datos obtenidos en la Nefrología del Inka SAC, coincide en la medida que, se agenció de mecanismos similares como los préstamos bancarios para mantener un margen de liquidez elevado, pero en el proceso reduciendo la rentabilidad, al generar pasivos a largo plazo, de igual forma Jiménez y Revelo (2020), en su diseño de un sistema de gestión de cobranzas basado en las normas ISO 9004 para la empresa Construmaji, en donde resaltó de qué forma las cuentas incobrables inciden en la tomada de decisiones de la gerencia empresarial, siendo esta significativa, a razón de la ausencia de una manual de control interno, que permita establecer políticas que ayuden a menguar el aumento de las cuentas incobrables, las cuales limitan la capacidad financiera de la entidad para el cumplimiento de las obligaciones a corto plazo y la mejora de su rentabilidad, por su parte la clínica Nefrología del Inka SAC, si algo no cuenta es con procedimientos formales que garanticen un correcto desarrollo empresarial.

Con razón al tercer objetivo específico de, conocer el índice de rentabilidad en la clínica Nefrología del Inka SAC, se confirmó que la rentabilidad es deficiente en cada aspecto de la misma de los periodos previos al 2021, dado que por medio del análisis vertical y horizontal al activo del balance general (Ver tabla 6) en donde, desde periodos previos el activo se venía en aumento con 24% en el activo no corriente, propio de un aumento de efectivo de los inmuebles, maquinaria y equipos y de los pasivos como préstamos bancarios (Ver tabla 7) en donde fue de un 40%, sumándose una pérdida de S/ 158 095.00, derivado de una disminución en sus ventas de S/ 1 077 127.00 (Ver tabla 8), entendiéndose que la empresa no realizó las mismas actividades que otros años por consiguiente la rentabilidad es deficiente (Ver tabla 9) dado que por cada cien soles de venta S/ -0.19 y S/ 0.21 obtienen de pérdida y utilidad para los años 2021 y 2020 respectivamente, mostrando una disminución de S/0.4 para el año 2021, asimismo , se evidenció que la gestión de

cobranza incide negativamente en la rentabilidad, siendo que el tiempo promedio de cobro (de 0 a 15, de 16 a 30 y de 31 a 40) de cuentas por cobrar en razón de los créditos vencidos (Ver tabla 11) fue de 50% y 50%, para el 2021 y 2020 respectivamente, mientras que su efectividad de cobranzas rentabilidad (Ver tabla 12) en relación a sus ventas al crédito de S/ 95 048.48 representó un 50% de un periodo al otro, siendo para el 2021 el peor año registrado al acumular un 90% pendiente a cobro, ello a consecuencia de los procedimientos empíricos de estos últimos años, que dieron paso a una variación en el monto cobrado referente de sus ventas al crédito de S/ 95 048.48.

En concordancia a lo presentado, Marín (2018) buscó proponer mejoras a los procesos de gestión de cobranza de una compañía de alimentos de consumo masivo en Venezuela, resaltando de sobre manera el uso de empresas especializadas y tercerizadas dedicadas a brindar ese servicio, en caso de que la empresa no posea un área de cobranza propiamente dicho, pero esto únicamente en casos de una baja significativa en la rentabilidad, como lo fue su caso en donde poseía porcentajes mensuales de notas de créditos sin ser entregadas, cheques devueltos y retenciones del Impuesto al Valor agregado (IVA) sin certificado que corresponden a meses anteriores al mes de mayo 2017, es de un 38.73%, 76.59% y 57.62% respectivamente. Todo ello siendo lo que la clínica Nefrología del Inka SAC deberá realizar, al presentar índices de rentabilidad tan deficientes en el año 2021. Por su parte Bajaña (2017) buscó dar a conocer de qué manera las cuentas incobrables inciden en la tomada de decisiones de la gerencia empresarial, siendo así que al no contar con un manual de control interno, no se permitió establecer políticas de crédito y cobranza que se acoplen a la capacidad financiera, recursos administrativos y los objetivos de la misma, ocasionando que no se realicen los controles necesarios para la toma de decisiones financieras, asimismo se evidenció que las cuentas por cobrar limitan la capacidad financiera para el cumplimiento de las obligaciones a corto plazo y su mejora en la rentabilidad.

Con relación al cuarto objetivo específico, diseñar mecanismos de gestión de cobranza que mejoren la rentabilidad en la clínica Nefrología del Inka SAC. se plantearon como alternativas de solución mecanismos que atienden a los puntos débiles encontrados en los tres primeros objetivos específicos (Ver tabla 9) entre ellos, contratación y capacitación de personal calificado; cobranzas preventivas,

administrativas, extrajudicial y judicial con sus respectivos parámetros; contratación de asesor legal especializado en cobranzas judiciales; elaborar registro electrónico y actualizado de los clientes morosos y finalmente elaborar promociones y campañas de servicios médicos a los clientes con un buen récord de pago.

En correlación a lo obtenido, Figueroa (2020) en su tesis, donde planteó mostrar una alternativa que permita mejorar el proceso de cobranza alterna a la manejada en la empresa investigada, a fin de obtener una mayor liquidez, rentabilidad y eficiencia en las actividades, dado que la empresa ha acumulado de manera significativa las cuentas por cobrar, ello por la falta de gestión dentro de la misma para poder implantar mecanismos de acción inmediato, en respuesta a los clientes morosos, siendo necesario automatizar las tareas, mediante la utilización de recursos sistemáticos que proporciona la herramienta de SAP, lo cual permitiría el envío de correos y los estados de cuenta, de forma masiva, según el periodo y la frecuencia que se requiera. En perspectiva de la clínica Nefrología del Inka SAC al presentar porcentajes masivos respecto a la recuperación de cobro, se hace de vital importancia agenciarse de mecanismos de esta magnitud para poder soslayar la problemática similar, de aumento en las cuentas por cobrar. Por otro lado, Diestra y Vizcarra (2020) buscó determinar la manera idónea en el área de cobranzas, el control interno y como esta afecta a la rentabilidad, mencionándose que un control interno afectó de manera positiva dentro del área de cobranza, y de manera indirecta a la rentabilidad de la misma, en un 4.22% respecto a otros periodos, además se obtiene un incremento de 6.1% del margen bruto y también las cuentas por cobrar se redujeron en un 23.63%, comparando con lo obtenido para el periodo del 2021 en la clínica Nefrología del Inka SAC, cual su afectación a la rentabilidad fue negativa, por la falta de controles de parte de los encargados del área .

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó que la gestión de cobranza se relaciona significativamente con la rentabilidad en la clínica Nefrología del Inka SAC, al implantar procedimientos deficientes, pudiéndose hallar una relación directa negativa entre la gestión de cobranzas y la rentabilidad, que se vio reflejado en el resumen de su efectividad de cobranzas con 50% menos de sus ventas en comparación al año anterior.
2. Se analizó el índice de gestión, a través de los ratios de gestión realizada a los estados financieros de la clínica Nefrología del Inka SAC, con los cuales se pudo evidenciar que el tiempo promedio de sus cobros son de 36 días, asimismo la rotación de cuentas por pagar, han sido elevadas el número de días, siendo 210 el índice más alto jamás registrado.
3. Se identificó los mecanismos de cobranzas empleados en la clínica Nefrología del Inka SAC siendo este la vía administrativa, la cual consiste en realizar llamadas telefónicas a los clientes que presenten pocos días de retraso en sus pagos.
4. En cuanto al índice de rentabilidad en la clínica Nefrología del Inka SAC, se observó que la rentabilidad es deficiente en cada aspecto de la misma de los periodos previos al 2021, dado que por medio del análisis vertical y horizontal al activo del balance general en donde, el activo se venía en aumento con 24% en el activo no corriente propio de un aumento de efectivo de los inmuebles, maquinaria y equipos y de los pasivos como préstamos bancarios en donde fue de un 40%, sumándose una pérdida de S/ 158 095.00, derivado de una disminución en sus ventas de S/ 1 077 127.00, lo cual hace factible el modo de implantación de mecanismos de gestión de cobranza.
5. Se diseñó mecanismos para mejorar la gestión de cobranzas para la clínica Nefrología del Inka SAC, entre las cuales esta reglamentar los procedimientos necesarios para el correcto desempeño con el fin de que el área de cobranzas conozca sus ocupaciones a detalle al ejecutar un cobro, a fin de verse respaldado las utilidades en plazos establecidos.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se sugiere en relación al objetivo principal de determinar la relación entre la gestión de cobranza y la rentabilidad en la clínica Nefrología del Inka SAC, al titular gerente, evaluar y aplicar los mecanismos diseñados en la presente tesis de investigación, a fin de poder evidenciar mejoras en la gestión de cobranza y en su rentabilidad a final del periodo, viéndose atendido las problemáticas a corto plazo.
2. Se recomienda en relación al primer objetivo específico de analizar el índice de gestión en la clínica Nefrología del Inka SAC, al titular gerente, plantear o considerar los parámetros establecidos en los resultados, con la finalidad de realizar las estrategias planteadas en cada tipo de parámetro y así evitar complicaciones en las actividades empresariales.
3. Se plantea para el segundo objetivo específico de identificar los mecanismos de cobranzas en la clínica Nefrología del Inka SAC, al titular gerente, establecer mecanismos o discurrir los ya planteados en resultados, para atender los problemas inmediatos a fin de poder resolver las problemáticas de mayor implicancia para la clínica Nefrología del Inka SAC.
4. Se sugiere para el tercer objetivo específico de conocer el índice de rentabilidad en la clínica Nefrología del Inka SAC, al titular gerente, tener en consideración los resultados obtenidos del análisis de sus estados financieros a fin de pronosticar cambios bruscos en sus ingresos y egresos, con respecto a sus cuentas por cobrar para así no tener que recurrir a préstamos bancarios agobiantes a largo plazo.
5. Para el cuarto objetivo específico de diseñar mecanismos de gestión de cobranza que mejoren la rentabilidad en la clínica Nefrología del Inka SAC, al titular gerente, considerar los mecanismos planteados en el presente trabajo para evidenciar una mejora considerable en la clínica y obtener una mayor rentabilidad a largo plazo.

REFERENCIAS

- Aching, C. (2006). Ratios financieras. *Universidad Peruana de las Américas*.
<https://1library.co/article/ratios-financieros-financieros-activos-financieros-disponibles-venta.yevpp2m4#:~:text=Seg%C3%BAAn%20Aching%2C%20C.%20%282006%29%2C%20un%20ratio%20es%20una,decisiones%20acertadas%20a%20quienes%20est%C3%A9n%20interesados%20en%20la>
- Arias, C. (2012). *El Proyecto de Investigación Introducción a la Metodología Científica*. (6.ª ed). Caracas república bolivariana de Venezuela.
<http://virtual.urbe.edu/tesispub/0088963/cap03.pdf>
- Arréstegui, J. (2018). *Administración Financiera*. Editorial CECSA
http://www.academia.edu/6363699/ADMINISTRACION_FINANCIERA
- Bajaña, G. (2017). *Cuentas incobrables y su incidencia en la toma de decisiones de la empresa Panamerican diésel Jiménez S.A.* [Tesis de pregrado, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil]. Repositorio Institucional UN. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1928/1/T-ULVR-1734.pdf>
- Barboza, F. (2018). 4 sistemas de cobranzas estratégicas para moras tempranas. *InConcert*. <https://blog.inconcertcc.com/4-sistemas-de-cobranzas-estrategicos-para-moras-tempranas/>
- Brigitter, S. (2017). Rigor or reliability and validity in Qualitative Research: perspectives, strategies, reconceptualization and recommendations. *PubMed*. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/28570380/>
- Cabales, J. (2010). Tipos y técnicas de entrevistas. Instituto Tecnológico Nacional Plantel Tijuana. <https://sites.google.com/site/ingenieriaindustrial/hqgag1>
- Casadevall, A. y Fang, F. (2016). Rigorous Science: a how –to Guide. *Infection and immunity*. <https://journals.asm.org/doi/10.1128/mBio.01902-16>
- Correa, D. y Lopera, M. (2020). Los ratios financieros como instrumento potente para predecir la insolvencia. *Journal of Management and Economics for*

Iberoamérica. 36(155), 229-238.
https://www.researchgate.net/publication/342594566_Financial_ratios_as_a_powerful_instrument_to_predict_insolvency_a_study_using_boosting_algorithms_in_Colombian_firms

Dameti, E. (2019). *Account receivable management and its impact on the profitability of listed manufacturing firms in Ghana*. [Tesis de maestría, Universidad de Servicio Cristiano Kumasi]. Repositorio Institucional UN. <http://ir.csuc.edu.gh:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/865/69%20-%20ACCOUNT%20RECEIVABLE%20MANAGEMENT%20AND%20ITS%20IMPACT%20ON%20THE%20PROFITABILITY%20OF%20LISTED%20MANUFACTURING%20FIRMS%20IN%20GHANA.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Debitia (2018). Cobranzas. Recuperado el 29 de mayo de 2019) de: <https://debitia.com.ar/cobranzas>

Diestra, G. y Vizcarra, M. (2020). *El control interno en el área de cobranzas y su afectación en la rentabilidad de Makroaduanas SAC*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional UP. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/26012/Diestra%20Amoros%20Gigi%20Concepcion%20Padilla%20Badillo%20Carmen%20Rosa.pdf?sequence=22&isAllowed=y>

Diwan, P. (2011). *Management principles and practices*. (2nd ed.). Institute of Management Technology. <https://n9.cl/j4b73>

Dontoh, A., Ronen, J. y Sarath, B. (2013). Financial Statements Insurance. *Wiley Online Library*. 49(3), 269-307. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/abac.12012>

Egan, M. (25 de marzo de 2022). Los riesgo de recesión son incomodamente altos y se mueven más alto. *Cable News Network Business*. <https://edition.cnn.com/2022/03/25/economy/recession-risk/index.html>

Fidias, G (2012). El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica. (6.^a ed). *Editorial Episteme*.

<https://archive.org/details/2012EIProyectoDeInvestigacion/page/n1/mode/2up>

Figuerola, G. (2020). *Propuesta de mejora para el proceso de cobranza de la empresa Soluciones y Servicios integrados SAC*. [Tesis de maestría, Escuela de Posgrado Newman]. Repositorio Institucional UN. https://repositorio.epneumann.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/EPNEUMANN/209/TRABAJO_DE_INV_MBA_FIGUEROA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gitman, L y Zutter, C (2012) Principios de administración financiera. (10.a ed). Mexicana. https://economicas.unsa.edu.ar/afinan/informacion_general/book/pcipios-adm-finan-12edi-gitman.pdf

Grandon, T. (2020). What is Research rigor? Lessons for a transdiscipline. *Informing Sciences*. https://www.researchgate.net/publication/345342730_What_is_Research_Rigor_Lessons_for_a_Transdiscipline

Hernández, R., Fernández, C., Babtista, M. (2003). Metodología de la investigación universidad de Celaya, México. <https://www.icmujeres.gob.mx/wpcontent/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>

Instituto de Economía y Desarrollo Empresarial. (19 de octubre de 2020). *La COVID-19 impactó en las utilidades de empresas públicas*. <https://lacamara.pe/la-covid-19-impacto-en-las-utilidades-de-empresas-publicas/>

Jiménez, A. (1996). Metodología de validación del análisis documental y de los lenguajes documentales en el discurso Periodístico, Universidad Complutense De Madrid. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/1850/1/T20624.pdf>

Jiménez, R. y Revelo, K. (2020). *Diseño de un sistema de gestión de cobranza basado en las normas ISO 9004 para la empresa Construmaji*. [Tesis de pregrado, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil]. Repositorio

Institucional UN. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/3876/1/T-ULVR-3246.pdf>

Juárez, E. (2020). Siguen las malas prácticas de despachos de cobranzas contratados por los bancos. *El Economista*. <https://www.economista.com.mx/sectorfinanciero/Siguen-las-malas-practicas-de-despachos-de-cobranza-contratados-por-los-bancos-20201011-0036.html>

Krefting, L. (2020). Rigor in Qualitative Research: the assessment of trustworthiness. *Queen University Kingston*. https://www.academia.edu/33234445/Rigor_in_Qualitative_Research_The_Assessment_of_Trustworthiness

Lachira, V. (2019). *Gestión de cobranza y la rentabilidad de una Institución educativa privada de Piura 2017-2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UP. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47533/Lachira_LVDJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Lewellen, J. (2004). Predicting Returns With Financial Ratios. *Revista de Economía financiera*. 8(15), 209-235. <https://doi.org/10.1016/j.jfineco.2002.11.002>

Lizarzaburu, E. y Del Brío, J. (2016). Evolución del sistema financiero peruano y su reputación bajo el índice Merco. *Suma de Negocios*, 7(16), 94-112. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3013162

López, E. (2020). La rentabilidad de la inversión farmacéutica se desploma y amenaza los avances en salud. *El Periódico*. <https://www.elperiodico.com/es/economia/20200129/deloitte-investigacion-farmaceutica-7826670>

López, J. (2018). O Impacto da Gestão de Fundo de Maneio na Rentabilidade das Empresas: Evidência para a Indústria Alimentar Portuguesa. [Tesis de maestría, Instituto superior de contabilidad y administración de Porto]. Archivo digital.

https://recipp.ipp.pt/bitstream/10400.22/13175/1/jessica_l%C3%B3pez_MFE_2018.pdf

Marín, O. (2018). *Propuesta de mejoras a los procesos de gestión de cobranza de una empresa de alimentos de consumo masivo ubicada en el área metropolitana*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Andrés Bello]. Repositorio Institucional UN. <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAU2202.pdf>

Martínez, P. (2008). *Cualitativa-Mente: Los secretos de la investigación cualitativa*. ESIC Editorial. [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=V2kE4m3psKIC&oi=fnd&pg=PA13&dq=seg%C3%BAn+rodr%C3%ADguez+\(2008\)+tecnicas+de+investigacion&ots=sBh9lqebWn&sig=n4KMbOXC0fE6xe7dwJE9bE0m14#v=onepage&q=seg%C3%BAn%20rodr%C3%ADguez%20\(2008\)%20tecnicas%20de%20investigacion&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=V2kE4m3psKIC&oi=fnd&pg=PA13&dq=seg%C3%BAn+rodr%C3%ADguez+(2008)+tecnicas+de+investigacion&ots=sBh9lqebWn&sig=n4KMbOXC0fE6xe7dwJE9bE0m14#v=onepage&q=seg%C3%BAn%20rodr%C3%ADguez%20(2008)%20tecnicas%20de%20investigacion&f=false)

Ministerio de Economía y Finanzas. (10 de septiembre de 2021). *Preocupante baja ejecución presupuestal del Gobierno Regional*. <https://laindustriadechiclayo.pe/noticia/1631314763-preocupante-baja-ejecucion-presupuestal-del-gobierno-regional>

Molina, J y García, J. (2006). *Técnicas De Análisis De Datos*. http://matema.ujaen.es/jnavas/web_recursos/archivos/weka%20master%20recursos%20naturales/apuntesAD.pdf

Molina, V. (2005). *Estrategias de cobranza en época de crisis*. (2nd ed.). ISEF Empresa Líder. https://books.google.com.pe/books?id=FiM8HWIZWzsC&printsec=frontcover&dq=estrategias+de+cobranza&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=estrategias%20de%20cobranza&f=false

Morales, J. y Morales, A. (2014). *Crédito y cobranza*. Grupo editorial Patria. <https://1library.co/article/bases-te%C3%B3ricas-de-la-variable-dependiente-cobranzas.q5mx987y>

- Morillo, M. (2001). Rentabilidad financiera y Reducción de costos. *Actualidad Contable Faces*. 4(4), 35-48. <https://www.redalyc.org/pdf/257/25700404.pdf>
- Ortiz, H. (2016). Análisis financiero aplicadas: principios de administración financiera. (14.ª ed.) Editorial Externado de Colombia.
- Oto, B. (2011). Modelo de Gestión Financiera y Reducción de Morosidad en el Departamento Financiero de la Empresa Eléctrica Riobamba S. A. <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/1213/1/82T00098.pdf>
- Peña, V y Pírela, M (2007) La Complejidad Del Análisis Documental, Universidad del Zulia. Venezuela. <https://www.redalyc.org/pdf/2630/263019682004.pdf>
- Pires, C. (2017). *Influência da Gestão de Cobranças e Gestão de Créditos na Estrutura Financeira de Empresas*. [Tesis de maestría, universidad Aberta]. Archivo digital. https://repositorioaberto.uab.pt/bitstream/10400.2/7376/1/TMG MBA_Carla Ferreira.pdf
- Pita, S. y Pértegas, S. (2012). Investigación cuantitativa y cualitativa. Universidad Juan Canalejo. [versidad-de-la-laguna/fundamentos-de-metodologia-ii/fernandez-p-y-pertegas-diaz-s-2002-investigacion-cuantitativa-y-cualitativa/13824701](https://repositorio.uca.es/bitstream/handle/10261/111111/ii/fernandez-p-y-pertegas-diaz-s-2002-investigacion-cuantitativa-y-cualitativa/13824701)
- Prado, E. (2020). Asignar 6% del PBI a Salud es irresponsable y un acto populista. *La República*. <https://larepublica.pe/politica/2020/12/07/asignar-6-del-pbi-a-salud-es-irresponsable-y-un-acto-populista/>
- Resendiz, F. (2021). Proceso y tipos de cobranza: 4 estrategias para la gestión de cobranzas. Fondimex. <https://fondimex.com/blog/proceso-gestion-cobranza/>
- Ross, S. Westerfield, R. y Jaffe, J. (2012). *Finanzas corporativas*. (9.ª ed.). https://www.academia.edu/22853765/Ross_and_Westerfield_and_Jaffe_Finanzas_Corporativas_9na_Edici%C3%B3n_
- Sanca, M. (2011). Tipos de investigación científica. *Revista. Act. Clin. Med.* 5 (12), 621-624.

http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?script=sci_arttextpid=S2304-37682011000900011ylng=esynrm=iso

Tamayo, M. (2001). *Proceso de la investigación científica*. Editorial Limusa S.A.
<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/874e481a4235e3e6a8e3e4380d7adb1c.pdf>

Tilo, D. (03 de marzo de 2022). Las empresas canadienses confían en el crecimiento en 2022 y más allá. *Human Resources Director*.
<https://www.hcamag.com/ca/specialization/employment-law/canadian-companies-confident-of-growth-in-2022-and-beyond/397248>

Vásquez, C., Terry, O., Huaman, M. y Cerna, C. (2021). Ratios de Liquidez y cuentas por cobrar: Análisis comparativo de las empresas del sector lácteo que cotizan en la bolsa de valores de Lima. *Visión de Futuro*, 25 (2), 1669-7634.

<https://www.redalyc.org/journal/3579/357966632011/357966632011.pdf>

Wafula, W. M., Tibbs, C. Y., Ondiek, A. B. (2019). Average Collection Period and Financial Performance of Nzoia Water Services Company. *International Journal of Multidisciplinary and Current Research*. <http://ijmcr.com/wp-content/uploads/2019/05/Paper5273-279.pdf>

Zeballos, E. (2014). *Contabilidad General*. Juve EIRL

ANEXOS

ANEXO 01: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Instrumento
V1: Gestión de cobranza	Es el cúmulo de axiomas ordenadas y aplicadas, oportunamente a los clientes para lograr la recuperación o reparación de los créditos, de manera que los activos exigibles de la empresa se conviertan en activos líquidos de la forma más rápida y eficiente, manteniendo en el proceso la buena disposición de los clientes para futuras negociaciones (Arréstegui, 2018).	Al ser una acción ordenada, que contribuye a la realización de determinadas tareas, que facilite el alcance de los objetivos, se medirá por medio de entrevista, el cual comprenderá de respuestas abiertas	Ratios de Gestión	Rotación de Cuentas por Cobrar Periodo de pago (x360 días) Rotación de existencias Rotación de Activo Total (x360 días)	De razón	Análisis documental
			Tipos de cobranzas	Preventiva Administrativa Extrajudicial Judicial		
V2: Rentabilidad	Según Gitman y Zutter (2012) es, "la capacidad en la que se encuentra el enfoque financiero de la sociedad, es decir, la simplicidad con la que consigue hacer el pago de sus cuentas".	Siendo un indicador, que expresa la cuantía de recursos monetarios, esta será determinada a través de los documentos de la institución en estudio.	Procedimiento de cobranzas	Planificación Organización Capacitación Información Cobradores Abogados Servicios bancarios Agentes	Ordinal	Entrevista
			Conductos de cobranzas	Rentabilidad sobre activos Rentabilidad sobre recursos propios Ratio de rendimiento del capital empleado Ratio de rendimiento de las ventas		

Nota. Datos tomados del marco teorico 2022.

ANEXO 02: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Guía de análisis documental

La siguiente guía de análisis documental busca recopilar datos de los estados financieros a partir de los cuales se puede conocer la gestión de cobranza y rentabilidad en la clínica NEFROLOGIA DEL INKA SAC durante el periodo 2017-2020. Dennis Tay San, representante legal de la clínica NEFROLOGIA DEL INKA SAC, autorizo la utilización de la información que se proporcione mediante esta ficha para cumplimiento del objetivo de la investigación propuesta

Sí No

DOCUMENTOS REQUERIDOS:

- 1) Estados financieros.
- 2) Documentos de cuentas por cobrar.

RECOMENDACIONES PARA LA APLICACIÓN DEL ANÁLISIS DOCUMENTAL.

Para el logro del análisis de los documentos, serán revisados la información contable y financiera por medio del siguiente formato que incluirá los siguientes aspectos:

Procedencia	Procedencia	X	Originalidad de la información.
		X	Revisión
		X	Resultados
	Información	X	Datos coherentes
		X	Datos Completos
		X	Estados Financieros
		X	Reportes anuales de cada periodo.



Entrevista

Sr(a). colaborador de la clínica Nefrología del Inka SAC, Chiclayo, le agradecemos su tiempo al responder las preguntas planteadas en la presente entrevista, elaborado por las estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad 10°mo Ciclo de la Universidad César Vallejo, cuya finalidad es evaluar la gestión de cobranzas del negocio en el que usted brinda servicios.

A. Datos básicos:

Apellidos y Nombres: _____

Dni: _____ Cargo: _____ Fecha de aplicación: ____/____/____

B. Preguntas de Investigación:

1. ¿Con que criterios se evalúa a los clientes que piden crédito?

2. ¿Qué canales emplean la clínica para realizar la cobranza?

3. ¿Qué medidas se toman con los clientes morosos?

4. ¿Qué tipo de inconvenientes judiciales ha tenido contra un cliente moroso?

5. ¿En qué materias se capacita al personal para realizar la cobranza a los clientes?

6. ¿Qué tipo de incentivo o descuento realiza la clínica a los clientes que cancelan puntualmente?

7. ¿Cuáles son los parámetros de la clínica para identificar las moras tempranas?

8. ¿Cada que tiempo se monitorea o evalúa la cantidad de clientes morosos en la clínica?

9. ¿Cuáles son las mecanismos o estrategias empleadas por el área de cobranza?

10. ¿Cuál es el proceso de su legal empleado por la clínica para garantizar una cobranza efectiva?

11. ¿Qué experiencias ha tenido con la venta de moras a un ente bancario?

12. ¿Qué consideración respecto a emplear un agente externo especializado para realizar las cobranzas?

Firma del entrevistado

Firma de entrevistador

ANEXO 03: EVIDENCIA DE ENTREVISTA REALIZADA A 3 PERSONAS

Preguntas Respuestas **3** Configuración Puntos totales: 0

1. ¿Con que criterios se evalúa a los clientes que piden crédito?

3 respuestas

Mediante la evaluación de su capacidad de compra y sus ingresos.

En casos especiales por sus ingresos del solicitante.

Evaluación propiamente dicha no hay, pero se les hace firmar un contrato donde se les compromete a pagarnos, de lo contrario pagan un interés de 5% a 15%.

2. ¿Qué canales emplean la clínica para realizar la cobranza?

3 respuestas

De manera única de forma administrativa.

Administrativa.

Solo la vía administrativa.

3. ¿Qué medidas se toman con los clientes morosos?

3 respuestas

En la clínica realizamos llamadas telefónicas, todos los días, a los clientes que están en mora, aunque también, pero pocas, lo hemos hecho por medios legales, por el alto costo que genera.

ANEXO 04: FICHAS DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

CRITERIO DE EXPERTO N° 1

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor:
TORRES GALVEZ CESAR AUGUSTO
Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle un cordial saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la carrera profesional de contabilidad. Requiero validar los instrumentos con los cuales recoge la información necesaria para el desarrollo de la presente investigación y con la cual obtendré el título profesional de contabilidad.

El título de la investigación es: “**Gestión De Cobranza Y Rentabilidad En La Clínica Nefrología Del Inka SAC, Chiclayo**” y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas tributarios y/o investigación educativa.

El expediente de validación de instrumentos, que se remite contiene:

1. Carta de presentación
2. Matriz de operacionalización de variables
3. Certificado de validez de contenido de los instrumentos

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

Atentamente.

Firma
Collantes Rojas Erika Liset
DNI: 74896990

Firma
Estela Torres Ana Geli
DNI: 76859916

DATOS DEL EVALUADOR Y VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL PARA RECOLECTAR INFORMACIÓN Gestión De Cobranza Y Rentabilidad En La Clínica Nefrología Del Inka S.A.C, Chiclayo.

OBJETIVO: Determinar la relación entre la gestión de cobranza y rentabilidad en la clínica Nefrología Del Inka SAC, Chiclayo.

DIRIGIDO A: ESTADOS FINANCIEROS

DATOS DEL EVALUADOR:

- Nombre y apellidos: TORRES GALVEZ CESAR AUGUSTO
- DNI: 27422625
- Grado académico: MAGISTER
- Centro de Trabajo: CONTACTIVA SAC

OPINION DE APLICABILIDAD:

La variable de estudio aplicable con el desarrollo del proyecto opino que es la correcta para EJECUTARLA EN EL RECOJO DE INFORMACIÓN.

VALORACIÓN:

Aprobado	Desaprobado
x	



FIRMA

FECHA: 05/05/2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA GESTIÓN DE COBRANZA								
N°	DIMENSIONES/ Indicadores	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Observaciones
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión 1: Ratios de Gestión							
1	Rotación de Cuentas por Cobrar	X						
2	Periodo de pago (x360 días)	X						
3	Rotación de existencias	X						
4	Rotación de Activo Total (x360 días)	X						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): La variable de estudio aplicable con el desarrollo del proyecto opino que es la correcta para EJECUTARLA EN EL RECOJO DE INFORMACIÓN.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** []

No aplicable []

- **Apellidos y nombres del juez validador:** TORRES GALVEZ CESAR AUGUSTO

- **Especialidad del validador:** MAGISTER

Mayo 05, del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



FIRMA

Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA RENTABILIDAD								
N°	DIMENSIONES / Indicadores	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Observaciones
	Dimensión 1: Ratios de Rentabilidad	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Rentabilidad sobre activos	X						
2	Rentabilidad sobre recursos propios	X						
3	Ratio de rendimiento del capital empleado	X						
4	Ratio de rendimiento de las ventas	X						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): La variable de estudio aplicable con el desarrollo del proyecto opino que es la correcta para EJECUTARLA EN EL RECOJO DE INFORMACIÓN.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir []

No aplicable []

- **Apellidos y nombres del juez validador:** TORRES GALVEZ CESAR AUGUSTO
- **Especialidad del validador:** MAGISTER

Mayo 05, del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



FIRMA

Firma del Experto Informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
ENTREVISTA**

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA GESTIÓN DE COBRANZA								
N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Tipos de cobranzas								
1	¿Con que criterios se evalúa a los clientes que piden crédito?	X		X		X		
2	¿Qué canales emplean la empresa para realizar la cobranza?	X		X		X		
3	¿Qué medidas se toman con los clientes morosos?	X		X		X		
4	¿Qué tipo de inconvenientes judiciales ha tenido contra un cliente moroso?	X		X		X		
Dimensión 2: Procedimiento de cobranzas								
5	¿En qué se capacita al personal para realizar la cobranza a los clientes?	X		X		X		
6	¿Qué tipo de premio o descuento realiza la clínica a los clientes que cancelan puntualmente?	X		X		X		
7	¿Cuáles son los parámetros de la clínica para identificar la alerta de mora temprana?	X		X		X		
8	¿Cada que tiempo se monitorea o evalúa la cantidad de clientes morosos en la clínica?	X		X		X		
Dimensión 3: Conductos de cobranzas								
9	¿Cuáles son los mecanismos usados por sus cobradores?	X		X		X		
10	¿Cuál es el proceso de su área legal para garantizar una cobranza?	X		X		X		
11	¿Qué experiencias ha tenido con la venta de deudas a un ente bancario?	X		X		X		
12	¿Cuál es su consideración respecto a emplear un agente tercerizado para realizar las cobranzas?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador: TORRES GALVEZ CESAR
AUGUSTO

Especialidad del evaluador: MAGISTER

05, de mayo del 2022

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



FIRMA

Firma del Experto Informante

CRITERIO DE EXPERTO N°2

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor:
C.P.C. HUGO YVAN COLLANTES PALOMINO
Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle un cordial saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la carrera profesional de contabilidad. Requiero validar los instrumentos con los cuales recoge la información necesaria para el desarrollo de la presente investigación y con la cual obtendré el título profesional de contabilidad.

El título de la investigación es: "**Gestión De Cobranza Y Rentabilidad En La Clínica Nefrología Del Inka SAC, Chiclayo**" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas tributarios y/o investigación educativa.

El expediente de validación de instrumentos, que se remite contiene:

1. Carta de presentación
2. Matriz de operacionalización de variables
3. Certificado de validez de contenido de los instrumentos

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

Atentamente.



Firma
Collantes Rojas Erika Liset
DNI:75796400



Firma
Estela Torres Ana Geli
DNI: 76859916

DATOS DEL EVALUADOR Y VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL PARA RECOLECTAR INFORMACIÓN Gestión De Cobranza Y Rentabilidad En La Clínica Nefrología Del Inka S.A.C, Chiclayo.

OBJETIVO: Determinar la relación entre la gestión de cobranza y rentabilidad en la clínica Nefrología Del Inka SAC, Chiclayo.

DIRIGIDO A: ESTADOS FINANCIEROS

DATOS DEL EVALUADOR:

- Nombre y apellidos: HUGO YVAN COLLANTES PALOMINO
- DNI: 16734957
- Grado académico: CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
- Centro de Trabajo: UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

OPINION DE APLICABILIDAD:

La variable de estudio aplicable con el desarrollo del proyecto opino que es la correcta para EJECUTARLA EN EL RECOJO DE INFORMACIÓN.

VALORACIÓN:

Aprobado	Desaprobado
X	



Hugo Yván Collantes Palomino
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
MATRICULA 04-1677
FIRMA

FECHA: 05/05/2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA GESTIÓN DE COBRANZA								
N. o	DIMENSIONES/Indicadores	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Observaciones
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión 1: Ratios de Gestión							
1	Rotación de Cuentas por Cobrar	X						
2	Periodo de pago (x360 días)	X						
3	Rotación de existencias	X						
4	Rotación de Activo Total (x360 días)	X						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): La variable de estudio aplicable con el desarrollo del proyecto opino que es la correcta para EJECUTARLA EN EL RECOJO DE INFORMACIÓN.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir []

No aplicable []

- **Apellidos y nombres del juez validador:** HUGO YVAN COLLANTES PALOMINO
- **Especialidad del validador:** CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO

Mayo 05, del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del construido

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Hugo Yván Collantes Palomino
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
MATRICULA 04-1677
FIRMA

Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA RENTABILIDAD								
N°	DIMENSIONES / Indicadores	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Observaciones
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión 1							
	Ratios de rentabilidad							
1	Rentabilidad sobre activos	X						
2	Rentabilidad sobre recursos propios	X						
3	Ratio de rendimiento del capital empleado	X						
4	Ratio de rendimiento de las ventas	X						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): La variable de estudio aplicable con el desarrollo del proyecto opino que es la correcta para EJECUTARLA EN EL RECOJO DE INFORMACIÓN.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir []

No aplicable []

- **Apellidos y nombres del juez validador:** HUGO YVAN COLLANTES PALOMINO
- **Especialidad del validador:** CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Mayo 05, del 2022



Hugo Yván Collantes Palomino
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
MATRICULA 04-1677
FIRMA

Firma del Experto Informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
ENTREVISTA**

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA GESTIÓN DE COBRANZA								
N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Tipos de cobranzas								
1	¿Con que criterios se evalúa a los clientes que piden crédito?	X		X		X		
2	¿Qué canales emplean la empresa para realizar la cobranza?	X		X		X		
3	¿Qué medidas se toman con los clientes morosos?	X		X		X		
4	¿Qué tipo de inconvenientes judiciales ha tenido contra un cliente moroso?	X		X		X		
Dimensión 2: Procedimiento de cobranzas		Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿En qué se capacita al personal para realizar la cobranza a los clientes?	X		X		X		
6	¿Qué tipo de premio o descuento realiza la clínica a los clientes que cancelan puntualmente?	X		X		X		
7	¿Cuáles son los parámetros de la clínica para identificar la alerta de mora temprana?	X		X		X		
8	¿Cada que tiempo se monitorea o evalúa la cantidad de clientes morosos en la clínica?	X		X		X		
Dimensión 3: Conductos de cobranzas		Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Cuáles son los mecanismos usados por sus cobradores?	X		X		X		
10	¿Cuál es el proceso de su área legal para garantizar una cobranza?	X		X		X		
11	¿Qué experiencias ha tenido con la venta de deudas a un ente bancario?	X		X		X		
12	¿Cuál es su consideración respecto a emplear un agente tercerizado para realizar las cobranzas?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir []

No aplicable []

- **Apellidos y nombres del juez evaluador:** HUGO YVAN COLLANTES PALOMINO

Mayo 05, del 2022

- **Especialidad del evaluador:** CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Hugo Yván Collantes Palomino
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
MATRICULA 04-1677
FIRMA

Firma del Experto Informante

CRITERIO DE EXPERTO N° 03

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor:
GILES SAAVEDRA DAGMAR GIANNINA
Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle un cordial saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la carrera profesional de contabilidad. Requiero validar los instrumentos con los cuales recoge la información necesaria para el desarrollo de la presente investigación y con la cual obtendré el título profesional de contabilidad.

El título de la investigación es: "**Gestión De Cobranza Y Rentabilidad En La Clínica Nefrología Del Inka SAC, Chiclayo**" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas tributarios y/o investigación educativa.

El expediente de validación de instrumentos, que se remite contiene:

1. Carta de presentación
2. Matriz de operacionalización de variables
3. Certificado de validez de contenido de los instrumentos

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

Atentamente.



Firma
Collantes Rojas Erika Liset
DNI: 74896990



Firma
Estela Torres Ana Geli
DNI: 76859916

DATOS DEL EVALUADOR Y VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL PARA RECOLECTAR INFORMACIÓN Gestión De Cobranza Y Rentabilidad En La Clínica Nefrología Del Inka S.A.C, Chiclayo.

OBJETIVO: Determinar la relación entre la gestión de cobranza y rentabilidad en la clínica Nefrología Del Inka SAC, Chiclayo.

DIRIGIDO A: ESTADOS FINANCIEROS

DATOS DEL EVALUADOR:

- Nombre y apellidos: GILES SAAVEDRA DAGMAR GIANNINA
- DNI: 43899380
- Grado académico: MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GERENCIA EMPRESARIAL.
- Centro de Trabajo: UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

OPINION DE APLICABILIDAD:

La variable de estudio aplicable con el desarrollo del proyecto opino que es la correcta para EJECUTARLA EN EL RECOJO DE INFORMACIÓN.

VALORACIÓN:

Aprobado	Desaprobado
x	


C.P.C. Dagmar Giles Saavedra
CONTADORA PÚBLICA
MAT. 04-2962

FIRMA

FECHA: 05/05/2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA GESTIÓN DE COBRANZA								
N°	DIMENSIONES /Indicadores	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Observaciones
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión 1: Ratios de Gestión							
1	Rotación de Cuentas por Cobrar	X						
2	Periodo de pago (x360 días)	X						
3	Rotación de existencias	X						
4	Rotación de Activo Total (x360 días)	X						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): La variable de estudio aplicable con el desarrollo del proyecto opino que es la correcta para EJECUTARLA EN EL RECOJO DE INFORMACIÓN.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir []

No aplicable []

- **Apellidos y nombres del juez validador:** GILES SAAVEDRA DAGMAR GIANNINA
- **Especialidad del validador:** MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GERENCIA EMPRESARIAL.

Mayo 05, del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


G.P.C. Dagmar Giles Saavedra
CONTADORA PÚBLICA
MAT. 04-2962

FIRMA

Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA RENTABILIDAD								
N. o	DIMENSIONES / Indicadores	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Observaciones
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión 1: Ratios de Rentabilidad	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Rentabilidad sobre activos	X						
2	Rentabilidad sobre recursos propios	X						
3	Ratio de rendimiento del capital empleado	X						
4	Ratio de rendimiento de las ventas	X						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): La variable de estudio aplicable con el desarrollo del proyecto opino que es la correcta para EJECUTARLA EN EL RECOJO DE INFORMACIÓN.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir []

No aplicable []

- **Apellidos y nombres del juez validador:** GILES SAAVEDRA DAGMAR GIANNINA
- **Especialidad del validador:** MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GERENCIA EMPRESARIAL.

Mayo 05, del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



G.P.C. Dagmar Giles Saavedra
CONTADOR/A PÚBLICA
MAT. 04-2962

FIRMA

Firma del Experto Informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
ENTREVISTA**

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA GESTIÓN DE COBRANZA								
N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Tipos de cobranzas								
1	¿Con que criterios se evalúa a los clientes que piden crédito?	X		X		X		
2	¿Qué canales emplean la empresa para realizar la cobranza?	X		X		X		
3	¿Qué medidas se toman con los clientes morosos?	X		X		X		
4	¿Qué tipo de inconvenientes judiciales ha tenido contra un cliente moroso?	X		X		X		
Dimensión 2: Procedimiento de cobranzas		Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿En qué se capacita al personal para realizar la cobranza a los clientes?	X		X		X		
6	¿Qué tipo de premio o descuento realiza la clínica a los clientes que cancelan puntualmente?	X		X		X		
7	¿Cuáles son los parámetros de la clínica para identificar la alerta de mora temprana?	X		X		X		
8	¿Cada que tiempo se monitorea o evalúa la cantidad de clientes morosos en la clínica?	X		X		X		
Dimensión 3: Conductos de cobranzas		Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Cuáles son los mecanismos usados por sus cobradores?	X		X		X		
10	¿Cuál es el proceso de su área legal para garantizar una cobranza?	X		X		X		
11	¿Qué experiencias ha tenido con la venta de deudas a un ente bancario?	X		X		X		
12	¿Cuál es su consideración respecto a emplear un agente tercerizado para realizar las cobranzas?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir []

No aplicable []

- **Apellidos y nombres del juez evaluador:** GILES SAAVEDRA DAGMAR GIANNINA

Mayo 05, del 2022

- **Especialidad del evaluador:** MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GERENCIA EMPRESARIAL

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


G.P.C. Dagmar Giles Saavedra
CONTADORA PÚBLICA
MAT. 04-2962

FIRMA

Firma del Experto Informante

ANEXO 05: CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA (OBLIGATORIO SI NO SE TRABAJA CON TODA LA POBLACIÓN)

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q} = \frac{3,8416}{0,9679}$$

$$n = 3,96900506$$

N	4
p	0,5
q	0,5
e	0,05
Z _α	1,96

Donde:

N= Total de población.

p= Probabilidad que el resultado sea favorable.

q= Probabilidad que el resultado no sea favorable.

e= Error máximo en la muestra.

Z_α= Coeficiente de confianza (95%)= 1.96

ANEXO 06: AUTORIZACIÓN DE APLICACIÓN DEL TRABAJO EN EMPRESA



RUC: 20480803672

NEFROLOGIA DEL INKA SAC - CHICLAYO

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

05, de mayo del 2022

Señores

Escuela de contabilidad

Universidad César Vallejo – Campus Chiclayo

A través del presente, **TAY SAN DENNIS**, identificado (a) con DNI N° **17449431** representante de la empresa “**NEFROLOGÍA DEL INKA SAC**”- Chiclayo” con el cargo de Gerente General, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que las siguientes personas:

- a) Collantes Rojas, Erika Liset
- b) Estela Torres Ana Geli

Están autorizadas para:

- a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posteriormente tesis titulada **Gestión de Cobranza y rentabilidad en Clínica Nefrología Del Inka SAC, 2017-2021.**

Si No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,

Dennis Tay San

Gerente- Nefrología Del Inka

CAL.JOSE DE LA TORRE UGARTE NRO. 397 URB. PATAZCA- CHICLAYO Email: nefroinka@hotmail.com

Telf. Móvil: 074-612184

ANEXO 07: AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA PARA PUBLICACIÓN



RUC: 20480803672

NEFROLOGIA DEL INKA SAC - CHICLAYO

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

05, de mayo del 2022

Señores

Escuela de contabilidad

Universidad César Vallejo – Campus Chiclayo

A través del presente, **TAY SAN DENNIS**, identificado (a) con DNI N° **17449431** representante de la empresa “**NEFROLOGÍA DEL INKA SAC**”- Chiclayo” con el cargo de Gerente General, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que las siguientes personas:

a) Collantes Rojas, Erika Liset

b) Estela Torres Ana Geli

Están autorizadas para:

a) Publicar el nombre de nuestra organización en la investigación

Sí

No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,

Dennis Tay San

Gerente- Nefrología Del Inka

CAL JOSE DE LA TORRE UGARTE NRO. 397 URB. PATAZCA- CHICLAYO Email: nefroinka@hotmail.com

Telf. Móvil: 074-612184

ANEXO 08: MATRIZ DE CONSISTENCIA

ENUNCIADO	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	POBLACIÓN
Gestión de cobranzas y la rentabilidad en la clínica Nefrología del Inka S.A.C	Determinar la relación entre la gestión de cobranza y rentabilidad en la clínica Nefrología Del Inka SAC	La gestión de cobranza se relaciona con la rentabilidad en la clínica Nefrología Del Inka SAC.	V1: Gestión de cobranza V2: Rentabilidad	Rotación de Cuentas por Cobrar Periodo de pago (x360 días) Rotación de existencias Rotación de Activo Total (x360 días) Preventiva Administrativa Extrajudicial Judicial Planificación Organización Capacitación Información Cobradores Abogados Servicios bancarios Agentes Rentabilidad sobre activos Rentabilidad sobre recursos propios Ratio de rendimiento del capital empleado Ratio de rendimiento de las ventas	Encargados del área de cobranzas
PREGUNTA	OB. ESPECIFICO	HIP. ESPECIFICAS	ENFOQUE	INSTRUMENTO	MUESTRA
¿De qué manera la gestión de cobranza se relaciona con la rentabilidad en la clínica Nefrología Del Inka SAC?	Analizar el índice de gestión en la clínica identificar los mecanismos de cobranzas en la clínica; conocer el índice de rentabilidad en la clínica; diseñar mecanismos de gestión de cobranza que mejoren la rentabilidad en la clínica Nefrología Del Inka SAC	El índice de gestión en la clínica Nefrología Del Inka SAC es deficiente; Los mecanismos de cobranzas son deficientes; el índice de rentabilidad es deficiente; los mecanismos son eficientes	Cuantitativo	Análisis documental Guía de Entrevista	3 Encargados (Administrador, contador y gerente)

Nota. Datos tomados de investigación (2022).

ANEXO 09: OTROS DOCUMENTOS

BALANCE GENERAL - 2017



**REPORTE
FORMULARIO 0706 RENTA ANUAL 2017
TERCERA CATEGORIA E ITF**

Estados Financieros

Número de RUC: 20480803672	Razón Social: NEFROLOGIA DEL
Periodo Tributario: 201713	
Número de Formulario: 0706	Número de Orden: 750372687
Fecha Presentación: 28/03/2018	Rectificatoria: SI

Hugo Yula Collantes Palomino
CONTADOR PUBLICO COLABORADOR
MATRICULA 04-1677

Detalle en archivo excel

Detalle en archivo PDF

Balance General

Balance General (Valor Histórico al 31 de dic. 2017)				
ACTIVO			PASIVO	
Caja y bancos	359	1206477	Sobregiros bancarios	401
Inv valor razonable y disp para la vta	360		Trib y aport sist pens y salud p pagar	402 350099
Ctas por cobrar comerciales - terc	361	391788	Remuneraciones y particip por pagar	403
Ctas por cobrar comerciales - relac	362		Ctas por pagar comerciales - terceros	404 152136
Ctas por cob per, acc, soc, dir y ger	363		Ctas por pagar comerciales -relac	405
Ctas por cobrar diversas - terceros	364		Ctas por pagar acción, directores y ger	406
Ctas por cobrar diversas - relacionados	365		Ctas por pagar diversas - terceros	407
Serv y otros contratados por anticipado	366		Ctas por pagar diversas - relacionadas	408
Estimación ctas de cobranza dudosa	367		Obligaciones financieras	409 34266
Mercaderías	368		Provisiones	410
Productos terminados	369		Pasivo diferido	411
Subproductos, desechos y desperdicios	370		TOTAL PASIVO	412 536501
Productos en proceso	371		PATRIMONIO	
Materias primas	372		Capital	414 195000
Materiales aux, suministros y repuestos	373		Acciones de inversión	415
Envases y embalajes	374		Capital adicional positivo	416
Existencias por recibir	375		Capital adicional negativo	417
Desvalorización de existencias	376		Resultados no realizados	418
Activos no ctes mantenidos para la vta	377		Excedente de revaluación	419
Otros activos corrientes	378	99541	Reservas	420
Inversiones mobiliarias	379		Resultados acumulados positivos	421 658999
Inversiones inmobiliarias (1)	380		Resultados acumulados negativos	422
Activ adq en arrendamiento finan. (2)	381		Utilidad del ejercicio	423 495684
Inmuebles, maquinaria y equipo	382	382463	Pérdida del ejercicio	424
Depreciación de 1,2 e IME acumulad	383	194085	TOTAL PATRIMONIO	425 1349683
Intangibles	384		TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	
Activos biológicos	385		426	1886184
Deprec act biol, amort y agota acum	386			
Desvalorización de activo inmovilizado	387			
Activo diferido	388			
Otros activos no corrientes	389			
TOTAL ACTIVO NETO	390	1886184		

ESTADO DE GANANCIAS Y PERDIDAS 2017



Estado de Ganancias y Pérdidas

Estado de Ganancias y Pérdidas Del 01/01 al 31/12 de 2017		
Ventas netas o ing. por servicios	461	2136532
Desc., rebajas y bonif. concedidas	462	
Ventas netas	463	2136532
Costo de ventas	464	1246778
Resultado bruto Utilidad	466	889754
Resultado bruto Pérdida	467	0
Gastos de ventas	468	194429
Gastos de administración	469	9030
Resultado de operación utilidad	470	686295
Resultado de operación pérdida	471	0
Gastos financieros	472	
Ingresos financieros gravados	473	0
Otros ingresos gravados	475	0
Otros ingresos no gravados	476	0
Enajen. de val. y bienes del act. F	477	
Costo enajen. de val. y bienes a.f.	478	
Gastos diversos	480	
REI del ejercicio positivo	481	
REI del ejercicio negativo	483	
Resultado antes de part. - Utilidad	484	686295
Resultado antes de part. - Pérdida	485	0
Distribución legal de la renta	486	
Resultado antes del imp - Utilidad	487	686295
Resultado antes del imp - Pérdida	489	0
Impuesto a la renta	490	190611
Resultado del ejercicio - Utilidad	492	495684
Resultado del ejercicio - Pérdida	493	0

BALANCE GENERAL - 2018



**REPORTE
FORMULARIO 708 RENTA ANUAL 2018
TERCERA CATEGORIA - ITF**

Estados Financieros

Balance General

Balance General (Valor Histórico al 31 de dic. 2018)					
ACTIVO			PASIVO		
Caja y bancos	359	1924120	Sobregiros bancarios	401	0
Inv valor razonable y disp para la vta	360	0	Trib y aport sist pens y salud p pagar	402	137937
Ctas por cobrar comerciales - terc	361	113715	Remuneraciones y particip por pagar	403	14542
Ctas por cobrar comerciales - relac	362	0	Ctas por pagar comerciales - terceros	404	317987
Ctas por cob per, acc, soc, dir y ger	363	0	Ctas por pagar comerciales -relac	405	0
Ctas por cobrar diversas - terceros	364	0	Ctas por pagar acción, directores y ger	406	0
Ctas por cobrar diversas - relacionados	365	0	Ctas por pagar diversas - terceros	407	21677
Serv y otros contratados por anticipado	366	0	Ctas por pagar diversas - relacionadas	408	0
Estimación ctas de cobranza dudosa	367	0	Obligaciones financieras	409	0
Mercaderías	368	0	Provisiones	410	0
Productos terminados	369	0	Pasivo diferido	411	0
Subproductos, desechos y desperdicios	370	0	TOTAL PASIVO	412	492143
Productos en proceso	371	0	PATRIMONIO		
Materias primas	372	0	Capital	414	195000
Materiales aux, suministros y repuestos	373	30524	Acciones de inversión	415	0
Envases y embalajes	374	0	Capital adicional positivo	416	0
Existencias por recibir	375	0	Capital adicional negativo	417	0
Desvalorización de existencias	376	0	Resultados no realizados	418	0
Activos no ctes mantenidos para la vta	377	0	Excedente de revaluación	419	0
Otros activos corrientes	378	15857	Reservas	420	0
Inversiones mobiliarias	379	0	Resultados acumulados positivos	421	980404
Inversiones inmobiliarias (1)	380	0	Resultados acumulados negativos	422	0
Activ adq en arrendamiento finan. (2)	381	0	Utilidad del ejercicio	423	511227
Inmuebles, maquinaria y equipo	382	384199	Pérdida del ejercicio	424	0
Depreciación de 1,2 e IME acumulados	383	289641	TOTAL PATRIMONIO	425	1686631
Intangibles	384	0	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	426	2178774
Activos biológicos	385	0			
Deprec act biol, amort y agota acum	386	0			
Desvalorización de activo inmovilizado	387	0			
Activo diferido	388	0			
Otros activos no corrientes	389	0			
TOTAL ACTIVO NETO	390	2178774			

ESTADO DE GANANCIAS Y PERDIDAS 2018



**REPORTE
FORMULARIO 708 RENTA ANUAL 2018
TERCERA CATEGORIA - ITF**

Estados Financieros

Estado de Ganancias y Pérdidas Del 01/01 al 31/12 de 2018		
Ventas netas o ing. por servicios	461	2422501
Desc., rebajas y bonif. concedidas	462	0
Ventas netas	463	2422501
Costo de ventas	464	1508830
Resultado bruto Utilidad	466	913671
Resultado bruto Pérdida	467	0
Gastos de ventas	468	8324
Gastos de administración	469	186971
Resultado de operación utilidad	470	718376
Resultado de operación pérdida	471	0
Gastos financieros	472	6509
Ingresos financieros gravados	473	0
Otros ingresos gravados	475	0
Otros ingresos no gravados	476	0
Enajen. de val. y bienes del act. F	477	0
Costo enajen. de val. y bienes a.f.	478	0
Gastos diversos	480	0
REI del ejercicio positivo	481	0
REI del ejercicio negativo	483	0
Resultado antes de part. - Utilidad	484	711867
Resultado antes de part. - Pérdida	485	0
Distribución legal de la renta	486	0
Resultado antes del imp - Utilidad	487	711867
Resultado antes del imp - Pérdida	489	0
Impuesto a la renta	490	200640
Resultado del ejercicio - Utilidad	492	511227
Resultado del ejercicio - Pérdida	493	0

BALANCE GENERAL - 2019



**REPORTE
FORMULARIO 710 RENTA ANUAL 2019
TERCERA CATEGORIA E ITF**

Estados Financieros

Balance General

Balance General (Valor Histórico al 31 de dic. 2019)					
ACTIVO			PASIVO		
Caja y bancos	359	2460533	Sobregiros bancarios	401	
Inv valor razonable y disp para la vta	360		Trib y aport sist pens y salud p pagar	402	239623
Ctas por cobrar comerciales - terc	361	225872	Remuneraciones y particip por pagar	403	18378
Ctas por cobrar comerciales - relac	362		Ctas por pagar comerciales - terceros	404	248094
Ctas por cob per, acc, soc, dir y ger	363		Ctas por pagar comerciales -relac	405	
Ctas por cobrar diversas - terceros	364		Ctas por pagar acción, directores y ger	406	4000
Ctas por cobrar diversas - relacionados	365		Ctas por pagar diversas - terceros	407	
Serv y otros contratados por anticipado	366	14948	Ctas por pagar diversas - relacionadas	408	
Estimación ctas de cobranza dudosa	367		Obligaciones financieras	409	
Mercaderías	368		Provisiones	410	
Productos terminados	369		Pasivo diferido	411	
Subproductos, desechos y desperdicios	370		TOTAL PASIVO	412	510095
Productos en proceso	371				
Materias primas	372				
Materiales aux, suministros y repuestos	373	17678			
			PATRIMONIO		
Envases y embalajes	374		Capital	414	195000
Existencias por recibir	375		Acciones de inversión	415	
Desvalorización de existencias	376		Capital adicional positivo	416	
Activos no ctes mantenidos para la vta	377		Capital adicional negativo	417	
Otros activos corrientes	378		Resultados no realizados	418	
Inversiones mobiliarias	379		Excedente de revaluación	419	
Inversiones inmobiliarias (1)	380		Reservas	420	
Activ adq en arrendamiento finan. (2)	381		Resultados acumulados positivos	421	1491632
Inmuebles, maquinaria y equipo	382	438767	Resultados acumulados negativos	422	
Depreciación de 1,2 e IME acumulados	383	(374018)	Utilidad del ejercicio	423	593452
Intangibles	384		Pérdida del ejercicio	424	
Activos biológicos	385		TOTAL PATRIMONIO	425	2280084
Deprec act biol, amort y agota acum	386				
Desvalorización de activo inmovilizado	387				
Activo diferido	388		TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	426	2790179
Otros activos no corrientes	389	6399			
TOTAL ACTIVO NETO	390	2790179			


Hugo Yván Collantes Palomino
CONTADOR PUBLICO COLEGADO
MATRICULA 04-1677

ESTADO DE RESULTADO 2019



REPORTE FORMULARIO 710 RENTA ANUAL 2019 TERCERA CATEGORIA E ITF

Estados Financieros

Estado de Resultados Del 01/01 al 31/12 de 2019		
Ventas netas o ing. por servicios	461	2373023
Desc., rebajas y bonif. concedidas	462	
Ventas netas	463	2373023
Costo de ventas	464	(1322944)
Resultado bruto Utilidad	466	1050079
Resultado bruto Pérdida	467	(0)
Gastos de ventas	468	(3657)
Gastos de administración	469	(196093)
Resultado de operación utilidad	470	850329
Resultado de operación pérdida	471	(0)
Gastos financieros	472	(9651)
Ingresos financieros gravados	473	36
Otros ingresos gravados	475	
Otros ingresos no gravados	476	
Enajen. de val. y bienes del act. F	477	
Costo enajen. de val. y bienes a.f.	478	
Gastos diversos	480	(11536)
Resultado antes de part. - Utilidad	484	829178
Resultado antes de part. - Pérdida	485	(0)
Distribución legal de la renta	486	
Resultado antes del imp - Utilidad	487	829178
Resultado antes del imp - Pérdida	489	(0)
Impuesto a la renta	490	
Resultado del ejercicio - Utilidad	492	829178
Resultado del ejercicio - Pérdida	493	(0)

Hugo Yván Collantes Palomino
CONTADOR PÚBLICO COLOMBIANO
MATRICULA 04-1677

BALANCE GENERAL - 2020



**REPORTE
FORMULARIO 710 RENTA ANUAL 2020
TERCERA CATEGORIA E ITF**

Estados Financieros

Número de RUC:	20480803672	Razón Social:	20480803672
Periodo Tributario:	202013		
Número de Formulario:	710	Número de Orden:	1001011931
Fecha Presentación:	26/03/2021	Rectificatoria:	NO



Detalle en archivo excel

Detalle en archivo PDF

Balance General

Balance General (Valor Histórico al 31 de dic. 2020)					
ACTIVO			PASIVO		
Caja y bancos	359	2464774	Sobregiros bancarios	401	
Inv valor razonable y disp para la vta	360		Trib y aport sist pens y salud p pagar	402	259088
Ctas por cobrar comerciales - terc	361	253079	Remuneraciones y particip por pagar	403	23347
Ctas por cobrar comerciales - relac	362		Ctas por pagar comerciales - terceros	404	149267
Ctas por cob per, acc, soc, dir y ger	363		Ctas por pagar comerciales -relac	405	
Ctas por cobrar diversas - terceros	364		Ctas por pagar acción, directores y ger	406	8000
Ctas por cobrar diversas - relacionados	365		Ctas por pagar diversas - terceros	407	
Serv y otros contratados por anticipado	366	14948	Ctas por pagar diversas - relacionadas	408	
Estimación ctas de cobranza dudosa	367		Obligaciones financieras	409	
Mercaderías	368		Provisiones	410	
Productos terminados	369		Pasivo diferido	411	
Subproductos, desechos y desperdicios	370		TOTAL PASIVO	412	439702
Productos en proceso	371				
Materias primas	372				
Materiales aux, suministros y repuestos	373	36656			
Envases y embalajes	374		PATRIMONIO		
Existencias por recibir	375		Capital	414	195000
Desvalorización de existencias	376		Acciones de inversión	415	
Activos no ctes mantenidos para la vta	377		Capital adicional positivo	416	
Otros activos corrientes	378	23711	Capital adicional negativo	417	
Inversiones mobiliarias	379		Resultados no realizados	418	
Inversiones inmobiliarias (1)	380		Excedente de revaluación	419	
Activ adq en arrendamiento finan. (2)	381		Reservas	420	
Inmuebles, maquinaria y equipo	382	445437	Resultados acumulados positivos	421	1812452
Depreciación de 1,2 e IME acumulad	383	(398464)	Resultados acumulados negativos	422	
Intangibles	384		Utilidad del ejercicio	423	392987
Activos biológicos	385		Pérdida del ejercicio	424	
Deprec act biol, amort y agota acum	386		TOTAL PATRIMONIO	425	2400439
Desvalorización de activo inmovilizado	387				
Activo diferido	388				
Otros activos no corrientes	389		TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	426	2840141
TOTAL ACTIVO NETO	390	2840141			

ESTADO DE RESULTADOS - 2020

Estado de Resultados Del 01/01 al 31/12 de 2020		
Ventas netas o ing. por servicios	461	1912633
Desc., rebajas y bonif. concedidas	462	
Ventas netas	463	1912633
Costo de ventas	464	(1130132)
Resultado bruto Utilidad	466	782501
Resultado bruto Pérdida	467	(0)
Gastos de ventas	468	
Gastos de administración	469	(214910)
Resultado de operación utilidad	470	567591
Resultado de operación pérdida	471	(0)
Gastos financieros	472	(13537)
Ingresos financieros gravados	473	0
Otros ingresos gravados	475	
Otros ingresos no gravados	476	3470
Enajen. de val. y bienes del act. F	477	0
Costo enajen. de val. y bienes a.f.	478	
Gastos diversos	480	(12645)
REI del ejercicio positivo	481	0
REI del ejercicio negativo	483	(0)
Resultado antes de part. - Utilidad	484	544879
Resultado antes de part. - Pérdida	485	(0)
Distribución legal de la renta	486	
Resultado antes del imp - Utilidad	487	544879
Resultado antes del imp - Pérdida	489	(0)
Impuesto a la renta	490	(151892)
Resultado del ejercicio - Utilidad	492	392987
Resultado del ejercicio - Pérdida	493	(0)



Hugo Yván Collantes Palomino
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
MATRICULA 04-1677

BALANCE GENERAL 2021

Estados Financieros

Balance General

Balance General (Valor Histórico al 31 de dic. 2021)					
ACTIVO			PASIVO		
Efectivo y equivalente en efectivo	359	2453526	Sobregiros bancarios	401	
Inversiones financieras	360		Trib y aport sist pens y salud p pagar	402	101730
Ctas por cobrar comerciales - terc	361	10829	Remuneraciones y particip por pagar	403	25832
Ctas por cobrar comerciales - relac	362		Ctas por pagar comerciales - terceros	404	390967
Ctas por cob per, acc, soc y dir	363	1000	Ctas por pagar comerciales -relac	405	
Ctas por cobrar diversas - terceros	364	35038	Ctas por pagar acc(soc, par) y dir	406	86485
Ctas por cobrar diversas - relacionados	365		Ctas por pagar diversas - terceros	407	11513
Serv y otros contratados por anticipado	366	274	Ctas por pagar diversas - relacionadas	408	
Estimación ctas de cobranza dudosa	367		Obligaciones financieras	409	10
Mercaderías	368		Provisiones	410	
Productos terminados	369		Pasivo diferido	411	
Subproductos, desechos y desperdicios	370		TOTAL PASIVO	412	616537
Productos en proceso	371		PATRIMONIO		
Materias primas	372		Capital	414	195000
Materiales aux, suministros y repuestos	373	147896	Acciones de inversión	415	
Envases y embalajes	374		Capital adicional positivo	416	
Inventarios por recibir	375		Capital adicional negativo	417	
Desvalorización de inventarios	376		Resultados no realizados	418	
Activos no ctes mantenidos para la vta	377		Excedente de revaluación	419	
Otros activos corrientes	378	46591	Reservas	420	
Inversiones mobiliarias	379		Resultados acumulados positivos	421	2100173
Propiedades de inversión(1)	380		Resultados acumulados negativos	422	
Activos por derecho de uso(2)	381		Utilidad del ejercicio	423	
Propiedades, planta y equipo	382	471019	Pérdida del ejercicio	424	(158095)
Depreciación de 1,2 e PPE acumulados	383	(412558)	TOTAL PATRIMONIO	425	2137078
Intangibles	384		TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		
Activos biológicos	385			426	2753615
Deprec activ biolog y amortiz acumulada	386				
Desvalorización de activo inmovilizado	387				
Activo diferido	388				
Otros activos no corrientes	389				
TOTAL ACTIVO NETO	390	2753615			

ESTADO DE RESULTADO 2021

Estado de Resultados Del 01/01 al 31/12 de 2021		
Ventas netas o ing. por servicios	461	835506
Desc., rebajas y bonif. concedidas	462	
Ventas netas	463	835506
Costo de ventas	464	(772535)
Resultado bruto Utilidad	466	62971
Resultado bruto Pérdida	467	(0)
Gastos de ventas	468	
Gastos de administración	469	(213186)
Resultado de operación utilidad	470	0
Resultado de operación pérdida	471	(150215)
Gastos financieros	472	(1445)
Ingresos financieros gravados	473	0
Otros ingresos gravados	475	4374
Otros ingresos no gravados	476	
Enajen. de val. y bienes del act. F	477	0
Costo enajen. de val. y bienes a.f.	478	
Gastos diversos	480	(10809)
Resultado antes de part. - Utilidad	484	0
Resultado antes de part. - Pérdida	485	(158095)
Distribución legal de la renta	486	
Resultado antes del imp - Utilidad	487	0
Resultado antes del imp - Pérdida	489	(158095)
Impuesto a la renta	490	
Resultado del ejercicio - Utilidad	492	0
Resultado del ejercicio - Pérdida	493	(158095)

RATIOS DE GESTIÓN

Ratios de gestión		2017	2018	2019	2020	2021	Valor Optimo orientativo
Rotación de Cuentas por Cobrar	Ventas Netas	2.136.532	2.422.501	2.373.023	1.912.633	835.506	Políticas
	Cuentas por Cobrar	391.788	113.715	225.872	253.079	46.867	
Periodo de pago (x360 días)	Cuentas por Pagar * 360	54.768.960	122.279.040	90.753.840	56.616.120	176.027.400	Políticas
	Ventas Netas	2.136.532	2.422.501	2.373.023	1.912.633	835.506	
Rotación de existencias	Costo de Venta	1.246.778	1.508.830	1.322.944	1.130.132	772.535	Políticas
	Existencias	0	30.524	17.678	36.656	147.896	
Rotación de Activo Total (x360 días)	Ventas Netas	2.136.532	2.422.501	2.373.023	1.912.633	835.506	Políticas
	Activo Total	1.886.184	2.178.774	2.790.179	2.840.141	2.753.615	

Nota. Datos tomados los balances generales y estados de ganancias y pérdidas.

RATIOS DE RENTABILIDAD

Ratios de rentabilidad		2017	2018	2019	2020	2021	Valor Optimo orientativo
Rentabilidad sobre activos (ROA)	Utilidad Neta	495.684	511.227	829.178	392.987	-158.095	>0
	Activo Total	1.886.184	2.178.774	2.790.179	2.840.141	2.753.615	
		0,26	0,23	0,30	0,14	-0,06	
Rentabilidad sobre recursos propios (ROE)	Utilidad Neta	495.684	511.227	829.178	392.987	-158.095	>0
	Patrimonio	1.349.683	1.686.631	2.280.084	2.400.439	2.137.078	
		0,37	0,30	0,36	0,16	-0,07	
Ratio de rendimiento del capital empleado (ROCE)	Utilidad Operativa	686.295	718.376	850.329	567.591	-150.215	>0
	Capital empleado	195.000	195.000	195.000	195.000	195.000	
		3,52	3,68	4,36	2,91	-0,77	
Ratio de rendimiento de las ventas (ROS)	Utilidad Neta	495.684	511.227	829.178	392.987	-158.095	>0
	Ventas	2.136.532	2.422.501	2.373.023	1.912.633	835.506	
		0,23	0,21	0,35	0,21	-0,19	

Nota. Datos tomados los balances generales y estados de ganancias y pérdidas.

FINANCIAMIENTO

Entidad financiadora	Rubro	Monto	Porcentaje
autofinanciado por las propias autoras:	Equipos y bienes duraderos	2,500.00	73.09
		700.00	20.46
- Erika Liset Collantes Rojas.	Materiales e insumos	40.00	1.16
		30.00	0.87
- Ana Geli Estela Torres.	Asesorías	100.00	2.92
	Otros gastos	50.00	1.46
TOTAL		3420.00	100%

RECURSOS

Rubros	Aporte no monetario	Aporte monetario
Recursos humanos	Estudiantes:	
	- Erika Liset Collantes Rojas.	
	- Ana Geli Estela Torres.	
	Docente:	
	- Manuel Igor Rios Incio.	
Equipos y bienes duraderos	Libros: 200.00	Laptop: 2,500.00
	Laptop: 1800.00	Impresora: 700.00
	Impresora: 600.00	
Materiales e insumos	Útiles de escritorio: 50.00	Útiles de escritorio: 40.00
	USB: 20.00	USB: 30.00
Asesorías especializadas y servicios u otros gastos	Asesor externo: 200.00	Asesor externo: 100.00
	Pasaje: 30.00	Pasaje: 50.00

CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN

		Año 2021 - 2022															
N°	Actividades	Semana															
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
01	Aprobación del proyecto de tesis	x	x	x	x												
02	Recolección de datos			x	x	x	x										
03	Procesamiento de datos					x	x	x	x								
04	Análisis e interpretación							x	x	x	x						
05	Redacción de informe									x	x	x	x				
06	Presentación de resultados											x	x	x	x		
07	Presentación de trabajo final													x	x	x	x
08	Sustentación del trabajo															x	x

Nota. Datos tomados de la guía de elaboración de productos de investigación de fin de programa (2022).



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RIOS INCIO MANUEL IGOR, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Gestión de cobranza y rentabilidad en la clínica Nefrología del Inka SAC, Chiclayo", cuyos autores son ESTELA TORRES ANA GELI, COLLANTES ROJAS ERIKA LISET, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 08 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RIOS INCIO MANUEL IGOR DNI: 42642430 ORCID: 0000-0001-6690-369X	Firmado electrónicamente por: RINCIOMI el 09-07- 2022 23:28:27

Código documento Trilce: TRI - 0329016