



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Contabilidad y Finanzas

“GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y
SU RELACIÓN CON LA RENTABILIDAD EN UNA
EMPRESA”

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Contabilidad y Finanzas

Autores:

Susan Mariela Chavez Palomino

Patty Luz Idones Cadillo

Asesor:

Dr. Noe Valderrama Marquina

Lima - Perú

2018



ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El asesor **Dr. NOE VALDERRAMA MARQUINA**, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de **NEGOCIOS**, carrera profesional de **CONTABILIDAD y FINANZAS**, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación, desarrollo, revisión de fondo y forma (cumplimiento del estilo APA y ortografía) y verificación en programa de anti plagio del trabajo de **Investigación** del o los estudiantes(s)/egresado(s):

- Patty Luz Idones Cadillo
- Susan Mariela Chavez Palomino

Por cuanto, **CONSIDERA** que el trabajo de Investigación, titulado **GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU RELACION CON LA RENTABILIDAD EN UNA EMPRESA** para optar al grado de bachiller por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas en forma y fondo, por lo cual **AUTORIZA** su presentación.

Lima, 23 de Julio de 2018



Dr. NOE VALDERRAMA MARQUINA
Asesor





ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El Sr(a) *Dra. Giulliana Del Pilar Cisneros Deza*, ha procedido a realizar la evaluación del trabajo de investigación del (los) estudiante(s): *Susan Mariela Chavez Palomino y Patty Luz Idones Cadillo* para aspirar al grado de bachiller con el trabajo de investigación: **GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU RELACION CON LA RENTABILIDAD EN UNA EMPRESA**

Luego de la revisión del trabajo en forma y contenido expresa:

Aprobado

Calificativo: () Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

() Bueno [14 - 13]

() Desaprobado



Giulliana Cisneros Deza

Coordinadora Académica

Dra. Giulliana Del Pilar Cisneros Deza
UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE S.A.C.
Evaluador

DEDICATORIA

Dedicamos este trabajo a DIOS por habernos permitido llegar con buena salud al momento más importante de nuestra formación profesional.

A nuestros Padres quienes son las personas más importantes, por ser el pilar fundamental en todo lo que somos, en nuestra educación, en toda nuestra vida por su incondicional apoyo.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a DIOS, por acompañarnos en cada paso que damos, por ser nuestro guía y brindarnos la fortaleza necesaria para poder seguir adelante con nuestro sueño profesional, también por poner en nuestro camino a profesores que nos han sabido guiar; orientar y enseñar para poder culminar con éxito este sueño.

A toda nuestra familia por alentarnos a seguir adelante y no rendirnos, a pesar de las adversidades que tiene la vida.

Y un agradecimiento especial a nuestro asesor el Dr. Noe Valderrama Marquina quien ha sido nuestro guía para culminar con éxito esta investigación.

ÍNDICE

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	2
ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
ÍNDICE DE TABLAS Y GRAFICOS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	19
CAPÍTULO III: RESULTADOS	21
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	31
REFERENCIAS	34
ANEXOS	36

ÍNDICE DE TABLAS Y GRAFICOS

GRAFICO 01.

Fuentes primarias por año21

TABLA 01

Tipos de fuentes de la revisión sistemática22

TABLA 02

Nombre de investigaciones estudiadas; autores; año de publicación y resumen.....22

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 01	
Rentabilidad de las ventas netas	15
FIGURA 02	
Rentabilidad de los activos	16
FIGURA 03	
Margen bruto	17
FIGURA 04	
Margen neto	17
FIGURA 05	
Rentabilidad patrimonial	18
FIGURA 06	
Rentabilidad patrimonial	18
FIGURA 07	
Margen operativo	18

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se genera mediante un análisis de revisiones sistemáticas que busca describir la relación que existe entre la gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad, el principal objetivo es determinar el nivel de relación existente entre las variables. Está basado en la comparación de metodologías y hallazgos de todas aquellas revisiones sistemáticas que guarden relación, para ello se realizó un trabajo de recolección de datos; indagación de teorías y propuestas.

La metodología utilizada fue a través de una revisión sistemática con un enfoque cualitativo y descriptivo; por lo cual se hizo uso de fuentes primarias (Ebsco; Scielo; Google Académico; etc.) y está compuesta por citas nacionales y extranjeras. La selección fue de acuerdo a los últimos 6 años de publicación y que las opiniones de los autores sean certificadas.

La presente investigación se realizó tomando como ejemplo investigaciones similares que contienen las variables del estudio.

La principal conclusión es que existe una significativa relación entre la gestión de las cuentas por cobrar y la rentabilidad, debido a diversos factores como el mal manejo de las cuentas por cobrar; el exceso de créditos y el aumento desmedido de la cartera de clientes.

PALABRAS CLAVES: Gestión de cuentas; Cuentas por cobrar; Rentabilidad y Liquidez.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

El desarrollo de la investigación denominada “GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU RELACION CON LA RENTABILIDAD EN UNA EMPRESA”. En la actualidad para toda empresa ya sean grandes o pequeñas, su principal fuente y posicionamiento radica principalmente en las ventas de sus productos o servicios que ofrece en el mercado, que al final de un periodo se verá reflejado en su rentabilidad. Así mismo en nuestro País, la mayoría de las empresas tiene un propósito que es generar ventas, ya sea al crédito o al contado. Por otro lado, al originarse un incremento en las ventas de bienes o servicios, se logra asegurar el crecimiento y posicionamiento en su sector, en este sentido las ventas a crédito se han posicionado en los últimos años como una fuente de ingresos esencial.

Aguilar, (2013), expone que: “La gestión de cuentas por cobrar son el conjunto de herramientas que determina la empresa direccionadas a dar un control de las políticas relacionadas al crédito que se brinda a los clientes en la venta ya sea de bienes o servicio, teniendo como fin el garantizar el cobro de los mismos en el momento pactado, para ello se encuentran variedad de políticas que se debe tener en cuenta para el manejo correcto de dinero de las cuentas por cobrar, como lo son: las políticas de crédito, las políticas de cobranzas y las políticas de administración” (p. 8).

Antecedentes nacionales de la variable 1 – Gestión de Cuentas por Cobrar

Gonzales y Sanabria (2016), en su tesis titulada: “Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la Liquidez en la Facultad de una Universidad Particular, Lima, período 2010-2015”. Tesis para obtener el grado de Contador Público de la Universidad Peruana Unión.

Cuyo objetivo general fue: Determinar cuáles son los efectos de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima 2010-2015.

La metodología utilizada fue Descriptiva explicativa cuyo diseño es no experimental puesto que no pretende manipular deliberadamente ninguna de las variables.

En la cual concluye que, respecto al procedimiento de cobranza, la condición de cinco armadas tiene mayor participación o efecto sobre el ratio de liquidez corriente, debido a que la mayoría de estudiantes se acogen a esta modalidad de cobranza; confirmada con el ratio razón de efectivo que refleja el importe de las cuentas caja y bancos.

Melgar (2017), en su tesis titulada: “Gestión de cuentas por cobrar y su relación con los Estados Financieros en las Universidades privadas del Distrito de Los Olivos, año 2016”. Tesis para obtener el grado de Contador Público de la Universidad Cesar Vallejo.

Cuyo objetivo general fue: Determinar cómo la gestión de cuentas por cobrar se relaciona con los estados financieros en las Universidades privadas del distrito de Los Olivos, año 2016.

La metodología utilizada fue Descriptiva correlacional cuyo diseño es no experimental puesto que no pretende manipular deliberadamente ninguna de las variables.

En la cual concluye que el establecimiento de políticas, límites y responsabilidades dentro del área comercial y de crédito y cobranza ayudaría en gran manera en el manejo y control de los recursos, obteniendo así una buena relación comercial con el cliente, una cartera sana y la situación económica con la empresa tendrían una mejoría.

Antecedentes Internacionales de la variable 1 – Gestión de Cuentas por Cobrar

Vera (2013), en su tesis titulada: “gestión de crédito y cobranza para prevenir y recuperar la cartera vencida del banco pichincha de la ciudad de Guayaquil en el periodo 2011”. Tesis para obtener el grado de Ingeniera Comercial de la Universidad Internacional del Ecuador.

Cuyo objetivo general fue: Elaborar un modelo de gestión de cobro de cartera vencida para el BANCO PICHINCHA.

La metodología utilizada fue de tipo descriptiva aplicada cuyo diseño de investigación fue de campo.

Donde concluye que la cobranza de cartera vencida que desarrolla la oficina de Pague-Ya para el Banco del Pichincha es muy bajo, ya que en ningún mes del primer

semestre del año 2006 se cumple con el mínimo establecido que es de 5% de recuperación del total de la cartera asignada mensualmente.

Carrera (2017), en su tesis titulada: “Análisis de la Gestión de Cuentas por Cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015”. Tesis para obtener el grado de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría de la Universidad Politécnica Salesiana Ecuador.

Cuyo objetivo general fue: Constatar la gestión de las cuentas por cobrar en el Sistema de Riego Manuel de J. Calle en el periodo 2015.

La metodología utilizada fue de tipo descriptiva cuyo diseño de investigación no experimental.

Donde concluye que de acuerdo a la investigación realizada se logró determinar las debilidades más relevantes dentro del Sistema de Riego Manuel de J. Calle, que los usuarios no cancelan en su totalidad el servicio del agua prestado por la entidad, y no se rigen a los reglamentos establecidos por la institución. Para la disminución de la cartera vencida en el año 2015 se otorgó descuentos en los tres primeros meses con sus tasas respectivas por la cual se recuperó la cartera en un 66.66% que es satisfactorio para seguir con sus actividades diarias. Dar a conocer a los usuarios sobre las políticas de cobro y las condiciones de pago que tiene la entidad para que los clientes tengan conocimiento de sus obligaciones.

Antecedentes nacionales de la variable 2 – Rentabilidad

Avellanedo (2016), en su tesis titulada: “Diseño de una Estructura de Costos de Servicios para Determinar la Rentabilidad del Colegio Particular SAN JOAQUÍN Y SANTA ANA de Cutervo, Cajamarca en el periodo 2014”. Tesis para obtener el grado de Contador Público de la Universidad Señor de Sipán.

Cuyo objetivo general fue: Diseñar una estructura de costos de servicios para determinar la rentabilidad del Colegio Particular SAN JOAQUÍN Y SANTA ANA de Cutervo, Cajamarca en el periodo 2014.

La metodología utilizada fue de tipo Descriptiva - Propositiva cuyo diseño de investigación no experimental por cuanto no se manipularán las variables en forma

intencional, sino que se obtendrá información de ellas aplicando técnicas, que serán tabuladas y analizadas.

Donde concluye que la institución educativa San Joaquín y Santa Ana según el análisis de sus documentos contables tiene bastantes deficiencias por la falta de una estructura de costos que se adecue a sus operaciones, no conociendo su utilidad exacta para así poder tomar decisiones más acertadas en cuanto a los distintos factores y áreas en las que se divide el colegio.

Ugaz (2015), en su tesis titulada: “Formulación del Proyecto de Inversión para evaluar la rentabilidad de la construcción de un nuevo pabellón para el nivel secundario del colegio Inmaculados College en baños del inca • 2015”. Tesis para obtener el grado de Licenciado en Administración de la Universidad Nacional de Cajamarca.

Cuyo objetivo general fue: Determinar la rentabilidad del proyecto de inversión para la construcción de un nuevo pabellón para el nivel secundario en el colegio Inmaculados College en baños del inca - 2015.

La metodología utilizada fue de tipo Descriptivo cuyo diseño de investigación no experimental – Transversal puesto que su fin fue la observación y no la manipulación de variables. El estudio se limitó a ejercer una recolección de información y el análisis de la misma para establecer si la hipótesis es correcta.

Donde concluye que, al determinar los indicadores financieros referidos a la evaluación del proyecto, considerando una tasa de descuento del 11.56% se obtuvo que, con una inversión de S/. 657,912, cuya estructura de financiamiento es 75.24% de financiamiento a partir de préstamo bancario y 24.76% de capital propio, se obtiene un valor residual de S/. 5'420,651; un VAN de S/. 2'986,247 y una TIR de 49%, lo que sustenta la conclusión anterior. Al analizar la sensibilidad, se obtiene que al aplicar una reducción en el precio de 15% y 20%, e incrementando los costos en la misma proporción, el proyecto deja de ser rentable para el inversionista. Todos los demás escenarios de análisis resultaron rentables para este proyecto.

Antecedentes Internacionales de la variable 2 – Rentabilidad

Vásconez (2015), en su tesis titulada: “Análisis del Proceso de Ventas y su Incidencia en la rentabilidad de la empresa INFOQUALITY S.A. en la ciudad Quito, año 2014”. Tesis para obtener el grado de Master en Administración de Negocios de la Universidad Internacional SEK.

Cuyo objetivo general fue: Analizar el proceso de ventas y su incidencia en la rentabilidad de la empresa INFOQUALITY S.A., año 2014.

La metodología utilizada fue deductivo transversal.

En la cual concluye que del análisis de proceso de ventas actual podemos concluir, que el mismo no cumple con las fases de un proceso de ventas óptimo, al no realizar una gestión adecuada de sus clientes, no dispone de un listado actualizado y no aplican estrategias para captación de nuevos clientes, siendo necesario diseñar un nuevo proceso que incluya actividades para posventa y brinde un adecuado servicio al cliente, con responsables definidos.

Moyolema (2014), en su tesis titulada: “La Gestión Financiera y su impacto en la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito KURIÑAN de la ciudad de Ambato año 2010”. Tesis para obtener el grado de Ingeniera en Gestión Financiera de la Universidad Técnica de Ambato.

Cuyo objetivo general fue: Analizar la Gestión Financiera y su impacto en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kuriñan” de la ciudad de Ambato.

La metodología utilizada fue explicativa – deductivo cuyo diseño de investigación es de campo.

En la cual concluye que al realizar un diagnóstico de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuriñan. Se establece que actualmente no cuenta con una gestión financiera adecuada lo cual no le ha permitido incrementar su rentabilidad y por ende no ha crecido como institución por lo que también no existen estrategias adecuadas en lo que la institución pueda respaldarse. Se ha determinado también el retraso en la elaboración de los estados

financieros por lo que no ha permitido realizar un análisis económico de la institución llevando a una inestabilidad económica financieras.

RENTABILIDAD ECONÓMICA

La rentabilidad económica es conocida como la prevención que se realiza en un periodo de tiempo, de los beneficios de los activos que tiene la empresa con libertad de la inversión de esos propios, sea considerado como medida de capacidad de los activos de una sociedad para concebir valor con independencia de cómo han sido invertidos. (Luengo, P. Antón, M. Sánchez, J. & Vela, J. 2014, p.15).

Por lo tanto, la rentabilidad económica mide la eficacia de la empresa para poder generar beneficios por cada sol invertido en la misma.

Retorno sobre las ventas

Según Caballero Bustamante (2008) explica que: “Tal como los demás indicadores de rentabilidad, este, también conocido como Margen de Utilidad Neta, cuantifica el aporte de una determinada variable a las utilidades. En este caso, la variable aportante son las ventas. El ratio, pues, mide qué porcentaje de cada sol vendido se convierte en ganancia. Se expresa así:

$$\text{RENTABILIDAD DE LAS VENTAS NETAS} = \frac{\text{UTILIDAD NETA}}{\text{VENTAS NETAS}}$$

Figura 1. Rentabilidad de las ventas netas
Fuente: Herramientas de Gestión Financiera. Lima-Perú.
Ediciones Caballero Bustamante (2011).

Idealmente, cada sol vendido debería transformarse en un sol de utilidades. Pero sabemos que eso es imposible, pues las ventas tienen que hacer frente a una gran diversidad de costos.

Retorno sobre los Activos (ROA)

Según Caballero Bustamante (2008) indica que: “Este ratio de rentabilidad es más conocido como ROA (Return on Assets), este identifica la generación de utilidades en base a los Activos de la organización. Y tiene como formula la siguiente:

$$\text{RENTABILIDAD DE LOS ACTIVOS} = \frac{\text{UTILIDAD NETA}}{\text{ACTIVO TOTAL}}$$

Figura 2. Rentabilidad de los Activos

Fuente: Herramientas de Gestión Financiera. Lima-Perú.
Ediciones Caballero Bustamante (2011).

Cuanto más alto el ratio, más rentables son los activos. Un ratio elevado es sinónimo de activos muy eficientes y productivos, en tanto que uno bajo se asocia a la baja productividad o a la ineficiencia en su manejo. Las instalaciones sobredimensionadas, en las que se convive con una elevada capacidad instalada ociosa, son un claro ejemplo de esto último” (p.A1, A2).

Según Ortiz (2011) esta razón nos “refleja la capacidad del activo para producir ganancias, con independencia de la forma como haya sido financiado ya sea con deuda o patrimonio” (p.63).

Ortiz, H. (2011). Análisis de los estados financieros. Lima: editores arcoíris.

Margen Bruto

Barco (2009) expone que: “ El margen bruto es un ratio de rentabilidad, que se define como la utilidad bruta sobre las ventas netas. Indica la cantidad que se obtiene de utilidad por cada unidad monetaria de ventas, después de que la empresa ha cubierto el costo de los bienes que produce y/o vende.

Diferencia entre los ingresos y los costos de producción, sin incluir los gastos de la estructura administrativa y comercial ni los gastos financieros. Cuando se trata de una empresa comercializadora, es la diferencia entre los ingresos por ventas y el coste de las mercancías vendidas. (p. 242).

$$\text{Margen Bruto} = \frac{\text{Ventas} - \text{Costo de Ventas}}{\text{Ventas}} = \%$$

Figura 3. Margen Bruto

Fuente: Herramientas de Gestión Financiera. Lima-Perú.
Ediciones Caballero Bustamante (2011).

Margen Neto

Este ratio o indicador relaciona la utilidad neta con el nivel de ventas netas, y mide los beneficios obtenidos por la empresa por cada unidad monetaria vendida, para calcular dicho ratio, se divide utilidad neta con ventas netas, dando un coeficiente, mientras más alto sea esta razón, la empresa obtendrá mayores ganancias por sus ventas realizadas. (Olivera M., 2011, p.22-23).

$$\text{Margen Neto} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}}$$

Figura 4. Margen Neto

Fuente: Herramientas de Gestión Financiera. Lima-Perú.
Ediciones Caballero Bustamante (2011).

RENTABILIDAD FINANCIERA

Se puede considerar como la rentabilidad que los accionistas o propietarios desean obtener, es la medida de un determinado periodo de tiempo en donde se evaluará el rendimiento de los capitales invertidos que será medido mediante los resultados. Por lo tanto, la rentabilidad financiera es la inversión de fondos que desea generar ingresos, que suele expresar como porcentaje y que los directivos buscar obtener y maximizar en intereses de los propietarios. (Luengo, P. Anton, M. Sanchez, J. & Vela, J. 2014, p.15).

Rentabilidad sobre el Patrimonio (ROE)

Según Caballero Bustamante (2008) indica que: “La rentabilidad sobre el patrimonio o también llamado ROE (Return On Equity en inglés), es el más conocido en este aspecto. En su forma más simple, se expresa a través de la relación:

$$\text{Rentabilidad Patrimonial} = \frac{\text{Utilidad (o pérdida) Neta}}{\text{Patrimonio}}$$

Figura 5. Rentabilidad Patrimonial
Fuente: Herramientas de Gestión Financiera. Lima-Perú. Ediciones Caballero Bustamante (2011).

Pero hay una forma más precisa para el ROE. Si bien es muy parecida a la anterior, se diferencia de aquella en que deduce del patrimonio neto la utilidad o pérdida neta del ejercicio, con lo cual permite obtener un dato más ajustado a la realidad. Su notación es la siguiente:

$$\text{Rentabilidad Patrimonial} = \frac{\text{Utilidad (o pérdida) Neta}}{\text{Patrimonio - utilidad (o pérdida) Neta}}$$

Figura 6. Rentabilidad Patrimonial
Fuente: Herramientas de Gestión Financiera. Lima-Perú. Ediciones Caballero Bustamante (2011).

Margen Operativo

Este ratio muestra la cantidad de ganancia operativas (utilidad antes de interese e impuestos) por cada venta, se calcula dividiendo la utilidad operativa con el nivel de ventas neta. Si el coeficiente resultante es mayor a cero, nos estaría diciendo la cantidad de la utilidad operativa que se está obteniendo por cada sol de producto vendido. Se espera que este coeficiente sea alto, con la finalidad de obtener mayor rendimiento sobre dichas deudas, por otro lado, este ratio refleja la eficiencia con el que la gerencia administra los gastos y costos de la empresa, ya que mayor sea el valor del resultado del ratio, implicara menores importes en dichos costos. (Olivera M., 2011, p.22).

$$\text{Margen Operativo} = \frac{\text{Utilidad Operativa}}{\text{Ventas}}$$

Figura 7. Margen Operativo
Fuente: Herramientas de Gestión Financiera. Lima-Perú. Ediciones Caballero Bustamante (2011).

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

El principal propósito de la revisión sistemática de la literatura científica ha sido brindar mayor conocimiento y análisis sobre las variables de “*Gestión de cuentas por cobrar y Rentabilidad*”. Con el objetivo de servir como base para el proyecto de tesis. Mediante los diferentes hallazgos metodológicos nos permite realizar un análisis de la importancia de establecer adecuados procedimientos en dicha área ya que el mal manejo podría mostrar información errada y afectaría la rentabilidad. Además, con esta revisión se las diversas empresas podrán aplicar soluciones y modelos concretos, contribuyendo con el éxito de la organización.

Según, (Velázquez & Torres, 2016) Existen diferentes metodologías y procedimientos para evaluar la posición económica financiera contable de una empresa. Por método de análisis económico-financiero se entiende la forma de enfoque del estudio de los procesos económicos en su formación y desarrollo, se realiza con la finalidad del estudio multilateral de un fenómeno en su desarrollo. (p. 6).

Según (Contreras & Miguel, 2017) Permite planificar, organizar y orientar la información basándose en una visión amplia y precisa, buscando la relación e integración de las etapas de proceso de investigación para identificar las necesidades y problemas que cuenta la empresa (instituto de idiomas), de esta forma se permita plantear la solución basándose en resultados cuantitativos y cualitativos.

Se busca dar respuesta a la pregunta de investigación para conducir el proceso metodológico de la revisión sistemática *¿Cuál es la relación entre la gestión de las cuentas por cobrar y la rentabilidad de la empresa?* La presente investigación servirá como base para las empresas que requieran aplicar las diferentes revisiones sistemáticas como para mejorar su sistema de cuentas por cobrar y así obtener una mayor rentabilidad.

Para poder lograr el desarrollo y garantizar el proceso de búsqueda consistente se ha desarrollado una base de datos que contenga fuentes primarias y secundarias de revisiones sistemáticas.

Como primer paso se realizó la indagación y recolección de artículos científicos tomando en cuenta las palabras claves que se indican en el resumen “Gestión de cuentas; Cuentas por cobrar; Rentabilidad y Liquidez” tanto para citas nacionales y extranjeras haciendo uso de bases de datos como revistas científicas, revisiones sistemáticas y tesis (Dialnet; Redalyc; Eumed; Science direct; Ebsco; Scielo; Google Académico; etc.). Considerando como patrón de búsqueda todos aquellos documentos desde hace 12 años hasta el 30/05/2018 que sean fuentes en idioma español, al finalizar se logró obtener 28 artículos originales.

Como segundo paso, es la exclusión, en ella se excluyeron toda información que estuviera relacionada a fuentes secundarias y que estuvieran desfasadas en tiempo y espacio ya que vivimos en un mundo globalizado que está en constante cambio. También se suprimieron los que no tenían relación directa con la rentabilidad; los que fueran de corte cuantitativo o mixto y los artículos que escasearan de resumen. Teniendo en cuenta los criterios, sólo se eligieron 21 de los inicialmente recolectados.

Como tercer paso, es la depuración siendo la más importante ya que deben contener los indicadores de cuentas por cobrar y de rentabilidad. En base a los criterios se eligieron 12 artículos, los cuales sirven como base para el desarrollo de la investigación.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

El principal problema que enfrentan las empresas es la falta de una adecuada gestión en sus cuentas por cobrar ya que la falta de políticas de cobranzas; planes de negocios y la mala orientación del personal generan el aumento de clientes morosos, así como afecta directamente la rentabilidad.

La aplicación de una adecuada gestión de cuentas por cobrar es de gran importancia, ya que puede llegar a minimizar el riesgo que se generen por pérdidas (cuentas incobrables), ayudando asegurar la confiabilidad de los estados financieros y así poder lograr los objetivos, contribuyendo a generar mayor rentabilidad y disponer de los fondos necesarios para hacer frente a sus obligaciones, tanto en el corto, mediano y largo plazo.

Teniendo en cuenta lo anterior, se realizó la revisión sistemática y se encuentra basada en una investigación de 21 artículos que son fuentes primarias de las cuales se ha tomado como selección 11 artículos concernientes a la gestión cuentas por cobrar y a la rentabilidad considerando el año de publicación: dos artículos de 2017, tres de 2016, tres de 2015, uno de 2014, uno de 2013 y uno de 2011.

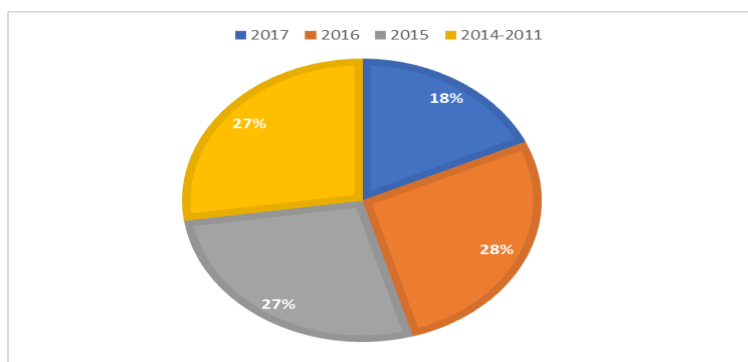


Gráfico 1. Fuentes primarias por año
Fuente propia.

(Tabla 1). Total, de tipos de fuentes donde se obtuvo las revisiones sistemáticas inicialmente. Nos muestra de donde se obtuvo las fuentes donde se obtuvo la información de la investigación, tanto las excluidas como las que fueron consideradas en la revisión ya que cumplían con las características en cuanto a años posteriores y vinculación directa con el tema.

Tabla 1. Tipos de fuentes de la revisión sistemática.

Cuenta de Search Etiquetas de fila	Etiquetas de columna scopus	Scopus y WOS	WOS	Total general
4	3	3	4	7
5	10	6	5	11
4 y 5 (en blanco)		7	3	10
Total general	13	16	12	28

(Tabla 2). Conjuntamente, se ha analizado los objetivos de estudio y se ha podido identificar los diferentes contextos, contenidos y problemas que presentaban.

Tabla 2. Nombre de investigaciones estudiadas; autores; año de publicación y resumen.

Autores	Metodología	País	Año	Resumen
Diana Teresa, Pashmay Lozano y Ivanna Yasiel, Sotomayor Orrala	Tesis	Ecuador	2017	En la actualidad, la mayoría de empresas optan por evaluar o diseñar un sistema de Control Interno a nivel departamental porque constituye un apoyo gerencial de la administración, a fin de determinar si su utilización detecta o previene fraudes/errores que disminuyan la probabilidad de actos ilícitos principalmente con el objetivo de proteger los activos de la organización, confiabilidad en los registros contables, fomentar la eficacia de las operaciones y el cumplimiento de las políticas, leyes y reglamentos existentes.

Autores	Metodología	País	Año	Resumen
Ivonne Carol, Suarez Castillo y Milagros Maricielo, Becerra Linares	Tesis	Perú	2017	El trabajo de Investigación titulado Cuentas por cobrar y su efecto en la Liquidez de la empresa Avícola Elita EIRL, Trujillo 2015, tiene como objetivo principal Determinar el efecto de las estrategias de cobranza de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa AVICOLA Elita EIRL, Trujillo 2015.
Ruth Elizabeth, Aniceto Gallego y Maria Rosa, Ñique Vasquez	Tesis	Perú	2017	En la investigación se obtuvo que la influencia de la ética en las buenas prácticas contables frente a la información financiera en la Empresa Constructora M&R S.A.C. Chiclayo 2015–2016, fue incongruente debido a la manipulación de esta en beneficio del accionista mayoritario por ser empresa familiar, satisfaciendo sus necesidades dejándose de lado lo institucional; trayendo consigo falta de veracidad e inconsistencia de los estados financieros la que reflejaba de manera irreal la situación financiera de la entidad, la que permitió adquirir préstamos bancarios.
Sobeyda Monica, Rosero Moya y Julissa Anabel, Bonilla Diaz	Tesis	Ecuador	2015	El proyecto tiene como propósito evaluar el módulo de ventas de la compañía Syscompsa mediante auditoría al sistema Alpwin; tras su realización se determinó falencias en las principales actividades de facturación y cobranzas en el control de límites de créditos y se emitieron las respectivas recomendaciones.

Autores	Metodología	País	Año	Resumen
Jessica Paola, Medina González	Revista	Ecuador	2017	Las empresas generan ingresos que permiten sustentar sus operaciones cotidianas a partir del incremento del efectivo, por medio de la recuperación del mismo, esto como parte de las cuentas por cobrar generadas por créditos sobre la venta de bienes o prestación de servicios.
Mónica Del Pilar, Ayay Ortiz y Flor Yanina, Gaitán Malca	Revisión Sistemática	Perú	2018	La presente investigación se enfoca en la gestión de los créditos y cobranzas de la empresa Radio Olímpico E.I.R.L, dedicada a brindar servicios de publicidad radial y televisiva, que actualmente atraviesa por diversos problemas tales como, la inexistencia de políticas de créditos y cobranzas establecidas; y la falta de control y seguimiento de las cuentas por cobrar.
Jenny Evelyn, López Dorregaray	Revisión Sistemática	Perú	2016	La presente tesis “Las políticas gerenciales influyen en la implementación de un sistema de control interno y su afectación en los resultados económicos en las Compañías de Seguros de Lima Metropolitana” tiene como finalidad proponer diversas mejoras en los sistemas de control. El propósito es orientar acciones operativas y correctivas para hacerle frente a las deficiencias en la gestión del área cobranzas, todo esto encaminado al cumplimiento de los objetivos, y que conlleve a cumplir la responsabilidad social para la cual fue creada.

Autores	Metodología	País	Año	Resumen
Jenny kelita, Rojas Idrogo y Yuleisy Jhomaly, Vásquez Leiva	Tesis	Perú	2017	El principal objetivo de esta investigación es identificar y analizar la gestión de cuentas por cobrar comerciales y su incidencia en la liquidez de la EPS SEDACAJ S.A. en la ciudad de Cajamarca, año 2016. Este estudio se enmarca dentro de una investigación no experimental, transversal, explicativo.
Martha Cecilia, Gómez Sánchez y Jennifer Katherine, Gómez Sánchez	Revisión Sistemática	Ecuador	2016	El presente trabajo se ejecutó con la finalidad de mejorar la gestión financiera de la institución, para lo cual se requirió de un profundo estudio de la situación financiera de la empresa donde se utilizaron técnica como las entrevistas y el análisis documental de los estados financieros. La propuesta consistió en el diseño de políticas y estrategias que permitan enfrentar la problemática antes mencionada, con lo cual se dio solución a los problemas de sobreendeudamiento encontrado.
Gabriela Ximena, Durán Ríos	Revisión Sistemática	Ecuador	2016	Gráficas Durán es una microempresa que se encuentra ubicada en la ciudad de Quito, entre los principales servicios que presenta son impresión, encuadernación y guillotina, entre otros, se ha caracterizado por ser una microempresa que aplica la innovación, eficiencia y atención personalizada con profesionales capacitados en brindar un servicio de impresión integral de calidad.

Autores	Metodología	País	Año	Resumen
<p>Mirna Lázara, González Velázquez y Pablo Alián, Lamorou Torres</p>	<p>Revisión Sistemática</p>	<p>Perú</p>	<p>2016</p>	<p>Los problemas relacionados con la gestión económica y financiera en las Cooperativas Agropecuarias constituyen un desafío permanente para los investigadores de las ciencias económicas. En tal sentido, la presente investigación es una aproximación al tema y tiene como objetivo general proponer un procedimiento para la evaluación de las Unidades Productoras y Cooperativas Agropecuarias a partir del análisis de indicadores que muestran la situación económica financiera.</p>
<p>Sandra Lucía, P. O</p>	<p>Revisión Sistemática</p>	<p>Colombia</p>	<p>2017</p>	<p>En Latinoamérica, Colombia es el cuarto productor de leche. El elevado costo de los insumos alimenticios puede ser limitante para la rentabilidad de esta actividad. El precio del maíz como ingrediente energético extensamente demandado por el sector de alimentos y la producción de biocombustibles es uno de los factores que más influye en el costo de alimentación. El objetivo de este trabajo fue evaluar la rentabilidad de la producción de leche en función de la fuente del carbohidrato utilizada para la suplementación de vacas holstein en pastoreo.</p>

Autores	Metodología	País	Año	Resumen
Aguilar, V.	Tesis	Perú	2013	Para esta investigación se hizo uso de factores importantes, como la utilización de la metodología de la investigación científica, el empleo de conceptualizaciones, definiciones y otros. Con respecto a la parte metodológica, fundamentalmente se empleó la investigación científica, la misma que sirvió para desarrollar todos los aspectos importantes de la tesis, desde el planteamiento del problema hasta la contrastación de las hipótesis.
Gonzales, E y Sanabria, S.	Tesis	Perú	2016	El propósito de la investigación es determinar los efectos de las cuentas por cobrar en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima periodo 2010-2015. El nivel de estudio es descriptivo explicativo porque se establece el efecto que tiene la gestión de las cuentas por cobrar mediante los procedimientos de crédito, procedimiento de cobranza, ratios de actividad y morosidad en la liquidez que ha sido analizada mediante la liquidez corriente, razón ácida, razón de efectivo y capital de efectivo, planteándose la hipótesis general que la gestión de las cuentas por cobrar afecta en la liquidez.
Carrera, S.	Tesis	Perú	2017	El presente trabajo de investigación, denominado “Análisis de la gestión de cuentas por cobrar, se llevó a cabo con la finalidad de analizar la gestión de cobro de la empresa INDUPLASMA S.A. en el año 2015”, el cual se aplicó el método COSO I. donde mediante este método se proveyó de información necesaria para descifrar las falencias en el proceso de gestión de cobro.

Autores	Metodología	País	Año	Resumen
Avellanedo, R.	Tesis	Perú	2016	La mayor atención del estudio fue la de implementar una estructura de costos para determinar y evaluar su grado de rentabilidad a partir del análisis del proceso y funcionamiento de los procesos y operaciones diarias.
Ugaz, J.	Tesis	Perú	2015	La presente tesis tiene como objetivo evaluar la factibilidad técnica la rentabilidad económica y financiera para la construcción de un nuevo pabellón para el nivel secundario del colegio Inmaculados College, ubicado en el distrito de Baños del Inca.
Vásconez	Tesis	Ecuador	2015	El desarrollo de software en el Ecuador ha evolucionado en los últimos años, con miras a tener un crecimiento sostenido y un incremento de las exportaciones en el futuro, el Gobierno Nacional para promover el desarrollo del sector estableció como política para las entidades públicas la utilización del Software Libre en sus sistemas y equipamientos informáticos, así como también ha nombrado al sector del software y tecnología.
Moyolema, M.	Tesis	Ecuador	2014	El presente trabajo se trata de analizar y planificar de la mejor manera la situación económica financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuriñan, por la inadecuada administración y la falta de capacitación las personas que estaban al frente de la institución tuvieron muchas dificultades en el manejo de la misma, por tal motivo se propuso una planificación en el cual regule los gastos y los ingresos, de la misma manera incrementar el capital de trabajo.

Autores	Metodología	País	Año	Resumen
Luengo, P. Antón, M. Sánchez, J. & Vela, J.	Tesis	España	2015	La Central de Balances de la Región de Murcia (CBRM) recoge las Cuentas Anuales depositadas en el Registro Mercantil de Murcia de 30.489 empresas desde el año 1991 hasta la fecha. A partir de la valiosa información suministrada por esta base de datos, nuestro trabajo tiene por objeto realizar un estudio completo de la realidad económica-financiera actual de las empresas de nuestra región, analizando la solvencia y rentabilidad de la empresa.
Caballero Bustamante	Revisión Sistemática	Perú	2011	El contexto económico actual se caracteriza por rápidos y profundos cambios en la estructura de los negocios y del comercio: así como, de la eliminación de las barreras que restringen a las pequeñas empresas a acceder al sistema financiero, dando lugar a una mayor cantidad de actores económicos, lo cual está siendo aprovechado por las economías emergentes y las economías desarrolladas.

Fuente: Dialnet, Redalyc, Eumed, Eujournal, Science direct, Google Académico y Scielo.

En lo que concierne a las variables medidas en los 11 estudios examinados, las más frecuente fueron créditos y rentabilidad, lo cual facilitó en que los instrumentos más empleados en los mismos fueran políticas de gestión de créditos y cobranzas, indicadores económicos como el ROE y el ROA, encontrándose más complejidad en las metodologías empleadas para cuantificar la gestión del crédito y la cobranza.

Se debe tener en cuenta que algunas de las características encontradas son resultado de la búsqueda de las palabras claves en las revistas científicas, es evidente la recurrencia a emplear razones financieras y sistemas estadísticos, lo cual refuerza y revela la utilidad, validez y confiabilidad en distintos entornos empresariales.

De conformidad con lo anterior, en cuanto al resto de elementos metodológicos adquiridos por los artículos científicos analizados, es importante señalar el tipo de diseño elegido y el procesamiento de datos desarrollado.

En primer lugar, casi de forma equivalente los investigadores señalan diseños longitudinales debido a los periodos de tiempo en los registros de créditos y cobranzas, así como los estados financieros analizados trimestralmente a los cuales también se aplicaron ratios financieras como el ROA y el ROE.

De igual forma, se empleó la prueba estadística de Student, el modelo probit que es un tipo de regresión donde la variable dependiente puede tomar solo dos valores y medir si influye en el resultado. También se utilizó la técnica estadística SEM basada en la varianza, que valida las hipótesis planteadas en la investigación a través del software SmartPLS versión 3.2.6 Profesional.

Este último, exhibe en la investigación algunas limitaciones y por otro lado abre una puerta importante para el desarrollo de futuras líneas de investigación. La primera limitación en el trabajo es la utilización de una única fuente de información, basada en los datos recopilados de reportes y registros que manejan los gerentes de las empresas, lo que puede llevar al sesgo de los resultados. En segundo, la muestra solo contempla los estados financieros de dichas empresas, lo que abre la posibilidad de tomar en cuenta la opinión de los trabajadores y clientes de las empresas con el fin de contrastar los resultados. Además, para la prueba de t de Student se limitó la muestra dada por 36 meses de registros de créditos y cobranzas y el margen neto que se ha generado en dichos meses. También, es necesario resaltar que, los análisis estadísticos resultan contundentes e idóneos y conceden alcanzar conclusiones claras.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Una vez culminado el estudio de la revisión sistemática y análisis de las fuentes, revistas nacionales e internacionales y el comparativo de las metodologías resultan las siguientes discusiones. se puede indicar el análisis de los datos nos permitió establecer que el nivel de ventas al crédito influye en el riesgo de liquidez de la empresa, esto conlleva a que la empresa no disponga de liquidez para afrontar sus obligaciones en el corto plazo.

Según Gonzales y Sanabria (2016), La importancia de establecer adecuados procedimientos de cobranza influye positivamente en la determinación de los indicadores de liquidez ya que ayuda a tener la información exacta para la medición del mismo, cuya finalidad es reflejar la situación de la empresa para poder tener una adecuada toma de decisiones.

Según Melgar (2017), En la cual concluye que el establecimiento de políticas, límites y responsabilidades dentro del área comercial y de crédito y cobranza ayudaría en gran manera en el manejo y control de los recursos, obteniendo así una buena relación comercial con el cliente, una cartera sana y la situación económica con la empresa tendrían una mejoría.

Según Vera (2013), Concluye que la cobranza de cartera vencida que desarrolla la oficina de Pague-Ya para el Banco del Pichincha es muy bajo, ya que en ningún mes del primer semestre del año 2006 se cumple con el mínimo establecido que es de 5% de recuperación del total de la cartera asignada mensualmente. Por este motivo es necesario la aplicación del modelo de gestión de cobros de cartera vencida propuesto, en el ejemplo probabilístico que se expone; da como resultado probable que la cobranza de cartera cumple con más del porcentaje mínimo establecido, lo que hará mantener una cartera vencida manejable y por ende la satisfacción de cumplimiento en cobros de cartera que recibiría el Banco del Pichincha de la empresa Pague-Ya.

Según Avellanedo (2016), Concluye que la institución educativa San Joaquín y Santa Ana según el análisis de sus documentos contables tiene bastantes deficiencias por la falta de una estructura de costos que se adecue a sus operaciones, no conociendo su utilidad exacta

para así poder tomar decisiones más acertadas en cuanto a los distintos factores y áreas en las que se divide el colegio.

Según Ugaz (2015), Concluye que, al determinar los indicadores financieros referidos a la evaluación del proyecto, considerando una tasa de descuento del 11.56% se obtuvo que, con una inversión de S/. 657,912, cuya estructura de financiamiento es 75.24% de financiamiento a partir de préstamo bancario y 24.76% de capital propio, se obtiene un valor residual de S/. 5'420,651; un VAN de S/. 2'986,247 y una TIR de 49%, lo que sustenta la conclusión anterior. Al analizar la sensibilidad, se obtiene que al aplicar una reducción en el precio de 15% y 20%, e incrementando los costos en la misma proporción, el proyecto deja de ser rentable para el inversionista. Todos los demás escenarios de análisis resultaron rentables para este proyecto

Se puede indicar que el análisis de los datos nos permitió establecer que el no establecer unas políticas en las cuentas por cobrar influye de forma negativa en la rentabilidad de la empresa, esto conlleva a que la empresa no disponga de liquidez para afrontar sus obligaciones en el corto plazo.

Se debe tener en cuenta que lo mencionado en párrafos anteriores está descrito en base a las revisiones sistemáticas, debido a la magnitud y frecuencia de los temas se debe tener capacidad de deserción en base a respuestas concretas teniendo en cuenta la extensión del espacio y argumento donde se implementa la gestión de créditos y cobranzas y como esta puede afectar positiva o negativamente a la rentabilidad de una organización.

Finalmente, la perspectiva encontrada en esta revisión sistemática refleja la necesidad de un estudio más profundo de la gestión de las cuentas por cobrar y la rentabilidad, haciendo uso de otras metodologías, con la finalidad de estandarizar y solidificar los modelos empleados.

Conclusiones:

Se ha establecido que los datos obtenidos permitieron comprobar, si los procedimientos de cobranza influyen en la rentabilidad en una empresa, porque estos obedecen a la recuperación de las cuentas por cobrar en la organización.

De acuerdo con el objetivo planteado de la revisión sistemática las conclusiones son esenciales son las siguientes:

- Se evidencia que no hay procedimientos de cobro integrales lo cual afecta la rentabilidad y por ende al cumplimiento de los objetivos donde carecen de métodos para la estimación de las cuentas incobrables o malas por lo que no se han establecido las mismas que ayuden al encargado del departamento de cobranzas para presentar al final del periodo contable, la parte de las ventas que probablemente resultaran incobrables.
- Según los autores citados se entiende las cuentas por cobrar y su liquidez en la empresa es un proceso de conocimiento de forma explícita y la autorreflexión que tiene como finalidad la transformación de la estructura de las relaciones sociales y dar respuesta a determinados problemas generados.
- La mayoría de diseños empleados fueron longitudinales debido a los análisis de las variables en el tiempo.
- Es importante la implementación de otras metodologías y diseños de investigación que permitan medir y controlar la gestión de cuentas por cobrar.

La principal limitación del trabajo de investigación, fue la falta de tiempo ya que se hicieron muchas modificaciones en el proceso; además el sistema al convertirse en virtual genero muchas dificultades ya que nos limita a la realización de consultas en cuanto a metodología. Asimismo, al realizar la búsqueda de fuentes nacionales y extranjeras de artículos científicos nos demandó un mayor tiempo el conseguir fuentes primarias.

REFERENCIAS

Aguilar, V. (2013). Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista Corporación Petrolera S.A.C., 2012. (Tesis de Contador Público). Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú. Recuperado de: http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:uVFHg59GdqAJ:www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/653/3/aguilar_vh.pdf+&cd=3&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe&client=opera

Gonzales, E y Sanabria, S. (2016). “*Gestión de Cuentas por Cobrar y sus Efectos en la Liquidez en la Facultad de una Universidad Particular, Lima, Período 2010-2015*” Tesis para obtener el grado de Contador Público de la Universidad Peruana Unión, Perú. Recuperado de <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/530>

Melgar (2017). “*Gestión de cuentas por cobrar y su relación con los Estados Financieros en las Universidades privadas del Distrito de Los Olivos, año 2016*”. Tesis para obtener el grado de Contador Público de la Universidad Cesar Vallejo, Perú. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/2012/Melgar_RGF.pdf?sequence=1

Carrera, S. (2017). “*Análisis de la Gestión de Cuentas por Cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015*”. Tesis para obtener el grado de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría de la Universidad Politécnica Salesiana Ecuador. Recuperado de: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14504/1/UPS-GT001932.pdf>

Avellanedo, R. (2016). “*Diseño de una Estructura de Costos de Servicios para Determinar la Rentabilidad del Colegio Particular SAN JOAQUÍN Y SANTA ANA de Cutervo, Cajamarca en el periodo 2014*”. Tesis para obtener el grado de Contador Público de la Universidad Señor de Sipán, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/3115>

Ugaz, J. (2015). “*Formulación del Proyecto de Inversión para evaluar la rentabilidad de la construcción de un nuevo pabellón para el nivel secundario del colegio Inmaculados College en baños del inca • 2015*”. Tesis para obtener el grado de Licenciado

en Administración de la Universidad Nacional de Cajamarca, Perú. Recuperado de:
<http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/755>

Vásconez (2015). “*Análisis del Proceso de Ventas y su Incidencia en la rentabilidad de la empresa INFOQUALITY S.A. en la ciudad quito, año 2014*”. Tesis para obtener el grado de Master en Administración de Negocios de la Universidad Internacional SEK, Ecuador. Recuperado de:
<http://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/1683/1/TESIS%20%20BERTHA%20V%C3%81SCONEZ.pdf>

Moyolema, M. (2014). “*La Gestión Financiera y su impacto en la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito KURIÑAN de la ciudad de Ambato año 2010*”. Tesis para obtener el grado de Ingeniera en Gestión Financiera de la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/12345679/1944/1/TG0002.pdf>

Luengo, P. Antón, M. Sánchez, J. & Vela, J. (2005). Evaluación de los factores determinantes de la rentabilidad y solvencia de la empresa murciana. <http://www.economistasmurcia.es/pdfs/cuadernoinvestigacion/Cuaderno%20Nº%203.pdf>

Olivera M. (2011). Herramientas de Gestión Financiera. Lima-Perú. Ediciones Caballero Bustamante <https://es.scribd.com/document/348487975/Herramientas-de-Gestion-Financiera>

Velázquez, M. L. G., & Torres, P. A. L. (2016). Procedimiento para evaluar la gestión económico-financiera de las Cooperativas Agropecuarias en el territorio holguinero. COOPERATIVISMO Y DESARROLLO, 4(1), 65-76.

Contreras, B. A., & Miguel, L. (2017). Línea de investigación de la universidad, 158.

ANEXOS

“Gestión de las cuentas por cobrar y su relación con la rentabilidad en una empresa”

Generalidades

- La presente encuesta por razones éticas es confidencial y anónima. Se pide objetividad al momento de marcar sus respuestas. Marca con una ‘X’ la alternativa que considere más conveniente

Preguntas generales

Áreas: Contabilidad () Recursos Humanos () Administrativa ()

Función que desempeña: Jefe () Asistentes ()

Especificar.....

Encuesta

	Ítems	Valorización de Likert				
		1	2	3	4	5
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	¿Considera usted que los periodos de pago establecidos ayudan a tener una buena gestión de cuentas por cobrar?					
2	¿Considera usted que el cobro de pensiones en las fechas establecidas ayuda a la correcta determinación de los indicadores de la rentabilidad?					
3	¿Considera usted que para evitar un aumento con respecto a las moras es de gran ayuda establecer incentivos para agilizar los pagos?					
4	¿Considera usted que establecer diferentes formas de pago ayuda a tener una adecuada gestión de cuentas por cobrar?					
5	¿Considera usted que implementar técnicas de cobranza adecuadas ayuda a mejorar la gestión de cuentas por cobrar?					

6	¿Considera usted que los pagos con retraso afectan significativamente en el incremento de la rentabilidad?					
7	¿Considera usted que una adecuada gestión de cuentas por cobrar ayuda a evitar clientes con morosidad fortuita?					
8	¿Considera usted que una adecuada gestión de cuentas por cobrar ayuda a evitar clientes con morosidad negligente?					
9	¿Considera usted que el indicador de Retorno sobre las ventas ayuda significativamente a la determinación de la rentabilidad?					
10	¿Considera usted que la adecuada gestión de cuentas por cobrar ayuda a la determinación del indicador de retorno sobre los activos?					
11	¿Considera usted que analizar el margen bruto de la institución ayudara a conocer mejor la rentabilidad de la misma?					
12	¿Considera usted que el margen neto es un indicador indispensable para conocer si la empresa es rentable?					
13	¿Considera usted que al analizar la rentabilidad sobre el patrimonio se conoce la eficiencia de la empresa?					
14	¿Considera usted que se debe tomar en cuenta el margen operativo para poder determinar la rentabilidad de la entidad?					
15	¿Considera usted que mejorar la gestión de cuentas por cobrar contribuye a reducir el índice de apalancamiento?					