



**Autónoma**  
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN Y COMUNICACIONES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**TESIS**

GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE  
LA EMPRESA INVERSIONES EDUCATIVAS INTAP E.I.R.L. 2022

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE**  
CONTADOR PÚBLICO

**AUTORA**

MIRIAM PILAR OCHOA PUMAYAULI

ORCID: 0009-0007-6960-6923

**ASESOR**

MAG. DAVID DE LA CRUZ MONTOYA

ORCID: 0000-0003-0184-8727

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA**

CONTABILIDAD Y GESTIÓN EMPRESARIAL

**LIMA, PERÚ, JUNIO DEL 2024**



**CC BY-ND**

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

*Esta licencia permite la redistribución, comercial y no comercial, siempre y cuando la obra no se modifique y se transmita en su totalidad, reconociendo su autoría.*

## Referencia bibliográfica

Ochoa Pumayauli, M. P. (2024). *Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la rentabilidad de la empresa inversiones educativas INTAP E.I.R.L. 2022* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.

## HOJA DE METADATOS

Datos del autor	
Nombres y apellidos	Miriam Pilar Ochoa Pumayauli
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	40192611
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0009-0007-6960-6923">https://orcid.org/0009-0007-6960-6923</a>
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	David de la Cruz Montoya
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	16438146
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0003-0184-8727">https://orcid.org/0000-0003-0184-8727</a>
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Lorenzo Martir Zavaleta Orbegoso
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	17959732
Secretario del jurado	
Nombres y apellidos	Jessica Marlem Rivas Carrasco
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	41221684
Vocal del jurado	
Nombres y apellidos	Mercedes Evangelina Lopez Almeida
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	08356616
Datos de la investigación	
Título de la investigación	Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la rentabilidad de la empresa inversiones educativas INTAP E.I.R.L. 2022
Línea de investigación Institucional	Ciencia, Tecnología e Innovación
Línea de investigación del Programa	Contabilidad y gestión empresarial
URL de disciplinas OCDE	<a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04</a>

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN Y COMUNICACIONES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**  
**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la ciudad de Lima, el jurado de sustentación de tesis conformado por: el MG. LORENZO MARTIR ZAVALA ORBEGOSO como presidente, la MG. JESSICA MARLEM RIVAS CARRASCO como secretario y la DRA. MERCEDES EVANGELINA LOPEZ ALMEIDA como vocal, reunidos en acto público para dictaminar la tesis titulada:

**GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD  
DE LA EMPRESA INVERSIONES EDUCATIVAS INTAP E.I.R.L. 2022**

Presentado por la bachiller:

**MIRIAM PILAR OCHOA PUMAYALI**

Para obtener el **Título Profesional de Contador Público**; luego de escuchar la sustentación de la misma y resueltas las preguntas del jurado se procedió a la calificación individual, obteniendo el dictamen de **Aprobado-Bueno** con una calificación de **CATORCE (14)**.

En fe de lo cual firman los miembros del jurado, el 12 de junio del 2024.



**PRESIDENTE**  
MG. LORENZO MARTIR  
ZAVALA ORBEGOSO



**SECRETARIO**  
MG. JESSICA MARLEM  
RIVAS CARRASCO



**VOCAL**  
DRA. MERCEDES  
EVANGELINA LOPEZ  
ALMEIDA

## **ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD**

Yo David de la Cruz Montoya docente de la Facultad de Ciencias de Gestión y Comunicaciones de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Autónoma del Perú, en mi condición de asesor de la tesis titulada:

**GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD  
DE LA EMPRESA INVERSIONES EDUCATIVAS INTAP E.I.R.L. 2022**

De la bachiller Miriam Pilar Ochoa Pumayauli, certifico que la tesis tiene un índice de similitud de 15% verificable en el reporte de similitud del software Turnitin que se adjunta.

El suscrito revisó y analizó dicho reporte a lo que concluyó 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 Autónoma del Perú.

Lima, 1 de Enero de 2024



---

David de la Cruz Montoya

DNI: 16438146



## **DEDICATORIA**

A Dios por acompañarme en esta etapa de mi vida, y a mi familia por siempre estar presente conmigo.

### **AGRADECIMIENTOS**

Agradecer a mi casa de estudio, la Universidad por brindarme el conocimiento necesario como futura profesional. A mi asesor, el Dr. David De la Cruz por sus acertadas sugerencias y su apoyo para la culminación de este estudio. Sin duda alguna, también agradecer a mi familia por su apoyo en todos los momentos buenos y malos, sobre todo en esta etapa tan importante como es la tesis y finalmente a aquellas personas que me apoyaron en este proceso.



## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTOS.....</b>	<b>3</b>
<b>LISTA DE TABLAS .....</b>	<b>5</b>
<b>LISTA DE FIGURAS .....</b>	<b>6</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>7</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>9</b>
<b>CAPÍTULO II: METODOLOGÍA.....</b>	<b>30</b>
2.1. Tipo y diseño de la investigación.....	31
2.2. Población, muestra y muestreo .....	32
2.3. Hipótesis .....	32
2.4. Variables y operacionalización .....	33
2.5. Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	36
2.6. Procedimientos.....	36
2.7. Análisis de datos .....	37
2.8. Aspectos éticos .....	38
<b>CAPÍTULO III: RESULTADOS.....</b>	<b>40</b>
<b>CAPÍTULO IV: DISCUSIONES.....</b>	<b>59</b>
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES.....</b>	<b>62</b>
<b>CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES .....</b>	<b>64</b>
<b>REFERENCIAS</b>	
<b>ANEXOS</b>	

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Variable 1 La gestión de cuentas por cobrar
Tabla 2	Variable 2 La rentabilidad
Tabla 3	Ficha técnica cuestionario N°1
Tabla 4	Ficha técnica cuestionario N°2
Tabla 5	Escala de Likert
Tabla 6	Validación del instrumento
Tabla 7	Fiabilidad Gestión de cuentas por cobrar
Tabla 8	Fiabilidad Rentabilidad
Tabla 9	V.1. Gestión de cuentas por cobrar
Tabla 10	V2. Rentabilidad
Tabla 11	D1. Evaluación de clientes
Tabla 12	D2. Determinación de la morosidad
Tabla 13	D3. Políticas de cobranza
Tabla 14	D4. Rentabilidad económica
Tabla 15	D5. Rentabilidad financiera
Tabla 16	D6. Rentabilidad de las ventas
Tabla 17	Resultados de los ítems de la V1: Gestión de cuentas por cobrar
Tabla 18	Resultados de los ítems de la V2: La rentabilidad
Tabla 19	Prueba de normalidad
Tabla 20	Correlación gestión de cuentas por cobrar y rentabilidad
Tabla 21	Correlación evaluación de los clientes y rentabilidad
Tabla 22	Correlación determinación de la morosidad y rentabilidad
Tabla 23	Correlación políticas de cobranza y rentabilidad

## LISTA DE FIGURAS

- Figura 1 Escala de confiabilidad del alfa de Cronbach
- Figura 2 V1. Gestión de cuentas por cobrar
- Figura 3 V2. Rentabilidad
- Figura 4 D1. Evaluación de clientes
- Figura 5 D2. Determinación de la morosidad
- Figura 6 D3. Políticas de cobranza
- Figura 7 D4. Rentabilidad económica
- Figura 8 D5. Rentabilidad financiera
- Figura 9 D6. Rentabilidad de las ventas
- Figura 10 Nivel de correlación

**GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU INFLUENCIA EN LA  
RENTABILIDAD DE LA EMPRESA INVERSIONES EDUCATIVAS INTAP E.I.R.L.  
2022**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ**

**MIRIAM PILAR OCHOA PUMAYAULI**

**RESUMEN**

Este trabajo hace énfasis en la gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad haciendo un hincapié en algunas observaciones vistas a la compañía tales como una cobros y políticas de cobranza incompletas los cuales pueden afectar a la rentabilidad. La finalidad del trabajo fue determinar de qué forma la gestión de cobros influye en la rentabilidad de la compañía. La metodología tuvo un enfoque cuantitativo de diseño no experimental de tipo explicativo-correlacional y transversal utilizando como técnica la encuesta e instrumento el cuestionario en escala Likert. Los resultados de la encuesta fueron procesados mediante el software estadístico SPSS los cuales demostraron mediante estadígrafos que hubo una relación significativa entre las variables de estudio, mas no en las políticas de cobranza respecto a la rentabilidad concluyendo que la gestión de cobros sí influye en la rentabilidad mientras que las políticas de cobranza dado el bajo nivel de significancia obtenido en los resultados.

**Palabras clave:** gestión de cuentas por cobrar, rentabilidad, políticas de cobranza

# MANAGEMENT OF ACCOUNTS RECEIVABLE AND ITS RELATIONSHIP WITH PROFILABILITY OF INVERSIONES EDUCATIVAS INTAP EIRL COMPANY 2022

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

MIRIAM PILAR OCHOA PUMAYAULI

## ABSTRACT

This work emphasizes accounts receivable management and profitability, emphasizing some observations made to the company such as charges and incomplete collection policies which can affect profitability. The purpose of the work was to determine how collection management influences the company's profitability. The methodology had a quantitative approach with a non-experimental design of an explanatory-correlational and transversal type using the survey as a technique and the Likert scale questionnaire instrument. The results of the survey were processed using the SPSS statistical software, which demonstrated through statisticians that there was a significant relationship between the study variables, but not in the collection policies with respect to profitability, concluding that collection management does influence profitability while the collection policies gave the low level of significance obtained in the results.

**Keywords:** accounts receivable management, profitability, collection policies.

**CAPÍTULO I**  
**INTRODUCCIÓN**

Como realidad problemática se tiene que la compañía Refermat S.A.C., de Lima presenta deficiencias en su gestión de cobranzas, tal como lo describe Quezada (2021) quien analizó este problema en la empresa detallando lo siguiente:

Este problema surgió a través de la carencia de políticas en la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Refermat S.A.C, (...) actualmente no existe una planificación ni mucho menos una serie de acciones estratégicas que se enfoquen en recuperar las cuentas por cobrar, el estudio demuestra que la empresa carece de políticas estandarizadas de otorgamiento de créditos, no dispone de personal suficiente para el área de recuperación de cuentas por cobrar, carece de una planificación y responsables de las ventas al crédito, lo que influye en su bajo nivel de liquidez. (p. 15)

Huayhua (2021) analizando la problemática de las AFP sostiene:

El cambio de normas o nuevas disposiciones afectan la rentabilidad de las Administradoras, como es el permitir a los afiliados el retiro de un porcentaje de los fondos. Ello hace que las Administradoras tengan que liquidar activos, lo que podría ocasionar la baja de precios de activos nacionales en el mercado local, además de afectar un porcentaje del PBI, lo cual es importante en la liquidez del sistema bancario y ahorro del sistema financiero. (p. 4)

Las nuevas disposiciones generan que la empresa decrezca su porcentaje de fondos que influye en el Producto Bruto interno, por ende, esto conlleva a una baja rentabilidad, lo que trae como consecuencia que la AFP se vuelva inestable en el futuro por el cambio de las normas.

Como podemos apreciar, la falta de políticas en la gestión de cuentas por cobrar está generando inestabilidad en la empresa, ello se ve presente al momento de analizar aquello que genera el bajo nivel de liquidez, motivo por el cual es

importante poseer estas políticas a la hora de realizar actividades como el otorgamiento de créditos para la mejora de esta gestión.

En el Callao, Caminada et al. (2020) en su análisis de la compañía detalló que:

En la actualidad las empresas tienen problemas con el manejo de las cuentas por cobrar y su adecuada gestión para generarle un retorno, y así estas cuenten con liquidez, de esta manera se puede conocer la relación entre la gestión de las cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de la empresa, cuyo efecto puede generarle el no cumplir con sus obligaciones con terceros (proveedores, colaboradores, entidades bancarias, SUNAT) y no alcanzar las metas propuestas de crecimiento. (p. 9)

En la empresa mostrada, los autores nos están mencionando lo importante que es gestionar los problemas relacionados con esta variable, ello con el fin de poder adquirir dichas relaciones con la liquidez que se busca siempre en una empresa, ello para evitar efectos negativos que puedan afectar el crecimiento de la empresa.

En Lima, Oyarce (2019) menciona respecto a su empresa que:

Estos procedimientos y herramientas financieras de liquidez no son del todo efectivo o sirven, si es que no se someten a un control permanente de caja, es decir, estas herramientas tendrían que estar en constante evaluación para determinar la efectividad de las mismas al momento de elaborar el presupuesto de flujo de efectivo y que por lo tanto se lleven tal como se ha programado en el procedimiento de la elaboración de la política de cobro. (p. 2)

La autora hace énfasis en lo importante que es tener una evaluación constante de las herramientas financieras con el fin de evaluar qué tan efectivas son; recordemos que evaluar ello nos permite tener buenas políticas de cobro y mejora en la liquidez de la compañía.



En la compañía Corpasso SA de La Libertad-Ecuador, Guale (2019) analizando la problemática de esta empresa mencionó que presenta “insuficiente efectivo, originado por la ausencia de políticas que fortalezcan los controles en el proceso crediticio, en cuánto a la aprobación y recuperación de los créditos, ocasionando la poca rotación de cartera y la pérdida del activo” (p. 1).

Como se puede apreciar, en la mencionada empresa la falta de liquidez está originando que los activos se pierdan como consecuencia de esto; a pesar de que el autor mencionaba que la mayoría de las compañías utiliza el plan de ventas a créditos, la ausencia de buenas políticas de cobro dificulta que se obtengan ganancias y rotación en la empresa.

En Ecuador, Tomalá (2018) identificó como causa del problema en la empresa de transporte en la que labora que ésta “es causada por el cobro de las aportaciones de los socios, cuotas, multas e intereses por préstamos de sus accionistas y su inadecuado manejo en la recuperación de las Cuentas por Cobrar afectando en la liquidez de la entidad” (p. 1).

De acuerdo a lo que menciona el autor, el problema con esta empresa de transporte radica en la forma ineficaz de recobrar sus cuentas por cobrar, situación similar a la que ocurre en varias empresas peruanas en la actualidad en donde la falta de compromiso de los socios genera inestabilidad en la empresa repercutiendo en la liquidez.

En Guayaquil, López et al. (2019) analizaron la problemática principal de la empresa constructora donde laboran obteniendo que:

Una de las deficiencias recurrentes en las compañías Constructoras es la falta de un criterio unificado al momento de establecer las políticas empresariales, esto puede influir en la liquidez de estas al no establecer políticas de cobros,

pagos o elaboración de los Flujos de Efectivo. Dando como resultado una liquidez baja o decreciente. (p. 2)

Las compañías constructoras velan siempre por tener un alto nivel de liquidez, pero para hacerlo, deben de poseer excelentes políticas de cobranza, sin embargo, esta empresa constructora carece de estos criterios lo cual va a conllevar que la liquidez vaya en descenso a medida que no se establecen políticas correctas para hacer frente a esto.

Como planteamiento del problema se tiene que, en la compañía Inversiones educativas INTAP E.I.R.L. se identificaron ciertas deficiencias en la gestión de cobros de la compañía, ya que, debido a la pandemia, no se ha obtenido los niveles esperados de fondos, y esto ha sido generado por el aplazamiento en los pagos de las pensiones que percibe la institución, asimismo no cuenta con políticas claras de cobranza que posibilite a los trabajadores aplicar correctamente sus procedimientos de cobranza; por otra parte, existen algunas deficiencias en el proceso de cobranza aplicado por el personal que realiza las funciones de cobranza, así como al evaluar a los clientes y determinar su morosidad.

Todo esto genera consecuencias para la institución Inversiones educativas INTAP E.I.R.L como una falta de control de los ingresos y una baja recaudación de fondos. Al mismo tiempo, el no tener políticas claras de cobranza, genera ineficacia en la elaboración de planes de inversión y dificultades para cancelar préstamos al banco.

En base a todo lo explicado y analizando las causas y efectos de la problemática de la compañía, se llegó a formular las siguientes preguntas:

¿De qué manera la gestión de cuentas por cobrar influye en la rentabilidad de la compañía Inversiones educativas INTAP E.I.R.L.? y como problemas específicos:

a) ¿De qué manera la evaluación de los clientes influye en la rentabilidad de la empresa Inversiones educativas INTAP E.I.R.L.?

b) ¿De qué manera la determinación de la morosidad influye en la rentabilidad de la empresa Inversiones educativas INTAP E.I.R.L.?

c) ¿De qué manera las políticas de cobranza influyen en la rentabilidad de la empresa Inversiones educativas INTAP E.I.R.L.?

Justificación teórica: El presente trabajo brinda conocimientos teóricos acerca de la variable gestión de cuentas por cobrar y rentabilidad; además, estas variables están presentes en el lugar en donde realiza sus labores la compañía Inversiones educativas INTAP E.I.R.L.

Justificación práctica: el presente estudio resulta de mucha importancia ya que con las dos variables tomadas se podrá dejar en manifiesto la estrecha relación que existen entre la gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad permitiendo a la compañía tomar mejores decisiones para la solución de los problemas y la ejecución de alternativas de solución que permita el crecimiento de la compañía.

Justificación metodológica: para la ejecución de este presente estudio debemos de contar con técnicas de investigación cuantitativas, a su vez que se debe utilizar instrumentos adecuados que nos permita llegar a buenos resultados que serán de utilidad para la compañía Inversiones Educativas INTAP E.I.R.L.

Como objetivo se planteó: Determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar influye en la rentabilidad de la compañía Inversiones educativas INTAP E.I.R.L, y como objetivos específicos:

a) Analizar de qué manera la evaluación de los clientes influye en la rentabilidad de la empresa Inversiones educativas INTAP E.I.R.L.

b) Evaluar de qué manera la determinación de la morosidad influye en la rentabilidad de la empresa Inversiones educativas INTAP EIRL.

c) Determinar de qué manera las políticas de cobranza influyen en la rentabilidad de la empresa Inversiones educativas INTAP EIRL.

La limitación económica repercutió en este caso debido a que no se pudieron adquirir libros en físico para poder obtener la información para el presente estudio. Sin embargo, gracias al uso de la tecnología, se pudo superar.

A causa de la falta de tiempo por las responsabilidades diarias y laborales la búsqueda de información y redacción del presente estudio demoró más de lo previsto.

Con esta limitación se tuvieron algunas dificultades ya que algunos libros digitales no eran de acceso abierto y otros poseían vista previa de algunas páginas, pero no de todo el libro con lo que la definición de términos se vio dificultada por esta limitación.

Se pudo superar esto mediante el acceso a repositorios y bases de datos que permitieron definir correctamente los términos y explicar sus dimensiones.

Entre los antecedentes de estudios, se tiene a Huayhua (2021) presentó su investigación sobre el proceso de las cuentas por cobrar. El propósito fue identificar si las cobranzas poseían un Impacto en la Rentabilidad de las AFP en el Perú. Para este caso, utilizó información estadística del SPP. Con todo ello concluyó que el proceso de las cobranzas si tuvo un impacto en la Rentabilidad de las AFP en el Perú. Esto lo hizo utilizando chi-cuadrado en donde promedió las respuestas en relación con la variable independiente y dependiente de las AFP.

Quezada (2021) en su trabajo sobre gestión en las cuentas por cobrar tuvo como propósito establecer en qué medida la Gestión de Créditos y Cobranzas incide en la Liquidez de la compañía Refermat SAC. Este fue de campo, nivel descriptivo y

explicativo, la técnica usada fue la documental, la observación y un cuestionario que se realizó al personal y que sirvió de soporte para analizar los resultados. Estos fueron positivos concluyendo que se puede determinar que, aplicar estas políticas de cobranza influye positivamente en la liquidez de la compañía.

Caminada et al. (2020) en su trabajo sobre la gestión de las cuentas por cobrar tuvo como propósito establecer la influencia de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez de la compañía Agentes de Aduanas; realizó una investigación con una metodología aplicada, explicativa, experimental, causal y longitudinal. Al final del estudio, el autor concluyó que, al implementarse las políticas de cobro y de crédito, la gestión de las cuentas por cobrar sí mejoraba, aumentando la liquidez de la compañía.

Oyarce (2019) en su estudio sobre estrategias para la gestión de cuentas por cobrar tuvo como propósito elaborar una propuesta de estrategias para mejorar la liquidez de la compañía Corporación Koper SAC. La metodología fue descriptiva, propositiva no experimental, además, se usó el método deductivo-inductivo. Concluyó que, es menester elaborar estrategias en las cuentas por cobrar para aumentar la liquidez de la compañía.

Guale (2019) en su trabajo tuvo como propósito estimar la gestión de Cuentas por Cobrar en la entidad Corpasso S.A, se realizó una entrevista dirigida al jefe de Crédito y Cobranzas, Contador y al estudio de los Estados Financieros de la entidad, consiguiendo una gestión de Cuentas por Cobrar no eficiente, esto debido a las carentes políticas de crédito y cobro, que causan efectos desfavorables en la liquidez de la compañía.

Tomalá (2018) en su trabajo sobre las cuentas por cobrar en su empresa estudiada tuvo como objetivo demostrar que los pagos tardíos de los accionistas,

inciden a las cuentas por cobrar en la liquidez de la organización, de esta manera se podría evaluar alternativas de solución que fortalezcan los procesos de esta cuenta. La investigación se efectuó por intermedio de entrevistas al personal administrativo, de tipo descriptivo; del mismo modo se elaboró un análisis bibliográfico de textos. Se concluyó que la compañía no realiza cobros correctos de sus cuentas por cobrar, por consiguiente, influye en la liquidez.

López et al. (2019) realizó un trabajo sobre las cuentas por cobrar y pagar; tuvo como objetivo evaluar estas cuentas y cómo influyen en la liquidez de la compañía Constructora Trivisa Cía., se examinó la gestión que la empresa usa para el recobro de la cartera de crédito y los procesos de pago. La metodología fue descriptiva y de campo; se usó entrevistas y un análisis documental determinándose una falta de liquidez de la organización a pesar que su liquidez muestra resultados favorables.

Desarrollo de la temática correspondiente al tema tratado

En relación a la variable N°1 cuentas por cobrar, Madroño (2016) indica que se pueden definir como “activos exigibles que reflejan derecho de cobro a corto y largo plazo procedentes de las operaciones habituales de la empresa o cualquier otra acción que genere algún ingreso en un plazo de tiempo determinado” (como se citó en Guija y Terry, 2021, p. 4).

Herz Gherzi (2018) las define como: “derechos exigibles de cobro de dinero, que tiene la empresa con terceros resultantes de transacciones propias, es decir, de operaciones de venta que realiza la empresa” (como se citó en Baquerizo, 2021, p. 6).

Como se puede observar, estas no son más que la representación de un derecho exigible producto de haber realizado una venta a un cliente. Por ejemplo, cuando un cliente adquiere un servicio, este debe pagar dicho servicio dentro de un

periodo de tiempo establecido, nosotros como empresa tenemos el derecho de realizar el cobro de este servicio a lo que se le denomina cuentas por cobrar.

Larrea y Mego (2020) la clasifican como: “de exigencia inmediata a corto plazo y a largo plazo” (p. 18).

A corto plazo son aquellas cuentas en la cual su disponibilidad es inmediata, es decir, en un plazo que no exceda a un año; por otra parte, decimos que es a largo plazo cuando esta disponibilidad es mayor a un año.

Herz (2015) menciona que:

Las cuentas por cobrar se derivan de los cobros a terceras personas como producto de las ventas de bienes o servicios que realice la empresa. Al registrar la venta de bienes se debe tener presente que estas conllevan a tener el registro del coste de venta. Del producto de las ventas, se generan cuentas por cobrar en la empresa, si las operaciones se realizan a crédito, la empresa al realizar la gestión de cobro percibe el efectivo, que ayuda a girar al negocio proporcionando rentabilidad. (como se citó en Apolino y Leiva, 2021, p. 29)

Por otra parte, Lucano et al. (2020) detallan en base al Plan Contable General Empresarial (PCGE) que las cuentas por cobrar se pueden clasificar de cinco formas, siendo la primera forma las cuentas por cobrar comerciales-terceros, la segunda forma las relacionadas en donde se encuentran las subcuentas, la tercera las cuentas por cobrar al personal, accionistas y directores, la cuarta de diversas-terceros y la quinta de diversas-relacionadas.

Como vemos, pueden ser catalogadas de diversas maneras, teniendo por una parte la clasificación por tiempo y por naturaleza; es decir, que es válido diferenciarlos a corto y largo plazo como también el diferenciarlo de acuerdo a la procedencia de estas cuentas por cobrar, refiriéndonos a los clientes internos y externos.

Estrategias de cobranza, "Es un conjunto de procedimientos debidamente planificados que consiste en ejecutar acciones con el objetivo de ejercer la cobranza de los créditos en forma oportuna y con el menor costo posible, con el fin de evitar la morosidad" (De la Cruz-Montoya, 2022, párr. 13).

#### Dimensión 1 Evaluación del cliente:

La RAE lo define como: "aquella persona que compra en un establecimiento o que adquiere algún servicio de un profesional o empresa" (como se citó en Pierrend, 2020, p. 6).

Asimismo, Quiroa (2019) menciona que los clientes son quienes: "compran los bienes y servicios que ofrece una empresa; estos son el principal foco de atención de cualquier empresa, por lo que todos los planes y las estrategias (...) deben enfocarse, desarrollarse e implementarse en concordancia con ellos." (párr. 1).

Con esto, podemos estar de acuerdo que los cliente tienen un rol fundamental para cualquier compañía; ayuda a que la empresa-- pueda cumplir sus metas propuestas y satisface al mismo tiempo la necesidad que los clientes puedan presentar, de esta manera, se forma un círculo en donde el cliente y la empresa giran siendo inseparables ya que uno depende del otro para alcanzar su necesidad y/u objetivo.

#### Dimensión 2 Determinación de morosidad:

Roldán (2017) sostiene que la morosidad es:

Una etapa en la que el cliente ha recaído en un periodo de atraso en sus pagos o en los intereses del mismo, pasando a ser considerado como un cliente de alto riesgo y a quien se debe ejecutar diversos niveles de cobranza a fin de evitar que caiga en una categoría de fallido o irrecuperable. De prolongarse el periodo de morosidad y, por ende, se califique como irrecuperable, la cuenta



será retirada de la contabilidad de cartera morosa. (Como se citó en Vivas, 2022, pp. 16-17)

“Es el estado en que se encuentra una deuda vencida sin haberse efectuado el pago al que se estaba obligado a la fecha de vencimiento, o se hubiera efectuado un pago menor al que debía pagarse” (De la Cruz-Montoya, 2022, párr. 14).

Se puede también resaltar que esta dimensión es medible mediante el índice de morosidad. “El índice de morosidad es un indicador financiero que se calcula con el porcentaje de la cartera de crédito vencida sobre la cartera total, concebidos por una entidad financiera” (Ñañez, 2018, p. 32).

$$\text{índice de morosidad} = \frac{\text{Cartera vencida}}{\text{Cartera total}}$$

La morosidad es una problemática que afecta a las compañías debido a que los clientes no cancelan antes de la fecha de vencimiento; es cierto que hay varios motivos por los cuales los clientes pueden presentar moras como problemas en la empresa debido a casos fortuitos, como también por voluntad propia u olvido de las fechas de vencimiento; de ahí radica la importancia de que una empresa establezca políticas de cobranza.

Dimensión 3 Políticas de cobranza:

Gitman (2003) define las políticas de cobranza como:

Normas de conducta o acción emitidas por la dirección de la empresa y deben ser observadas por todo el personal, deben entregarse por escrito e indicar lo que se debe hacer y lo que no se puede hacer. Todo esto nos indica el tiempo, el cual es el pacto de pago; los plazos que son todo el estándar de pago mínimo o máximo con tiempos ya determinados para que la empresa determine sus estándares de cuentas por cobrar; descuentos por pronto pago que son beneficios otorgados a los clientes por un pago pronto y descuento por

volumen que es un presente o incentivo no monetario por ventas efectivas.

(Como se citó en Salazar, 2020, p. 33)

Al mismo tiempo, Atoche (2016) menciona que:

Son destrezas que una empresa debe obtener con la finalidad de recuperar o cobrar los créditos que son otorgados a los clientes, siguiendo los procesos de la recuperación, mediante un análisis crediticio, el volumen de las ventas y el promedio de pagos. (Como se citó en Díaz et al, 2020, p. 10)

Es interesante esta última parte que menciona Atoche porque es cierto, las políticas de cobranza, al contar con los tres últimos parámetros mostrados, ayuda a que una empresa presente un mejor control y seguimiento de cada cliente para con su deuda. Esto sin olvidar los puntos que debe tener las políticas de cobranza que mencionó Gitman, en este caso, los plazos, tiempos y descuentos dentro de este documento con el propósito de aumentar la liquidez, disminuir las moras y llevar un mejor control de los ingresos que recuperará el personal de cobranza en un periodo de tiempo de acorde a la política establecida al cliente.

“Los procedimientos de cobranza son una serie de pasos o etapas planificados de manera ordenada con el propósito de la maximización del cobro y minimización de las pérdidas de cuentas por cobrar” (Muñoz-Tuarez y Mendoza-Saltos, 2023, p. 175).

### NIC 39

Las NIC 39 están relacionadas con los estudios de las ctas. por cobrar, de esta forma, se puede decir que:

La gestión adecuada de las ctas. por cobrar es esencial para garantizar la solidez financiera de cualquier empresa, incluyendo los establecimientos educativos. Los retrasos en los pagos de los clientes con saldos pendientes pueden tener un impacto significativo en la liquidez de la institución, lo que a

su vez puede afectar la capacidad de la misma para cubrir los gastos diarios, semanales o mensuales; además, es fundamental comprender la magnitud del problema de los retrasos en los pagos de los clientes y abordarlos adecuadamente mediante una gestión adecuada de las cuentas por cobrar. (Naigua, 2023, p. 17)

## NIIF 9

Respecto a las NIIF 9, el MEF señala que:

El objetivo de esta norma es establecer los principios para la información financiera sobre activos financieros y pasivos financieros, de forma que se presente información útil y relevante para los usuarios de los estados financieros para la evaluación de los importes, calendario e incertidumbre de los flujos de efectivo futuros de la entidad. (Ministerio de Economía y Finanzas, 2022, p. 2)

“Esta norma se elaboró en tres fases: la primera estuvo dirigida a la clasificación y medición; la segunda, a la medición de deterioro; y la tercera, orientada a la contabilidad de coberturas” (Parrales y Castillo, 2018, p. 7).

## Relación entre NIC 39 y NIIF 9

Cabe resaltar que la NIIF 9 es una norma internacional reciente y posterior a la NIC 39 que busca enfocarse en otros puntos, sobre todo contractuales.

En ese sentido, Morales (2017) menciona que:

La mayor diferencia entre ambas normas se encuentra en las categorías para activos financieros (las categorías de pasivos financieros no cambian). La NIC 39 preveía cuatro categorías (activos a valor razonable con cambios en la cuenta de resultados, activos a mantener hasta el vencimiento, préstamos y cuentas a pagar y activos financieros disponibles para la venta). (p. 11)

Como podemos observar, de entre las tantas diferencias que tienen la NIC 39 y la NIIF 9 encontramos la que cataloga a los activos financieros, justamente compartiendo Morales esta opinión respecto a estas diferencias.

Variable N°2 Rentabilidad, Sánchez (2002) indica que:

Es un concepto que se adapta a todo acto económico en la que se congregan unos medios materiales, humanos y financieros con la finalidad de lograr un beneficio, siendo los índices de rentabilidad, los que miden la relación entre las utilidades o beneficios, y la inversión o los recursos que se utilizaron para obtenerlos. (Como se citó en Tapia, 2019, p. 16)

Importancia

Aguirre et al. (2020) sostiene que esta variable es importante ya que: “la rentabilidad permite que, bajo su análisis financiero, se tenga una valoración a una empresa sobre la capacidad que tiene para generar beneficios y así financiar sus operaciones” (p. 51).

A su vez, Angulo et al. (2000) menciona acerca de la importancia de la rentabilidad en la reducción de las utilidades para la supervivencia de la compañía de la siguiente forma:

Es así que se podría decir que la rentabilidad está directamente relacionada con el riesgo, por ejemplo, si una empresa quiere mejorar su rentabilidad, en consecuencia, debe también incrementar el riesgo, y, al contrario, si quiere reducir el riesgo, implica que necesariamente debe reducir también la rentabilidad. (Como se citó en Tapia, 2019, p. 15)

La rentabilidad es un acto que puede ser muy efectivo, pero al mismo tiempo puede tener resultados contraproducentes; tal y como se mencionó, el riesgo entra a figurar dentro de la rentabilidad; motivo por el cual la empresa debe tener un buen

análisis o estudio de sus clientes y la inversión que la compañía va a generar con el fin de alcanzar una meta, de ahí radica la importancia de los índices de rentabilidad.

#### Dimensión 1 Rentabilidad económica

Huamaní (2021) menciona que la rentabilidad económica es:

Una medida de la eficiencia de la inversión que se da en un periodo determinado acerca de los rendimientos de los activos de una organización, la cual se encarga de poder medir las utilidades o los beneficios que son generados frecuentemente al momento de usar dichos activos sin la necesidad de saber cómo es que fueron financiados. (p. 21)

La fórmula que se utiliza para determinar la rentabilidad económica es:

$$\text{Rentabilidad económica} = \frac{\text{BAII}}{\text{Activos totales}} * 100$$

A su vez, la rentabilidad económica:

Tiene un rol muy importante en una empresa porque con la existencia de la rentabilidad económica la compañía puede descubrir si la organización ha obtenido resultados apropiados o no con los consumidores en sus actividades, con los cuales el equipo directivo de la empresa puede tomar decisiones para la continuidad de las actividades operacionales de la compañía en el futuro.

(Rahayu & Ilham, 2023, p. 1)

La rentabilidad económica resulta útil para toda empresa, esta trata sobre todo de la inversión que realiza la compañía para percibir una ganancia; su medición va a permitir que la alta gerencia de la empresa pueda analizar si es que deben seguir invirtiendo en su plan inicial para la obtención de mejores beneficios o, de lo contrario, desistir y establecer otras estrategias para el cumplimiento del objetivo trazado.

#### Dimensión 2 Rentabilidad financiera

Sánchez (2012) sostiene que la rentabilidad financiera es:

El resultado de la inversión generada por los fondos propios de los inversionistas o socios de la entidad; está vinculada directamente a los dueños, (...) siendo una medida muy utilizada para evaluar la escala de rentabilidad que se obtiene por los aportes de los inversionistas, es una manera de poder visualizar las ganancias que tienen los dueños de la empresa comercializadora. (como se citó en Ccahuin, 2019, p. 22)

Con respecto a la rentabilidad financiera, Urias (1991) menciona que esta “señala la capacidad de la empresa para producir utilidades a partir de la inversión realizada por los accionistas incluyendo las utilidades no distribuidas, de las cuales se han privado” (como se citó en Morillo, 2001, p. 36).

La rentabilidad financiera se puede expresar a su vez mediante la siguiente fórmula:

$$ROE = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Patrimonio}} * 100$$

La rentabilidad financiera, se enfoca sobre todo en la inversión que llevan a cabo los socios o dueños de la compañía hacia su propia empresa; esta se puede visualizar por ejemplo cuando una empresa está iniciando recientemente y carecen de historial crediticio, los dueños y/o socios deben de realizar aportaciones propias para su empresa, de esa forma, viendo las utilidades que obtienen de dicha inversión, se puede determinar si existe alta rentabilidad financiera o no; esto es uno de los tantos casos que pueden existir relacionados a la rentabilidad financiera, cada compañía tiene una realidad diferente y por lo tanto su evaluación, utilizando estos indicadores, van a variar.

Dimensión 3 Rentabilidad sobre las ventas

“Revela el porcentaje de los ingresos por intermediación financiera y actividades conexas que se convierten en utilidad neta” (Ramírez y Vicente, 2021, p. 42). A su vez, también se puede decir que este ratio de rentabilidad:

Mide la relación entre el importe de ventas y coste de elaboración del producto o servicio vendido; está relacionado con el coste marginal de la venta, porque no tiene en consideración ni la amortización, ni los intereses de la financiación del inmovilizado ni los impuestos. (Hernández, 2020, párr. 9)

La fórmula que se utiliza para poder determinar la rentabilidad sobre las ventas es la siguiente:

$$\text{ROS} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ingresos operativos}} * 100$$

“La rentabilidad de las ventas nos permite conocer las utilidades después de los impuestos de una empresa, si el margen de utilidad esta sobre el margen promedio significa que hay una mayor rentabilidad en las ventas” (Van Horne, 2002, p. 147).

Definición conceptual de la terminología empleada

Depósitos bancarios, “Es una operación en la que la entidad financiera custodia el dinero de un cliente, esto con el fin de que le remunere en un plazo por tener inmovilizado su dinero” (Sevilla, 2020, p. 1).

Crédito

Operación de financiación donde una persona llamada ‘acreedor’ (normalmente una entidad financiera), presta una cierta cifra monetaria a otro, llamado ‘deudor’ quien, a partir de ese momento, garantiza al acreedor que retornará esta cantidad solicitada en el tiempo previamente estipulado más una cantidad adicional, llamada ‘intereses’. (Montes de Oca, 2020, p. 1)

Plazos, La Real Academia Española (2023) define los plazos como “términos señalados para realizar algo, o vencimiento del mismo; a su vez, también lo define como un lapso temporal para la realización de actuaciones ante los juzgados y tribunales o por parte de estos” (párr. 1).

Carta notarial, Es un documento físico que sirve para dar constancia que se ha “comunicado un hecho y la otra persona fue notificada. Por ello queda como un hecho que la otra persona recibió el documento; se usan en casos de negligencias médicas, difamación por redes, incumplimiento de contratos, despidos” (Abogados, 2022, párr. 1-2).

Vencimientos, El vencimiento es “el plazo límite en que se debe cumplir una obligación contractual; esta utiliza otros dos términos que son el plazo de vencimiento y la fecha de vencimiento” (López y Sevilla, 2019, párr. 1-2).

Registro de vencimientos, "Es un libro contable auxiliar muy utilizado para el control tanto de las cuentas por cobrar como de las cuentas por pagar y que permite conocer con precisión la fecha en que se vence una determinada deuda" (De la Cruz-Montoya, 2022, párr. 15).

Ventas al crédito, es la situación en donde:

El comprador adquirirá un bien o servicio, pero el pago a realizar se efectuará en un tiempo, en el futuro, ya establecido (...), cabe señalar que este tipo de operaciones exigen el pago de intereses, que es el gasto financiero que puede entenderse como un coste adicional al precio de venta por poder consumir hoy y pagar mañana. (Westreicher, 2020, párr. 1)

Cartera Morosa, "Es aquella que a la fecha de su vencimiento la deuda no ha sido cancelada, generalmente se le clasifica según el tiempo de atraso y, a medida



que se alarga el plazo se incrementa el riesgo de su incobrabilidad" (De la Cruz-Montoya, 2022, párr. 23).

Descuento por pronto pago, "Es una estrategia que se le brinda a los clientes con el objetivo de que este adquiera un servicio a crédito cancelándolo antes de la fecha establecida; con esto se atrae a más consumidores lo que da como resultado el aumento de las ventas" (Burga y Rodrigo, 2019, pp. 33-34).

Evaluación crediticia, "Es una evaluación realizada a través de documentos fiscales que sirve para conocer las posibilidades que una empresa tiene para cumplir con las obligaciones adquiridas luego de recibir un préstamo o una línea de crédito" (Martínez, 2022, párr. 4).

Políticas de cobranza, "Procedimiento que establece una empresa para cobrar a un cliente por un deudo pendiente que tiene mora por no cancelar de acuerdo a un cronograma establecido con el cliente en previo acuerdo" (Salas, 2019, p. 7).

Instituciones financieras, "Una institución financiera es una compañía con ánimo de lucro que tiene como actividad la prestación de servicios financieros a los agentes económicos de la sociedad" (Marco, 2018, párr. 1).

Activo financiero, "Son títulos o anotaciones contables que otorgan al comprador el derecho a recibir un ingreso futuro procedente del vendedor, pueden ser emitidos por entidades económicas (empresas, comunidades autónomas, gobiernos...) y no suelen poseer un valor físico" (BBVA, 2023, párr. 1).

Activo corriente, "Es el activo de una empresa que puede hacerse líquido (convertirse en dinero) en menos de doce meses. Como, por ejemplo, el dinero del banco, las existencias, y las inversiones financieras" (Samper, 2020, párr. 1).

Activo no corriente, "Está formado por todos los activos de la sociedad que no se hacen efectivos en un periodo superior a un año. está compuesto por aquellos

activos que tienen una vida útil superior al año” (Llorente, 2020, párr. 1). Pertenece a los activos dentro Estado situación financiera de una organización.

**CAPÍTULO II**  
**METODOLOGÍA**

## 2.1. Tipo y diseño de la investigación

El enfoque de esta investigación es de tipo cuantitativo “porque lo que interesa es la medición y la cuantificación, puesto que a través de la medición se pueden obtener tendencias, plantear nuevas hipótesis y de esa manera construir teorías” (Arispe et al., 2020, p. 58).

También cabe resaltar que este estudio es transversal debido a que mediremos las variables en un solo periodo de tiempo determinado. “Este tipo de investigación recolectan los datos en un solo momento, y por una sola vez. Su propósito es describir las variables y estudiar su incidencia e interrelación en un momento dado” (Hernández et al., 2014, p. 270).

Debido a la naturaleza del trabajo de investigación, este es de diseño no experimental. Al respecto Agudelo y Aigner (2008) menciona que ésta se ejecuta “sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos” (p. 39).

El nivel de investigación es de tipo correlacional - causal. De acuerdo con Hernández (2014):

Los tipos de investigación correlacional tienen como propósito evaluar la relación existente en dos o más conceptos, variable o categorías; una vez medidas estas variables se puede estimar su correlación, mientras que los explicativos están llamados a responder a las causas de los eventos, sucesos y fenómenos físicos o sociales. (p. 121)

## **2.2. Población, muestra y muestreo**

La población está conformada por 13 trabajadores del área administrativa de la empresa Inversiones educativas INTAP EIRL. Arias (2006) define la población como “un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación” (p. 81).

La muestra en este caso es igual a población. Castro (2003) mencionaba que “si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra” (p. 69).

El muestreo es no probabilístico por conveniencia, Hernández et al. (2014) mencionaba que, en este tipo de muestreo:

El procedimiento no es mecánico ni se basa en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador o de un grupo de investigadores y, desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación. (p.176)

## **2.3. Hipótesis**

La gestión de las cuentas por cobrar influye en la rentabilidad de la empresa Inversiones educativas INTAP E.I.R.L, y como hipótesis específicas se tiene:

- a) La evaluación de los clientes influye en la rentabilidad de la empresa Inversiones educativas INTAP E.I.R.L.
- b) La determinación de la morosidad influye en la rentabilidad de la empresa Inversiones educativas INTAP E.I.R.L.
- c) Las políticas de cobranza influyen en la rentabilidad de la empresa Inversiones educativas INTAP E.I.R.L.

## **2.4. Variables y operacionalización**

En este trabajo de investigación, tenemos presente dos variables, la gestión de cuentas por cobrar como variable independiente y la rentabilidad como variable dependiente.

### ***V1 Gestión de cuentas por cobrar:***

"Derechos exigibles de cobro de dinero, que tiene la empresa con terceros resultantes de transacciones propias, es decir, de operaciones de venta que realiza la empresa" (Baquerizo, 2021, p. 6).

### ***V2 Rentabilidad***

Es un concepto que se adapta a todo acto económico en la que se congregan unos medios materiales, humanos y financieros con la finalidad de lograr un beneficio, siendo los índices de rentabilidad, los que miden la relación entre las utilidades o beneficios, y la inversión o los recursos que se utilizaron para obtenerlos (Sánchez, 2020, como se citó en Tapia, 2021 p. 33).

**Tabla 1***Variable 1 La gestión de cuentas por cobrar*

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	
"Derechos exigibles de cobro de dinero, que tiene la empresa con terceros resultantes de transacciones propias, es decir, de operaciones de venta que realiza la empresa" (Baquerizo, 2021, p. 6).	Actividad en la cual se registra aquellos clientes que poseen deudas con la compañía, esta se puede medir mediante una evaluación a los clientes, determinando la morosidad y con políticas de cobranza.	D1. Evaluación de clientes	1. Control de créditos	Inversiones educativas INTAP E.I.R.L realiza de manera constante un control de créditos de sus clientes.	
			2. Políticas de crédito	La empresa ha establecido políticas de crédito para la evaluación de sus clientes.	
			3. Medios de pago	La empresa utiliza diferentes tipos de medios de pago para la recuperación de las cuentas por cobrar.	
		D2. Determinación de la morosidad		4. Reporte de la cartera morosa	La empresa obtiene una adecuada rentabilidad de su Patrimonio.
				5. Seguimiento de la cartera morosa	La compañía ha obtenido una rentabilidad de capital según lo proyectado.
				6. Índice de morosidad	Se obtiene un adecuado margen de beneficio neto.
		D3. Políticas de cobranza		7. Refinanciamiento de las cobranzas	La empresa utiliza el refinanciamiento de las cobranzas como método para la recuperación de las cuentas por cobrar.
				8. Tiempo de crédito	Inversiones educativas INTAP E.I.R.L ha establecido un tiempo para la cancelación de los créditos otorgados.
				9. Supervisión de cobranzas	La empresa realiza una adecuada supervisión de la gestión de cobranzas realizadas a los clientes morosos.

Tabla 2

Variable 2 La rentabilidad

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Es un término en el que “se congregan unos medios materiales, humanos y financieros con la finalidad de lograr un beneficio, siendo los índices de rentabilidad, los que miden la relación entre las utilidades o beneficios, y la inversión o los recursos que se utilizaron” (Sánchez, 2020, como se citó en Tapia 2021, p.33).	Operación en la cual se puede determinar si la compañía posee beneficios respecto a sus gastos, estos se pueden medir mediante la rentabilidad económica, financiera y la rentabilidad de las ventas.	D4. Rentabilidad económica	1.Rentabilidad de los activos	La empresa ha obtenido una adecuada rentabilidad de sus activos.
			2.Rentabilidad del activo corriente	La compañía ha obtenido una rentabilidad adecuada del activo corriente.
			3.Rentabilidad de los activos fijos	Se ha obtenido una adecuada rentabilidad de los activos fijos.
		D5. Rentabilidad financiera	4.Rentabilidad del patrimonio	La empresa elabora reportes de la cartera morosa indicando la antigüedad de la deuda.
			5.Rentabilidad del capital	Inversiones educativas INTAP realiza un seguimiento constante de la cartera morosa a los clientes.
			6.Margen del beneficio	La empresa utiliza diferentes tipos de estrategias de cobranza para reducir el índice de morosidad.
		D6. Rentabilidad de las ventas	7. Ventas netas	Las ventas netas obtenidas por la compañía se encuentran dentro de los márgenes proyectados.
			8. Margen de utilidad bruta	La compañía obtiene un adecuado margen de utilidad bruta.
				9.Ratio de rentabilidad



## **2.5. Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad**

La técnica utilizada en este trabajo de investigación fue la encuesta. “La técnica de encuesta es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz” (Casas et al., 2003, p. 527).

El instrumento de recolección de datos fue el cuestionario. “El cuestionario es un procedimiento considerado clásico en las ciencias sociales para la obtención y registro de datos. Su versatilidad permite utilizarlo como instrumento de investigación y como instrumento de evaluación de personas, procesos y programas de formación” (García, 2003, p. 2). A su vez, en el cuestionario se hizo uso de la escala Likert. “Las llamadas escalas Likert son instrumentos psicométricos donde el encuestado debe indicar su acuerdo o desacuerdo sobre una afirmación, ítem o reactivo, lo que se realiza a través de una escala ordenada y unidimensional” (Bertram, 2008, como se citó en Trujillo, 2022, p. 38).

Para la validación del instrumento de recolección de datos se requerirá de la firma y el puntaje de tres expertos en la materia que indicará si el cuestionario está apto para ser dado o no.

Para medir la confiabilidad se hizo uso del índice del alfa de Cronbach para cada instrumento, cuyo valor mínimo de confiabilidad aceptada es de 0.750.

## **2.6. Procedimientos**

Se realizó la encuesta a los 13 trabajadores de la compañía mediante el cuestionario en escala Likert para obtener puntajes, estos puntajes fueron tabulados en una tabla de resultados utilizando el programa Microsoft Excel para poder organizarlos mejor y usarlos para el análisis estadístico.

## 2.7. Análisis de datos

Los datos tabulados en Excel fueron analizados mediante el programa estadístico IBM SPSS que nos permitió realizar las diferentes pruebas aplicadas en el presente estudio.

**Tabla 3**

*Ficha técnica cuestionario N°1*

Conceptos	Detalles
Nombre	Gestión de cuentas por cobrar
Autora	Miriam Pilar Ochoa Pumayauli
País	Perú
Adaptado por	Ninguno
Fecha	2023
Campo evaluado	Cuentas por cobrar
Organización	Inversiones educativas Intap EIRL.
Objeto	Evaluar la gestión de cuentas por cobrar
tiempo	10 minutos
N° de ítems	9
Nivel de medición	Ordinal
Aplicado a	Colaboradores de la compañía
Modalidad	Presencial
Escala	Likert

**Tabla 4***Ficha técnica cuestionario N°2*

Conceptos	Detalles
Nombre	La rentabilidad
Autora	Miriam Pilar Ochoa Pumayauli
País	Perú
Adaptado por	Ninguno
Fecha	2023
Campo evaluado	Rentabilidad
Organización	Inversiones educativas INTAP EIRL.
Objeto	Medir la rentabilidad
Tiempo	10 minutos
N° de ítems	9
Nivel de medición	Ordinal
Aplicado a	Colaboradores de la compañía
Modalidad	Presencial
Escala	Likert

**Tabla 5***Escala de Likert*

Respuestas	Puntajes
Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

## 2.8. Aspectos éticos

Merino-Osorio et al. (2017) mencionan que entre los fundamentos “básicos de la ética de la investigación afirma que todo ser humano debe ser respetado en su

decisión de participar o negarse a participar de una investigación, y ello mediante un proceso de consentimiento previo, libre e informado” (p. 48).

El presente trabajo de investigación contó con el principio de confidencialidad con la cual no pretendió revelar la identidad de los participantes, se dio una participación voluntaria previa autorización de la compañía y de los encuestados simultáneamente, al mismo tiempo que se mantiene la objetividad en el análisis de los resultados brindados durante la encuesta.

**CAPÍTULO III**  
**RESULTADOS**

La validez del cuestionario se llevó a cabo por medio del criterio de tres jueces expertos en el tema los cuales validaron el contenido del cuestionario, así como la escala utilizada y el formato del instrumento.

**Tabla 6**

*Validación del instrumento*

Experto	Especialista	Aplicable	%
Mag. David De la Cruz	Metodólogo	Si	75%
Mag. Zavaleta Orbegozo Lorenzo	Temático	Si	72%
Mag. Iris López Vega	Temático	Si	80%
		Promedio	76%

Para la prueba de fiabilidad, se utilizó el alfa de Cronbach, el cual “Mide el nivel de confiabilidad de un cuestionario de investigación en la que se determina la correlación o consistencia de los ítems entre sí. Se considera que este instrumento es confiable a partir de 0.750” (De la Cruz-Montoya, 2022, párr. 16).

**Figura 1**

*Escala de confiabilidad del alfa de Cronbach*



**Tabla 7***Fiabilidad Gestión de cuentas por cobrar*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.849	9

Como se puede observar, el valor del Alfa de Cronbach para la variable 1 es de 0.849, lo cual nos indica que el grado de fiabilidad para esta variable es bueno. Para hallar el nivel de fiabilidad de la variable 2 también se utilizó el alfa de Cronbach enfocado en esta variable.

**Tabla 8***Fiabilidad Rentabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.885	9

Se puede observar, el valor del Alfa de Cronbach para la variable 2 es de 0.885, lo cual nos indica que el grado de fiabilidad para este instrumento la confiabilidad es muy buena.

## Resultados descriptivos

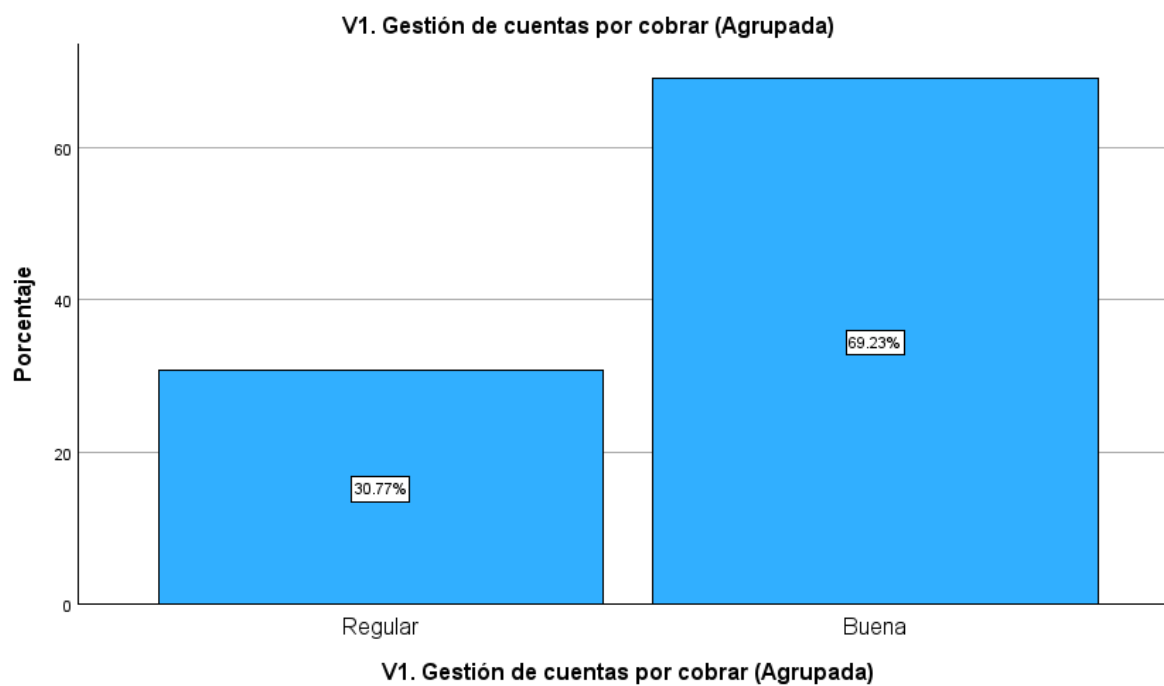
**Tabla 9**

V.1. Gestión de cuentas por cobrar

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Regular	4	30.8	30.8	30.8
	Buena	9	69.2	69.2	100.0
	Total	13	100.0	100.0	

**Figura 2**

V1. Gestión de cuentas por cobrar

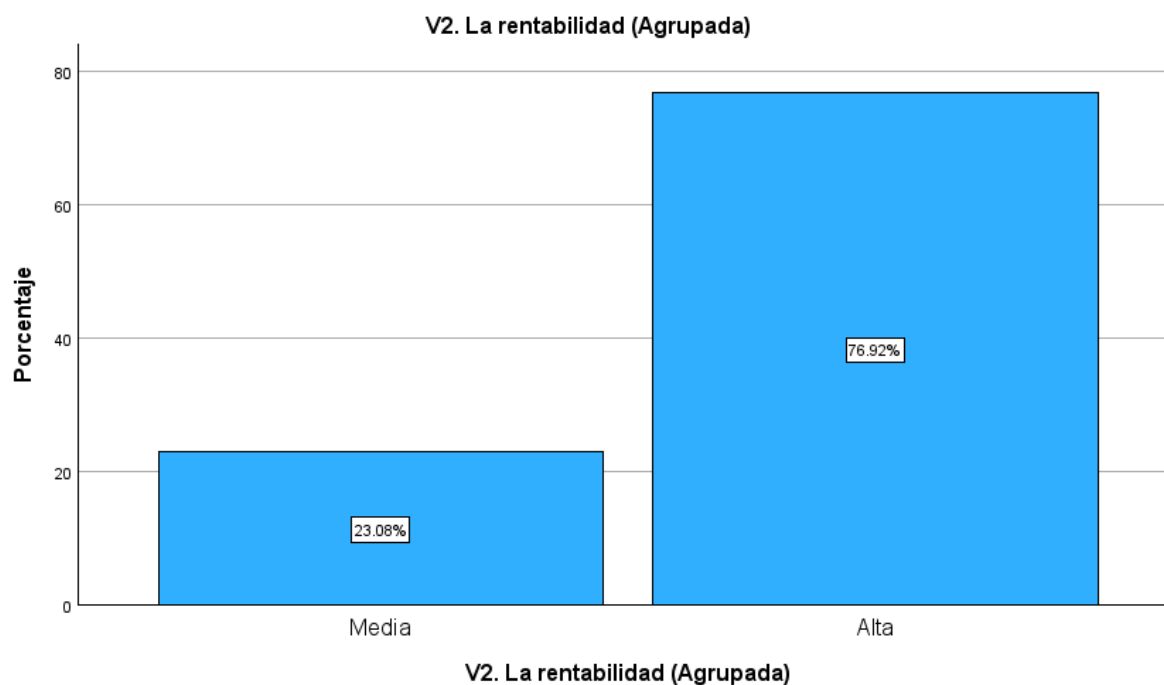


De acuerdo a la tabla de frecuencias y a la gráfica de porcentajes, el 69.23% de los encuestados señalo que la gestión de ctas por cobrar es buena y el 30.77%, que es regular en la compañía Inversiones educativas INTAP EIRL.



**Tabla 10***V2. Rentabilidad*

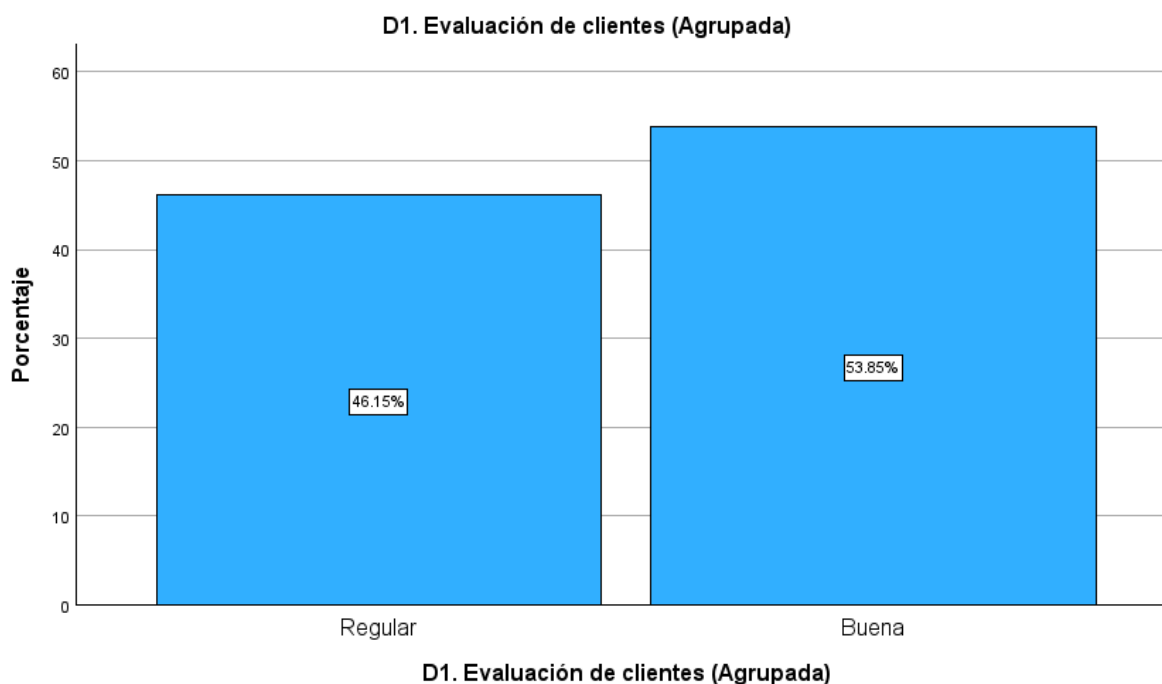
		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Media	3	23.1	23.1	23.1
	Alta	10	76.9	76.9	100.0
	Total	13	100.0	100.0	

**Figura 3***V2. Rentabilidad*

De acuerdo a la tabla de frecuencias y a la gráfica de porcentajes, el 76.92% de los encuestados mencionó que la rentabilidad es alta y el 23.08%, que es media en la compañía Inversiones educativas INTAP EIRL.

**Tabla 11***D1. Evaluación de clientes*

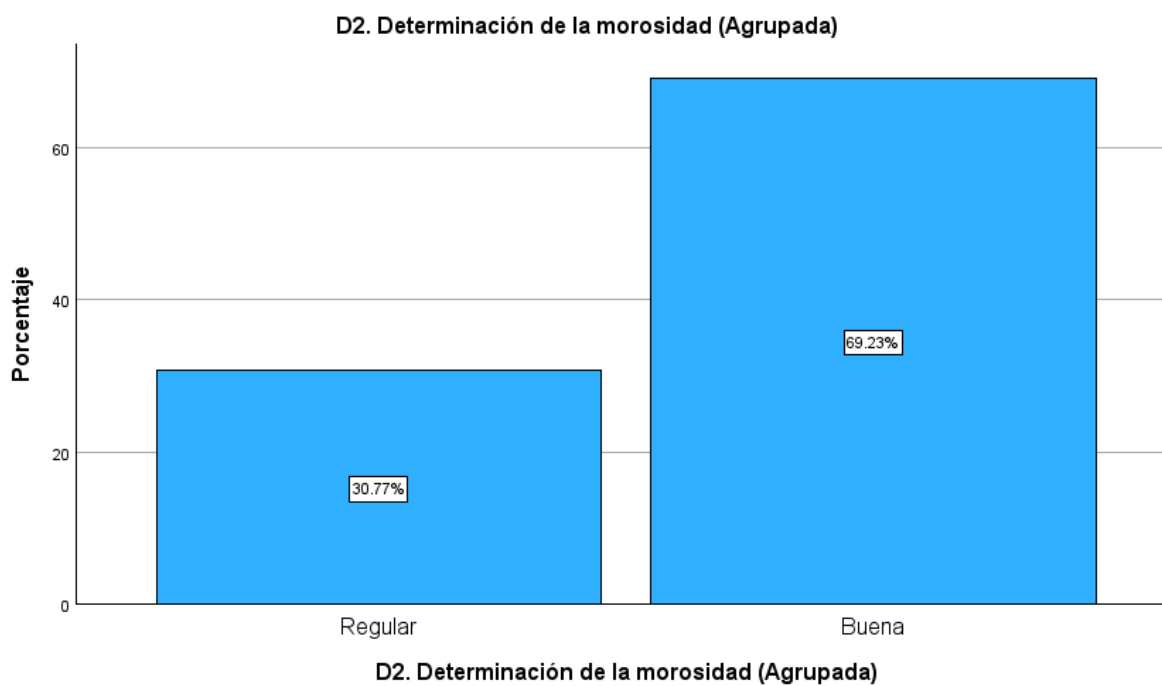
<b>D1. Evaluación de clientes (Agrupada)</b>					
		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Regular	6	46.2	46.2	46.2
	Buena	7	53.8	53.8	100.0
	Total	13	100.0	100.0	

**Figura 4***D1. Evaluación de clientes*

De acuerdo a la tabla de frecuencias y a la gráfica de porcentajes, el 46.15% de los encuestados mencionó que la evaluación de los clientes es buena, mientras que el 53.85%, que es regular en la compañía Inversiones educativas INTAP EIRL.

**Tabla 12***D2. Determinación de la morosidad*

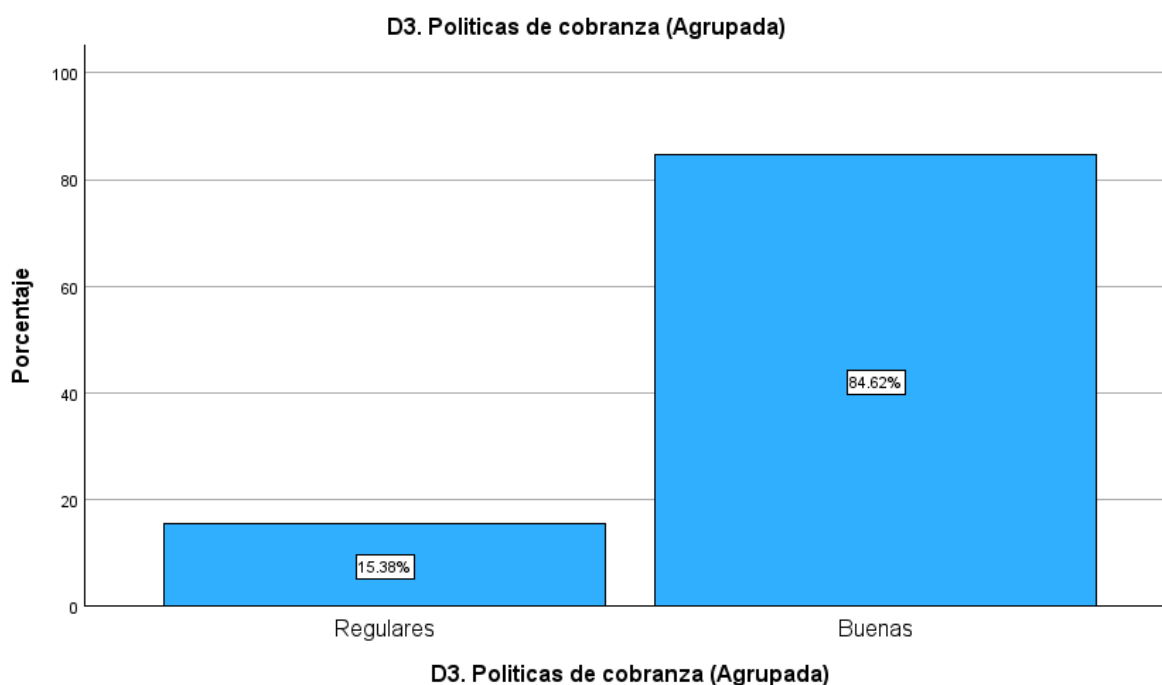
<b>D2. Determinación de la morosidad (Agrupada)</b>					
		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Regular	4	30.8	30.8	30.8
	Buena	9	69.2	69.2	100.0
Total		13	100.0	100.0	

**Figura 5***D2. Determinación de la morosidad*

De acuerdo a la tabla de frecuencias y a la gráfica de porcentajes, el 69.23% de los encuestados mencionó que la determinación de la morosidad es buena, y el 30.77%, que es regular en la compañía Inversiones educativas INTAP EIRL.

**Tabla 13***D3. Políticas de cobranza*

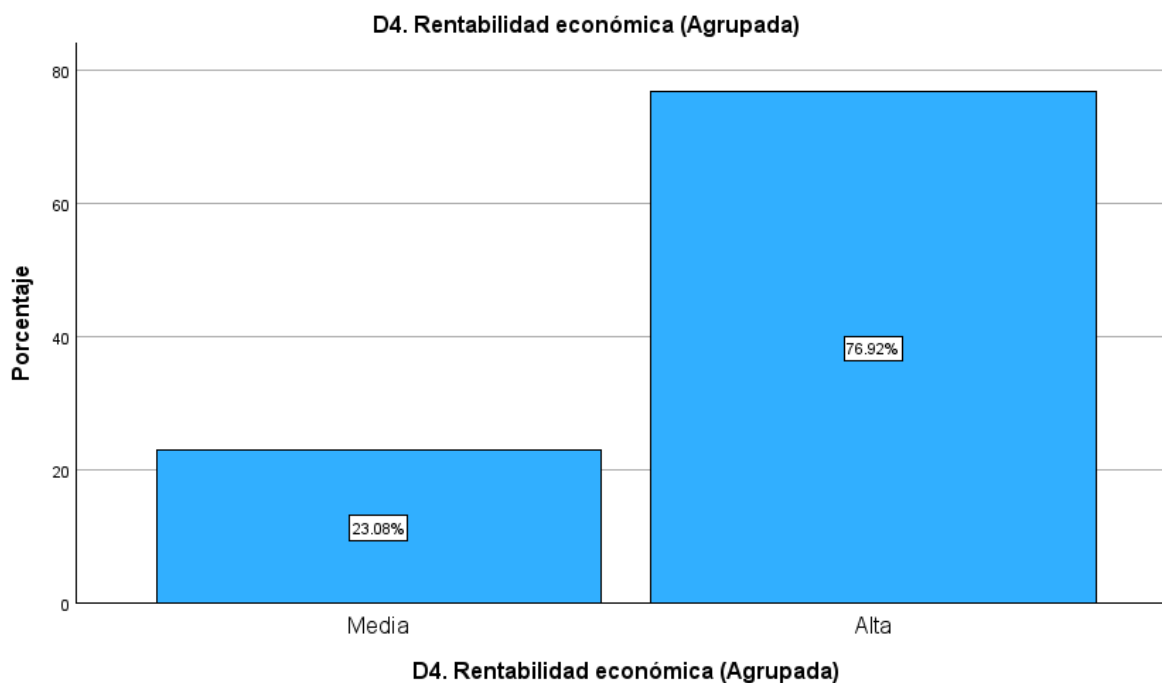
		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Regulares	2	15.4	15.4	15.4
	Buenas	11	84.6	84.6	100.0
	Total	13	100.0	100.0	

**Figura 6***D3. Políticas de cobranza*

De acuerdo a la tabla de frecuencias y a la gráfica de porcentajes, el 84.62% de los encuestados mencionó que la política de cobranza es buena, y el 15.38%, que es regular en la compañía Inversiones educativas INTAP EIRL.

**Tabla 14***D4. Rentabilidad económica*

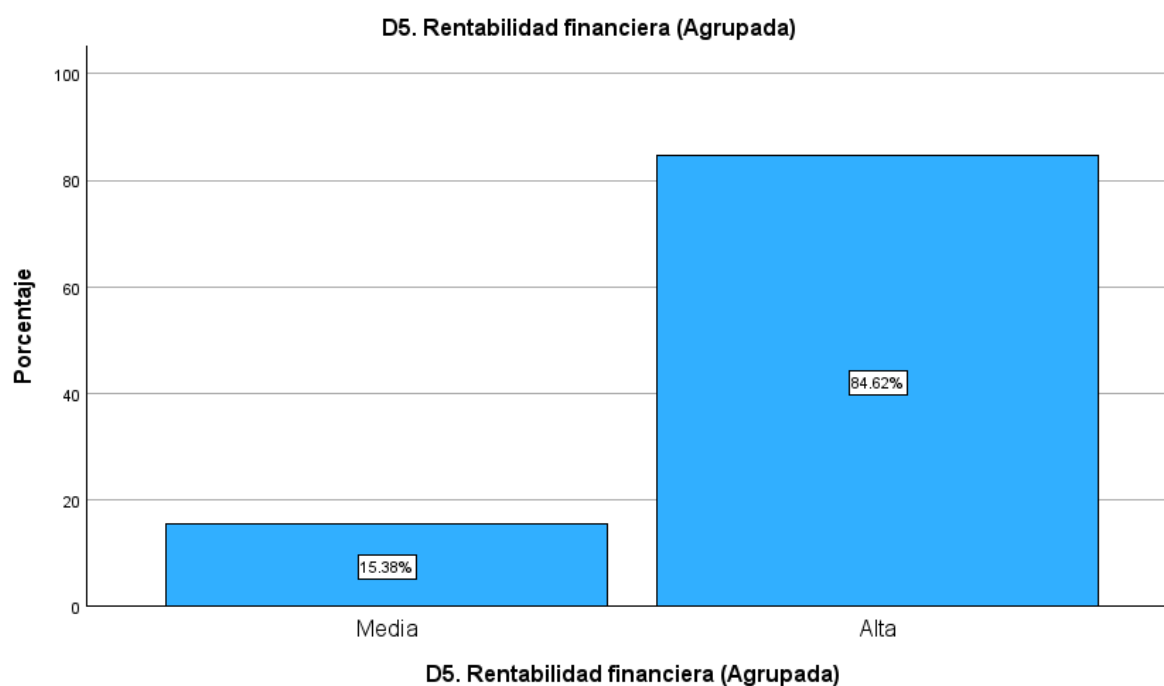
<b>D4. Rentabilidad económica (Agrupada)</b>					
		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Media	3	23.1	23.1	23.1
	Alta	10	76.9	76.9	100.0
	Total	13	100.0	100.0	

**Figura 7***D4. Rentabilidad económica*

De acuerdo a la tabla de frecuencias y a la gráfica de porcentajes, el 76.92% de los encuestados mencionó que la rentabilidad económica es alta, y el 23.08%, que es media en la compañía Inversiones educativas INTAP EIRL.

**Tabla 15***D5. Rentabilidad financiera*

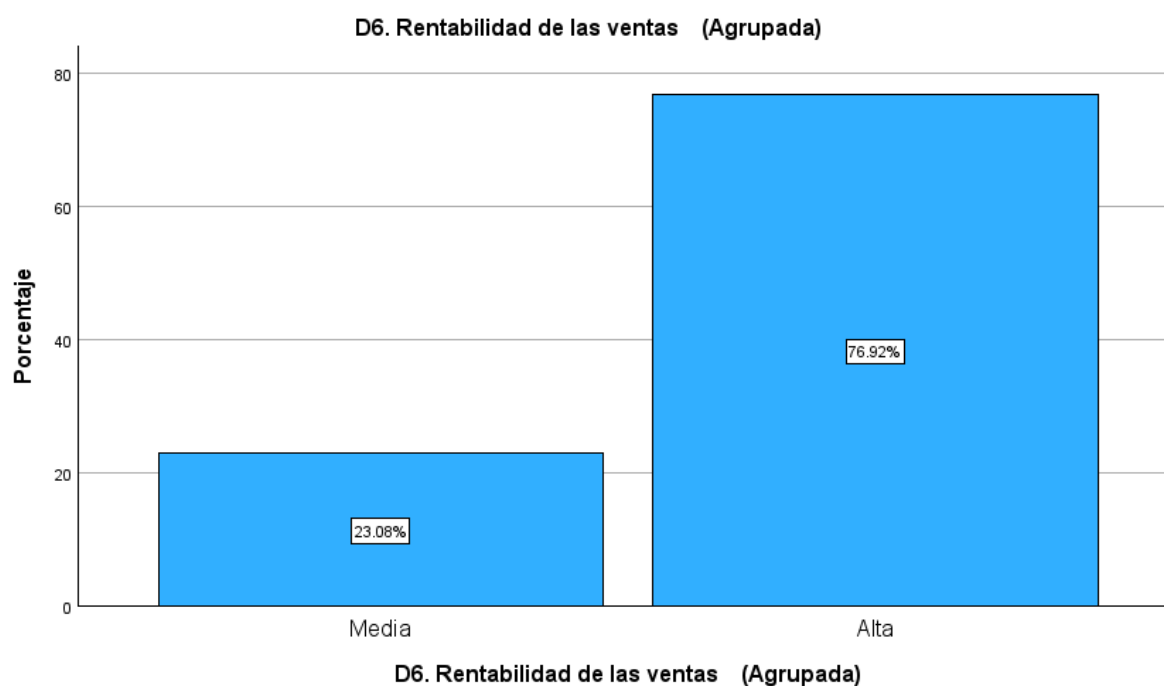
<b>D5. Rentabilidad financiera (Agrupada)</b>					
		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Media	2	15.4	15.4	15.4
	Alta	11	84.6	84.6	100.0
	Total	13	100.0	100.0	

**Figura 8***D5. Rentabilidad financiera*

De acuerdo a la tabla de frecuencias y a la gráfica de porcentajes, el 84.62% de los encuestados mencionó que la rentabilidad financiera es alta, y el 15.38%, que es media en la compañía Inversiones educativas INTAP EIRL.

**Tabla 16***D6. Rentabilidad de las ventas*

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Media	3	23.1	23.1	23.1
	Alta	10	76.9	76.9	100.0
	Total	13	100.0	100.0	

**Figura 9***D6. Rentabilidad de las ventas*

De acuerdo a los resultados se ha obtenido porcentajes, el 76.92% de los encuestados mencionó que la rentabilidad de las ventas es alta, y el 23.08%, que es media en la compañía Inversiones educativas INTAP EIRL.

## Resultados descriptivos de los ítems

Tabla 17

Resultados de los ítems de la V1: Gestión de cuentas por cobrar

N°	Ítem	Escala de Likert					Total	Media
		1	2	3	4	5		
<b>D1. Evaluación de los clientes</b>						<b>13</b>	<b>3.41</b>	
1	Inversiones educativas INTAP E.I.R.L realiza de manera constante un control de créditos de sus clientes.	0	0	1	5	7	13	4.46
2	La empresa ha establecido políticas de crédito para la evaluación de sus clientes.	6	5	2	0	0	13	1.69
3	La empresa utiliza diferentes tipos de medios de pago para la recuperación de las cuentas por cobrar.	0	0	4	4	5	13	4.08
<b>D2. Determinación de la morosidad</b>						<b>13</b>	<b>4.28</b>	
4	La empresa obtiene una adecuada rentabilidad de su Patrimonio.	0	2	0	5	6	13	4.15
5	La compañía ha obtenido una rentabilidad de capital según lo proyectado.	0	1	1	4	7	13	4.31
6	Se obtiene un adecuado margen de beneficio neto.	0	1	1	3	8	13	4.38
<b>D3. Políticas de cobranza</b>						<b>13</b>	<b>4.33</b>	
7	La empresa utiliza el refinanciamiento de las cobranzas como método para la recuperación de las cuentas por cobrar.	0	0	1	4	8	13	4.54
8	Inversiones educativas INTAP E.I.R.L ha establecido un tiempo para la cancelación de los créditos otorgados.	0	0	3	4	6	13	4.23
9	La empresa realiza una adecuada supervisión de la gestión de cobranzas realizadas a los clientes morosos.	0	0	2	6	5	13	4.23

Si bien casi todos los ítems obtuvieron una media por encima del nivel 4 de una escala del 1 al 5 (Likert) el ítem 2 obtuvo un puntaje medio de 1.69 lo que indica



que la empresa no ha establecido políticas de crédito para una adecuada evaluación de sus clientes

**Tabla 18**

*Resultados de los ítems de la V2: La rentabilidad*

N°	Ítem	Escala de Likert					Total	Media
		1	2	3	4	5		
<b>D4. Rentabilidad económica</b>						<b>13</b>	<b>3.87</b>	
10	La empresa ha obtenido una adecuada rentabilidad de sus activos.	0	1	5	4	3	13	3.69
11	La compañía ha obtenido una rentabilidad adecuada del activo corriente.	0	0	3	4	6	13	4.23
12	Se ha obtenido una adecuada rentabilidad de los activos fijos.	1	1	1	8	2	13	3.69
<b>D5. Rentabilidad financiera</b>						<b>13</b>	<b>4.36</b>	
13	La empresa elabora reportes de la cartera morosa indicando la antigüedad de la deuda.	0	0	2	3	8	13	4.46
14	Inversiones educativas INTAP E.I.R.L realiza un seguimiento constante de la cartera morosa a los clientes.	0	0	2	4	7	13	4.38
15	La empresa utiliza diferentes tipos de estrategias de cobranza para reducir el índice de morosidad.	0	0	1	8	4	13	4.23
<b>D6. Rentabilidad de las ventas</b>						<b>13</b>	<b>4.03</b>	
16	Las ventas netas obtenidas por la compañía se encuentran dentro de los márgenes proyectados.	1	1	8	2	1	13	3.08
17	La compañía obtiene un adecuado margen de utilidad bruta.	0	0	2	3	8	13	4.46
18	La empresa obtiene una adecuada rentabilidad de sus ventas.	0	1	0	3	9	13	4.54

Si bien en su mayoría los ítems han superado el nivel 4 de la escala de Likert (del 1 al 5) algunos ítems no llegaron al nivel 4, tal es el caso del ítem 16 que obtuvo una media de 3.08 lo que implica que las ventas obtenidas por la compañía no se encuentran dentro de los márgenes que se proyectaron. Por otro lado la rentabilidad

de los activos totales ítem 10 obtuvo un puntaje de 3.69 por lo que la compañía no está obteniendo una adecuada rentabilidad de este rubro, al igual que el ítem 12 que obtuvo un puntaje medio de 3.69 lo que indica que la rentabilidad de los activos corrientes no es la adecuada.

Para la prueba de normalidad se tomó en primer lugar que, “cuando la muestra es como máximo de tamaño 50 se puede contrastar la normalidad con la prueba de Shapiro-Wilk” (Universidad de Barcelona, 2014). Al tener un tamaño de muestra igual a 13 se toma en cuenta Shapiro-Wilk.

Para determinar si la distribución es normal se toma en cuenta lo siguiente:

Ho: La distribución es normal

H1: La distribución no es normal

Si el nivel de significancia es menor a 0.05 se rechaza la hipótesis nula; si el grado de significancia es mayor a 0.05 se acepta la hipótesis nula.

**Tabla 19**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1. Gestión de cuentas por cobrar	.251	13	.024	.802	13	.007
V2. La rentabilidad	.323	13	<.001	.806	13	.008

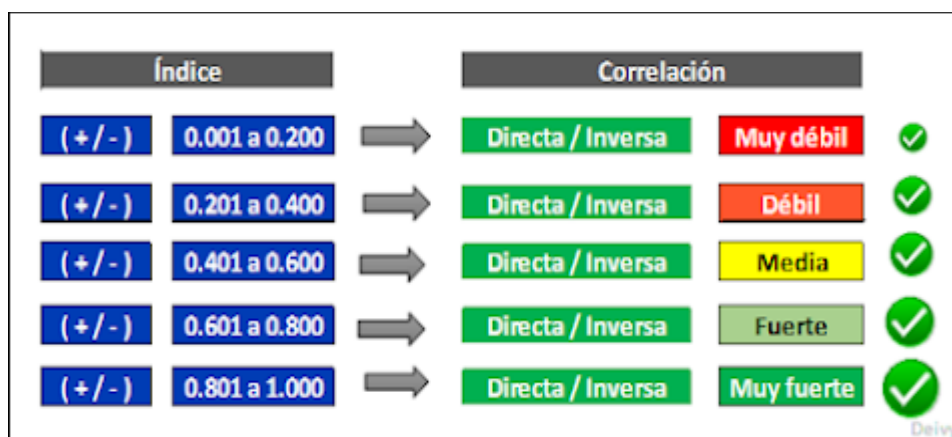
El grado de significancia para la gestión de ctas por cobrar y para la rentabilidad dieron un nivel de significancia menor a 0.05, por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula, esto significa que la distribución no es normal. En ese sentido, se procede a operar con pruebas no paramétricas, en este caso, el Rho de Spearman.

### **Correlación de variables**

"r es un coeficiente que evalúa el grado de asociación o relación entre dos variables, cuyo valor oscila desde -1 hasta 1; donde 1 es una relación perfecta directa y - 1 es una relación perfecta inversa" (De la Cruz-Montoya, 2022, párr. 17).

**Figura 10**

*Nivel de correlación*



#### 4.3.1. Hipótesis general

Ho: La gestión de cuentas por cobrar no incide en la rentabilidad de la empresa inversiones educativas INTAP EIRL

H1: La gestión de cuentas por cobrar incide en la rentabilidad de la empresa inversiones educativas INTAP EIRL.

**Tabla 20**

*Correlación gestión de cuentas por cobrar y rentabilidad*

		V1. Gestión de cuentas por cobrar		V2. La rentabilidad	
Rho de Spearman	V1. Gestión de cuentas por cobrar	Coeficiente de correlación	1.000	.712**	
		Sig. (bilateral)	.	.006	
		N	13	13	
	V2. La rentabilidad	Coeficiente de correlación	.712**	1.000	
		Sig. (bilateral)	.006	.	
		N	13	13	

Se observa un nivel de significancia de 0.006 cuyo valor es menor a 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa afirmando que hay una correlación significativa entre la gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad; dado que la correlación es de  $R = 0.712$  se puede decir que existe una correlación positiva fuerte. El  $R^2 = 0.507$  lo que implica que la variable Rentabilidad es explicada en un 0.507 por la variable Gestión de las cuentas por cobrar

### **Hipótesis específica 1**

Ho: La evaluación de los clientes no incide en la rentabilidad de la empresa inversiones educativas INTAP EIRL

H1: La evaluación de los clientes incide en la rentabilidad de la empresa inversiones educativas INTAP EIRL.

**Tabla 21**

*Correlación evaluación de los clientes y rentabilidad*

			D1. Evaluación de clientes	V2. Rentabilidad
Rho de Spearman	D1. Evaluación de clientes	Coeficiente de correlación	1.000	.633
		Sig. (bilateral)	.	.020
		N	13	13
	V2.Rentabilidad	Coeficiente de correlación	.633	1.000
		Sig. (bilateral)	.020	.
		N	13	13

Se observa un nivel de significancia de 0.020 cuyo valor es menor a 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa afirmando que hay una correlación significativa entre la evaluación de los clientes y la

rentabilidad; dado que la correlación es de 0.633 se puede decir que existe una correlación positiva moderada.

***Hipótesis específica 2***

Ho: La determinación de la morosidad no incide en la rentabilidad de la empresa inversiones educativas INTAP EIRL

H1: La determinación de la morosidad incide en la rentabilidad de la empresa inversiones educativas INTAP EIRL.

**Tabla 22***Correlación determinación de la morosidad y rentabilidad*

		D2. Determinación de la morosidad		V2. La rentabilidad
Rho de Spearman	D2. Determinación de la morosidad	Coeficiente de correlación	1.000	.876
		Sig. (bilateral)	.	.001
		N	13	13
	V2. La rentabilidad	Coeficiente de correlación	.876	1.000
		Sig. (bilateral)	.001	.
		N	13	13

Se observa un nivel de significancia  $<0.001$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula afirmando que hay una correlación significativa entre la determinación de la morosidad y la rentabilidad; dado que la correlación es de 0.876 se puede decir que existe una correlación positiva fuerte.

### ***Hipótesis específica 3***

Ho: Las políticas de cobranza no incide en la rentabilidad de la empresa inversiones educativas INTAP EIRL

H1: Las políticas de cobranza incide en la rentabilidad de la empresa inversiones educativas INTAP EIRL.

**Tabla 23***Correlación políticas de cobranza y rentabilidad*

			D3. Políticas de cobranza	V2. La rentabilidad
Rho de Spearman	D3. Políticas de cobranza	Coeficiente de correlación	1.000	.154
		Sig. (bilateral)	.	.616
		N	13	13
	V2. La rentabilidad	Coeficiente de correlación	.154	1.000
		Sig. (bilateral)	.616	.
		N	13	13

Se observa un nivel de significancia de 0.616 cuyo valor es mayor a 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula afirmando que no hay una correlación significativa entre las políticas de cobranza y la rentabilidad; dado que la correlación es de 0.154 no es confiable debido a que el margen de error es muy elevado: 0.616.

**CAPÍTULO IV**  
**DISCUSIONES**



Para la obtención de los resultados se hizo uso de instrumentos como el cuestionario que tuvieron que pasar por criterios de validación y confiabilidad. La primera tuvo resultados altos los cuales fueron calificados por tres expertos en la materia. Por otra parte, la confiabilidad de cada variable en el cuestionario medido con el alfa de Cronbach arrojó resultados favorables teniendo la primera variable un valor de 0.849 y la segunda variable 0.885 los cuales son valores aceptables para decir que existe un nivel de confiabilidad bueno.

Luego, tenemos que resaltar algunos puntos presentados en este trabajo, empezando por la confirmación de nuestras hipótesis; de acuerdo al análisis estadístico, el nivel de significancia para la variable 1 y 2 fue menor a 0.05 demostrando que existe una relación significativa entre la variable gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad en la empresa inversiones educativas INTAP EIRL. Esta relación se puede comparar con el trabajo elaborado por Huayhua (2021) en donde concluyó que esta gestión sí tenía influencia con la rentabilidad de las AFP en el Perú.

La evaluación de los clientes tuvo una relación significativa con la rentabilidad con un  $p < 0.02$  presentando una correlación de 0.633, lo cual determina que es bueno. Evaluarlos es muy importante para tener valores altos de rentabilidad debido a que, si al evaluarlos identificamos que pagan dentro del plazo establecido entonces la rentabilidad de la empresa puede aumentar. Tomalá (2018) señalaba que la compañía no hacía cobros correctos a sus clientes afectando la gestión de cuentas, ello justamente porque a su vez no se evaluaba a los clientes, con lo cual este indicador es valioso para poder obtener una buena rentabilidad.

La determinación de la morosidad como parte de las dimensiones de la variable 1 tuvo una relación significativa con la rentabilidad al ser este  $< 0.001$  y presentar una correlación de 0.872, con lo cual, determinar la morosidad en la compañía inversiones

educativas INTAP EIRL resulta ser de mucha importancia a la hora de querer evaluar si la rentabilidad es alta o no, y esto se ve evidenciado en los resultados en donde el 76.92% de los encuestados señaló tener una rentabilidad alta, esto debido a que el 69.23% mencionó su determinación de la morosidad es buena dentro de la compañía.

Por otra parte, se puede resaltar en el análisis estadístico que las políticas de cobranza no tuvieron una relación significativa con respecto a la rentabilidad dado que el nivel de significancia fue mayor a 0.05, esto difiere de otros trabajos como el de Quezada (2021) y Caminada et al. (2020) en donde la implementación de las políticas de cobranza sí influyó en la mejoría de sus empresas, aunque haciendo énfasis en la liquidez, mas no de la rentabilidad.

**CAPÍTULO V**  
**CONCLUSIONES**

Con todo esto, podemos concluir que la gestión de cuentas por cobrar si influyó significativamente en la rentabilidad de la compañía presentando una correlación de 0.712 cuyo valor indica que es bueno, con lo cual, si las cuentas por cobrar son gestionadas de manera óptima, podemos garantizar que la rentabilidad dentro de la compañía tendrá una relación directa con la misma. Asimismo, en la empresa se determinó que la empresa no ha establecido políticas para la evaluación de sus clientes.

La evaluación de los clientes influyó de manera significativa en la rentabilidad de la compañía teniendo un nivel de correlación de 0.633, con lo cual, la compañía debe evaluar primero a sus clientes para de esa forma no tener pérdidas y, por consiguiente, una disminución de la rentabilidad.

La determinación de la morosidad también influyó de manera significativa en la rentabilidad de la compañía con un nivel de correlación de 0.876. A través de su cartera morosa y su índice de morosidad, pueden asegurar una buena rentabilidad dado que esta dimensión es la que más influye en comparación a las otras dos.

Sin embargo, las políticas de cobranza no influyeron de manera significativa dentro de la compañía, con lo cual esta dimensión dentro de la compañía no tiene una repercusión alta en la rentabilidad.

**CAPÍTULO VI**  
**RECOMENDACIONES**

Tomando en cuenta las conclusiones se recomienda lo siguiente a la compañía:

Recalcar que, antes de brindar un crédito, se debería evaluar al cliente, por medio de historial crediticio, para evitar atraso en los pagos y de esa forma no permitir que las ganancias se vean afectadas.

La empresa debería hacer un seguimiento constante a sus clientes enviando mensajes de texto, realizando llamadas, y notificando que su cuota está próxima a vencer, ya que, si no se tiene una buena determinación de la morosidad, la rentabilidad se verá perjudicada.

Realizar reuniones constantes en donde se procure la retroalimentación de las áreas y verificar los objetivos en el cumplimiento del pago de las pensiones, con el fin de promover nuevas estrategias para la gestión de los cobros en las áreas correspondientes.

## **REFERENCIAS**

- Abogados. (2022). *Carta Notarial en el Perú: qué es una carta notarial y para qué sirve*. Arredondo y Jordán estudio de abogados. <https://estudiojuridicoayj.com/carta-notarial-en-el-peru-que-es-una-carta-notarial-y-para-que-sirve/>
- Agudelo Viana, L. G., & Aigner Aburto, J. M. (2008). *Diseños de investigación experimental y no-experimental*. <https://hdl.handle.net/10495/2622>
- Aguirre, C. Barona, C. & Dávila, G. (2020). La rentabilidad como herramienta para la toma de decisiones: análisis empírico en una empresa industrial. *Revista De Investigación Valor Contable*, 7(1), 50-64.
- Apolino Herrera, A. K. & Leiva Espinoza, L. M. (2022). *Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Inversiones Ingall SAC en el distrito de San Juan de Miraflores, Lima-2019* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1539/Apolino%20Herrera%2C%20Alejandra%20Karen%20y%20Leiva%20Espinoza%2C%20Lisset%20Marlene.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arias, F. (2006). *El proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. Caracas. Editorial Episteme. [https://tauniversity.org/sites/default/files/libro\\_el\\_proyecto\\_de\\_investigacion\\_de\\_fidias\\_g\\_arias.pdf](https://tauniversity.org/sites/default/files/libro_el_proyecto_de_investigacion_de_fidias_g_arias.pdf)
- Arispe, C. Yangali, J. Guerrero, M. Lozada, O. Acuña & L. Arellano C. (2020). *La Investigación Científica, Una aproximación a los estudios de postgrado* [Tesis de pregrado, Universidad internacional de Ecuador]. Repositorio de la UIDE. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACION%20CIENTIFICA.pdf>



- Baquerizo, D. (2021). *Tratamiento contable del exigible y su incidencia en la toma de decisiones de Prime Laboratorio Prilab SA, provincia Santa Elena, año 2021* [Tesis de maestría, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. Repositorio de la UPSE. <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/8178/1/UPSE-MCA-2022-0016.pdf>
- BBVA. (2023). *Qué son los activos financieros*. Banco Bilbao Vizcaya Argentaria. <https://www.bbva.es/finanzas-vistazo/ef/fondos-inversion/como-pueden-ayudarte-nuestros-expertos-a-invertir-tu-dinero.html>
- Burga, H. O., & Rodrigo, S. A. (2019). *Cuentas por cobrar y su incidencia en los Indicadores de liquidez del Centro de Aplicación Imprenta Unión, Lima, Periodos 2013-2017* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión]. Repositorio de la Universidad Peruana Unión. <http://200.121.226.32:8080/handle/20.500.12840/1659>
- Caminada, I. S., Lázaro, L. M., & Salazar, A. M. (2020). *Gestión de las Cuentas por Cobrar y la Liquidez de la Empresa IJI SAC Agentes de Aduana, Período 2015-2019* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Callao]. Repositorio digital UNAC. <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/5673>
- Casas, J., Repullo, J. y Donado, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Atención primaria*, 31(8). 527-538. <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-encuesta-como-tecnica-investigacion--13047738>
- Castro, M. (2003). *El proyecto de investigación y su esquema de elaboración* (2ª ed.). Uyapal.
- Ccahuin, R. G. (2019). *Análisis de la rentabilidad de una empresa comercializadora, Lima 2017-2018* [Tesis de pregrado, Universidad Wiener]. Repositorio de la

Universidad Wiener.

<https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/3532>

De la Cruz-Montoya, D. (2022). Glosario de términos. *Instituto científico empresarial Blog*. <https://100tificosuap.blogspot.com/2022/07/posteado-por-de-la-cruz-montoya-david.html>

Díaz Vargas, L. R. & Flores Enríquez, D. Y. (2020). *Gestión de Cobranza: un abordaje teórico desde el ámbito financiero* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión]. Repositorio de la UPEU. [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3540/Leydy\\_Trabajo\\_Bachiller\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3540/Leydy_Trabajo_Bachiller_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

García, F. (2017). Impacto de la aplicación de la NIIF 9 sobre instrumentos financieros. *Revista contable*, 1(55), 62-73. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6026437>

García M. (2003). El cuestionario como instrumento de investigación/evaluación. *Centro Universitario Santa Ana*, 1(1), 1-47. [http://www.etpcba.com.ar/documentos/sitios/evaluacion\\_intitucional/8\\_el\\_cuestionario.pdf](http://www.etpcba.com.ar/documentos/sitios/evaluacion_intitucional/8_el_cuestionario.pdf)

Guale, M. R. (2019). *Gestión de cuentas por cobrar y liquidez en la empresa Corpasso SA, Cantón La Libertad, año 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. Repositorio de la UPSE. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/4967>

Guija, M & Terry, O. (2021). Análisis de las cuentas por cobrar en bancos de Lima. *Revista Hechos Contables*, 1(1), 49-63. <https://educas.com.pe/index.php/hechoscontables/article/view/59>

- Hernández, H. (2020). *Ratios de rentabilidad, qué son y para qué sirven*. Asesorías.  
<https://asesorias.com/empresas/rentabilidad/ratios/>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. & Baptista Lucio, M. D. P. (2014). *Metodología de la Investigación* 6a Edición. Journal of Chemical Information and Modeling, 53(9).
- Huamaní Sota, G. (2021). *La inversión en la innovación y desarrollo educativo y su incidencia en la rentabilidad de la empresa grupo educativo Avantgard SAC, Villa el Salvador, periodo 2017–2018* [Tesis de pregrado, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio Institucional URP.  
<https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/3700>
- Huayhua, D. C. (2021). *El proceso de las cuentas por cobrar y su impacto en la rentabilidad de las administradoras del Fondo de Pensiones en el Perú, año 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias]. Repositorio de la UPC. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/657515>
- Llorente J. (2020). *Activo no corriente*. Economipedia.  
<https://economipedia.com/definiciones/activo-no-corriente.html>
- López, J. (2019). *Vencimiento*. Economipedia.  
<https://economipedia.com/definiciones/vencimiento.html>
- Lucano Delgado, Z. J., & Rivera Rondoy, A. L. (2020). *Cuentas por cobrar y su implicancia en la liquidez de las empresas en los últimos 15 años* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica del Perú] Repositorio de la Universidad de la UTP. <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/3717>
- Marco, F. (2018). *Institución financiera*. Economipedia.  
<https://economipedia.com/definiciones/institucion-financiera.html>

- Martínez, C. (2022). *Qué es la calificación crediticia | proceso y documento necesarios*. <https://www.dripcapital.com/es-mx/recursos/finanzas-guias/calificacion-crediticia>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2022). *NIIF 9 Instrumentos Financieros*. [https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta\\_public/con\\_nor\\_co/vigentes/niif/NIIF9\\_2014\\_v12112014.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_public/con_nor_co/vigentes/niif/NIIF9_2014_v12112014.pdf)
- Merino-Osorio, C., Mattar T., G., Leppe Z., J., Bahamondes, M. P., & Lecaros, J. A. (2017). Encuesta sobre implementación de investigación en centros educacionales en Chile: cumplimientos de aspectos regulatorios éticos y legales. *Acta Bioethica*, 23(1), 47-54. <https://dx.doi.org/10.4067/S1726-569X2017000100047>
- Montes de Oca, J. (2020). *Crédito*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/credito.html>
- Morales, D. (2017), Implementación de la NUEVA NORMA para instrumentos financieros: NIIF 9. *Revista contable*, 1(51), 8-29. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5776028#:~:text=Resumen%20La%20Uni%C3%B3n%20Europea%20ha%20aprobado%20recientemente%20la,enero%20de%202018%20%28permiti%C3%A9ndose%20su%20adopci%C3%B3n%20anticipada%20voluntaria%29>.
- Larrea Cerna, L. A. & Mego Castillo, M. F. (2020). *Administración de cuentas por cobrar y su impacto en el capital de trabajo para el mejoramiento de la gestión financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín filial Chiclayo-periodos 2014-2015* [Tesis de pregrado, Universidad Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio de la USAT.

[https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2861/1/TL\\_MegoCastilloMari\\_a\\_LarreaCernaLeonor.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2861/1/TL_MegoCastilloMari_a_LarreaCernaLeonor.pdf)

López, J. & Sevilla A. (2019). *Vencimiento*. Economipedia.

<https://economipedia.com/definiciones/vencimiento.html>

López J. E., Vidal Z. P. & Castañeda, F. L. (2019). *Cuentas por cobrar y pagar y su incidencia en la liquidez de las compañías constructoras*. Observatorio de la Economía Latinoamericana.

<http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/2794/1/T-ULVR-2576.pdf>

Morillo, M. (2001). Rentabilidad financiera y reducción de costos. *Actualidad contable FACES*, 4(4), 35-48. <https://www.redalyc.org/pdf/257/25700404.pdf>

Muñoz, T. G. (2003). El cuestionario como instrumento de investigación/evaluación. *Centro Universitario Santa Ana*, 1(1), 1-47.

[http://www.etpcba.com.ar/Documentos/Sitios/Evaluacion\\_Intitucional/8\\_El\\_Cuestionario.pdf](http://www.etpcba.com.ar/Documentos/Sitios/Evaluacion_Intitucional/8_El_Cuestionario.pdf)

Muñoz-Tuárez, G., & Mendoza-Saltos, M. (2023). Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Fundación Centro de Apoyo y Solidaridad “Alianza”, cantón Portoviejo, año 2020. *593 Digital Publisher CEIT*, 8(2), 172-181. <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.2.1681>

Naigua, Á. D. (2023). *Importancia de las cuentas por cobrar en la Empresa Dismero en la ciudad de Babahoyo en el periodo 2021-2022* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Babahoyo]. Repositorio de la UTB. <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/14060>

Ñañez, P. L. (2018). *Estrategias para disminuir el índice de morosidad de Edpyme Alternativa* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio de la USS. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6140>

- Oviedo, H. C., & Campo-Arias, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista colombiana de psiquiatría*, 34(4), 572-580.  
<https://www.redalyc.org/pdf/806/80634409.pdf>
- Oyarce, A. (2019). *Implementación de estrategias para la mejora de la gestión de cuentas por cobrar con incidencia en la liquidez de la empresa Corporación Koper SAC, en el distrito de Lima, periodo 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio de la URP.  
<https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/2757>
- Pacheco, J. L. R., Argüello, M. V. B., & Suárez, A. I. D. L. H. (2020). Análisis general del SPSS y su utilidad en la estadística. *E-IDEA Journal of business sciences*, 2(4), 17-25. <https://revista.estudioidea.org/ojs/index.php/eidea/article/view/19>
- Parrales, C., y Castillo, F. (2018). Análisis de NIIF 9 - Instrumentos Financieros desde una perspectiva industrial. *Contabilidad y Negocios*, 13(25), 6-19.  
<https://doi.org/10.18800/contabilidad.201701.001>
- Pierrend, S. (2020). La fidelización del cliente y retención del cliente: Tendencia que se exige hoy en día. *Gestión en el tercer milenio*, 23(45), 5-13.  
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/18935/15876>
- Quezada Neyra, L. F. (2021). *Implementación de políticas de gestión en las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Refermat SAC, periodo 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio de la URP.  
<https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/4188>
- Quiroa, M. (2019). *Cliente*. <https://economipedia.com/definiciones/cliente.html>
- Real Academia Española. (2023). *Plazo*. Diccionario Prehispánico del español jurídico. <https://dpej.rae.es/lema/plazo>

- Rahayu, M., & Ilham, R. N. (2023). The influence of cash turnover, receivables turnover and inventory turnover on the economic profitability of registered pharmaceutical companies on the Indonesian stock exchange period 2017-2021. *Journal of Accounting Research, Utility Finance and Digital Assets*, 1(4), 336-341. <http://jaruda.org/index.php/go/article/view/53>
- Ramírez Huerta, V. P., & Vicente Armas, E. (2021). Estructura de capital y rentabilidad del sector bancario que opera en el Perú. *Quipukamayoc*, 29(60), 41-49. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1609-81962021000200041#:~:text=Rendimiento%20sobre%20las%20ventas%20\(ROS,se%20convierten%20en%20utilidad%20neta.](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1609-81962021000200041#:~:text=Rendimiento%20sobre%20las%20ventas%20(ROS,se%20convierten%20en%20utilidad%20neta.)
- Salas, C. (2019). *Administración de las cuentas por cobrar y la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino, Tarapoto, año 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39486>
- Salazar Araujo, O. M. (2020). *Implementación de políticas de créditos y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa de transportes Unidos Chama SAVES-Lima, 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1759/Salazar%20Araujo%2c%20Oriela%20Maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Samper, J. (2020). *Activo corriente*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/activo-corriente.html>
- [http://metabase.uaem.mx/xmlui/bitstream/handle/123456789/2776/506\\_6.pdf](http://metabase.uaem.mx/xmlui/bitstream/handle/123456789/2776/506_6.pdf)
- Sevilla A. (2020). *Depósito bancario*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/deposito->

bancario.html#:~:text=El%20dep%C3%B3sito%20es%20una%20operaci%C3%B3n%20en%20la,cobra%20una%20comisi%C3%B3n%2C%20aunque%20muchas%20lo%20hacen

Tapia Misayauri, T. L. (2021). *Rentabilidad y costo de producción en el cultivo de zanahoria de los agricultores del distrito de Marcatuna-2019* [Tesis de pregrado, Universidad Continental]. Repositorio Institucional Continental. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/9129>

Trujillo, S. (2022). *Tutoría universitaria y su relación con el Rendimiento académico de los estudiantes del cuarto semestre de la Facultad de Ingeniería Química de la Universidad Nacional del Callao, 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Callao]. Repositorio de la UNAC.

[https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/6501/IF\\_TRUJILLO\\_FIQ\\_2022.pdf?sequence=1](https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/6501/IF_TRUJILLO_FIQ_2022.pdf?sequence=1)

Tomalá, G. S. (2019). *Cuentas por cobrar y la liquidez de la compañía de transportes Transcisa SA, Cantón Salinas, provincia de Santa Elena. Año 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. Repositorio UPSE. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/4647>

Universidad de Barcelona. (2014). *Contrastes de Normalidad*. [http://www.ub.edu/aplica\\_infor/spss/cap5-6.htm](http://www.ub.edu/aplica_infor/spss/cap5-6.htm)

Van Horne, J. (2002). *Fundamentos de administración financiera* (13ª ed.). Pearson educación de México. <https://fad.unsa.edu.pe/bancayseguros/wp-content/uploads/sites/4/2019/03/fundamentos-de-administracion-financiera-13-van-horne.pdf>

Vivas Huapaya, R. G. (2022). *Gestión de cobranza y su relación con la morosidad en una Universidad Privada. Lima, 2022* [Tesis de pregrado, Universidad César



Vallejo]. Repositorio de la UCV.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97056/Vivas\\_HR](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97056/Vivas_HR)

[G-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97056/Vivas_HR_G-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Westreicher, G. (2020). *Venta a crédito*. Economipedia.

<https://economipedia.com/definiciones/venta-a-credito.html>

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de Consistencia

La gestión de las cuentas por cobrar y su influencia en la rentabilidad de la empresa Inversiones educativas INTAP E.I.R.L 2022.

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable	Dimensiones	Metodología
¿De qué manera la gestión de cuentas por cobrar influye en la rentabilidad de la empresa Inversiones educativas INTAP E.I.R.L.?	Determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar influye en la rentabilidad de la empresa Inversiones educativas INTAP E.I.R.L	La gestión de las cuentas por cobrar influye en la rentabilidad de la empresa Inversiones educativas INTAP E.I.R.L	V1 La gestión de cuentas por cobrar	D1. Evaluación de clientes	Tipo: correlacional - causal
				D2. Determinación de la morosidad	Diseño: No experimental
				D3. Políticas de cobranza	Corte: Transversal
¿De qué manera la evaluación de los clientes influye en la rentabilidad de la empresa Inversiones educativas INTAP E.I.R.L.?	Evaluar de qué manera la evaluación de los clientes influye en la rentabilidad de la empresa Inversiones educativas INTAP E.I.R.L.	La evaluación de los clientes influye en la rentabilidad de la empresa Inversiones educativas INTAP E.I.R.L.	Variable 2	Dimensiones	Población: 13 trabajadores
¿De qué manera la determinación de la morosidad influye en la rentabilidad de la empresa Inversiones educativas INTAP E.I.R.L.?	Analizar de qué manera la determinación de la morosidad influye en la rentabilidad de la empresa Inversiones educativas INTAP E.I.R.L.	La determinación de la morosidad influye en la rentabilidad de la empresa Inversiones educativas INTAP E.I.R.L.	V2 La rentabilidad	D4. Rentabilidad económica	Muestra: 13 trabajadores
¿De qué manera las políticas de cobranza influyen en la rentabilidad de la empresa Inversiones educativas INTAP E.I.R.L.?	Determinar de qué manera las políticas de cobranza influyen en la rentabilidad de la empresa Inversiones educativas INTAP E.I.R.L.	Las políticas de cobranza influyen en la rentabilidad de la empresa Inversiones educativas INTAP E.I.R.L.		D5. Rentabilidad financiera	Muestreo: no probabilístico
				D6. Rentabilidad de las ventas	Técnicas Encuesta
					Instrumento Cuestionario

## Anexo 2. Cuestionario N° 1 Variable Gestión de las cuentas por cobrar

Determinar de qué manera la gestión de las Cuentas por cobrar influye en la rentabilidad de la empresa Inversiones educativas E.I.R.L. 2022.

### Instrucciones:

Marque con un aspa (x) en la casilla numerada según su criterio y teniendo la escala detallada a continuación. Se le ruega ser lo más objetivo posible.

Item	Respuestas
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

N°	Ítem	1	2	3	4	5
1	Inversiones educativas INTAP E.R.I.L realiza de manera constante un control de créditos de sus clientes.					
2	La empresa ha establecido políticas de crédito para la evaluación de sus clientes.					
3	La empresa utiliza diferentes tipos de medios de pago para la recuperación de las cuentas por cobrar.					
4	La empresa elabora reportes de la cartera morosa indicando la antigüedad de la deuda.					
5	Inversiones educativas E.I.R.L realiza un seguimiento constante de la cartera morosa a los clientes.					
6	La empresa utiliza diferentes tipos de estrategias de cobranza para reducir el índice de morosidad.					
7	La empresa utiliza el refinanciamiento de las cobranzas como método para la recuperación de las cuentas por cobrar.					
8	Inversiones educativas INTAP EIRL ha establecido un tiempo para la cancelación de los créditos otorgados.					
9	La empresa realiza una adecuada supervisión de la gestión de cobranzas realizadas a los clientes morosos.					

### Anexo 3.Cuestionario N° 2 Variable Rentabilidad

Determinar de qué manera de la Gestión de las cuentas por cobrar influye en la rentabilidad en la empresa Inversiones educativas E.I.R.L. 2022.

#### Instrucciones:

Marque con un aspa (x) en la casilla numerada según su criterio y teniendo la escala detallada a continuación. Se le ruega ser lo más objetivo posible.

Ítem	Respuestas
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

N°	Ítem	1	2	3	4	5
1	La empresa ha obtenido una adecuada rentabilidad de sus activos.					
2	La compañía ha obtenido una rentabilidad adecuada del activo corriente.					
3	Se ha obtenido una adecuada rentabilidad de los activos fijos.					
4	La empresa obtiene una adecuada rentabilidad de su Patrimonio.					
5	La compañía ha obtenido una rentabilidad de capital según lo proyectado.					
6	Se obtiene un adecuado margen de beneficio neto.					
7	Las ventas netas obtenidas por la compañía se encuentran dentro de los márgenes proyectados.					
8	La compañía obtiene un adecuado margen de utilidad bruta.					
9	La empresa obtiene una adecuada rentabilidad de sus ventas.					

## Anexo 4. Validaciones

### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

#### I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y Nombres del experto : Mg. CPC. Iris Margot López Vega

- 1.2. Institución donde Labora : Universidad Autónoma del Perú  
1.3. Cargo que desempeña : Docente a tiempo completo  
1.4. Mención de Maestría/Doctorado que ostenta: Magister  
1.5. Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: Encuesta  
1.6. Título de la Tesis: La gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la rentabilidad de la empresa Inversiones Educativas INTAP EIRL 2022\*  
1.7. Autor del Instrumento: Miriam Pilar Ochoa Pumayauli

#### APRECIACIONES DEL EXPERTO:

N°	PREGUNTAS	APRECIACION		Observaciones
1	El Instrumento ¿Responde al planteamiento del problema?	SI (x)	NO ( )	
2	El Instrumento ¿Responde a las variables de estudio?	SI (x)	NO ( )	
3	Las dimensiones que se han considerado ¿Son las adecuadas?	SI (x)	NO ( )	
4	El Instrumento ¿Responde a la operacionalización de la variable?	SI (x)	NO ( )	
5	La estructura que presenta el instrumento ¿Facilita las opciones de respuesta?	SI (x)	NO ( )	
6	Las preguntas ¿Están redactadas de forma clara y precisa?	SI (x)	NO ( )	
7	¿El número de preguntas es el adecuado?	SI (x)	NO ( )	
8	¿Se debe eliminar alguna pregunta?	SI ( )	NO (x)	

#### II. Requisitos para considerar un instrumento de medición:

REQUISITOS	Deficiente 0 – 20%	Regular 21 – 40%	Bueno 41 – 60%	Muy Bueno 61 – 80%	Excelente 81 – 100%
1. Confiabilidad, el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes.				80%	
2. Validez, el instrumento realmente mide la variable que se busca medir.				80%	
3. Objetividad, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.				80%	

Promedio de valoración:

80%

#### III. Opción de aplicabilidad

(x) El Instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado

( ) El instrumento debe ser mejorado, antes de ser aplicado

Considerar las recomendaciones y aplicar el trabajo

Lima, 21 de Agosto del 2023

Mg CPC. Iris Margot López Vega  
DNI N°  
Experto validador

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### I. DATOS GENERALES

- 1.1. **Apellidos y Nombres del experto** : Mg. CPC. Lorenzo Zavaleta Orbegozo  
1.2. **Institución donde Labora** : Universidad Autónoma del Perú  
1.3. **Cargo que desempeña** : Docente a tiempo completo  
1.4. **Mención de Maestría/Doctorado que ostenta:** Magister  
1.5. **Nombre del Instrumento motivo de Evaluación:** Encuesta  
1.6. **Título de la Tesis:** La gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la rentabilidad de la empresa Inversiones Educativas INTAP EIRL 2022\*  
1.7. **Autor del Instrumento:** Miriam Pilar Ochoa Pumayauli

#### APRECIACIONES DEL EXPERTO:

N°	PREGUNTAS	APRECIACION		Observaciones
1	El Instrumento ¿Responde al planteamiento del problema?	SI ( x )	NO ( )	
2	El Instrumento ¿Responde a las variables de estudio?	SI ( x )	NO ( )	
3	Las dimensiones que se han considerado ¿Son las adecuadas?	SI ( x )	NO ( )	
4	El Instrumento ¿Responde a la operacionalización de la variable?	SI ( x )	NO ( )	
5	La estructura que presenta el instrumento ¿Facilita las opciones de respuesta?	SI ( x )	NO ( )	
6	Las preguntas ¿Están redactadas de forma clara y precisa?	SI ( x )	NO ( )	
7	¿El número de preguntas es el adecuado?	SI ( x )	NO ( )	
8	¿Se debe eliminar alguna pregunta?	SI ( )	NO ( x )	

### II. Requisitos para considerar un instrumento de medición:

REQUISITOS	Deficiente 0 – 20%	Regular 21 – 40%	Buena 41 – 60%	Muy Buena 61 – 80%	Excelente 81 – 100%
1. Confiabilidad, el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes.				72	
2. Validez, el instrumento realmente mide la variable que se busca medir.				72	
3. Objetividad, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.				72	

Promedio de valoración:

72%

### III. Opción de aplicabilidad

- ( x ) El Instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado  
( ) El instrumento debe ser mejorado, antes de ser aplicado

Considerar las recomendaciones y aplicar el trabajo

Lima, 19 de agosto del 2023



Mg CPC. Lorenzo Zavaleta Orbegozo  
DNI N°  
Experto validador

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del experto : Mg. CPC. David de la Cruz Montoya  
1.2. Institución donde Labora : Universidad Autónoma del Perú  
1.3. Cargo que desempeña : Docente  
1.4. Mención de Maestría/Doctorado que ostenta: Magister  
1.5. Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: Encuesta  
1.6. Título de la Tesis: La gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la rentabilidad de la empresa Inversiones Educativas INTAP EIRL 2022\*  
1.7. Autor del Instrumento: Miriam Pilar Ochoa Pumayauli

#### APRECIACIONES DEL EXPERTO:

N°	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		Observaciones
1	El Instrumento ¿Responde al planteamiento del problema?	SI ( <input checked="" type="checkbox"/> )	NO ( )	
2	El Instrumento ¿Responde a las variables de estudio?	SI ( <input checked="" type="checkbox"/> )	NO ( )	
3	Las dimensiones que se han considerado ¿Son las adecuadas?	SI ( <input checked="" type="checkbox"/> )	NO ( )	
4	El Instrumento ¿Responde a la operacionalización de la variable?	SI ( <input checked="" type="checkbox"/> )	NO ( )	
5	La estructura que presenta el instrumento ¿Facilita las opciones de respuesta?	SI ( <input checked="" type="checkbox"/> )	NO ( )	
6	Las preguntas ¿Están redactadas de forma clara y precisa?	SI ( <input checked="" type="checkbox"/> )	NO ( )	
7	¿El número de preguntas es el adecuado?	SI ( <input checked="" type="checkbox"/> )	NO ( )	
8	¿Se debe eliminar alguna pregunta?	SI ( )	NO ( <input checked="" type="checkbox"/> )	

### II. Requisitos para considerar un instrumento de medición:

REQUISITOS	Deficiente 0 – 20%	Regular 21 – 40%	Buena 41 – 60%	Muy Buena 61 – 80%	Excelente 81 – 100%
1. Confiabilidad, el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes.				75	
2. Validez, el instrumento realmente mide la variable que se busca medir.				75	
3. Objetividad, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.				75	

Promedio de valoración:

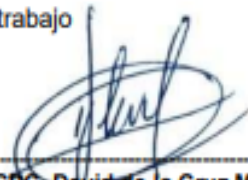
75 %

### III. Opción de aplicabilidad

- (  ) El Instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado  
( ) El instrumento debe ser mejorado, antes de ser aplicado

Considerar las recomendaciones y aplicar el trabajo

Lima, 21 de Agosto del 2023

  
-----  
Mg CPC. David de la Cruz Montoya  
DNI N° 16438146  
Experto validador



## Anexo 5. Reporte de similitud Turnitin

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

TESIS MIRIAM OCHOA 01.01.24 (1).docx

AUTOR

Miriam Ochoa

RECuento DE PALABRAS

**13444 Words**

RECuento DE CARACTERES

**74441 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**85 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**812.6KB**

FECHA DE ENTREGA

**Jul 31, 2024 8:43 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Jul 31, 2024 8:44 PM GMT-5**

### ● 15% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 14% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 10% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

### ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado