



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Gestión de cobranzas y su repercusión en la rentabilidad de la
empresa Representaciones Santa Apolonia, Trujillo 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

AUTORA:

Vasquez Flores, Lisbeth (orcid.org/0000-0003-1441-256X)

ASESORES:

Dr. Gonzales Baca, Mayer Wanderlay (orcid.org/0000-0002-4450-1937)

Dr. Sevilla Gamarra, Marco Antonio (orcid.org/0000-0002-7350-3982)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mis abuelos, María y Rufino
Por creer en mí, por su amor incondicional y
no desampararme en mis momentos más
complicados.

A mis padres José y Lucila
Por su amor y apoyo en mis cinco
años de carrera universitaria, motivándome
día a día.

A mis hermanos Leslie y José
Por su apoyo y amor que me demuestran
día a día, por las amanecidas acompañándome.
Gracias por todo.

A Charles, por su
apoyo incondicional en esta última etapa
universitaria, por motivarme y no permitir
que me derrumbe.

A los docentes
Por el apoyo brindado día a día para
terminar con éxito y ser una gran
profesional.

AGRADECIMIENTO

A Dios

Por guiarme a lo largo de la vida y
por brindarme fortaleza para continuar
con nuestra tesis y culminar la carrera.

A mi familia

Por su apoyo en el día a día, alentándome
para continuar e inculcándome valores para
mi vida.

A los doctores Marco Sevilla y Mayer Gonzales
de la universidad. Por la motivación y guía en cada
clase, por los diferentes consejos para ser buenos
profesionales, gracias por la paciencia.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SEVILLA GAMARRA MARCO ANTONIO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Gestión de cobranzas y su repercusión en la rentabilidad de la empresa Representaciones Santa Apolonia, Trujillo 2022", cuyo autor es VASQUEZ FLORES LISBETH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, 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.

TRUJILLO, 03 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SEVILLA GAMARRA MARCO ANTONIO DNI: 17831218 ORCID: 0000-0002-7350-3982	Firmado electrónicamente por: MSEVILLAG el 14- 07-2023 09:32:38

Código documento Trilce: TRI - 0567417



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, VASQUEZ FLORES LISBETH estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión de cobranzas y su repercusión en la rentabilidad de la empresa Representaciones Santa Apolonia, Trujillo 2022", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
LISBETH VASQUEZ FLORES DNI: 77807282 ORCID: https://orcid.org/2-9538	Firmado electrónicamente por: VVASQUEZFL24 el 03- 07-2023 16:24:43

Código documento Trilce: TRI - 0567416

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
Declaratoria de Autenticidad del Asesor	iv
Declaratoria de Originalidad del Autor	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS.....	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	3
III. METODOLOGÍA	9
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	9
3.2. Variables y operacionalización	10
3.3. Población (criterio de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	10
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	11
3.5. Procedimientos	12
3.6. Método de análisis de datos.....	12
3.7. Aspectos éticos	12
IV. RESULTADOS.....	13
V. DISCUSIÓN	20
VI. CONCLUSIONES.....	23
VII. RECOMENDACIONES	24
REFERENCIAS.....	25
ANEXOS	32

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Balance General período 2021	19
---	----

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1 ¿Se realiza análisis de cartera de clientes periódicamente?	13
Figura 2 ¿La cancelación de cuentas por cobrar está bajo la responsabilidad de un funcionario competente?	13
Figura 3 ¿Se preparan mensualmente informes de cuentas por cobrar por antigüedad de saldos?	14
Figura 4 ¿Existe una vigilancia constante y efectiva sobre vencimientos y cobranza?	14
Figura 5 ¿Existe un límite de crédito para los clientes?	15
Figura 6 ¿Los abonos o pagos parciales diferentes a los pactados son autorizados y controlados?	15
Figura 7 ¿Existen controles que garanticen la recuperación de cuentas por cobrar?	16
Figura 8 ¿Se tienen listas o catálogos de clientes con direcciones, teléfonos, RFC, otros datos, etc.?	16
Figura 9 ¿Existe un afianzamiento del personal que maneja la cobranza?	17
Figura 10 ¿Se cuenta con procedimientos para el registro de estimaciones de cuentas difíciles o dudosas de recuperación y en su caso tienen creada alguna reserva?	17

RESUMEN

La investigación tiene como objetivo principal es Determinar de qué manera repercute la gestión de cobranzas en la rentabilidad de la empresa Representaciones Santa Apolonia S.A.C, Trujillo 2022.

La investigación fue aplicada, el diseño fue no experimental de corte transversal, puesto que son dos variables que serán medidas, para corroborar la relación entre ambas. Se utilizó un análisis documental y encuestas a las partes involucradas en la investigación de la empresa, donde se obtuvo como resultados que la gestión de cobranzas repercute de una manera significativa en la rentabilidad de la empresa.

Palabras clave: Rentabilidad, cobranzas, repercute.

ABSTRACT

The main objective of the research is to determine the impact of collection management on the profitability of Representaciones Santa Apolonia S.A.C, Trujillo 2022.

The research was applied, the design was non-experimental cross-sectional, since there are two variables that will be measured, to corroborate the relationship between the two. A documentary analysis and surveys to the parties involved in the investigation of the company were used, where it was obtained as results that the collection management has a significant impact on the profitability of the company.

Keywords: profitability, to collect, to rebound

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, uno de los principales problemas en las empresas con sus clientes es el plazo o periodos de cobranza de deudas, debido a que el atraso en dichos plazos puede ocasionar problemas financieros, que repercuten en la persistencia de las actividades de la organización, esto se da cuando existen problemas de rentabilidad.

Asimismo, en el ámbito internacional, Gregorio (2018), en una de las convenciones anuales que se hace del IAEF, explica que, en una de las encuestas llevadas a cabo, las expectativas de productividad y venta de las empresas son las más bajas en los últimos años.

La mayor parte de las organizaciones argentinas que engloba el 52% opta por solicitar un préstamo el próximo año, debido a las exorbitantes deudas de estas, los ejecutivos optaron por un convenio entre sindicatos y gobierno, para que haya una defensa a las inversiones y acuerdo internacional. Esto nos lleva a deducir que esta gran problemática de la rentabilidad y de las deudas por parte de clientes influyen de una manera proporcional, causando revuelo entre ejecutivos y socios viéndose en un desconcierto por que la pasa a nivel mundial y las posibles pérdidas a futuro.

A nivel nacional, en Perú encontramos la realidad problemática, Carrillo (2022) indica que hubo una disminución en la rentabilidad de la Asociación de Fondo de Pensiones, hace tres meses la bolsa de valores finalizó con un incremento del 18% posicionándose en la delantera en el mercado latinoamericano, pero debido a la incertidumbre política en abril hubo disminución, en lo cual en mayo fue aún peor, todo lo que se logró en marzo, se perdió en un mes y medio. Como podemos analizar, el problema de rentabilidad existe en cada diversos tipos de empresa que existen en el nivel internacional como nacional.

Por consiguiente, a nivel local en Trujillo, se encuentra a la empresa Representaciones Santa Apolonia S.A.C, su principal actividad económica es la distribución de productos masivos en Trujillo, cuenta también con una sede en Chimbote, su problemática es que no existe un control adecuado sobre los créditos y cobranzas, debido a que no tienen fecha establecida para el cobro de estos, el cual la deuda puede tener hasta más de seis meses. Entonces, la presente investigación gira en nuestra formulación de problema que es:

¿De qué manera repercute la gestión de cobranzas en la rentabilidad de la empresa Representaciones Santa Apolonia S.A.C.? Los problemas específicos son ¿Cómo determinar la mala gestión de cobranza?, ¿Cómo se analiza la rentabilidad de la empresa?

Esta investigación a tratar es de conveniencia de modo que permitirá conocer uno de los problemas que repercute en la rentabilidad de la entidad, debido a que existen muchas organizaciones comerciales con la misma problemática, por este motivo servirá para que conozcan su actual problemática y al mismo tiempo obtendrán información para un mejor manejo de cobranzas, por ende, lograr un impacto positivo a la empresa. Por lo tanto, en su relevancia social se beneficiarán los empresarios y la población interesada, de modo que obtendrán nuevos conocimientos sobre las problemáticas que abarcan a la empresa afectándola desfavorablemente. Tiene propuesto un proyecto social que permitirá a los adultos mayores trabajar en la empresa de manera remota, cumpliendo con todos los beneficios ante la ley del trabajador. Sin embargo, en las implicaciones prácticas se implementará alternativas de solución a la empresa, sobre el problema de la mala gestión de cobranzas, así como pautas y asesoramiento al personal. Su valor teórico es priorizar el entendimiento de qué modo la gestión de cobranzas repercute en la rentabilidad de la empresa. Además, en la utilidad metodológica la investigación servirá como base para futuras investigaciones a realizar, también para conocer más sobre las variables aplicadas en futuros proyectos generando conocimiento válido y confiable.

Por consiguiente, el objetivo general es Determinar de qué manera repercute la gestión de cobranzas en la rentabilidad de la empresa Representaciones Santa Apolonia S.A.C, objetivos específicos determinar la eficiente gestión de cobranzas en la empresa Representaciones Santa Apolonia S.A.C, determinar la deficiente gestión de cobranzas en la empresa Representaciones Santa Apolonia S.A.C, analizar la rentabilidad de la empresa Representaciones Santa Apolonia S.A.C. Se tiene como hipótesis general (Hi) Adecuada gestión de cobranzas y su positiva repercusión en la rentabilidad de la empresa Representaciones Santa Apolonia S.A.C. La hipótesis nula (Ho) Inadecuada gestión de cobranzas y su negativa repercusión en la rentabilidad de la empresa Representaciones Santa Apolonia S.A.C.

II. MARCO TEÓRICO

De modo que, en antecedentes internacionales, se encontró a Ibáñez (2018) en su tesis realizada en Ecuador. Por la tanto, cuyo objetivo principal fue descubrir los factores que influyen negativamente en el aumento de los índices de morosidad en la cooperativa. Se baso en la información de créditos y también en el desarrollo de cobranzas. Los instrumentos empleados fueron entrevistas, libros e incluso revistas científicas de economía y contaduría, así mismo se obtuvo que el incremento de deudas es causado por la falta de compromiso por parte de los clientes y el inadecuado uso de los manuales y reglamentos. Como resultado se evidencio que no existe un adecuado proceso de cobranzas, es así como se implementó un sistema para la mejora de la cooperativa, donde se beneficiarán favorablemente, incluso tendrán un mejor manejo de los manuales como también reglamentos de la entrega de créditos. Se concluye que, debido a la mala gestión por parte de la cooperativa y la demora de pago de los clientes, afecto radicalmente generando un aumento de morosidad, la cual impacto en la rentabilidad. Es necesario resaltar que gracias a la implementación del nuevo sistema favoreció en la cooperativa generando un mejor manejo de cobranzas y una rentabilidad estable. Por otro lado, en su maestría realiza en Ecuador, Espinoza (2020) el objetivo de su tesis fue establecer una mejor opción para una mejor administración de la gestión de créditos y cobranzas la cual conlleva una relación con la rentabilidad y liquidez. De modo que los instrumentos empleados son los estados de resultados, balance general, cartera de créditos y cobranzas. Como resultado se encontró que no tiene un área establecida para las cobranzas, además no cuenta con una rotación efectiva y rápida en sus inventarios, causando inconvenientes de liquidez, lo que perturbaría con el pago a sus diferentes proveedores. A su vez no tienen un tiempo establecido con sus clientes con la fecha de cobro, lo cual evidencio que no manejan una política formal de créditos.

Así mismo se encuentra a Collazos et. all (2022) en su artículo realizado en Colombia, presentan en su investigación las propuestas sobre las estrategias de

cobranzas, la cual se obtendrá una reducción en las deudas de la empresa Martyni Campestre. Para esta investigación los instrumentos que se utilizaron fueron las encuestas que se le aplicó al personal al área administrativa, donde se identificó en los resultados que un 50% existe un inadecuado manejo de las estrategias de cobranzas, mientras tanto en la morosidad de cartera atrasada que abarca a las deudas que pasaron el tiempo estimado de cobro, presenta un alto porcentaje de 67%. Como se puede concluir que, al no haber tenido una manera apropiada en la recaudación de sus endeudamientos al pasar el tiempo obtuvieron incremento de deudas que hasta el momento no han sido cobradas, por esta razón la rentabilidad de la empresa se deteriora. Por último las estrategias establecidas fueron fundamentales ya que se proporcionó capacitación continua al personal, a la vez actualización de la información crediticia.

Es así como, Jaramillo et. al (2018), menciona en su artículo la indagación del manejo de las cobranzas en la empresa Sociedad Eléctrica Machala Ecuador. Los instrumentos que se implementaron fueron encuestas. Se concluyó que en las cuentas por cobrar están inspeccionadas en más de un 50% lo cual es elevado y sus obligaciones son del 46%. Pero debido a la adecuada intervención y verificación a las deudas en la empresa conlleva a incrementar el valor para sus accionistas.

De modo que, Duque - Macias (2017), menciona en su artículo en Guayaquil – Ecuador, el análisis entre las variables presentadas en la indagación. El método de análisis que se implementó fue enfoque cuantitativo, la muestra fue documental, el instrumento

fue la guía de análisis documental. Los instrumentos aplicados fueron cuestionarios y análisis documental. Se evidenció que debido al mal manejo de las cobranzas de las deudas afectaba a la liquidez. Para ello es de suma importancia que la empresa implemente políticas para una buena gestión de la cartera de clientes.

De manera similar Peralta (2021), en su artículo presentado en Colombia, su objetivo fue instaurar la incidencia de ambas variables. El método es enfoque cuantitativo, la unidad de muestra es documental. Los instrumentos fueron análisis documental. Se concluye que las cuentas por cobrar repercuten más del 50% en la liquidez, es por ello que es esencial que las deudas tengan un manejo

constante y de esa manera obtener mejores decisiones para mejorar la liquidez. Es así como Vazquez et. all (2017), argumenta en su artículo realizado en Brasil, la evolución entre la rentabilidad y la liquidez de empresas de sector agronegocio en Brasil. El método es cuantitativo. Método de análisis de correlación y segregación. Se concluyo que no siempre son relacionadas negativamente entre la rentabilidad y liquidez, ya que según lo analizado solo un 25 % son relacionadas en el sector agronegocio.

En efecto Caiza et, all (2020), en su artículo realizado en Cotopaxi, Ecuador, presenta la evaluación de las opciones de inversión a largo plazo mediante el análisis financiero de las empresas industriales, calcular los niveles de rentabilidad mediante el uso de modelo de evaluación de activos de capital y vincular la rentabilidad y su impacto en las opciones de inversión utilizando métodos estadísticos. Utiliza un enfoque cuantitativo, método de análisis documental. Se concluye que el éxito de las empresas es el resultado de sus inversiones en activos fijos.

Por lo cual Borja et, all (2022), en su articulado presenta la conexión entre la rentabilidad y apalancamiento financiero de la industria manufacturera en Cuenca El método fue cuantitativo. Método análisis documental. Se concluyo que, si existía relación entre estas dos variables, a diferencia de las micro- pequeñas y medianas empresas.

Por último, Zambrano et, all (2021), en su artículo realizado en Cuenca, Ecuador, pues se tuvo como objetivo observar la rentabilidad, el endeudamiento y liquidez de las microempresas en Ecuador. El método fue cuantitativo de tipo descriptiva de diseño transversal. Su instrumento fue análisis documental. Se concluyo las microempresas no tienen adecuados indicadores financieros, pero eso es dependiendo el sector ya que en explotación de minas es menor la rentabilidad y sus ganancias son mayores, es por ello que no se ven afectadas.

Por consecuente a nivel nacional encontramos en su tesis realizada en Lima, Perú a Ruiz (2018), en su investigación con la finalidad de determinar si el área de cobranzas impacta en la deuda de los clientes, también determinar sus procedencias y de esta manera que no afecten la solvencia de la organización Maccaferro de Peru S.A.C. Los instrumentos que se emplearon fue los Estados Financieros. Se determino que existen dificultades principalmente en la mora por

parte de sus clientes, es decir, existe un vínculo directo entre la falta de manejo financiero y las demoras en los pagos a crédito. De modo que la consecuencia de esta tesis se concluyó que, debido al mal manejo de los créditos de la empresa, no se obtiene una ganancia fija a los plazos acordados ya que las moras por parte de los clientes se extienden a largo plazo sin una fecha determinada para el pago total. Así mismo a Bustios – Chacon (2018), en su tesis en Lima, Perú. Sostuvo como fin examinar el efecto en la administración del área de créditos y cobranzas del beneficio de una entidad del sector combustible. Para esta investigación los instrumentos utilizados fueron las entrevistas, el cual permitió la recopilación de datos que formara parte de una información útil para la gran problemática a tratar. Los instrumentos que se utilizaron fue reportes financieros. Como resultado se obtuvo que no existe un personal apto y capacitado para el área de créditos como también para las cobranzas, a su vez el tiempo estimado de los créditos es base de la situación del mercado y el endeudamiento por parte de cada cliente. Como se puede inferir en la investigación se determina que el mal manejo en las cobranzas y créditos afectan gradualmente en la empresa de combustibles, generando una reducción en el rendimiento debido a la falta de solvencia por alta morosidad.

Del mismo modo, Barreto (2019), en su artículo en Lima, cuyo objetivo fue la incidencia del método de cobro y la capacitación para la mejora de la eficiencia del sistema de cobranza de los servicios complementarios en un hotel, cuyo objetivo fue implementar estrategias de formación para que el área este apto en el área de cobranza.

Cabe mencionar, que es importante conocer sobre las bases teóricas, donde se determinaron dos variables.

Por otro lado, Gonzales & Sabarina (2020), en Perú, en su artículo fue establecer los efectos de las cobranzas y la repercusión en la universidad particular de Lima. Tipo de estudio es descriptivo explicativo. Los instrumentos que se utilizó fueron guía de análisis documental. Se concluyó que debido a la mala administración y la falta de inspección de las cuentas por cobrar repercute de manera negativa la liquidez. Es así como Latorre et, all (2021), en su artículo investigado en Perú. Fue analizar el rol que tiene las cuentas por cobrar y de ese modo indicar la influencia que tiene sobre la liquidez. El tipo de estudio es descriptivo correlacional. Los instrumentos fueron análisis documental con la participación del área contable. En conclusión, existe una relación directa entre las cuentas por cobrar y la liquidez.

Por otro lado, Ortiz & Nolazco (2020), en su articulado investigado en Perú, tuvo como objetivo identificar el contexto de las deudas y su resultado en los estados financieros en la empresa. El enfoque de la investigación fue mixto con diseño holístico. El instrumento que se utilizó fue la entrevista y se aplicó análisis documental. Se concluyó que se debería implementar nuevas políticas de cobranza en la entidad de servicios, para que de esa manera lograr el retorno de efectivo en dicha entidad.

En este sentido según Martínez et. all (2019, p.20) la gestión de cobranzas variable independiente, se define como el proceso de diferentes funciones que desarrolla la compañía, para organizar de manera óptima las cobranzas de los clientes ante el riesgo de tener una morosidad alta. Cabe mencionar que, Aliu et all (2018, p. 3) refiere que son los métodos y acciones que son realizadas para un rastreo a las cuentas por cobrar y para la recuperación dentro de un periodo estimado. Así también Pavia (2019) define que son obligaciones de créditos contraídos por un cliente, con el fin de obtener un servicio, el cual pueden ser canceladas al plazo establecido por la empresa, es decir son pagos morosos de una empresa, ya sea por un bien o servicio, que un cliente ha solicitado, pero aún no han cancelado.

Se considero tres dimensiones, en primera instancia está el Estudio de la cartera de clientes, Alvares et. all (2017) explica que, está conformado por un grupo de deudas que tienen los clientes con la entidad, se inicia calculando el índice de morosidad, el cual proporciona la cantidad que está siendo afectada por el atraso de pagos por parte del cliente. Se establece como indicadores a) Reconocer consumidores morosos: Es un mecanismo para identificar aquellos clientes con morosidad hasta la actualidad. b) Valor total del adeudo: Indica el total de la deuda de cada cliente, desde la primera deuda hasta la fecha.

Por consiguiente, se encuentra implementación de tácticas de cobranza, según Chirinos (2019), define que es un proceso de cobranzas fundamental, el cual es primordial conocer al cliente con respecto si cuenta con puntualidad en sus pagos y definir estrategias para que se adecuen a sus aptitudes. Tiene como indicadores: a) Citas telefónicas: El cual obtiene una reducción de tiempo y costo del transporte, manera que es más accesible debido a que todos disponemos de un celular.

- b) Recaudación domiciliaria: Se sugiere que el cobro sea por la persona correspondiente, el cual se recibe un pago no menor al 50%, se suele aplicar cuando el cliente deja de pagar deudas o el tiempo de morosidad es muy amplia. Por otra parte, se encuentra Rastreo de la cancelación, como define Rodriguez (2019), tiene como principal objetivo recuperar el pago de ventas vencidas de la fecha estimada, que viene hacer los siete días luego de realizada la venta. Sus indicadores son los siguientes: a) Pactos con el adeudado: se establece decisiones con la conformidad de ambas partes, para que de esa manera la cobranza sea efectiva y factible. b) Anulación del pago: Una vez que el cliente moroso haya cancelado la totalidad de su deuda. c) Juicio Legal: Se presenta cuando no se haya llegado a un acuerdo con el cliente y también debido a la
- c) Falta de intereses por parte de este.

En cuanto a la segunda variable, según Aguirre et all (2020), la rentabilidad es un informe donde muestra los detalles financieros, para que de esa manera se pueda sustentar que tan rentable está siendo la empresa en cada periodo analizado y así poder comparar con meses anteriores o generar un objetivo en adelante. Bustios “et all” (2018), son las ganancias, que obtiene la empresa, la cual permite pagar las deudas que tiene, también como la liquidación a sus accionistas y empleados.

Para la rentabilidad se consideraron tres dimensiones, la rentabilidad bruta, Flores (2018) permite a la empresa tener información acerca de las ventas generadas para que de esa manera se cancele los costos operativos y así obtener utilidades. Para el cálculo se utiliza ratio de la rentabilidad bruta, es la utilidad bruta entre el total de sus ventas netas.

Por consiguiente, Rentabilidad Neta, Flores (2018) representa el nivel de la productividad de la empresa, se debe realizar una constante evaluación, ya quede esa manera se podrá saber si la utilidad se está obteniendo a base de sus ventas o de otros ingresos, Para hallar se hace uso de ratio de la rentabilidad neta, se divide la utilidad bruta con las ventas. Así mismo Rentabilidad de Activos, Flores (2018) determina la eficiencia del activo para obtener utilidades de manera independiente. Para poder identificar utiliza la ratio de la rentabilidad activo, se calcula dividiendo utilidad neta con el activo total.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

El modelo de la investigación será aplicado, de modo que, con el planteamiento del problema, se requiere obtener una solución a mediano plazo, debido a que repercute con la rentabilidad de la empresa, generando inestabilidad. Como refiere Ñaupas “et all” (2018), este prototipo de estudio se basa en conocimiento y la solución de problemas.

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño será no experimental de corte transversal, de manera que la gestión de cobranzas y la liquidez serán analizados debido a la problemática de Representaciones Santa Apolonia S.A.C. Así mismo transversal ya que dicha problemática será evaluada en un periodo específico. Según Arias (2021), los estudios de diseño no experimental transversal, se ejecutan en un espacio de tiempo explícito y se definen por examinar las variables en su contexto real sin efectuar ninguna modificación o variación.

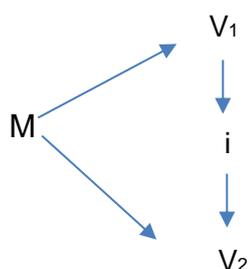
Dónde:

M: Muestra

V1: Gestión de cobranzas

V2: Rentabilidad

I: Incidencia



3.2. Variables y operacionalización

Variable 1 gestión de cobranzas (independiente)

Definición conceptual. Se define como la causa de diferentes acciones que tiene la entidad, para organizar de manera óptima las cobranzas de los clientes ante el riesgo de tener una morosidad alta. Yoon & Lee (2021)

Definición operacional. La gestión de cobranzas será analizada a través de encuestas

Dimensiones. Estudio de la carpeta de clientes, implementación de tácticas de cobranza, rastreo de la cancelación.

Indicadores: Reconocer consumidores morosos, valor total de la deuda, citas telefónicas, recaudación domiciliaria, pactos con el adeudo, anulación del pago, juicio legal.

Escala de medición. Ordinal

Variable 2 Rentabilidad (dependiente)

Definición conceptual. Según Bustios “et all” (2018), son las ganancias que obtiene la empresa, que permite pagar las deudas que tiene la entidad, ya sea a corto o largo plazo, también como el pago a sus accionistas y empleados.

Definición operacional. La rentabilidad será evaluada a través de una guía de análisis documental, en donde se registrará el cálculo de ratios de rentabilidad.

Dimensiones. Ratios de rentabilidad bruta, ratios de rentabilidad de activos, ratios de rentabilidad neta.

Indicadores. Fórmulas para hallar la rentabilidad y liquidez de la compañía

Escala de medición. Razón

3.3. Población (criterio de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1. Población

Ñaupas & Valdivia (2018), mencionan que son todos los elementos que se evaluará en el transcurso de la investigación a través de los enseres a utilizar. Así mismo en la investigación se recopiló información del área contable, de deudas y documentos financieros de la empresa Representaciones Santa Apolonia S.AC.

- **Criterios de inclusión.** El criterio de inclusión, como el parte del proceso al gerente general contador y trabajadores del área de cobranzas de la organización.
- **Criterios de exclusión.** No habrá intervención del área comercial, clientes y proveedores de la asociación. Así mismo como documentos que no tienen conexión con la información a indagar y analizar.

3.3.2. Muestra

Maldonado (2018), indica que es un tanto por ciento de la población de interés como resultados de las mismas características de esta. También la muestra está incluida por el gerente general, contador, registros de cobranzas y los estados de situación financiera, vendedores

3.3.3. Muestreo

El tipo de muestreo que retribuye al estudio es no probabilístico, ya que los participantes elegidos fueron por el nivel de información útil a la investigación, dado el involucramiento de las actividades de cobranzas y rentabilidad. Hernández & Duana (2020) señala que el muestreo no probabilístico se basa en criterios de selección.

3.3.4. Unidad de análisis

Gerente general, contador, registros de cuentas por cobrar y estado de situación financiera.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

La técnica a utilizar es la encuesta como indica Arispe (2019), las técnicas de un estudio son de utilidad de modo que accede a la adquisición de datos y conocimientos para la investigación a tratar.

Instrumento

El cuestionario será utilizado como instrumento y está dirigido a la población de donde se recopilará la información, para su evaluación las respuestas fueron establecidas por la escala de Likert: Muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo y muy desacuerdo.

Así mismo el análisis documental para la realización del análisis en la rentabilidad de la empresa.

3.5. Procedimientos

Los métodos que se adaptaron fueron según las herramientas planteadas por cada variable. Luego se aprobaron de metodólogos y versados. Se utilizó el instrumento a la muestra, se presentó encuestas para la adaptación del instrumento, para obtener información importante del análisis.

3.6. Método de análisis de datos

Se utiliza usando aplicaciones y programas como Excel, donde posibilita el desarrollo de construcción de un cuestionario con base a variables y dimensiones, que después se examina e interpreta la información teniendo presente las metas planteadas.

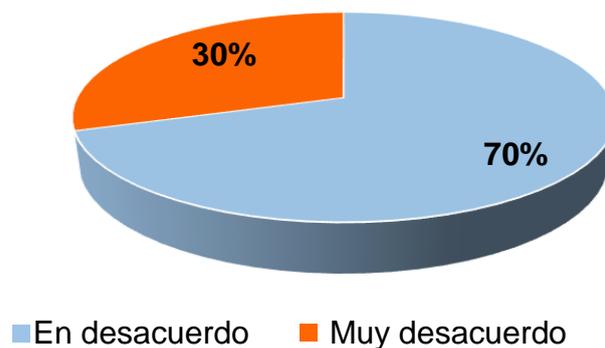
3.7. Aspectos éticos

Por lo tanto, se establecen distintos aspectos éticos, determinados por el código de ética de la Universidad César Vallejo, de acuerdo a la Resolución de Consejo Universitario o N° 060-2023-VI-UCV. Se han aceptado las directrices para el desarrollo del producto de investigación para su redacción y presentación. La investigación se realizará bajo el secreto de la información. También se tendrá en cuenta el modelo de respeto a los derechos de los autores citados en artículos, tesis y libros que se describe en las Normas APA versión 7. Consideraciones éticas similares se aplicarán al estudio, como la soberanía, para respetar la cooperación voluntaria de la organización en la realización del análisis. Además, el principio de beneficencia, ya que se buscará influir positivamente en las entidades comerciales de Trujillo a través de las propuestas realizadas, así como el principio de no maleficencia.

IV. RESULTADOS

Determinar la eficiente gestión de cobranzas en la empresa Representaciones Santa Apolonia S.A.C

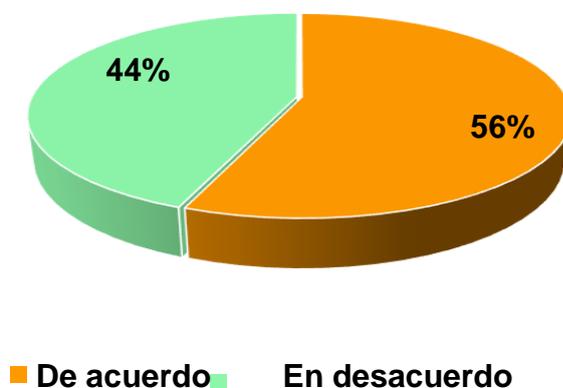
Figura 1 ¿Se realiza análisis de cartera de clientes periódicamente?



Nota: Gráfico circular sobre si se realiza análisis de cartera de clientes periódicamente

Interpretación: El 70% de los encuestados denota muy en desacuerdo referente a si la empresa realiza un análisis de cartera de clientes periódicamente a comparación de un 30% que indica estar en desacuerdo.

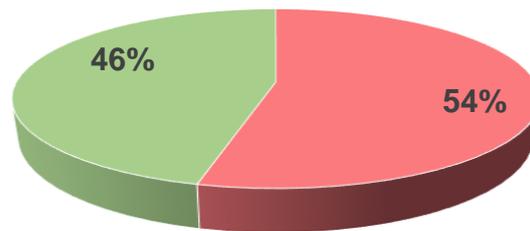
Figura 2 ¿La cancelación de cuentas por cobrar está bajo la responsabilidad de un funcionario competente?



Nota: Gráfico circular de la cancelación de cuentas por cobrar se encuentra bajo la responsabilidad de un funcionario competente.

Interpretación: Según los encuestados el 56% se encuentran de acuerdo con el funcionamiento del responsable del área, pero el 44% no están de acuerdo con su funcionamiento.

Figura 3 ¿Se preparan mensualmente informes de cuentas por cobrar por antigüedad de saldos?

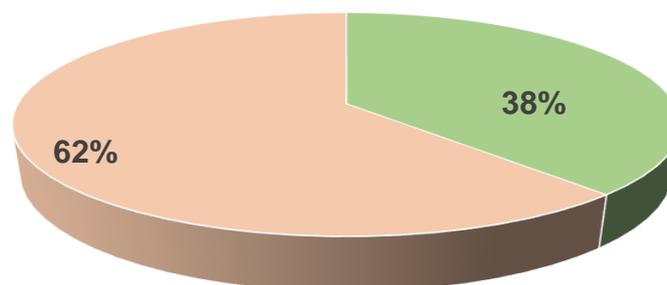


■ De acuerdo ■ En desacuerdo

Nota: Gráfico circular sobre si se preparan mensualmente informes de cuentas por cobrar por antigüedad de saldos

Interpretación: En la encuesta realizada el 54% afirma que se realizan informes mensuales por la antigüedad de saldos, sin embargo, el 46% niega que se realicen estos informes mensuales

Figura 4 ¿Existe una vigilancia constante y efectiva sobre vencimientos y cobranza?



■ De acuerdo ■ En desacuerdo

Nota: Gráfico circular sobre si existe una vigilancia entre vencimientos y cobranza.

Interpretación: De la población encuestada el 62% se encuentra en desacuerdo de que exista una vigilancia de los vencimientos de cobranza y el 38% de acuerdo.

Figura 5 ¿Existe un límite de crédito para los clientes?

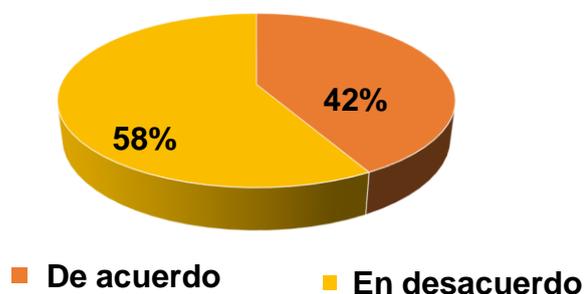


Nota: Gráfico circular de la existencia de un límite de crédito para los clientes

Interpretación: El total de los encuestados que son el 100% afirma que existe un límite de créditos para los clientes, donde hay dos grupos, mayoristas y cobertura, donde los clientes mayores obtienen un crédito más alto a diferente de cobertura.

Determinar la deficiente gestión de cobranzas en la empresa Representaciones Santa Apolonia S.A.C

Figura 6 ¿Los abonos o pagos parciales diferentes a los pactados son autorizados y controlados?



Nota: Gráfico circular de la autorización y control de los pagos

Interpretación: El 58% de los encuestados indican que los pagos parciales no son autorizados ni controlados, en cambio el 42% si afirman la autorización y control de estos.

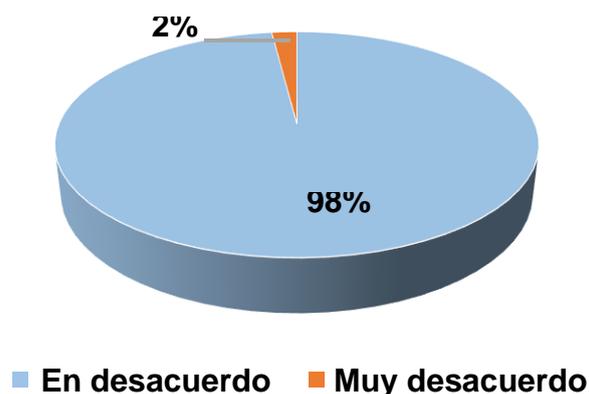
Figura 7 ¿Existen controles que garantices la recuperación de cuentas por cobrar?



Nota: Gráfico circular de la existencia de controles de recuperación de cuentas por cobrar

Interpretación: El total de los encuestados indican que no existe un control que garanticen la recuperación de las deudas, por lo cual genera una gran perdida.

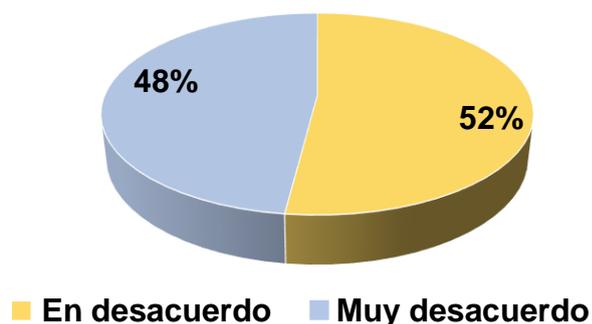
Figura 8 ¿Se tienen listas o catálogos de clientes con direcciones, teléfonos, RFC, otros datos, etc.?



Nota: Gráfico Circular de la información completa de los diferentes clientes

Interpretación: El 98% indica que no existe información de los clientes, ya que solo tienen el nombre y dirección, la cual a veces no coincide con la entrega de sus pedidos.

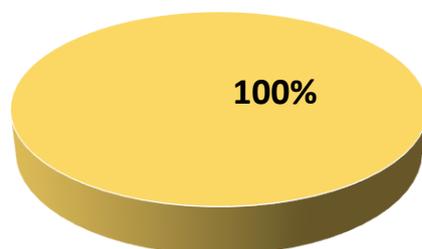
Figura 9 ¿Existe un afianzamiento del personal que maneja la cobranza?



Nota: Gráfico Circular sobre si existe un afianzamiento del personal que maneja las cobranzas.

Interpretación: El 52% indica que no tienen un afianzamiento, pero el 48% afirma el afianzamiento, pero, solo por parte de la encarga del área, mas no externo.

Figura 10 ¿Se cuenta con procedimientos para el registro de estimaciones de cuentas difíciles o dudosas de recuperación y en su caso tienen creada alguna reserva?



■ En desacuerdo

Nota: Gráfico Circular de la existencia de alguna reserva de las deudas pendientes o dedudosas recuperaciones.

Interpretación: Del total de encuestados 100% afirman que no cuentan con alguna reserva para recuperación de deudas de dudosa recuperación.

1. Analizar la rentabilidad de la empresa Representaciones Santa Apolonia S.A.C.

A continuación, se muestran la repercusión de la gestión de cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa mediante la aplicación de ratios en la empresa Representaciones Santa Apolonia S.A.C, con la información de los estados financieros y los estados de resultados.

Ratio de Rentabilidad Bruta

Se determina mediante:

$$\text{Rentabilidad Bruta} = \frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Ventas Netas}}$$

Obtención de formula:

$$\text{Rentabilidad Bruta} = \frac{\text{S/ 516,829.00}}{\text{S/ 50,890,324.00}} = \mathbf{0.010}$$

Interpretación:

Según la formula aplicada, se evidencia la inexistencia de beneficios que tiene la empresa, en lo cual resultado de 0.010, donde analizamos que no cuentan con una rentabilidad Bruta optima.

Ratio de Activos

Se determina mediante:

$$\text{Rentabilidad Activos} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo Total}}$$

Obtención de formula:

$$\text{Rentabilidad Activos} = \frac{\text{S/ 516,829.00}}{\text{S/ 319,577.60}} = \mathbf{1.617}$$

Interpretación: Según el cálculo del ratio sobre activos, indica que hubo ingresos negativos, es decir que se obtuvo perdidas.

Rentabilidad Neta

$$\text{Rentabilidad Neta} = \frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Ventas}}$$

Obtención de la formula:

$$\text{Rentabilidad Neta} = \frac{\text{S/ 516,829.00}}{\text{S/ 50,890,324.00}} = 1.016$$

Interpretación: Según la formula aplicada en Rentabilidad neta, resaltan el total de las ventas con los gastos relativos de la empresa.

Tabla 1

Balance General período 2021

Estado de Situación Financiera (Balance General - Valor Histórico al 31 de dic 2021)					
Activo			Pasivo		
Efectivo y equivalente en efectivo	359	2912775	Sobregiros bancarios	401	
Inversiones financieras	360		Trib y aport sist pens y salud por pagar	402	63469
Ctas por cobrar comerciales - terc	361	3825988	Remuneraciones y particip por pagar	403	121300
Ctas por cobrar comerciales - relac	362		Ctas por pagar comerciales - terceros	404	9792719
Cuentas por cobrar al personal, acc (socios) y directores	363	367515	Ctas por pagar comerciales - relac	405	
Ctas por cobrar diversas - terceros	364	1872907	Ctas por pagar accionist(soc, partic) y direct	406	
Ctas por cobrar diversas - relacionados	365	4427200	Ctas por pagar diversas - terceros	407	576857
Serv y otros contratados por anticipado	366	16122	Ctas por pagar diversas - relacionadas	408	
Estimación ctas de cobranza dudosa	367		Obligaciones financieras	409	4530631
Mercaderías	368	5553843	Provisiones	410	4500
Productos terminados	369		Pasivo diferido	411	501580
Subproductos, desechos y desperdicios	370	118204	TOTAL PASIVO	412	15591056
Productos en proceso	371		PATRIMONIO		
Materias primas	372		Capital	414	2000000
Materiales aux, suministros y repuestos	373		Acciones de inversión	415	
Envases y embalajes	374		Capital adicional positivo	416	
Inventarios por recibir	375	151094	Capital adicional negativo	417	
Desvalorización de inventarios	376		Resultados no realizados	418	
Activos no ctes mantenidos para la vta	377		Excedente de revaluación	419	
Otro activos corrientes	378	269048	Reservas	420	361520
Inversiones mobiliarias	379		Resultados acumulados positivos	421	13539984
Propiedades de inversión (1)	380		Resultados acumulados negativos	422	
Activos por derecho de uso (2)	381		Utilidad de ejercicio	423	465146
Propiedades, planta y equipo	382	2182635	Pérdida de ejercicio	424	
Depreciación de 1,2 y PPE acumulados	383	(1677039)	TOTAL PATRIMONIO	425	16366650
Intangibles	384	488856	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	426	31957706
Activos biológicos	385				
Deprec act biologico y amortiz acumulada	386				
Desvalorización de activo inmovilizado	387				
Activo diferido	388	11448558			
Otros activos no corrientes	389				
TOTAL ACTIVO NETO	390	31957706			

V. DISCUSIÓN

A través de esta investigación se tuvo como objetivo general, determinar de qué manera repercute la gestión de cobranzas en la rentabilidad de la empresa REPRESENTACIONES SANTA APOLONIA S.A.C, en el año 2022. Por ello, la hipótesis nula rechaza una relación inmediata entre la gestión de cobranzas y la rentabilidad de la empresa y la hipótesis alterna, quiere decir que se estableció durante el estudio indica que, si existe conexión, de tal manera que la gestión de cobranzas si repercute en la rentabilidad de la empresa REPRESENTACIONES SANTA APOLONIA S.A.C en el 2022. Así mismo, para determinar la relación entre estas dos variables se utilizó dos instrumentos de evaluación, los cuales fueron una encuesta que se realizó a 50 trabajadores para la gestión de cobranzas y un análisis de ratios para la rentabilidad. En base a los resultados encontrados, se confirma una hipótesis alterna, por lo tanto, si hay una conexión significativa entre la gestión de cobranzas y la rentabilidad de la empresa.

Los efectos de este estudio apoyan con el estudio de Dolorier (2020), en su investigación, donde establecen vínculo directo de la gestión de cobranzas con la rentabilidad de la empresa. Así mismo, con esta investigación y las anteriores se comprueba el gran efecto que causa una mala gestión de cobranzas, en la cual incide de una manera desfavorable en la rentabilidad de las empresas. Puesto que Molina (2005) define a la gestión de cobranzas como la restauración de la totalidad de las deudas en su totalidad y no permitir que las finanzas incurran en perdida. Se concluye que mis resultados confirman lo expuesto en mis antecedentes porque la empresa se encuentra perjudicada ya que mediante el análisis realizado a la rentabilidad se obtuvo índices menores a 1 y los resultados de la encuesta de la gestión de cobranzas fue una gestión inadecuada.

Se obtuvo que mediante el periodo 2022, la gestión del área de cobranzas fue inadecuada y a su vez no administrada, ya que en la base de datos de algunos clientes se pudo observar que había deudas de más de 12 meses, que hasta en la actualidad no han sido cobradas.

En el transcurso de ese año, hubo tres fallos del sistema en donde se llevaba la información de la empresa, tanto las ventas como parte administrativa de cada área, en la cual afecto mucho más para dicha gestión, ya que se eliminaron datos

importantes de estas deudas, no existiendo una data sólida y real de las deudas totales.

Para obtener la información perdida, se acudieron a documentaciones físicas que se encontraban en un almacén, pero no se consideró que era información incompleta, debido que se habían extraviado algunos documentos.

Se determinó el primer objetivo específico al determinar nuestra variable independiente que es la eficiente gestión de cobranzas en la empresa REPRESENTACIONES SANTA APOLONIA SAC. Por lo tanto, se realizó una encuesta a los vendedores y a el área mencionada anteriormente, en donde respondieron una serie de preguntas acerca de la gestión del área, es así como indicaron los encuestados en general, que la gestión de cobranzas genera un problema en la empresa. También afirmaron que no tenían alguna reserva para poder recuperar algunas de las deudas muy antiguas. Es así como en la investigación de Mogollon (2021) en su tesis titulada "La gestión de cobranza y su impacto en la gerencia financiera de la empresa PETROPERU S.A: periodo 2014-2016" donde indica que la gestión de cobranzas si influye en la gerencia financiera, debido a las deudas existentes y a las deudas vencidas, conlleva gran similitud con los resultados de la investigación. Así mismo Munch (2009, p.47) define a la gestión de cobranzas como responsabilidades administrativas, que están centradas en obtener ingresos que provienen de las transacciones económicas. Para concluir se demuestra la similitud de la investigación y a su vez la teoría presentada anteriormente, que, si afecta la eficiente gestión de cobranzas, ya que a una buena gestión se obtiene buenos resultados, pero en la encuesta realizada indicaron que en el área de cobranzas no existía una buena gestión y además no se realizaba capacitaciones, lo cual conlleva a una gestión con carencias afectando a la empresa.

Como segundo objetivo es la deficiencia de la gestión de cobranzas, que se presentó también a través de una encuesta realiza para los vendedores y el área de cobranzas. Se obtuvo como resultados mediante una encuesta realizada una deficiente gestión de las cobranzas, es por ello que se encuentran deudas vencidas de más de 12 meses. Según Mantilla & Ruiz (2017) en su investigación concluye que si existiría una buena gestión de cuentas por cobrar, la rentabilidad mejoraría y de esa manera cumplir los objetivos de la entidad. Puesto que

Martínez (2002, p.15) define a la gestión de cobranzas como el proceso de las organizaciones para la recuperación de las deudas. Se concluye la afirmación de las teorías presentadas, dando como similitud con la investigación de la empresa REPRESENTACIONES SANTA APOLONIA S.A.C en el periodo 2022.

Como tercer objetivo esta analizar la rentabilidad en la empresa REPRESENTACIONES SANTA APOLONIA S.A.C, para lo cual se hizo una verificación de documentación contables, y a su vez el estado de situación financiera, estado de resultados, del periodo 2022. Para la indagación de la rentabilidad, se analizó mediante los ratios financieros, ya que determinar la posición financiera de la empresa es el periodo especificado anteriormente, es por ello que se efectuó el ratio de rentabilidad bruta, la utilidad bruta es 516 829 y en las ventas netas se obtuvo 50 890 324, obteniendo un resultado de 1% en la cual se evidencia que no es favorable. Cuando se habla del indicador de rentabilidad bruta, es la capacidad de la empresa para cubrir gastos operativos, esto se debe a que puede obtenerse a través de ventas con el fin de permitirnos cumplir con las obligaciones antes mencionadas. Entonces, el resultado es mayor a 4, se interpreta que dicha empresa podrá tener la capacidad de cubrir ciertos gastos, pero si el rendimiento es mínimo, significa que dicha empresa no tiene una rentabilidad bastante para el pago de estas. La rentabilidad de activos, forma parte de un segundo ratio utilizado para el análisis de rentabilidad de la empresa investigada. Dicho esto, la rentabilidad de activos se llevó a cabo tomando en cuenta la utilidad neta de 516 829 y un activo total de 319 577, lo cual resulto con 1% puesto que indica que tiene no tiene buenos beneficios. De esta manera Portilla (2021) en su investigación concluye que no existe un área de cobranzas específico es por eso la afectación en la rentabilidad de la empresa. A su vez Contreras & Diaz (2015, p.6) define la rentabilidad como las utilidades que se reflejan en la empresa a través de los estados financieros. Se concluye que la rentabilidad es fundamental en el progreso de la empresa, vinculando en la investigación en la empresa Representaciones Santa Apolonia.

Por lo tanto, el presente trabajo resulta importante ya que permitirá reconocer la importancia que tiene la gestión de cobranzas en una empresa comercializadora, donde se debe llevar un adecuado manejo para generar el crecimiento en la empresa y mejorar sus actividades empresariales.

VI. CONCLUSIONES

1. Determinar la gestión de cobranzas de la empresa Representaciones Santa Apolonia S.A.C, las cuentas por cobrar representa un porcentaje elevado en el activo, lo cual indica que dicho efectivo no se encuentra a disposición de la empresa para cubrir algo tipo de gasto, es decir la gestión de gestión de cobranza afecta de forma negativa a la rentabilidad. A su vez se determinó que para el año 2023 habrá una pequeña recaudación de algunas deudas por parte de los clientes.
2. Analizar la rentabilidad de la empresa, según los ratios de rentabilidad aplicados a los estados financieros es que no existe una rentabilidad adecuada, es decir que está perdiendo dinero y por lo cual deberá acudir a créditos financieros para solventar gastos.
3. Determinar la gestión de cuentas por cobrar ya que genera la disminución en la rentabilidad de la empresa, por lo tanto, se afectada negativamente.
4. Establecer las políticas de cobranza, ya que con la implementación de las políticas ayudara al cobro de las deudas.

VII. RECOMENDACIONES

1. Mejorar el área de cobranzas para que realice un informe detallado mensual de las deudas por parte de los clientes, para que de esa manera facilite en la toma de decisiones en la gerencia.
2. Concientizar al gerente para que realice capacitaciones trimestrales en las áreas relacionadas con el área de cobranzas, para que de esa manera haya una mejora en la empresa.
3. Implementar el uso de las políticas de cobranza, para que de esa manera los clientes morosos puedan cancelar sus deudas y saber qué tipo de cobro utilizar para cliente.
4. Verificar esta investigación para el uso y de esa manera optimizar el manejo de la gestión de cobranzas y así incrementar la rentabilidad de Representaciones Santa Apolonia en años posteriores.

REFERENCIAS

- Aguirre Sajami, C. R, Barona Meza, C. M, Davila Davila, G. (2020). La rentabilidad como herramienta para la toma de decisiones: análisis empírico en una empresa industrial. Obtenido de: [file:///C:/Users/51934/Downloads/1396-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2334-1-10-20201214%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/51934/Downloads/1396-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2334-1-10-20201214%20(1).pdf)
- Álvarez Santa Cruz, D. A, Garay Morales, I. L, Goicochea Sembrera, e.(2017). El control de la cartera de clientes y su incidencia en la información financiera de la coopac en el primer semestre del periodo 2015. Obtenido de: <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/118/coopac%20Linguistico-03%20-%20grados%20one.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Arias Gonzales, J. (2021) . Diseño y metodología de la investigación. Obtenido de: https://www.researchgate.net/publication/352157132_DISENO_Y_METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION
- Arispe Albuquerque, Claudia Milagros; Yangali Vicente, Judith Soledad; Guerrero Bejarano, María Auxiliadora; Lozada de Bonilla, Oriana Rivera; Acuña Gamboa, Luis Alan; Arellano Sacramento, César. (2020). La investigación científica. Uide. Guayaquil. 131p.
- Barreto Monroy, B. (2019). Literatura sobre la incidencia del método de cobranza y la capacitación de cobradores en la mejora de la eficiencia del sistema de cobranza de los servicios complementarios en un hotel [trabajo de fin de curso]. Universidad de lima, facultad de ciencias empresariales y económicas, carrera de administración.
- Besmire Aliu, Iridona Ismail, Zelfie Osmani. (2018, p.3) accounts receivable management to médium enterprises in Kosovo. Obtenido de: <https://knowledgecenter.ubtuni.net/cgi/viewcontent.cgi?article=1897&co>

[ntext=conference.](#)

- Borja peñaranda, I. D, Villa Guanoquiza, o. P, & Armijos cordero, j. C. (2022). Apalancamiento financiero y rentabilidad de la industria manufacturera del cantón en cuenca, ecuador. Quipukamayoc, 30(62), 47-55. Epub 30 de junio de 2022. Obtenido de : <https://dx.doi.org/10.15381/quipu.v30i62.22103>
- Bustios Terres, J., & Chacón Valer, M. S. (2018). El impacto de la gestión del área de créditos y cobranzas en la rentabilidad de una empresa del sector de combustibles en lima. Caso glg inversiones sac. Universidad peruana de ciencias aplicadas (upc), lima, Perú. Obtenido de:<https://doi.org/10.19083/tesis/624987>
- Caiza Pastuña, E. C., Valencia Nuñez, E. R., & Bedoya Jara, M. P. (2020). Decisiones de inversión y rentabilidad bajo la valoración financiera en las empresas industriales grandes de la provincia de cotopaxi, ecuador. Revista universidad & empresa, 22(39), 1-29. Obtenido de:<https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.8099>
- Carrillo. J (2022). Pérdida en rentabilidad de afp se debe a incertidumbre política.
- Chirinos Acosta, J. M (2019). Estrategias de cobranza para reducir la morosidad en la universidad cesar vallejo sac, Chiclayo. Obtenido de:https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46438/chirinos_ajm-sd.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Contreras Salluca, N. P, Díaz Correa, E. D (2015) estructura financiera y rentabilidad: origen, teorías y definiciones. Obtenido de: <File:///c:/users/51934/downloads/824-texto%20del%20art%c3%adculo-1067-1-10-20180524.pdf>

Delcy María Peralta Urda. (2021). Incidencia de las cuentas por cobrar sobre la liquidez, en el colegio adventista del atlántico max trummer, Colombia, durante el período 2017-2018. Revista hechos contables, 1(1), 17–35.

Obtenido de: <https://doi.org/10.52936/rhc.v1i1.57>

Dolorier Abregu, T. D (2020). La gestión de cobranzas y su efecto en la rentabilidad de la empresa repuestos bong s.a.c en el distrito de la victoria durante el periodo 2019. Obtenido

de: <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/958/dolorier%20abregu%2c%20tiffani%20dora.pdf?sequence=1&isallowed=y>

Duque González, A, Macías calderón, B. (2018): "control en la administración de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa globalolimp s.a. de la ciudad de guayaquil", revista observatoriode la economía latinoamericana, ecuador, (julio 2017). Obtenido de: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2018/cuentasempresaglobalolimp> sa.h tml<http://hdl.handle.net/20.500.11763/ec18cuentas-empresa-globalolimpsa>

Espinoza. A (2020). Gestión de cobranzas, rentabilidad y liquidez de mipymes comercializadoras de materiales de construcción en cuenca, caso iscea cia. Ltda

Flores, J. (2017). *Finanzas aplicadas a la gestión empresarial* (4^a ed.). Cecof asesores.

Gonzales Pisco, E., Sanabarina Bolaños, S. W, gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular, lima periodo 2010-2015. Obtenido

de:<https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/riu/article/view/719>

Gregorio P. (2018). Las empresas advirtieron que en 2022 habrá una reducción en las inversiones y en la rentabilidad.

<https://www.infobae.com/economia/2021/11/04/las-empresas-advirtieron-que-en-2022-habra-una-reduccion-en-las-inversiones-y-de-la-rentabilidad/>

Hernandez Mendoza, S., & Duana Avila , D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. Boletín Científico De Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA, 9(17), 51-53.

<https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>

Ibáñez. E (2018) la morosidad y su incidencia en la rentabilidad de la empresa.

Obtenido de:

<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/13214/1/TTUACE-2018-CA-CD00176.pdf>.

Jaramillo Paredes, M., Armijos contreras, M., & Loayza Valarezo, M. (2018).Análisis del control de las cuentas por cobrar en la empresa sociedad eléctrica Machala. [Obtenido de: Martinez fernandez, f. M., collazos vargas,](#)

[m. A., & castro suárez, d. A. \(2022\). Estrategias de cobranza como instrumento para reducir la morosidad en la empresa martyni campestre, garzón, colombia. Ciencia latina revista científica multidisciplinar, 6\(2\), 1665-1683. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.1984](#)

Latorre Asmad, M. R., rosas prado, C. E., Urbina Cárdenas, M. F., & Vidaurre García, w. E. (2021). Estudio sobre la gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez. *Ucv hacer*, 10(2), 53–58.

<https://doi.org/10.18050/revucvhacer.v10n2a4>

Mantilla Chavez, D. K., Ruiz Nuñez, R. M. (2017). Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa NISIRA SYSTEMS S.A.C., distrito Trujillo – año 2016. Obtenido de: <https://hdl.handle.net/20.500.12759/3007>.

Maldonado, j. (2018). Metodología de la investigación social. Cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario. Ediciones de la u.

Martines Lizana, C. L, Odar Yabar, I. C, Zegarra Fernández, M, S. A (2LizanaLa gestión de cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa corporaciónbolsipol sac – 2018. Ontenido de: https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3766/carmen%20martinez_lourdes%20odar_mauricio%20zegarra_trabajo%20de%20suficiencia%20profesional_titulo%20profesional_2019.pdf?sequence=1&isallowed=y

Martinez Fajardo, c. E(2002) neoinstitucionalismo y teoria de gestion.Obtenido de: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/23953/25353>

Martinez Fernandez, f. M., Collazos Vargas, m. A., & castro suárez, d. A. (2022). Estrategias de cobranza como instrumento para reducir la morosidad en la

empresa martyni campestre, garzón, colombia. Ciencia latina revista científica multidisciplinar, 6(2), 1665-1683.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.1984

Mogollón Gómez, j. (2021). Gestión de cobranza y su impacto en la gerencia financiera de la empresa pp s.a: periodo 2014-2016. Puriq, 3(1), 151–164.

<https://doi.org/10.37073/puriq.3.1.121>

Molina Aznar, v. E (2005, p.38) estrategias de cobranza en época de crisis.

<https://books.google.com.pe/books?id=fim8hwizwzsc>

Munch I (2009, p.205) administracion.

<https://books.google.com.pe/books?id=ohrksaaacaj>

Nolazco Labajos, f. A., ortiz taipe, i. L. ., & carhuancho mendoza, i. M. . (2020). Las cuentas por cobrar en una empresa de servicios, lima 2018. Espíritu emprendedor tes, 4(1), 13–27.

<https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n1.2020.189>

Ñaupas Paita, h, valdivia dueñas, m. R, palacios vilela, j. J, romero delgado, h. E. Metodología de la investigación cuantitativa- cualitativa y redacción de la tesis. [https://edicionesdelau.com/wp-content/uploads/2018/09/anexos-](https://edicionesdelau.com/wp-content/uploads/2018/09/anexos-metodologia_%c3%91aupas_5aed.pdf)

[metodologia_%c3%91aupas_5aed.pdf](https://edicionesdelau.com/wp-content/uploads/2018/09/anexos-metodologia_%c3%91aupas_5aed.pdf)

Pavia Puga, w. C (2019). La eficiencia del articulo 692-a del codigo procesal civil frente a la obligacion de dar suma de dinero.

https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/9370/pavia%20puga_%20walter_%20christian.pdf?sequence=1&isallowed=y

Portilla cosa, s. P (2021). Influencia de la gestión de cobranza en la rentabilidad empresarial. Caso minera lab sac en chala- Arequipa.

[Http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1184/portilla%20cosar%2c%20sara.pdf?sequence=1&isallowed=y](http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1184/portilla%20cosar%2c%20sara.pdf?sequence=1&isallowed=y)

Rodriguez Capcha, A. E.(2019). La gestión de créditos y cobranza en la liquidez de la empresa MAKRO PERU S.A.C en año 2018 – Ate – Lima. Obtenido de: <https://core.ac.uk/reader/544273060>

Ruiz Flores, i. P (2018). El área de créditos y cobranzas y su influencia en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa maccaferri de Perú s.a.c en la ciudad de Lima en el periodo 2013-2015. <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/1469>

Vázquez Carrazana, X. Y Rech, I. J., miranda, G. J. Y Tavares, M. (2017). Convergencias entre la rentabilidad y la liquidez en el sector del agronegocio. Cuadernos de contabilidad, 18(45), 152-165. <https://doi.org/10.11144/javeriana.cc18-45.crls>

Yoon, t., & lee, d. (2021). A study on the effect of representative competency of smes on accounts receivable management and management performance. Journal of digital convergence, 19(1), 107–115. Obtenido:<https://doi.org/10.14400/jdc.2021.19.1.107>

Zambrano Farias, F. J, Sánchez Pacheco, m. E, correa soto, s. R (2021). Análisis de rentabilidad, endeudamiento y liquidez de microempresas en Ecuador <https://retos.ups.edu.ec/index.php/retos/article/view/22.2021.03>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Gestión de cobranzas	Define como el proceso de diferentes funciones que desarrolla la compañía, para organizar de manera óptima las cobranzas de los clientes ante el riesgo de tener una morosidad alta. Martínez (2019)	La gestión de cobranzas será analizada mediante encuesta	Estudio de la carpeta de clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocer consumidores morosos • Valora total del adeudo 	Ordinal
			Implementación de tácticas de cobranza	<ul style="list-style-type: none"> • Citas telefónicas • Recaudación domiciliaria 	
			Rastreo de la cancelación	<ul style="list-style-type: none"> • Pactos con el adeudado • Anulación del pago • Juicio legal 	
Rentabilidad	Son las ganancias, que obtiene la empresa, que permite pagar las deudas que tiene la entidad, también como el pago a sus acciones y empleados. Bustios “et all” (2018)	La rentabilidad será evaluada a través de una guía de análisis documental, en donde se registrará el cálculo de ratios de rentabilidad	R. Rentabilidad Bruta	Utilidad Bruta/ Ventas Netas	Razón
			R. Rentabilidad de Activos	Utilidad Neta/ Activo Total	
			R. Rentabilidad Neta	Utilidad Bruta/ Ventas	

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

N°	GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy desacuerdo
1	¿Se realiza análisis de cartera de clientes periódicamente?				
2	¿Los abonos o pagos parciales diferentes a los pactados son autorizados y controlados?				
3	¿La cancelación de cuentas por cobrar está bajo la responsabilidad de un funcionario competente?				
4	¿Existen controles que garanticen la recuperación de cuentas por cobrar?				
5	¿Se preparan mensualmente informes de cuentas por cobrar por antigüedad de saldos?				
6	¿Se tienen listas o catálogos de clientes con direcciones, teléfono, RFC, otros datos, etc.?				
7	¿Existe un afianzamiento del personal que maneja la cobranza?				
8	¿Existe una vigilancia constante y efectiva sobre vencimientos y cobranza?				
9	¿Existe un límite de crédito para los clientes?				
10	¿Se cuenta con procedimientos para el registro de estimaciones de cuentas difíciles o dudosas de recuperación y, en su caso tienen creada alguna reserva?				

Anexo 3. Estado de Situación Financiera

Estado de Situación Financiera (Balance General - Valor Histórico al 31 de dic 2021)					
Activo			Pasivo		
Efectivo y equivalente en efectivo	359	2912775	Sobregiros bancarios	401	
Inversiones financieras	360		Trib y aport sist pens y salud por pagar	402	63469
Ctas por cobrar comerciales - terc	361	3825988	Remuneraciones y particip por pagar	403	121300
Ctas por cobrar comerciales - relac	362		Ctas por pagar comerciales - terceros	404	9792719
Cuentas por cobrar al personal, acc (socios) y directores	363	367515	Ctas por pagar comerciales - relac	405	
Ctas por cobrar diversas - terceros	364	1872907	Ctas por pagar accionist(soc, partic) y direct	406	
Ctas por cobrar diversas - relacionados	365	4427200	Ctas por pagar diversas - terceros	407	576857
Serv y otros contratados por anticipado	366	16122	Ctas por pagar diversas - relacionadas	408	
Estimación ctas de cobranza dudosa	367		Obligaciones financieras	409	4530631
Mercaderías	368	5553843	Provisiones	410	4500
Productos terminados	369		Pasivo diferido	411	501580
Subproductos, desechos y desperdicios	370	118204	TOTAL PASIVO	412	15591056
Productos en proceso	371		PATRIMONIO		
Materias primas	372		Capital	414	2000000
Materiales aux, suministros y repuestos	373		Acciones de inversión	415	
Envases y embalajes	374		Capital adicional positivo	416	
Inventarios por recibir	375	151094	Capital adicional negativo	417	
Desvalorización de inventarios	376		Resultados no realizados	418	
Activos no ctes mantenidos para la vta	377		Excedente de revaluación	419	
Otro activos corrientes	378	269048	Reservas	420	361520
Inversiones mobiliarias	379		Resultados acumulados positivos	421	13539984
Propiedades de inversión (1)	380		Resultados acumulados negativos	422	
Activos por derecho de uso (2)	381		Utilidad de ejercicio	423	465146
Propiedades, planta y equipo	382	2182635	Pérdida de ejercicio	424	
Depreciación de 1,2 y PPE acumulados	383	(1677039)	TOTAL PATRIMONIO	425	16366650
Intangibles	384	488856	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	426	31957706
Activos biológicos	385				
Deprec act biologico y amortiz acumulada	386				
Desvalorización de activo inmovilizado	387				
Activo diferido	388	11448558			
Otros activos no corrientes	389				
TOTAL ACTIVO NETO	390	31957706			

Anexo 4

CONSENTIMIENTO INFORMADO *

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: Gestión de cobranzas y su repercusión en la rentabilidad de la empresa representaciones Santa Apolonia, Trujillo 2022 Investigadora: Vásquez Flores, Lisbeth

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Gestión de cobranzas y su repercusión en la rentabilidad de la empresa representaciones Santa Apolonia, Trujillo 2022”, cuyo objetivo es Determinar de qué manera repercute la gestión de cobranzas en la rentabilidad de la empresa Representaciones Santa Apolonia S.A.C, Trujillo 2022 Esta investigación es desarrollada por estudiantes pre grado de la carrera profesional de contabilidad. o de la Universidad César Vallejo del campus Ciencias Empresariales, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Representaciones Santa Apolonia S.A.C.

Describir el impacto del problema de la investigación.

No existe un control adecuado sobre los créditos y cobranzas, debido a que no tienen fecha establecida para el cobro de estos, el cual la deuda puede tener hasta más de seis meses

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Gestión de cobranzas y su repercusión en la rentabilidad de la empresa representaciones Santa Apolonia, Trujillo 2022”
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el ambiente de la empresa de la institución Representaciones Santa Apolonia. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea

continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigadora Vásquez Flores, Lisbeth, email: lis24.31.14@gmail.com y Docente asesor Sevilla Gamarra Marco Antonio email: msevillag@ucvvirtual.edu.pe.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación.

Nombre y apellidos: Cruz Morales, Jason

Fecha y hora: 20/06/2023

REPRESENTACIONES SANTA POLONIA SAC.


Jason Cruz Morales
GERENTE GENERAL

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google

*Obligatorio a partir de los 18 años.

Anexo 5.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión de cobranzas y su repercusión en la rentabilidad de la empresa Representaciones Santa Apolonia S.A.C, Trujillo 2022". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	SARA ISABEL, CABANILLAS ÑAÑO
Grado profesional:	Maestría () Doctor (x)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	FINANZAS
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo, Universidad Nacional Trujillo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala de razón
Autor(es):	Vasquez Flores, Lisbeth
Procedencia:	Del autor, adaptada o validada por otros autores
Administración:	(Personal, virtual u otro)
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	lugar donde se encuentra el encuestado
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 2 dimensiones, de 4 indicadores y 4 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 1 dimensión, de 3 indicadores y 3 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición
Gestión de cobranzas	Indicadores de las dimensiones	Proceso de diferentes funciones que desarrolla la compañía, para organizar de manera óptima las cobranzas de los clientes ante el riesgo de tener una morosidad alta. Martínez (2019)
Rentabilidad	Indicadores de Rentabilidad	Son las ganancias, que obtiene la empresa, que permite pagar las deudas que tiene la entidad, también como el pago a sus acciones y empleados. Bustios et, all (2018)

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Gestión de cobranzas y su repercusión en la rentabilidad de la empresa Representaciones Santa Apolonia, Trujillo 2022, elaborado por Vásquez Flores Lisbeth en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable del instrumento: Gestión de cobranzas

- Primera dimensión: Estudio de la carpeta de clientes

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Reconocer consumidores morosos	1	4	4	4	
Valor total del adeudo	2	4	4	4	

- Segunda dimensión: Implementación de tácticas de cobranza

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Citas telefónicas	1	4	4	4	
Recaudación domiciliaria	2	4	4	4	

- Tercera dimensión: Rastreo de la cancelación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Pactos con el adeudo	1	4	4	4	
Anulación del pago	2	4	4	4	
Juicio Legal	3	4	4	4	

Variable del instrumento: Rentabilidad

- Primera dimensión: Indicadores de Rentabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Ratio Rentabilidad Bruta	1	4	4	4	
Ratio Rentabilidad de activos	2	4	4	4	
Ratio Rentabilidad Neta	3	4	4	4	
Ratio de Liquidez	4	4	4	4	



Dra. Sara Isabel Cabanillas Naño
C.P.C. MAJ. N° 02 - 3172

DNI N°: 18859301

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Gestión de cobranzas y su repercusión en la rentabilidad de la empresa Representaciones Santa Apolonia S.A.C, Trujillo 2022**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	FELIPE MARCELO, SOLANO SALAZAR
Grado profesional:	Maestría <input checked="" type="checkbox"/> Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa <input checked="" type="checkbox"/> Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Mg. Administración de negocios y relaciones internacionales
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala de razón
Autor(es):	Vásquez Flores, Lisbeth
Procedencia:	Del autor, adaptada o validada por otros autores
Administración:	Presencial
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	lugar donde se encuentra el encuestado
Significación:	Está compuesta por dos variables: <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable contiene 2 dimensiones, de 4 indicadores y 4 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 1 dimensión, de 3 indicadores y 3 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición
Gestión de cobranzas	Indicadores de las dimensiones	Proceso de diferentes funciones que desarrolla la compañía, para organizar de manera óptima las cobranzas de los clientes ante el riesgo de tener una morosidad alta. Martínez (2019)
Rentabilidad	Indicadores de Rentabilidad	Son las ganancias, que obtiene la empresa, que permite pagar las deudas que tiene la entidad, también como el pago a sus acciones y empleados. Bustos et, all (2018)

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Gestión de cobranzas y su repercusión en la rentabilidad de la empresa Representaciones Santa Apolonia, Trujillo 2022, elaborado por Vásquez Flores Lisbeth en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

5. No cumple con el criterio
6. Bajo Nivel
7. Moderado nivel
8. Alto nivel

Variable del instrumento: Gestión de cobranzas

- Primera dimensión: Estudio de la carpeta de clientes

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Reconocer consumidores morosos	1	4	4	4	
Valor total del adeudo	2	4	4	4	

- Segunda dimensión: Implementación de tácticas de cobranza

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Citas telefónicas	1	4	4	4	
Recaudación domiciliaria	2	4	4	4	

- Tercera dimensión: Rastreo de la cancelación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Pactos con el adeudo	1	4	4	4	
Anulación del pago	2	4	4	4	
Juicio Legal	3	4	4	4	

Variable del instrumento: Rentabilidad

- Primera dimensión: Indicadores de Rentabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Ratio Rentabilidad Bruta	1	4	4	4	
Ratio Rentabilidad de activos	2	4	4	4	
Ratio Rentabilidad Neta	3	4	4	4	
Ratio de Liquidez	4	4	4	4	



Felipe Marcelo Solano Salazar
Contador Público Colegiado
MAGISTER EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS

DNI N°: 18874816

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión de cobranzas y su repercusión en la rentabilidad de la empresa Representaciones Santa Apolonia S.A.C, Trujillo 2022". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	MARIELA, VALENCIA MESTAS
Grado profesional:	Maestría <input checked="" type="checkbox"/> Doctor <input type="checkbox"/>
Área de formación académica:	Clínica <input type="checkbox"/> Social <input type="checkbox"/> Educativa <input checked="" type="checkbox"/> Organizacional <input type="checkbox"/>
Áreas de experiencia profesional:	CONTADORA PÚBLICA COLEGIADA
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años <input type="checkbox"/> Más de 5 años <input checked="" type="checkbox"/>

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala de razón
Autor(es):	Vásquez Flores, Lisbeth
Procedencia:	Del autor, adaptada o validada por otros autores
Administración:	Presencial
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	lugar donde se encuentra el encuestado
Significación:	Está compuesta por dos variables: <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable contiene 2 dimensiones, de 4 indicadores y 4 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 1 dimensión, de 3 indicadores y 3 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición
Gestión de cobranzas	Indicadores de las dimensiones	Proceso de diferentes funciones que desarrolla la compañía, para organizar de manera óptima las cobranzas de los clientes ante el riesgo de tener una morosidad alta. Martínez (2019)
Rentabilidad	Indicadores de Rentabilidad	Son las ganancias, que obtiene la empresa, que permite pagar las deudas que tiene la entidad, también como el pago a sus acciones y empleados. Bustios et, all (2018)

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Gestión de cobranzas y su repercusión en la rentabilidad de la empresa Representaciones Santa Apolonia, Trujillo 2022, elaborado por Vásquez Flores Lisbeth en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

9. No cumple con el criterio
10. Bajo Nivel
11. Moderado nivel
12. Alto nivel

Variable del instrumento: Gestión de cobranzas

- Primera dimensión: Estudio de la carpeta de clientes

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Reconocer consumidores morosos	1	4	4	4	
Valor total del adeudo	2	4	4	4	

- Segunda dimensión: Implementación de tácticas de cobranza

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Citas telefónicas	1	4	4	4	
Recaudación domiciliaria	2	4	4	4	

- Tercera dimensión: Rastreo de la cancelación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Pactos con el adeudo	1	4	4	4	
Anulación del pago	2	4	4	4	
Juicio Legal	3	4	4	4	

Variable del instrumento: Rentabilidad

- Primera dimensión: Indicadores de Rentabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Ratio Rentabilidad Bruta	1	4	4	4	
Ratio Rentabilidad de activos	2	4	4	4	
Ratio Rentabilidad Neta	3	4	4	4	
Ratio de Liquidez	4	4	4	4	



Mapiela Valencia Mestas
CONTADOR PÚBLICA
CPC MAT. 4578

DNI N°: 45633246

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20510367884
Representaciones Santa Apolonia S.A.C	
Nombre del Titular o Representante legal: Jason Cruz Morales	
Nombres y Apellidos: Jason Cruz Morales	DNI: 44057726

Consentimiento:

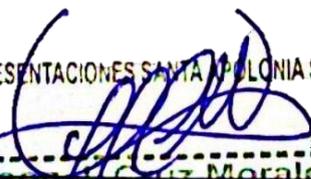
De conformidad con lo establecido en el artículo 8º, literal “c” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (RCU Nro. 0470-2022/UCV) (*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación: Gestión de cobranzas y su repercusión en la rentabilidad de la empresa Representaciones Santa Apolonia, Trujillo 2022	
Nombre del Programa Académico: Contabilidad	
Autor: Vásquez Flores, Lisbeth	DNI: 77807282

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Trujillo, 20 de Julio del 2023

Firma y sello:

REPRESENTACIONES SANTA APOLONIA SAC.


Jason Cruz Morales
GERENTE GENERAL

(Titular o Representante legal de la Institución)

() Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 8º, literal “c” Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en las tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, ni en el cuerpo de la tesis ni en los anexos, pero sí será necesario describir sus características*

Resultado de encuestados:

N°	Gestion de cuentas por	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	
1	¿Se realiza análisis de cartera de	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3
2	¿Los abonos o pagos parciales diferentes a los pactados son autorizados y controlados?	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	
3	¿La cancelación de cuentas por cobrar está bajo la responsabilidad de un funcionario	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2		
4	¿Existen controles que garanticen la recuperación de cuentas	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
5	¿Se preparan mensualmente informes de cuentas por cobrar por	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2			
6	¿Se tienen listas o catálogos de clientes con direcciones, teléfono,	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
7	¿Existe un afianzamiento del personal que maneja	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3		
8	¿Existe una vigilancia constante y efectiva	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3		
9	¿Existe un límite de crédito para los clientes?	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
10	¿Se cuenta con procedimientos para el registro de estimaciones de cuentas difíciles o dudosas de recuperación	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	

1	Muy de acuerdo
2	De acuerdo
3	En desacuerdo
4	Muy desacuerdo