



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión de Cobranza y su Relación con la Rentabilidad
en la Empresa Wood Art SAC, Distrito San Martín De
Porres, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Contador Público

AUTOR:

Centeno Vicuña, Alicia Raquel (orcid.org/0000-0002-9558-8358)

ASESORA:

Dra. Saenz Arenas, Esther Rosa (orcid.org/0000-0003-0340-2198)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

Esta dedicatoria es para mi esposo, por su apoyo incondicional, por la paciencia y comprensión de mis hijas cuando estoy parcialmente ausente en el trabajo y en mis estudios, y dándome aliento todos los días para seguir con energía en esta difícil carrera que lograre terminar.

Centeno Raquel

Agradecimiento

Doy gracias a Dios por darme la fuerza para lograr mis metas. Gracias a mi familia por su comprensión y apoyo incondicional. Con todos los docentes de la Facultad de Contabilidad; Asimismo a la Universidad Cesar Vallejo por compartir sus conocimientos y experiencia con nosotros, contribuyendo a nuestra formación profesional.

Centeno Raquel

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	viii
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variable y operacionalización	16
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
4.1. Prueba de Confiabilidad	20
4.2. Prueba de normalidad	21
4.3. Prueba del Chi Cuadrado	21
4.4. Análisis de distribución de frecuencias (tablas y gráficos)	26
V. DISCUSIÓN	46
VI. CONCLUSIONES	49
VII. RECOMENDACIONES	50
REFERENCIAS	51
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 Validez por juicio de experto	18
Tabla 2. Estadística de fiabilidad de variable: Gestión de Cobranza	20
Tabla 3. Estadística de fiabilidad de variable: Rentabilidad	20
Tabla 4. Prueba de normalidad.....	21
Tabla 5. Pruebas de Chi Cuadrado de la hipótesis general.....	22
Tabla 6. Medidas simétricas de la hipótesis general.....	22
Tabla 7. Pruebas de Chi Cuadrado de la hipótesis específica 1	23
Tabla 8. Medidas simétricas de la hipótesis específica 1	23
Tabla 9. Pruebas de Chi Cuadrado de la hipótesis específica 2.....	24
Tabla 10. Medidas simétricas de la hipótesis específica 2	24
Tabla 11. Pruebas de Chi Cuadrado de la hipótesis específica 3.....	25
Tabla 12. Medidas simétricas de la hipótesis específica 3	25
Tabla 13. La empresa otorga créditos aceptando compromisos de palabra.....	26
Tabla 14. Considera que las condiciones de venta son realizadas de manera formal por parte de la empresa	27
Tabla 15. Considera que la empresa otorga buenas condiciones de pago en un tiempo determinado ya sea semanal, quincenal, mensual.....	28
Tabla 16. Si los pagos se dan antes de la fecha límite, se le brinda descuentos al cliente	29
Tabla 17. El personal de cobranza tiene la experiencia y disponibilidad de realizar su labor	30
Tabla 18. La empresa mantiene contacto con sus clientes mediante vía telefónica y en redes sociales.....	31

Tabla 19. La empresa maneja medios recordatorios a los clientes para que no tenga recargo en moras	32
Tabla 20. La empresa cuenta con normas y políticas de cobranza en relación a clientes que tienen 1 año o más años de acumulación de deuda	33
Tabla 21. La empresa otorga créditos solo a clientes que demuestran buenas capacidades de pago	34
Tabla 22. Los clientes otorgan una garantía o aval para realizar la compra a crédito	35
Tabla 23. La rentabilidad financiera de la empresa ha tenido un rendimiento adecuado sobre los activos	36
Tabla 24. La rentabilidad sobre los activos de la empresa se ha mantenido dentro de los márgenes esperados en el último año	37
Tabla 25. La empresa aprovecha las distintas herramientas financieras para tomar mejores decisiones.....	38
Tabla 26. El financiamiento es una fuente necesaria para incrementar la rentabilidad financiera	39
Tabla 27. La rentabilidad sobre el capital de la empresa ha cumplido con los objetivos del último año	40
Tabla 28. La empresa tiene rendimiento ajustado a sus requerimientos con referencia a su rentabilidad	41
Tabla 29. Los activos se relacionan directamente con la rentabilidad económica de la empresa.....	42
Tabla 30. La rentabilidad del activo total obtenida ha mejorado por la gestión financiera en relación a las entidades financieras	43

Tabla 31. La empresa cuenta con liquidez para cumplir obligaciones con entidades crediticias de la empresa..... 44

Tabla 32. Las obligaciones de la empresa ponen un riesgo la factibilidad financiera, causando riesgo de liquidez a corto plazo 45

Índice de gráficos y figuras

Figura 1. La empresa otorga créditos aceptando compromisos de palabra	26
Figura 2. Considera que las condiciones de venta son realizadas de manera formal por parte de la empresa	27
Figura 3. Considera que la empresa otorga buenas condiciones de pago en un tiempo determinado ya sea semanal, quincenal, mensual.....	28
Figura 4. Si los pagos se dan antes de la fecha límite, se le brinda descuentos al cliente.....	29
Figura 5. El personal de cobranza tiene la experiencia y disponibilidad de realizar su labor	30
Figura 6. La empresa mantiene contacto con sus clientes mediante vía telefónica y en redes sociales.....	31
Figura 7. La empresa maneja medios recordatorios a los clientes para que no tenga recargo en moras	32
Figura 8. La empresa cuenta con normas y políticas de cobranza en relación a clientes que tienen 1 año o más años de acumulación de deuda	33
Figura 9. La empresa otorga créditos solo a clientes que demuestran buenas capacidades de pago	34
Figura 10. Los clientes otorgan una garantía o aval para realizar la compra a crédito	35
Figura 11. La rentabilidad financiera de la empresa ha tenido un rendimiento adecuado sobre los activos	36
Figura 12. La rentabilidad sobre los activos de la empresa se ha mantenido dentro de los márgenes esperados en el último año	37

Figura 13. La empresa aprovecha las distintas herramientas financieras para tomar mejores decisiones.....	38
Figura 14. El financiamiento es una fuente necesaria para incrementar la rentabilidad financiera	39
Figura 15. La rentabilidad sobre el capital de la empresa ha cumplido con los objetivos del último año	40
Figura 16. La empresa tiene rendimiento ajustado a sus requerimientos con referencia a su rentabilidad	41
Figura 17. Los activos se relacionan directamente con la rentabilidad económica de la empresa.....	42
Figura 18. La rentabilidad del activo total obtenida ha mejorado por la gestión financiera en relación a las entidades financieras	43
Figura 19. La empresa cuenta con liquidez para cumplir obligaciones con entidades crediticias de la empresa.....	44
Figura 20. Las obligaciones de la empresa ponen un riesgo la factibilidad financiera, causando riesgo de liquidez a corto plazo	45

RESUMEN

Para el desarrollo del presente estudio titulado “Gestión de cobranza y su relación con la rentabilidad en la empresa Wood Art SAC, distrito de San Martín De Porres 2021” se ha tenido como objetivo general establecer la relación entre la gestión de cobranza y la rentabilidad en la empresa Wood Art SAC, Distrito San Martín de Porres 2021, para lo cual se ha utilizado una metodología de tipo básica con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental de corte transversal con un nivel explicativo causal debido, siendo para ello la muestra utilizada de 30 trabajadores pertenecientes a la empresa Wood Art SAC, Lima 2021 quienes respondieron dos cuestionarios que cumplieron con el rigor científico de la confiabilidad, asimismo, se validaron mediante el juicio de expertos que le atribuyeron la viabilidad a cada uno de los ítems. Los principales resultados arrojaron la presencia de una significancia menor a .05; aunado a ello el coeficiente fue de ,909** lo que conllevó a que se concluyera que existe relación directa y positiva entre la gestión de cobranza y la rentabilidad en la empresa Wood Art SAC, Lima 2021, por lo tanto, mientras mejores sean los niveles de gestión de cobranza presente en la empresa, los niveles de rentabilidad serán mejores en proporción a ello.

Palabras clave: gestión de cobranza, rentabilidad, análisis financiero

ABSTRACT

For the development of this study entitled "Collection management and its relationship with profitability in the company Wood Art SAC, district of San Martin De Porres 2021" the general objective has been to establish the relationship between collection management and profitability in the Wood Art SAC company, San Martin de Porres District 2021, for which a basic methodology has been used with a quantitative approach and a non-experimental cross-sectional design with a causal explanatory level because used sample of 30 workers belonging to the company Wood Art SAC, Lima 2021 who answered two questionnaires that met the scientific rigor of reliability, likewise, they were validated through the judgment of experts who attributed the viability to each one of the items. The main results showed the presence of a significance lower than .05; In addition to this, the coefficient was .909**, which led to the conclusion that there is a direct and positive relationship between collection management and profitability in the company Wood Art SAC, Lima 2021, therefore, the better the levels of collection management present in the company, the levels of profitability will be better in proportion to it.

Keywords: collection management, profitability, financial analysis

I. INTRODUCCIÓN

Las compañías de todas partes del mundo producen riquezas y también progreso para la zona en la que opere, sin embargo, algunas empresas no saben manejar correctamente los créditos porque no cuentan con políticas de cobranza que contribuyan a generar liquidez, lo que conlleva a tener problemas financieros y por ende pueden terminar en la quiebra. Deciden otorgar créditos para conseguir la fidelidad de los consumidores y tener cierta ventaja sobre los probables competidores, pero al no contar con políticas de crédito, la gestión de cobranza no se aplica de manera efectiva (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, [CEPAL] 2018).

Toda empresa requiere vender y obtener una retribución en corto plazo para poder cumplir con sus obligaciones y obtener la utilidad esperada al final del año para proteger los intereses de la compañía, no solo se trata de cumplir metas de ventas, ya que hay muchos compromisos que llevan un largo proceso, como la búsqueda y evaluación del cliente y la determinación de políticas de venta hasta llegar a la gestión de cobranza (Espíell et al., 2020).

Ofrecer flexibilidad de pago conlleva a un riesgo puesto que, si no se completa el ciclo de cobranza en plazos determinados, se entra en riesgo de liquidez a corto plazo, comienza a faltar el dinero para la productividad y se debe recurrir a préstamos bancarios (Pantoja, 2021). Al solicitar dichos préstamos, las instituciones financieras evalúan el estado en el que se encuentra la empresa, para saber si cumplen con los requerimientos y si sus activos son mayores para poder mantenerlo, de lo contrario proceden a denegar el pedido (Pisco, 2020).

La cobranza debe considerarse como una fuente de ingreso para la empresa, es parte de los activos. Si el cliente se retrasa en el pago, las cuentas por cobrar son inciertas, lo que genera inconvenientes para la empresa, puesto que las cuentas se convierten en impagables, produciendo pérdidas a corto plazo para la organización y deterioro de la liquidez, que a su vez no podrá desempeñar con las obligaciones en un futuro inmediato y, a veces, a largo plazo (Pantoja, 2021).

Ahora bien, desde una perspectiva nacional, existen diversas empresas que presentan conflictos internos como consecuencia de la alta morosidad que presentan, por lo que los prestadores de servicio tienen clientes que no cancelan a

tiempo, por lo que los asesores crediticios al tener una gran cantidad de ventas pierden el interés en la realización de cobranzas, el responsable de dicha área de finanzas debe dedicarle aproximadamente el 50% de su tiempo en los procesos de créditos y cobranzas, siendo que el Perú se encuentra cerca del 25% (Panduro y Aguirre, 2020).

En Perú hay muchas compañías que no cuentan con estrategias de recuperación de dinero, entre 2016 y 2017 un 55% de empresas presentó problemas de pago a corto plazo y aunque en 2018 se redujo a 46% continúa siendo un porcentaje alto, en ese año el país vivió conmociones políticas y climatológicas que afectó a las empresas que tuvieron que enfrentar problemas de dinero, impidiendo asumir obligaciones a corto plazo (Diario Gestión 2019).

Una adecuada gestión de la mora entre 1 y 30 días de vencimiento, tiene una probabilidad de recuperación cerca de 95% (Más Finanzas, 2017). Por lo que cuando existen lapsos mayores puede conllevar a que la posibilidad de recuperar la cartera tenga un porcentaje superior de recuperación.

En tal sentido, la empresa Wood Art SAC se encuentra presentando en la actualidad una serie de problemas referidos a los procesos de cobranza que es causado por la carencia de personal capacitado para ejecutar funciones relativas a la gestión de cobro, además se han logrado percibir descuidos y falta de gestión, además de desorganización que impide el cobro correspondiente y afecta los recursos que se pueden manifestar a través de la rentabilidad, la cual puede presentar deficiencias que conllevarían a la empresa a un debacle económico, por lo tanto, este estudio se centra en identificar la gestión de cobranza y sus procesos, para a su vez identificar si ello tiene la capacidad de afectar sus recursos económicos, por tal razón se ha determinado como interrogante como **problema general** tenemos: ¿Cuál es la relación entre la gestión de cobranza y la rentabilidad en la empresa Wood Art SAC, Distrito San Martín de Porres, 2021?. Asimismo, se establecieron los **problemas específicos** indicando: ¿Cuál es la relación entre las condiciones de venta y la rentabilidad en la empresa Wood Art SAC, Distrito San Martín de Porres 2021?; ¿Cuál es la relación entre los plazos de cobro y la rentabilidad en la empresa Wood Art SAC, Distrito San Martín de Porres 2021?; ¿Cuál es la relación entre las políticas de crédito y la rentabilidad en la empresa Wood Art SAC, Distrito San Martín de Porres 2021?

La presente investigación tiene **justificación social** debido a que se establecieron mecanismos sobre la importancia que tiene el uso de la gestión de cobranza para mantener una adecuada rentabilidad en las empresas que no impacte negativamente en su normal funcionamiento. Asimismo, cuenta con **una justificación teórica** debido a que fueron utilizadas teorías científicas que sustentaron lo encontrado en el transcurso de la elaboración del estudio en curso, además tiene la posibilidad de ser utilizado para futuras investigaciones que versen sobre la materia objeto del análisis. De igual forma, presentó una **justificación práctica**, debido a que las recomendaciones se pueden implementar para obtener una mejora, lo cual será obtenido mediante los resultados en la oportunidad correspondiente. Y como **justificación metodológica**, la presente investigación contó con instrumentos cuyo rigor científico tuvo la capacidad de medir las variables gestión de cobranza y rentabilidad.

En tal sentido, se estableció como **objetivo general**: Establecer la relación entre la gestión de cobranza y la rentabilidad en la empresa Wood Art SAC, Distrito San Martin de Porres 2021. Mientras que como **objetivos específicos** se han señalado: Determinar la relación entre las condiciones de venta y la rentabilidad en la empresa Wood Art SAC, Distrito San Martin de Porres 2021; Determinar la relación entre los plazos de cobro y la rentabilidad en la empresa Wood Art SAC, Distrito San Martin de Porres 2021 y por último, determinar la relación entre las políticas de crédito y la rentabilidad en la empresa Wood Art SAC, Distrito San Martin de Porres 2021.

Se puntualizó como **hipótesis general**: Existe relación significativa entre la gestión de cobranza y la rentabilidad en la empresa Wood Art SAC, Distrito San Martin de Porres 2021; al tiempo que como **hipótesis específicas** se han indicado: Existe relación significativa entre las condiciones de venta y la rentabilidad en la empresa Wood Art SAC, Distrito San Martin de Porres 2021; existe relación significativa entre los plazos de cobro y la rentabilidad en la empresa Wood Art SAC, Distrito San Martin de Porres 2021 y; existe relación significativa entre las políticas de crédito y la rentabilidad en la empresa Wood Art SAC, Distrito San Martin de Porres 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Como relación a los precedentes nacionales se manifiestan:

Armas (2019) e su estudio tuvo como finalidad identificar la incidencia que tienen los financiamientos y la recaudación en la rentabilidad de una compañía de transposición. La metodología utilizada fue descriptiva, con un diseño de tipo no experimental-transversal. Contó con una muestra de documentos financieros. Los resultados mostraron que las tácticas de financiamiento y cobro tienen una incidencia significativa por lo que la rentabilidad mejoraría si se disminuyen los costos de cobranza dudosa. Se concluyó que en la actualidad la empresa en el aspecto de control y gerencia no manifiestan un buen manejo, debido a que las tácticas de financiamiento y cobro han experimentado el incremento de la contabilidad por cobrar, lo que terminaría generando resultados negativos en torno a la solvencia institucional.

Bustios y Chacón (2018) realizaron un estudio con el fin de conocer la impresión de la administración de crédito y cobranza en la utilidad de una compañía de combustible. La metodología que fue empleada estuvo radicada en tener un enfoque cualitativo. La muestra estuvo establecida por 17 entrevistados. Los resultados arrojaron que la carencia de efectividad en la gestión del área de créditos y cobranza ha ocasionado un impacto desfavorable en la rentabilidad por causa de que existe falta de liquidez en la empresa como consecuencia directa del aumento de las cuentas morosas. Se concluyó que, debido al aumento en los costos de financiamiento y las obligaciones derivadas de la necesidad de cambiar al sistema bancario, el capital de trabajo no se contabilizó con costos de oportunidad para fines comerciales, como el pago de deudas. mayoristas, lo que afectó significativamente la utilidad de la compañía.

Charcape (2018) en su estudio con la finalidad de establecer la incidencia de la dirección de financiamiento y recaudos en la rentabilidad del Banco Interamericano de finanzas. Con un diseño de tipo descriptiva-no experimental, con un enfoque cuantitativo. La muestra por su parte estuvo constituida por 74 trabajadores de la empresa. Los principales resultados arrojaron una significancia inferior a 0.05; así como también un coeficiente de 0.912 que implica una relación positiva y alta. Se concluyó que la administración de cobranza manifiesta una unión directa con la

rentabilidad de la compañía, en tal sentido mientras más efectiva sea la gestión, la rentabilidad será mejor.

Copara (2020) elaboró una investigación con la finalidad de establecer la repercusión entre la contabilidad por cobrar y el rendimiento de las compañías de comercialización de accesorios de ferretería. La metodología utilizada fue de tipo aplicada, no experimental-transversal. Estuvo constituida por 30 personas. Los principales resultados arrojaron en el proceso de la utilidad de la prueba Chi cuadrado la significancia obtenida fue menor de 0.05; aunado a ello se presentó una asociación lineal entre las variables de investigación. Se concluyó que las cuentas por cobrar tienen una repercusión directa en la rentabilidad de las empresas de comercialización de artículos de ferretería, puesto que la existencia de una adecuada gestión de cobranza permitirá tener una utilidad óptima por lo que los niveles de la rentabilidad serán los más adecuados.

Gonzales y Sajamí (2019) desarrollaron un estudio con el objetivo de identificar determinar la incidencia de la administración del financiamiento y cobranzas en la rentabilidad de una organización comercial. La metodología que se utilizó fue aplicada, con un diseño de tipo descriptivo, no experimental – correlacional. Contó con una muestra de 5 colaboradores pertenecientes a la empresa. Como resultado se obtuvo la existencia de un acontecimiento negativo de la administración del financiamiento y el cobro en la rentabilidad. Se concluyó que un incorrecto proceso de créditos y el incumplimiento de las actividades relativas a los créditos es debido a la falta de capacitaciones por parte de los trabajadores del estudio del financiamiento que no manejan una data con una versión más nueva porque no explica las actividades de cada socio.

Como referencia a los **antecedentes internacional** se encuentra:

Lozada (2018 en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador elaboró un estudio con la finalidad de evaluar la contabilidad por recaudar de una organización de calzada a fin de verificar las deficiencias que pueden existir dentro del área funcional. La metodología fue descriptiva, de campo y bibliográfica. Los principales hallazgos arrojaron que los niveles de la cartera vencida son elevados y se encuentra provocando una disminución de la liquidez y de la rentabilidad en la

empresa que puede impedir que responda a las obligaciones financieras que contrajo. Se concluyó que para conocer las operaciones de la compañía y los problemas que puedan presentarse, es necesario un actual estudio financiero al cierre del ejercicio.

Silva (2018) en la Universidad Técnica de Babahoyo de Ecuador; realizó un estudio con el fin de identificar la correlación existente entre las políticas de créditos y cobranza con la rentabilidad de una comercializadora y exportadora. Con un diseño de tipo descriptiva- correlacional. Contó con una muestra de información financiera que permitirá establecer la importancia de la sagacidad del financiamiento y cobro, así como de la rentabilidad. Los resultados arrojaron que la organización implemento Tácticas de créditos que no resultaban ser favorables para la empresa debido a la ausencia de herramientas al brindar créditos con un pago no tan eficiente, asimismo, la rentabilidad de la empresa arrojó que el margen de utilidad bruta se ha minimizado para el año 2016, lo que es producto de la reducción de ventas. Se concluyó que la empresa tiene una alta cifra en la cartera de crédito como consecuencia de que no se han tomado en consideración factores importantes ante el otorgamiento de créditos que demuestra una mala gestión en las políticas de cobranza que a largo plazo puede afectar la rentabilidad.

Carrillo y Romero (2019), Carrillo y Romero (2019) elaboraron un estudio con la finalidad de crear un diseño de dirección cobranza que permita la optimización de la rentabilidad de Ormegasa S.A. La metodología empleada estuvo enfocada en un método descriptivo, bibliográfico, analítico y deductivo. La muestra estuvo conformada por 10 empleados de la organización. Teniendo como resultado la concesión de créditos presenta debilidades, dado que el jefe de créditos y cobranza no realiza los procesos correspondientes en relación al análisis de riesgo crediticio de los clientes a quienes se les brinda un cupo de crédito, aunado a ello la gestión de cobranzas no tiene políticas establecidas sobre los procesos que se deben aplicar cuando el crédito no haya superado su fecha de vencimiento. Se encontró que la empresa no actualiza periódicamente su cartera, lo que puede conllevar a un aumento de la cartera morosa de la empresa, y con la ayuda del análisis de control interno se pudo identificar que los auxiliares de cobranza no cuentan con una cartera establecida.

Suarez (2019) elaboró un estudio con el propósito de evaluar la gestión de las cuentas por recaudar a través del uso de indicadores económicos y el análisis de los procesos crediticios que contribuyen a optimizar la rentabilidad de la empresa. La metodología empleada fue cualitativa y cuantitativa con un carácter descriptivo en una muestra de 17 empleados, además de los documentos financieros de la entidad. Como resultado se determinó que la empresa carecía de políticas y procesos financieros estructurados, tampoco con un departamento que se encargue de los créditos y cobranzas, lo que impide que el procedimiento de la contabilidad por cobrar no sea eficiente, por lo que la rentabilidad se encuentra siendo afectada por tales hechos. Se concluyó que la gestión de cobranza no es efectiva porque no produce la rentabilidad o utilidad esperada, por lo que es necesario plantear una política de cobranza para lograr mejores resultados.

Freire y Loor (2020) en la Universidad de Guayaquil; elaboraron una investigación con la finalidad de analizar las gestiones de las cuentas por cobrar para plantear correcciones que permitan la mejora de la recaudación de la lista contable realizadas por el departamento de financiamiento y cobranza. La metodología empleada tuvo un diseño no experimental, básico, con un enfoque cuantitativo y cualitativo. Contó con una muestra de 25 trabajadores. Teniendo como resultado, el desarrollo ineficiente de los trabajadores del área de cobranza, gestiones en el cobro y en el otorgamiento de créditos, la ineficiente implementación de normas y procesos, así como también, existe ausencia de herramientas que permitan a la empresa recuperar sus créditos frente a los compradores en los plazos acordados. Se encontró que la empresa carece de una adecuada gestión de crédito y cobranza, ya que no existen recursos para mejorar la cobranza del valor del cliente en la empresa.

Ahora bien, con respecto a las **bases teóricas** relacionadas a nuestras variables de **gestión de cobranza y rentabilidad**.

Gestión de cobranza, se tiene a Monge (2018) quien explicó que al hablar de las cobranzas de los créditos que concede determinada organización se hace referencia al capital a futuro, lo que podría generar la recaudación de sus cuentas en un tiempo establecido al culminar la venta. En tal sentido, el Decreto Supremo

N°011-2003-PCM señaló que se encuentran prohibidas el uso de herramientas de que atenten la reputación del consumidor, que vayan en contra de la privacidad de su hogar y que afecten sus funciones laborales o su imagen ante terceras personas, por lo que la cobranza debe encontrarse dentro del marco de la normativa vigente para tener resultados respaldados por la normativa vigente.

Por su parte, se encuentra la Ley de protección del consumidor financiero y crédito de consumo, la cual busca identificar las herramientas que regulan las tasas de interés, comisiones u otros que se implementan en los productos que ofrecen las empresas del sector económico y de seguro a los usuarios con énfasis en las operaciones de crédito que permitan disponer del dinero en efectivo para el consumo a través del uso de las tarjetas de crédito.

La gestión de cobranza tiene como finalidad transformar las cuentas por cobrar en activos circulantes de una manera vertiginosa, reduciendo los efectos negativos en el capital de trabajo o flujo de caja de determinada compañía. Además, se basa en la ejecución organizada de pasos para ordenar operaciones, negociaciones y actividades que se van a vincular con los clientes para el retorno seguro de los créditos vencidos. También se considera como un conjunto de procesos relativos a la gestión de cobros que requieren ser medidos y controlados, por lo que es muy importante usar informes actualizados para poder reflejar los cambios que puedan ocurrir. Cabe mencionar que el personal encargado del área encargada de administrar los cobros debe ser entrenado, además de tener una buena planeación (Villegas, 2021).

De igual forma, Vásquez et al. (2021) consideró que la gestión de cobranza cuenta con una gran importancia para las empresas debido a que representan una fuente de ingresos económicos y son una clave para gestionar un flujo de caja positivo, de igual forma es un recurso de elementos que permite el desarrollo de los beneficios dentro de un determinado período de tiempo lo que implica que produce beneficios en el aumento de los procesos productivos de cualquier organización.

La teoría de la decisión normativa se relaciona con la determinación de óptimas cobranzas, el encargado de decidir tiene que ser competente para deducir con precisión, además deber ser completamente racional. Es decir, debe hacer un análisis de elecciones y tiene como propósito hallar herramientas, metodologías y tecnologías (Acuña, 2021)

Sobre el otorgamiento de crédito, se debe tener presente que el crédito es una operación de financiación en la que un fiador proporciona una cifra monetaria, bienes o servicios a otra persona, a quien se le denomina deudor y que desde ese momento le asegura al acreedor que cumplirá con el compromiso de cancelar la cantidad otorgada en el plazo que ambas partes decidieron establecer, aparte de una cantidad extra a lo que se le llama interés (Economipedia, 2020).

Cabe destacar que el crédito es considerado como el principal generador de ingresos, por lo que es indispensable tener control sobre el otorgamiento para evitar correr muchos riesgos que puedan causar enormes pérdidas económicas y el deterioro de la institución. Sin embargo, el otorgar implica riesgos potenciales si la persona deudora no cumple con su compromiso durante la transacción económica a la cual se encuentra siendo sometido (Paredes, 2019).

Para otorgar un crédito es necesario analizar al solicitante en cinco pasos de acuerdo con lo puntualizado por López y Cruz (2019):

Conocer el historial crediticio: Se refiere a la reputación, solvencia moral y reputación para cumplir con sus obligaciones.

Capacidad de pago: Es menester realizar una evaluación financiera absoluta para conocer la volatilidad de las utilidades generadas.

Capital de la institución: Para tener información sobre la contribución de los accionistas que asumen el riesgo de la misma y de la capacidad de endeudamiento respecto a la proporción de recursos propios en la relación con los recursos de terceros.

Garantías del crédito: Si el deudor llega a fallar en el cumplimiento del pago del crédito, tienen que ser suficientes los valores dados en garantía con el objetivo de que el acreedor pueda recuperar la pérdida en la operación.

Condiciones cíclicas: Es un elemento significativo para identificar la exposición del riesgo crediticio como el ciclo económico.

Rojas (2018) refiere que el procedimiento de cobranza tiene que planificarse de forma ordenada para seguir pasos planteados y así maximizar el cobro y minimizar las pérdidas de las cuentas por cobrar.

Ahora bien, para regularizar los pagos de la forma más vertiginosa posible tenemos lo siguiente: hacer un recordatorio a los deudores, pedir respuesta, insistir y por último tomar acciones drásticas (Rojas, 2018). Asimismo, Arahuanca (2020) indicó que el proceso de cobranza comprende la remisión de notificaciones de cobro mediante diferentes modalidades y de ser necesario, procedimientos legales.

Arahuanca (2020) consideró que los procedimientos de otorgamiento de crédito son inadecuados cuando se presenta una incobrabilidad en la lista de contabilidad por cobrar, impidiendo que la compañía pueda ejecutar sus deberes con los proveedores incrementando así, la deducción para cuentas incobrables, conlleva a una falta de liquidez y riesgo de cierre de operaciones por mal manejo en las cuentas por cobrar.

Se debe identificar si hay algún inconveniente en las labores de cobranza, si el deudor presenta un comportamiento evasivo, hacer negociación y el último paso sería tomar una acción judicial (Rojas, 2018).

Los procedimientos de cobranza deben estar fundamentados en reglas y estrategias que la empresa toma en consideración para poder tener un sistema de cobro eficiente. Primero deben estar al corriente del mercado que opera la empresa, de lo contrario, puede haber un desbalance entre la inversión de la compañía y los ingresos, siendo un riesgo para cumplir con la recaudación de ingresos previstos (Villegas, 2021).

Con respecto a la efectividad del uso de recursos disponibles, se tiene que todas las empresas tienen un grupo limitado de recursos con lo que ejecutan sus operaciones y con los que logra conseguir sus objetivos a corto y largo plazo. Todo ello es parte del patrimonio de la organización. Los recursos provienen de la cadena productiva de la institución y son los que garantizan el mantenimiento del circuito económico de la empresa. El uso de dichos recursos es efectivo cuando suele destinarse a la adquisición de materia prima, para asegurar la modernización del espacio y herramientas de trabajo para mantener la empresa al día. Existen dos clases de recursos, los tangibles y los intangibles. Los primeros se refieren a aquellos que pueden ser perceptible y acumulados, es decir, el dinero fiduciario; el segundo no es físico, ni concreto como por ejemplo el talento humano (Díaz, Del Valle, 2017). Sin duda, los trabajadores son el recurso más importante de las organizaciones, ya que son los encargados de realizar las labores que requiere la

empresa para la productividad, se trata del único recurso que no le pertenece a la empresa, por el contrario, se considera como intercambio de trabajo por una remuneración.

La efectividad del uso de recursos disponibles es posible medirla con las ratios de la actividad de la empresa, para medir la presteza con la que las diversas cuentas se transforman en ventas o en efectivo. Es necesario revisar datos de los resultados obtenidos mediante la aplicación de las estrategias financieras aplicadas, así como la situación acarreada por las mismas (Rojas, 2018).

Adriano (2018) señala que los recursos disponibles tangibles, se pueden usar como medio de intercambio o medio de pago y depósito de valor. El autor considera que cuando los recursos son utilizados de las operaciones ingresadas al sistema desde las cuentas no cobrables, son considerados como malos egresos.

Ahora bien, en **Rentabilidad**, Santos (2018) explicó que ha cambiado a lo largo del tiempo y se ha utilizado de muchas formas porque es un excelente indicador para analizar el éxito de un departamento o empresa, ya que la rentabilidad protegida por políticas de compensación generalmente conduce a un aumento en los números financieros. de la empresa, de la empresa. Son los dividendos que se reinvierten adecuadamente que expresan la habilidad determinada mediante la actualización de los procesos tecnológicos existentes, buscando a su vez nuevos esfuerzos en el mercado donde se desenvuelve.

La rentabilidad en sí es una combinación de dividendos e inversiones, porque se evalúa la eficiencia de gestión de una organización que consiste en dividendos de ventas individuales y la utilidad de transportación, su calidad y equilibrio es en gran medida la tendencia de dividendos, como resultado de una gestión experta y un planteamiento integral de costos seguido en todos los entornos para producir dividendos (Santos, 2018).

Conforme con lo indicado por Farah y Nina (2016) el rendimiento de cualquier organización tiende a incrementarse conforme con la gestión que realiza y las decisiones tomadas diariamente, debido a que al aumentarse los ingresos de una organización no necesariamente se refiere a que la misma rentabilidad se encuentra en un incremento, puesto que los costos se pueden aumentar de igual o mayor medida; en tal sentido para obtener una rentabilidad oportuna es necesario

lograr la eficiencia de los procesos económicos efectuados por la organización debido a que ello supone que los recursos se encuentran siendo empleados de forma adecuada, lo que genera una alza en los ingresos.

Seguidamente las **bases conceptuales** desarrollada por autores de la variable **gestión de cobranza** se tomarán las siguientes definiciones.

Para Quiroz et al. (2019) la gestión de cobranza se trata de los créditos que otorga una organización por medio de ventas, los cuales se deben considerar como efectivo solo en los casos en los que el importe sea retornado a la empresa eficazmente, siendo que durante el proceso las cuentas por cobrar se transforman en actividades fundamentales en el área administrativa de la empresa que le atribuye la oportunidad de mejorar sus recursos para su correcto funcionamiento, beneficiando para ello el flujo económico y reduciendo los costos que se generan los lapsos de incumplimiento de los pagos.

De igual forma Unocc (2021) explica que las cuentas por cobrar se conforman como derechos exigibles de pago que tiene una empresa con terceros para las ventas, servicios que presta y otorgamiento de préstamos.

Para conseguir un adecuado proceso de cobranza es de suma importancia conocer al cliente, realizar todo un análisis sobre su perfil, por otra parte, es necesario detectar el canal de cobranza adecuado a la gestión requerida dependiendo de la cantidad de cuentas por cobrar. Además, en relación al riesgo de incumplimiento a las reglas de cobro, es necesario definir los horarios de atención y cobros permitidos. También se requiere medir la productividad, la eficiencia y la calidad de la gestión de cobranza (Más Finanzas, 2017).

Continuando **con las bases conceptuales** de los autores de la segunda variable **rentabilidad**, se toman las siguientes definiciones:

Para Chu (2020) se tiende a reconocer como una medida que se asocia a los rendimientos de las ganancias que tiene una empresa con el capital que invirtió, por ello si una organización no produzca una solvencia económica no podrá sobrevivir en el tiempo, por esto, el rendimiento se encuentra asociada con el peligro, es decir que su aumento incrementa el mismo riesgo.

Por su parte, Gascó (2019) mencionó que la productividad es un indicador de los beneficios de una compañía para perfeccionar la capacidad en la gestión, siendo

competente emplear el índice de productividad siendo un factor básico para el análisis de las inversiones positivas o negativas.

Zamora (2016) señaló que la rentabilidad es la opción que se tiene de verificar los resultados que se obtuvieron en un período de tiempo y otro, luego de haber finalización sus procesos productivos y de haber ejercido sus actividades financieras, tributarias y fiscales que terminan siendo fundamentales para cumplir con sus objetivos comerciales.

Por su parte, Apaza y Barrantes (2020) afirmaron que la rentabilidad se conoce con la terminología de rendimiento e indica que el dinero se obtiene o pierde en una determinada inversión en el transcurso de un tiempo que se puede manifestar de manera nominal como el cambio en el valor de la moneda que se encuentra siendo empleada para una inversión durante un período mayor de tiempo.

Desarrollados los conceptos de cada variable, extrayendo el tamaño de las mismas, tales como:

Como primer punto de la primera variable, **condiciones de venta** según lo señalado por Aleandri (2019) se genera cuando una empresa realiza una venta a crédito con unos términos que se determinan conforme al crédito que se otorga, lo cual abarca el tiempo, porcentaje de descuento y el lugar donde se realizó según lo pautado en la cláusula correspondiente, aunado a ello el crédito y los intereses en correlación con la entrega de la riqueza y los factores relativos a los cuidados que se deben tener.

Como segunda dimensión se tiene que los **plazos de cobro** de acuerdo con Chávez y Loconi (2018) es la decisión o momento en el que se comienza con un proceso de cobro por parte del usuario puesto que se requiere establecer la forma en la que será realizada previamente, es decir, el momento adecuado al plazo estipulado del financiamiento de la deuda vencida, por lo tanto, la interrupción depende de lo que determine la empresa.

De igual forma Chávez y Loconi (2018) explicaron que la tercera dimensión, **políticas de crédito** es la especialidad que se determina por la credencial de los diferentes créditos por etapas de mediana duración debido a que se conocen como los lineamientos del préstamo y necesitan ser concisas, por lo que se suele emplear una política de cobro.

De acuerdo con las Norma Internacional de contabilidad (NIC), cualquier empresa tiene una lista de activos financieros que las conduce con el fin de incrementar su utilidad, la cual se caracteriza por el provecho o cuotas, además de las alteraciones en la valoración, además analiza el desempeño de dicha base.

Sobre las **dimensiones de la segunda variable**, se encuentran las siguientes:

Como primera dimensión, la **Rentabilidad económica (ROA)**, la cual de acuerdo con Castillo (2019) mediante este índice se logra medir la eficiencia de los activos para generar rentabilidad, siendo el resultado donde se indican los términos porcentuales que demuestra que cuando más alto, será mejor. Por su parte, para Apaza y Barrantes (2020) la rentabilidad económica brinda la medición de la relación sobre la totalidad de los activos de una determinada empresa, es decir que otorga a la junta directiva de una organización qué tan eficaz resulta emplear los activos para la generación de ganancias, la cual comúnmente debe ser mayor al 5%.

Como segunda dimensión se encuentra, la **Rentabilidad financiera**: La rentabilidad financiera evalúa la producción de los inversionistas, dueños o socios, aunado a ello refleja el desempeño de los activos vinculados a la compañía, por tanto, la productividad financiera indica cual es el alcance de la entidad produciendo ganancias por los recursos propios que genera (Pinedo y Tipa, 2020). Por su parte Aguirre et al. (2020) explicaron que es la rentabilidad de los fondos individuales que se valora mediante un determinado lapso de tiempo, siendo que el desempeño se obtiene por los capitales personales, sin importar la distribución de los resultados necesarios para generar nuevos ingresos. Por último, Apaza y Barrantes (2020) indicaron que esta rentabilidad calibra la información financieros y su fórmula se calcula dividiendo la utilidad neta por los fondos individuales, es decir de la siguiente manera:

$$\text{Rentabilidad financiera} = \text{beneficios netos} / \text{fondos propios}$$

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

De acuerdo con CONCYTEC (2018) la presente investigación es de **tipo básica**, puesto que solo pretende generar conocimiento científico y teorías, las cuales se producen en el marco teórico y no busca discrepar en los conocimientos científico con ningún aspecto práctico.

Diseño de Investigación

En este estudio se aplicará un **diseño no experimental**, de acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), las variables de investigación no son alteradas y los fenómenos de estudio nada más se observan en un ambiente normal con la finalidad de evaluarlos, las variables independientes están presente y no pueden manipularse porque ya ocurrieron, al igual que sus efectos.

Por otra parte, es de **corte transversal** porque se tiene un tiempo establecido para recabar información y así describir las variables para proceder a evaluar su aparición y sus interrelaciones en un tiempo y forma concurrente (Hernández y Mendoza, 2018).

En cuanto al alcance de investigación es **explicativo causal** debido a que busca explicar los motivos por las cuales suceden situaciones o circunstancias objeto de una misma investigación (Sánchez, et al., 2018).

De acuerdo con Sánchez et al. (2018) el nivel es de **enfoque cuantitativo**, debido a que se implementa la recaudación de datos y el estudio de los datos para encontrar respuestas y comprobar las hipótesis indicadas previamente, donde es el análisis numérico es responsable de la determinación de determinar patrones de comportamiento de una población.

3.2. Variable y operacionalización

Variable Independiente: Gestión de cobranza

Definición conceptual

Es un mecanismo fundamental para cualquier gerencia, su propósito es optimizar el capital de trabajo y potenciar la valoración de la empresa, por tal motivo, su función es asegurar que los procesos se concluyan oportunamente, se rige por el principio de que todo proceso económico se toma en consideración cuando su valor ingresa a la caja (Mogollón, 2020)

Definición operacional

Para evaluar la administración de cobranza se requiere hacer uso de los diferentes procesos que permitan gestionar los pagos de las personas, su finalidad implica gestionar los ingresos y egresos por parte de cualquier organización a fin de alcanzar las metas propuestas.

Indicadores

Temporalidad de pago, descuentos, condiciones de pago, disponibilidad de personal de cobranza, medios de comunicación, manejo de recordatorios, políticas restrictivas, políticas liberales, políticas racionales.

Escala: ordinal.

Variable Dependiente: Rentabilidad

Definición conceptual

Según Aguirre et al. (2020) toda evaluación económica puede tener una valoración objetiva de una empresa sobre la capacidad para generar beneficios y financiar sus operaciones, ya que ello le permite a los directivos decidir acertadamente tomando en consideración que una decisión incorrecta puede provocar graves problemas que afectarían financieramente a la empresa.

Definición operacional

Se tiene que cualquier ganancia es una característica rentable y una posibilidad para tener ingresos, ganancia y utilidad, por lo que se analizará a través de la implementación de una herramienta de medición con lo es el cuestionario.

Indicadores

Rendimiento sobre activos, rendimiento sobre el capital, resultado neto/activos.

Escala: ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

Una población es un grupo de elementos que se caracterizan por tener factores comunes que le atribuyen la oportunidad de ser analizados en una investigación (Carhuancho et al., 2019). En el caso del presente estudio estará conformado por 140 trabajadores pertenecientes a la empresa Wood Art SAC, Lima 2021. Mientras que la muestra es un pequeño grupo que se extrae de la población, para cualquier estudio es necesario seleccionar un subconjunto de la población, ya que no siempre se puede medir toda, para el presente estudio se tomará una muestra de 30 trabajadores pertenecientes a la empresa Wood Art SAC, Lima 2021.

Técnica de muestreo

Fue empleado un muestreo causal puesto que se seleccionaron a las personas que forman parte de una investigación puesto que sus conocimientos y la gestión de datos que tienen, lo que permite obtener resultados específicos y conforme a los objetivos de estudio (Carhuancho et al., 2019).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

La técnica se usó en un estudio para establecer hechos que se discuten en la misma y ayuden a analizar la información recolectada en el

campo de estudio (Hernández y Mendoza 2018). En dicha investigación se implementó el método de la encuesta para evaluar los resultados a través de preguntas cerradas, lo que permite una mejor perspectiva de las variables investigadas.

Instrumentos

Los instrumentos son mecanismos que se implementan con la finalidad de obtener la información necesaria que permitirá demostrar las hipótesis de investigación mediante mecanismos de sistematización cuantificables (Sánchez et al., 2018). Para dicho estudio se utilizó el cuestionario, en el que se compone por una lista de interrogantes que buscan medir las variables a través de preguntas cerradas que presentan una escala valorativa, como la Likert.

En el caso de la presente investigación, ambos cuestionarios cumplieron con los procesos de validez adecuados para la continuidad de su fin de estudio, siendo ello constatado mediante el juicio de expertos quienes determinaron que era aplicable, siendo ello verificado de la siguiente manera:

Tabla 1

Validez por juicio de experto

Experto	Grado Académico	Nombres y Apellidos	Dictamen
1	Mg.	Pamela Astete Sandoval	Aplicable
2	Mg.	Lourdes Nelly García Valdeavellano	Aplicable
3	Mg.	Hugo Yvan Collantes Palomino	Aplicable

Fuente: Elaboración propia.

3.5. Procedimientos

Una vez seleccionado el asunto de indagación, se pasaron a realizar las evaluaciones correspondientes a fin de encontrar los instrumentos que permitirían la medición de las variables de estudio, además establecerían las dimensiones necesarias para elaborar las preguntas, objetivos e hipótesis específicas a fin de que fuesen respondidas en la oportunidad correspondientes. Se pasó a elaborar la realidad problemática teniendo

como premisa autores y la situación actual de la empresa, aunado a ello se pasó a desarrollar los antecedentes y las bases teóricas que darían el soporte científico al presente estudio.

3.6. Método de análisis de datos

De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018) los métodos se relacionan con los mecanismos que se emplean por un determinado investigador para encontrar los resultados necesarios que permitan verificar las hipótesis de estudio, por lo general, tales métodos son estadísticos y numéricos ya que se caracterizan por su confiabilidad al momento de sustentar los referidos hallazgos.

En el caso de la presente investigación fue utilizado como método para analizar la información, el software estadístico SPSS V25, el cual fue el encargado de agrupar y sistematizar los datos de manera adecuada para constatar las hipótesis de investigación mediante tablas y figuras que cumplieron con la presentación referida a las normas de redacción.

3.7. Aspectos éticos

El presente estudio fue elaborado seguido de las directrices emitidas en el artículo 3 del Código de Ética de la Universidad César Vallejo, por lo tanto, se respetó la seguridad y confidencialidad de los pertenecientes a la muestra de estudio, a su vez se garantizó el principio de beneficencia y no maleficencia por lo que no se obtuvieron beneficios económicos, es decir que los resultados fueron empleados a un nivel estrictamente académico, asimismo, se garantizó la veracidad de los resultados y la información fue obtenida siguiendo las reglas metodológicas respectivas, por lo tanto, se citaron los autores conforme lo demanda la norma.

IV. RESULTADOS

4.1. Prueba de Confiabilidad

Confiabilidad de la variable de: Gestión de cobranza

Tabla 2.

Estadística de fiabilidad de variable: Gestión de Cobranza

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.969	0.971	10

Fuente: Elaboración utilizando el SPSS versión 25.

Análisis: Se demuestra una confiabilidad muy alta para la valuación de la variable 1: Gestión de cobranza con un valor de 0.969; muy cercano a 1. Por lo que la información recabada es sumamente apreciable y segura.

Confiabilidad de la variable de: Rentabilidad

Tabla 3.

Estadística de fiabilidad de variable: Rentabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.968	0.969	10

Fuente: Elaboración utilizando el SPSS versión 25.

Análisis: Se demuestra una confiabilidad muy alta para la valuación de la variable 2: Rentabilidad con un valor de 0.968; muy cercano a 1. Por lo que la información recabada es sumamente apreciable y segura

4.2. Prueba de normalidad

Se analizó la conducta de la información de acuerdo con la distribución normal o anormal de estos, para así encontrar que prueba estadística se debe emplear.

Se seleccionó la prueba de normalidad de Shapiro-Wil por ser una muestra de solo 30 personas.

Tabla 4.

Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de cobranza	0.898	30	0.008
Condiciones de venta	0.877	30	0.002
Plazos de cobro	0.888	30	0.004
Políticas de crédito	0.905	30	0.011
Rentabilidad	0.892	30	0.005

Fuente: Elaboración utilizando el SPSS versión 25.

Análisis: Las significancias menores a 0.05, con lo cual se establece un comportamiento anormal y con ello se justifica la utilización de pruebas no paramétricas.

Pvalor > 0.05 se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Pvalor ≤ 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

4.3. Prueba del Chi Cuadrado

Formulamos Las Hipótesis General

H0: No existe relación significativa entre la gestión de cobranza y la rentabilidad en la empresa Wood Art SAC, Distrito San Martín de Porres 2021

H1: Existe relación significativa entre la gestión de cobranza y la rentabilidad en la empresa Wood Art SAC, Distrito San Martin de Porres 2021.

Tabla 5.

Pruebas de Chi Cuadrado de la hipótesis general

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	31,020 ^a	4	0.000
Razón de verosimilitud	33.223	4	0.000
Asociación lineal por lineal	21.051	1	0.000
N de casos válidos	30		

Fuente: Elaboración utilizando el SPSS versión 25.

Análisis: Según la tabla 5, se puede verificar un *p*valor menor a 0.05; por lo cual, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general de la investigación. Con lo cual se concluye que existe relación significativa entre la gestión de cobranza y la rentabilidad en la empresa Wood Art SAC, Distrito San Martin de Porres 2021

Correlaciones

Tabla 6.

Medidas simétricas de la hipótesis general

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	0.852	0.057	8.611	,000 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	0.851	0.066	8.559	,000 ^c
N de casos válidos		30			

Fuente: Elaboración utilizando el SPSS versión 25.

Análisis

Se puede verificar una correlación positiva muy fuerte entre la variable 1: gestión de cobranza y la variable 2: rentabilidad en la empresa Wood Art SAC.

Prueba de Hipótesis específica 1

H0: No existe relación significativa entre las condiciones de venta y la rentabilidad en la empresa Wood Art SAC

H1: Existe relación significativa entre las condiciones de venta y la rentabilidad en la empresa Wood Art SAC.

Tabla 7.*Pruebas de Chi Cuadrado de la hipótesis específica 1*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	34,678 ^a	4	0.000
Razón de verosimilitud	36.106	4	0.000
Asociación lineal por lineal	22.300	1	0.000
N de casos válidos	30		

Fuente: Elaboración utilizando el SPSS versión 25.

Análisis: Según la tabla 7, se puede verificar un p valor menor a .05; por lo cual, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 1 de la investigación. Con lo cual se concluye que existe relación significativa entre la gestión de cobranza y la rentabilidad en la empresa Wood Art SAC, Distrito San Martín de Porres 2021

Correlaciones**Tabla 8.***Medidas simétricas de la hipótesis específica 1*

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	0.877	0.054	9.654	,000 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	0.868	0.064	9.232	,000 ^c
N de casos válidos		30			

Fuente: Elaboración utilizando el SPSS versión 25.**Análisis**

Se puede verificar una correlación positiva muy fuerte entre la dimensión 1: condiciones de venta y la variable 2: en la empresa Wood Art SAC.

Prueba de Hipótesis Específica 2

H0: No existe relación significativa entre los plazos de cobro y la rentabilidad en la empresa Wood Art SAC, Distrito San Martín de Porres 2021

H1: Existe relación significativa entre los plazos de cobro y la rentabilidad en la empresa Wood Art SAC, Distrito San Martin de Porres 2021

Tabla 9.

Pruebas de Chi Cuadrado de la hipótesis específica 2

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	25,678 ^a	4	0.000
Razón de verosimilitud	29.112	4	0.000
Asociación lineal por lineal	19.773	1	0.000
N de casos válidos	30		

Fuente: Elaboración utilizando el SPSS versión 25.

Análisis: Según la tabla 9, se puede verificar un *p*valor menor a 0.05; por lo cual, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 2 de la investigación. Con lo cual se concluye que existe relación significativa entre los plazos de cobro y la rentabilidad en la empresa Wood Art SAC, Distrito San Martin de Porres 2021.

Correlaciones

Tabla 10.

Medidas simétricas de la hipótesis específica 2

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	0.826	0.063	7.746	,000 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	0.836	0.065	8.067	,000 ^c
N de casos válidos		30			

Fuente: Elaboración utilizando el SPSS versión 25.

Análisis:

Se puede verificar una correlación positiva muy fuerte entre la dimensión 2: plazos de cobro y la variable 2: en la empresa Wood Art SAC.

Prueba de Hipótesis Específica 3

H0: No existe relación significativa entre las políticas de crédito y la rentabilidad en la empresa Wood Art SAC, Distrito San Martin de Porres 2021

H1: Existe relación significativa entre las políticas de crédito y la rentabilidad en la empresa Wood Art SAC, Distrito San Martin de Porres 2021

Tabla 11.

Pruebas de Chi Cuadrado de la hipótesis específica 3

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	28,403 ^a	4	0.000
Razón de verosimilitud	30.312	4	0.000
Asociación lineal por lineal	19.590	1	0.000
N de casos válidos	30		

Fuente: Elaboración utilizando el SPSS versión 25.

Análisis: Según la tabla 11, se puede verificar un *p*valor menor a 0.05; por lo cual, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 3 de la investigación. Con lo cual se concluye que existe relación significativa entre las políticas de crédito y la rentabilidad en la empresa Wood Art SAC, Distrito San Martin de Porres 2021.

Correlaciones

Tabla 12.

Medidas simétricas de la hipótesis específica 3

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	0.822	0.065	7.635	,000 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	0.813	0.075	7.388	,000 ^c
N de casos válidos		30			

Fuente: Elaboración utilizando el SPSS versión 25.

Análisis:

Se puede verificar una correlación positiva muy fuerte entre la dimensión 3: políticas de crédito y la variable 2: rentabilidad en la empresa Wood Art SAC.

4.4. Análisis de distribución de frecuencias (tablas y gráficos)

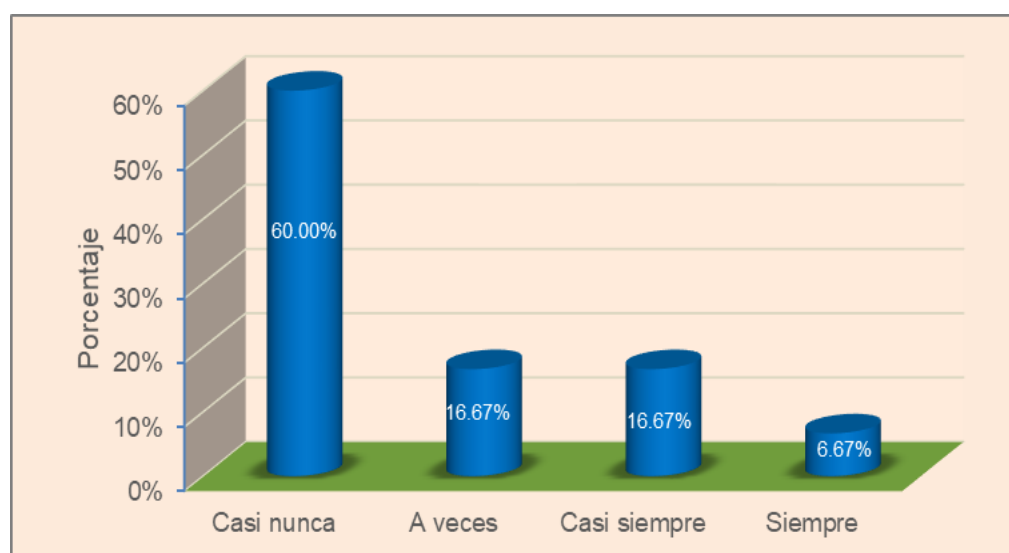
Tabla 13.

La empresa otorga créditos aceptando compromisos de palabra

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	18	60.00%	60.00%	60.00%
	A veces	5	16.67%	16.67%	76.67%
	Casi siempre	5	16.67%	16.67%	93.33%
	Siempre	2	6.67%	6.67%	100.00%
	Total	30	100.00%	100.00%	

Fuente: Elaboración utilizando el SPSS versión 25.

Figura 1.



Fuente: Elaboración utilizando el SPSS versión 25

Análisis: Según tabla 13 y figura 1, pertenecientes a la encuesta aplicada a 30 trabajadores pertenecientes a la empresa Wood Art SAC, se logró detectar que un 60% de estos encuestados piensa que la empresa casi nunca otorga créditos aceptando compromisos de palabra, otro 16.67% opina que a veces lo hace, un 16.67% opina que casi siempre lo realiza y solo un 6.67% admite que siempre lo lleva a cabo.

Comentario: la empresa tiende a brindar pocas veces créditos mediante la aceptación de palabra, debido a que implementan estrategias diferentes que consigan mejores resultados financieros para la institución

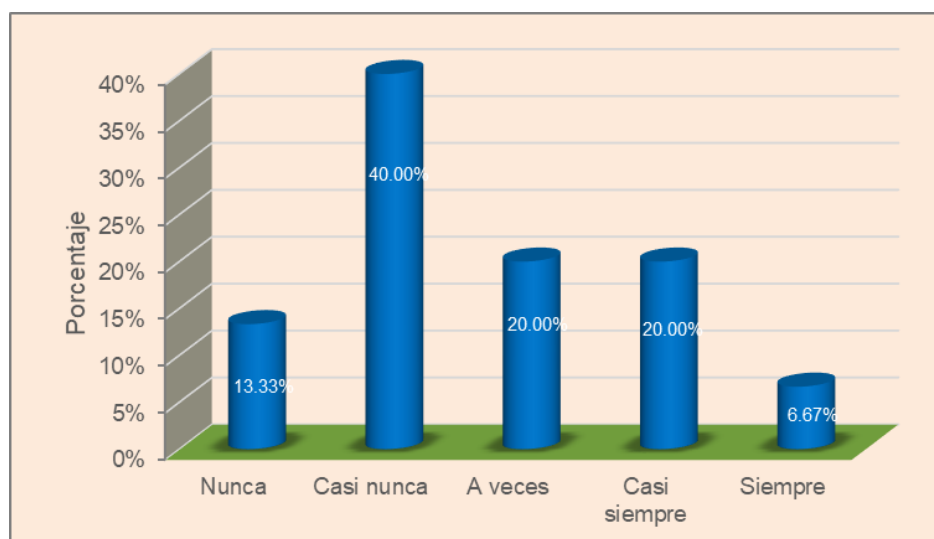
Tabla 14.

Considera que las condiciones de venta son realizadas de manera formal por parte de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	13.33%	13.33%	13.33%
	Casi nunca	12	40.00%	40.00%	53.33%
	A veces	6	20.00%	20.00%	73.33%
	Casi siempre	6	20.00%	20.00%	93.33%
	Siempre	2	6.67%	6.67%	100.00%
	Total	30	100.00%	100.00%	

Fuente: Elaboración utilizando el SPSS versión 25

Figura 2.



Fuente: Elaboración utilizando el SPSS versión 25

Análisis: Según tabla 14 y figura 2, pertenecientes a la encuesta aplicada a 30 trabajadores pertenecientes a la empresa Wood Art SAC, se logró detectar que un 40% de estos encuestados considera que las condiciones de venta casi nunca son realizadas de manera formal por parte de la empresa, otro 13.33% opina que nunca lo son, un 20% opina que a veces lo son, un 20% admite que casi siempre y un 6.67% opina que estas condiciones son siempre.

Comentario: a pesar de que la empresa no formaliza sus procesos de venta debido a los diferentes lineamientos que existen en torno a las mismas se puede establecer que han sido distintas las características que permiten mantener una gestión efectiva en torno a las mismas

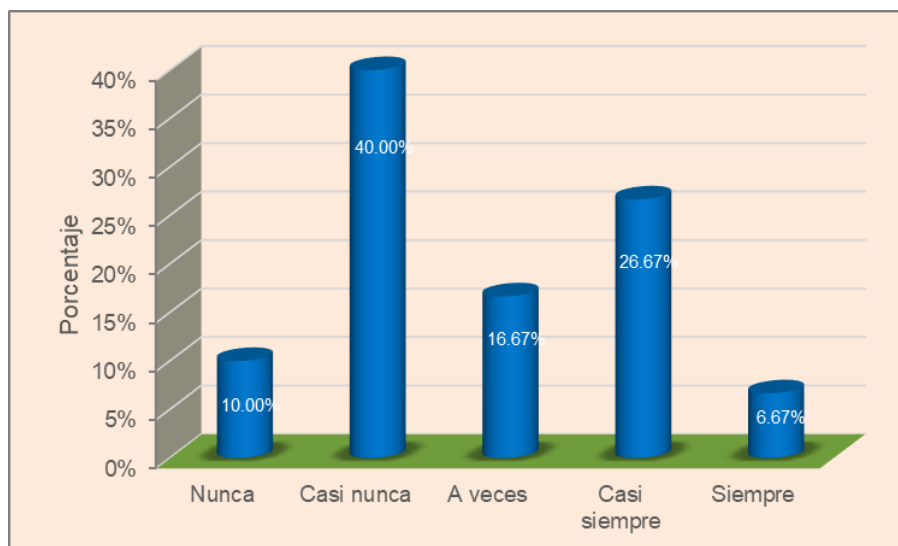
Tabla 15.

Considera que la empresa otorga buenas condiciones de pago en un tiempo determinado ya sea semanal, quincenal, mensual.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	10.00%	10.00%	10.00%
	Casi nunca	12	40.00%	40.00%	50.00%
	A veces	5	16.67%	16.67%	66.67%
	Casi siempre	8	26.67%	26.67%	93.33%
	Siempre	2	6.67%	6.67%	100.00%
	Total	30	100.00%	100.00%	

Fuente: Elaboración utilizando el SPSS versión 25.

Figura 3.



Fuente: Elaboración utilizando el SPSS versión 25

Análisis: Según tabla 15 y figura 3, pertenecientes a la encuesta aplicada a 30 trabajadores pertenecientes a la empresa Wood Art SAC, se logró detectar que un 40% de estos encuestados considera que la empresa casi nunca otorga buenas condiciones de pago en un tiempo determinado ya sea semanal, quincenal, mensual., otro 26.67% opina que casi siempre lo hace, un 16.67% opina que a veces lo son, un 10% admite que nunca y un 6.67% opina que estas condiciones son siempre.

Comentario: la empresa no cuenta con un efectivo sistema que permita establecer las condiciones y tiempos de pago sobre un determinado proceso de venta.

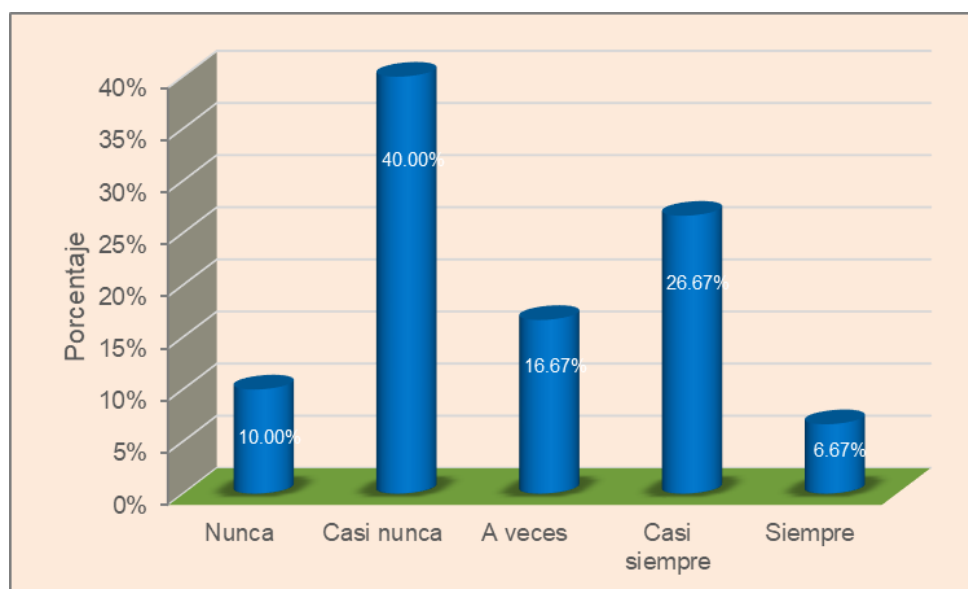
Tabla 16.

Si los pagos se dan antes de la fecha límite, se le brinda descuentos al cliente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6.67%	6.67%	6.67%
	Casi nunca	12	40.00%	40.00%	46.67%
	A veces	9	30.00%	30.00%	76.67%
	Casi siempre	5	16.67%	16.67%	93.33%
	Siempre	2	6.67%	6.67%	100.00%
	Total		30	100.00%	100.00%

Fuente: Elaboración utilizando el SPSS versión 25.

Figura 4.



Fuente: Elaboración utilizando el SPSS versión 25

Análisis: Según tabla 16 y figura 4, pertenecientes a la encuesta aplicada a 30 trabajadores pertenecientes a la empresa Wood Art SAC, se logró detectar que un 40% de estos encuestados considera que, si los pagos se dan antes de la fecha límite, casi nunca se le brinda descuentos al cliente, otro 26.67% opina que casi siempre lo hace, un 16.67% opina que a veces, un 10% admite que nunca y un 6.67% opina que estas condiciones son siempre.

Comentario: debido a los cortos plazos de venta se suele determinar un tiempo prudencial para la cancelación de los pagos, sin embargo, los descuentos no se encuentran siendo parte de las ofertas por lo difícil que ello resulta.

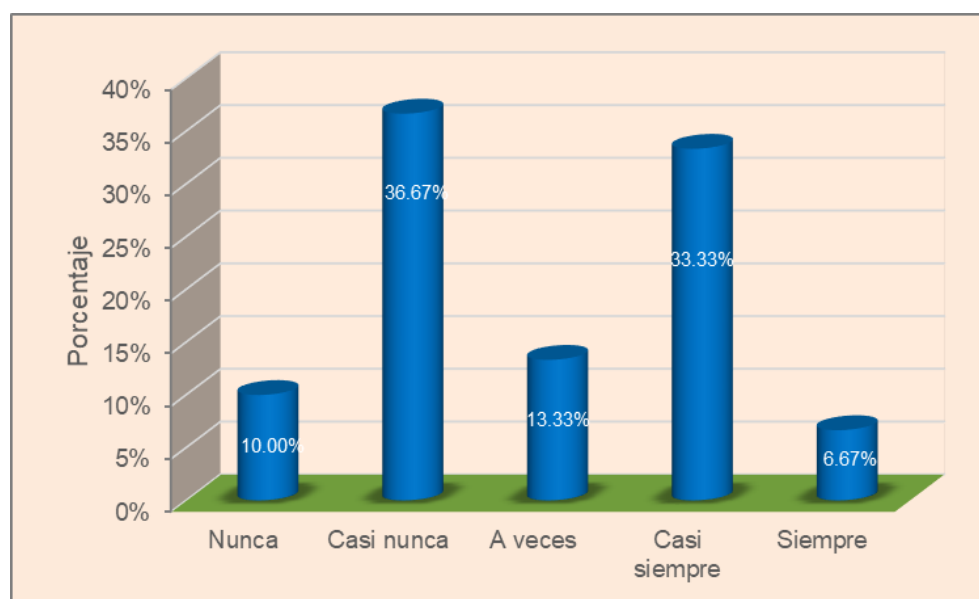
Tabla 17.

El personal de cobranza tiene la experiencia y disponibilidad de realizar su labor

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	10.00%	10.00%	10.00%
	Casi nunca	11	36.67%	36.67%	46.67%
	A veces	4	13.33%	13.33%	60.00%
	Casi siempre	10	33.33%	33.33%	93.33%
	Siempre	2	6.67%	6.67%	100.00%
	Total	30	100.00%	100.00%	

Fuente: Elaboración utilizando el SPSS versión 25.

Figura 5.



Fuente: Elaboración utilizando el SPSS versión 25

Análisis: Según tabla 17 y figura 5, pertenecientes a la encuesta aplicada a 30 trabajadores pertenecientes a la empresa Wood Art SAC, se logró detectar que un 36.67% de estos encuestados considera que el personal de cobranza casi nunca tiene la experiencia y disponibilidad de realizar su labor, otro 33.33% opina que casi siempre lo tiene, un 13.33% opina que a veces, un 10% admite que nunca y un 6.67% opina que siempre.

Comentario: la empresa realiza un proceso de selección para escoger a los trabajadores que formaran parte de la empresa, no obstante, en diversos casos, debido la necesidad de suplir funciones se contratan trabajadores que no cumplen con las expectativas requeridas.

Tabla 18.

La empresa mantiene contacto con sus clientes mediante vía telefónica y en redes sociales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6.67%	6.67%	6.67%
	Casi nunca	13	43.33%	43.33%	50.00%
	A veces	6	20.00%	20.00%	70.00%
	Casi siempre	7	23.33%	23.33%	93.33%
	Siempre	2	6.67%	6.67%	100.00%
	Total	30	100.00%	100.00%	

Fuente: Elaboración utilizando el SPSS versión 25.

Figura 6.



Fuente: Elaboración utilizando el SPSS versión 25

Análisis: Según tabla 18 y figura 6, pertenecientes a la encuesta aplicada a 30 trabajadores pertenecientes a la empresa Wood Art SAC, se logró detectar que un 43.33% de estos encuestados considera que la empresa casi nunca mantiene contacto con sus clientes mediante vía telefónica y en redes sociales, otro 23.33% opina que casi siempre lo tiene, un 20% opina que a veces, un 6.67% admite que nunca y un 6.67% opina que siempre.

Comentario: debido a la ausencia de personal se pierde la comunicación con los clientes para seguir el proceso de post venta lo que termina afectando la posibilidad de crear un vínculo directo con el usuario para que vuelva a adquirir los servicios.

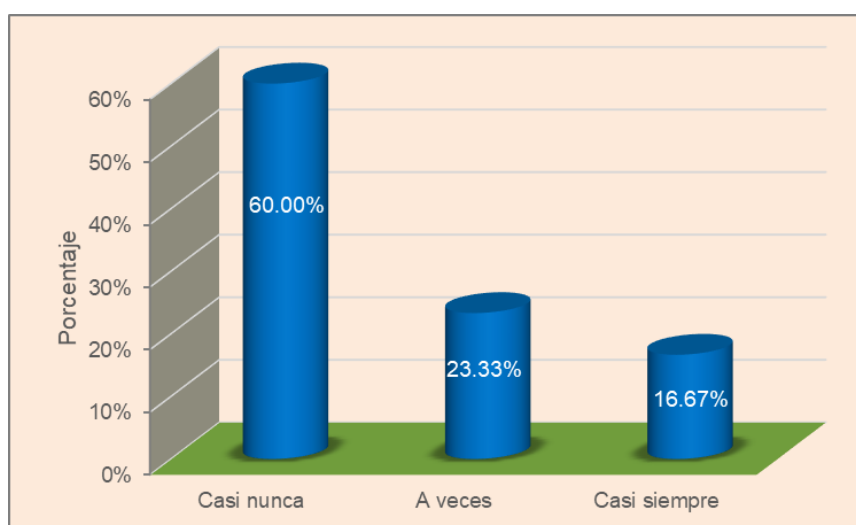
Tabla 19.

La empresa maneja medios recordatorios a los clientes para que no tenga recargo en moras

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	18	60.00%	60.00%	60.00%
	A veces	7	23.33%	23.33%	83.33%
	Casi siempre	5	16.67%	16.67%	100.00%
	Total	30	100.00%	100.00%	

Fuente: Elaboración utilizando el SPSS versión 25.

Figura 7.



Fuente: Elaboración utilizando el SPSS versión 25

Análisis: Según tabla 19 y figura 7, pertenecientes a la encuesta aplicada a 30 trabajadores pertenecientes a la empresa Wood Art SAC, se logró detectar que un 60% de estos encuestados considera que la empresa casi nunca maneja medios recordatorios a los clientes para que no tenga recargo en moras, otro 23.33% opina que a veces, un 16.67% opina que casi siempre.

Comentario: las complicaciones derivadas de la falta de comunicación por parte de la empresa hacia los clientes terminan perjudicando las funciones relativas al cobro, lo que en cierta manera es una consecuencia negativa para los clientes en general.

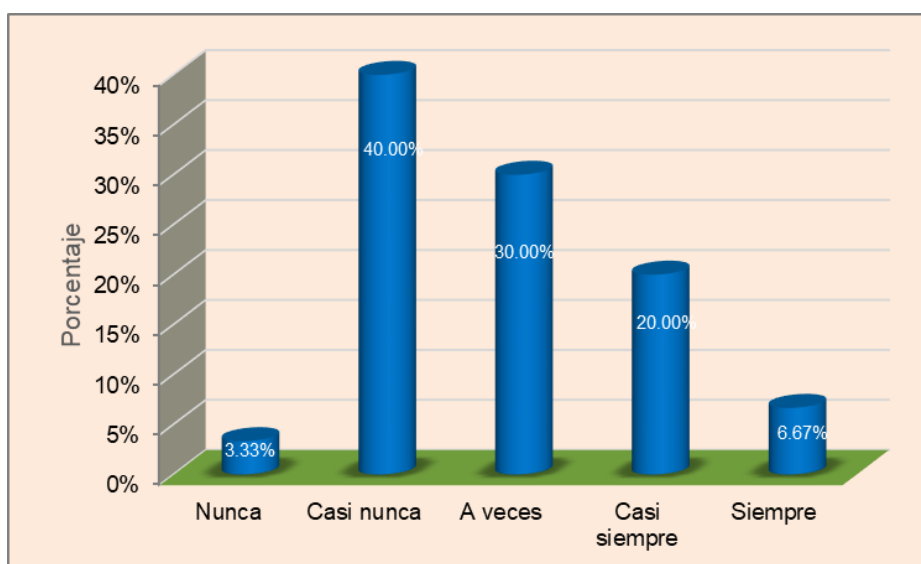
Tabla 20.

La empresa cuenta con normas y políticas de cobranza en relación a clientes que tienen 1 año o más años de acumulación de deuda

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3.33%	3.33%	3.33%
	Casi nunca	12	40.00%	40.00%	43.33%
	A veces	9	30.00%	30.00%	73.33%
	Casi siempre	6	20.00%	20.00%	93.33%
	Siempre	2	6.67%	6.67%	100.00%
	Total	30	100.00%	100.00%	

Fuente: Elaboración utilizando el SPSS versión 25.

Figura 8.



Fuente: Elaboración utilizando el SPSS versión 25

Análisis: Según tabla 20 y figura 8, pertenecientes a la encuesta aplicada a 30 trabajadores pertenecientes a la empresa Wood Art SAC, se logró detectar que un 40% de estos encuestados considera que la empresa casi nunca cuenta con normas y políticas de cobranza en relación a clientes que tienen 1 año o más años de acumulación de deuda, otro 30% a veces, un 20% opina que casi siempre, un 6.67% opina que siempre y un 3.33% que nunca.

Comentario: la empresa debido a los problemas que se han presentado en el transcurso de los meses ha perdido la actualización de las políticas, lo que estaría afectando el cobro de los intereses y las deudas por parte de la misma hacia los clientes.

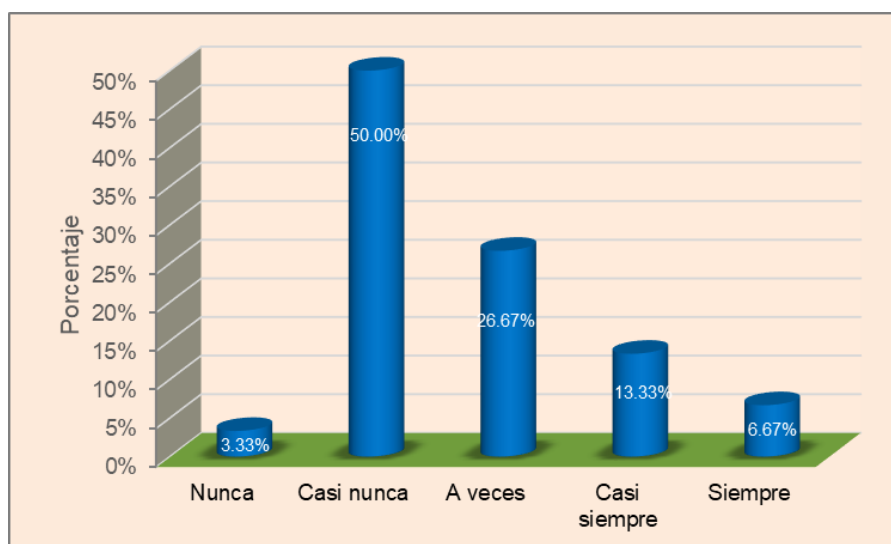
Tabla 21.

La empresa otorga créditos solo a clientes que demuestran buenas capacidades de pago

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3.33%	3.33%	3.33%
	Casi nunca	15	50.00%	50.00%	53.33%
	A veces	8	26.67%	26.67%	80.00%
	Casi siempre	4	13.33%	13.33%	93.33%
	Siempre	2	6.67%	6.67%	100.00%
	Total	30	100.00%	100.00%	

Fuente: Elaboración utilizando el SPSS versión 25.

Figura 9.



Fuente: Elaboración utilizando el SPSS versión 25

Análisis: Según tabla 21 y figura 9, pertenecientes a la encuesta aplicada a 30 trabajadores pertenecientes a la empresa Wood Art SAC, se logró detectar que un 50% de estos encuestados considera que la empresa casi nunca otorga créditos solo a clientes que demuestran buenas capacidades de pago, otro 26.67% opina que a veces lo hace, un 13.33% piensa que casi siempre, un 6.67% opina que siempre y un 3.33% que nunca lo realiza.

Comentario: mediante una evaluación constante se permite la entrega de créditos a las personas que lo solicitan debido a que ello se convierte en una garantía para la empresa al identificar quienes tienen la capacidad de adquirir las deudas necesarias para su aceptación.

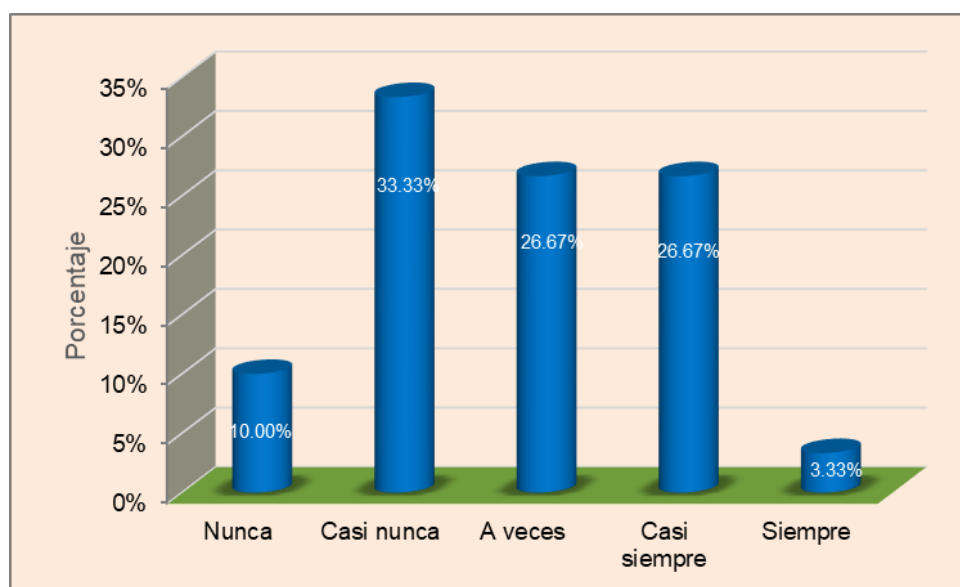
Tabla 22.

Los clientes otorgan una garantía o aval para realizar la compra a crédito

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	10.00%	10.00%	10.00%
	Casi nunca	10	33.33%	33.33%	43.33%
	A veces	8	26.67%	26.67%	70.00%
	Casi siempre	8	26.67%	26.67%	96.67%
	Siempre	1	3.33%	3.33%	100.00%
	Total	30	100.00%	100.00%	

Fuente: Elaboración utilizando el SPSS versión 25.

Figura 10.



Fuente: Elaboración utilizando el SPSS versión 25

Análisis: Según tabla 22 y figura 10, pertenecientes a la encuesta aplicada a 30 trabajadores pertenecientes a la empresa Wood Art SAC, se logró detectar que un 33.33% de estos encuestados considera que los clientes casi nunca otorgan una garantía o aval para realizar la compra a crédito, otro 26.67% opina que a veces lo hace, un 26.67% piensa que casi siempre, un 10% opina que nunca lo hacen y un 3.33% que siempre lo realizan.

Comentario: la empresa gestiona procesos de crédito que permitan garantizar la transparencia de la adquisición de los beneficios relativos a los beneficios financieros otorgados, por lo que el que una persona niegue la prestación de un aval suele constituirse en un impedimento para llevar a cabo la transacción.

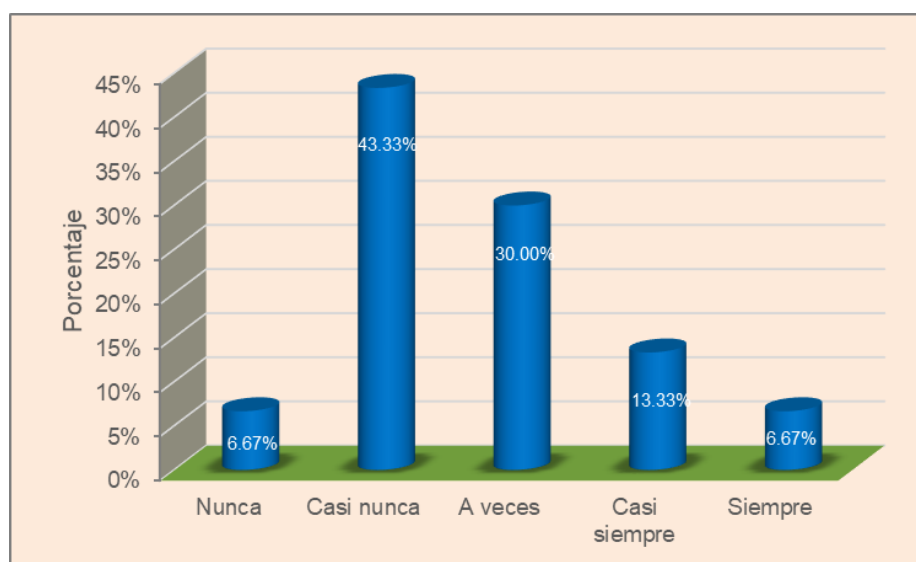
Tabla 23.

La rentabilidad financiera de la empresa ha tenido un rendimiento adecuado sobre los activos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6.67%	6.67%	6.67%
	Casi nunca	13	43.33%	43.33%	50.00%
	A veces	9	30.00%	30.00%	80.00%
	Casi siempre	4	13.33%	13.33%	93.33%
	Siempre	2	6.67%	6.67%	100.00%
	Total	30	100.00%	100.00%	

Fuente: Elaboración utilizando el SPSS versión 25.

Figura 11.



Fuente: Elaboración utilizando el SPSS versión 25

Análisis: Según tabla 23 y figura 11, pertenecientes a la encuesta aplicada a 30 trabajadores pertenecientes a la empresa Wood Art SAC, se logró detectar que un 43.33% de estos encuestados considera que la rentabilidad financiera de la empresa casi nunca ha tenido un rendimiento adecuado sobre los activos, otro 30% opina que a veces, un 13.33% piensa que casi siempre, un 6.67% opina que nunca lo hacen y un 6.67% que siempre.

Comentario: a pesar de los esfuerzos por parte de la empresa, los beneficios rentables han disminuido con el paso de los meses, lo que podría ser una consecuencia de la mala gestión que se está llevando a cabo en la institución.

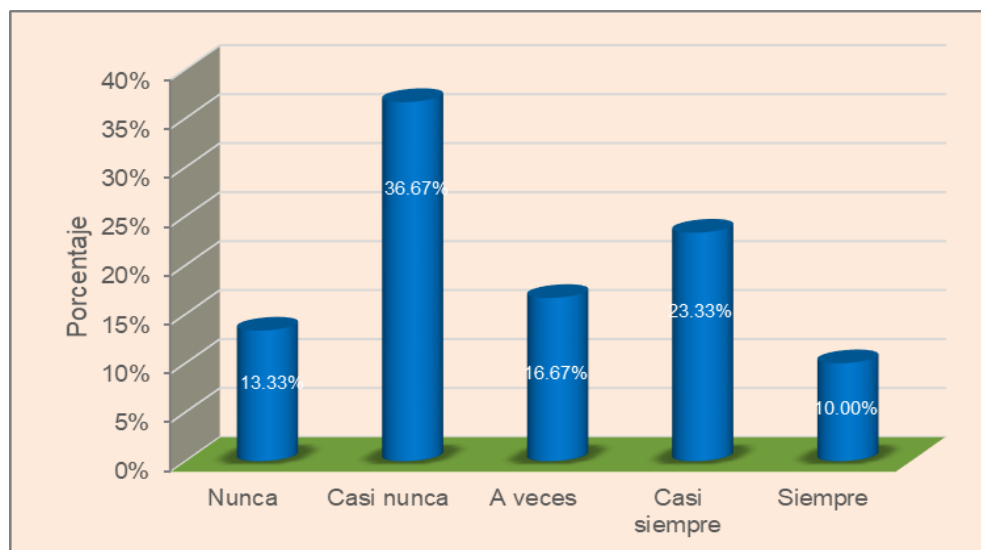
Tabla 24.

La rentabilidad sobre los activos de la empresa se ha mantenido dentro de los márgenes esperados en el último año

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	13.33%	13.33%	13.33%
	Casi nunca	11	36.67%	36.67%	50.00%
	A veces	5	16.67%	16.67%	66.67%
	Casi siempre	7	23.33%	23.33%	90.00%
	Siempre	3	10.00%	10.00%	100.00%
	Total	30	100.00%	100.00%	

Fuente: Elaboración utilizando el SPSS versión 25.

Figura 12.



Fuente: Elaboración utilizando el SPSS versión 25

Análisis: Según tabla 24 y figura 12, pertenecientes a la encuesta aplicada a 30 trabajadores pertenecientes a la empresa Wood Art SAC, se logró detectar que un 36.67% de estos encuestados considera que la rentabilidad sobre los activos de la empresa casi nunca se ha mantenido dentro de los márgenes esperados en el último año, otro 23.33% opina que casi siempre, un 16.67% piensa que a veces, un 13.33% opina que nunca lo hacen y un 10% que siempre.

Comentario: debido a las variaciones en el mercado y la falta de políticas establecidas por parte de la institución se ha transformado en una problemática el mantenimiento de la rentabilidad por parte de los trabajadores, lo que estaría afectando el normal funcionamiento de la organización.

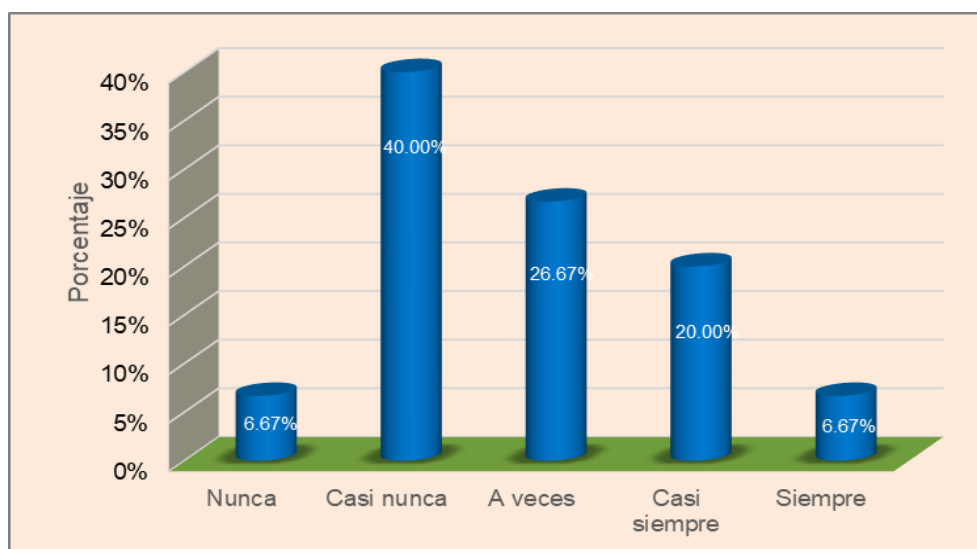
Tabla 25.

La empresa aprovecha las distintas herramientas financieras para tomar mejores decisiones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6.67%	6.67%	6.67%
	Casi nunca	12	40.00%	40.00%	46.67%
	A veces	8	26.67%	26.67%	73.33%
	Casi siempre	6	20.00%	20.00%	93.33%
	Siempre	2	6.67%	6.67%	100.00%
	Total	30	100.00%	100.00%	

Fuente: Elaboración utilizando el SPSS versión 25.

Figura 13.



Fuente: Elaboración utilizando el SPSS versión 25

Análisis: Según tabla 25 y figura 13, pertenecientes a la encuesta aplicada a 30 trabajadores pertenecientes a la empresa Wood Art SAC, se logró detectar que un 40% de estos encuestados considera que la empresa casi nunca aprovecha las distintas herramientas financieras para tomar mejores decisiones, otro 26.67% opina que a veces lo hace, un 20% piensa que casi siempre, un 6.67% opina que nunca lo hacen y un 6.67% que siempre.

Comentario: las decisiones financieras se encuentran a cargo de los responsables en gestionar la administración por lo que la ausencia de ideas e incluso la carencia de capacitación por parte del personal puede ser una consecuencia de la mala determinación de las decisiones tomadas por la organización.

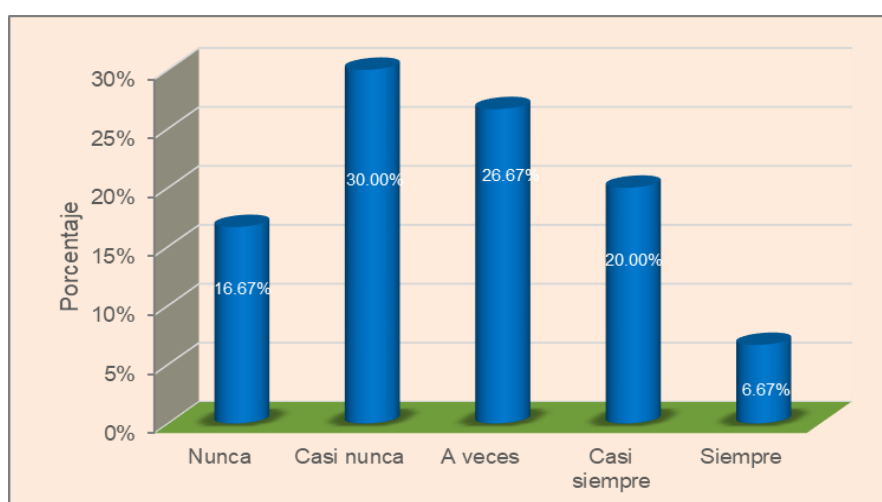
Tabla 26.

El financiamiento es una fuente necesaria para incrementar la rentabilidad financiera

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	16.67%	16.67%	16.67%
	Casi nunca	9	30.00%	30.00%	46.67%
	A veces	8	26.67%	26.67%	73.33%
	Casi siempre	6	20.00%	20.00%	93.33%
	Siempre	2	6.67%	6.67%	100.00%
	Total	30	100.00%	100.00%	

Fuente: Elaboración utilizando el SPSS versión 25.

Figura 14.



Fuente: Elaboración utilizando el SPSS versión 25

Análisis: Según tabla 26 y figura 14, pertenecientes a la encuesta aplicada a 30 trabajadores pertenecientes a la empresa Wood Art SAC, se logró detectar que un 30% de estos encuestados considera que casi nunca el financiamiento es una fuente necesaria para incrementar la rentabilidad financiera, otro 26.67% opina que a veces lo hace, un 20% piensa que casi siempre, un 16.67% opina que nunca lo hacen y un 6.67% que siempre.

Comentario: existen diversas fuentes de financiamiento que pueden contribuir a la consecución de los objetivos empresariales, no obstante, debido a la carencia decisoria existen planteamientos que aprecian factible el crecimiento personal e individual por parte de la organización.

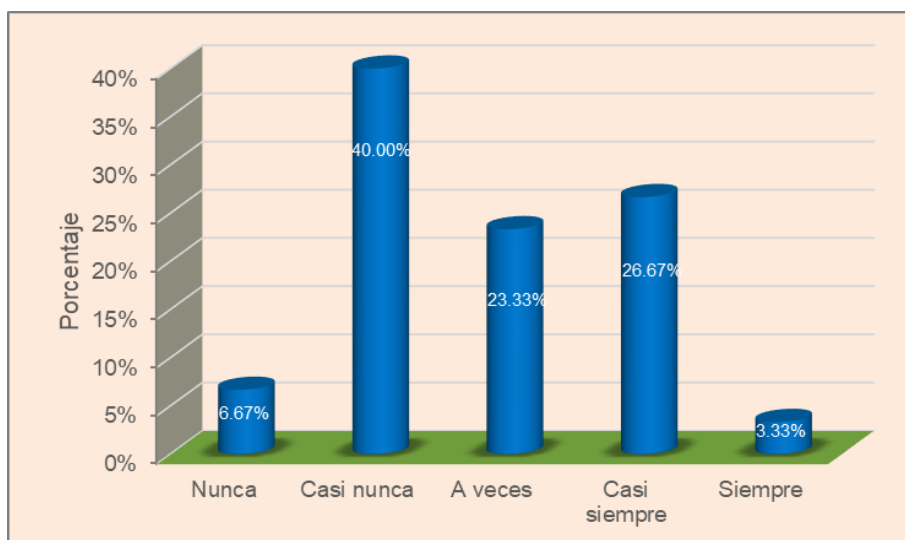
Tabla 27.

La rentabilidad sobre el capital de la empresa ha cumplido con los objetivos del último año

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6.67%	6.67%	6.67%
	Casi nunca	12	40.00%	40.00%	46.67%
	A veces	7	23.33%	23.33%	70.00%
	Casi siempre	8	26.67%	26.67%	96.67%
	Siempre	1	3.33%	3.33%	100.00%
	Total	30	100.00%	100.00%	

Fuente: Elaboración utilizando el SPSS versión 25.

Figura 15.



Fuente: Elaboración utilizando el SPSS versión 25

Análisis: Según tabla 27 y figura 15, pertenecientes a la encuesta aplicada a 30 trabajadores pertenecientes a la empresa Wood Art SAC, se logró detectar que un 40% de estos encuestados considera que la rentabilidad sobre el capital de la empresa casi nunca ha cumplido con los objetivos del último año, otro 26.67% opina que a casi siempre, un 23.33% piensa que a veces, un 6.67% opina que nunca y un 3.33% que siempre.

Comentario: los procesos financieros y administrativos se han convertido en una problemática que afecta a la empresa por lo que no ha cumplido con las metas establecidas, lo que de igual forma puede ser debido a la ausencia de una fuente de financiamiento.

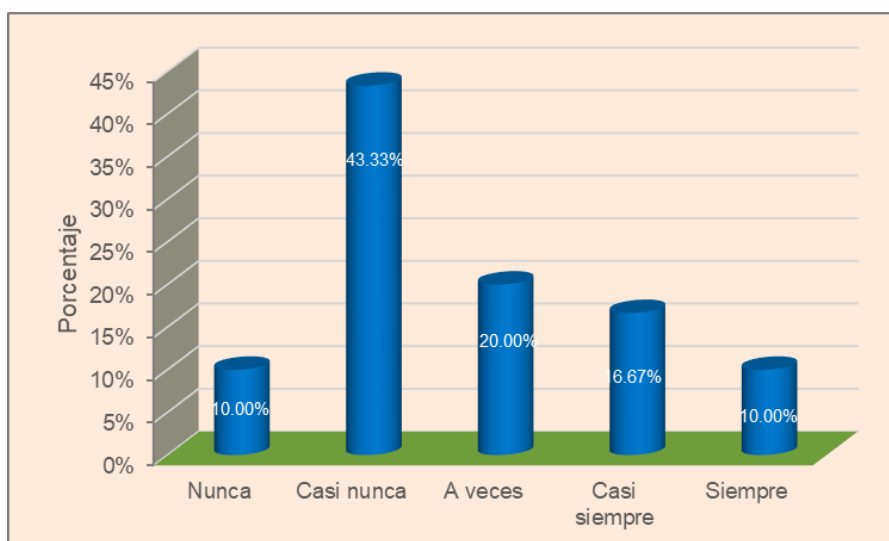
Tabla 28.

La empresa tiene rendimiento ajustado a sus requerimientos con referencia a su rentabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	10.00%	10.00%	10.00%
	Casi nunca	13	43.33%	43.33%	53.33%
	A veces	6	20.00%	20.00%	73.33%
	Casi siempre	5	16.67%	16.67%	90.00%
	Siempre	3	10.00%	10.00%	100.00%
	Total	30	100.00%	100.00%	

Fuente: Elaboración utilizando el SPSS versión 25.

Figura 16.



Fuente: Elaboración utilizando el SPSS versión 25

Análisis: Según tabla 28 y figura 16, pertenecientes a la encuesta aplicada a 30 trabajadores pertenecientes a la empresa Wood Art SAC, se logró detectar que un 43.33% de estos encuestados considera que la empresa casi nunca tiene rendimiento ajustado a sus requerimientos con referencia a su rentabilidad, otro 20% opina que a veces, un 16.67% piensa casi siempre, un 10% opina que nunca y un 10% que siempre.

Comentario: la rentabilidad se ha ido afectando debido a las decisiones financieras tomadas por la empresa que ha terminado perjudicando la posibilidad de la organización de establecer las normas relativas a sus objetivos, lo que produce una merma de la rentabilidad.

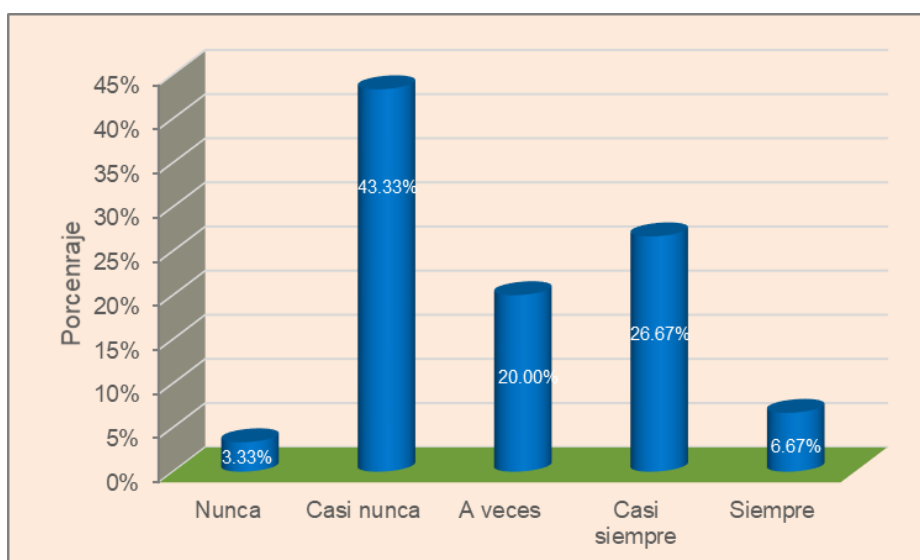
Tabla 29.

Los activos se relacionan directamente con la rentabilidad económica de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3.33%	3.33%	3.33%
	Casi nunca	13	43.33%	43.33%	46.67%
	A veces	6	20.00%	20.00%	66.67%
	Casi siempre	8	26.67%	26.67%	93.33%
	Siempre	2	6.67%	6.67%	100.00%
	Total	30	100.00%	100.00%	

Fuente: Elaboración utilizando el SPSS versión 25.

Figura 17.



Fuente: Elaboración utilizando el SPSS versión 25

Análisis: Según tabla 29 y figura 17, pertenecientes a la encuesta aplicada a 30 trabajadores pertenecientes a la empresa Wood Art SAC, se logró detectar que un 43.33% de estos encuestados considera que los activos casi nunca se relacionan directamente con la rentabilidad económica de la empresa, otro 26.67% opina que casi siempre, un 20% piensa a veces, un 6.67% opina que siempre y un 3.33% que nunca.

Comentario: la rentabilidad económica de la empresa es actualmente una consecuencia de las decisiones tomadas por los directivos que no se ajustan a los propósitos finales de la organización.

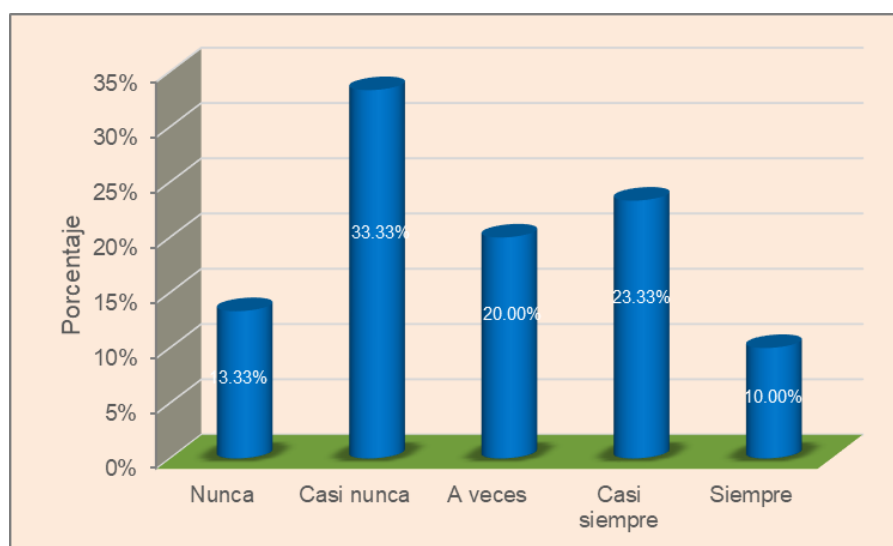
Tabla 30.

La rentabilidad del activo total obtenida ha mejorado por la gestión financiera en relación a las entidades financieras

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	13.33%	13.33%	13.33%
	Casi nunca	10	33.33%	33.33%	46.67%
	A veces	6	20.00%	20.00%	66.67%
	Casi siempre	7	23.33%	23.33%	90.00%
	Siempre	3	10.00%	10.00%	100.00%
	Total		30	100.00%	100.00%

Fuente: Elaboración utilizando el SPSS versión 25.

Figura 18.



Fuente: Elaboración utilizando el SPSS versión 25

Análisis: Según tabla 30 y figura 18, pertenecientes a la encuesta aplicada a 30 trabajadores pertenecientes a la empresa Wood Art SAC, se logró detectar que un 33.33% de estos encuestados considera que la productividad del activo total conseguida casi nunca ha incrementado por la dirección financiera en unión a las a las entidades financieras, otro 23.33% opina que casi siempre, un 20% piensa a veces, un 10% opina que siempre y un 3.33% que nunca.

Comentario: la productividad del activo es la forma en la que se puede conocer e identificar si la organización toma la correcta dirección financiera, sin embargo, no resulta visible en casos de proyecciones diferentes a las metas, que perjudican y disminuyen la posibilidad de posicionarse en el mercado.

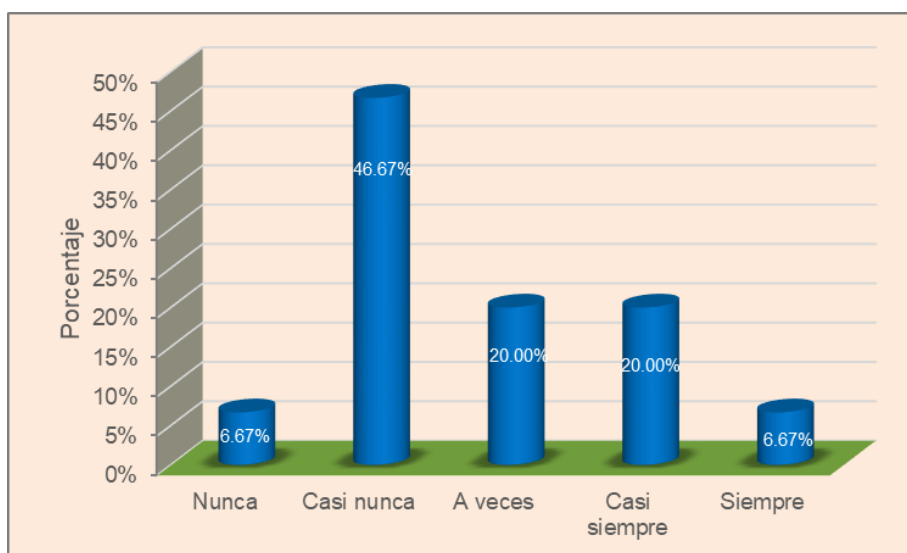
Tabla 31.

La empresa cuenta con liquidez para cumplir obligaciones con entidades crediticias de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6.67%	6.67%	6.67%
	Casi nunca	14	46.67%	46.67%	53.33%
	A veces	6	20.00%	20.00%	73.33%
	Casi siempre	6	20.00%	20.00%	93.33%
	Siempre	2	6.67%	6.67%	100.00%
	Total	30	100.00%	100.00%	

Fuente: Elaboración utilizando el SPSS versión 25.

Figura 19.



Fuente: Elaboración utilizando el SPSS versión 25

Análisis: Según tabla 31 y figura 19, pertenecientes a la encuesta aplicada a 30 trabajadores pertenecientes a la empresa Wood Art SAC, se logró detectar que un 46.67% de estos encuestados considera que la empresa casi nunca cuenta con liquidez para cumplir obligaciones con entidades crediticias de la empresa, otro 20% opina que casi siempre, un 20% piensa a veces, un 6.67% opina que siempre y un 6.67% que nunca.

Comentario: son las decisiones tomadas en el área administrativa y contable de la organización que perjudican la consecución de las metas y un logro en la rentabilidad mejor que aquel que fue proyectado por la organización.

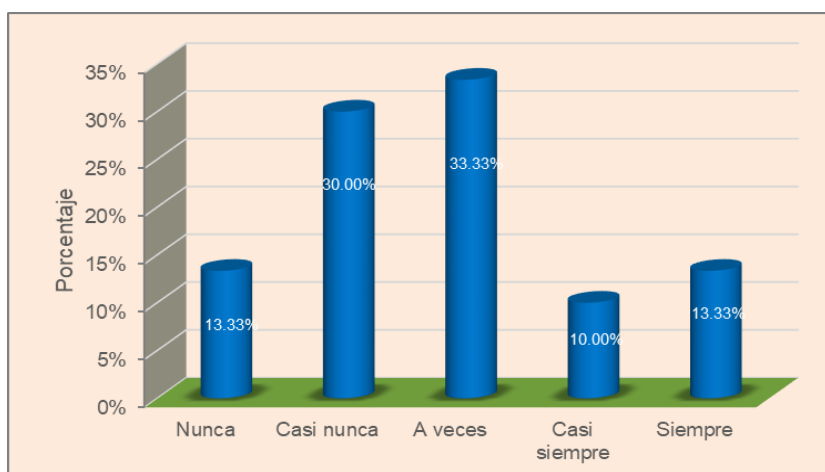
Tabla 32.

Las obligaciones de la empresa ponen un riesgo la factibilidad financiera, causando riesgo de liquidez a corto plazo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	13.33%	13.33%	13.33%
	Casi nunca	9	30.00%	30.00%	43.33%
	A veces	10	33.33%	33.33%	76.67%
	Casi siempre	3	10.00%	10.00%	86.67%
	Siempre	4	13.33%	13.33%	100.00%
	Total	30	100.00%	100.00%	

Fuente: Elaboración utilizando el SPSS versión 25.

Figura 20.



Fuente: Elaboración utilizando el SPSS versión 25

Análisis: Según tabla 32 y figura 20, pertenecientes a la encuesta aplicada a 30 trabajadores pertenecientes a la empresa Wood Art SAC, se logró detectar que un 33.33% de estos encuestados considera que las obligaciones de la empresa a veces ponen un riesgo la factibilidad financiera, causando riesgo de liquidez a corto plazo, otro 30% opina que casi nunca lo hacen, un 13.33% piensa que siempre, un 13.33% opina que nunca y un 10% que casi siempre.

Comentario: la empresa adquiere en diversos casos compromisos de graves consecuencias a fin de conseguir mermar sus pasivos, sin embargo, no toma las decisiones necesarias que le permitan solventar los gastos derivados de su obligación contraída, lo que en definitiva se transforma en una problemática grave que requiere de una mejora inmediata, lo que no resulta ser el caso en la referida organización.

V. DISCUSIÓN

Para el progreso del presente apartado se debatirán los resultados que fueron obtenidos con aquellos encontrados en los antecedentes citados de forma correspondiente para luego pasar a sustentar la información haciendo uso de las teorías científicas que permitan a su vez brindar una mejor comprensión sobre los hallazgos y el alcance de los objetivos plasmados.

Con referencia a la hipótesis general, la aplicación del chi cuadrado confirmó la relación entre las variables, por otra parte, se logró encontrar por medio del Rho de Spearman y Pearson una significancia de valor $p < .05$; asimismo el coeficiente es de ,851 y ,852 respectivamente, lo que permitió encontrar que existe correlación significativa con la gestión de cobro y la rentabilidad en la compañía Wood Art SAC, Distrito San Martín de Porres 2021. Tales hallazgos se vinculan con los de Armas (2019) en su estudio buscó identificar la incidencia que tienen los préstamos y los cobros en el rendimiento de una organización de inversiones durante el año 2018, pudiendo encontrar que debido a que la compañía no cuenta con políticas de préstamos y cobro se ha generado un incremento de la contabilidad por recaudar, lo que estaría siendo el causante de la presencia de resultados negativos en torno a la solvencia de la institución, de la misma manera, Gonzales y Sajamí (2019) buscaron establecer la incidencia de la dirección de financiamiento y cobranzas en la producción de una organización comercial, pudiendo encontrar que debido a las situaciones negativas que envuelven a la dirección de préstamos y cobro presentando una baja en la rentabilidad de la empresa, aunado a ello Monge (2018) explicó que al hablar de las cobranzas de los créditos que concede determinada organización se hace referencia al capital a futuro, lo que podría generar la recaudación de sus cuentas en un tiempo establecido al culminar la venta, por lo que si ello no sucede se estaría presentando una deficiencia en la situación rentable de la organización.

Con referencia a la hipótesis específica 1, se comprobó la relación haciendo uso del Chi Cuadrado, por otra parte, se logró encontrar mediante el Rho de Spearman y el Pearson una significancia menor a .05; aunado a ello el coeficiente fue de ,868 y ,877 respectivamente, por lo que se puede afirmar que hay una unión

relevante con las condiciones de venta y el rendimiento de la organización Wood Art SAC, Distrito San Martín de Porres 2021. Tales hallazgos se relacionan a los encontrados por Bustios y Chacón (2018) por lo que buscaron conocer la impresión del manejo de crédito y cobranza en la producción de una compañía de combustible, pudiendo encontrar que la carencia o ausencia de efectividad en la dirección de préstamos y cobranza puede ocasionar un impacto desfavorable en la producción por causa de que existe falta de liquidez en la empresa como consecuencia directa del aumento de las cuentas morosas. Asimismo, Silva (2018) realizó un estudio con el fin de identificar la unión de las políticas de créditos y cobranza con la rentabilidad de una comercializadora y exportadora, pudiendo encontrar que el establecimiento de políticas de créditos no resultó ser favorables para la organización debido a la carencia de estrategias que permitiesen brindar créditos con una cancelación no eficiente de los procesos contables, ahora bien, se debe tener en consideración que las posiciones de venta son aquellas que se generan cuando la empresa efectúa ventas a crédito con términos que se establecen conforme lo indicado por la cantidad otorgada lo que termina abarcando tiempo y descuento conforme lo pautado en las cláusulas (Aleandri, 2019) por lo que al existir deficientes condiciones de ventas se podría generar una ineficiente rentabilidad en la organización.

Conforme con la hipótesis específica 2, haciendo uso del Chi Cuadrado se comprobó la relación entre las variables, asimismo, se logró encontrar mediante el uso del estadístico Rho de Spearman y el Pearson una valoración de $p = <.05$; así como también un coeficiente de ,836 y ,826 respectivamente, finalmente se concluyó que hay una vinculación significativa entre los plazos de cobro y la productividad en la empresa Wood Art SAC, Distrito San Martín de Porres 2021. Tales resultados se asemejan a los encontrados por Charcape (2018) quien buscó establecer la incidencia de la dirección de financiamiento y cobro en la productividad de la organización del Banco Interamericano de finanzas del distrito de Lima, 2019, pudiendo encontrar la existencia de una significancia menor a .05 que estableció que la dirección de cobranza tiene una vinculación directa con el rendimiento de la organización, por lo tanto, se deben garantizar los procesos de la gestión, tales como los plazos de cobro, entendidos los mismos con las decisiones

en el que se comienza con el proceso de cobro por parte del usuario debido a que se necesita del establecimiento de las forma en las que será ejecutada de forma previa (Chávez y Loconi, 2018) por lo que si existen deficientes procesos se puede afectar la rentabilidad financiera de manera directa.

Con referencia a la hipótesis específica 3, aplicando el Chi Cuadrado se pudo conocer la relación ente las variables analizadas, aunado a ello se pudo identificar haciendo uso del estadístico Rho de Spearman y Pearson una significancia menor a .05; aunado a ello el coeficiente fue de ,813 y ,822 respectivamente, por lo que se pudo conocer que existe una relación significativa entre las políticas de crédito y la rentabilidad en la empresa Wood Art SAC, Distrito San Martin de Porres 2021. Tales hallazgos se asemejan a los encontrados por Copara (2020) quien buscó determinar la incidencia entre las cuentas por cobrar y la rentabilidad de las empresas de comercialización de artículos de ferretería, pudiendo encontrar que las cuentas por cobrar tienen una incidencia directa en la rentabilidad de las empresas de comercialización de artículos de ferretería, puesto que la existencia de una adecuada gestión de cobranza permitirá tener una utilidad óptima por parte de los recursos financieros, en tal sentido se requieren adecuadas políticas de crédito, para determinar los diversos créditos donde se estipulen las herramientas del préstamo donde sean precisas para su elaboración, ya que de lo contrario podría generar consecuencias adversas dentro de la organización a un nivel económico y financiero.

VI. CONCLUSIONES

Primera: conforme con el objetivo general, empleando el Chi Cuadrado se comprobó la hipótesis de investigación, mediante el uso del estadístico Rho de Spearman y Pearson se pudo encontrar una significancia menor a .05; así como también un coeficiente de ,851 y ,852 respectivamente que permitió encontrar la existencia de una relación significativa entre la gestión de cobranza y la rentabilidad en la empresa Wood Art SAC, Distrito San Martin de Porres 2021.

Segunda: conforme con el objetivo específico 1, se comprobó la relación haciendo uso del Chi Cuadrado, asimismo, mediante la aplicación del estadígrafo Rho de Spearman y Pearson se pudo encontrar una significancia inferior .05; asimismo el coeficiente arrojado fue de ,868 y ,877 respectivamente, lo que permitió encontrar una relación significativa entre las condiciones de venta y la rentabilidad en la empresa Wood Art SAC, Distrito San Martin de Porres 2021.

Tercera: conforme con el objetivo específico 2, aplicando el Chi Cuadrado se comprobó la hipótesis, aunado a ello haciendo uso del estadístico Rho de Spearman se pudo encontrar una significancia inferior a .05; asimismo, el coeficiente encontrado fue de ,836 y ,826 respectivamente lo que permitió encontrar la existencia de una relación significativa entre los plazos de cobro y la rentabilidad en la empresa Wood Art SAC, Distrito San Martin de Porres 2021.

Cuarta: conforme con el objetivo específico 3, aplicando el Chi Cuadrado se verificó la hipótesis alterna, por otra parte, haciendo uso del estadístico Rho de Spearman se pudo encontrar una significancia menor a .05; asimismo se encontró un coeficiente ,813 y ,822 respectivamente lo que permitió encontrar una relación positiva muy fuerte entre las políticas de crédito y la rentabilidad en la empresa Wood Art SAC, Distrito San Martin de Porres 2021.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: se recomienda al Gerente General de la empresa Wood Art SAC la realización de un mejoramiento de los procesos del control interno a fin de optimizar los recursos económicos empleados para cumplir con los objetivos institucionales propuestos, siendo esa la forma de alcanzar la mejora financiera y rentable de la organización.

Segunda: se recomienda al Gerente General de la empresa Wood Art SAC el uso de herramientas estipuladas por COSO a fin de mejorar las actividades de control por parte de los supervisores para que a su vez logren identificar las deficiencias presentadas y disminuyan con ello los errores en cada uno de los procesos financieros.

Tercera: se recomienda al Gerente General de la empresa Wood Art SAC la capacitación de los colaboradores pertenecientes a la organización a fin de mejorar los conocimientos informativos en torno al control interno, siendo ello fundamental para disminuir los retrasos y optimizar la presentación de los estados financieros de la organización.

Cuarta: se recomienda al Gerente General de la empresa Wood Art SAC identificar las carencias presentes en torno a los procesos financieros para implementar estrategias de mitigación de riesgos y con ello se pueda minimizar los posibles deterioros financieros y se mejore la capacidad contable de la organización.

REFERENCIAS

- Acuña, O. (2021). *La gestión de cobranza y la liquidez de una empresa de servicios*. [Tesis de Licenciatura, Universidad de Ciencias y Humanidades]. [https://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12872/649/Acu%
%b1a_W_tesis_contabilidad_financezas_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12872/649/Acu%c3%b1a_W_tesis_contabilidad_financezas_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Aguilar, A. (2019). *Propuesta para mejora de un sistema de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa FINDINI SA*. [Tesis de licenciatura, Universidad de Guayaquil]. [http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/51797/1/TESIS%20ARTURO%
20CUENTAS%20POR%20COBRAR%202020.pdf](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/51797/1/TESIS%20ARTURO%20CUENTAS%20POR%20COBRAR%202020.pdf)
- Aguirre, C., Barona, C., y Dávila, G. (2020). La rentabilidad como herramienta para la toma de decisiones: análisis empírico en una empresa industrial, *Revista Valor Contable*, 7(1), (50-64). [https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:yH4slzQ-
b0kJ:https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/1396/1750&c
d=14&hl=es&ct=clnk&gl=pe](https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:yH4slzQ-b0kJ:https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/1396/1750&cd=14&hl=es&ct=clnk&gl=pe)
- Arahuanca, M. (2020). *La Morosidad de las Cuentas por Cobrar y la Incidencia en la Liquidez del Centro Educativo Privado Sunrise del Distrito de Santiago De Surco, Periodo 2017-2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad Ricardo Palma]. [http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/3983/CONT-
T030_09491479_T%20%20%20ARAHUANCA%20SAENZ%20MARIBEL%
20JOSEFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/3983/CONT-T030_09491479_T%20%20%20ARAHUANCA%20SAENZ%20MARIBEL%20JOSEFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Armas, B. (2019). *Créditos y cobranza y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Valesa Inversiones SAC. Año 2018*. [Tesis de pregrado. Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48438>
- Ávila, N., y Gil, R. (2019). Gestión de las Cuentas por cobrar y su incidencia en la Liquidez De La Empresa. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, ISSN: 1696-8352. <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/04/gestion-cuentas-cobrar.html>

- Chávez Y., y Loconi, J. (2018). Evaluación de la gestión de cuentas por cobrar comerciales para determinar la eficiencia de las políticas de créditos y cobranzas en la empresa Ferronor Sac, 2015. Propuesta de mejora. [Tesis de pregrado]
- Bustios, J., y Chacón, M. (2018). *El impacto de la gestión del área de créditos y cobranzas en la rentabilidad de una empresa del sector de combustibles en Lima. Caso GLG Inversiones SAC.* [Tesis de pregrado. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas].
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/624987>
- Cantos, M. y Piguave, A. (2018). *Auditoría al departamento de cobranzas y su incidencia en la liquidez de Chemlok Del Ecuador S.A.* [Tesis de licenciatura, Universidad de Guayaquil].
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/33185/1/Tesis%20Cantos%20-%20Piguave.pdf>
- Carrillo, M., y Romero, A. (2019). *Modelo de gestión de cobranzas para optimizar la rentabilidad de Ormegasa S.A.* [Tesis de pregrado. Universidad de Guayaquil]. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/42311>
- Castillo, E. (2019). Análisis de la rentabilidad en la empresa centro de servicios integrales de salud Ray E.I.R.L., Chiclayo, 2018. [Tesis de pregrado. Universidad señor de Sipán].
- Castro, L. (2018). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez en la empresa Exa Service Mining EIRL, 2017.* [Tesis de licenciatura. Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24455/Castro_TLA.PDF?sequence=1&isAllowed=y
- Charcape, A. (2018). *Gestión De Créditos y Cobranzas y su influencia en la Rentabilidad del BANBIF en el distrito de Lima – 2019.* [Tesis de pregrado. Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57955>
- Chu Rubio, M. (2020). El ROI de las decisiones del marketing: un enfoque de rentabilidad. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).

- <https://elibro-net.eu1.proxy.openathens.net/es/ereader/upnorte/150845?page=61>
- Contreras, G. (2020). *Gestión de cobranza y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa San Antonio, Sucursal La Unión*. [Tesis de licenciatura, Universidad Técnica de Babahoyo]. <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/8517/E-UTB-FAFI-ICA-000358.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Copara, K. (2020). *Cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de las empresas comercializadas en artículos de ferretería, Lima, 2019*. [Tesis de pregrado. Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72966>
- Córdova, E. (S.F.). Crédito y cobranzas. [Universidad Nacional Autónoma de México]. http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf
- Díaz, C. y Del Valle, Y. (2017). Riesgo financiero en los créditos al consumo del sistema bancario venezolano 2008-2015. *Orbis. Revista científica Ciencias Humanas* 13(37), 20 – 40. <https://www.redalyc.org/pdf/709/70952383002.pdf>
- Espiell, M., Aliaga, K., y Condori, J. (2020). *La Gestión de cobranza y su influencia en la liquidez de la empresa Motores S.A. En el periodo 2016*. [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de las Américas]. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1157/ESPIELL%20-%20ALIAGA%20-%20CONDORI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Freire, E., y Loor, L. (2020). *Control de la gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Ingserviel S.A.* [Tesis de pregrado. Universidad de Guayaquil]. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/55059>
- García, E. (2019). Riesgo de liquidez de empresas peruanas es elevado pero menor que el de hace dos años. Economipedia.com.

<https://gestion.pe/economia/riesgo-liquidez-empresas-peruanas-elevado-menor-dos-anos-266536-noticia/?ref=gesr>

- Gonzales, E., y Sajamí, K. (2019). *Gestión de créditos y cobranzas y su incidencia en la rentabilidad de la empresa comercial Milenium Electrónica SAC. Tarapoto, 2017*. [Tesis de pregrado. Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39598>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. Editorial: Mc Graw Hill. 6ta edición. México. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Huamán, A. (2018). *Morosidad de las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de las empresas industriales del distrito Comas, Lima – 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32067/Huam%c3%a1n_MA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Leandri, L. (2019): Las plataformas digitales y su influencia en las condiciones de venta. [Tesis de licenciatura, Universidad de Belgrano]. <http://190.221.29.250/bitstream/handle/123456789/9644/Aleandri.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- López, C., y Cruz, J. (2021). Propuesta para la disminución del riesgo en el otorgamiento de crédito. Un estudio de caso en el sector salud colombiano, *Cooperativismo & Desarrollo*, 29(121), 1-31. doi: <https://doi.org/10.16925/2382-4220.2021.03.03>
- Lozada, A. (2018). *Análisis de las cuentas por cobrar en las pequeñas empresas de calzado: caso "Hércules Infantil"*. [Tesis de pregrado. Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2436>
- Mantilla, J. y Huanca, B. (2020). Cuentas por cobrar y Liquidez en una empresa de servicios. *Sciéndo* 23(4); 259 – 263. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/3194/pdf>

- Más Finanzas. (2017). Equifax: 7 Claves para Potenciar la Cobranza en tu Negocio. Más Finanzas. <https://masfinanzas.com.pe/cobranzas/equifax-7-clavespara-potenciar-la-cobranza-en-tu-negocio/>
- Monge, C. (2018) *Gestión de cobranzas para incrementar la liquidez en la empresa Insumos Químicos Alfa SAC 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad Norbert Wiener]. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2489/TEISIS%20Monge%20Claudia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Montalván, C. (2019). *La capacidad de pago y el cumplimiento de las obligaciones tributarias en las empresas de servicios de consultoría y auditoría, de San Juan de Lurigancho, 2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58529/Montalv%C3%A1n_CCH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Montenegro, M. (2021). *La Gestión Financiera de la Compañía Servicios Eléctricos Profesionales Servielecprof S.A. y su Impacto en la Rentabilidad Periodo 2016-2020*. [Tesis de ingeniería, Universidad Nacional de Chimborazo]. <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/8715/1/Montenegro%20Quiroz%20M.%20%282022%29%20La%20gesti%C3%B3n%20financiera%20de%20la%20compa%C3%B1a%20servicios%20el%C3%A9ctricos%20profesionales%20Servielecprof%20S.A.%20y%20impacto%20en%20la%20rentabilidad%20peri%C3%B3do%202016-2020.pdf>
- Montes de Oca, J. (20 julio 2020). Crédito. Economipedia.com. <https://economipedia.com/definiciones/credito.html>
- Pagliacci, C. y Peña, J. (2017). Una medida sistémica del riesgo de liquidez. *Monetaria* 0(2), 175 – 218. https://www.cemla.org/PDF/monetaria/PUB_MON_XXXIX-02-01.pdf
- Panduro, B., y Aguirre, J. (2020). *Gestión de créditos otorgados y su incidencia en la rentabilidad CMAC – Paita S.A. Agencia Juanjui, 2018*. [Tesis de pregrado. Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/52863>

- Pantoja, I. (2021). *Gestión de créditos y cobranzas y su incidencia en la liquidez en Empresas de venta y alquiler de Container, Los Olivos, 2020*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86745/Pantoja_TIA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Paredes, E. (2019). *Calificación Crediticia y Otorgamiento de Créditos En La Banca Comercial De Lima Metropolitana, 2011 – 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal]. <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3844/PAREDES%20PAREDES%20ELIZABETH%20-%20MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Quiroz, D. Barrios, M. y Villafuerte, A. (2019). *Gestión de Cuentas por Cobrar y Liquidez en la Asociación Educativa Adventista Nororiental, 2020*.
- Sáenz, L. y Sáenz, L. (2019). Razones financieras de liquidez: un indicador tradicional del estado financiero de las empresas. *Revista científica Orbis Cognita* 3(1). 81 – 90. https://revistas.up.ac.pa/index.php/orbis_cognita/article/view/376/327
- Sevilla, A. (1 de noviembre, 2015). *Liquidez*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/liquidez.html>
- Silva, D. (2018). *Políticas de Créditos y Cobranza y la Relación de Rentabilidad de la Comercializadora Y Exportadora “Villares Wilo”*. [Tesis de pregrado. Universidad Técnica de Babahoyo]. <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/3674>
- Soria, J. (2021). *Control Interno Financiero Al Área De Crédito Y Cobranzas Basado En Coso Erm Y Su Incidencia En La Liquidez Operativa De La Empresa Servipaxa S.A Cantón Quevedo Año 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Técnica Estatal de Quevedo]. <https://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/6425/1/T-UTEQ-184.pdf>
- Suarez, M. (2019). *Gestión de cuentas por cobrar y rentabilidad en la empresa “la casa del computador”, cantón la libertad, provincia de santa elena, año 2018*.

- [Tesis de pregrado. Universidad Estatal Península De Santa Elena].
<https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/handle/46000/5155>
- 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), 195-214.
<https://www.redalyc.org/journal/3579/357966632011/html/>.
- Villegas, J. (2021). *Control de la gestión de cobranza a los clientes y su repercusión en la liquidez de la empresa comercializadora representaciones y negocios Andrea E.I.R.L, provincia de Rioja - periodo 2016*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69996/Villegas_MJC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Zamora, A. (2018). Concepto de rentabilidad, en, Rentabilidad y ventaja comparativa: un análisis de los sistemas de producción de Guayaba en el estado de Michoacán, México. <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011c/981/concepto%20de%20rentabilidad.html>

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
Título: “Gestión de cobranza y su relación con la rentabilidad en la empresa Wood Art SAC, distrito de San Martín De Porres 2021”.						
Autor: Alicia Raquel Centeno Vicuña						
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable 1 a) Gestión De Cobranza			
			DIMENSIONES	INDICADORES	CRITERIO, ENUNCIADO, REACTIVOS, ITEMS	CRITERIO DE MEDICION
¿Cuál es la relación entre la gestión de cobranza y la rentabilidad en la empresa Wood Art SAC, Distrito San Martín de Porres, ¿2021?	Establecer la relación entre la gestión de cobranza y la rentabilidad en la empresa Wood Art SAC, Distrito San Martín de Porres 2021	Existe relación significativa entre la gestión de cobranza y la rentabilidad en la empresa Wood Art SAC, Distrito San Martín de Porres 2021	Condiciones de venta	- Condiciones de pago	1. La empresa otorga créditos aceptando compromisos de palabra 2. Considera que las condiciones de venta son realizadas de manera formal por parte de la empresa 3. Considera que la empresa otorga buenas condiciones de pago en un tiempo determinado ya sea semanal, quincenal, mensual. 4. Si los pagos se dan antes de la fecha límite, se le brinda descuentos al cliente	1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi Siempre 5= Siempre
				- Temporalidad de pago		
			- Descuentos			
Plazos de cobro	- Disponibilidad de personal de cobranza	5. El personal de cobranza tiene la suficiente experiencia y disponibilidad de realizar su labor 6. La empresa mantiene contacto con sus clientes mediante vía telefónica y en redes sociales 7. La empresa maneja medios recordatorios a los clientes para que no tenga recargo en moras				
	- Medios de comunicación					
Políticas de crédito	- Manejo de recordatorios	8. La empresa cuenta con normas y políticas de cobranza en relación a clientes que tienen 1 año o más años de acumulación de deuda 9. La empresa otorga créditos solo a clientes que demuestran buenas capacidades de pago 10. Los clientes otorgan una garantía o aval para realizar la compra a crédito				
	- Políticas restrictivas					
	- Políticas liberales					
				- Políticas racionales		

Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Variable 2 b) Rentabilidad			CRITERIO DE MEDICION
¿Cuál es la relación entre las condiciones de venta y la rentabilidad en la empresa Wood Art SAC, Distrito San Martin de Porres 2021?	Determinar la relación entre las condiciones de venta y la rentabilidad en la empresa Wood Art SAC, Distrito San Martin de Porres 2021	Existe relación significativa entre las condiciones de venta y la rentabilidad en la empresa Wood Art SAC, Distrito San Martin de Porres 2021	Rentabilidad financiera	- Rendimiento sobre activos	11. La rentabilidad financiera de la empresa ha tenido un rendimiento adecuado sobre los activos 12. La rentabilidad sobre los activos de la empresa se ha mantenido dentro de los márgenes esperados en el último año 13. La empresa aprovecha las distintas herramientas financieras para tomar mejores decisiones 14. El financiamiento es una fuente necesaria para incrementar la rentabilidad financiera	1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi Siempre 5= Siempre
¿Cuál es la relación entre los plazos de cobro y la rentabilidad en la empresa Wood Art SAC, Distrito San Martin de Porres 2021?	Determinar la relación entre los plazos de cobro y la rentabilidad en la empresa Wood Art SAC, Distrito San Martin de Porres 2021	Existe relación significativa entre los plazos de cobro y la rentabilidad en la empresa Wood Art SAC, Distrito San Martin de Porres 2021		- Rendimiento sobre capital	15. La rentabilidad sobre el capital de la empresa ha cumplido con los objetivos del último año 16. La empresa tiene rendimiento ajustado a sus requerimientos con referencia a su rentabilidad	
¿Cuál es la relación entre las políticas de crédito y la rentabilidad en la empresa Wood Art SAC, Distrito San Martin de Porres 2021?	Determinar la relación entre las políticas de crédito y la rentabilidad en la empresa Wood Art SAC, Distrito San Martin de Porres 2021	Existe relación significativa entre las políticas de crédito y la rentabilidad en la empresa Wood Art SAC, Distrito San Martin de Porres 2021	Rentabilidad económica (ROA)	- Resultado neto/activos	17. Los activos se relacionan directamente con la rentabilidad económica de la empresa 18. La rentabilidad del activo total obtenida ha mejorado por la gestión financiera en relación a las entidades financieras 19. La empresa cuenta con liquidez para cumplir obligaciones con entidades crediticias de la empresa 20. Las obligaciones de la empresa ponen un riesgo la factibilidad financiera, causando riesgo de liquidez a corto plazo	

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V.1. GESTION DE COBRANZA	<p>Es un mecanismo fundamental para cualquier gerencia, su propósito es optimizar el capital de trabajo y potenciar la valoración de la empresa, por tal motivo, su función es asegurar que los procesos se concluyan oportunamente, se rige por el principio de que todo proceso económico se toma en consideración cuando su valor ingresa a la caja (Mogollón, 2020)</p>	<p>Para evaluar la gestión de cobranza se requiere hacer uso de los diferentes procesos que permitan gestionar los pagos de las personas, su finalidad implica gestionar los ingresos y egresos por parte de la empresa con el propósito de alcanzar las metas propuestas.</p>	Condiciones de venta	<ul style="list-style-type: none"> - Temporalidad de pago - Descuentos - Condiciones de pago 	<p>1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi Siempre 5= Siempre</p>
			Plazos de cobro	<ul style="list-style-type: none"> - Disponibilidad de personal de cobranza - Medios de comunicación - Manejo de recordatorios 	
			Políticas de crédito	<ul style="list-style-type: none"> - Políticas restrictivas - Políticas liberales - Políticas racionales 	
V.2. RENTABILIDAD	<p>La rentabilidad es un amplio indicador que permite la oportunidad que bajo su evaluación económica se pueda tener una valoración objetiva de una empresa sobre la capacidad para generar beneficios y financiar sus operaciones, ya que ello les permite a los directivos decidir acertadamente tomando en consideración que una decisión incorrecta puede provocar graves problemas que afectarían financieramente a la empresa. (Aguirre et al. 2020)</p>	<p>Se tiene que cualquier ganancia es una característica rentable y una posibilidad para tener ingresos, ganancia y utilidad, por lo que se analizará a través de la implementación de una herramienta de medición con lo es el cuestionario.</p>	Rentabilidad Financiera	<ul style="list-style-type: none"> - Rendimiento sobre activos - Rendimiento sobre el capital 	
			Rentabilidad Económica (ROA)	<ul style="list-style-type: none"> - Resultado neto/activos 	

ANEXO 3: INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

CUESTIONARIO DE ENCUESTA REFERIDO A “Gestión de cobranza y su relación con la rentabilidad en la empresa Wood Art SAC, distrito de San Martín De Porres 2021”.

Estimado(a) comerciante reciba mis saludos cordiales, el presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad obtener información para elaborar una tesis acerca de “Gestión de cobranza y su relación con la rentabilidad en la empresa Wood Art SAC, distrito de San Martín De Porres 2021”.

Solicito su colaboración para que responda con sinceridad el presente instrumento que es confidencial y de carácter anónimo.

Las opiniones de todos los encuestados serán el sustento de la tesis para optar el grado de Contador Público; nunca se comunicarán los datos individuales a terceros.

Con las afirmaciones que a continuación se exponen, algunos encuestados estarán de acuerdo y otros en desacuerdo. Por favor, exprese con sinceridad marcando con “X” en una sola casilla de las siguientes alternativas:

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

VARIABLE 1: GESTIÓN DE COBRANZA

N°	PREGUNTAS	5	4	3	2	1
	Dimensión 1. Condiciones de venta					
1	La empresa otorga créditos aceptando compromisos de palabra					
2	Considera que las condiciones de venta son realizadas de manera formal por parte de la empresa					
3	Considera que la empresa otorga buenas condiciones de pago en un tiempo determinado ya sea semanal, quincenal, mensual.					
4	Si los pagos se dan antes de la fecha límite, se le brinda descuentos al cliente					

	Dimensión 2. Plazos de cobro					
5	El personal de cobranza tiene la experiencia y disponibilidad de realizar su labor					
6	La empresa mantiene contacto con sus clientes mediante vía telefónica y en redes sociales					
7	La empresa maneja medios recordatorios a los clientes para que no tenga recargo en moras					
	Dimensión 3. Políticas de crédito					
8	La empresa cuenta con normas y políticas de cobranza en relación a clientes que tienen 1 año o más años de acumulación de deuda					
9	La empresa otorga créditos solo a clientes que demuestran buenas capacidades de pago					
10	Los clientes otorgan una garantía o aval para realizar la compra a crédito					

VARIABLE 2: RENTABILIDAD

N°	PREGUNTAS	5	4	3	2	1
	Dimensión 1. Rentabilidad Financiera					
11	La rentabilidad financiera de la empresa ha tenido un rendimiento adecuado sobre los activos					
12	La rentabilidad sobre los activos de la empresa se ha mantenido dentro de los márgenes esperados en el último año					
13	La empresa aprovecha las distintas herramientas financieras para tomar mejores decisiones					
14	El financiamiento es una fuente necesaria para incrementar la rentabilidad financiera					
15	La rentabilidad sobre el capital de la empresa ha cumplido con los objetivos del último año					
16	La empresa tiene rendimiento ajustado a sus requerimientos con referencia a su rentabilidad					
	Dimensión 2. Rentabilidad Económica					
17	Los activos se relacionan directamente con la rentabilidad económica de la empresa					
18	La rentabilidad del activo total obtenida ha mejorado por la gestión financiera en relación a las entidades financieras					
19	La empresa cuenta con liquidez para cumplir obligaciones con entidades crediticias de la empresa					
20	Las obligaciones de la empresa ponen un riesgo la factibilidad financiera, causando riesgo de liquidez a corto plazo					

¡Gracias!

ANEXO: 4 CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: PAMELA ARTETA SANDOVAL
- I.2. Especialidad del Validador: Mg Administración de Negocios
- I.3. Cargo e Institución donde labora: Gerente Financiero Grupo Fler SAC
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Encuesta
- I.5. Autor del instrumento: Alicia Raquel Centeno Vicuña

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					90%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					90%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					90%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					90%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					90%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					90%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					90%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					90%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					90%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medr.					90%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						90%

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....
.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

90%

Lima, 31 de octubre del 2022.

Firma de experto informante
DNI: 40776278
Teléfono: 934487429

ANEXO: 5 REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
ARTETA SANDOVAL, PAMELA DNI 40726238	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: 27/01/2006 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN <i>PERU</i>
ARTETA SANDOVAL, PAMELA DNI 40726238	BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES Fecha de diploma: 23/12/2003 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN <i>PERU</i>
ARTETA SANDOVAL, PAMELA DNI 40726238	MAGISTER EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS MENCION EN ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS Fecha de diploma: 06/02/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN <i>PERU</i>

ANEXO: 6 CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN I.

DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. Lourdes Nelly García Valdeavellano
 I.2. Especialidad del Validador: Contabilidad, Auditoría y costos
 I.3. Cargo e Institución donde labora: Universidad Cesar Vallejo
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Encuesta
 I.5. Autor del instrumento: Alicia Raquel Centeno Vicuña

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					93%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					92%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					93%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					92%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					93%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					93%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					92%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					92%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					93%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					93%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						93%

OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

93%

Lima, 05 de noviembre del 2022.

Firma de experto informante
 DNI: 10348303
 Teléfono: 981902432

ANEXO: 7 REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES



REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
GARCIA VALDEAVELLANO, LOURDES NELLY DNI 10348303	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: 18/11/2005 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES <i>PERU</i>
GARCIA VALDEAVELLANO, LOURDES NELLY DNI 10348303	BACHILLER EN CIENCIAS FINANCIERAS Y CONTABLES Fecha de diploma: 19/09/2001 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES <i>PERU</i>
GARCIA VALDEAVELLANO, LOURDES NELLY DNI 10348303	MAESTRA EN CONTABILIDAD Y FINANZAS AUDITORIA Y CONTROL DE GESTION EMPRESARIAL Fecha de diploma: 05/07/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES <i>PERU</i>

ANEXO: 8 CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN I.

DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: **MG. CPC. Hugo Yvan Collantes Palomino**
 I.2. Especialidad del Validador: **Maestría En Tributación Nacional E Internacional Y Auditor Independiente**
 I.3. Cargo e Institución donde labora: **Docente. Universidad César Vallejo.**
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: **Encuesta**
 I.5. Autor del instrumento: **Alicia Raquel Centeno Vicuña**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					X
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					X
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					X
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					X
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					X
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					X
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					X
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					X
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					X
PROMEDIO DE VALORACIÓN						X

OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95%

Lima, 05 de noviembre del 2022.

Hugo Yvan Collantes Palomino
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
 MATRÍCULA 04-1677

Firma de experto informante
 DNI: 16734957

ANEXO: 9 REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
COLLANTES PALOMINO, HUGO YVAN DNI 16734957	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: 10/12/1999 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO <i>PERU</i>
COLLANTES PALOMINO, HUGO YVAN DNI 16734957	BACHILLER EN CIENCIAS CONTABILIDAD Fecha de diploma: 12/07/1999 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO <i>PERU</i>
COLLANTES PALOMINO, HUGO YVAN DNI 16734957	MAESTRO EN TRIBUTACIÓN NACIONAL E INTERNACIONAL Fecha de diploma: 14/12/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 25/11/2014 Fecha egreso: 29/10/2016	UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN <i>PERU</i>
COLLANTES PALOMINO, HUGO YVAN DNI 16734957	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN Fecha de diploma: 21/06/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 04/09/2010 Fecha egreso: 17/01/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

ANEXO 10: CARTA DE AUTORIZACION

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Lima, 15 de diciembre de 2022

Señores

Escuela de Contabilidad

Universidad César Vallejo – Campus Virtual – sede San de Lurigancho

A través del presente, Marx Aranda Espinoza identificado (a) con DNI N°45499442 representante de la empresa **Wood Art SAC** con el cargo de Gerente General, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que el siguiente bachiller:

Bach. Alicia Raquel Centeno Vicuña, con DNI: 10644642

Está autorizada para:

a) Recoger y emplear datos de mi empresa a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada *El control interno y la gestión contable*

b) Sí No

c) Emplear el nombre de nuestra organización dentro del referido trabajo

Sí No

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

Atentamente,



.....
Firma y Sello
Marx Aranda Espinoza
Cargo Gerente General



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SAENZ ARENAS ESTHER ROSA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión de Cobranza y su Relación con la Rentabilidad en la Empresa Wood Art SAC, Distrito San Martín De Porres, 2021", cuyo autor es CENTENO VICUÑA ALICIA RAQUEL, 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.

LIMA, 26 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SAENZ ARENAS ESTHER ROSA DNI: 08150222 ORCID: 0000-0003-0340-2198	Firmado electrónicamente por: ESAENZAR el 29-12- 2022 01:47:23

Código documento Trilce: TRI - 0501502