



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIA EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**Gestión de créditos y cobranzas y la rentabilidad en  
Instituciones Educativas Privadas Los Olivos, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

**AUTORES:**

Avalos Remon, Eduardo Daniel ([orcid.org/0000-0002-5930-4741](https://orcid.org/0000-0002-5930-4741))

Mendoza Mantilla, Paul Jherson ([orcid.org/0000-0002-5344-7071](https://orcid.org/0000-0002-5344-7071))

**ASESORA:**

Grijalva Salazar Rosario Violeta ([orcid.org/0000-0001-9329-907X](https://orcid.org/0000-0001-9329-907X))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Finanzas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2022

## **DEDICATORIA**

A mis padres Lucila y Sergio que gracias a su esfuerzo he podido culminar mis estudios y también con el apoyo incondicional de mi tía Flor que es como mi segunda madre y ha estado conmigo en todo este proceso.

*Eduardo Daniel Avalos Remón*

A mi familia que me apoyo en todo momento y los docentes de la universidad por su paciencia y esfuerzo al momento de transferir y compartir sus conocimientos entre ellos Ronald de la Cruz y Nancy Chunga.

*Paul Jherson Mendoza Mantilla*

## **AGRADECIMIENTO**

A nuestra asesora de tesis Grijalva Salazar Rosario Violeta de poder guiarnos en este proceso que fue el desarrollo de la tesis. A mi compañero y amigo Paul ya que tuvimos que adecuar nuestros horarios y sacrificar tiempo para culminar nuestra tesis.

*Eduardo Daniel Avalos Remón*

A nuestra asesora de tesis Grijalva Salazar Rosario Violeta por ser nuestra guía en el proceso de investigación, a mí mismo por el esfuerzo y dedicación para culminar la carrera, a ciertos libros que me sirvieron como motivación a seguir leyendo, Eblus.

*Paul Jherson Mendoza Mantilla*

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	iv
ÍNDICE DE TABLAS .....	v
ÍNDICE DE GRAFICOS .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA .....	21
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	21
3.2. Variables y operacionalización .....	23
3.3. Población y muestra .....	25
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	26
3.5. Procedimientos.....	29
3.6. Método de análisis de datos .....	29
3.7. Aspecto Éticos.....	30
IV. RESULTADOS.....	32
V. DISCUSIÓN .....	54
VI. CONCLUSIONES .....	58
VII. RECOMENDACIONES.....	60
REFERENCIAS.....	61
ANEXOS .....	68

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla N° 1:</b> Estadística de Fiabilidad .....	28
<b>Tabla N° 2:</b> Resumen de Procesamiento de Casos .....	28
<b>Tabla N° 3:</b> Tabla de Frecuencia - Indicadores.....	32
<b>Tabla N° 4:</b> Tabla de Frecuencia - Indicadores.....	33
<b>Tabla N° 5:</b> Tabla de Frecuencia - Indicadores.....	34
<b>Tabla N° 6:</b> Tabla de Frecuencia - Indicadores.....	35
<b>Tabla N° 7:</b> Tabla de Frecuencia - Indicadores.....	36
<b>Tabla N° 8:</b> Tabla de Frecuencia - Indicadores.....	37
<b>Tabla N° 9:</b> Tabla de Frecuencia - Indicadores .....	38
<b>Tabla N° 10:</b> Tabla de Frecuencia - Indicadores.....	39
<b>Tabla N° 11:</b> Tabla de Frecuencia - Indicadores.....	40
<b>Tabla N° 12:</b> Tabla de Frecuencia - Indicadores .....	41
<b>Tabla N° 13:</b> Tabla de Frecuencia - Indicadores.....	42
<b>Tabla N° 14:</b> Tabla de Frecuencia - Indicadores .....	43
<b>Tabla N° 15:</b> Tabla de Frecuencia - Indicadores.....	44
<b>Tabla N° 16:</b> Tabla de Frecuencia - Indicadores .....	45
<b>Tabla N° 17:</b> Tabla de Frecuencia - Indicadores.....	46
<b>Tabla N° 18:</b> Tabla de Frecuencia – Indicadores.....	47
<b>Tabla N° 19:</b> Prueba de Normalidad.....	48
<b>Tabla N° 20:</b> Prueba de Hipótesis General.....	50
<b>Tabla N° 21:</b> Prueba de Hipótesis Especifica 1.....	51
<b>Tabla N° 22:</b> Prueba de Hipótesis Especifica 2.....	52

## ÍNDICE DE GRAFICOS

<b>Gráfico N° 1.</b> <i>Cartera de Clientes</i> .....	32
<b>Gráfico N° 2.</b> <i>Sujeto de Crédito</i> .....	33
<b>Gráfico N° 3.</b> <i>Riesgo Crediticio</i> .....	34
<b>Gráfico N°4.</b> <i>Política de Credito</i> .....	35
<b>Gráfico N°5.</b> <i>Política de Cobranza</i> .....	36
<b>Gráfico N°6.</b> <i>Cobranza Dudosa</i> .....	37
<b>Gráfico N°7.</b> <i>Anticipo</i> .....	38
<b>Gráfico N°8.</b> <i>Morosidad</i> .....	39
<b>Gráfico N°9.</b> <i>Beneficio</i> .....	40
<b>Gráfico N°10.</b> <i>Desembolso</i> .....	41
<b>Gráfico N°11.</b> <i>Recursos Financieros</i> .....	42
<b>Gráfico N°12.</b> <i>Productividad</i> .....	43
<b>Gráfico N°13.</b> <i>Rendimiento sobre Patrimonio</i> .....	44
<b>Gráfico N° 14.</b> <i>Margen de Utilidad</i> .....	45
<b>Gráfico N°15.</b> <i>Rendimiento sobre Activos</i> .....	46
<b>Gráfico N°16.</b> <i>Rendimiento sobre Inversion</i> .....	47

## RESUMEN

Para el presente trabajo que tiene como título “Gestión de Créditos y Cobranzas y la Rentabilidad en Instituciones Educativas Privadas, Los Olivos 2021”, tiene como objetivo determinar de qué manera la gestión de créditos y cobranzas se relaciona con la rentabilidad en Instituciones educativas privadas, los olivos 2021.

Se presenta la investigación con enfoque cuantitativo, de estudio aplicado con alcance descriptivo, diseño no experimental transversal correlacional. La población estuvo conformada por los trabajadores de las instituciones educativas privadas obteniendo así un total de 35 colaboradores que pertenecen al área administrativa financiero y contable, también se consideró los diferentes criterios de inclusión y exclusión para el cálculo de la muestra, además el instrumento es un cuestionario con realización de los autores el cual fue validado por tres expertos de la Universidad Cesar Vallejo, se utilizó el programa estadístico Spss vs 23 , el cual permitió obtener la confiabilidad , normalidad e hipótesis de la investigación de forma detallada.

Se concluye que la gestión de créditos y cobranzas se relaciona con la rentabilidad, no obstante, el coeficiente de correlación de Rho Spearman que se obtuvo para la hipótesis general es de 0,683, el cual indica que existe una correlación positiva moderada entre las variables mencionadas.

Palabras clave: gestión de créditos, gestión de cobranzas, rentabilidad.

## **ABSTRACT**

For the present work with the title "Management, Collection and Profitability of Credit in Private Educational Institutions, Los Olivos 2021", has as objective is to determine how credit management and collection are related to profitability in Private Educational Institutions, Los Olivos 2021.

The investigation is presented with a quantitative approach, an applied study with a descriptive scope, a non-experimental correlational study design.

The population was made up of workers from private educational institutions, in this way obtaining a total of 35 collaborators who belong to the financial and accounting administrative area, different inclusion and exclusion criteria were also considered for the calculation of sample, also the instrument is a questionnaire carried out by the authors, which was validated by three experts from the Cesar Vallejo University, the statistical program (statistical package for social sciences) SPSS version 23, was used, which allowed obtaining the reliability, normality and hypothesis of the research in a detailed.

It is concluded that credit and collection management is related to profitability, however, the Rho Spearman correlation coefficient obtained for the general hypothesis is 0.683, which indicates that there is a moderate positive correlation between the variables mentioned.

Keywords: credit management, collection management and profitability.



## **CAPÍTULO I:**

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad la mayoría de empresas o instituciones se encuentran en la necesidad de ir generando nuevas ideas que optimicen la funcionalidad del negocio, las cuales están sujetas a factores tanto micro como macro económicos. Uno de los problemas que se genera en la mayoría de instituciones educativas privadas es la gestión de créditos y cobranza ya que al no tener una adecuada gestión a nivel organizacional genera un riesgo y con el tiempo una cobranza dudosa que perjudica a la entidad. Gran parte de estos colegios dan facilidades de pago a los clientes aun así estos no suelen ser puntuales y por lo general incumplen acorde al cronograma pactado o establecido en un inicio, como consecuencia estas instituciones se ven afectadas al momento de tener liquidez lo que repercute en las obligaciones que deben cumplir como son los pagos que se deben realizar a los trabajadores, servicios y demás viéndose de más afectada la rentabilidad de esta manera se ven obligadas a tomar riesgos y medidas preventivas para que se pueda lograr y cumplir las expectativas de la empresa así como también la satisfacción del cliente.

La mayoría de países latinoamericanos no cuentan con sistemas educativos bien desarrollados, siendo pocos los que realmente intentan implementar estas mejoras tal es el caso de Chile, asimismo Salas (2017) menciona que existen países y regiones pobres donde la educación se ven rezagadas y esto termina afectando tanto al estudiante como a las instituciones privadas ya que estas dan oportunidades y facilidades para que se pueda cumplir con el pago, pero regularmente se suele cumplir con este y como consecuencia de estas acciones terminan siendo perjudicadas, se opta por catalogar a los clientes de acuerdo al incumplimiento de sus obligaciones y por ende suelen recibir el nombre de "morosos". En países como Ecuador se ven estos problemas con frecuencia y eso sumado a la mala gestión que pueden tener las áreas vinculadas a la labor de créditos y cobranzas encargadas de realizar esta labor cumplen de manera ineficiente esta función lo que genera un retraso en las cuentas por cobrar aumentando así la estimación de cobranza dudosa, en un artículo publicado por el diario El Universo (2018) menciona que: La morosidad en el pago de las pensiones

es un problema que perjudica a muchos de los establecimientos educativos particulares. De manera global, las personas que representan estos centros educativos estiman que los planteles tienen una cartera vencida de por lo menos del 30 % de los estudiantes.

A nivel Nacional en el 2018 se realizó una entrevista al presidente que forma parte de una asociación de colegios este manifestó que hubo un aumento en la morosidad de pagos en instituciones educativa privadas pequeñas en Lima y que gran parte de ellos mencionaba que era por circunstancias económicas el sugirió que lo recomendable para evitar algún tipo de problema sería que pudieran hacer un cambio a colegios públicos (Presidente de la Asociación de Colegios Particulares Amigos). Si bien es cierto las bases legales que están sujetas al Ministerio de Educación y a INDECOPI logran limitar a las instituciones privadas perjudicándolas a la mayoría respecto a la recuperación por el servicio que se otorga en consecuencia estas se ven afectadas y no pueden lograr el pago a sus trabajadores entre otras obligaciones, debido a esto los padres generan un incumplimiento y en consecuencia termina siendo perjudicial para la institución. Ante lo mencionado se generó el siguiente problema de investigación del cual también obtendremos los problemas específicos, siendo el problema general ¿De qué manera la Gestión de Créditos y Cobranzas se relaciona con la Rentabilidad de las Instituciones Educativas Privadas del distrito de Los Olivos, 2021? y los problemas específicos los siguientes ¿De qué manera la Gestión de Créditos se relaciona con la Rentabilidad de las Instituciones Educativas Privadas del distrito de Los Olivos, 2021? y ¿De qué manera la Gestión de Cobranzas se relaciona con la Rentabilidad de las Instituciones Educativas Privadas del distrito de Los Olivos, 2021?

El presente trabajo se justificará por el criterio de pertinencia ya que servirá para determinar como la gestión de créditos y cobranzas se relaciona con la Rentabilidad de las Instituciones Educativas Privadas del distrito de Los Olivos, por el criterio de Relevancia Social, ya que ayudará a resolver los futuros problemas económicos y sociales, que tienen las instituciones educativas privadas del distrito de Los Olivos y que de esta forma puedan gestionar de mejor manera la empresa, considerando el criterio de Implicaciones Practicas ya que servirá para demostrar

que existe relación entre la gestión de créditos y cobranzas y la rentabilidad debido a que las faltas de pago en las pensiones generada por los padres de familia en las Instituciones Particulares ocasionan cobranzas dudosas que afectan en el pago de las diferentes obligaciones que la institución posee, afectando así a la rentabilidad, por el criterio de Valor teórico ya que a través del estudio realizado se podrá observar la situación actual de las Instituciones Educativas Privadas del distrito de Los Olivos, y que a partir de ello se pueda tener un mejor conocimiento en la toma de decisiones y aspectos relacionados a la gestión de créditos y cobranzas por último se tiene la justificación metodológica donde se recopilara información proveniente de expertos y darán criterio a las variables planteadas además de que servirá para una adecuada gestión de créditos y cobranzas el cual beneficiara a la rentabilidad de las instituciones educativas privadas. La elaboración de la investigación sobre el tema planteado será viable, ya que servirá como base para futuras investigaciones. Además, se cuenta con los materiales y tecnología para el desarrollo de la investigación, así como el recurso humano que son las personas que laboran dentro del área administrativa o contable de las diferentes Instituciones y que se les podrá realizar las encuestas necesarias para poder recopilar la información.

El objetivo General de la investigación es Determinar de qué manera la Gestión de Créditos y Cobranzas se relaciona con la Rentabilidad de las Instituciones Educativas Privadas del Distrito de Los Olivos, 2021 y los Objetivos Específicos 1 y 2 son respectivamente Determinar de qué manera la Gestión de Créditos se relaciona con la Rentabilidad de las Instituciones Educativas Privadas del Distrito de Los Olivos, 2021 y Determinar de qué manera la Gestión de Cobranzas se relaciona con la Rentabilidad de las Instituciones Educativas Privadas del Distrito de Los Olivos, 2021. De esta manera se planteó también que la Hipótesis General es La Gestión de Créditos y Cobranzas se relaciona con la Rentabilidad de las Instituciones Educativas Privadas del Distrito de Los Olivos, 2021 y las Hipótesis Específicas 1 y 2 son respectivamente La Gestión de Créditos se relaciona con la Rentabilidad de las Instituciones Educativas Privadas del Distrito de Los Olivos, 2021 y La Gestión de Cobranzas se relaciona con la Rentabilidad de las Instituciones Educativas Privadas del Distrito de Los Olivos, 2021.

## **CAPÍTULO II:**

## II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes que se tomaron como base para la variable Gestión de Créditos y Cobranzas son: Ruiz (2016), quien en su estudio relacionado a la gestión de créditos y cobranza y su influencia en la performance empresarial sostuvo una investigación de carácter no experimental, con diseño descriptivo transeccional de tipo correlacional es así que tuvo como objetivo explicar cómo influye la gestión de estos mismos en el desarrollo empresarial; siendo de esta manera que si la empresa logra garantizar el respectivo cumplimiento tomando como base los criterios de crédito y políticas lograra mejorar la Performance Empresarial respecto a los servicios que ofrece. Concluyendo así que si se siguen los lineamientos para la aprobación crediticia y la respectiva cobranza se mejorara la performance que tiene la empresa y de esta manera se obtendrá mejores resultados tanto a nivel organizacional como rentable. Esta investigación es importante ya que a través de la gestión crediticia y de cobro se podrá determinar que debilidades posee la empresa de esta forma se realizara procedimientos de cobro que evalúen la liquidez del cliente y los diferentes pagos por plazo que se generaron por las ventas realizadas a fin de evitar de manera general problemas que puedan surgir con los trabajadores o con las diferentes obligaciones que posee.

Castillo y Córdova (2017), quien, en su investigación relacionada a la gestión de créditos y cobranzas y la morosidad sostuvo que la base de su investigación será del tipo aplicada con enfoque cuantitativo con diseño no experimental de esta manera planteo como objetivo principal conocer si tanto la gestión de créditos y cobranzas influye en el nivel de morosidad de la empresa Limpia Max; asimismo obtuvo como resultado que la gestión de créditos y cobranzas desarrolla un rol determinante en el cumplimiento respectivo de la obligación que se debe alinear a la perspectiva empresarial concluyendo de esta manera que la Gestión de Créditos y Cobranzas desarrollan una sinergia importante respecto al desempeño eficiente que busca reducir el nivel de morosidad en la institución planteada en la investigación. De esta forma el estudio de investigación es relevante ya que a través de esta prestación de servicio se busca realizar una adecuada gestión tanto de créditos y cobranzas como la de mejora continua respecto al otorgamiento del

crédito de esta manera se busca reducir la morosidad en la empresa como la realización de una política para reducir el riesgo en consecuencia de seguir estos pasos se espera que la empresa tenga un mejor beneficio económico.

Ramos (2017), quien en su estudio relacionado a la gestión de crédito y cobranzas en el proceso de recuperar la cartera vencida, plantea un estudio de carácter explicativo así mismo utilizara una investigación descriptiva, la autora plantea como objetivo diseñar y elaborar un manual de procedimientos que contribuya al manejo de la gestión de crédito y cobranza en la empresa INMEGA, señalando que una vez se analice la información respectiva a la situación actual de la empresa se implemente este manual a fin de recuperar la cartera vencida con el fin de disminuir el retraso respecto de los pagos crediticios y así evitar el aumento de la cobranza dudosa con la finalidad de una mejor rentabilidad. Concluyendo que la empresa no contaba con estrategias para la concesión de créditos razón por la que tenían una gran lista de clientes morosos lo cual generaba problemas en la rentabilidad. Esta investigación será relevante ya que destaca la importancia de realizar políticas dentro de la empresa, así mismo tanto la parte crediticia y de cobros se complementan para el área administrativa y financiera el cual si se ve descuidada repercute en la rentabilidad empresarial.

Gonzales y Sajami (2019) a través de su estudio relacionado a la Gestión de créditos y cobranzas que incide en la rentabilidad, los autores determinan en su investigación que será de tipo aplicada, descriptiva y no experimental, presenta como objetivo determinar cómo incide la gestión de créditos y cobranzas en función a la rentabilidad, afirmando que la empresa realiza un inadecuado proceso de gestión respecto al otorgamiento de créditos ya que no se analiza a detalle la historia del cliente concluyendo que como consecuencia de esta mala gestión la empresa atraviesa por un tema de cartera morosa. Este estudio será relevante porque se debe implementar procedimientos de cobro y de solicitud de crédito con el fin de minimizar futuras carencias que pueda tener la empresa.

Los antecedentes que se utilizaran para la variable Rentabilidad son los siguientes: Salas (2017). Refiere en su investigación de cuentas incobrables y la rentabilidad en las Instituciones Educativas Privadas, que posee un diseño de investigación no experimental descriptivo correlacional con corte transversal es así que plantea como objetivo determinar de qué manera las cuentas incobrables se relacionan con la Rentabilidad; afirmando que se debe registrar la provisión de la cobranza dudosa tomando como base lo establecido en la base legal del inciso f de la ley del impuesto a la renta para que sea reconocida como deducible si no se verá perjudicada en la rentabilidad de la institución, llegando a concluir que la rentabilidad se ve afectada de acuerdo a la gestión de cobro y en cuanto mayor sea la rotación de esta se tendrá una mejor liquidez la cual se podrá utilizar para cubrir los gastos y obligaciones de la institución. Esta investigación es relevante porque evidencia que si no se realiza una gestión planificada se incurrirá en una cuenta incobrable la que perjudicará a la rentabilidad de la empresa en consecuencia no se podrá cubrir con los diferentes gastos y obligaciones que afronta la institución a corto, mediano y largo plazo.

Mera (2017). En su investigación que toma como base a la cartera de créditos y cobranzas y la relaciona con la liquidez y rentabilidad este proyecto toma como base al enfoque cualitativo tomando así la modalidad de análisis documental, la autora plantea como objetivo examinar la morosidad aplicando un tratamiento que proviene de antiguos clientes asimismo propone el uso de indicadores financieros; afirmando que la empresa necesita un manual de procesos para así tener una mejor gestión de la cartera de clientes además de previamente hacer una evaluación de crédito para evitar en el futuro algún tipo de inconveniente, concluyendo así que la gerencia debe designar un área de créditos y cobranzas de esta forma se podrá tener una data actualizada de los clientes antiguos y de los que se incorporen , también debe implementar un proceso para que puedan acceder al crédito esto con la finalidad de no verse perjudicada y no presente resultados desfavorables en la empresa. Esta investigación es relevante ya que a través de los procesos en estas áreas se obtendrá una mejoría tanto en la liquidez de la empresa como también en la rentabilidad previamente al logro de este objetivo el personal debe tener una retroalimentación en sus labores para lograr lo que la entidad espera.



Gaona (2016). En su investigación que toma como base la gestión de las cuentas por cobrar y la relaciona con la liquidez y rentabilidad, se enfoca en una ruta cualitativa del tipo inductiva deductiva es así que plantea como objetivo analizar e identificar los diferentes factores que afectan al proceso de gestión de cobro, afirmando que no se ha podido precisar políticas para ejercer el cobro esto hace que se origine un retraso y no se cumpla con la fecha estipulada en un inicio por parte de los clientes en consecuencia se origina una cuenta incobrable lo que perjudica y ocasiona un gasto a la empresa disminuyendo así los ingresos y perjudicando a la rentabilidad, llegando así a concluir que es adecuado proponer políticas de cobro como también ciertos mecanismos para la recuperación de cartera además de realizar un análisis financiero ya que de esta manera se podrá determinar la liquidez y rentabilidad que posee la empresa en consecuencia tendrá conocimiento respecto como va encaminada, es así que la investigación resulta relevante porque con los mecanismos de cobro se busca evitar retrasos y se busca a través de la gestión poder controlar todo lo referente a la empresa a fin de evitar algún problema el cual perjudique a la rentabilidad de la institución.

Quispe (2018). En su investigación que toma como base y relaciona a la morosidad, gestión de créditos y rentabilidad presenta el trabajo de manera descriptiva utilizando el método analítico deductivo de esta forma plantea como objetivo determinar de qué manera la morosidad, gestión de cobranza incide en la rentabilidad, manifestando que existen meses donde la morosidad aumenta y que esto se debe a que no realizaron un cuadro detallado a manera de resumen de las personas que deberían realizar este pago, concluyendo así que existe un gran índice de usuarios morosos es por ello que afecta de manera directa a la rentabilidad, es por ellos que el estudio de investigación es relevante ya que la mayoría de empresas no realizan directrices para tener un mejor control respecto a la parte crediticia y el área de cobranza debería ejercer un poco más de presión a los clientes con el fin de evitar la morosidad.

En relación a las bases teóricas relacionadas a la gestión de créditos y cobranzas:

Según Morales y Morales (2014) nos mencionan la importancia del crédito y cobranza y que sus orígenes abarcan desde la Mesopotamia hasta la actualidad donde se realizaba el comercio de operaciones que fueron la base para las leyes que actualmente rigen estos términos, ya en la actualidad otorgar un crédito hace que la empresa pueda tener un aumento directo en sus ventas, ya que los consumidores terminan motivándose y esto hace que ellos paguen en pequeñas cantidades durante un tiempo largo en consecuencia las entidades aumentan su ciclo financiero así también causa un aumento en la economía por los diferentes pagos de servicios o de impuestos. Los autores mencionan también que existe una correlación entre el crédito- cobranza ya que estos dos conceptos son herramientas para las empresas y que son fundamentales para las actividades que se desarrollan además de que se debe recurrir a un análisis minucioso con los clientes para poder asegurar si estos pueden saldar sus deudas, respecto a la parte crediticia es necesario que los administradores o personal encargado pueda no dañar la relación comercial que existe con el cliente ya que no es solo exigir el pago también es relevante mantener al cliente continuamente solicitando esto.

Para Álvarez, G (2019) la gestión es el desarrollo de procedimientos y actividades con el fin de llegar a un propósito en específico (citado de Pérez J y Merino P 2008, p.1) De este modo las áreas administrativas de los sectores educativos plantean ideas y ejecutan diversas acciones que ayuden a los clientes que en este caso son los padres de familia.

Teniendo en cuenta al MEF (2019) nos define que el crédito es una disposición monetaria que otorga una entidad al solicitante de lo cual será retornado con intereses en un cierto periodo pactado. Así mismo las Instituciones realizan estos medios para poder brindar oportunidades a sus clientes morosos.

Desde el punto de vista de Rodríguez, Mata y Tavaréz (2018) la cobranza es un proceso que se realiza al cliente por el préstamo de un servicio o por la venta de un bien, si el cliente no efectuó el pago en su fecha correspondiente es ahí donde surge el cobro por parte de la empresa hacia el cliente.

Para ampliar el concepto de lo autores mencionados a forma de resumen se explica que la gestión de créditos y cobranzas tiene como surgimiento primordial analizar el monto que se va otorgar el crédito, de esta forma se determina hasta que tope se podría otorgar el crédito y en qué plazo, por consiguiente, a lo mencionado se fija como objetivo la acción que se tendría que tomar para recuperar ese crédito según los términos y condiciones que se otorgó concluyendo así el ciclo de venta.

Según Armijos y Oña (2015) plantea que la gestión de créditos es un tratamiento de cobro que es realizado a los deudores cuyo crédito a llegado a su plazo establecido según lo acordado y que aún no han sido cancelado.

Según Carrera (2017) define que la gestión de cobranza son proyectos planteados para un determinado tiempo con el fin de poder recuperar o generar ingresos.

Según Villalobos (2021) manifiesta que la cartera de clientes es una fuente de información que una entidad posee hacia sus clientes de esta manera permite organizarlos y clasificar. Aquella data es muy útil ya que sirve como base para la realización de las cancelaciones de los clientes o por los servicios que realizan las instituciones que es transmitir y difundir el conocimiento al público relacionado. Para ampliar el concepto del autor mencionado a forma de resumen se explica que toda esa información que tiene las empresas debe de estar en constante actualización con el fin realizar jerarquías como también fidelizar a una gran cantidad de clientes.

Por otro lado, Sánchez (2019) nos afirma que el sujeto de crédito es una entidad o persona que tiene capacidad de cumplimiento y solventar sus compromisos financieros a terceros obteniendo así un historial con las entidades.

López (2015) sostiene que el riesgo de crédito es el posible factor de incumplimiento ante lo pactado con la entidad que otorga el crédito que con lleva a una perdida.

Asimismo, Izarra (2016) nos menciona que el riesgo crediticio es una acción a futuro que podría generar una perdida que conlleva a que el cliente no realice el cumplimiento de sus obligaciones de lo cual fue pactado ante ambas partes.

De acuerdo con Deza (2019) las políticas de créditos son normas, pautas que deben cumplir para el análisis con el fin de extender un crédito u otorgar un crédito, además ese crédito otorgado es recuperado en un plazo determinado. Es decir que las entidades realizan estas políticas para prevenir problemas en el desarrollo de dichas operaciones es por ellos la entidad solicita fuente de información apropiadas de carácter primordial para realizar el análisis y de esa manera dar una respuesta aprobando o denegando dicha operación.

En la opinión de Sandoval E (2018) la política de cobro es llevado a cabo mediante procedimientos para llegar a una meta en específico que es recuperar el dinero por un servicio brindado o por un préstamo otorgado a si un cliente. Empleando así distintas técnicas de cobro: La empresa envía correos o cartas de manera de recordatorio manifestando que ya se está acercando el plazo pactado y es necesario la cancelación. En el caso de que no fuese a regularizar, se seguirá enviando continuamente más mensajes de manera exigente. Como segundo método se realiza llamadas al deudor para saber el motivo por el cual no ha cancelado con lo acordado y ver una posible solución por ejemplo un aplazamiento.

Es por ello que si las políticas de créditos/ cobranza no son aplicadas habrá una descoordinación entre el deudor y la empresa ya que no se podrá saber con certeza cuanto es el número de clientes que no proceden a realizar la cancelación de su deuda con la empresa, como también, como también ser eficiente a la hora de una posible negociación siendo creativos y hablar de una manera asertiva con el cliente (Castrillo, Chang, Jiménez, Salas, Villalobos, 2012, p.13-14)

Para Giraldo (2016) la cobranza dudosa es originada por aquellos clientes que por distintos factores o razones no pueden realizar el pago de sus obligaciones a tiempo, adicionalmente se suelen catalogar a este grupo de personas como morosos (p.115). Asimismo, Rucoba y Sinti (2020) refieren que la cobranza dudosa es el grado de inseguridad o la incertidumbre respecto a la recuperación del servicio que se prestó debido a que el deudor tiene un nivel bajo de cultura respecto del pago que se debe hacer.

Según la Ley del Impuesto a la Renta específicamente en el artículo 37 literal (i) se puede establecer como cobranza dudosa a todo aquello referente que se considere como deducible siendo así que los requisitos para que se consideren

como gasto se mencionan en el artículo 21 inciso (f) de esta misma ley. En consecuencia, no se puede considerar como incobrable a las deudas que tienen como base a las partes vinculadas o afianzadas por el banco, así como aquella deuda que amerita una prórroga.

El experto Alva (2015) refiere que la provisión de cobranza dudosa basándose en el artículo 21 de la ley del impuesto a la renta debe realizarse cuando se origina este hecho por parte del deudor y que este por diferentes razones no pueda realizar el pago de esta obligación, asimismo que para poder realizar la deducibilidad respectiva a esta acción se tiene que fundamentar la existencia de que el deudor tiene dificultades para accionar este pago y que se pueda determinar el derecho de cobro. Para concluir esta idea Arias (2017) señala que la cobranza dudosa es la acción de quebrar un acuerdo y faltar al compromiso respecto a tu obligación (p.7).

Para Causa (2004) el anticipo refiere al dinero que se otorga con el fin de obtener un servicio y que se destina concretamente al hecho en el cual se podrá gozar por el pago realizado en un futuro. A nuestra perspectiva para entender este término refiere al desembolso de dinero que hace una persona con el fin de que en un lapso de tiempo pueda gozar del servicio considerando así la diferencia que debe pagar para cubrir con su obligación.

Según Chavarin (2015) menciona que la morosidad se da como consecuencia de no realizar una adecuada gestión tanto de la parte crediticia como la de cobro, aunque si bien es cierto existen diferentes razones por la que un cliente puede recaer en este accionar independientemente de ello termina perjudicando a la rentabilidad empresarial o en este caso a la disponibilidad del dinero.

Por otro lado, Lizarzaburu y Del Brío (2016) manifiestan que la morosidad es un factor que en algún momento toda organización puede tener pero que para prevenir o tener una mejor certeza de ello se recomienda aplicar un índice de morosidad ya que con esto se tomará de base a la cartera crediticia y en el tiempo se podrá notar la diferencia respecto a los clientes morosos que tuvieron en dicha instancia, así mismo de aplicar políticas tanto en el área de créditos y cobranzas más rigurosas para mejorar el desempeño de la empresa.

Al respecto Gonzales (2018) nos comenta que la morosidad surge desde la época antigua, desde ese tiempo siempre se intentó a través de las leyes tener algo recíproco entre los clientes y vendedores con el fin de evitar a los malos pagadores.

En relación a las bases teóricas relacionadas a la rentabilidad Gutiérrez y Tapia (2020) sostienen que es una medida de eficiencia el cual permite medir o determinar el rendimiento de lo que se invirtió al realizar una serie de actividades y esta se relaciona con la utilidad como consecuencia de realizar ventas en el ejercicio. Así mismo el MEF (2019) sostiene que la rentabilidad es el beneficio el cual se genera a través de caracteres explícitos e implícitos que tienen como base al rendimiento como también la determinada tenencia de valores.

En referencia a esto la autora Ccaccya (2015) menciona que la rentabilidad es la base para realizar cualquier acción económica en la que existe de por medio una movilización de recursos materiales asimismo clasifica a esta en 2 niveles: a) rentabilidad económica y b) rentabilidad financiera; la primera refiere al capital de producción y que esta toma de forma predeterminada a los activos que tiene el negocio y la segunda se enfoca en la adquisición de los bienes que conforma al activo y por las cuales se adquirieron recibiendo así el nombre de pasivos (vii-1). Es así que para complementar esta idea Salas (2017) explica que la rentabilidad económica mide el rendimiento que tiene una organización pero que esta tiene financiamiento independiente mientras que la rentabilidad financiera sucinta que es la capacidad de la empresa para así poder tener utilidad tomando como base la inversión (p.28-29).

Por otro lado, Contreras y Díaz (2015) mencionan que la rentabilidad es la diferencia que hay entre los ingresos que percibe la empresa y los gastos, así como también el retorno de lo invertido siendo así una herramienta para la gestión empresarial.

Según Daza (2016) manifiesta que la rentabilidad es el principal objetivo por el cual se inicia una empresa u organización ya que lo asocia con el beneficio propio pero que para poder lograr esta meta u objetivo se debe realizar medidas en el transcurso o proceso de la empresa, también que puede existir conflictos propios y aunque quizás no se tome en cuenta resulta perjudicial para la entidad (p.4).

Por otro lado, tomando una perspectiva que abarca a la rentabilidad económica o de manera más sencilla denominada ROA determina la relación que hay entre la actividad propia de la organización producto de esto se puede saber que tan valiosa es según el valor que tiene por activos (Vargas, Pilalumbo, Pillapa y Esparza 2019, p.8).

Seguidamente los expertos Portocarrero, Zanabria y Zavaleta (2019) mencionan que la rentabilidad puede tomar una perspectiva económica y financiera además que estos han ido evolucionando con el tiempo siendo así uno de los indicadores más relevantes para poder determinar que tan bien le fue a una empresa. Idrogo (2020) refiere a que la rentabilidad tiene una escala de medición y esta se representa a través de ratios financieros o económicos además que lo usan para evaluar y precisar el desempeño de una entidad (citado en Contreras y Díaz 2015).

Según Sánchez (2002) la rentabilidad será aplicada al acto que se enfoca en la actividad económica en la que se ven envueltos aspectos financieros, materiales y el medio humano, en este sentido se refiere a rentabilidad al rendimiento en un determinado periodo en el que se hace la respectiva comparación entre lo que se generó y los factores por el que se obtuvo. Es decir que toda acción que se realiza y contribuya dentro de una actividad empresarial se toma en cuenta para la rentabilidad en caso opuesto la inversión que se pueda haber originado pueda peligrar y en este sentido no garantiza que esta sea segura.

El termino inversión desde el punto de vista de la macroeconomía refiere al flujo producto de un periodo en el que se destinó en primera instancia la ampliación del capital siendo así que se colocó como fondo para un proyecto con la finalidad de que este pueda retribuir lo invertido y se convierta en un beneficio (BRCP).

Según Parkin y Loria (2015) la inversión es la compra que se hace ya sea esta de planta, equipo e inmuebles, así como también la compra de inventarios también menciona que existe la inversión bruta y neta siendo la primera el monto

total que se gastó en la compra de nuevo capital y en el reemplazo del capital depreciado y la segunda es la cantidad por la que aumenta el capital haciendo previamente la diferencia entre el capital bruto y la depreciación (p.495).



Según Aguilera (2017) el beneficio se relaciona desde la perspectiva empresarial como el objetivo a trazar luego de lograr la rentabilidad, pero para ello se debe realizar una pre evaluación del proyecto, también explica de que la mayoría de empresas actualmente tienen trazado un objetivo y que este depende en sí de los individuos que realizan actividades dentro de la organización.

Para la Real Academia Española el beneficio es la ganancia relacionada a la economía proveniente de un negocio, inversión u otra actividad de compra y venta.

Según el Marco Teórico para la Presentación de los Estados Financieros el beneficio es la probabilidad que se tiene y contiene un grado de incertidumbre cuando se preparan los estados financieros y caracteriza al entorno que rodea en la empresa (Marco Conceptual). Se infiere de esta forma que el beneficio resulta proveniente luego de factores y decisiones racionales en un determinado proceso de evaluación. Salas (2017) describe que el beneficio toma como base el resultado dentro de la empresa haciendo de manera eficiente las diferentes labores para lograr este fin y que se puede desglosar cuando se deriva de una diferencia entre las ventas y gastos.

Para el Ministerio de Economía y Finanzas (2019) el termino desembolso refiere a toda aquella entrega de dinero ya sea esta en forma efectiva o que se abone en una cuenta, también es el recurso que proviene de ciertas operaciones ligadas al endeudamiento; estos desembolsos pueden realizar mediante cartas de crédito, bienes o servicios o por leasing financiero.

García, M y López, I (2014) argumenta que el recurso financiero logra asegurar ya sea de forma directa o indirecta el proceso de financiamiento o el conjunto de procesos porque el pasa la empresa, en este sentido tiene la finalidad de poder controlar los diferentes pagos que se pueden destinar a diferentes procesos.

Terrazas (2009) sostiene que los recursos financieros es la administración o el manejo referente a la gestión financiera con el objetivo de que este pueda coadyuvar a la toma de decisiones así mismo considera que el capital de trabajo es un índice para resaltar al recurso financiero.

Para ampliar el concepto de los autores mencionados a forma de resumen se explicará desde nuestra perspectiva el concepto que abarca este término, siendo así que los recursos financieros son aquellos activos con los que cuenta la empresa y en este punto hacemos hincapié al dinero que básicamente proviene de realizar alguna prestación de servicio o venta que proviene en sí de la actividad económica misma de la empresa.

Por otro lado, Feng, Lu y Wang (2017) afirman que la productividad es uno de los factores que la empresa quiere lograr, pero es imprescindible el recurso humano para lograr esto y que esta puede verse afectada acorde a la asignación de cada uno en la empresa. Asimismo, Bernuy y Pecho (2020) sostienen que la productividad toma objetivamente el desempeño de la fuerza laboral y que este influye en sí al crecimiento sostenible que tienen los trabajadores pero que resulta un poco complejo determinar un cierto índice para medir a precisión esto ya que resulta ser variante.

De acuerdo con Vaznyte y Andries (2019) la productividad también se ve envuelta o depende de las diferentes decisiones en el marco empresarial por lo general suelen estar relacionadas al financiamiento ya que estas de cierta forma afectan el desempeño de la empresa, adicionalmente la productividad no es inherente a estar sujeta a restricciones financieras que existen en el mercado, en consecuencia, esta puede influir en el crecimiento de la productividad.

Para concluir Xu, García, Gao y Chen (2020) manifiestan que la productividad se ve influenciada por los diferentes aspectos tecnológicos que hasta el día de hoy se van desarrollando esta tecnología complementa así a los trabajadores haciendo que el desempeño de ellos aumente en consecuencia el recurso humano podrá llegar a un cierto nivel de eficiencia que será beneficioso para la empresa

Para el IASB (2016) el termino utilidad proviene del momento de realizar o presentar un estado financiero produciendo así información que podrá satisfacer al usuario como también la de poder tomar alguna decisión respecto al desempeño de la empresa, dentro del marco conceptual para la información financiera considera relevante que debe cumplir como ciertos criterios ya sea este de relevancia, representación fiel, comparabilidad, comprensibilidad entre otros.

Según Rodríguez (2018) el termino utilidad se usa en si para asociarla a todo lo referente a la información financiera pero no existe definición de utilidad para los estados financieros más bien solo se describe características propias de las normas o descripciones que aluden a ella.

Asimismo, Macas y Luna (2010) manifiestan que la rentabilidad sobre el patrimonio es un indicador que tiene como base hacer una respectiva medición en el que se tiene como primera instancia a la ganancia neta y la divide entre el patrimonio neto esta fórmula por lo general tiene su aplicación con el fin de poder determinar que desempeño ha tenido la organización, así como también la de inferir una cierta probabilidad de los posibles beneficios que se pueda obtener.

Los expertos Quevedo, Sánchez, Bucaram y García (2018) refieren que el rendimiento sobre el patrimonio se obtiene a raíz de la inversión propia de la organización ósea que se realizó bajo sus propios recursos y se relaciona con el patrimonio. Al respecto Salas (2017) sostiene que la tasa de rendimiento respecto al patrimonio debe ser mayor a la tasa de rendimiento que hay sobre los activos como influencia de adeudar (p.31). Para concluir lo referente a rentabilidad sobre patrimonio Contreras (2006) explica que este indicador estima lo obtenido referente a la inversión por parte de los dueños o propietarios de la organización asimismo que toma como base al apalancamiento financiero como consecuencia del endeudamiento (p.11).

Según De la Hoz, Ferrer y De la Hoz (2008) el margen de utilidad es importante ya que a través de él se podrá determinar las ganancias propias del negocio considerando así también los diferentes costos, gastos e impuestos que se incurren, es por ello que se recomienda que se conozca todo lo relacionado al giro de esta misma, los autores refieren también que existen diferentes tipos de margen de utilidad y se dividen en margen de utilidad bruto y neta de esta forma cuando referimos al margen de utilidad bruto sería la diferencia que hay entre los ingresos totales y los costos del servicio; y al margen de utilidad neta cuando tomamos los ingresos brutos y lo deducimos de los gastos ya sean fijos o variables

Por otro lado, Quispe (2018) menciona que existen índices de rentabilidad pero que se asocian a las ventas, siendo de esta forma el margen bruto de utilidad que toma como base a la utilidad bruta y la divide entre las ventas netas de la misma forma indica que el margen neta que se calcula de la división de la utilidad neta entre las ventas netas (p.67).

Encontramos también a López (2018) desde su perspectiva los indicadores son importantes para determinar el desempeño de la empresa, de esta forma considera que la rentabilidad de activos toma como base a la utilidad neta y lo relaciona con los activos totales infiriendo de esta forma que si se posee un alto índice significara que la organización distribuye bien sus recursos y a manera reciprocidad logra unidades de activos. (p.32). De esta forma se puede inferir que el rendimiento en función al activo mide el grado de eficiencia respecto a la gestión de la organización tomando como base a los activos y los sitúa frente a las utilidades.

Asimismo, Salas (2017) refiere al rendimiento sobre inversión como un indicador principal para una organización ya que este se determina a través de una división tomando como eje a la utilidad neta y al total de activos (p.31).

### **CAPÍTULO III:**

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **Tipo de investigación**

La investigación que se realizara es de tipo aplicada ya que esta se orienta a la exploración de nuevos conocimientos teniendo en cuenta una finalidad practica inmediata o especifica así mismo toma como base leyes o principios científicos logrando solución de problemas inmediatos (Sánchez, Reyes y Mejía ,2018). Por otra parte, Baena (2017) menciona que la investigación aplicada plasma problemas en concretos y de esta forma se requiere o busca solución inmediata de esta forma apoya nuevos hechos (p.32-33).

##### **Diseño de investigación.**

Para Sánchez, Reyes y Mejía (2018), el diseño adopta al investigador a tener un mejor control respecto a las variables de estudio (pag.53).

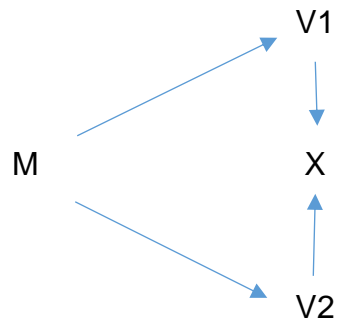
El diseño que usaremos para esta investigación será no experimental ya que no se alterará información de manera intencional a las variables como nos menciona Hernández y Mendoza (2018) mide fenómenos o variables tal como se da en su contexto natural para así poder analizarlas.

Por otro lado, el diseño será del tipo transversal o transeccional Sánchez, Reyes y Mejía (2018) mencionan que este diseño recopila información de diferentes grupos muestrales en un mismo tiempo para así poder hacer la comparación respectiva. Además, es transversal descriptiva por que se busca determinar el estado de una o más variables en una determinada población situando un momento único (Hernández y Mendoza,2018).

Este diseño es correlacional ya que busca determinar el grado de relación estadística que hay entre dos variables en el estudio, de esta forma se podrá observar el grado de asociación que tienen estas dos variables (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018).

El enfoque de la investigación es de carácter cuantitativo, según Sánchez, Reyes y Mejía (2018) son estudios que toma como base la medición, este enfoque

utiliza la recopilación y análisis de datos para así poder responder preguntas de investigación a fin de poder probar la Hipótesis.



M: Las Instituciones Educativas privadas del distrito de Los Olivos.

V1: Gestión de Créditos y Cobranzas

V2: Rentabilidad

X: relación entre las dos variables.

### **3.2. Variables y operacionalización**

**Variable Independiente:** Gestión de Créditos y Cobranzas

#### **Definición conceptual**

Según Armijos y Oña (2015) plantea que la gestión de créditos es un tratamiento de cobro que es realizado a los deudores cuyo crédito a llegado a su plazo establecido según lo acordado y que aún no han sido cancelado.

Según Carrera (2017) define que la gestión de cobranza son proyectos planteados para un determinado tiempo con el fin de poder recuperar o generar ingresos.

#### **Definición operacional**

La gestión de créditos y cobranzas es una variable de tipo categórica de naturaleza cuantitativa, politómica de escala ordinal, está compuesta por un instrumento de 8 ítems el cual está distribuido en dos dimensiones; gestión de créditos y gestión de cobranzas.





**Variable Dependiente:** Rentabilidad

### **Definición conceptual**

La Rentabilidad según Gutiérrez y Tapia (2020) es una medida de eficiencia el cual permite medir o determinar el rendimiento de lo que se invirtió al realizar una serie de actividades y esta se relaciona con la utilidad como consecuencia de realizar ventas en el ejercicio.

### **Definición operacional**

La Rentabilidad es una variable de tipo categórica de naturaleza cuantitativa, politómica de escala ordinal, está compuesta por un instrumento de 8 ítems el cual está distribuido en dos dimensiones; Inversión y utilidad, para ello tomaremos como base el instrumento de (Salas 2017) y lo adaptaremos a nuestra investigación con el fin de profundizar más sobre esta variable.

*Operacionalización de la variable: Rentabilidad*

<i>Variable</i>	<i>Definición conceptual</i>	<i>Definición operacional</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Ítems</i>	<i>Escala de medición</i>
<i>Rentabilidad</i>	La Rentabilidad según Gutiérrez y Tapia (2020) es una medida de eficiencia el cual permite medir o determinar el rendimiento de lo que se invirtió al realizar una serie de actividades y esta se relaciona con la utilidad como consecuencia de realizar ventas en el ejercicio.	La Rentabilidad es una variable de tipo categórica de naturaleza cuantitativa, politómica de escala ordinal, está compuesta por un instrumento de 8 ítems el cual está distribuido en dos dimensiones; Inversión y utilidad, para ello tomaremos como base el instrumento de (Salas 2017) y lo adaptaremos a nuestra investigación con el fin de profundizar más sobre esta variable.	Inversión	Beneficio	1	Ordinal
				Desembolso	2	
				Recursos financieros	3	
				Productividad	4	
			Utilidad	Rendimiento sobre patrimonio	5	
				Margen de Utilidad	6	
				Rendimiento sobre activos	7	
				Rendimiento sobre inversión	8	

### 3.3. Población y muestra

#### Población

Sánchez, Reyes y Mejía (2018) indican que la población es el grupo de individuos que presentan similitud en sus características, abarcando así un cierto tiempo en el que estos son observados, siendo la base para la realización de un estudio de investigación.

El presente trabajo tomará como población a 39 instituciones que formen parte de las diferentes instituciones educativas privadas del distrito de los Olivos.

#### Criterios de inclusión

- Colaboradores del área administrativa y contable de las instituciones educativas privadas del distrito de Los Olivos.
- Colaboradores que accedan a participar de las encuestas.

#### Criterios de exclusión

- Colaboradores que no laboren en el área de contabilidad o administración de las instituciones educativas privadas del distrito de Los Olivos.
- Colaboradores de las instituciones educativas privadas del distrito de Los Olivos que no deseen participar del estudio de investigación.
- Instituciones que no respondieron al envío de las encuestas de forma virtual previa solicitud (correo electrónico).
- Colaboradores que llenaron y marcaron de manera inadecuada las encuestas.

#### Muestra

Según Sánchez, Reyes y Mejía (2018) la muestra es un conjunto de información que fue recopilada a través de la población considerando los criterios de inclusión y exclusión respectivamente (p.93).

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

## Muestreo

Define Sánchez, Reyes y Mejía (2018) es un subgrupo que será realizado para un determinado estudio enfocado a nuestra muestra (p.93).

Luego de aplicar los criterios de inclusión y exclusión determinamos que la muestra será de 35 colaboradores de las diferentes instituciones privadas del distrito de los olivos.

### **Unidad de análisis**

Según Sánchez, Reyes y Mejía (2018) logran caracterizarse debido a que las unidades de análisis se diferencian ya sea estas de forma total o parcial, pero pueden ser sometidas a un orden tomando de base el criterio de investigación (p.123).

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### Técnica

Para Sánchez, Reyes y Mejía (2018) es el medio o instrumento con el que se procede a realizar la investigación o sirve para la ciencia de esta forma puede sostener al investigador en la aplicación de métodos (p.120).

Es así que el proyecto de investigación utilizará como técnica a la encuesta ya que permitirá tener un alcance directo con el objeto de estudio.

#### Instrumentos de recolección de datos.

Define Sánchez, Reyes y Mejía (2018) que es una herramienta que se toma como base para recopilar o recolectar datos asimismo puede darse como guía, manual, test o cuestionario (p.78).

El instrumento utilizado será el cuestionario ya que está compuesto por preguntas que darán base a la recolección de datos para que posteriormente esta puede ser analizada.

#### Validez

Segun Sánchez, Reyes y Mejía (2018) determina el grado con el cual se puede medir la eficiencia de la aplicación del instrumento, asimismo esta técnica

debe pasar por un proceso de validez de jueces para aplicar luego la estadística (p.124).

Es así que el cuestionario formulado será validado por 3 expertos relacionados al tema, que darán validez al objeto de estudio

**Tabla N°1**

Experto	Resultados
Mg. Donato Díaz Díaz	Si hay suficiencia
Dr. Ibarra Fretell, Walter Gregorio	Si hay suficiencia
Dr. Mendiburu Rojas, Jaime Alfonso	Si hay suficiencia

### Confiabilidad

Para Sánchez, Reyes y Mejía (2018) consiste en la exactitud de los instrumentos tomados como bases y datos en la investigación, asimismo está relacionada con el error debido a que mayor grado de confiabilidad menor será el margen de error (p.35).

Valores	Nivel
0.81 - 1.00	Muy alto
0.61 - 0.80	Alto
0.41 - 0.60	Moderado
0.21 - 0.40	Bajo
0.01 - 0.20	Muy bajo

**Tabla N°2**

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,808	2

Fuente: Elaboración propia reporte SPSS v.23

El alfa de Cronbach según Sánchez, Reyes y Mejía (2018) es uno de los principales indicadores estadísticos que tiene como base medir el nivel de confiabilidad del instrumento y este puede expresarse a través de una correlación que puede ir desde el -1 a +1.

Se realizó la confiabilidad de las variables 1 y 2 obteniendo así un valor de 0,808 el cual es pertinente y alta además sirve como medida estadística para la investigación, estas variables conforman el total de 35 encuestados.

**Tabla N°3**

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	2	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	2	100,0

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

Con respecto al resumen de procesamiento de casos se interpreta en relación a la cantidad de variables siendo estas 2 y que conforman el 100% del total de 35 encuestas realizadas.

Una vez obtenido el alfa de cronbach del programa SPSS V.23 y de la misma forma el procesamiento de casos se procederá a mostrar las frecuencias y gráficos correspondientes a cada uno de los ítems de la investigación.

Es así que para tener un mejor concepto de la distribución de frecuencia Sánchez, Reyes y Mejía (2018) al respecto mencionan que son valores que se le asigna a una variable y que estos puede estar agrupado en ciertos intervalos o estar sin agrupar a su vez este puede expresar en un gráfico que puede ser en modelo de histograma, gráficos de líneas, histograma o polígono.

### **3.5. Procedimientos**

Sánchez, Reyes y Mejía (2018) es la base dentro del rubro del proyecto de investigación en el cual se trata el tipo de investigación, técnicas y métodos asimismo la verificación de los resultados (p.105).

Para el procesamiento de datos se aplicó el instrumento (cuestionario) basado con 16 ítems y tomando de base la escala de Likert en el cual se procederá a tabular los valores estadísticos de las encuestas. Asimismo, para Sánchez, Reyes y Mejía (2018) la escala de Likert es una medición politómica realizado en las encuestas para diferentes investigaciones (p.61).

### **3.6. Método de análisis de datos**

Nos menciona Sánchez, Reyes y Mejía (2018) que es una fase en el que se busca organizar información recopilada y que debe tratarse de forma minuciosa (p.17).

El informe de investigación tomara a los métodos de procesamiento de análisis de datos es así que utilizará el análisis descriptivo como el análisis inferencial, es decir que para dar criterio a la hipótesis se usara el programa estadístico IBM SPSS STATISTICS. De esta forma se empieza en el nivel descriptivo ya que se efectuará la tabla de frecuencia y porcentaje a la cual se designa niveles por variables y dimensiones.



### **3.7. Aspecto Éticos**

Para la realización de la investigación se tomó los principios de objetividad y el compromiso profesional con el fin de mantener la confidencialidad de la investigación recopilada y de esta forma dando validez a través del juicio de expertos con ello la honestidad y el respeto. Por tanto, se cumplió con los diferentes principios morales y éticos, basado en la veracidad de la información, además de utilizar revistas, artículo y libros como material y referencia bibliográfica tal como establece el manual de Normas APA.

## **CAPITULO IV:**

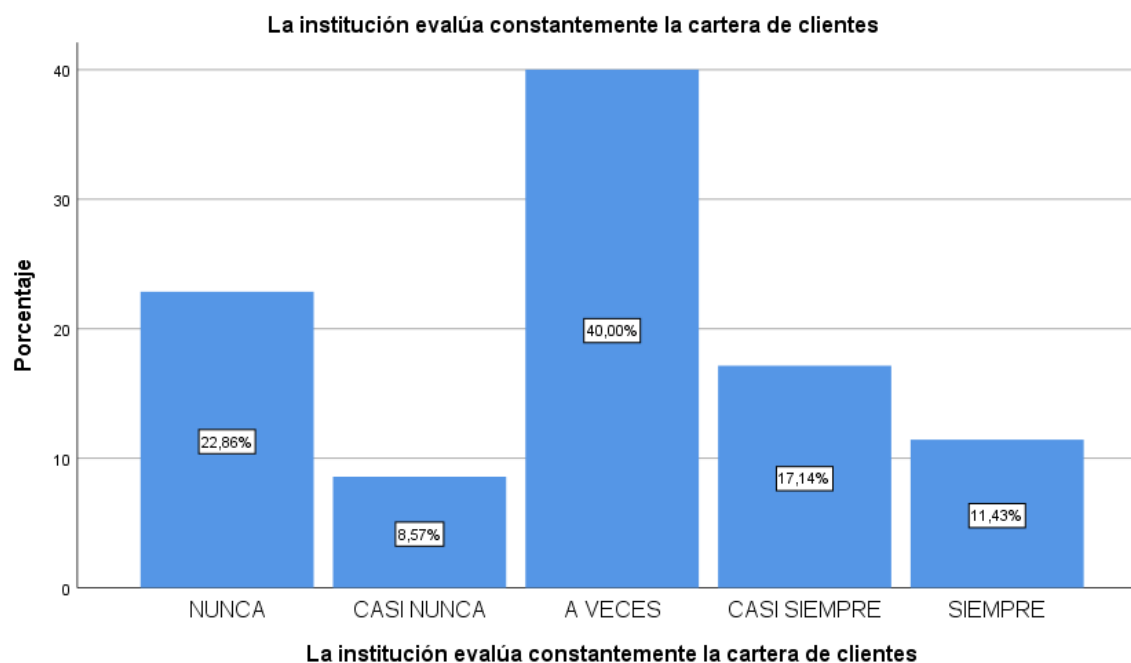
#### IV. RESULTADOS

Tabla N° 4:

**La institución evalúa constantemente la cartera de clientes**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	8	22,9	22,9	22,9
	CASI NUNCA	3	8,6	8,6	31,4
	A VECES	14	40,0	40,0	71,4
	CASI SIEMPRE	6	17,1	17,1	88,6
	SIEMPRE	4	11,4	11,4	100,0
	Total		35	100,0	100,0

Grafico N°1:



#### Interpretación:

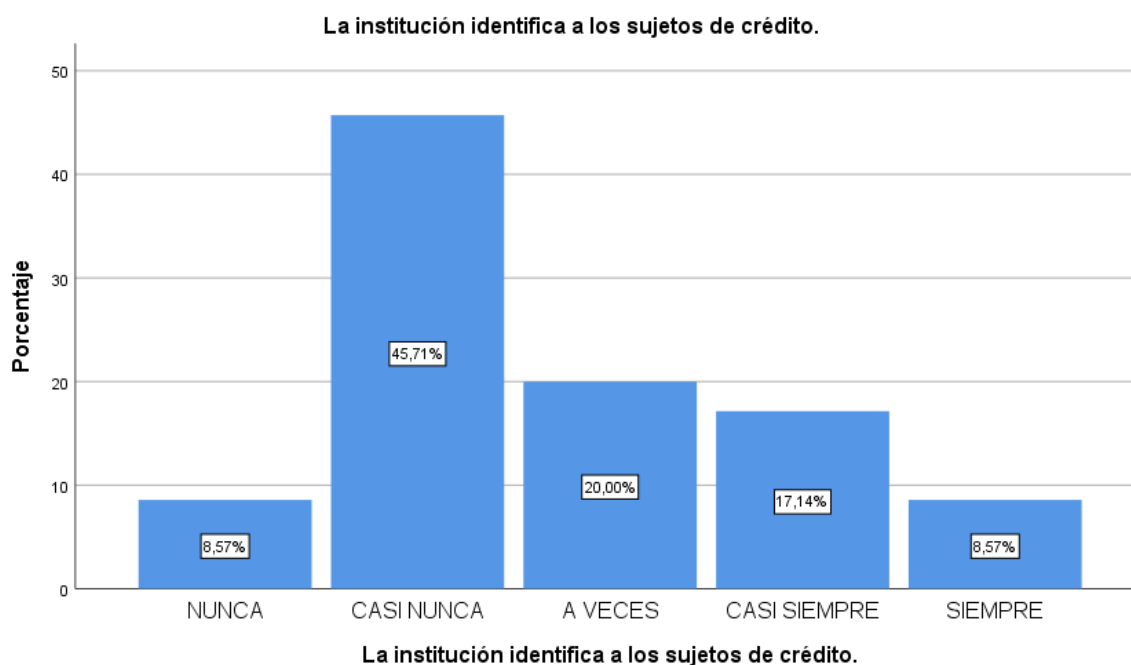
En nuestro cuadro estadístico obtuvimos lo siguiente; la institución evalúa constantemente la cartera de clientes y la distribución para la premisa fue de 40% de las instituciones a veces lo realiza, 22.86% nunca aplica esta evaluación, 17.14% casi siempre, 11.43% siempre y 8.57% casi nunca.

**Tabla N°5:**

**La institución identifica a los sujetos de crédito.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	3	8,6	8,6	8,6
	CASI NUNCA	16	45,7	45,7	54,3
	A VECES	7	20,0	20,0	74,3
	CASI SIEMPRE	6	17,1	17,1	91,4
	SIEMPRE	3	8,6	8,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

**Grafico N°2:**



**Interpretación:**

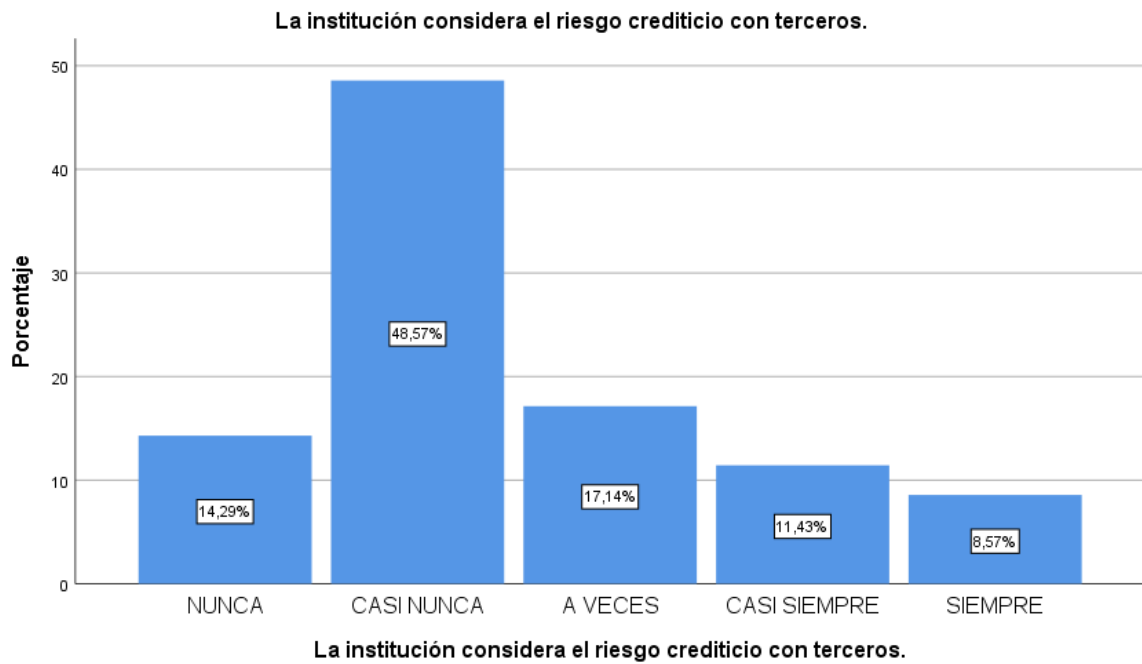
En nuestro cuadro estadístico obtuvimos lo siguiente; la institución identifica a los sujetos de crédito y la distribución para la premisa fue de 45.71% de las instituciones casi nunca lo realiza, 20% a veces, 17.14% casi siempre, 8.57% siempre y 8.57% nunca.

**Tabla N°6:**

**La institución considera el riesgo crediticio con terceros.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	14,3	14,3	14,3
	CASI NUNCA	17	48,6	48,6	62,9
	A VECES	6	17,1	17,1	80,0
	CASI SIEMPRE	4	11,4	11,4	91,4
	SIEMPRE	3	8,6	8,6	100,0
	Total		35	100,0	100,0

**Grafico N°3:**



**Interpretación:**

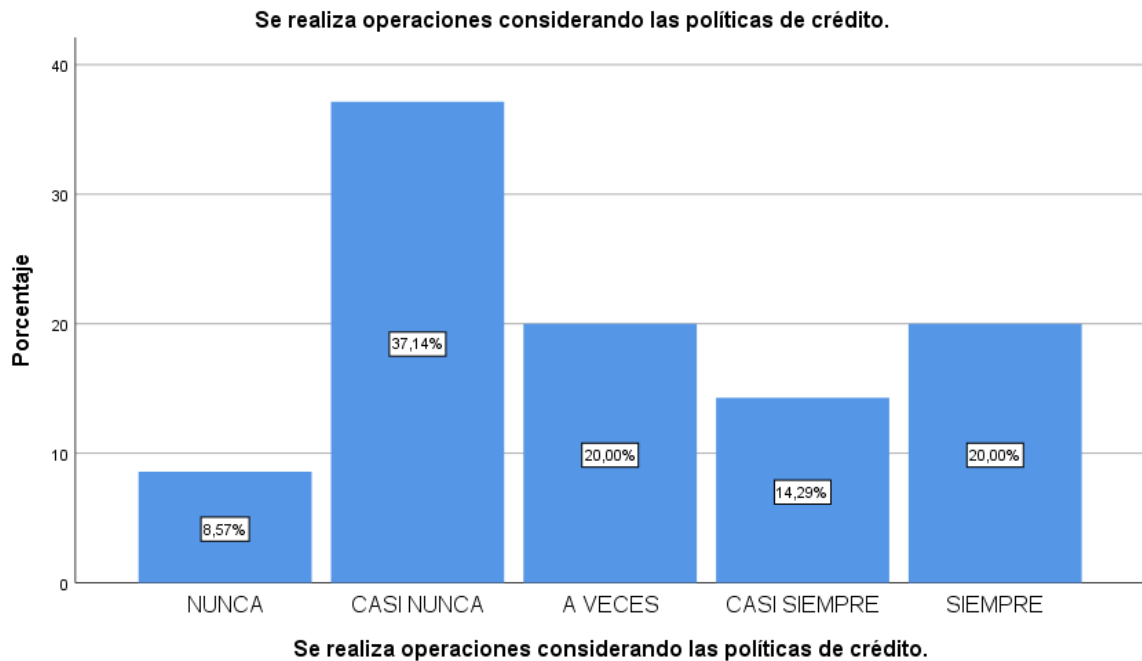
En nuestro cuadro estadístico obtuvimos lo siguiente; la institución considera el riesgo crediticio con terceros y la distribución para la premisa fue de 48.57% casi nunca, 17.1% a veces, 14.29% nunca, y 11.4% casi siempre y 8.57% siempre.

**Tabla N°7:**

**Se realiza operaciones considerando las políticas de crédito.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	3	8,6	8,6	8,6
	CASI NUNCA	13	37,1	37,1	45,7
	A VECES	7	20,0	20,0	65,7
	CASI SIEMPRE	5	14,3	14,3	80,0
	SIEMPRE	7	20,0	20,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

**Grafico N°4:**



**Interpretación:**

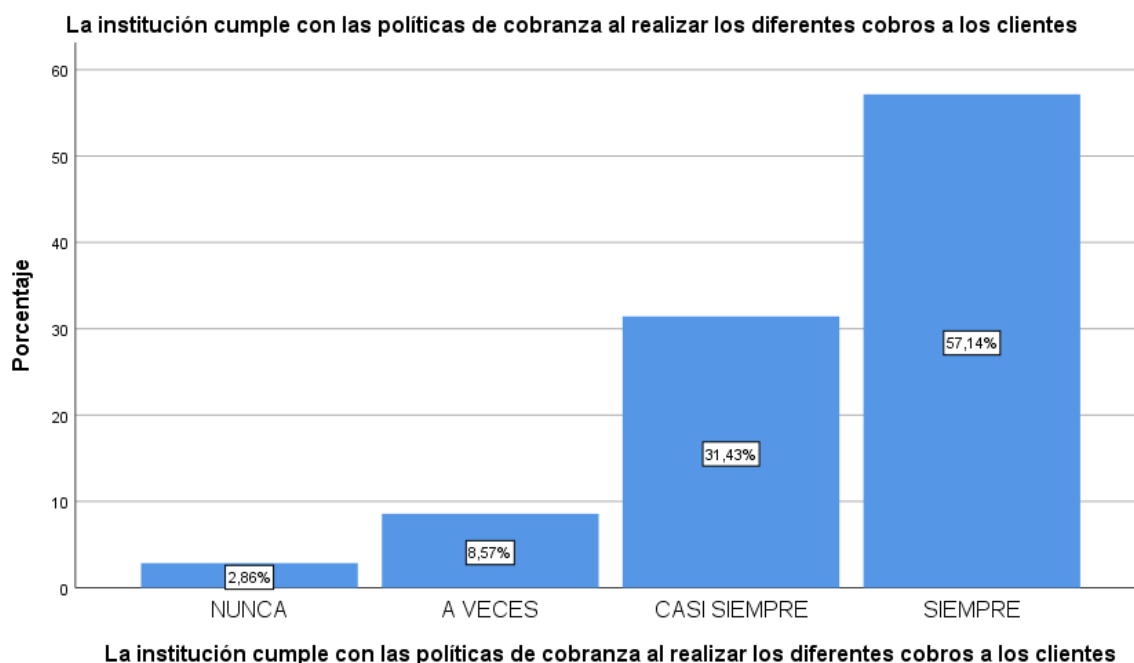
En nuestro cuadro estadístico obtuvimos lo siguiente; la institución realiza operaciones considerando las políticas de crédito y la distribución para la premisa fue de 37.14% casi nunca, 20% a veces, 20% siempre, 14.29% casi siempre y 8.57% nunca.

**Tabla N°8:**

**La institución cumple con las políticas de cobranza al realizar los diferentes cobros a los clientes**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	2,9	2,9	2,9
	A VECES	3	8,6	8,6	11,4
	CASI SIEMPRE	11	31,4	31,4	42,9
	SIEMPRE	20	57,1	57,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

**Grafico N°5:**



**Interpretación:**

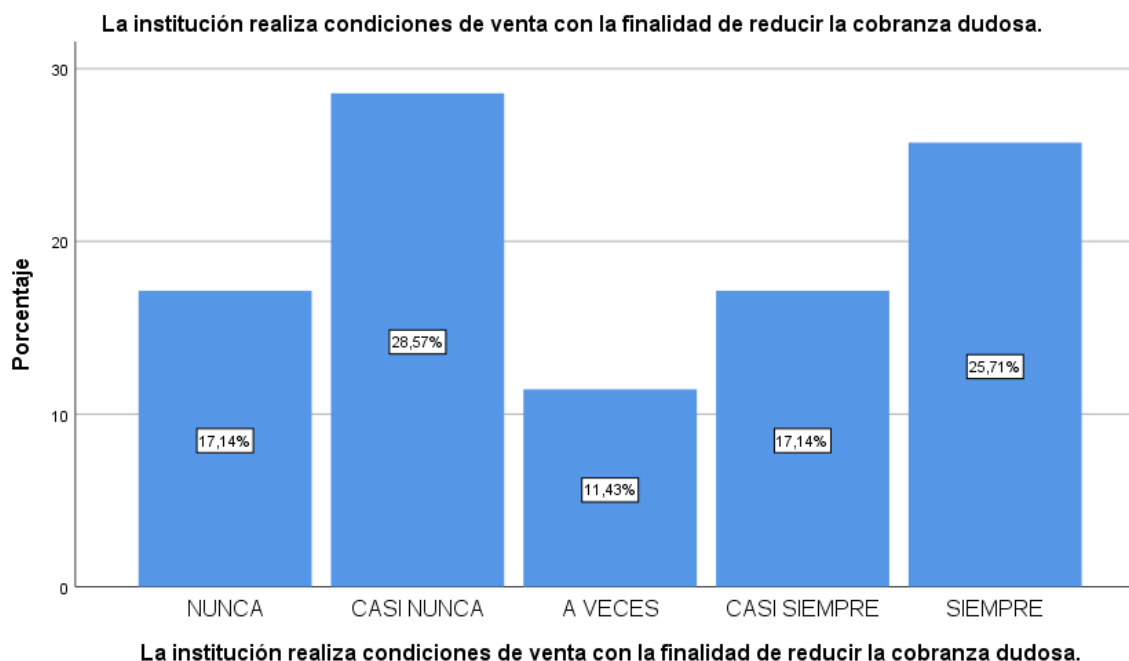
En nuestro cuadro estadístico obtuvimos lo siguiente; la institución cumple con las políticas de cobranza al realizar los diferentes cobros a los clientes y la distribución para la premisa fue de 57.14% siempre, 31.43% casi siempre, 8.57% a veces y 2.86% nunca.

**Tabla N°9:**

**La institución realiza condiciones de venta con la finalidad de reducir la cobranza dudosa.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	6	17,1	17,1	17,1
	CASI NUNCA	10	28,6	28,6	45,7
	A VECES	4	11,4	11,4	57,1
	CASI SIEMPRE	6	17,1	17,1	74,3
	SIEMPRE	9	25,7	25,7	100,0
	Total		35	100,0	100,0

**Grafico N°6:**



**Interpretación:**

En nuestro cuadro estadístico obtuvimos lo siguiente; la institución realiza condiciones de venta con la finalidad de reducir la cobranza dudosa y la distribución para la premisa fue de 28.57% casi nunca, 25.71% siempre, 17.14% casi siempre, 17.14% nunca y 11.43% a veces.

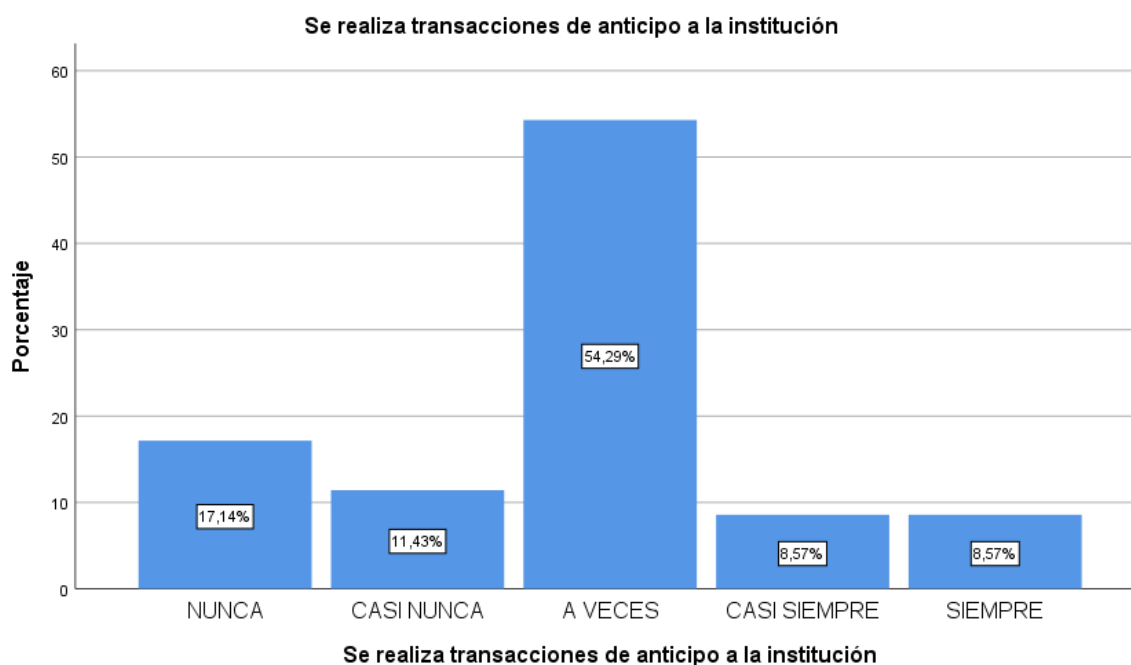


**Tabla N°10:**

**Se realiza transacciones de anticipo a la institución**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	6	17,1	17,1	17,1
	CASI NUNCA	4	11,4	11,4	28,6
	A VECES	19	54,3	54,3	82,9
	CASI SIEMPRE	3	8,6	8,6	91,4
	SIEMPRE	3	8,6	8,6	100,0
	Total		35	100,0	100,0

**Grafico N°7:**



**Interpretación:**

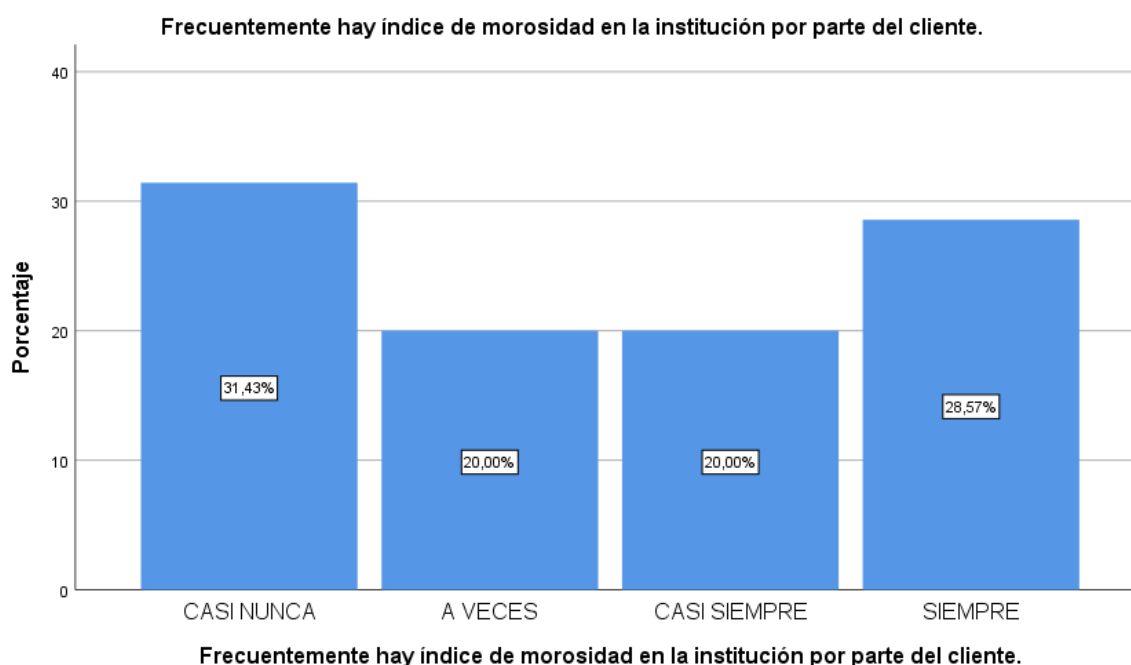
En nuestro cuadro estadístico obtuvimos lo siguiente; se realiza transacciones de anticipo a la institución por lo que para esta premisa los resultados fueron de 54.29% a veces, 17.14% nunca, 11.43% casi nunca, 8.57% casi siempre y 8.57% siempre.

**Tabla N°11:**

**Frecuentemente hay índice de morosidad en la institución por parte del cliente.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	11	31,4	31,4	31,4
	A VECES	7	20,0	20,0	51,4
	CASI SIEMPRE	7	20,0	20,0	71,4
	SIEMPRE	10	28,6	28,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

**Grafico N°8:**



**Interpretación:**

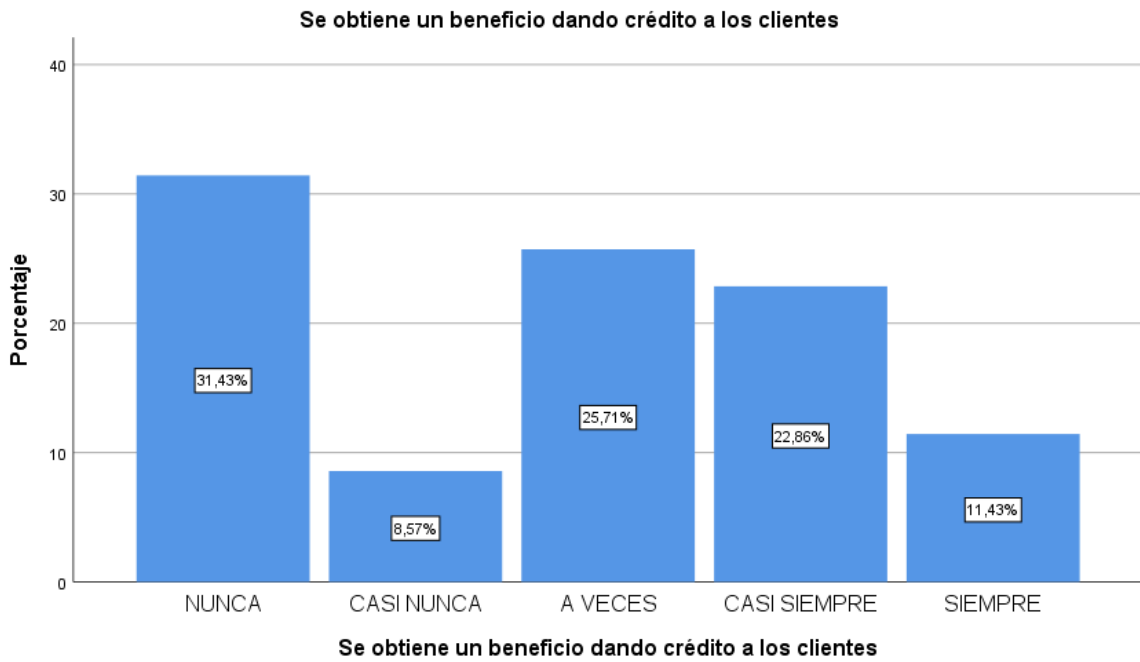
En nuestro cuadro estadístico obtuvimos lo siguiente; frecuentemente hay índice de morosidad en la institución por parte del cliente por lo que para esta premisa los resultados fueron de 31.43% casi nunca, 28.57% siempre, 20% a veces y 20% casi siempre.

**Tabla N°12:**

**Se obtiene un beneficio dando crédito a los clientes**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	11	31,4	31,4	31,4
	CASI NUNCA	3	8,6	8,6	40,0
	A VECES	9	25,7	25,7	65,7
	CASI SIEMPRE	8	22,9	22,9	88,6
	SIEMPRE	4	11,4	11,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

**Grafico N°9:**



**Interpretación:**

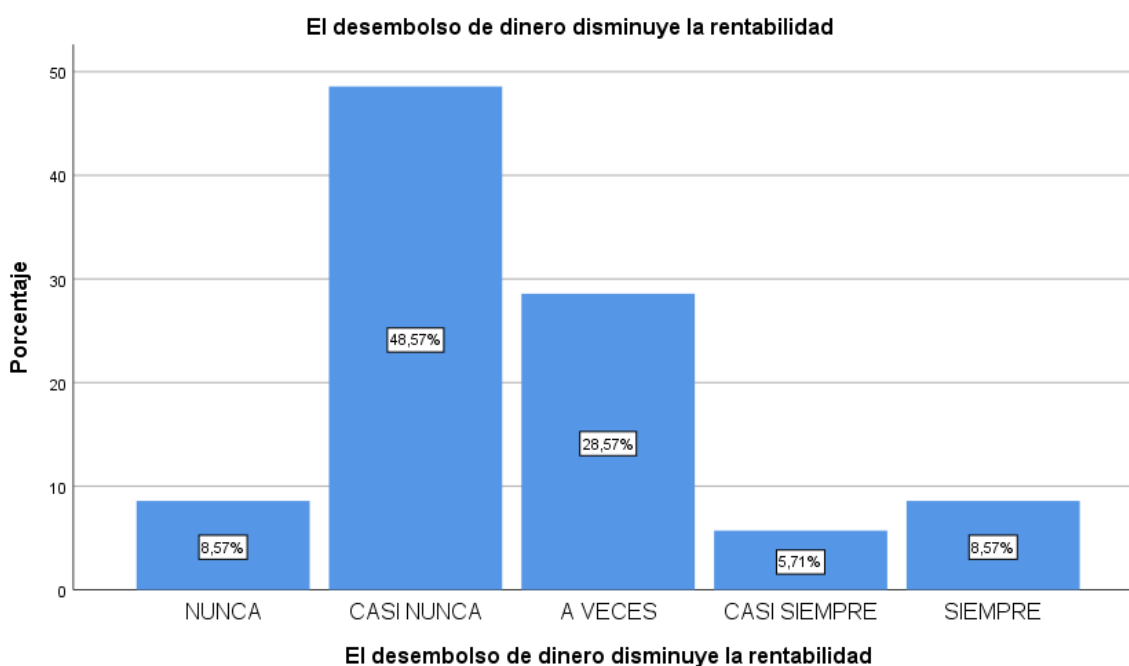
En nuestro cuadro estadístico obtuvimos lo siguiente; se obtiene un beneficio dando crédito a los clientes por lo que para esta premisa los resultados fueron de 31.43% nunca, 25.71% a veces, 22.86% casi siempre, 11.43% siempre y 8.57% casi nunca.

**Tabla N°13:**

**El desembolso de dinero disminuye la rentabilidad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	3	8,6	8,6	8,6
	CASI NUNCA	17	48,6	48,6	57,1
	A VECES	10	28,6	28,6	85,7
	CASI SIEMPRE	2	5,7	5,7	91,4
	SIEMPRE	3	8,6	8,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

**Grafico N°10:**



**Interpretación:**

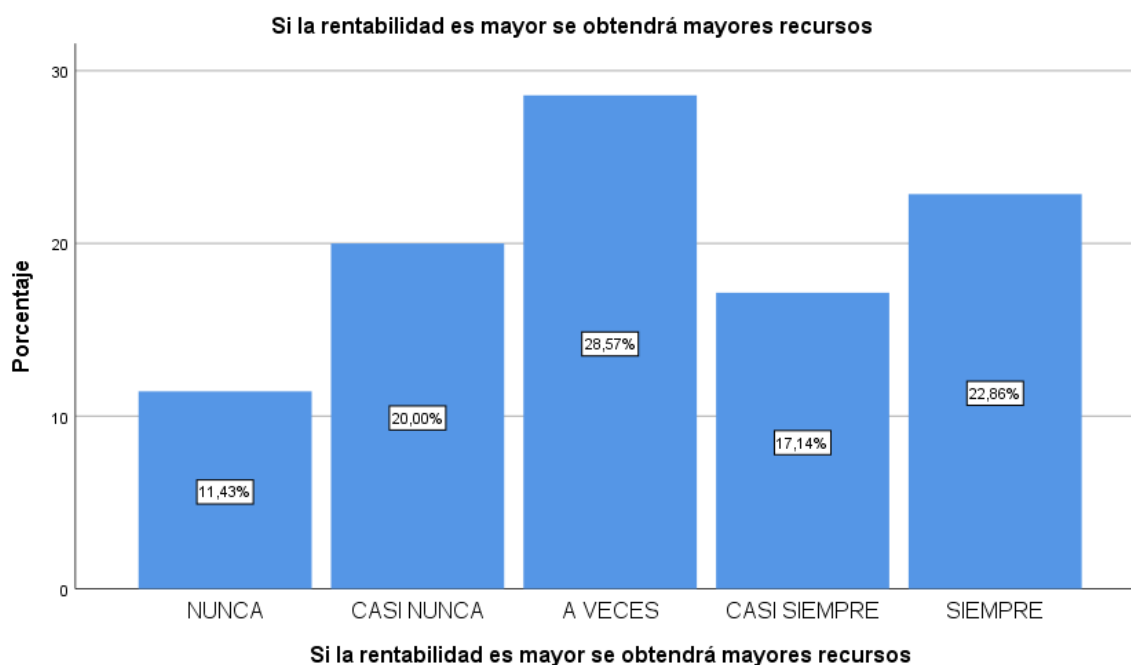
En nuestro cuadro estadístico obtuvimos lo siguiente; el desembolso de dinero disminuye la rentabilidad por lo que para esta premisa los resultados fueron de 48.57% casi nunca, 28.57% a veces, 8.57% siempre, 8.57% nunca y 5.71% casi siempre.

**Tabla N°14:**

**Si la rentabilidad es mayor se obtendrá mayores recursos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	4	11,4	11,4	11,4
	CASI NUNCA	7	20,0	20,0	31,4
	A VECES	10	28,6	28,6	60,0
	CASI SIEMPRE	6	17,1	17,1	77,1
	SIEMPRE	8	22,9	22,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

**Grafico N°11:**



**Interpretación:**

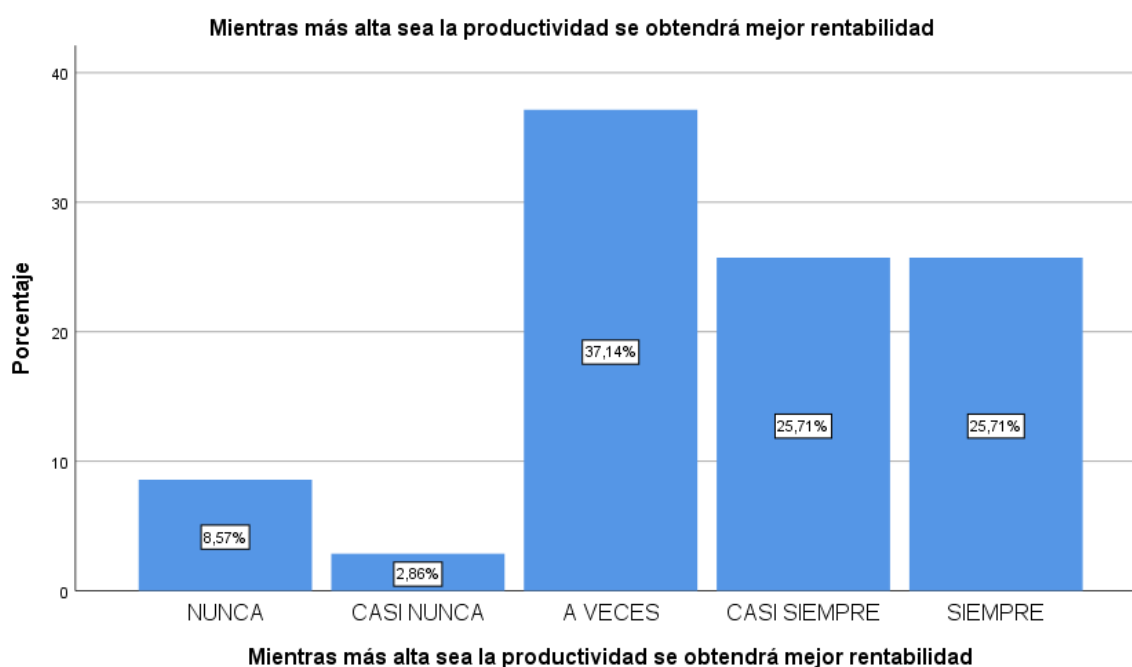
En nuestro cuadro estadístico obtuvimos lo siguiente; si la rentabilidad es mayor se obtendrá mayores recursos por lo que para esta premisa los resultados fueron de 28.57% a veces, 22.86% siempre, 20% casi nunca, 17.14% casi siempre y 11.43% nunca.

**Tabla N°15:**

**Mientras más alta sea la productividad se obtendrá mejor rentabilidad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	3	8,6	8,6	8,6
	CASI NUNCA	1	2,9	2,9	11,4
	A VECES	13	37,1	37,1	48,6
	CASI SIEMPRE	9	25,7	25,7	74,3
	SIEMPRE	9	25,7	25,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

**Gráfico N°12:**



**Interpretación:**

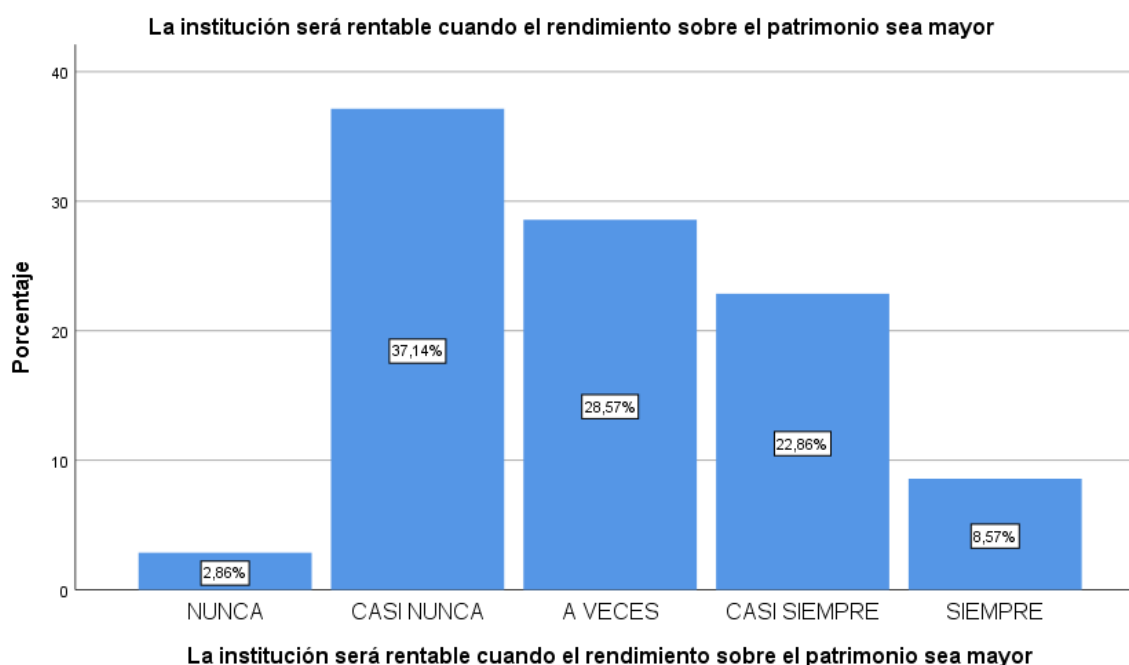
En nuestro cuadro estadístico obtuvimos lo siguiente: mientras más alta sea la productividad se obtendrá mejor rentabilidad por lo que para esta premisa los resultados fueron de 37,14% a veces, 31,43% siempre y 31,43% casi siempre.

**Tabla N°16:**

**La institución será rentable cuando el rendimiento sobre el patrimonio sea mayor**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	2,9	2,9	2,9
	CASI NUNCA	13	37,1	37,1	40,0
	A VECES	10	28,6	28,6	68,6
	CASI SIEMPRE	8	22,9	22,9	91,4
	SIEMPRE	3	8,6	8,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

**Grafico N°13**



**Interpretación:**

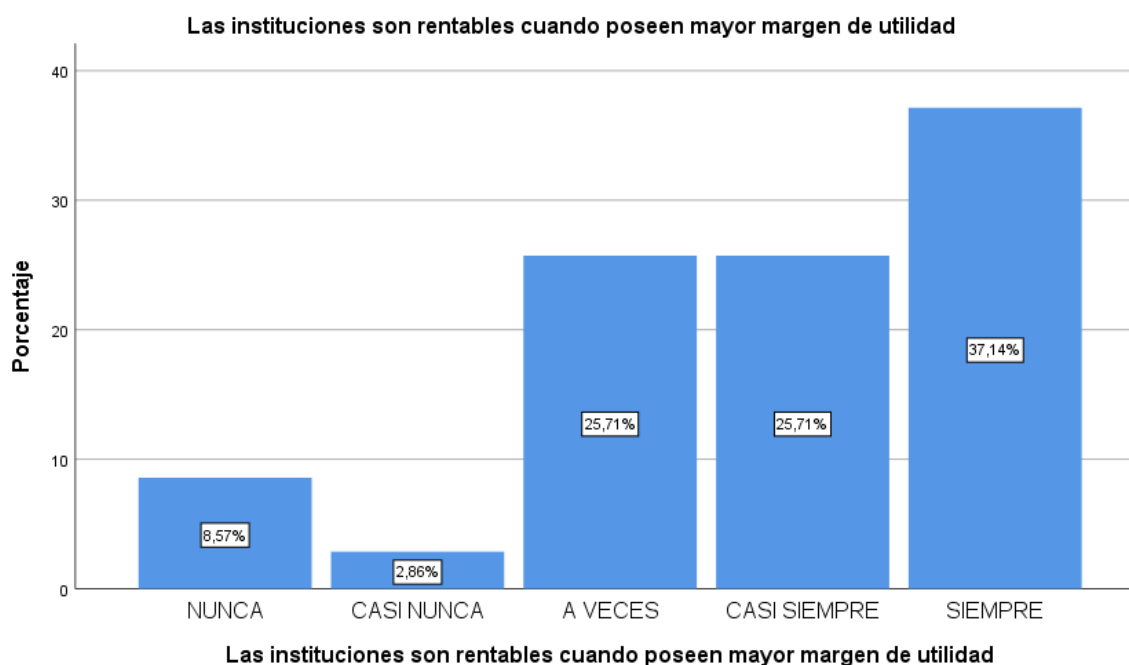
En nuestro cuadro estadístico obtuvimos lo siguiente; la institución será rentable cuando el rendimiento sobre el patrimonio sea mayor por lo que para esta premisa los resultados fueron de 31,43% casi siempre, 31,43% casi nunca, 20% a veces, 8,57% siempre y 8.57% nunca

**Tabla N°17:**

**Las instituciones son rentables cuando poseen mayor margen de utilidad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	3	8,6	8,6	8,6
	CASI NUNCA	1	2,9	2,9	11,4
	A VECES	9	25,7	25,7	37,1
	CASI SIEMPRE	9	25,7	25,7	62,9
	SIEMPRE	13	37,1	37,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

**Grafico N°14:**



**Interpretación:**

En nuestro cuadro estadístico obtuvimos lo siguiente; las instituciones son rentables cuando poseen mayor margen de utilidad por lo que para esta premisa los resultados fueron de 34,29% a veces, 31,43% casi siempre, 25,71% siempre, 5,71% nunca y 2,86% casi nunca.

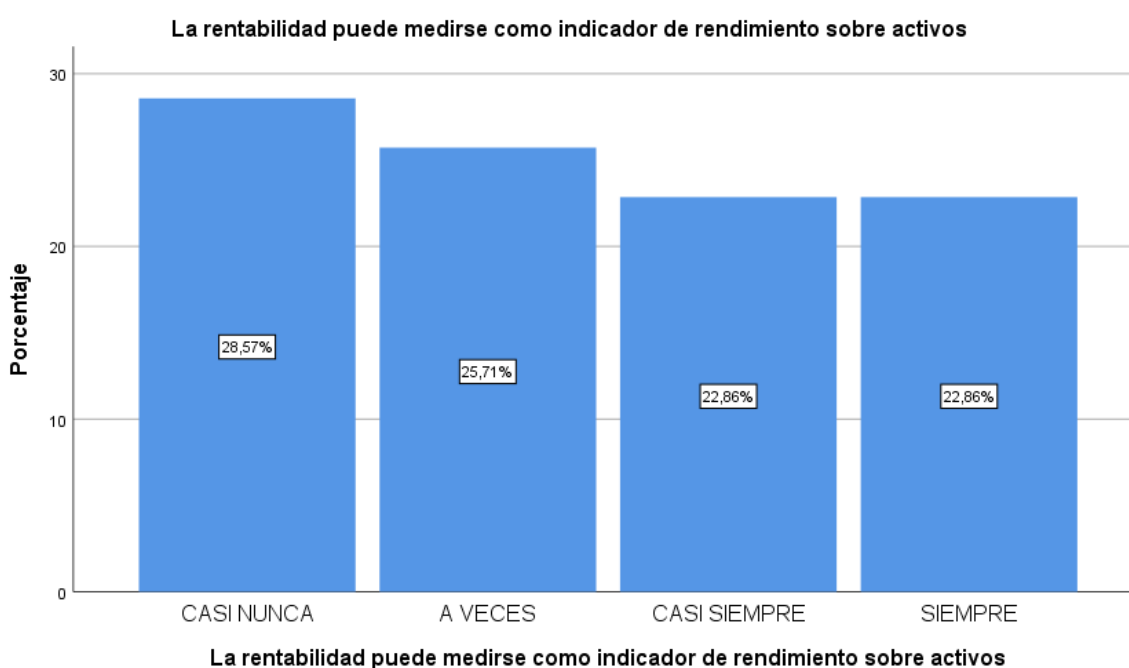


**Tabla N°18:**

**La rentabilidad puede medirse como indicador de rendimiento sobre activos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	10	28,6	28,6	28,6
	A VECES	9	25,7	25,7	54,3
	CASI SIEMPRE	8	22,9	22,9	77,1
	SIEMPRE	8	22,9	22,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

**Grafico N°15:**



**Interpretación:**

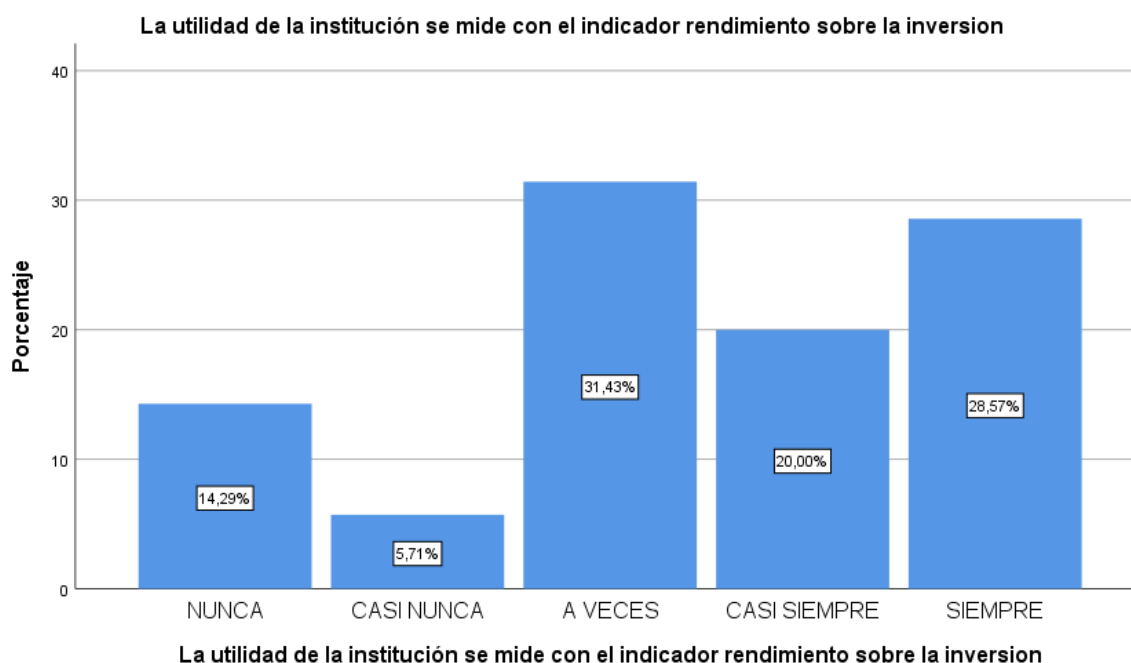
En nuestro cuadro estadístico obtuvimos lo siguiente; la rentabilidad puede medirse como indicador de rendimiento sobre activos por lo que para esta premisa los resultados fueron de 28,57% siempre, 28,57% casi siempre, 28,57% a veces y 14,29% casi nunca.

**Tabla N°19:**

**La utilidad de la institución se mide con el indicador rendimiento sobre la inversión**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	14,3	14,3	14,3
	CASI NUNCA	2	5,7	5,7	20,0
	A VECES	11	31,4	31,4	51,4
	CASI SIEMPRE	7	20,0	20,0	71,4
	SIEMPRE	10	28,6	28,6	100,0
	Total		35	100,0	100,0

**Grafico N°16:**



**Interpretación:**

En nuestro cuadro estadístico obtuvimos lo siguiente; la utilidad de la institución se mide con el indicador rendimiento sobre la inversión por lo que para esta premisa los resultados fueron de 34,29% siempre, 25,71% casi siempre, 25,71% a veces, 8,57% casi nunca y 5,71% nunca.

**Tabla N°20:**

## Prueba de Normalidad

<b>Pruebas de normalidad<sup>a,b,c,d,e,g,h,i,j,k,l,m,n,o</sup></b>							
V2	Kolmogorov-Smirnov <sup>f</sup>			Shapiro-Wilk			
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.	
V1	22	,385	3	.	,750	3	,000
	23	,364	5	,029	,753	5	,032
	24	,260	2	.			
	25	,398	6	,003	,705	6	,007
	28	,191	3	.	,997	3	,900
	29	,260	2	.			

Para dar validez a la hipótesis se optó por realizar la prueba de normalidad, tomando como base el “p” valor por consiguiente este debe ser inferior a 0,05 de esta forma se rechazará la hipótesis nula y se podrá aceptar la hipótesis alterna. Para esta investigación se utilizará la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk ya que la muestra es de 35 y se encuentra dentro del rango menor a 50 que se toma como base para esta prueba. El resultado de la prueba de normalidad indica que los datos procesados no provienen de una distribución normal si no que es determinado a través de una prueba no paramétrica.

Respecto a la prueba de hipótesis se hizo uso de la prueba de Rho de Spearman ya que permite medir la asociación o relación que existe entre dos variables. Así mismo Gerson y Lombo (2019) mencionan que la prueba de Rho de Spearman es una medida que permite determinar la correlación entre las variables aleatorias con un grado de significancia de <0,005 para que de esta manera se pueda rechazar la Ho y aceptar la H1.

A continuación, se muestra la escala de valores de coeficiente de Rho de Spearman:

Baremo De Estimación De La Correlación De Spearman	
Valores	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2014)

### Hipótesis General

**H1:** La Gestión de Créditos y Cobranzas se relaciona con la Rentabilidad de las Instituciones Educativas Privadas del Distrito de Los Olivos, 2021.

**Ho:** La Gestión de Créditos y Cobranzas no se relaciona con la Rentabilidad de las Instituciones Educativas Privadas del Distrito de Los Olivos, 2021.

**Tabla N°21:**

**Correlaciones**

		V1	V2
Rho de Spearman	V1	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,683**
		N	35
	V2	Coeficiente de correlación	,683**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	35

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

Se debe considerar que el margen máximo de error es de 5% para el contraste de la hipótesis. Es así que el si el p valor es  $\leq \alpha$  se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna y si el p valor es  $\geq \alpha$  se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la nula.

**Interpretación**

Según la Tabla N°21 el sig bilateral es ,000 el cual es menor al p valor (0,05) por ende se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula. De la misma forma se presenta el coeficiente de correlación el cual es 0,683 el cual se interpreta de que tiene una correlación positiva moderada, por ende, existe relación entre la Gestión de Créditos y Cobranza (V1) y la Rentabilidad (V2) de las Instituciones Educativas Privadas del Distrito de Los Olivos,2021.

**Hipótesis Especificas**

**Hipótesis Especifica 1**

**H1:** La Gestión de Créditos se relaciona con la Rentabilidad de las Instituciones Educativas Privadas del Distrito de Los Olivos, 2021.

**Ho:** La Gestión de Créditos no se relaciona con la Rentabilidad de las Instituciones Educativas Privadas del Distrito de Los Olivos, 2021

**Tabla N°22:**

**Correlaciones**

		V2	D1
Rho de Spearman	V2	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,723**
		N	35
	D1	Coeficiente de correlación	,723**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	35

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

Se debe considerar que el margen máximo de error es de 5% para el contraste de la hipótesis. Es así que el si el p valor es  $\leq \alpha$  se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna y si el p valor es  $\geq \alpha$  se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la nula.

**Interpretación**

Según la Tabla N°22 el sig bilateral es ,000 el cual es menor al p valor (0,05) por ende se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula. De la misma forma se presenta el coeficiente de correlación el cual es 0,723 el cual se interpreta de que tiene una correlación positiva alta, por ende, existe relación entre la Gestión de Créditos (D1) y la Rentabilidad (V2) de las Instituciones Educativas Privadas del Distrito de Los Olivos,2021.

**Hipótesis Especifica 2**

**H1:** La Gestión de Cobranzas se relaciona con la Rentabilidad de las Instituciones Educativas Privadas del Distrito de Los Olivos, 2021.

**Ho:** La Gestión de Cobranzas no se relaciona con la Rentabilidad de las Instituciones Educativas Privadas del Distrito de Los Olivos, 2021

**Tabla N°23:****Correlaciones**

		V2	D2
Rho de Spearman	V2	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,472**
		N	35
D2	D2	Coefficiente de correlación	,472**
		Sig. (bilateral)	,004
		N	35

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

Se debe considerar que el margen máximo de error es de 5% para el contraste de la hipótesis. Es así que si el p valor es  $\leq \alpha$  se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna y si el p valor es  $\geq \alpha$  se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la nula.

**Interpretación**

Según la Tabla N°23 el sig bilateral es ,004 el cual es menor al p valor (0,05) por ende se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula. De la misma forma se presenta el coeficiente de correlación el cual es 0,472 el cual se interpreta de que tiene una correlación positiva moderada, por ende, existe relación entre la Gestión de Cobranzas (D2) y la Rentabilidad (V2) de las Instituciones Educativas Privadas del Distrito de Los Olivos,2021.

## **CAPÍTULO V:**



## V. DISCUSIÓN

El objetivo general del trabajo de investigación es determinar la relación que existe entre la gestión de créditos y cobranzas y la rentabilidad de las instituciones educativas privadas, los olivos 2021. Para ello se realizó la fiabilidad del instrumento en el que se procesó el análisis del Alfa de Crombach con las 2 variables que abarcan los 16 ítems concretamente en el que se obtuvo un valor de 0,808, también se aplicó los diferentes criterios de inclusión y exclusión quedando así los 35 encuestados relacionados al área administrativa – contable de las diferentes instituciones educativas privadas, asimismo el resultado del alfa es alto y garantiza una mayor fiabilidad ya que el valor mínimo recomendable autorizado es 0,7.

Respecto de la validación de las hipótesis se realizó el proceso adecuado para obtener los datos, así como también las tablas de frecuencia y los diferentes porcentajes designados para las dimensiones agrupadas, de esta manera se aplicó la prueba de normalidad de Shapiro Wilk el cual se aplica con una muestra inferior a 50 encuestados en consecuencia se realizó la prueba de Rho de Spearman que para Gerson y Lombo (2019) se basa en medir la correlación que pueden tener las variable así como también ver el grado o nivel de significancia el cual debe ser 0,05 que es el mínimo permitido para que de esta manera pueda rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

Ahora bien, en la hipótesis general planteada que es La Gestión de Créditos y Cobranzas se relaciona con la Rentabilidad de las Instituciones Educativas Privadas del Distrito de Los Olivos, 2021 de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla N°21, el nivel de significancia es 0,000 el cual es menor a 0,05 permitido de esta forma se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna llegando así a que existe relación entre ambas variables, además de acuerdo al baremo de correlación se obtuvo una correlación positiva moderada siendo esta de 0,683. Por consecuencia, estos resultados apoyan el estudio realizado por Gonzales y Sajami (2019) ya que presenta como objetivo determinar cómo incide la gestión de créditos y cobranzas en función a la rentabilidad, afirmando que la empresa realiza un inadecuado proceso de gestión respecto al otorgamiento de créditos ya que no se

analiza a detalle la historia del cliente concluyendo que como consecuencia de esta mala gestión la empresa atraviesa por un tema de cartera morosa. Así mismo, los resultados guardan relación con la investigación de Mera (2017) que plantea como objetivo examinar la morosidad aplicando un tratamiento que proviene de antiguos clientes asimismo propone el uso de indicadores financieros; afirmando que la empresa necesita un manual de procesos para así tener una mejor gestión de la cartera de clientes además de previamente hacer una evaluación de crédito para evitar en el futuro algún tipo de inconveniente, concluyendo así que la gerencia debe designar un área de créditos y cobranzas de esta forma se podrá tener una data actualizada de los clientes antiguos y de los que se incorporen , también debe implementar un proceso para que puedan acceder al crédito esto con la finalidad de no verse perjudicada y no presente resultados desfavorables en la empresa. Seguidamente Salas (2017) tuvo como objetivo determinar de qué manera las cuentas incobrables se relacionan con la Rentabilidad; afirmando que se debe registrar la provisión de la cobranza dudosa tomando como base lo establecido en la base legal del inciso f de la ley del impuesto a la renta para que sea reconocida como deducible si no se verá perjudicada en la rentabilidad de la institución

Respecto a la hipótesis específica 1 que refiere a La Gestión de Créditos se relaciona con la Rentabilidad de las Instituciones Educativas Privadas del Distrito de Los Olivos, 2021 de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla N°22 el nivel de significancia es 0,000 el cual es menor a 0,05 permitido de esta forma se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna en consecuencia existe relación entre la Gestión de Créditos siendo esta la dimensión 1 y la Rentabilidad que forma la variable 2, además de acuerdo al baremo de correlación se obtuvo una correlación positiva alta siendo esta de 0,723. Por ende, lo planteado en nuestros antecedentes como refiere Quispe (2018) tiene como objetivo determinar de qué manera la morosidad, gestión de cobranza incide en la rentabilidad, manifestando que existen meses donde la morosidad aumenta y que esto se debe a que no realizaron un cuadro detallado a manera de resumen de las personas que deberían realizar este pago, concluyendo así que existe un gran índice de usuarios morosos es por ello que afecta de manera directa a la rentabilidad.

Prosiguiendo con la hipótesis específica 2 que refiere a La Gestión de Cobranzas se relaciona con la Rentabilidad de las Instituciones Educativas Privadas del Distrito de Los Olivos, 2021 de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla N°23 el nivel de significancia es de 0,004 el cual es menor a 0,05 permitido de esta forma se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna por ende existe relación entre la Gestión de Cobranzas siendo esta la dimensión 2 y la Rentabilidad que es la variable 2 , además de acuerdo al baremo de correlación se obtuvo una correlación positiva moderada siendo esta de 0,472. Es así que la investigación que se tomó como base realizada por Gaona (2016) plantea como objetivo analizar e identificar los diferentes factores que afectan al proceso de gestión de cobro, afirmando que no se ha podido precisar políticas para ejercer el cobro esto hace que se origine un retraso y no se cumpla con la fecha estipulada en un inicio por parte de los clientes en consecuencia se origina una cuenta incobrable lo que perjudica y ocasiona un gasto a la empresa disminuyendo así los ingresos y perjudicando a la rentabilidad.

## **CAPÍTULO VI:**

## **VI. CONCLUSIONES**

1. De acuerdo al objetivo planteado en la investigación que es determinar de qué manera la Gestión de Créditos y Cobranzas se relaciona con la Rentabilidad en las Instituciones Educativas Privadas del distrito de los Olivos, 2021 se obtuvo como resultado para el coeficiente de Rho de Spearman 0,683 el cual refleja que existe una correlación positiva moderada, es así que se concluye que la gestión de créditos y cobranzas resultan ser importantes en el desarrollo de la institución y que guarda estrecha relación con el resultado que se pueda obtener en el ejercicio a través de la rentabilidad de la entidad.
2. Con respecto al primero objetivo específico el cual es determinar de qué manera la Gestión de Créditos se relaciona con la rentabilidad en las Instituciones Educativas Privadas del distrito de los Olivos, 2021 se obtuvo como resultado para el coeficiente de Rho de Spearman 0,723 el cual refleja una correlación positiva alta, es así que se concluye que la gestión de créditos se relaciona con la rentabilidad esto debido a que dar facilidades de pago a los padres de familia puede generar un riesgo respecto del pago de manera puntual es así que repercute de forma directa en la rentabilidad.
3. En relación al segundo objetivo específico el cual es determinar de qué manera la Gestión de Cobranzas se relaciona con la rentabilidad en las Instituciones Educativas Privadas del distrito de los Olivos, 2021 se obtuvo como resultado para el coeficiente de Rho de Spearman 0,472 el cual refleja una correlación positiva moderada, así se puede concluir que la gestión de cobranza se relaciona con la rentabilidad evidenciando que si se maneja adecuadamente las políticas y se aplican de forma adecuada se obtendrá un mejor beneficio económico siendo así esto lo más eficiente y rentable para la institución.

## **CAPÍTULO VII:**

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda de forma directa al gerente administrativo o directores de las instituciones educativas privadas que tengan un adecuado control respecto de las áreas de créditos y cobranzas, hacer evaluaciones si se dan cumplimiento de las políticas de la institución y que el personal se acoja a ellas para así poder mitigar inconvenientes de caracteres económicos que puedan tener los clientes o padres de familia, también dar facilidades o incentivos si estos logran cumplir o pagar anticipadamente.
2. Implementar un sistema en el que se pueda evaluar o dar seguimiento a los clientes, con el fin de tener una data sólida y actualizada de los diferentes padres de familia, con esto la institución a nivel de gestión será más eficiente en la recopilación de información y con ello se podrá obtener un mejor rendimiento a nivel organizacional como también a nivel económico y financiero, de esta manera también se podrá llevar una contabilidad más estandarizada y detallada.
3. Por último, se recomienda que las instituciones tengan las políticas respectivas para las áreas de créditos y cobranzas que el personal tenga conocimiento de ella y que las aplique, también que se pueda implementar una base legal en el que a las instituciones no se les afecte por la demora en paga de los padres de familia ya que esto puede repercutir sobre ellas, las entidades como Indecopi dan prioridad a ello y de forma indirecta perjudican a las instituciones respecto a lo mencionado.

## **REFERENCIAS**



- Aguilera, A. (2017). El costo-beneficio como herramienta de decisión en la inversión en actividades científicas. *Cofin Habana*, 11(2), 322-343. Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S207360612017000200022&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S207360612017000200022&lng=es&tlng=es)
- Alva, J (2015). La provisión de cobranza dudosa ¿Cuándo efectuarla? Recuperado de <http://blog.pucp.edu.pe/blog/blogdemarioalva/2009/04/07/la-provision-de-cobranza-dudosa-cuando-efectuarla/>
- Álvarez, G (2019). *La gestión de créditos y cobranzas en un centro hospitalario en distrito de San Miguel, 2018* [tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Recuperado de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23034/ALVAREZ%20LICENCIATURA%20SAN%20MIGUEL%20PASTOR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arias, P. (2017). *Estimación de cobranza dudosa*. Lima: Gaceta jurídica.
- Armijos, A y Oña, Julio (2015). *Modelo de gestión de créditos y cobranzas para recuperar cartera vencida en la cooperativa de ahorro y crédito San Miguel de los Bancos y sus agencias que la integran* [tesis de licenciatura, Universidad Politécnica Salesiana Sede Quito]. Recuperado de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10202/1/UPS%20ST001739.pdf>
- Baena, G (2017). *Metodología de Investigación*. Tercera edición. México.
- Banco Central de Reserva del Perú (2011). *Glosario de Términos Económicos*. Recuperado de <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Glosario/Glosario-BCRP.pdf>
- Bernuy J, y Pecho, R (2020). Impacto del financiamiento externo en beneficio de la productividad. Recuperado de [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/652939/Bernuy\\_G\\_J.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/652939/Bernuy_G_J.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- CCaccya, B. (2015). Análisis de la rentabilidad de una empresa. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/358732609/Analisis-rentabilidad-pdf>
- Chavarín, R. (2015). "Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial en México". *Revista mexicana de economía y finanzas*, 10(1), 73-85. Recuperado de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-53462015000100073&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-53462015000100073&lng=es&tlng=es)
- Carrera, S (2017). *Análisis de la Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015* [tesis de licenciatura, Universidad Politecnica Salesiana Ecuador]. Recuperado de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14504/1/UPS-GT001932.pdf>

- Castillo, M; Chang, C; Jimenez, A; Salas, J; Villalobos, E (2012) *Estrategias para la disminución de cuentas por cobrar en la industria de repuestos automotrices*. Recuperado de [https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/7325/estrategias\\_para\\_la\\_disminucion.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/7325/estrategias_para_la_disminucion.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Castillo, M y Córdoba, R (2017). *La gestión de créditos y cobranzas y su influencia en el nivel de morosidad en la empresa Limpia Max – Lima 2017* [tesis de licenciatura, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Recuperado de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3262/TESIS%20CASTILLO%20CALLE%20MARIA%20Y%20CORDOVA%20DE%20PIEROLA%20RUBEN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Causa, J (2004). Alcances del anticipo y pago anticipado. *Revista de Derecho*, (21),96-105. ISSN: 0121-8697. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=85102104>
- Contreras, N y Díaz, E. (2015). Estructura financiera y rentabilidad: origen, teorías y definiciones. *Revista De Investigación Valor Contable*, 2(1). Recuperado de [https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_vc/article/view/824](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/824)
- Contreras, I (2006). Análisis de la rentabilidad económica (ROI) y financiera (ROE) en empresas comerciales y en un contexto inflacionario. *Visión Gerencial*, num1, enero-junio, pp13-28. Venezuela. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545874003.pdf>
- Daza, J. (2016). Crecimiento y rentabilidad empresarial en el sector industrial brasileño *Contaduría y Administración*, vol. 61, núm. 2, 2016, pp. 265-282 Universidad Nacional Autónoma de México Distrito Federal, México. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/395/39544252004.pdf>
- Deza, L (2019). *Análisis y evaluación de la política de créditos y cobranzas para incrementar la colocación de líneas de crédito del Banco Azteca del Peru S.A, Chiclayo, 2017* [tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Recuperado de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6738/Deza%20Figueroa%20Luis%20Alberto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- De La Hoz, B, Ferrer, M, y De La Hoz, A (2008). Indicadores de rentabilidad: herramientas para la toma decisiones financieras en hoteles de categoría media ubicados en Maracaibo. *Revista de Ciencias Sociales*, 14(1), 88-109. Recuperado de [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S131595182008000100008&lng=es&tlng=es](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S131595182008000100008&lng=es&tlng=es)
- Diario el Universo (2018). Ecuador Recuperado de <https://www.eluniverso.com/guayaquil/2018/04/03/nota/6696052/ministerio-dice-no-avalar-medidas-ante-morosidad/>
- Feng, F, Lu J y Wang, J (2017). Productivity and liquidity management under costly financing. *Journal of Corporate Finance*, Volume 63. ISSN 0929-1199. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0929119916301869>

- Gaona, K (2016) *Análisis de la gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez y rentabilidad de Loja periodo comprendido entre 2008-2014* [tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Loja]. Recuperado de <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/10414>
- García, M, y López, I (2014). Definición, clasificación de la variable recursos financieros docentes para la evaluación institucional. *EduSol*, 14(47),1-10. ISSN: Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=475747188004>
- Gerson, A. M., & Lombo, M. L. (2019). Inteligencia naturalista: Efectos sobre el pensamiento crítico y las necesidades de cognición. *Praxis & Saber*, 11(25), 179-206. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/2348248722?accountid=37408>
- Giraldo, D. (2016). *Diccionario para Contadores*. (p.115). Lima: editorial Ffecaat
- Gonzales, E y Sajimi, K (2019) *Gestión de créditos y cobranzas y su incidencia en la rentabilidad de la empresa comercial Milenium Electrónica SAC. Tarapoto, 2017* [tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Recuperado de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39598/Gonzales\\_AE-Sajam%c3%ad\\_JK.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39598/Gonzales_AE-Sajam%c3%ad_JK.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- González, F. (2018). Crédito, deuda y gubernamentalidad financiera en Chile. *Revista mexicana de sociología*, 80(4), 881-908. Recuperado de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0188-25032018000400881&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-25032018000400881&lng=es&tlng=es)
- Gutiérrez, J y Tapia, J (2020). Liquidez y rentabilidad. Una revisión conceptual y sus dimensiones. *Revista De Investigación Valor Contable*, 3(1), 9 - 30. <https://doi.org/10.17162/rivc.v3i1.1229>
- Hernández, R y Mendoza, C (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Education
- Idrogo, J (2020). Gestión de inventarios y su influencia en la Rentabilidad de las Pymes: Revisión Sistemática de Artículos científicos entre los años 2009-2019. Recuperado de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25836/Formato%20de%20Inv%20estigaci%F3n.pdf?sequence=11>
- Lizarzaburu, E y del Brio, J (2016). Evolución del sistema financiero peruano y su reputación bajo el índice Merco. Periodo:2010-2014. Artículo de investigación. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2215910X16300313?via%3Dihub>
- López, L (2018). Aplicación de un planeamiento financiero para mejorar la rentabilidad de la empresa Coesti S. A estación de servicio Año 2017. Recuperado de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13281/Lopez%20Briceño%20L%20auro%20Amarildo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- López, M (2016). *El Riesgo de créditos en la cartera de consumo y su relación con el sobreendeudamiento* [tesis de licenciatura, Universidad de Guayaquil]. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/9670/1/Tesis%20Riesgo%20de%20Credito%20en%20la%20Cartera%20de%20Consumo.pdf>

[0en%20cartera%20de%20consumo%20y%20su%20relaci%C3%B3n%20con%20sobreendeudamiento.pdf](#)

Macas, Y y Luna G. (2010). Análisis de rentabilidad económica y financiera y propuesta de mejoramiento en la empresa comercializadora y exportadora de bioacuáticos Coexbi S.A del canton Huaquillas en los periodos contables 2008-2009. Recuperado de <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/1388/1/tesis%20ing.%20en%20contabilidad.pdf>

Mera, J (2017). Cartera de créditos y cobranzas y su impacto en la liquidez y rentabilidad de la empresa Medic & Services S.A. Recuperado de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1948/1/T-ULVR-1754.pdf>

Ministerio de Economía y Finanzas (2019). Glosario de términos financieros(p-z). Recuperado de [https://www.mef.gob.pe/contenidos/tesoro\\_publicacion/gestion\\_act\\_pas/Glosario\\_Terminos\\_Financieros\\_P\\_Z.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/tesoro_publicacion/gestion_act_pas/Glosario_Terminos_Financieros_P_Z.pdf)

Morales, A y Morales, J (2014). Crédito y Cobranza. Mexico . Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=gtXhBAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=gtXhBAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

Parkin, M y Loria, E (2015). Microeconomía versión para Latinoamérica.

Portocarrero, V, Zanabria, R y Zavaleta, M (2019). Influencia del control de existencias en la rentabilidad económica de la empresa corporation Withmory S.R.L con sede San Luis-Lima. Recuperado de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/213/INFLUENCIA%20DEL%20CONTROL%20DE%20EXISTENCIAS%20EN%20LA%20RENTABILIDAD%20ECONÓMICA%20DE%20LA%20EMPRESA%20CORPORATION%20WITHMORY%20S.R.L.%20CON%20SEDE%20SAN%20LUIS%20-%20LIMA%2c%20AÑO%202016.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Quevedo, G, Sánchez, S, Bucaram, R y García, J (2018). Análisis de indicadores de rentabilidad de la pequeña banca privada en el Ecuador a partir de la dolarización. Compendium, volumen 5, n12, pp 54-76. Recuperado de <file:///C:/Users/PC/Downloads/Dialnet-AnalisisDeIndicadoresDeRentabilidadDeLaPequenaBanc-6794253.pdf>

Quispe, p (2018) *Morosidad, gestión de cobranza y su incidente en la rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A – Sede Juliaca, periodo 2016* [tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano]. Recuperado de [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/8367/Quispe\\_Mendoza\\_M%3b3nica\\_Margoth.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/8367/Quispe_Mendoza_M%3b3nica_Margoth.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Quispe, S (2018). Incidencia del sistema de costos ABC en la rentabilidad de la empresa JJM Servicios Generales SRL en el periodo 2016. Recuperado de [https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/1707/T016\\_70502778\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/1707/T016_70502778_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Quispe, M (2018). *Morosidad, Gestión de cobranza y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A.* Recuperado de

[http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/8367/Quispe\\_Mendoza\\_Mónica\\_Margoth.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/8367/Quispe_Mendoza_Mónica_Margoth.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Ramos, M (2017). Gestion de créditos y cobranza en el proceso de recuperación de cartera vencida para la empresa INMEGA. Recuperado de [http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/15037/1/69271\\_1.pdf](http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/15037/1/69271_1.pdf)
- Rodríguez, J. (2018). Elementos claves para definir el concepto de utilidad en la información financiera. Actualidad contable, vol.21, num.36.enero-junio, pp.136-150.Venezuela. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/257/25754826007/25754826007.pdf>
- Rucoba, M y Sinti, J (2020). La deuda de la cobranza dudosa y su implicancia tributaria en las empresas comerciales de la provincia de Coronel Portillo (tesis de pregrado) Universidad Nacional de Ucayali, Pucalpa. Perú. Recuperado de [http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4317/UNU\\_CONTABILIDAD\\_20\\_20\\_T\\_MARGARITA-RUCOBA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4317/UNU_CONTABILIDAD_20_20_T_MARGARITA-RUCOBA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ruiz, R (2016). *Gestion de créditos y cobranzas y su influencia en la performance empresarial de computel S.A.C Huamachuco – año 2015* [tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Trujillo]. Recuperado de [https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8027/ruizrivera\\_roger.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8027/ruizrivera_roger.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Salas, J (2017) *Cuentas Incobrables y la Rentabilidad en las Instituciones educativas privadas en el distrito de San Juan de Miraflores, 2017* [tesis de licenciatura, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Recuperado de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15492/Salas\\_RJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15492/Salas_RJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sánchez, P (2002). Análisis de Rentabilidad de la empresa. Recuperado de <http://ciberconta.unizar.es/leccion/anarenta/analisisR.pdf>
- Sánchez, H, Reyes, C y Mejía, K (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Universidad Ricardo Palma.
- Sunat (2020). Ley del impuesto a la Renta. Capítulo vi. Recuperado de <https://www.sunat.gob.pe/legislacion/renta/ley/capvi.pdf>
- Terrazas, R (2009). Modelo de gestión financiera para una organización. Perspectivas, num23, enero-junio, pp55-72. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942159005.pdf>
- Vargas, F, Pilalumbo H, Pillapa, J y Esparza, F (2019). Como lograr rentabilidad en una empresa industrial mediante la herramienta de control interno en el área de compras. Revista de Observatorio de la Economía Latinoamericana. Recuperado de <https://drive.google.com/file/d/1dkRfPF8vy-O5R-U4Vv6OHAJcSnLkqa76/view>

- Vaznyte, E, y Andries, P (2019). Entrepreneurial orientation and starts-ups external financing. *Journal of Business Venturing*, Volume 34, Issue 3, Pages 439-458, ISSN 0883-9026. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0883902618301812?via%3Dihub>
- Vivero, R y Mera, J (2017) *Cartera de créditos y cobranzas y su impacto en la liquidez y rentabilidad de la empresa Medic&services S.A* [tesis de licenciatura, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil]. Recuperado de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1948/1/T-ULVR-1754.pdf>
- Xu, B, García, J, Gao, Y y Chen, X (2020). Driving total factor productivity: Capital and labor with tax allocation, *Technological Forecasting and Social Change*, Volume 150, ISSN 0040-1625. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S004016251931073X?via%3Dihub>

## **ANEXOS**

<i>Problema</i>	<i>Objetivo General</i>	<i>Hipótesis General</i>	<i>Variables</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>
¿De qué manera la Gestión de Créditos y Cobranzas se relaciona con la Rentabilidad de las Instituciones Educativas Privadas Los Olivos, 2021?	Determinar de qué manera la Gestión de Créditos y Cobranzas se relación con la Rentabilidad de las Instituciones Educativas Privadas Los Olivos, 2021	La Gestión de Créditos y Cobranzas se relaciona significativamente con la Rentabilidad de las Instituciones Educativas Privadas Los Olivos, 2021	Gestión de Créditos y Cobranzas	Gestión de Créditos	Cartera de Clientes Sujeto de Crédito Riesgo Crediticio Políticas de Crédito Políticas de Cobranza
<b><i>Problemas Específico</i></b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>		Gestión de Cobranzas	Cobranza Dudosa Anticipos Morosidad
¿De qué manera la Gestión de Créditos se relaciona con la Rentabilidad de las Instituciones Educativas Privadas Los Olivos, 2021	Determinar de qué manera la Gestión de Créditos se relaciona con la Rentabilidad de las Instituciones Educativas Privadas Los Olivos, 2021	La Gestión de Créditos se relaciona significativamente con la Rentabilidad de las Instituciones Educativas Privadas Los Olivos, 2021	Rentabilidad	Inversión	Beneficio Desembolso Recursos Financieros
¿De qué manera la Gestión de Cobranzas se relaciona con la Rentabilidad de las Instituciones Educativas Privadas Los Olivos, 2021?	Determinar de qué manera la Gestión de Cobranzas se relaciona con la Rentabilidad de las Instituciones Educativas Privadas Los Olivos, 2021	La Gestión de Cobranzas se relaciona significativamente con la Rentabilidad de las Instituciones Educativas Privadas Los Olivos, 2021		Utilidad	Productividad Rendimiento sobre Patrimonio Margen de Utilidad Rendimiento sobre Activos Rendimiento Sobre Inversión



<i>Variable</i>	<i>Definición conceptual</i>	<i>Definición operacional</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Ítems</i>	<i>Escala de medición</i>
<i>Gestión de Créditos y Cobranzas</i>	Según Armijos y Oña (2015) plantea que la gestión de créditos es un tratamiento de cobro que es realizado a los deudores cuyo crédito a llegado a su plazo establecido según lo acordado y que aún no han sido cancelado. Según Massuh (2017) define que la gestión de cobranza son proyectos planteados para un determinado tiempo con el fin de poder recuperar o generar ingresos.	La gestión de créditos y cobranzas es una variable de tipo categórica de naturaleza cuantitativa, politómica de escala ordinal, está compuesta por un instrumento de 8 ítems el cual está distribuido en dos dimensiones; gestión de créditos y gestión de cobranzas. De esta forma la variable será medida a través de la escala de Likert del 1 al 5 siendo así; 1) nunca, 2) casi nunca ,3) a veces, 4) casi siempre y 5) siempre.	Gestión de Créditos	Cartera de Clientes	1	Ordinal
				Sujeto de Crédito	2	
				Riesgo Crediticio	3	
				Políticas de Crédito	4	
			Gestión de Cobranzas	Políticas de Cobranza	5	
				Cobranza Dudosa	6	
				Anticipos	7	
				Morosidad	8	
<i>Rentabilidad</i>	Gutiérrez y Tapia (2020) es una medida de eficiencia el cual permite medir o determinar el rendimiento de lo que se invirtió al realizar una serie de actividades y esta se relaciona con la utilidad como consecuencia de realizar ventas en el ejercicio.	La Rentabilidad es una variable de tipo categórica de naturaleza cuantitativa, politómica de escala ordinal, está compuesta por un instrumento de 8 ítems el cual está distribuido en dos dimensiones; Inversión y utilidad, para ello tomaremos como base el instrumento de (Salas 2017) y lo adaptaremos a nuestra investigación con el fin de profundizar más sobre esta variable, de esta forma la variable será medida a través de la escala de Likert del 1 al 5 siendo así; 1) nunca, 2) casi nunca ,3) a veces , 4) casi siempre y 5) siempre.	Inversión	Beneficio	1	
				Desembolso	2	
				Recursos Financieros	3	
				Productividad	4	
			Utilidad	Rendimiento sobre Patrimonio	5	
				Margen de Utilidad	6	
				Rendimiento sobre Activos	7	
				Rendimiento sobre Inversión	8	



## MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LOS OLIVOS

GERENCIA DE DESARROLLO HUMANO JEFATURA DE EDUCACIÓN Y CULTURA



Firmado digitalmente por:  
MALARIN GAMBINI Fausto  
Rolando FAU 20131388687 soft  
Motivo: Soy el autor del  
documento  
Fecha: 16/11/2021 13:37:33-0500

*“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres” “Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”*

Los Olivos, 16 de noviembre del 2021

### OFICIO N° 014-2021-MDLO/GDH/JEC

Señores:

**EDUARDO DANIEL AVALOS REMON Y PAUL JHERSON MENDOZA MANTILLA**

PRESENTE.-

**ASUNTO: Lista de Instituciones Educativas Privados de los OlivosREF. Expediente Z-734-2021**

De nuestra consideración:

Reciba el cordial saludo del Dr. Felipe B. Castillo Alfaro Alcalde de Municipalidad de Los Olivos y la Jefatura de Educación y Cultura. Nos complace en seguir apoyando en la formación educacional de nuestros jóvenes futuros del país.

Es en ese sentido, me comunico con ustedes para remitirle de acuerdo al documento de la referencia, donde solicitan la lista de las Instituciones Educativas Privadas de Los Olivos para el desarrollo en su proyecto de investigación. Asimismo, se adjunta la lista respectiva para las acciones competentes a su solicitud.

Saludos cordiales.

Atentamente,

(Documento firmado digitalmente) **FAUSTO ROLANDO MALARIN GAMBINI**  
**JEFE DE EDUCACIÓN Y CULTURA**

**Municipalidad Distrital de Los Olivos**

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico almacenado en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección  
[https://dsp.reniec.gob.pe/refirma\\_suite/validator/web/main.jsf](https://dsp.reniec.gob.pe/refirma_suite/validator/web/main.jsf)

# CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTION DE CREDITO Y COBRANZAS

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1</b>							
1	La institución evalúa constantemente la cartera de clientes.	X		X		X		
2	La institución identifica a los sujetos de crédito.	X		X		X		
3	La institución considera el riesgo crediticio con terceros.	X		X		X		
4	Se realiza operaciones considerando las políticas de crédito.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2</b>							
1	La institución cumple con las políticas de cobranza al realizar los diferentes cobros a los clientes.	X		X		X		
2	La institución realiza condiciones de venta con la finalidad de reducir la cobranza dudosa.	X		X		X		
3	Se realiza transacciones de anticipo a la institución.	X		X		X		
4	Frecuentemente hay índice de morosidad en la institución por parte del cliente.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Si hay suficiencia**

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ X ]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez evaluador: **Ibarra Fretell Walter Gregorio**

DNI: **06098355**

Especialidad del evaluador: **Finanzas**

<sup>1</sup> **pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



-----  
**Firma del Experto Informante.**

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: RENTABILIDAD

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1</b>							
1	Se obtiene un beneficio dando crédito a los clientes.	X		X		X		
2	El desembolso de dinero disminuye la rentabilidad	X		X		X		
3	Si la rentabilidad es mayor se obtendrá mayores recursos financieros.	X		X		X		
4	Mientras más alta sea la productividad se obtendrá mejor rentabilidad.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2</b>							
1	La institución será rentable cuando el rendimiento sobre el patrimonio sea mayor.	X		X		X		
2	Las instituciones son rentables cuando poseen mayor margen de utilidad.	X		X		X		
3	La rentabilidad puede medirse como indicador de rendimiento sobre activos.	X		X		X		
4	La utilidad de la institución se mide con el indicador rendimiento sobre la inversión.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Si hay suficiencia**

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [ **X** ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez evaluador: **Ibarra Fretell Walter Gregorio**

DNI: **06098355**

Especialidad del evaluador: **Finanzas**

<sup>1</sup> **pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



-----  
**Firma del Experto Informante.**

# CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTION DE CREDITO Y COBRANZAS

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1</b>							
1	La institución evalúa constantemente la cartera de clientes.	X		X		X		
2	La institución identifica a los sujetos de crédito.	X		X		X		
3	La institución considera el riesgo crediticio con terceros.	X		X		X		
4	Se realiza operaciones considerando las políticas de crédito.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2</b>							
1	La institución cumple con las políticas de cobranza al realizar los diferentes cobros a los clientes.	X		X		X		
2	La institución realiza condiciones de venta con la finalidad de reducir la cobranza dudosa.	X		X		X		
3	Se realiza transacciones de anticipo a la institución.	X		X		X		
4	Frecuentemente hay índice de morosidad en la institución por parte del cliente.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Si hay suficiencia**

Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable [ X ]**              **Aplicable después de corregir [ ]**              **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez evaluador: **Dr. Mendiburu Rojas, Jaime Alfonso**

DNI: **40002784**

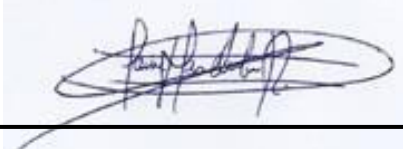
Especialidad del evaluador: **Finanzas**

<sup>1</sup> **pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: RENTABILIDAD

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1</b>							
1	Se obtiene un beneficio dando crédito a los clientes.	X		X		X		
2	El desembolso de dinero disminuye la rentabilidad	X		X		X		
3	Si la rentabilidad es mayor se obtendrá mayores recursos financieros.	X		X		X		
4	Mientras más alta sea la productividad se obtendrá mejor rentabilidad.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2</b>							
1	La institución será rentable cuando el rendimiento sobre el patrimonio sea mayor.	X		X		X		
2	Las instituciones son rentables cuando poseen mayor margen de utilidad.	X		X		X		
3	La rentabilidad puede medirse como indicador de rendimiento sobre activos.	X		X		X		
4	La utilidad de la institución se mide con el indicador rendimiento sobre la inversión.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Si hay suficiencia**

Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable [ X ]**              **Aplicable después de corregir [ ]**              **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez evaluador: **Dr. Mendiburu Rojas, Jaime Alfonso**

DNI: **40002784**

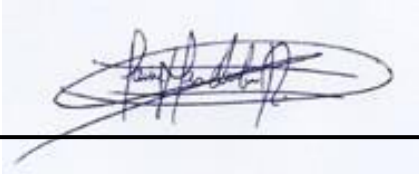
Especialidad del evaluador: **Finanzas**

<sup>1</sup> **pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



# CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTION DE CREDITO Y COBRANZAS

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1</b>							
1	La institución evalúa constantemente la cartera de clientes.	X		X		X		
2	La institución identifica a los sujetos de crédito.	X		X		X		
3	La institución considera el riesgo crediticio con terceros.	X		X		X		
4	Se realiza operaciones considerando las políticas de crédito.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2</b>							
1	La institución cumple con las políticas de cobranza al realizar los diferentes cobros a los clientes.	X		X		X		
2	La institución realiza condiciones de venta con la finalidad de reducir la cobranza dudosa.	X		X		X		
3	Se realiza transacciones de anticipo a la institución.	X		X		X		
4	Frecuentemente hay índice de morosidad en la institución por parte del cliente.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Si hay suficiencia**

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ X ]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez evaluador: **Mg. Donato Díaz Díaz**

DNI:

Especialidad del evaluador: **Tributación**

<sup>1</sup> **pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: RENTABILIDAD

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1</b>							
1	Se obtiene un beneficio dando crédito a los clientes.	X		X		X		
2	El desembolso de dinero disminuye la rentabilidad	X		X		X		
3	Si la rentabilidad es mayor se obtendrá mayores recursos financieros.	X		X		X		
4	Mientras más alta sea la productividad se obtendrá mejor rentabilidad.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2</b>							
1	La institución será rentable cuando el rendimiento sobre el patrimonio sea mayor.	X		X		X		
2	Las instituciones son rentables cuando poseen mayor margen de utilidad.	X		X		X		
3	La rentabilidad puede medirse como indicador de rendimiento sobre activos.	X		X		X		
4	La utilidad de la institución se mide con el indicador rendimiento sobre la inversión.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Si hay suficiencia**

Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable [ X ]**              **Aplicable después de corregir [ ]**              **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez evaluador: **Mg. Donato Díaz Díaz**

DNI:

Especialidad del evaluador: **Tributación**

<sup>1</sup> **pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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





**Donato Díaz Díaz**

para mí ▾

17 nov 2021 11:58 (hace 5 días)



Ahora ya no se firma solo se adjunta el correo donde se indica si hay suficiencia.



El lun, 15 de nov. de 2021 a la(s) 21:33, Eduardo Avalos ([eduardodaniel@gmail.com](mailto:eduardodaniel@gmail.com)) escribió:

Buenas noches.

disculpe profesor para la validación necesitamos su firma y D.N.I como sustento de que usted ha validado nuestra encuesta, de esa manera poder presentar a la miss Rosario  
Gracias...

El lun, 15 nov 2021 a las 16:09, Donato Díaz Díaz (<[ddiazdiaz01@gmail.com](mailto:ddiazdiaz01@gmail.com)>) escribió:

Si hay suficiencia, Mg. Donato Díaz Díaz, especialidad tributación

El dom, 14 de nov. de 2021 a la(s) 14:56, Eduardo Avalos ([eduardodaniel@gmail.com](mailto:eduardodaniel@gmail.com)) escribió:

Buenas tardes Profesor, la miss Rosario Grijalva nos recomendó a usted para que pueda ser nuestro validador en nuestro proyecto de investigación.

Espero su pronta respuesta ya que estamos a pocos días de la sustentación,

Gracias y saludos cordiales.

## ENCUESTA PARA EMPLEADOS

Marque con una (x)(o) según el área al que pertenezca:

a) administrativo.

b) contable

### Filtro

Buenos días / tardes. Nuestros nombres son, Eduardo Daniel Avalos Remón y Paul Jherson Mendoza Mantilla alumnos del décimo ciclo de la facultad de ciencias empresariales, escuela de contabilidad de la Universidad Cesar Vallejo de Lima Norte. Solicitamos la colaboración del personal administrativo / contable para recopilar información a través de encuestas que nos ayudará a tener una data sólida para nuestro trabajo de investigación el uso de la información será de forma anónima ya que no comprometerá al personal o institución

---

1) La institución evalúa constantemente la cartera de clientes.

a) Nunca      b) Casi Nunca      c) A veces      d) Casi Siempre      e) Siempre

2) La institución identifica a los sujetos de crédito.

a) Nunca      b) Casi Nunca      c) A veces      d) Casi Siempre      e) Siempre

3) La institución considera el riesgo crediticio con terceros.

a) Nunca      b) Casi Nunca      c) A veces      d) Casi Siempre      e) Siempre

4) Se realiza operaciones considerando las políticas de crédito.

a) Nunca      b) Casi Nunca      c) A veces      d) Casi Siempre      e) Siempre

5) La institución cumple con las políticas de cobranza al realizar los diferentes cobros a los clientes.

a) Nunca      b) Casi Nunca      c) A veces      d) Casi Siempre      e) Siempre

6) La institución realiza condiciones de venta con la finalidad de reducir la cobranza dudosa.

a) Nunca      b) Casi Nunca      c) A veces      d) Casi Siempre      e) Siempre

7) Se realiza transacciones de anticipo a la institución.

a) Nunca      b) Casi Nunca      c) A veces      d) Casi Siempre      e) Siempre

8) Frecuentemente hay índice de morosidad en la institución por parte del cliente.

a) Nunca      b) Casi Nunca      c) A veces      d) Casi Siempre      e) Siempre

9) Se obtiene un beneficio dando crédito a los clientes

a) Nunca      b) Casi Nunca      c) A veces      d) Casi Siempre      e) Siempre

10) El desembolso de dinero disminuye la rentabilidad.

a) Nunca      b) Casi Nunca      c) A veces      d) Casi Siempre      e) Siempre

11) Si la rentabilidad es mayor se obtendrá mayores recursos.

a) Nunca      b) Casi Nunca      c) A veces      d) Casi Siempre      e) Siempre

12) Mientras más alta sea la productividad se obtendrá mejor rentabilidad.

a) Nunca      b) Casi Nunca      c) A veces      d) Casi Siempre      e) Siempre

13) La institución será rentable cuando el rendimiento sobre el patrimonio sea mayor.

a) Nunca      b) Casi Nunca      c) A veces      d) Casi Siempre      e) Siempre

14) Las instituciones son rentables cuando poseen mayor margen de utilidad.

a) Nunca      b) Casi Nunca      c) A veces      d) Casi Siempre      e) Siempre

15) La rentabilidad puede medirse como indicador de rendimiento sobre activos

a) Nunca      b) Casi Nunca      c) A veces      d) Casi Siempre      e) Siempre

16) La utilidad de la institución se mide con el indicador rendimiento sobre la inversión

a) Nunca      b) Casi Nunca      c) A veces      d) Casi Siempre      e) Siempre

Lima,      de Abril del 2022

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Númérico	8	0	La institución e...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	P2	Númérico	8	0	La institución id...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	P3	Númérico	8	0	La institución c...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	P4	Númérico	8	0	Se realiza oper...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	P5	Númérico	8	0	La institución c...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	P6	Númérico	8	0	La institución r...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	P7	Númérico	8	0	Se realiza trans...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	P8	Númérico	8	0	Frecuentemem...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	P9	Númérico	8	0	Se obtiene un b...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	P10	Númérico	8	0	El desembolso ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	P11	Númérico	8	0	Si la rentabili...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	P12	Númérico	8	0	Mientras más a...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	P13	Númérico	8	0	La institución s...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	P14	Númérico	8	0	Las institucione...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	P15	Númérico	8	0	La rentabilidad ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	P16	Númérico	8	0	La utilidad de la...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	V1	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	V2	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	D1	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	D2	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Gestion de credito y cobranza										
N°	D1: Gestion de Credito				D1	D2: Gestion de Cobranza				D2
	item1	item2	item3	item4		item5	item6	item7	item8	
1	1	2	2	2	7	5	2	3	2	12
2	1	2	2	2	7	5	2	3	2	12
3	1	3	3	4	11	3	4	1	5	13
4	1	3	3	4	11	3	4	1	5	13
5	4	2	2	3	11	5	2	2	4	13
6	4	2	2	3	11	5	2	2	4	13
7	3	2	2	2	9	4	1	3	2	10
8	3	2	2	2	9	4	2	3	2	11
9	3	3	2	2	10	5	1	3	2	11
10	3	3	2	2	10	5	2	3	2	12
11	3	2	2	2	9	5	3	3	2	13
12	1	1	1	1	4	5	5	3	3	16
13	1	1	1	1	4	5	5	3	3	16
14	1	1	1	1	4	5	5	3	3	16
15	5	5	5	5	20	5	5	3	5	18
16	5	5	5	5	20	5	5	3	5	18
17	5	5	5	5	20	5	5	3	5	18
18	3	2	1	2	8	4	2	1	4	11
19	3	2	1	2	8	4	2	1	4	11
20	4	4	3	4	15	5	3	1	3	12
21	4	4	3	4	15	5	3	1	3	12
22	5	3	3	4	15	4	4	3	5	16
23	3	2	2	2	9	4	1	3	2	10
24	3	4	2	3	12	5	5	4	3	17
25	3	2	2	2	9	4	1	3	2	10
26	2	3	4	3	12	5	3	3	3	14
27	1	2	2	2	7	1	1	3	2	7
28	3	2	2	2	9	4	1	3	2	10
29	3	4	2	5	14	4	5	4	5	18
30	3	4	4	5	16	4	4	4	4	16
31	2	4	4	5	15	5	4	5	5	19
32	3	3	4	5	15	5	4	5	5	19
33	2	2	3	3	10	4	5	5	5	19
34	4	2	2	3	11	5	2	2	4	13
35	4	2	2	3	11	5	2	2	4	13

Rentabilidad										
N°	D1: Inversion				D1	D2: Utilidad				D2
	item1	item2	item3	item4		item5	item6	item7	item8	
1	1	2	2	3	8	3	1	4	3	11
2	1	2	2	3	8	3	1	4	5	13
3	1	2	3	5	11	3	3	3	5	14
4	1	2	3	5	11	2	3	2	4	11
5	4	2	2	3	11	2	3	2	4	11
6	4	2	2	3	11	2	5	2	3	12
7	3	2	5	4	14	3	5	2	1	11
8	1	4	3	3	11	2	4	2	4	12
9	1	3	2	3	9	4	3	3	4	14
10	1	5	4	3	13	2	3	3	3	11
11	1	3	4	5	13	2	4	4	2	12
12	1	1	1	1	4	2	2	4	1	9
13	1	1	1	1	4	2	4	3	2	11
14	1	1	1	1	4	2	4	3	3	12
15	5	2	3	5	15	2	3	5	3	13
16	4	3	3	5	15	4	5	5	3	17
17	2	3	3	4	12	3	5	5	5	18
18	3	2	1	2	8	4	3	4	5	16
19	3	3	3	3	12	2	4	3	5	14
20	2	3	4	4	13	4	3	5	4	16
21	3	2	5	3	13	3	4	3	5	15
22	5	3	3	4	15	4	4	3	5	16
23	3	2	5	4	14	3	5	2	1	11
24	5	3	5	4	17	5	5	5	4	19
25	3	2	5	4	14	3	5	2	1	11
26	5	2	5	5	17	3	5	4	5	17
27	4	2	4	3	13	1	1	4	3	9
28	3	2	5	4	14	3	5	2	1	11
29	2	3	3	4	12	4	5	5	3	17
30	4	3	4	3	14	4	3	3	4	14
31	3	4	5	5	17	5	4	4	5	18
32	3	5	4	5	17	4	4	5	3	16
33	4	5	3	5	17	5	5	5	5	20
34	4	2	2	3	11	2	5	2	3	12
35	4	2	2	3	11	2	5	2	3	12

Código de local	Nombre de la Institución educativa	Director	Teléfono	Dirección	Correo electrónico 1	CORREO ELECTRONICO AUTORIZADO	NOMBRE DEL PROMOTOR
311318	30 DE Octubre	ROMERO CERNA DORIS E.	941950419	CALLE MARTE MZ K	COLEGIO30DEOCTUBRE@HOTMAIL.COM		
312997	3705 EL BUEN PASTOR	ARATA HURTADO FERNANDO HIGINIO / DELIA MILAGROS BAZAN CORTEZ	4155630 / 983728848	JIRON ARIES 782	delia_bazan@bpastor.edu.pe		
313157	ALEXANDER VON HUMBOLDT	ANTUNEZ TRUJILLO ABDHER WILMER	5282114	AVENIDA UNIVERSITARIA MZ A LOTE 10-A	von_humboldt@hotmail.com		
312822	ALFONSO UGARTE	PARDO INGA JULIA CARMELA		CALLE EL DERECHO S/N MZ 4 LOTE 35	cesarmc53@hotmail.com		
312327	AMADEUS	RAUL PALACIOS CHONCEN	5211819	AVENIDA UNIVERSITARIA 4927	colgolgokurlewinn@gmail.com		
545505	ANGELITOS DE LOS OLVOS	ABIGAIL CARMEN CARRILLO CARRILLO	5330490	JIRON IGNACIO TOROTE 672	angelitosdelosolvos@hotmail.com		
697914	ANTONIO VIVALDI	CARBAJAL PADILLA ELIANA AMELIA	5290211	MZ F LOTE 17-18	leo_antonio_vivaldi@outlook.com	leo_antonio_vivaldi@outlook.com	ISABEL TEJADA PEREZ
826770	ARQUITECTOS SCHOOL	GUERRERO LEVANO DE VIZARRETA ANA MARIA		AVENIDA NARANJAL 829	rubil1003@hotmail.com		
698602	ATENAS	ZAPATA CHERO LUIS FERNANDO	5237788	AVENIDA GONZALES PRADA 464	leo_atenaslo@hotmail.com		
306581	BARBARA D'ACHILLE	VELASQUEZ TAPIA SILVIA OLIVIA	5281647	CALLE ELEODORO ZEVALLOS 182 MZ L LOTE 60 ETAPA III	bdachille@yahoo.com		
311342	BARBARA D'ACHILLE SCHOOL	SILVIA OLIVIA VELASQUEZ TAPIA	5281647	CALLE ELEODORO ZEVALLOS 221	bdachille@yahoo.com	bdachille@yahoo.com	GILBERTO ORTIZ MUÑOZ
313176	BAUTISTA TOMAS BROWN	MINAYA RAMIREZ YANET MARITZA	5213930	AVENIDA CARLOS IZAGUIRRE 1399	hidalgo_minaya@gmail.com		
697160	BELEN KID'S HOUSE	ESTHER PETRONILA AGUIRRE CASTILLO	5230848	CALLE GEMINIS 801	coordinaciondelobelen@gmail.com		
311375	BERTRAND RUSSELL	ADRIANZEN ZEGARRA LUIS ARMANDO	4852415	AVENIDA ANTUNEZ DE MAYOLO 808	bertrand_russell.edu.pe@hotmail.com	bertrand_russell.edu.pe@hotmail.com	Maria Nelly Yolanda Alva Vda de Serrano
585836	BH SCHOOL	JARAMILLO OSTOS DENNIS FERNANDO	5210193	JIRON PARIHUANCA 805	cebartolomeherrera@hotmail.com		
312290	BH SCHOOL	JARAMILLO OSTOS DENNIS FERNANDO	5210193	JIRON PARIHUANCA 940	cebartolomeherrera@hotmail.com		
311691	BILINGUE KINDERKING	DEL VALLE MONTALVO ROSARIO JESUS	5333805	AVENIDA BETA 2108 MZ C LOTE 16	kindering2007@yahoo.es		
521203	BRITANICO COLLEGE	QUEZADA CORONADO CESAR ANTONIO		AVENIDA HUANDROY MZ 13 LOTE 10	britanicoindependencia@gmail.com		
311605	CASA DEI BAMBINI MONTESSORI	FLOREZ ORTIZ CARMEN LUZ	5310434, 987041043	AVENIDA CARLOS IZAGUIRRE 850	casa_bambini_2018@gmail.com		
335885	CHRISTIAN BARNARD	ESPINOZA ALVARADO MATILDE ELIZABETH	5233644	JIRON ZAFIRO MZ B LOTE 5	colegio.christianbarnard.bo@gmail.com		
312412	CLEMENTS MARKHAM	BEBERLY ANYOSA URBANO	5282137	CALLE ABEL ZELA MZ T LOTE 4	conzorua_0612@hotmail.com		
549216	CLINICA CELESTIAL	QUESADA CORONADO CESAR ANTONIO		AVENIDA ALFREDO MENDIOLA 5570	colegioclinicacelestial15@gmail.com		
745627	COLEGIO MAYOR SISTEMA SAN MARCOS	MENDOZA CASTILLO HUGO AQUILES	2 993386, 79342753	AVENIDA ALFREDO MENDIOLA 6347 MZ 26 LOTE 24 ETAPA II	cmssm.olivos@gmail.com		
847782	COLEGIO PERUANO DE CIENCIAS	VEGA YBAÑEZ JULIO ALBERTO	7461713	AVENIDA ANGELICA GAMARRA 909 MZ A LOTE 24 Y 25 ETAPA II	luisa.cpc@outlook.es		
309933	COLLEGE KIDS	PINEDO PEREZ MILAGROS DEL ROCIO	7258578	MZ K LOTE 17-18	collegokids2006@hotmail.com	collegokids2006@hotmail.com	BERTHA GOMEZ ESPINOZA
333669	CORAZON DE JESUS	RODRIGUEZ TAYPE CATALINA SUNILDA	5280668	MZ F LOTE 12	coordinacioncorazondejesus@gmail.com	jcir9566@hotmail.com	CATALINA SUNILDA RODRIGUEZ TAYPE
311436	CORAZON DE JESUS PIONERO DE LA CIENCIA	FUENTES MUJICA MARY SOLEDAD	5224543	JIRON YARACMARCA 411	corazondejesuspionerodelaciencia@hotmail.com		
695062	ISAAC NEWTON	VALENTIN MAYO ZENON DARIO	5216724	PASAJE SAGITARIO 298	sdchewton@hotmail.com		
311610	PAMER CARLOS IZAGUIRRE	CUADROS VELASQUEZ RUDY RUBEN	5217830	AVENIDA CARLOS IZAGUIRRE 1450	irambez@pamer.edu.pe / lrbvrez@pamer.edu.pe		
849154	PENZOTTI KIDS			AVENIDA PROCERES DE HUANDROY S/N MZ A LOTE 44 ETAPA II	penzotti1@gmail.com		
751623	SAN ANTONIO ABAD	OLANO SALIRROSAS LEYLA RAQUEL	5532410	CALLE 32 S/N MZ E LOTE 15 ETAPA III	lpsanantonioabadpue2@yahoo.es, sanantonioabad02@hotmail.com	sanantonioabad02@hotmail.com	ABIILIO GABRIEL ARONE MALIQUE
848611	SAN JUAN DE DIOS ALFA	ZEVA POZO MARUJA		AVENIDA ALFA S/N MZ R LOTE 29 ETAPA II	gonzales1254@gmail.com		
313384	SAN JUAN DE DIOS DE LOS OLVOS	YUPANQUI ZAMBRANO ANA LUISA	5338177, 921437719	JIRON CAJAHUAMAN 823	sanjuandd@gmail.com	sanjuandd@gmail.com	HARTHA GLADYS ZAMBRANO LAPA
312073	SAN NICOLAS DE TOLENTINO	PAREDES ORTEGA BERENICE NERY	5227040	CALLE LAS FLORES MZ D3 LOTE 1	sannicolasdoleentino@yahoo.es, sntolentino10@hotmail.com		
780017	SAN VICENTE FERRER	ANCCO PORTILLO GLORIA GIANNI	5737264-961079991	MZ H LOTE 7-8	gancco@sanvicenteferrer.edu.pe	gchinchwa@sanvicenteferrer.edu.pe	GLORIA GIANNI ANCCO PORTILLO
312191	SANTISIMA VIRGEN DEL ROSARIO DE YAUCA	RUIZ LANDIVAR MIRIAM MARLENE	996186943	AVENIDA ALFA MZ W LOTE 13	lanruiz@hotmail.com		
723282	NIÑOS GENIOS DE LOS OLVOS	ORTIZ LAZO JANET NURIA		MZ C LOTE 38	genio.lolosvos@gmail.com		
313143	SUZA PERUANA	CAMPOS PEREDA WALTER J.	5216887 / 945287523	CALLE 6 MZ D LOTE 12-13-14	LICHITOCABRERA2008@HOTMAIL.COM		
743402	VIRGEN DE NURIA		996193725	AVENIDA ALFA S/N MZ E LOTE 33	vnuriasac@gmail.com		
313398	MARIA REICHE	VIZARRAGA RODRIGUEZ DE ESCUDERO LIDA TERESA	4853033	JIRON LIBRA 1192	gpmreiche@telefonica.net.pe		
312110	SANTA CECILIA DE LOS OLVOS	LARENAS NUÑEZ CARMEN ROSA	5283648	JIRON PEDRO HELMES MZ K1 LOTE 28	santacecilia93@hotmail.com	santacecilia93@hotmail.com	NORMA CECILIA ARANDA NUÑEZ



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, GRIJALVA SALAZAR ROSARIO VIOLETA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestion de Creditos y Cobranzas y la Rentabilidad en Instituciones Educativas Privadas Los Olivos,2021", cuyos autores son AVALOS REMON EDUARDO DANIEL, MENDOZA MANTILLA PAUL JHERSON, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, 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, 19 de Julio del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
GRIJALVA SALAZAR ROSARIO VIOLETA <b>DNI:</b> 09629044 <b>ORCID:</b> 0000-0001-9329-907X	Firmado electrónicamente por: RGRIJALVASA el 19- 07-2022 05:30:41

Código documento Trilce: TRI - 0351887