



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Contabilidad y Finanzas

“GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU RELACION CON LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA SERVICIOS GENERALES TECNO SANPF PERÚ SRL., CAJAMARCA 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

CONTADOR PÚBLICO

Autores:

Luis Denis Espinoza Hernández
María Gladys Tacilla Calua

Asesor:

Mag. CPCC Luis Enrique Céspedes Ortiz

Cajamarca - Perú

2021

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación está dedicado a nuestras familias por ser nuestro soporte emocional, por su confianza y apoyo constante para alcanzar nuestro objetivo de ser un profesional de bien para la sociedad, con buenos principios y valores.

Los Autores.

AGRADECIMIENTO

Queremos agradecer a la “Universidad Privada el Norte”, por su formación académica, a los docentes y a cada una de nuestras familias por darnos el apoyo constante, a todas las personas que nos apoyaron en este largo camino para poder lograr nuestros objetivos. A nuestro Asesor que nos guía con mucha paciencia y dedicación a desarrollar un buen trabajo

Los Autores.

INDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS	6
CAPÍTULO I.	9
INTRODUCCIÓN.....	9
1.1. Formulación del Problema.....	30
1.1.1. Problema general:	30
1.1.2. Problemas específicos:	30
1.2. Objetivos	30
1.2.1. Objetivo General.....	30
1.2.2. Objetivos específicos	31
1.3. Hipótesis.....	31
1.3.1. Hipótesis general	31
1.3.2. Hipótesis específicas	31
CAPÍTULO II.....	32
MÉTODOLOGIA	32
2.1. Tipo de investigación:	32
2.1.1. Enfoque.	32
2.1.2. Tipo de Investigación.....	32
2.1.3. Diseño.	32
2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos).....	33
2.2.1. Unidad de estudio	33
2.2.2. Población	33
2.2.3. Muestra	33
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos	34
2.3.1. Técnicas	34
2.3.2. Instrumentos.	34
2.3.3. Validez del instrumento:	35
2.4. Procedimientos.....	36
2.4.1. Procedimiento de recolección de datos.	36
2.4.2. Procedimiento de análisis de datos.	37
2.4.3. Aspectos éticos.....	37
CAPÍTULO III.	39
RESULTADOS.....	39
3.1. Resultados en función a objetivos, ratios y contrastación de hipótesis.....	39
3.2. Resultados del cuestionario:.....	52
CAPÍTULO IV.	64
DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	64
REFERENCIAS	73

ANEXOS	78
ANEXO 1. Matriz De Consistencia	78
ANEXO 2: Matriz de operacionalización de variables	79
ANEXO 3: CUESTIONARIO	80
ANEXO 4: MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO	82
ANEXO 5: GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL	83
ANEXO 6: ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA 2019.....	84
ANEXO 7: ESTADO DE RESULTADOS 2019.....	85
ANEXO 8: RATIOS DE LAS VARIABLES DE ESTUDIO	86
ANEXO 9: REPORTE DE VENTAS	86
ANEXO 10: CARTA DE SOLICITUD DIRIGIDA A LA EMPRESA SERVICIOS GENERALES TECNO SANPF PERÚ SRL	90
ANEXO 11: AUTORIZACIÓN DE RESPUESTAS DE TRATAMIENTO DE CUESTIONARIO	91
ANEXO 12: ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA EMPRESA TECNO SANPF PERÚ SRL..	92
ANEXO 13: BASE DE DATOS DEL CUESTIONARIO SEGÚN FORMULARIO	93

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Resumen de procesamiento de casos	36
Tabla 2 Estadísticas de fiabilidad.....	36
Tabla 3 Rango de calificación COSO	37
Tabla 4 Prueba Correlación de Pearson, para determinar la relación entre la variable Gestión de Cuentas por Cobrar y la Rentabilidad Económica y Financiera.....	40
Tabla 5 Prueba Correlación de Pearson, para determinar la relación entre las Políticas de Cobranza y la Rentabilidad Económica y Financiera	43
Tabla 6 Resumen de ratios financieros en torno a las políticas de cobranza por los periodos de enero a diciembre del 2019 y rentabilidad económica y financiera	44
Tabla 7 Prueba Correlación de Pearson, para determinar la relación entre los gastos operacionales de cobranza y la rentabilidad económica y financiera	46
Tabla 8 Resumen de ratios financieros en torno a gastos operacionales de cobranza por los periodos de enero a diciembre del 2019	47
Tabla 9 Prueba Correlación de Pearson, para determinar la relación entre la gestión de riesgos de cobranzas y la rentabilidad económica y financiera	48
Tabla 10 Resumen de ratios financieros en torno a riesgo de cuentas incobrables por los periodos de enero a diciembre del 2019.....	50
Tabla 11 Resultados del control interno.....	51
Tabla 12 Resumen de resultados del control interno de las cuentas por cobrar	51
Tabla 13 Personal para realizar cobranzas en la Empresa Tecno Sanpf Perú SRL.....	52
Tabla 14 Análisis periódicos de las cuentas por cobrar en la Empresa Tecno Sanpf Perú SRL.....	52
Tabla 15 Intereses moratorios en la Empresa Tecno Sanpf Perú SRL	53
Tabla 16 Estimaciones de cobranza dudosa	53
Tabla 17 Recuperación de cuentas de cobranza dudosa.....	54
Tabla 18 Procesos de recuperación de cuentas por cobrar	54
Tabla 19 Frecuencias de recuperación de cuentas por cobrar	55
Tabla 20 Gastos relacionados al cobro de sus cuentas por cobrar	55
Tabla 21 Procedimientos de cobranza	55
Tabla 22 Contabilización de gastos incurridos en la gestión de cuentas por cobrar	56
Tabla 23 Identificación de riesgos entorno a la cobranza oportuna de los clientes.	56
Tabla 24 Nivel de riesgo en las ventas al crédito	57
Tabla 25 Elaboración de matriz de riesgo de cuentas por cobrar.	57
Tabla 26 Evaluación de riesgos en la gestión de cuentas por cobrar.	58
Tabla 27 Políticas de crédito para ventas	58
Tabla 28 Política de cobranzas	59
Tabla 29 Políticas de cobranza documentadas.....	59
Tabla 30 Difusión de políticas de crédito y cobranzas al personal.	60
Tabla 31 Cumplimiento de objetivos y metas de cobranza	60

Tabla 32	Uso de software para la gestión de cuentas por cobrar.....	61
Tabla 33	Reporte de información mensual del sistema de gestión de cuentas por cobrar	61
Tabla 34	Separación de funciones de los encargados de ventas, facturación y cobranzas	61
Tabla 35	Supervisión de las áreas de cobranzas.....	62
Tabla 36	Uso de medios de pago en la cobranza a los clientes	62
Tabla 37	Impacto del control de las cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa Tecno Sanpf Perú SRL	63

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de la empresa Servicios generales Tecno Sanpf Perú, Cajamarca 2019.

La investigación se desarrolló bajo el enfoque mixto (cuantitativo – cualitativo), diseño no experimental, de corte transversal y de tipo descriptivo correlacional.

Para la recolección de datos se utilizó el instrumento cuestionario con un total de 25 preguntas recogidos de manera virtual (Formulario de Google), análisis de los datos obtenidos, ratios financieros de las variables de estudio según dimensiones, fueron procesados empleando el programa SPSS versión 25 en el entorno Microsoft Office, apoyados por tablas estadísticas, se aplicó el estadístico de correlación de Pearson para la contrastación de la hipótesis determinando un nivel de significancia de 0.003.

Finalmente se concluye que existe una relación significativa entre la gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de la empresa Servicios Generales Tecno Sanpf Perú SRL, Cajamarca, 2019; de la misma manera concluimos que la empresa Servicios Generales Tecno Sanpf Perú SRL cuenta con controles; pero no son los más adecuados. Igualmente, no existen políticas y procedimientos contables establecidos por la empresa sobre el manejo de esta partida y no existe una correcta segregación de funciones del personal, originando una inadecuada gestión en las cuentas por cobrar.

Palabras clave: Gestión, cuentas por cobrar, rentabilidad.

CAPÍTULO I.

INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

La rentabilidad es la capacidad que tiene la empresa para aprovechar todos sus recursos y ver en que operaciones se va generar más ganancias o utilidades, es una forma de medir cuanto se gana contra lo que se invierte. La rentabilidad puede correr el riesgo de disminuir, por no manejar una adecuada gestión de cuentas por cobrar, que vienen a ser pautas que fijan la entidad dirigidas a controlar los aspectos relacionados al crédito que se concede a los clientes en una posible venta de bienes o en la prestación de un servicio, con el objetivo de asegurar la cobranza de los mismos dentro de las fechas establecidas; sin embargo, las entidades no logran concretizar tal aspecto, pues no logran desarrollar una eficiente gestión de cuentas por cobrar. (Peña 2019)

En todo el mundo, actualmente los administrados de las empresas y/o organizaciones siguen lidiando con las cuentas por cobrar convirtiéndose en una de las más grandes dificultades. Frente a esta dificultad es de suma trascendencia que las organizaciones mejoren sus sistemas de cobros de una manera más apropiada, pues la demora desmesurada de un cobro perjudica la productividad de la compañía. Es por esto, que una idónea administración o gestión de cuentas por cobrar se convierte en una necesidad para las organizaciones, puesto que de eso dependerá conservar niveles apropiados de efectivo para confrontar las necesidades financieras.

Las organizaciones peruanas poseen diferentes políticas y métodos establecidos en su área de créditos y cobranzas, empero todos en parte se afrontan a los mismos inconvenientes que es la demora en las cuentas por cobrar. El sector de créditos y cobranzas viene a ser una pieza elemental en cada una de las organizaciones, pues de eso es dependiente la gestión del peligro en el otorgamiento del crédito, administración de la cartera y cobro de

las deudas. Para las organizaciones es primordial las ventas al contado ya que poseen dinero en corto plazo, sin embargo, es de mucha más exigencia el vender al crédito no solo para ayudar a los consumidores sino además para hacerle frente al mercado competitivo.

Para la mayoría de las organizaciones, las cuentas por cobrar representan inversiones importantes, por lo que resulta fundamental administrarlas correctamente que permitan elevar al máximo el rendimiento sobre la inversión. El grado de inversión en esta clase de activo varía una y otra vez, por esto se necesita controlarlos siempre para aseverarse de que permanecen manteniendo los niveles deseados.

En el mercado peruano se evidencian una y otra vez que las cuentas por cobrar influyen positivamente en la productividad. Esto paralelamente posibilita ofrecer un mejor desarrollo a las ocupaciones económicas incrementando sus márgenes de ingresos, satisfaciendo de esta forma las expectativas de las carteras de crédito, produciendo así elevados niveles de productividad en el mercado peruano. García (2010), considera que “las cuentas por cobrar en relación a la rentabilidad, muestra un margen de utilidad anual en el sector servicios, satisfaciendo a la cartera de clientes en cada mercado” (P. 94).

El análisis de la administración de créditos y por ende de la cobranza es importante en cada una de las empresas, debido a que las diversas situaciones conllevan al otorgamiento de crédito a las compañías, medio por el que se consigue que el volumen de ventas incremente y posibilite obtener ingresos necesarios para cubrir los diferentes costos y obtener productividad. (Cosio, como se citó en Rivero, 2014), considera que “las cuentas por cobrar simbolizan en toda empresa, el crédito que otorga la empresa a sus clientes, sin más garantías que la promesa de pago en un tiempo determinado, con el único objetivo de conservar su cartera de clientes y lograr un alto índice de rentabilidad dentro del mercado en que se desenvuelve” (P. 23).

Actualmente, las organizaciones tienen un importante desafío económico que es, disponer de la suficiente liquidez y solvencia para cumplir con sus compromisos de pagos de forma regular y continua en el corto plazo, además de conseguir hacer crecer su productividad y tener un eficiente uso de sus recursos. Es por esto que es de gran trascendencia que las empresas cuenten correctamente con métodos estipulados y condiciones bajo las cuales ofrezcan sus servicios para beneficio de las dos piezas.

La empresa Servicios Generales Tecno Sanpf Perú S.R.L. es un establecimiento dedicado al rubro de Construcción y alquiler de equipos línea amarilla, la cual cuenta con local propio, el cual se encuentra ubicado en la provincia de Cajamarca, específicamente en el Jirón los fresnos N° 222. Está acogida al Régimen General del Impuesto a la Renta de tercera categoría. Es una empresa con 15 años en el mercado.

La empresa Servicios Generales Tecno Sanpf Perú S.R.L., cuenta con una secuencia de debilidades como por ejemplo: El cobro de los servicios de alquiler llevadas a cabo, el dinero recaudado no se hace efectivo de forma instantánea o estipulada, no se evalúa la función de pago de los consumidores, dichos créditos son concedidos gracias a la frecuencia o concurrencia de los consumidores y frecuentemente por sugerencias de terceros, esto ya que no cuentan con herramientas de administración como políticas crediticias.

Del mismo modo, la compañía muestra deficiencias perjudicando a la productividad, debido al elevado índice de morosidad y un inadecuado funcionamiento de políticas de crédito y métodos de cobranza. Por esto, en varias situaciones se han encontrado con entornos que obstaculizan su desarrollo y le impiden lograr sus fines. Esta problemática deriva en el deterioro de productividad y solvencia, disminución en el capital de trabajo y aumento del adeudo, entre otros efectos adversos.

En este sentido, la gestión de cuentas por cobrar juega un papel determinante en el contexto de las organizaciones, en la presente investigación se determinarán las principales

fortalezas y debilidades y a partir del cual se propondrán estrategias que permitan incrementar los niveles de eficiencia y consolidar los objetivos establecidos.

Existen antecedentes que han tratado sobre la gestión de cuentas por cobrar y su propósito del estudio en diversas empresas a nivel internacional, nacional y local los cuales mencionaremos a continuación:

Goyo, Estefani, Oliveros y Estela (2014) en su investigación titulada: “*Lineamientos de control en las cuentas por cobrar de la empresa Dimo, C.A., Universidad de Carabobo, Venezuela*”, tuvo como objetivo principal “proponer lineamientos de control para el departamento de cuentas por cobrar de dicha empresa”, en cuanto a la metodología la investigación fue de tipo descriptivo, diseño no experimental, se utilizaron las técnicas de la encuesta y la entrevista, los resultados arrojaron que “la empresa Dino C.A. presenta una gran debilidad en los procedimientos y lineamientos que deben cumplir para las gestiones de crédito y cobranza”, la cual no le posibilita medir con precisión la cartera de consumidores a crédito que maneja, así como la administración de cobranza e ingresos mensuales accesibles para un periodo de tiempo, por otro lado, el personal que ahí trabaja aunque cuenta con los herramientas necesarias para el mejoramiento de los procesos, sugiere que en su gran mayoría los errores y deficiencias son producto de las gestiones del propietario quien es el que autoriza los créditos sin cumplir con los lineamientos establecidos, este precedente guarda interacción con la presente indagación por tener como variable a las cuentas por cobrar, donde se proponen lineamientos para una mejor administración.

Castillo (2013) estudió “*la relación entre la gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de una empresa del sector privado en Ambato, Ecuador*”. Su objetivo es “determinar la relación entre la gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de una empresa del sector privado”. En cuanto a la metodología la investigación es cuantitativo, de tipo básica, utiliza un diseño no experimental, transversal, descriptivo correlacional; trabajó

con una muestra de 10 funcionarios de finanzas y administrativo de la empresa Azulejos JR, siendo la muestra de tipo censal. La recolección de datos se realizó mediante la técnica de la encuesta, mediante dos instrumentos los cuales fueron aplicados a la muestra para recabar información sobre las dos variables de estudio. Los resultados obtenidos permitieron concluir que la gestión de cuentas por cobrar se relaciona de manera directa y significativa ($p < 0,05$) con la rentabilidad de la organización; además, se encontró que la gestión de cuentas por cobrar se categoriza como regular y la rentabilidad de la organización tiende a ser promedio. Esta investigación se relaciona con la tesis pues busca relacionar las dos variables que compete a nuestra investigación, concluyendo que estas dos variables tienen relación directa entre sí.

Angueta (2014) en su investigación titulada *“Gestión de cuentas por cobrar y su relación con la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de la Maná”*. Dicha investigación tuvo como objetivo “determinar la influencia de la gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad”, con un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, de diseño no experimental, descriptivo correlacional; la muestra de estudio estuvo conformada por 55 funcionarios de dicha entidad, seleccionados mediante un muestreo probabilístico. Para la fase de recolección de información se utilizó un cuestionario el cual permitió medir las dos variables de estudio. Esta investigación guarda relación con nuestra investigación porque busca relacionar gestión de cuentas por cobrar con la rentabilidad, además porque los resultados permiten concluir que la gestión de cuentas por cobrar presenta una relación directa con la rentabilidad de la organización.

Flores y Naval (2017), en su trabajo de investigación *“Gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de las empresas del sector industrial que cotizan en la Bolsa de Valores de Lima, período 2010 al 2014”* tuvo como objetivo general “determinar la relación de la gestión actividad y la rentabilidad de las empresas del sector industrial que cotizan en la

Bolsa de Valores de Lima periodos 2010 al 2014”. Este estudio tiene un análisis descriptivo – correlacional y diseño no experimental, los resultados que se obtuvieron señalan que “existe relación significativa entre rotación de cuentas por cobrar y rentabilidad financiera con un coeficiente de correlación de .130 y un p valor de .074” (p. 73). Concluyendo que “si existe una relación entre gestión de actividad y la rentabilidad económica; sin embargo, los indicadores rotación de cuentas por pagar y rotación de cuentas de deuda no se relacionan con la rentabilidad económica” (p. 94). Esta investigación nos a servido como guía por la metodología utilizada.

Macías (2017), presento la tesis titulada “*Control en la Administración de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Globalolimp S.A.*”, para la obtención del título de ingeniera en contabilidad y auditoría para la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. El objetivo de la investigación es “evaluar el control en la administración de las cuentas por cobrar y su incidencia en la empresa Globalolimp S.A.”. La metodología empleada fue de tipo descriptivo y documental, utilizando técnicas de investigación como el análisis de la información, encuesta y entrevista, el enfoque aplicado es cualitativo. El autor concluye que, gran parte de las empresas no cuentan con una proyección de flujos a largo plazo; ya que, se puede financiar adecuadamente si coloca sus flujos en inversión a corto plazo de tal modo que el vencimiento de las mismas sea la fecha de pago de sus obligaciones de la empresa y así no generar gastos financieros para solicitar préstamos y sobregiros, de tal manera no afectar la liquidez de la empresa por una incorrecta actividad de cobranza.

Carrera Navarrete (2017) Autor de la tesis “*Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma s.a. en el año 2015*”. Ecuador, llegando a las siguientes conclusiones: (...) “La empresa debe mejorar su organización en la gestión de cobro que se base en una clasificación de clientes; segmentar a los clientes por el monto y capacidad de

pago; modificar el proceso de crédito diferenciando los plazos de vencimiento de facturas; automatizar la información de clientes y sus créditos; establecer las causas de la morosidad y emitir reportes oportunos con información relevantes sobre las características del cliente y sus pagos” (p. 84). En conclusión la administración de cobro no es positiva y esto se debería a que carecen de un manual de monitoreo con el fin de revisar el cumplimiento de las metas de cobranzas, de un sistema contable que le posibilite obtener información actualizada de la verdad de la administración de cobrabilidad; las etapas de evaluaciones de controles internos no son aplicados regularmente y a lo largo de los procesos de créditos y cobranzas, las políticas (especialmente de cobro) no permanecen claras para los relacionados en el proceso, en fin la administración de hoy no asegura la recuperación adecuada de la cartera. “Es necesario se hagan los correctivos basados en procesos que partan desde el comportamiento crediticio del cliente hasta su pago”. (p.74)

Mantilla y Ruiz (2017) en su investigación titulada “*Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa Nisira Systems S.A.C., distrito de Trujillo-2016*” tuvo como objetivo “determinar cómo incide la gestión de cuentas por cobrar en la rentabilidad”, en cuanto a la metodología utilizó el enfoque cuantitativo, con un diseño explicativo, mediante el cual se investigó las causas y efectos, así como la relación de las variables, y en qué circunstancias se desarrolló el contexto en estudio. En la recolección de los datos, se empleó la técnica de la encuesta, observación y estudio; según los resultados logrados, se concluyó que el grado de correlación causal entre la administración de cuentas por cobrar y la productividad de esa organización es de 0.612; esto sugiere que en medio de los 2 cambiantes hay una incidencia significativa, con dichos resultados se establece existente una idónea administración de cuentas por cobrar generando una productividad suficiente. “Esta investigación demuestra que las dos variables en estudio tienen una relación o incidencia positiva, es por ello que es útil para nuestra investigación, porque considera las

mismas variables, buscando la misma relación y utilizando los mismos instrumentos y técnicas de estudio” (p. 95).

Liviapoma (2018) en su Tesis titulada. *“Impacto de las cuentas por cobrar en el estado de flujo de efectivo de la empresa distribuciones ELERA S.R.L. De la provincia de san Ignacio 2016”*. Tuvo como objetivo principal “diseñar una propuesta administrativa de cuentas por cobrar eficiente que brinde apoyo a la gestión financiera y toma de decisiones de la Empresa”. Su metodología es de tipo descriptiva, de diseño no experimental, utilizó como instrumento la entrevista, llegando a la siguientes conclusiones: “Por ser una empresa joven que no tiene mucho movimiento, dentro de ella no existe un área específica dedicada a la administración de los créditos” (p. 78) a pesar que si trabajan con ventas al crédito; no se poseen ni manejan políticas crediticias propiamente establecidas como un instrumento de administración que le posibilite tener un mejor control y gestión, con respecto al estado de Flujo de efectivo hubo un crecimiento de s/.10,442.00 dando como consecuencia un flujo positivo, las cuentas por cobrar incrementaron en un s/.4,658.00 lo que se prueba en el Estado de Situación financiera y en la hoja de trabajo, determinándose que las políticas de cobros y pagos no son las correctas, debiéndose hacer una revisión de dichas políticas sobre el funcionamiento y la utilización del efectivo. La tesis mencionada guarda relación con el trabajo de investigación por tener como variable a las cuentas por cobrar, además es de tipo de estudio descriptivo, y utiliza el mismo tipo de instrumento.

Araujo y Estacio (2017) en su investigación titulada *“Gestión de las cuentas por cobrar comerciales y su incidencia en la liquidez en la empresa Justiniano Soto Villanueva S.R.L., Cajamarca año 2016”*, se planteó el siguiente objetivo “analizar la incidencia del nivel de cumplimiento de la Gestión de las Cuentas por Cobrar Comerciales en la liquidez de dicha empresa, con el fin de demostrar que el nivel de cumplimiento de la gestión de las cuentas por cobrar comerciales en la liquidez en dicha empresa, es deficiente”. Es una

investigación no experimental, transversal, descriptiva; utilizaron instrumentos de recolección de datos como la ficha de observación, ficha de análisis documental. La población estuvo conformada por el Conjunto de Estados Financieros de los años 2015-2016. Finalmente concluyó que: “la gestión de las cuentas por cobrar comerciales incide de manera directa en la liquidez de la empresa, esto debido a que con un nivel de cumplimiento deficiente (46.9%) de la gestión de las cuentas por cobrar comerciales, tenemos las siguientes ratios de razón corriente de 0.96, prueba ácida de 0.22 y capital de trabajo de -134 377.65; y con un nivel de cumplimiento adecuado (100%) de la gestión de las cuentas por cobrar comerciales”. (p. 44)

Marquina y Morales (2017) en su investigación titulada “*Incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar comerciales en la liquidez de la empresa servicios múltiples Cielo Azul E.I.R.L, Cajamarca 2016*”. Dicha investigación tiene por finalidad “evaluar la incidencia de la gestión de los procedimientos administrativos de las cuentas por cobrar comerciales en la liquidez de la empresa, para analizar su incidencia en la liquidez de la empresa, durante el periodo 2016”. Además, se evaluó por medio de 4 procesos de las cuentas por cobrar, con el objeto de plantear mejoras en la eficiencia y administración. Asimismo, se hizo una indagación de campo en compañía con fichas de observación sobre las cuentas por cobrar de la compañía, las cuales han permitido detectar una ausencia de patrones y métodos que tengan la posibilidad de permitir una buena administración exitosa para la organización. Finalmente concluye que: “luego de aplicar las fichas de observación a la empresa Servicios Múltiples Cielo Azul E.I.R.L, para evaluar el efecto de la gestión de las cuentas por cobrar comerciales en la liquidez; y haber procesado los resultados obtenidos, se determinó, que la gestión de las cuentas por cobrar tiene una valoración de 28.11% del nivel de cumplimiento, correspondiéndole una calificación deficiente, dicha calificación se debió a fallas encontradas en los procesos de las cuentas por cobrar de la empresa;

obteniendo así una liquidez de 1.83%, ratio de prueba ácida de 0.90% y un ratio de capital de trabajo de S/.423,075.10 esto demuestra que tienen una liquidez regular para sus deudas a corto plazo” (p. 74).

En la presente investigación se ha tomado en consideración las siguientes Bases Teóricas según las variables de estudio:

Según Cruzada y Rodríguez (2016), manifiestan que la gestión: “Es aquel acto y efecto de poder efectuar tareas con contundencia y eficacia que conduzcan a una finalidad” (p. 95). Es una técnica empresarial cuyo procedimiento permite a la empresa ser proactivo en la planeación de su futuro. Se utiliza el término gestión para dar referencia de ser a la acción de participar donde se dirige y se decide para beneficio común Prieto (2011). Al respecto, podemos decir que gestionar es realizar actividades que hacen posible la ejecución de una acción comercial; que implica tomar decisiones que conlleven a cumplir los objetivos de la empresa.

Según Huertas de Mora y Pardo (2018), la gestión de empresas toma la palabra para definir las innumerables acciones, tantas como sean necesarias y oportunas, o el accionar de los funcionarios de una empresa para asegurar el logro de los resultados esperados o proyectados para ella. En consecuencia, estas acciones deben ser las más pertinentes y adecuadas para lograr las metas y objetivos.

Por otro lado, “las cuentas por cobrar representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados y otorgamiento de préstamos, son créditos a cargo de clientes y otros deudores, que continuamente se convierten o pueden convertirse en bienes o valores más líquidos disponibles tales como efectivo, aceptaciones” (Revista Administración de Empresas, 2017). Es decir, las cuentas por cobrar son derechos legítimamente obtenidos por la empresa y cuando ejecute este derecho recibirá a cambio efectivo u otro tipo de bienes o servicios.

De igual manera, Apaza (2013) indica que:

Las cuentas por cobrar permanecen conformadas por las obligaciones que poseen los consumidores una vez que obtienen una compra o un servicio prestado de un producto las cuales se hallan representadas por facturas por cobrar y las letras por cobrar, esto origina derechos de cobranzas a terceros. Son contratos auténticamente obtenidos de la compañía, que alcanzado el plazo definido se ejecutará aquel derecho, por lo que se tomará a cambio una remuneración en crédito o efectivo; o cualquier forma en capitales o bienes.

Las cuentas por cobrar reflejan piezas de las ganancias que ve la entidad, el fin de la administración de créditos trata de aumentar las ventas y aumentar de esta forma el costo de la organización al dar créditos a los consumidores, teniendo presente que aumentar el volumen de las ventas, aumentará la productividad de la organización, y por ende el costo de cada acción.

Según Boletín C-3 de las Normas de Información Financiera, “las cuentas por cobrar representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto análogo”. La valuación, según la NIF A-6 dice que “las cuentas por cobrar deben de reconocerse por su valor de realización que es el monto que se recibe, en efectivo, equivalentes de efectivo o en especie, por la venta o intercambio de un activo” (p. 54).

Stevens (2017) indica que “las cuentas por cobrar es uno de los activos más significativos, ya que es el activo más líquido después del efectivo en una empresa con carácter económico. Asimismo, representan ventas o prestación de servicio que se recupera en dinero” (p. 96).

Morales (2014), “una venta deberá considerarse efectiva hasta que ingresa el importe a los ingresos de la empresa mediante efectivo, cheques o transferencia electrónicas” (p.

125). Una entidad que no cambia en dinero efectivo sus cuentas por cobrar se queda sin los recursos necesarios para el adecuado desempeño de sus fases operativas de producción y ventas de mercadería, por lo que puede, en parte, llevar a la falta de recursos y paralizar sus fases operativas, y por la otra parte, a aumentar los clientes deudores.

Córdoba (2012), indica que una apropiada gestión de las cuentas por cobrar dependerá de diferentes factores:

- Nivel de ventas: ya que al incrementar las ventas también se elevará la cartera, lo que involucra responsabilidad de los mayores riesgos de incobrabilidad.
- Tipo de clientes: esto debido a que mientras más diferentes sean los clientes, existe menos riesgo de incobrabilidad.
- Riesgo crediticio: se tiene que evaluar el riesgo que conlleva vender a nuevos clientes o el hecho de ampliar su línea de crédito a sus actuales clientes de la empresa.
- Política de incobrabilidad: siendo primordial tener políticas adecuadas de aproximación ante la existencia de deudores morosos o incobrables.
- Plazo de cobro: se tienen que vincular los cobros de las ventas llevadas a cabo con los pagos de esa operación, ya que agrandar cobros de consumidores es una concesión de crédito que puede influir de manera directa la administración del capital de trabajo de la organización.

El ratio de rotación de cuentas por cobrar sugiere la periodo con que la organización espera para recibir su pago luego de haber concedido un crédito, tal cual muestra la manera

cómo se está recuperando la cartera teniendo presente las políticas de crédito de la compañía.

Es decir, este ratio indica el tiempo en que las cuentas por cobrar demora en hacerse efectivo.

Aguilar (2013), afirma que “la rotación de cuentas por cobrar es un indicador de eficiencia, porque muestra la forma cómo se está recuperando la cartera de acuerdo con las políticas de crédito de la empresa. Se expresa en veces” (p. 92). Lo que indica que cuantas veces al año en la empresa se cobran las cuentas pendientes por cobrar.

Asimismo, Muro (2014) agrega que “la rotación de cuentas por cobrar es un buen indicador de la eficacia de las políticas de créditos y cobranzas” (p. 45).

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = \frac{\text{Ventas al crédito}}{\text{Cuentas por cobrar}}$$

En consecuencia, este ratio es un indicador que mide la cantidad de veces que se recuperan las cuentas por cobrar durante un periodo determinado

“El indicador de Morosidad es un indicador fundamental que mide la situación de las cuentas por cobrar, indica la eficiencia en la gestión de dichas cuentas, principalmente en las actividades de cobranza” (Mantilla & Ruiz, 2017, p. 58), su fórmula es:

$$\text{Indicador de morosidad} = \frac{\text{Cuentas por cobrar vencidas}}{\text{Cuentas por cobrar}}$$

“Los gastos operacionales de cobranza representan la cuantía de los gastos incurridos en las actividades de cobranza en relación al importe de las ventas al crédito, a fin de evaluar el costo de recuperación de las cuentas por cobrar” (Mantilla & Ruiz, 2017, p. 59).

Su fórmula es:

$$\text{Gastos Operacionales de Cobranzas} = \frac{\text{Gastos de cobranzas}}{\text{Ventas al crédito}}$$

“El indicador riesgo de cuentas por cobrar indica que parte de la totalidad de las

ventas al crédito no se llegan a recuperar, constituyéndose en cuentas incobrables”

(Mantilla & Ruiz, 2017, p. 60). Este ratio es importante en la medida que conociendo este valor nos permite tomar decisiones en la mejora de los métodos para el control de las cuentas incobrables.

Su fórmula es:

$$\text{Riesgo de cuentas incobrables} = \frac{\text{Cuentas incobrables}}{\text{Ventas al crédito}}$$

Coopers y Lybrand (2002) consideran que “las políticas como criterios que posee la administración y que son la base para el establecimiento del control, se entienden como políticas, los criterios generales que tienen por objeto orientar las acciones que se llevarán a cabo para el cumplimiento de objetivos específicos” (p. 103). Por ende, las políticas de las cuentas por cobrar, son las directrices que fija la organización dirigida a mantener el control de los puntos referentes al crédito que se proporciona a los consumidores en la comercialización de bienes o en la prestación de un servicio, con el objetivo de asegurar el cobro de los mismos en el instante predeterminado, siendo un factor determinante para el buen funcionamiento del flujo de efectivo.

Mantilla & Ruiz manifiestan que “Existen varias políticas que deben emplearse para el manejo efectivo de las cuentas por cobrar, como lo son: las políticas de crédito, las políticas de administración y las políticas de cobranzas”. (p. 42). Todas ellas son importantes dentro de la organización porque permitirán actuar frente a las cuentas por cobrar con retraso.

Existen procedimientos de cobranza que según Haro & Rosario (2017) afirman que: “son los procedimientos que la empresa emplea para realizar la cobranza de las cuentas por cobrar cuando las mismas llegan a su vencimiento” (p. 241). Estos procedimientos se explican a continuación:

Notificación por escrito: “constituye la primera opción en el proceso de cobro de las cuentas vencidas. Se lleva a cabo los días siguientes al vencimiento de la cuenta, para ello se envía una carta al cliente deudor, notificándole la situación” (Haro & Rosario, 2017, p. 242). En caso de que el comprador realice caso omiso a esta notificación, se procederá a mandar una más exigente. Al final, se enviará una tercera y última carta planteando el caso de morosidad.

Llamadas telefónicas: “constituye la segunda opción, se debe realizar cuando el primero no dio el resultado esperado, en este caso el gerente de crédito tendrá la tarea de comunicarse con el cliente que posee la deuda y hacerle la exigencia del pago. Si este posee una razón adecuada para explicar el motivo de retardo, se podrá considerar la posibilidad de extender el tiempo de crédito” (Haro & Rosario, 2017. P. 242).

Visitas personales: “esta técnica puede ser muy efectiva y constituye la tercera opción, su efectividad radica en las altas posibilidades de que el cobro se haga en el acto” (Haro & Rosario, 2017. P. 242).

Mediante agencias de cobranzas: “es la cuarta opción, puede no resultar rentable, puesto que consiste en recurrir a una agencia o a un abogado para que se encarguen de gestionar el cobro. Esto generalmente conlleva un costo elevado y se puede ver afectado hasta el cincuenta por ciento de las deudas cobradas” (Haro & Rosario, 2017. P. 242).

Recurso legal: “es una opción bastante extremista, puede recurrirse a ella incluso antes de la anterior, pero se debe tener en consideración que puede ser un procedimiento costoso y que aun así no garantiza el cobro de los adeudos pendientes” (Haro & Rosario, 2017. P. 242).

Según Levy (2009) afirma que: “Son los procedimientos que la empresa sigue con la finalidad de recuperar la cartera vigente y vencida. Es fundamental diseñarlas considerando

las condiciones del mercado, la competencia, el tipo de clientes que posee la organización, así como sus objetivos y políticas”. (p. 212).

Brachfield (2005) señala que: "las políticas de cobranza sirven para consolidar criterios, evitar arbitrariedades, al momento de reclamos, simplificar los trámites de cobro, establecer las prioridades y determinar las normas de comportamiento que deben asumir los encargados de gestionar los impagados” (p147).

Por lo consiguiente, según con las ideas expuestas, los autores concuerdan en nombrar que las políticas de cobranza rigen los métodos que la compañía emprende para hacer el cobro de las 27 cuentas por cobrar una vez que estas han llegado a su vencimiento. Sin embargo, Gitman (2003), va más allá y considerando lo planteado, señala “que existen varias alternativas que las empresas pueden emplear para antes de declarar la incobrabilidad de sus cuentas, algunas de esas alternativas son simples, pero otras poseen un grado más alto de complejidad y de tiempo para que puedan verse los resultados”.

El Estado de Situación Financiera es un estado financiero esencial que informa en una fecha definida el caso financiero de la organización y está estructurado por el Activo, Pasivo y Patrimonio.

El Diario Gestión (2013) indica que:

Es fundamental como para los accionistas (para saber si los recursos permanecen bien utilizados), para el Estado (es una forma de conocer si los impuestos permanecen siendo determinados correctamente), para los acreedores (para otorgar con estabilidad créditos con los recursos que tiene la compañía) y para los gerentes (permite dictaminar sobre la función de adeudo de la compañía, sobre la rotación tanto de inventarios como de las cuentas por cobrar, las medidas que tomarán para consumir con las obligaciones a corto y extenso plazo etcétera.).

Para Kiyosaki (2015), define a los elementos del estado de situación financiera como: Activos, Pasivos, Patrimonio, Ingresos y Gastos.

Activos: Son los recursos que tiene la entidad y que los controla, producto de acontecimientos pasados, y de los que se espera obtener beneficios económicos en un futuro.

Pasivos: Son las obligaciones que tiene la entidad, que surgieron producto de acontecimientos pasados, que en cuyo vencimiento y para cancelarlas, se espera desprenderse de recursos que representan beneficios económicos.

Patrimonio: Lo que verdaderamente se posee, esto es la diferencia entre activos y pasivos.

Ingresos: Representa los aumentos en los beneficios económicos generados durante el ciclo contable, que producen un incremento en el valor de los activos o decrementos de los pasivos.

Gastos: Al contrario de los ingresos, representan las disminuciones en los beneficios económicos generados durante el ciclo contable, que producen un incremento de los pasivos o decrementos de los activos.

Rentabilidad es un elemento que se emplea a toda operación económica en la que circulan unos medios, materiales, humanos y financieros con el objetivo de obtener respuestas. En sentido global se denomina rentabilidad a la medida del rendimiento que en un periodo de tiempo originan los capitales aplicados en el mismo.

De acuerdo a Editorial Definición MX (2014), “Se denomina rentabilidad al beneficio económico obtenido por una actividad comercial que implique la oferta de bienes y servicios. La rentabilidad es el criterio que mueve el desarrollo de las empresas de capitales y las empuja a la innovación constante, a la búsqueda de nuevos mercados, nuevas oportunidades de negocios, etc”.

Rentabilidad empresarial es la capacidad que tiene una entidad para poder generar la utilidad suficiente, en relación con sus ventas, activos o recursos propios de la empresa, para ser considerada beneficiosa. Es decir, que la diferencia entre sus ingresos y sus gastos es suficiente como para permanecer en el tiempo de manera sostenible y seguir incrementando. Lo más eficiente a la hora de calcular una rentabilidad es evaluar el vínculo que existe entre sus ganancias y sus beneficios, y los recursos que han empleado para obtenerlo MyTripleA (S.F).

Eslava (2013, p.39) sostuvo que la rentabilidad es un aspecto primordial para las organizaciones, puesto que estas necesitan ser rentables para mantenerse en el mercado y ser competitivas. Así mismo, los indicadores de la rentabilidad son un factor importante cuando se toma decisiones, puesto que es representa la capacidad que tiene la empresa para generar ingresos.

Según Rodríguez (2013), “la importancia del análisis de la rentabilidad viene determinada porque, aun partiendo de la multiplicidad de objetivos a que se enfrenta una empresa basados unos en la rentabilidad o beneficio, otros en el crecimiento, la estabilidad e incluso en el servicio a la colectividad. en todo análisis empresarial, el centro de la discusión tiende a situarse en la rentabilidad, seguridad o solvencia como variables fundamentales de toda actividad económica”. Así mismo el valor de la productividad se ve reflejada en la toma de elecciones, y para eso es necesario tomar un peligro financiero que involucra tender resultados óptimos o en su defecto pésimos. puede ocurrir que la compañía invierta una suma mínima ya que no desea aceptar más grandes peligros, empero precisamente no desea mencionar que obtenga resultados seguros, puede pasar lo opuesto, donde se inviertan más grandes cifras y paralelamente se obtenga, resultados óptimos.

La rentabilidad está constituida de dos niveles (Rentabilidad económica y rentabilidad financiera)

Rentabilidad económica. La rentabilidad económica (RE), también denominada rentabilidad de los activos o de las inversiones totales (ROA), se calcula como cociente entre el resultado económico (RAIT) y el total de los capitales invertidos por la empresa para su realización, equivalente al activo total (AT). Se calcula a partir del resultado antes de intereses e impuestos (RAIT) (es un excedente económico que depende únicamente de la actividad realizada por la empresa con su estructura económica (activo)).

Es el rendimiento de los activos, es la interacción entre el Resultado de Explotación (antes de intereses e impuesto) y el activo total.

El motivo de la productividad económica tiene una enorme trascendencia, de allí que varios autores la tomen en cuenta la reina de las causas, y es pues ella consigue resumir en buena medida, el impacto de las utilidades generadas por el comercio sobre la integridad de la inversión empleada por la compañía a lo largo de una época de tiempo; de allí que varios la denominen el retorno de la inversión.

Rentabilidad Económica = Utilidad antes de intereses e impuestos / Activos Totales

Rentabilidad financiera. “La rentabilidad financiera, también denominada rentabilidad de los fondos o capitales propios, viene dada por la comparación entre el resultado antes de impuestos RAT (Resultado antes de impuestos e intereses le descontamos los gastos financieros derivados de financiación ajena) y los capitales invertidos por los propietarios o fondos propios” (Mantilla & Ruiz, 2017).

Es el rendimiento de los recursos que los accionistas han invertido en la organización, es la interacción entre el Resultado Neto (después de intereses) y el patrimonio neto total.

La productividad financiera es una razón que refleja el impacto del comportamiento de diversos componentes; nos muestra el rendimiento extraído a los capitales propios, es decir, los capitales aportados por los propietarios y a diferencia de la productividad económica, usa la utilidad neta.

Es la relación entre la Utilidad Neta y el Capital propio:

$$\text{Rentabilidad Financiera} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Capitales Propios}}$$

En cuanto a los ratios financieros, Aching (2006) sostiene que “una ratio es una razón, es decir, la relación entre dos números. Son un conjunto de índices, resultado de relacionar dos cuentas del Balance o del estado de Ganancias y Pérdidas” (p. 56). Los ratios dan información que posibilita tomar elecciones acertadas a quienes se encuentren interesados en la organización, sean éstos sus dueños, banqueros, asesores, capacitadores, el régimen, etcétera. Ejemplificando, si comparamos el activo corriente con el pasivo corriente, sabremos cuál es la función de pago de la compañía y si es suficiente para contestar por las obligaciones contraídas con terceros.

“Sirven para determinar la magnitud y dirección de los cambios sufridos en la empresa durante un periodo de tiempo. Fundamentalmente las ratios están divididas en 4 grandes grupos”. (Aching, 2006, p.15).

Las ratios financieras se dividen en cuatro grupos:

- Ratios de liquidez
- Ratios de endeudamiento o solvencia
- Ratios de rentabilidad
- Ratios de gestión u operativos.

Ratios de Rentabilidad “Muestran la rentabilidad de la empresa en relación con la inversión, el activo, el patrimonio y las ventas, indicando la eficiencia operativa de

la gestión empresarial” (Aching, 2006, p.15).

A su vez, los ratios de rentabilidad se dividen en:

- ✓ Ratio de rentabilidad del activo.
- ✓ Ratio de rentabilidad del patrimonio.
- ✓ Ratio de rentabilidad bruta sobre ventas.
- ✓ Ratio de rentabilidad neta sobre ventas.

Ratio de rentabilidad del activo (ROA). Es la ratio más representativa de la organización, debido a que posibilita valorar su capacidad para obtener utilidades en la utilización del total activo. “El ROA es un indicador que permite conocer las ganancias que se obtienen con relación a la inversión en activos, o sea las utilidades que generen los recursos de la empresa”, (Flores Villalpando, 2014).

Su fórmula es:

$$ROA = \frac{UTILIDAD\ NETA}{ACTIVOS} * 100$$

Ratio de rentabilidad del patrimonio (ROE). Esta ratio mide la capacidad para crear utilidades netas con la inversión de los accionistas y lo cual ha creado nuestra compañía (capital propio). Flores Villalpand (2014), afirma que “el ROE permite medir las tasas de rendimiento sobre la inversión de los accionistas comunes y se representa”:

$$ROE = \frac{UTILIDAD\ NETA}{PATRIMONIO} * 100$$

Ratio de rentabilidad bruta sobre ventas. “Llamado también margen bruto sobre ventas, muestra el margen o beneficio de la empresa respecto a sus ventas”

(Aching, 2006, p.17).

Su fórmula es:

$$\text{Ratio de rentabilidad bruta sobre ventas} = \frac{\text{UTILIDAD BRUTA}}{\text{VENTAS NETAS}} * 100$$

Ratio de rentabilidad neta sobre ventas. “Es un ratio más concreto ya que usa el beneficio neto luego de deducir los costos, gastos e impuestos” (Aching, 2006, p.18).

Su fórmula es:

$$\text{Ratio de rentabilidad Neta sobre ventas} = \frac{\text{UTILIDAD NETA}}{\text{VENTAS NETAS}} * 100$$

1.1. Formulación del Problema

1.1.1. Problema general:

¿Cuál es la relación entre la gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de la empresa Servicios Generales Tecno Sanpf Perú S.R.L.-Cajamarca, 2019?

1.1.2. Problemas específicos:

- ¿Cuál es la relación entre las políticas de cobranza y la rentabilidad de la empresa Servicios Generales Tecno Sanpf Perú S.R.L.-2019?
- ¿Cuál es la relación entre los gastos operacionales de cobranza y la rentabilidad de la empresa Servicios Generales Tecno Sanpf Perú S.R.L.-2019?
- ¿Cuál es la relación entre la gestión de riesgos de cobranzas y la rentabilidad de la empresa Servicios Generales Tecno Sanpf Perú S.R.L.-2019?
- ¿Cómo es el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Servicios Generales Tecno Sanpf Perú S.R.L.-2019?

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo General

Determinar la relación entre la gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de la empresa Servicios Generales Tecno Sanpf Perú S.R.L.-Cajamarca, 2019.

1.2.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación entre las políticas de cobranza y la rentabilidad de la empresa Servicios Generales Tecno Sanpf Perú S.R.L.-2019.
- Determinar la relación entre los gastos operacionales de cobranza y la rentabilidad de la empresa Servicios Generales Tecno Sanpf Perú S.R.L.-2019.
- Determinar la relación entre la gestión de riesgos de cobranzas y la rentabilidad de la empresa Servicios Generales Tecno Sanpf Perú S.R.L.-2019.
- Analizar el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Servicios Generales Tecno Sanpf Perú S.R.L.-2019.

1.3. Hipótesis

1.3.1. Hipótesis general

La gestión de cuentas por cobrar se relaciona significativamente con la rentabilidad de la empresa Servicios Generales Tecno Sanpf Perú S.R.L.- Cajamarca, 2019.

1.3.2. Hipótesis específicas

- Las políticas de cobranza se relacionan significativamente con la rentabilidad de la empresa Servicios Generales Tecno Sanpf Perú S.R.L.-2019.
- Los gastos operacionales de cobranza se relacionan significativamente con la rentabilidad de la empresa Servicios Generales Tecno Sanpf Perú S.R.L.-2019.
- La gestión de riesgos de cobranzas se relaciona significativamente con la rentabilidad de la empresa Servicios Generales Tecno Sanpf Perú S.R.L.-2019.
- El control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Servicios Generales Tecno Sanpf Perú S.R.L.-2019 es poco eficiente.

CAPÍTULO II.

MÉTODOLOGIA

2.1. Tipo de investigación:

2.1.1. Enfoque.

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque mixto (Cuantitativo – cualitativo), porque utilizamos indicadores financieros para determinar los niveles de rentabilidad y profundizaremos en el análisis de la gestión de cuentas por cobrar en cuanto a sus políticas, gastos operacionales, gestión de riesgos y control interno.

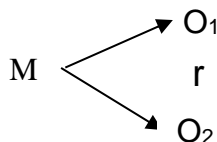
2.1.2. Tipo de Investigación.

Es una investigación de tipo descriptivo – correlacional. En esta investigación se busca determinar la correlación entre las variables.

2.1.3. Diseño.

El diseño del presente trabajo es no experimental. El investigador no manipula ninguna de las variables estudiadas; es de corte transversal, porque estudia a los sujetos en un tiempo determinado, específicamente 2019.

Según (Hernández et al. 2014) el diseño de un estudio es “el plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea con el fin de responder al planteamiento del problema”



Dónde:

M: Muestra

O₁: Observación Gestión de cuentas por cobrar

O₂: Observación Rentabilidad

r: La relación entre las variables observadas

2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

2.2.1. Unidad de estudio

la empresa de Servicios Generales Tecno Sanpf Perú SRL. – Cajamarca 2019.

2.2.2. Población

La población está formada por el total de colaboradores (52) de la empresa Servicios Generales Tecno Sanpf Perú SRL. – Cajamarca 2019. En la que se realizó la investigación.

Estados financieros del año 2019.

Los criterios de haber escogido esta empresa (inclusión) son: La empresa brinda facilidades para acceder a la información, además que la gerencia considera que los resultados de la investigación pueden contribuir con la mejora de la empresa.

2.2.3. Muestra

La muestra del presente trabajo de investigación, comprende ocho colaboradores de las áreas de cobranzas, administración y contabilidad de la Empresa Servicios Generales Tecno Sanpf Perú SRL. – Cajamarca 2019. Según Sánchez (2020), la muestra se selecciona por conveniencia, porque está de acuerdo a la aceptación del sujeto y a la vez es una muestra intencional pues es por conveniencia para los autores elegir a los colaboradores específicamente que trabajan en las áreas relacionados al tema de estudio. Por tanto, en el presente estudio la muestra es seleccionada por conveniencia ya que viene a ser una técnica de muestreo no probabilístico y no aleatorio; elegidos de acuerdo a la importancia del tema de investigación: Gerente general, gerente de operaciones, administrador, contador, asistente contable, practicante de contabilidad, personal del área de cobranzas, personal del área de

pagos. Estos trabajadores aportaron información relevante para la investigación en torno a la gestión de cuentas por cobrar.

Así mismo se eligió el estado de situación financiera y el estado de resultados del año 2019.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

2.3.1. Técnicas

La técnica utilizada para el procesamiento de datos se describe a continuación:

- **Análisis Documental:** Lo utilizamos para analizar todos los documentos que serán necesarios en el trabajo de investigación.
- **Encuesta:** Esta técnica nos permitió recoger información por medio de preguntas escritas organizadas en un cuestionario en línea. Se empleó para investigar hechos o fenómenos de forma general y no particular.
- **Análisis estadístico:** Esta técnica permite encontrar la relación entre las variables de estudio gestión de cuentas por cobrar y rentabilidad.

2.3.2. Instrumentos.

Para la recolección de información del presente trabajo de investigación se utilizó los siguientes instrumentos:

- ✓ **Guía de análisis documental:** Se aplicó mediante la revisión y el análisis de los documentos contables y estados financieros de la empresa.
- ✓ **Cuestionario:** Este instrumento de investigación consta de una serie de preguntas y otras indicaciones con el propósito de obtener información de los colaboradores de las áreas de cobranzas, administración y contabilidad de la empresa.
- ✓ **Programa SPSS V25.** Utilizado para procesar datos de las variables de estudio.

2.3.3. Validez del instrumento:

Validez a base de juicio de expertos:

La validez viene a ser el grado en que el instrumento mide realmente la variable o variables que se desea medir. (Hernández et al., 2014).

El cuestionario presentado fue validado bajo criterio de juicio de experto el cual, se adjunta en la sección de anexos. (Anexo No. 4)

APELLIDOS Y NOMBRES	CARRERA/CARGO	ESPECIALIDAD	DNI
Luis Morales Hernández	Economista/Docente UPN	Gestión Financiera	41059740

Cálculo de la fiabilidad del instrumento:

La fiabilidad del instrumento que ha servido para recabar información relacionada con la “Gestión de cuentas por cobrar y su relación con la Rentabilidad de la empresa servicios generales Tecno Sanpf Perú SRL., Cajamarca 2019”; ha sido determinado mediante el índice de fiabilidad Alfa De Cronbach:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Dónde: α = Coeficiente de Alfa de Cronbach

K = N° de ítems utilizados para el calculo

Si2 = Varianza de cada ítem

St2 = Varianza total de los ítems

Los resultados, usando el paquete estadístico SPSS, versión 25 son:

Tabla 1

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	8	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	8	100,0

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

Nota: resultados de la base de datos según SPSS V25

Tabla 2

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,864	25

Nota: resultados de la base de datos según SPSS V25

Interpretación

De acuerdo a la tabla de categorías, para la interpretación del Alfa de Cronbach, 0,864 se encuentra en el intervalo [0,70 – 0,89], lo que indica que el instrumento presenta un nivel de confiabilidad alta y puede ser usado para el fin previsto.

2.4. Procedimientos

2.4.1. Procedimiento de recolección de datos.

En el presente trabajo de investigación, se recolectaron los datos de las áreas que conforman la muestra.

Se aplicó el instrumento que lo conforma el cuestionario con un total de 25 preguntas recogidos de manera virtual (Formulario de Google).

También solicitamos los estados financieros; reportes que fueron alcanzados de manera virtual, previa presentación de una carta solicitud dirigida a la gerencia general de la empresa Servicios Generales Tecno Sanpf Perú SRL. – Cajamarca 2019.

2.4.2. Procedimiento de análisis de datos.

Los datos obtenidos, fueron procesados empleando el programa SPSS versión 25 en el entorno Microsoft Office, apoyados por gráficos y por tablas estadísticas. Estos mostraron su descripción adecuada, permitiendo describir las variables de interés de la muestra investigación.

Medidas de contrastación. Las pruebas de normalidad realizadas en el programa SPSS versión 25, determinaron que se utilice el estadístico de Pearson. Se ingresaron los datos al Software SPSS V25, los mismos que constituyen los ratios, tanto de la variable gestión de cuentas por cobrar como de la variable rentabilidad de enero a diciembre del 2019, los que fueron encontrados según estados financieros de la empresa.

Para el análisis del cuestionario en lo que se refiere a las preguntas relacionadas a control interno se realizó en base al siguiente rango de calificación del control interno:

Tabla 3

Rango de calificación COSO

Calificación	Rango de calificación
Deficiente	De 0% a 33%
Poco eficiente	De 34% a 67%
Eficiente	De 68% a 100%

Nota: Sistema de evaluación COSO 2017.

2.4.3. Aspectos éticos.

El presente trabajo de investigación se realizó respetando principios éticos que han permitido culminar satisfactoriamente con el desarrollo del mismo:

- **Responsabilidad.** Según, el Código de ética profesional del contador público peruano, el principio de Integridad impone sobre todo Contador Público, la

obligación de ser franco y honesto en todas las relaciones profesionales y empresariales. La Integridad obliga a que el Contador Público Colegiado, sea sincero, justo, claro, probo e intachable en todos sus actos. Además, se cumplió con la normatividad de la universidad, demostrando responsabilidad en el procesamiento de los datos que se obtendrán al aplicar los instrumentos de recolección. Para desarrollar el presente trabajo de investigación se elaboró un cuestionario, obteniendo el permiso del representante legal de la empresa, teniendo en cuenta varios aspectos tales como:

- **Consentimiento informado**, se respetó este principio a través de la evaluación anónima, asimismo antes de realizar la aplicación del cuestionario se obtuvo un consentimiento informado, donde el trabajador se le preguntó si acepta o no ser partícipe de la investigación.
- **Confidencialidad**, se respetó la reserva de la información, utilizando los datos y resultados solo para fines de la investigación. La encuesta fue anónima.
- **Protección de la Propiedad Intelectual**, por seguir las reglas de la American Psychological Association – séptima edición (APA) en las citas bibliográficas respetando así los derechos del autor.

CAPÍTULO III.

RESULTADOS

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos de la aplicación del estadístico de Pearson trabajado en el programa SPSS V25, los ratios financieros propuestos en la matriz de operacionalización de variables y el cuestionario.

Los resultados se mostrarán según el orden de los objetivos planteados, realizando una exposición por cada uno de ellos y la correspondiente contrastación de la hipótesis para determinar si es aceptada o rechazada.

3.1. Resultados en función a objetivos, ratios y contrastación de hipótesis.

Objetivo General:

Determinar cuál es la relación entre la gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de la empresa Servicios Generales Tecno Sanpf Perú S.R.L.-Cajamarca, 2019

Hipótesis General:

La gestión de cuentas por cobrar se relaciona significativamente con la rentabilidad de la empresa Servicios Generales Tecno Sanpf Perú S.R.L.- Cajamarca, 2019.

Para probar esta hipótesis se lo hace en dos momentos; primero verificando la relación entre la gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad económica, luego la relación entre la gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad financiera.

✓ Hipótesis estadísticas para la gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad económica:

H₀: La gestión de cuentas por cobrar **no** se relaciona significativamente con la rentabilidad económica de la empresa Servicios Generales Tecno Sanpf Perú S.R.L.- Cajamarca, 2019.

H₁: La gestión de cuentas por cobrar se relaciona significativamente con la rentabilidad económica de la empresa Servicios Generales Tecno Sanpf Perú S.R.L.- Cajamarca, 2019.

✓ **Hipótesis estadísticas para la gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad financiera:**

H₀: La gestión de cuentas por cobrar **no** se relaciona significativamente con la rentabilidad financiera de la empresa Servicios Generales Tecno Sanpf Perú S.R.L.- Cajamarca, 2019.

H₁: La gestión de cuentas por cobrar se relaciona significativamente con la rentabilidad financiera de la empresa Servicios Generales Tecno Sanpf Perú S.R.L.- Cajamarca, 2019.

En la siguiente tabla se presenta los resultados según reporte del SPSS V25

Tabla 4

Prueba Correlación de Pearson, para determinar la relación entre la variable Gestión de Cuentas por Cobrar y la Rentabilidad Económica y Financiera

		Gestión De		
		Cuentas Por	Rentabilidad	Rentabilidad
		Cobrar	Económica	Financiera
Gestión De Cuentas Por Cobrar	Correlación de Pearson	1	-,774**	-,778**
	Sig. (bilateral)		,003	,003
	N	12	12	12
Rentabilidad Económica	Correlación de Pearson	-,774**	1	,859**
	Sig. (bilateral)	,003		,000
	N	12	12	12
Rentabilidad Financiera	Correlación de Pearson	-,778**	,859**	1
	Sig. (bilateral)	,003	,000	
	N	12	12	12

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

Nota. Resultados del SPSS V25 a partir de los estados financieros de la empresa de Servicios Generales Tecno Sanpf Perú S.R.L.-Cajamarca, año 2019

Según análisis: Como p valor (Sig.) = $0,003 < 0,05$; se rechaza la hipótesis nula, es decir la gestión de cuentas por cobrar se relaciona significativamente con la rentabilidad económica de la empresa Servicios Generales Tecno Sanpf Perú S.R.L.- Cajamarca, 2019; con un nivel de confianza del 95%. El coeficiente de correlación de Pearson para la relación de entre gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad económica es $-0,774$; de acuerdo con la tabla para la interpretación de este coeficiente, la correlación es alta y negativa.

Como p valor (Sig.) = $0,003 < 0,05$; se rechaza la hipótesis nula, es decir la gestión de cuentas por cobrar se relaciona significativamente con la rentabilidad financiera de la empresa Servicios Generales Tecno Sanpf Perú S.R.L.- Cajamarca, 2019; con un nivel de confianza del 95%. El coeficiente de correlación de Pearson para la relación de entre gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad financiera es $-0,778$; de acuerdo con la tabla para la interpretación de este coeficiente, la correlación es alta y negativa.

La correlación alta y negativa muestra una relación inversa en la medida que mientras más alto sea el coeficiente de gestión de cuentas por cobrar más tiempo demorará la cobranza y por lo tanto la rentabilidad será menor; de la misma manera mientras más alto sea el riesgo de cuentas incobrables, menor será la rentabilidad de la empresa y mientras más gastos operacionales de cobranza genere la empresa para recuperar sus cuentas por cobrar, menor será la rentabilidad. Es importante mencionar, el impacto de la gestión de las cuentas por cobrar en relación a la rentabilidad de la empresa, al no contar con fondos disponibles para atender sus obligaciones a corto plazo, la empresa debe recurrir a financiamiento externo lo que generará pago de intereses y por ende afectará a la rentabilidad de la empresa.

Objetivos específicos 01

Determinar la relación entre las políticas de cobranza y la rentabilidad de la empresa Servicios Generales Tecno Sanpf Perú S.R.L.-2019.

Hipótesis específica 1:

Las políticas de cobranza se relacionan con la rentabilidad de la empresa Servicios Generales Tecno Sanpf Perú S.R.L.-2019.

Para probar esta hipótesis se hace en dos momentos; primero verificando la relación entre las políticas de cobranza y la rentabilidad económica, luego la relación entre las políticas de cobranza y la rentabilidad financiera.

Hipótesis estadísticas para las políticas de cobranza y la rentabilidad económica:

H₀: Las políticas de cobranza **no** se relacionan significativamente con la rentabilidad económica de la empresa Servicios Generales Tecno Sanpf Perú S.R.L.- Cajamarca, 2019.

H₁: Las políticas de cobranza se relacionan significativamente con la rentabilidad económica de la empresa Servicios Generales Tecno Sanpf Perú S.R.L.- Cajamarca, 2019.

Hipótesis estadísticas para las políticas de cobranza y la rentabilidad financiera:

H₀: Las políticas de cobranza **no** se relacionan significativamente con la rentabilidad financiera de la empresa Servicios Generales Tecno Sanpf Perú S.R.L.- Cajamarca, 2019.

H₁: Las políticas de cobranza se relacionan significativamente con la rentabilidad financiera de la empresa Servicios Generales Tecno Sanpf Perú S.R.L.- Cajamarca, 2019.

En la siguiente tabla se presenta los resultados según reporte del SPSS V25

Tabla 5

Prueba Correlación de Pearson, para determinar la relación entre las Políticas de Cobranza y la Rentabilidad Económica y Financiera

		Políticas de cobranza	Rentabilidad Económica	Rentabilidad Financiera
Políticas de cobranza	Correlación de Pearson	1	-,782**	-,789**
	Sig. (bilateral)		,003	,002
	N	12	12	12
Rentabilidad Económica	Correlación de Pearson	-,782**	1	,859**
	Sig. (bilateral)	,003		,000
	N	12	12	12
Rentabilidad Financiera	Correlación de Pearson	-,789**	,859**	1
	Sig. (bilateral)	,002	,000	
	N	12	12	12

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

Nota. Resultados del SPSS V25 a partir de los estados financieros de la empresa de Servicios Generales Tecno Sanpf Perú S.R.L.-Cajamarca, año 2019

Según análisis: Como p valor (Sig.) = 0,003 < 0,05; se rechaza la hipótesis nula, es decir las políticas de cobranza se relacionan significativamente con la rentabilidad económica de la empresa Servicios Generales Tecno Sanpf Perú S.R.L.- Cajamarca, 2019; con un nivel de confianza del 95%. El coeficiente de correlación de Pearson para la relación de entre las políticas de cobranza y la rentabilidad económica es -0,782; de acuerdo con la tabla para la interpretación de este coeficiente, la correlación es alta y negativa.

Como p valor (Sig.) = 0,002 < 0,05; se rechaza la hipótesis nula, es decir las políticas de cobranza se relacionan significativamente con la rentabilidad financiera de la empresa Servicios Generales Tecno Sanpf Perú S.R.L.- Cajamarca, 2019; con un nivel de confianza del 95%. El coeficiente de correlación de Pearson para la relación de entre las políticas de cobranza y la rentabilidad financiera es -0,789; de

acuerdo con la tabla para la interpretación de este coeficiente, la correlación es alta y negativa.

La correlación alta y negativa muestra una relación inversa en la medida que mientras más alto sea el coeficiente de las políticas de cobranza relacionados con las rotaciones de cuentas por cobrar menos será la rentabilidad. Se evidencia que la rotación de las cuentas por cobrar se relaciona de manera inversa con la rentabilidad porque a medida que se incrementa el periodo de cobranza de las cuentas por cobrar, disminuye la rentabilidad de la empresa.

Tabla 6

Resumen de ratios financieros en torno a las políticas de cobranza por los periodos de enero a diciembre del 2019 y rentabilidad económica y financiera.

DESCRIPCIÓN DEL RATIO	RATIOS	PROMEDIO	DETALLE
Rotación de cuentas por cobrar	$\frac{360}{\text{Ventas al crédito Cuentas por cobrar}}$	99	Días
ROA	$\frac{\text{UAI} * 100}{\text{Activos Totales}}$	57,53	Porcentaje
Rentabilidad Financiera	$\frac{\text{Utilidad Neta} * 100}{\text{Activos Totales}}$	5,67	Porcentaje

Nota: En la tabla 02 se muestran los cálculos de los ratios financieros en torno a las políticas de cobranzas en paralelo con la rentabilidad económica y financiera.

La empresa Servicios Generales Tecno Sanpf Perú S.R.L cada 99 días recupera sus cuentas por cobrar.

La empresa cuenta con el 57,53 % de rentabilidad económica sobre el total de sus activos y con un 5,67% de rendimiento sobre el capital invertido por los accionistas.

Objetivo específico 02

Determinar la relación entre los gastos operacionales de cobranza y la rentabilidad de la empresa Servicios Generales Tecno Sanpf Perú S.R.L.-2019.

Hipótesis específica 2:

Los gastos operacionales de cobranza se relacionan con la rentabilidad de la empresa Servicios Generales Tecno Sanpf Perú S.R.L.-2019

Para probar esta hipótesis se lo hace en dos momentos; primero verificando la relación entre los gastos operacionales y la rentabilidad económica, luego la relación entre los gastos operacionales y la rentabilidad financiera.

Hipótesis estadísticas para los gastos operacionales y la rentabilidad económica:

H₀: Los gastos operacionales **no** se relacionan significativamente con la rentabilidad económica de la empresa Servicios Generales Tecno Sanpf Perú S.R.L.- Cajamarca, 2019.

H₁: Los gastos operacionales se relacionan significativamente con la rentabilidad económica de la empresa Servicios Generales Tecno Sanpf Perú S.R.L.- Cajamarca, 2019.

Hipótesis estadísticas para los gastos operacionales y la rentabilidad financiera:

H₀: Los gastos operacionales **no** se relacionan significativamente con la rentabilidad financiera de la empresa Servicios Generales Tecno Sanpf Perú S.R.L.- Cajamarca, 2019.

H₁: Los gastos operacionales se relacionan significativamente con la rentabilidad financiera de la empresa Servicios Generales Tecno Sanpf Perú S.R.L.- Cajamarca, 2019.

Tabla 7

Prueba Correlación de Pearson, para determinar la relación entre los gastos operacionales de cobranza y la rentabilidad económica y financiera

		Gastos operacionales de cobranza	Rentabilidad Económica	Rentabilidad Financiera
Gastos operacionales de cobranza	Correlación de Pearson	1	-,692*	-,673*
	Sig. (bilateral)		,013	,016
	N	12	12	12
Rentabilidad Económica	Correlación de Pearson	-,692*	1	,859**
	Sig. (bilateral)	,013		,000
	N	12	12	12
Rentabilidad Financiera	Correlación de Pearson	-,673*	,859**	1
	Sig. (bilateral)	,016	,000	
	N	12	12	12

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

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

Nota. Resultados del SPSS V25 a partir de los estados financieros de la empresa de Servicios Generales Tecno Sanpf Perú S.R.L.-Cajamarca, año 2019

Según análisis: Como p valor (Sig.) = 0,013 < 0,05; se rechaza la hipótesis nula, es decir los gastos operacionales de cobranza se relacionan significativamente con la rentabilidad **económica** de la empresa Servicios Generales Tecno Sanpf Perú S.R.L.- Cajamarca, 2019. El coeficiente de correlación de Pearson para la relación de entre los gastos operacionales y la rentabilidad económica es -0,692; de acuerdo con la tabla para la interpretación de este coeficiente, la correlación es moderada y negativa.

Como p valor (Sig.) = 0,016 < 0,05; se rechaza la hipótesis nula, es decir los gastos operacionales de cobranza se relacionan significativamente con la rentabilidad **financiera** de la empresa Servicios Generales Tecno Sanpf Perú S.R.L.- Cajamarca, 2019. El coeficiente de correlación de Pearson para la relación de entre los gastos operacionales y la rentabilidad financiera es -0,673; de acuerdo con la tabla para la interpretación de este coeficiente, la correlación es moderada y negativa.

La correlación moderada y negativa muestra una relación inversa en la medida que mientras más alto sea el coeficiente de los gastos operacionales menos será la rentabilidad.

Tabla 8

Resumen de ratios financieros en torno a gastos operacionales de cobranza por los periodos de enero a diciembre del 2019

DESCRIPCIÓN DEL RATIO	RATIOS	PROMEDIO	DETALLE
Gastos operacionales de cobranza	$\frac{\text{Ventas al crédito}}{\text{Gastos de cobranza}}$	0.03	
ROA	$\frac{\text{Ventas al Crédito} * 100}{\text{Activos Totales}}$	57,53	Porcentaje
Rentabilidad Financiera	$\frac{\text{Utilidad Neta} * 100}{\text{Activos Totales}}$	5,67	Porcentaje

Nota. En la tabla 03 se muestran los cálculos de los ratios financieros en torno a gastos operacionales de cobranzas en paralelo con la rentabilidad económica y financiera.

Del total de los ingresos de la empresa solo el 3% es destinado para gastos de cobranza.

La empresa cuenta con el 57,53 % de rentabilidad económica sobre el total de sus activos y con un 5,67% de rendimiento sobre el capital invertido por los accionistas.

Objetivo específico 03

Determinar la relación entre la gestión de riesgos de cobranzas y la rentabilidad de la empresa Servicios Generales Tecno Sanpf Perú S.R.L.-2019.

Hipótesis específica 3:

La gestión de riesgos de cobranzas se relaciona con la rentabilidad de la empresa Servicios Generales Tecno Sanpf Perú S.R.L.-2019.

Para probar esta hipótesis se lo hizo en dos momentos; primero verificando la relación entre la gestión de riesgos de cobranzas y la rentabilidad económica, luego la relación entre la gestión de riesgos de cobranzas y la rentabilidad financiera.

Hipótesis estadísticas para la gestión de riesgos de cobranzas y la rentabilidad económica:

H₀: La gestión de riesgos de cobranzas **no** se relacionan significativamente con la rentabilidad económica de la empresa Servicios Generales Tecno Sanpf Perú S.R.L.- Cajamarca, 2019.

H₁: La gestión de riesgos de cobranzas se relacionan significativamente con la rentabilidad económica de la empresa Servicios Generales Tecno Sanpf Perú S.R.L.- Cajamarca, 2019.

Hipótesis estadísticas para los gastos operacionales y la rentabilidad financiera:

H₀: La gestión de riesgos de cobranzas **no** se relacionan significativamente con la rentabilidad financiera de la empresa Servicios Generales Tecno Sanpf Perú S.R.L.- Cajamarca, 2019.

H₁: La gestión de riesgos de cobranzas se relacionan significativamente con la rentabilidad financiera de la empresa Servicios Generales Tecno Sanpf Perú S.R.L.- Cajamarca, 2019.

La siguiente tabla muestra resultados según reporte del SPSS V25

Tabla 9

Prueba Correlación de Pearson, para determinar la relación entre la gestión de riesgos de cobranzas y la rentabilidad económica y financiera

		Riesgo de cuentas incobrables	Rentabilidad Económica	Rentabilidad Financiera
Riesgo de cuentas incobrables	Correlación de Pearson	1	-,652*	-,649*
	Sig. (bilateral)		,021	,022
	N	12	12	12
Rentabilidad Económica	Correlación de Pearson	-,652*	1	,859**
	Sig. (bilateral)	,021		,000
	N	12	12	12
Rentabilidad Financiera	Correlación de Pearson	-,649*	,859**	1
	Sig. (bilateral)	,022	,000	
	N	12	12	12

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

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

Nota. Resultados del SPSS V25 a partir de los estados financieros de la empresa de Servicios Generales Tecno Sanpf Perú S.R.L.-Cajamarca, año 2019

Según análisis: Como p valor (Sig.) = 0,021 < 0,05; se rechaza la hipótesis nula, es decir la gestión de riesgos de cobranzas se relacionan significativamente con la rentabilidad **económica** de la empresa Servicios Generales Tecno Sanpf Perú S.R.L.- Cajamarca, 2019. El coeficiente de correlación de Pearson para la relación de entre la gestión de riesgos de cobranza y la rentabilidad económica es -0,652; de acuerdo con la tabla para la interpretación de este coeficiente, la correlación es moderada y negativa.

Como p valor (Sig.) = 0,022 < 0,05; se rechaza la hipótesis nula, es decir es decir la gestión de riesgos de cobranzas se relacionan significativamente con la rentabilidad **financiera** de la empresa Servicios Generales Tecno Sanpf Perú S.R.L.- Cajamarca, 2019. El coeficiente de correlación de Pearson para la relación de entre la gestión de riesgos de cobranza y la rentabilidad financiera es -0,649; de acuerdo con la tabla para la interpretación de este coeficiente, la correlación es moderada y negativa.

La correlación moderada y negativa muestra una relación inversa en la medida que mientras más sea el riesgo de cuentas incobrables menor será la rentabilidad. Es decir, mientras la empresa más pase las cuentas por cobrar a una situación de cuentas de cobranza dudosa esto tiene implica disminución en la rentabilidad de la empresa.

Tabla 10

Resumen de ratios financieros en torno a riesgo de cuentas incobrables por los periodos de enero a diciembre del 2019

DESCRIPCIÓN DEL RATIO	RATIOS	PROMEDIO	DETALLE
Riesgo de cuentas incobrables	$\frac{\text{Cuentas incobrables}}{\text{Ventas al crédito}}$	0,01	
	$\frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Cuentas por cobrar}}$		
ROA	$\frac{\text{Ventas al Crédito} * 100}{\text{Activos Totales}}$	57,53	Porcentaje
Rentabilidad Financiera	$\frac{\text{Utilidad Neta} * 100}{\text{Activos Totales}}$	5,67	Porcentaje

Nota. En la tabla 04 se muestran los cálculos de los ratios financieros en torno a riesgos de cuentas incobrables en paralelo con la rentabilidad económica y financiera.

Del total de las cuentas por cobrar que posee la empresa solo el 1% corre el riesgo que pase a cuentas incobrables.

La empresa cuenta con el 57,53 % de rentabilidad económica sobre el total de sus activos y con un 5,67% de rendimiento sobre el capital invertido por los accionistas.

Objetivo específico 04:

Analizar el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Servicios Generales Tecno Sanpf Perú S.R.L.-2019.

Hipótesis específica 04:

El control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Servicios Generales Tecno Sanpf Perú S.R.L.-2019 es poco eficiente.

Este objetivo se verificó según respuestas del cuestionario correspondientes a las preguntas de la dimensión control interno, el mismo que presentamos a continuación:

Tabla 11

Resultados del control interno

Ítem	Preguntas	Detalle	Si	No	No sabe	Total
20	¿La empresa Tecno Sanpf Perú SRL cuenta con un software de gestión para cuentas por cobrar?	Frecuencia	1 12.5%	6 75%	1 12.5%	8 100%
21	¿El sistema de gestión de cuentas por cobrar de la empresa Tecno Sanpf Perú SRL, reporta información mensual?	Frecuencia	2 25%	6 75%	0 0%	8 100%
22	¿Se encuentran claramente separadas las funciones de los encargados de: ventas, facturación y cobranzas?	Frecuencia	4 50%	4 50%	0 0%	8 100%
23	¿Se realizan actividades de supervisión en el área de cobranzas?	Frecuencia	5 62.5%	2 25%	1 12.5%	8 100%
24	¿Las cobranzas a los clientes de la empresa Tecno Sanpf Perú SRL, se realizan utilizando algún medio de pago?	Frecuencia	6 75%	1 12.5%	1 12.5%	8 100%
25	¿Considera usted que contar con un adecuado sistema de control de cuentas por cobrar impacta positivamente en la rentabilidad de la empresa Tecno Sanpf Perú SRL??	Frecuencia	8 100%	0 0%	0 0%	8 100%

Nota: En la tabla 11 se muestran los resultados del cuestionario aplicado a la muestra de estudio de la investigación.

Tabla 12

Resumen de resultados del control interno de las cuentas por cobrar

Alternativas	Frecuencia	%
Sí	26	54,17
No	19	39,58
No sabe	3	6,25
Total	48	100,00

Nota: En la tabla 12 se muestra un resumen de los resultados del cuestionario aplicado a la muestra de investigación.

De los resultados obtenidos, muestra que el 54,17% de los encuestados manifiestan que la empresa Tecno Sanpf Perú SRL sí existen procedimientos de control interno de cuentas por cobrar, el 39,58% manifiestan que no existen y un 6,25% no saben.

Dichos resultados indican que los controles internos son pocos eficientes, esto considerando el intervalo propuesto en el rango de calificación COSO 2017, ubicándose

en el rango de 34% al 67%. Con este resultado queda demostrado la hipótesis, el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Servicios Generales Tecno Sanpf Perú S.R.L.-2019 es poco eficiente.

3.2. Resultados del cuestionario:

1. ¿La empresa Tecno Sanpf Perú SRL, cuenta con personal suficiente para realizar las cobranzas?

Tabla 13

Personal para realizar cobranzas en la Empresa Tecno Sanpf Perú SRL

Alternativas	Frecuencia	%
Sí	2	25
No	5	62,5
No sabe	1	12,5
Total	8	100,00

Nota. En la tabla se muestran los resultados en cuanto a la suficiencia del personal para realizar las cobranzas.

De los resultados obtenidos, muestra que el 25,00% de los encuestados manifiestan que la empresa Tecno Sanpf Perú SRL sí cuentan con un personal suficiente para realizar las cobranzas mientras que el 62,5% manifiestan que no y un porcentaje menor del 12,5% no sabe sobre el tema.

2. ¿Se realizan análisis periódicos de la antigüedad de las cuentas por cobrar?

Tabla 14

Análisis periódicos de las cuentas por cobrar en la Empresa Tecno Sanpf Perú SRL

Alternativas	Frecuencia	%
Sí	6	75
No	2	25
No sabe	0	0
Total	8	100,00

Nota. En la tabla se muestran los resultados en cuanto al análisis periódico de la antigüedad de las cuentas por cobrar

De los resultados obtenidos, el 75,0% de los encuestados manifiestan que la empresa Tecno Sanpf Perú SRL realizan análisis periódicos de la antigüedad de las cuentas por cobrar mientras que el 25,0% manifiestan que no.

3. ¿La empresa cobra intereses moratorios a los clientes con cuentas morosas?

Tabla 15

Intereses moratorios en la Empresa Tecno Sanpf Perú SRL

Alternativas	Frecuencia	%
Sí	2	25
No	6	75
No sabe	0	0
Total	8	100,00

Nota. La tabla muestra las cobranzas de interés moratorios a los clientes.

De los resultados obtenidos, el 75,0% de los encuestados manifiestan que la empresa Tecno Sanpf Perú cobra intereses moratorios a los clientes con cuentas morosas y el 25,0% manifiestan que no.

4. ¿La empresa ha realizado estimaciones de cobranza dudosa?

Tabla 16

Estimaciones de cobranza dudosa

Alternativas	Frecuencia	%
Sí	4	50
No	3	37,5
No Sabe	1	12,5
Total	8	100,00

Nota. La tabla muestra los resultados en cuanto a estimaciones de cobranza dudosa.

De los resultados obtenidos, el 50,0% de los encuestados manifiestan que la empresa Tecno Sanpf Perú SRL sí realiza estimaciones de cobranza dudosa mientras que el 37,5% manifiestan que no lo realizan y un porcentaje del 12,5% no saben del tema.

5. ¿Las cuentas de cobranza dudosa se ha llegado a recuperar?

Tabla 17

Recuperación de cuentas de cobranza dudosa

Alternativas	Frecuencia	%
Sí	1	12,5
No	4	50
No sabe	3	37,5
Total	8	100,00

Nota. La tabla muestra los resultados en cuanto a la recuperación de cuentas de cobranza dudosa.

De los resultados obtenidos, el 12,5% de los encuestados manifiestan que la empresa Tecno Sanpf Perú SRL recuperan las cuentas de cobranza dudosa mientras que el 50,0% manifiestan que no se ha llegado a recuperar las cuentas de cobranza dudosa y un porcentaje del 37,5% no saben al respecto.

6. ¿Los responsables de la cartera de créditos están informados sobre los procesos de recuperación de cuentas por cobrar?

Tabla 18

Procesos de recuperación de cuentas por cobrar

Alternativas	Frecuencia	%
Sí	4	50
No	3	37,5
No sabe	1	12,5
Total	8	100,00

Nota. En la tabla se muestran los resultados en cuanto a la información de procesos de recuperación de cuentas por cobrar.

Del total de encuestados el 50% manifiesta que los responsables de la cartera de créditos están informados sobre los procesos de recuperación de cuentas por cobrar, mientras que el 37,5% manifiestan que no y el 12,5% no sabe.

7. ¿La empresa realiza recuperación de cuentas por cobrar con frecuencia?

Tabla 19

Frecuencias de recuperación de cuentas por cobrar

Alternativas	Frecuencia	%
Sí	2	25
No	6	75
No sabe	0	0
Total	8	100,00

Nota: La tabla muestra las frecuencias de recuperación de cuentas por cobrar.

De los resultados obtenidos, el 75% indican que la empresa no realiza recuperación de cuentas por cobrar con frecuencia, mientras que el 25% manifiesta que sí realiza recuperación de cuentas por cobrar con frecuencia.

8. ¿La empresa Tecno Sanpf Perú SRL, incurren en gastos para asegurar el cobro de sus cuentas por cobrar?

Tabla 20

Gastos relacionados al cobro de sus cuentas por cobrar

Alternativas	Frecuencia	%
Sí	4	50
No	4	50
No Sabe	0	0
Total	8	100,00

Nota: La tabla muestra los resultados de los gastos para asegurar el cobro de cuentas por cobrar.

Del total de encuestados el 50% manifiesta que la empresa Tecno Sanpf Perú SRL, incurren en gastos para asegurar el cobro de sus cuentas por cobrar y el otro 50% afirman que no.

9. ¿La empresa Tecno Sanpf Perú SRL, establece procedimientos de cobranza?

Tabla 21

Procedimientos de cobranza

Alternativas	Frecuencia	%
Sí	4	50
No	4	50
No sabe	0	0
Total	8	100,00

Nota: En la tabla se muestra el establecimiento de procedimientos de cobranza.

De los resultados obtenidos, el 50% manifiesta que en la empresa Tecno Sanpf Perú SRL, sí establecen procedimientos de cobranza frente al otro 50% que manifiesta que no.

10. ¿Se contabilizan los gastos incurridos como parte de la gestión de cuentas por cobrar?

Tabla 22

Contabilización de gastos incurridos en la gestión de cuentas por cobrar

Alternativas	Frecuencia	%
Sí	6	75,00
No	2	25,00
No sabe	0	0,00
Total	8	100,00

Nota. La tabla muestra los resultados acerca de la contabilización de gastos incurridos en la gestión de cuentas por cobrar.

De los resultados obtenidos, el 75% manifiesta que en la empresa sí se contabilizan los gastos incurridos como parte de la gestión de cuentas por cobrar y el 25% indican que no.

11. ¿Se identifican en la empresa Tecno Sanpf Perú SRL, los riesgos por la falta de una oportuna cobranza a los clientes?

Tabla 23

Identificación de riesgos entorno a la cobranza oportuna de los clientes.

Alternativas	Frecuencia	%
Sí	4	50
No	3	37,5
No sabe	1	12,5
Total	8	100,00

Nota: La tabla muestra los resultados en cuanto a la identificación de riesgos de cobranza oportuna a los clientes.

De los resultados obtenidos, el 50% manifiesta que en la empresa Tecno Sanpf Perú SRL, sí se identifican los riesgos por la falta de una oportuna cobranza a los clientes un 37,5% manifiestan que no y un porcentaje del 12,5% no saben al respecto.

12. ¿Para establecer las ventas al crédito considera el nivel de riesgo?

Tabla 24

Nivel de riesgo en las ventas al crédito

Alternativas	Frecuencia	%
Sí	5	62,5
No	3	37,5
No sabe	0	0
Total	8	100

Nota: La tabla muestra los resultados en cuanto a nivel de riesgo de las ventas al crédito.

De los resultados obtenidos el 62,5% afirman que la empresa Tecno Sanpf Perú SRL considera el nivel de riesgo para establecer las ventas al crédito y solo el 37,5% indican que no consideran.

13. ¿La empresa Tecno Sanpf Perú SRL, elabora una matriz de riesgos de créditos, como parte de la gestión de cuentas por cobrar?

Tabla 25

Elaboración de matriz de riesgo de cuentas por cobrar.

Alternativas	Frecuencia	%
Sí	2	25
No	6	75
No sabe	0	0
Total	8	100

Nota: La tabla 19 muestra los resultados en cuanto a la elaboración de una matriz de cuentas por cobrar.

Del total de encuestados el 25% indica que la empresa Tecno Sanpf Perú SRL, sí elabora una matriz de riesgos de créditos, como parte de la gestión de cuentas por cobrar, mientras que el 75% manifiestan que no se elabora una matriz de riesgo.

14. ¿La empresa Tecno Sanpf Perú SRL, realiza una evaluación de los riesgos, como parte de la gestión de cuentas por cobrar?

Tabla 26

Evaluación de riesgos en la gestión de cuentas por cobrar.

Alternativas	Frecuencia	%
Sí	3	37,50
No	5	62,50
No sabe	0	0,00
Total	8	1000,0

Nota. La tabla muestra lo resultados en cuanto a la evaluación de riesgos en la gestión de cuentas por cobrar.

De los resultados obtenidos, el 37,5% manifiesta que la empresa Tecno Sanpf Perú SRL, realiza una evaluación de los riesgos, como parte de la gestión de cuentas por cobrar, mientras que el 62,5% manifiesta que no se realiza.

15. ¿La empresa Tecno Sanpf Perú SRL, cuenta con una política de crédito para ventas?

Tabla 27

Políticas de crédito para ventas.

Alternativas	Frecuencia	%
--------------	------------	---

Sí	2	25
No	6	75
No sabe	0	0
Total	8	100,00

Nota: La tabla muestra los resultados en cuanto a políticas de crédito para ventas.

De los resultados obtenidos, el 25% manifiesta que la empresa cuenta con una política de crédito para ventas y el 75% indican que no hay una política de crédito para ventas.

16. ¿La empresa Tecno Sanpf Perú SRL cuenta con una política de cobranzas?

Tabla 28

Política de cobranzas

Alternativas	Frecuencia	%
Sí	1	12,5
No	7	87,50
No sabe	0	0
Total	8	100,00

Nota: La tabla muestra los resultados en cuanto a políticas de crédito para ventas.

De los resultados obtenidos, el 12.5% manifiesta que la empresa Tecno Sanpf Perú SRL cuenta con una política de cobranzas y un 87,5% mencionan que no cuenta con una política de cobranzas.

17. ¿Las políticas de cobranzas que adopta la empresa Tecno Sanpf Perú SRL, están debidamente documentadas?

Tabla 29

Políticas de cobranza documentadas

Alternativas	Frecuencia	%
Sí	1	12,50
No	7	87,50
No sabe	0	0,00
Total	8	100,00

Nota: La tabla muestra los resultados en cuanto a políticas de cobranza documentadas.

De los resultados obtenidos, el 12,5% manifiesta que las políticas de cobranzas que adopta la empresa Tecno Sanpf Perú SRL, están debidamente documentadas y el 87,5% mencionan que no están debidamente documentadas.

18. ¿Las políticas de crédito y cobranza establecidas por la empresa Tecno Sanpf Perú SRL, son difundidas entre el personal a cargo?

Tabla 30

Difusión de políticas de crédito y cobranzas al personal.

Alternativas	Frecuencia	%
Sí	2	25
No	6	75
No sabe	0	0
Total	8	100

Nota: La tabla muestra los resultados en cuanto a difusión de políticas de crédito y cobranzas al personal.

De los resultados obtenidos, el 75% manifiesta que las políticas de crédito y cobranza establecidas por la empresa Tecno Sanpf Perú SRL, son difundidas frente a un 25% que indican que no son difundidas.

19. ¿Las políticas de cobranza han permitido cumplir con los objetivos y metas de cobranza establecidas?

Tabla 31

Cumplimiento de objetivos y metas de cobranza

Alternativas	Frecuencia	%
Sí	2	25
No	5	62,5
No opina	1	12,5
Total	8	100.00

Nota: La tabla muestra los resultados en cuanto al cumplimiento de objetivos y metas de cobranza.

De los resultados obtenidos, el 25% indica que las políticas de cobranza han permitido cumplir con los objetivos y metas de cobranza establecidas, el 62,5% manifiesta que no y el 12,5% no opina al respecto

20. ¿La empresa Tecno Sanpf Perú SRL cuenta con un software de gestión para cuentas por cobrar?

Tabla 32

Uso de software para la gestión de cuentas por cobrar

Alternativas	Frecuencia	%
Sí	1	12,5
No	6	75
No sabe	1	12,5
Total	8	100,00

Nota: La tabla muestra los resultados en cuanto al uso de software para la gestión de cuentas por cobrar.

De los resultados obtenidos, el 12,5% indica que la empresa Tecno Sanpf Perú SRL cuenta con un software de gestión para cuentas por cobrar el 75% manifiesta que no cuentan con un software y el 12,5% no opina al respecto.

21. ¿El sistema de gestión de cuentas por cobrar de la empresa Tecno Sanpf Perú SRL, reporta información mensual?

Tabla 33

Reporte de información mensual del sistema de gestión de cuentas por cobrar

Alternativas	Frecuencia	%
Sí	2	25
No	6	75
No sabe	0	0
Total	8	100,00

Nota: La tabla muestra los resultados en cuanto al reporte de información mensual del sistema de gestión de cuentas por cobrar.

De los resultados obtenidos, el 25% manifiesta que el sistema de gestión de cuentas por cobrar de la empresa Tecno Sanpf Perú SRL, reporta información mensual, mientras que el 75% manifiesta que no lo hace.

22. ¿Se encuentran claramente separadas las funciones de los encargados de: ventas, facturación y cobranzas?

Tabla 34

Separación de funciones de los encargados de ventas, facturación y cobranzas

Alternativas	Frecuencia	%
Sí	4	50
No	4	50
No sabe	0	0
Total	8	

Nota: La tabla muestra los resultados en cuanto a la separación de funciones de los encargados de ventas, facturación y cobranzas.

De los resultados obtenidos, el 50% manifiesta que de funciones de los encargados de ventas, facturación y cobranzas no están claramente separadas frente a otro 50% que manifiesta sí lo están. mientras que el 75% manifiesta que no lo hace.

23. ¿Se realizan actividades de supervisión en el área de cobranzas?

Tabla 35

Supervisión de las áreas de cobranzas

Alternativas	Frecuencia	%
Sí	5	62,50
No	2	25,00
No sabe	1	12,50
Total	8	100,00

Nota: La tabla muestra los resultados en cuanto a la Supervisión de las áreas de cobranzas.

De los resultados obtenidos, el 62,50% manifiesta que la empresa Tecno Sanpf Perú SRL el área de cobranzas si realiza supervisiones y el 25% indica que no se realizan supervisiones y el 12.50% no opina al respecto.

24. ¿Las cobranzas a los clientes de la empresa Tecno Sanpf Perú SRL, se realizan utilizando algún medio de pago?

Tabla 36

Uso de medios de pago en la cobranza a los clientes.

Alternativas	Frecuencia	%
Sí	6	75,00
No	1	12,50
No sabe	1	12,50

Total	8	100,00
--------------	---	--------

Nota. La tabla muestra los resultados en cuanto a uso de medios de pago en la cobranza a los clientes.

De los resultados obtenidos, el 75,00% manifiesta que la empresa Tecno Sanpf Perú SRL realiza sus cobranzas utilizando algún medio de pago y el 12,5% no sabe y el 12,5%.

25. ¿Considera usted que contar con un adecuado sistema de control de cuentas por cobrar impacta positivamente en la rentabilidad de la empresa Tecno Sanpf Perú SRL?

Tabla 37

Impacto del control de las cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa Tecno Sanpf Perú SRL

Alternativas	Frecuencia	%
Sí	8	100
No	0	0
No Sabe	0	0
Total	8	100,00

Nota. La tabla muestra los resultados en cuanto al impacto positivo de las cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa Tecno Sanpf Perú SRL.

El 100% de los encuestados indican que contar con un adecuado sistema de control de cuentas por cobrar impacta positivamente en la rentabilidad de la empresa Tecno Sanpf Perú SRL

CAPÍTULO IV.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión.

El objetivo general de la presente investigación fue: Determinar la relación entre la gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de la empresa Servicios Generales Tecno Sanpf Perú S.R.L.-Cajamarca, 2019. Donde se aplicaron técnicas e instrumentos que permitieron recoger la información, para su posterior análisis.

Dentro de las limitaciones encontradas en el desarrollo de la presente investigación fueron: La empresa no cuenta con el historial de años anteriores respecto a la gestión de cuentas por cobrar y rentabilidad lo que permitiría ver mejor el panorama respecto a la rentabilidad de la empresa; la falta de acceso inmediato a la información, de igual modo el personal que tenía que dar respuesta al cuestionario no se ubicaba en un mismo momento, recurriendo al modo virtual para la aplicación del instrumento y telefónicamente para las consultas respectivas; además no todo el personal encuestado tiene el conocimiento suficiente en gestión de cuentas por cobrar y rentabilidad. Sin embargo, estas limitaciones no fueron impedimento para llegar a los resultados esperados, cumplir con nuestros objetivos y demostrar la hipótesis.

La presente investigación tiene implicancias teóricas, prácticas y personales:

En las implicancias teóricas se tiene que con la presente investigación se recalcará la importancia de implementar estrategias adecuadas que permitan llevar a cabo una adecuada gestión de cuentas por cobrar en las diferentes empresas y que se comprenda que la rentabilidad siempre tendrá efectos en el incremento de la misma.

Como implicancias prácticas se tiene que la investigación será como base para futuros trabajos de investigación; de la misma manera será de gran utilidad para la empresa

Servicios Generales Tecno Sanpf Perú SRL; que le permitirá implementar una adecuada gestión de cuentas por cobrar en pro del incremento de la rentabilidad de la empresa que como sabemos constituye uno de sus objetivos principales.

Del mismo modo tiene implicancias personales, porque permitió a los investigadores afianzar sus conocimientos sobre Gestión de cuentas por cobrar y su importancia en el entorno empresarial y poder obtener el título profesional de contador público.

En cuanto al objetivo general, producto del análisis se ha determinado que la gestión de cuentas por cobrar se relaciona significativamente con la rentabilidad económica y financiera de la empresa Servicios Generales Tecno Sanpf Perú S.R.L.- Cajamarca, 2019; con un nivel de confianza del 95%, con un coeficiente de correlación $-0,774$ y $-0,778$ respectivamente, determinando que la correlación es alta y negativa; es decir inversa, en la medida que mientras más alto sea el coeficiente de gestión de cuentas por cobrar más tiempo demorará la cobranza y por lo tanto la rentabilidad será menor; cabe mencionar que para la determinación de los coeficientes de correlación se consideraron los indicadores: Gastos operacionales de cobranza, riesgo de cuentas incobrables y políticas de cobranza, rentabilidad económica y financiera. Con estos resultados se ha contrastado la Hipótesis, comprobando que existe una relación significativa entre la variable gestión de cuentas por cobrar y la variable rentabilidad, así como con cada una de las dimensiones, coincidiendo con Peña(2019) quien concluye que la gestión de cuentas por cobrar incide en la rentabilidad de la empresa Grupo Clath S.A.C. de la ciudad de Tacna, años 2014-2018, de forma significativa, dado un valor de significancia menor de 0.05, y cuyo R-cuadrado explica una incidencia en un 10.2%. En tal sentido la gestión de cuentas por cobrar toma importancia como un elemento que permita a la empresa lograr mayor rentabilidad, poniendo en manifiesto la importancia de la gestión de cuentas por cobrar para lograr mayor sostenibilidad del negocio en términos financieros. (p.92). Este resultado hallado es

relevante para la empresa porque permite el esclarecimiento o brinda luces sobre la obtención de una mejor rentabilidad en la cual intervienen de manera inversa la gestión de cuentas por cobrar con respecto a sus indicadores; es decir, que una buena gestión de cuentas por cobrar implica cobrar en el menor tiempo, disminuyendo el riesgo de cuentas incobrables y por ende disminuye también los gastos operacionales de cobranza y esto permitirá obtener una mayor rentabilidad. Por tanto, la gestión de cuentas por cobrar toma importancia como un elemento que permita a la empresa lograr mayor rentabilidad, por ello debe ser efectiva, puesto que, sin un eficiente proceso controlado de este rubro se provocaría un aumento en el mismo, trayendo a la empresa menos entradas de efectivo y con esto menor rentabilidad.

De la misma manera nuestra investigación coincide con Flores y Naval (2017), en su trabajo de investigación “Gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de las empresas del sector industrial que cotizan en la Bolsa de Valores de Lima, período 2010 al 2014”, en donde concluyen que “existe relación significativa entre rotación de cuentas por cobrar y rentabilidad financiera con un coeficiente de correlación de .130 y un p valor de .074, determinando que sí existe una relación entre gestión de actividad y la rentabilidad económica (p. 92).

Del mismo modo Mantilla y Ruiz (2017) en su investigación titulada “Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa Nisira Systems S.A.C., distrito de Trujillo-2016” se determinó que “el nivel de correlación causal entre la gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de dicha empresa es de 0.612; esto indica que entre las dos variables existe una incidencia significativa” (p. 69).

El coeficiente de correlación de Pearson para la relación entre las políticas de cobranza y la rentabilidad económica y financiera es -0,782 y -0,789 respectivamente, la correlación es alta y negativa. Esta correlación muestra una relación inversa en la medida

que mientras más alto sea el coeficiente de las políticas de cobranza relacionados con las rotaciones de cuentas por cobrar menos será la rentabilidad.

En cuanto a las políticas de cobranza, se ha determinado que la empresa Servicios Generales Tecno Sanpf Perú S.R.L. demora 99 días en hacer efectivo las cobranzas; lo que evidencia una mala política repercutiendo en la rentabilidad de la empresa; evidenciándose la relación entre las políticas de cobranza y rentabilidad. También evidencia una mala gestión de cuentas por cobrar; estos resultados coinciden con Mantilla y Ruiz (2017) en donde establecen que las políticas de crédito inciden en la rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C., porque obedecen a que no se utilizaron métodos de análisis, puesto que todos estos aspectos son indispensables para lograr el manejo eficiente de la gestión de cuentas por cobrar. Por tanto, los resultados evidencian que la implementación de políticas de crédito y cobranzas permite que la organización tenga un mejor control con las cuentas por cobrar mejorando la rentabilidad de la empresa permitiendo mejorar el capital de trabajo y la liquidez, así como la oxigenación del estado de situación financiera, puesto que el efectivo es la parte esencial de la empresa para realizar sus actividades.

El coeficiente de correlación de Pearson para la relación entre los gastos operacionales de cobranza y la rentabilidad económica y financiera es $-0,692$ y $-0,673$ mostrando una correlación moderada y negativa. Esta correlación muestra una relación inversa en la medida que mientras más alto sea el coeficiente de los gastos operacionales menor será la rentabilidad. En cuanto a los gastos operativos de cobranza la empresa Servicios Generales Tecno Sanpf Perú, sí incurre en gastos de cobranza según lo indica el 50% del personal encuestado y estos representan el 3% del total de ingresos; estableciendo una presión moderada en las cobranzas mediante la ejecución de algunos gastos que permitan acelerar la cobranza en el menor tiempo posible, originando resultados positivos en los flujos de cobranza y cumplimiento oportuno por parte de los clientes; de la misma manera en la

rentabilidad de la empresa. Estos resultados coinciden con Los autores Morales y Morales (2014) respecto a las estrategias de cobranza; indica qué se tiene que establecer procesos de cobranzas, criterios de negociación con plazos y todo aquello que sea adecuado para contribuir a un buen flujo de cobranzas, y con ello conseguir que los clientes cumplan con sus adeudos (cuentas por cobrar) a su vencimiento; con los resultados obtenidos de dichos procedimientos que hayan cumplido de manera parcial o total se determinan las deficiencias respecto a un exhaustivo control en el seguimiento y evaluación de los clientes. Por definición de gastos operativos son todos aquellos en que debe incurrir una empresa para el desarrollo su actividad o actividades. No es la única manera de referirse a ellos, pues también se les llama costes operativos, gastos de operación, gastos operacionales, costes de operación o costos operacionales. Según Cortes, (2017) los tipos de gastos operativos indica que, se usarán para registrar operaciones que disminuyan el beneficio de la organización o para ejecutar una actividad económica. Lo confirmado es que esos gastos no son recuperables. Por lo tanto los resultados son relevantes para la empresa en la medida que menores sean los gastos operativos mayor será la rentabilidad para ello la empresa debe tener bien definido las políticas de crédito y cobranzas y además deben ser implementadas y difundidas con todo el personal encargado para su aplicación oportuna.

Según resultados el coeficiente de correlación de Pearson para la relación de entre la gestión de riesgos de cobranza y la rentabilidad económica y financiera es $-0,652$ y $-0,649$, la correlación es moderada y negativa. Esta correlación muestra una relación inversa de modo que mientras más sea el riesgo de cuentas incobrables menor será la rentabilidad. En cuanto al nivel de riesgo se muestra que, del total de las cuentas por cobrar que posee la empresa solo el 1% corre el riesgo que pase a cuentas incobrables, esto se sustenta en que la empresa sí realiza una evaluación de riesgos antes de otorgar créditos a sus clientes, según lo indica el 62,5% de los encuestados, aspecto positivo en la empresa ya que disminuye la

posibilidad de que se pasen las cuentas por cobrar a cuentas incobrables o se generen castigos que a la larga pueden repercutir negativamente en los resultados de la empresa; de la misma manera estos resultados coinciden con Venegas y Angulo (2020) en su investigación: “Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la rentabilidad de la empresa Tramarsa Flota S.A., Trujillo, 2019”, en donde concluyen que en la evaluación de las cuentas por cobrar, ha repercutido en la rentabilidad de la empresa Tramarsa Flota S.A. pues los procedimientos de crédito y cobranzas son deficientes y sus políticas también, lo cual ha desencadenado un mayor tiempo en la gestión de las cobranzas de las cuentas por cobrar y trae como consecuencia provisionar estas cuentas como de cobranza dudosa; ya que en el tiempo pueden convertirse en incobrables generando de esta manera un menor índice en la rentabilidad. Estos resultados son importantes para la empresa porque muestra la realidad en cuanto a la gestión de riesgos de cobranza, mostrándose que mientras menores sean los riesgos de cobranza mayor será la rentabilidad y esto se lograría si la empresa realiza una mejor evaluación de los riesgos de crédito.

En cuanto al control interno de las cuentas por cobrar un alto porcentaje de los encuestados, esto es el 54,17% manifiestan que sí existen procedimientos de control, sin embargo, estos son poco eficientes debido a que la empresa Tecno Sanpf Perú SRL no cuenta con un software de gestión de cuentas por cobrar que permita reportar mensualmente las cuentas vencidas, aún falta realizar una adecuada segregación de funciones del personal de cobranzas; sin embargo vale mencionar que sí existe una supervisión en el área y a la vez se utilizan medios de pago que permitan controlar las cobranzas a los clientes, con todo lo dicho queda claro que un adecuado control interno en las cuentas por cobrar permitirá asegurar un buen nivel de cobranzas y a la vez de la rentabilidad de la empresa; según la escala propuesta para el análisis del control interno tiene una calificación de poco eficiente ubicándose en el rango de 34% a 67%; de la misma manera, Azocar (2008), en su trabajo de investigación:

“Control interno contable aplicado a las cuentas por cobrar de la Importadora Hinki de Margarita, C.A.- Venezuela”. Concluye que, al no contar con un manual de políticas, normas y procedimientos, en donde se establezcan claramente los aspectos relacionados con el Control de las Cuentas por Cobrar, impide llevar adecuadamente un control contable y administrativo de las operaciones (p. 78). Según la problemática encontrada se corrobora que el control interno es poco eficiente; siendo necesario que los colaboradores apliquen el manual del área de crédito y cobranza como estrategia básica al momento de realizar las cobranzas o también para disminuir las cuentas incobrables e informar quienes tienen opción inmediata de otorgación de un nuevo crédito. Realizando todas estas acciones la rentabilidad de la empresa no se vería afectada en un periodo de tiempo.

4.2 Conclusiones

Luego de haber obtenido los resultados y basándose en los objetivos del presente trabajo de investigación, presentamos las siguientes conclusiones:

- Considerando el objetivo general se determinó que la gestión de cuentas por cobrar se relaciona significativamente con la rentabilidad de la empresa Servicios Generales Tecno Sanpf Perú S.R.L.- Cajamarca, 2019; según el estadístico de Pearson la relación es alta y negativa (inversa) con un nivel de confianza del 95%, con un coeficiente de correlación $-0,774$ y $-0,778$ con la rentabilidad económica y financiera respectivamente.
- Frente al primer objetivo específico planteado, se demostró que existe una relación significativa entre las políticas de cobranza y la rentabilidad de la empresa Servicios Generales Tecno Sanpf Perú S.R.L.-2019, De la misma manera los resultados indican que la empresa servicios generales Tecno Sanpf Perú SRL no cuenta con políticas de cobranzas ni políticas de crédito para ventas; tal como lo indica el 87,50% de los encuestados obstaculizando los controles, incumplimiento de objetivos específicos como el análisis de otorgamiento de créditos a los clientes y su posterior aseguramiento de pago.
- Las políticas de cobranza se relacionan significativamente con la rentabilidad de la empresa Servicios Generales Tecno Sanpf Perú S.R.L.-2019. Por lo que implementando políticas de cobranzas adecuadas mejoraría la rentabilidad económica y financiera de la empresa.
- Los gastos operacionales de cobranza se relacionan significativamente con la rentabilidad de la empresa Servicios Generales Tecno Sanpf Perú S.R.L.-2019 por lo que, estableciendo nuevas estrategias de cobranza mediante la ejecución de algunos

gastos, permitirá acelerar la cobranza en el menor tiempo posible y por ende incrementar la rentabilidad de la empresa.

- La gestión de riesgos de cuentas incobrables se relaciona significativamente con la rentabilidad de la empresa Servicios Generales Tecno Sanpf Perú S.R.L.-2019; para lo cual se demuestra que, con una adecuada determinación del nivel de riesgo, a través de la evaluación crediticia exhaustiva del cliente, el nivel de rentabilidad tanto económica y financiera se verán favorecidos.
- El control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Servicios Generales Tecno Sanpf Perú S.R.L.-2019 es poco eficiente, evidenciándose la existencia de procedimientos y políticas de gestión poco adecuadas y de la misma manera inexistencia de un software, inadecuada segregación de funciones; es decir que la empresa no cuenta con un manual de organización y funciones debidamente clarificadas y definidas; además el personal que se encarga de la cuentas por cobrar debe contar con el perfil adecuado para la responsabilidad que se le encarga; asimismo para la toma de decisiones de otorgar créditos debe existir varios niveles de autorización según sea el caso; con estos controles mejorará la rentabilidad de la empresa.

REFERENCIAS

- Azócar, R. (2008). *Control interno contable aplicado a las cuentas por cobrar de la Importadora Hinki de Margarita, C.A.* (Trabajo de Grado Modalidad Pasantía, presentado como requisito parcial exigido para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública). Guatamare, Venezuela: Universidad de Oriente, Núcleo de Nueva Esparta, Escuela de Hotelería y Turismo, recuperado de: <https://repotur.yvera.tur.ar/handle/123456789/7068>
- Apaza, M. (2013). *Guía práctica de finanzas corporativas*. Lima-Perú: Pacíficos Editores. Recuperado de: <http://empresariales.sgc.udhvirtual.com/doc/5%20FINANZAS%20PARA%20CONTADORES%20MARIO%20APAZA.pdf>
- Aguilar, V. (2013). “*Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista Corporación Petrolera S.A.C.- año 2012*”. Universidad San Martín de Porres.
- Angueta, J. (2014). “*Gestión de cuentas por cobrar y su relación con la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de la Maná*”. (Tesis de grado, Universidad Técnica Estatal de Quevedo), recuperada de <http://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/399/1/T-UTEQ-0050.pdf>
- Angulo, S. A., & Venegas (2020). *Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la rentabilidad de la empresa Tramarsa Flota S.A., Trujillo, 2019* (Tesis de licenciatura). Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Recuperado de <https://hdl.handle.net/11537/25742>
- Araujo y Estacio (2017). *Gestión de las cuentas por cobrar comerciales y su incidencia en la liquidez en la empresa Justiniano Soto Villanueva S.R.L., Cajamarca año 2016*.

Tesis de Pregrado, Universidad Privada del Norte, Cajamarca. Obtenido de <http://hdl.handle.net/11537/12354>

Barajas, A. (2008). Finanzas para no financistas. Recuperado de: <http://www.bibliociencias.cu/gsd/collect/libros/index/assoc/HASH6cb4.dir/doc.pdf>

Brito, J. (2006). *Contabilidad Básica*. Séptima Edición. Editorial centro de contadores.

Castillo, J. (2013). *Relación entre la gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de una empresa del sector privado en Ambato, Ecuador*. (Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato), Recuperada de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/12346789/1797/1/T3130i.pdf>

Bouaziz, D., Pierre B. (2017). Cómo reducir costes y mejorar la rentabilidad en la gestión del cobro y el crédito al cliente. *Revista para la dirección financiera y administrativa*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1409935>

Castro, J. (2014). Beneficios de una gestión eficiente de tus cuentas por cobrar. Obtenido de: <http://blog.corponet.com.mx/beneficios-de-una-gestion-eficiente-detus-cuentas-por-cobrar>

Cruzata, M., Rodríguez, Z (2016). La gestión en las instituciones educativas: enfoques, modelos y posiciones teóricas y prácticas. *Revista Gobierno Y Gestión Pública*, Recuperado de: <http://www.revistagobiernoydegestionpublica.com/index.php/REVIGGP/article/view/10>

Clyde, S. (2013). *Managerial accounting: an introduction to concepts, methods, and uses* (5th ed.). obtenido de: <http://fama.us.es/record>

Eslava, J. (2013). *La rentabilidad: Análisis de costes y resultados*. Madrid: Editorial ESIC

Felez, J., & Carballo, P. (2013). Control de la gestión empresarial: ESIC. Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=06ptFLzbjMC&lpg=PA1&hl=es&pg=PA1#v=o nepage&q&f=false>

Flores y Naval (2017). Gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de las empresas del sector industrial que cotizan en la Bolsa de Valores de Lima, períodos 2010 al 2014.

Revista de Investigación universitaria, 6(1), 21-36.

García, G.. (2010). Análisis de ratios financieros: aproximación historia, textual y estadística.

VII Encuentro de Trabajo Sobre Historia de La Contabilidad, 22. Obtenido de:

http://aece.es/old/vii_encuentro_trabajo_historia_contabilidad/general.htm

Goyo, B. y Oliveros, B. (2014). *Lineamientos de control en las cuentas por cobrar de la empresa Dime, C.A.*, (Tesis pregrado). Universidad de Carabobo, Venezuela.

Obtenido de:

<http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/3230/egoyo.pdf?sequence=1>

Hernández, J. (2013). *Administración de las cuentas por cobrar*. Bogotá: Grupo Editorial Norma.

Hernández, R., & Fernandez, C. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6.a Edición).

México: McGraw- Hill / Interamericana Editores.

Lizarraga, V. (2010). Gestión de las cuentas por cobrar en la administración del capital de trabajo de las empresas de fabricación de plástico del distrito de ate, 174.

Ibarra, M. (2006). Una perspectiva sobre la evolución en la utilización de las razones financieras o ratios. *Pensamiento & Gestión*,

Mantilla y Ruiz (2017) *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa Nisira Systems S.A.C., distrito de Trujillo-2016*. Obtenido de

https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/3007/1/RE_CONT_DYAN_A.MANTILLA_RUBY.RUIZ_GESTION.DE.CUENTAS.POR.COBRAR_DATOS.PDF

Marquina M., Morales S. (2017) *Incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar comerciales en la liquidez de la empresa servicios múltiples Cielo Azul E.I.R.L, Cajamarca-año 2016*. Obtenido de:

https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UUPN_41faaf3113a995dd861f2ab497a46215/Description#tabnav

Muro, F. (2014). Diagnóstico Económico Financiero y su implicancia en la proyección de Estados Financieros al año 2015 de la empresa Agroindustrial de Lambayeque-2013. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo

Peña, T. (2019). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Grupo Clath S.A.C., Tacna, años 2014-2018*. (Tesis para obtener el grado de contador público con mención en auditoría). Universidad de Tacna – Perú. Obtenido de: <http://161.132.207.138/bitstream/UPT/1520/1/Pena-Condori-Thalia.pdf>

Rivero, A. (2014). Propuesta de estrategia financiera para el departamento de crédito y cobranzas para el mejoramiento de la gestión de cobranzas caso en la empresa venezolana del vidrio. Obtenido de: <http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/1233/1/arivero.pdf>

Rodríguez, C. D. (2013). Administración Del Capital De Trabajo Y Su Influencia En La Rentabilidad De La Empresa Consorcio Roga S.A.C. Trujillo 2011-2012. Obtenido de: <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Sánchez, B.. (2002). Análisis de Rentabilidad de la empresa. Análisis Contable, 1–24. Obtenido de: <http://ciberconta.unizar.es/leccion/anarenta/analisisr.pdf>

Sánchez, F. (2020). *Estadística para tesis y uso del SPSS*. Arequipa – Perú.

Zamora, A. (2011). *Rentabilidad y ventaja competitiva*. Michoacán, México: EAE

Thayse, E., Borgert, E. y Borgert, A. (2018). *Análisis de la composición de costos y gastos en diferentes continentes*. Santa Catarina, Brasil: obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/2816/281658405004/index.html>

Vallverdú, C., Somoza, L. (2016). *Algunas informaciones relevantes relacionadas con las cuentas a cobrar de clientes*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1409935>

ANEXOS

ANEXO 1. Matriz De Consistencia

TÍTULO: Gestión de cuentas por cobrar y su relación con la rentabilidad de la empresa servicios generales Tecno Sanpf Perú SRL. Cajamarca 2019

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	FACTORES O DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS	
<p style="text-align: center;"><u>GENERAL</u></p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de la empresa Servicios Generales Tecno Sanpf Perú S.R.L.-Cajamarca, 2019?</p>	<p style="text-align: center;"><u>GENERAL</u></p> <p>Determinar cuál es la relación entre la gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de la empresa Servicios Generales Tecno Sanpf Perú S.R.L.-Cajamarca, 2019</p>	<p style="text-align: center;"><u>GENERAL</u></p> <p>La gestión de cuentas por cobrar se relaciona significativamente con la rentabilidad de la empresa Servicios Generales Tecno Sanpf Perú S.R.L.-Cajamarca, 2019.</p>	<p style="text-align: center;"><u>Variable 1</u></p> <p>Gestión de cuentas por cobrar</p>	Gastos operacionales de cobranza.	$GOC = \frac{\text{Gastos de Cobranza}}{\text{Ventas al Crédito}}$	<p style="text-align: center;">Técnica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisión documental. • Encuesta • Análisis estadístico • Análisis financiero <p style="text-align: center;">Instrumento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Guías de revisión documental • Cuestionario • Programa SPS 26 • Ratios 	
	<p style="text-align: center;"><u>ESPECIFICOS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación entre las políticas de cobranza y la rentabilidad de la empresa Servicios Generales Tecno Sanpf Perú S.R.L.-2019. • Determinar la relación entre los gastos operacionales de cobranza y la rentabilidad de la empresa Servicios Generales Tecno Sanpf Perú S.R.L.-2019. • Determinar la relación entre la gestión de riesgos de cuentas incobrables y la rentabilidad de la empresa Servicios Generales Tecno Sanpf Perú S.R.L.-2019. • Analizar el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Servicios Generales Tecno Sanpf Perú S.R.L.-2019. 	<p style="text-align: center;"><u>ESPECÍFICOS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Las políticas de cobranza se relacionan significativamente con la rentabilidad de la empresa Servicios Generales Tecno Sanpf Perú S.R.L.-2019. • Los gastos operacionales de cobranza se relacionan significativamente con la rentabilidad de la empresa Servicios Generales Tecno Sanpf Perú S.R.L.-2019. • La gestión de riesgos de cobranzas se relaciona significativamente con la rentabilidad de la empresa Servicios Generales Tecno Sanpf Perú S.R.L.-2019. • El control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Servicios Generales Tecno Sanpf Perú S.R.L.-2019 es poco eficiente. 		Riesgo cuentas incobrables	$RCI = \frac{\text{Cuentas Incobrables}}{\text{Ventas al crédito}}$		
				Políticas de cobranza	Rotación de cuentas por cobrar $RCC = \frac{\text{Ventas al crédito}}{\text{Cuentas por cobrar}}$		
				Control Interno de las cuentas por cobrar.	Las respuestas de las preguntas del cuestionario.		
				<u>Variable 2</u>	Rentabilidad Económica		$ROA = \frac{UAI}{\text{Activos Totales}}$
				Rentabilidad	Rentabilidad Financiera		$RF = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Capitales Propios}}$

ANEXO 2: Matriz de operacionalización de variables

TÍTULO: Gestión de cuentas por cobrar y su relación con la rentabilidad de la empresa servicios generales Tecno Sanpf Perú SRL. Cajamarca 2019

DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	VARIABLES	FACTORES O DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS
<p>Las cuentas por cobrar según Aguilar (2013), es el resultado de un crédito que la entidad otorga a sus clientes al momento de realizar las ventas o prestación de servicio.</p> <p>La rentabilidad es un aspecto primordial para las organizaciones, puesto que estas necesitan ser rentables para mantenerse en el mercado y ser competitivas. Así mismo, los indicadores de la rentabilidad son un factor importante cuando se toma decisiones, puesto que es representa la capacidad que tiene la empresa para generar ingresos. Eslava (2013, p.39)</p>	<p>La gestión de las cuentas por cobrar forma parte de la administración de los gastos operacionales, morosidad de cuentas, que tiene por objeto coordinar los elementos de una empresa para maximizar el patrimonio y reducir el riesgo de cuentas incobrables mediante el manejo óptimo de variables como políticas de crédito y control interno.</p> <p>La rentabilidad está constituida de dos niveles: Rentabilidad económica y rentabilidad financiera</p>	Variable 1 Gestión de cuentas por cobrar	Gastos operacionales de cobranza.	$GOC = \frac{\text{Gastos de Cobranza}}{\text{Ventas al Crédito}}$	<p>Técnica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis documental. • Encuesta • Análisis estadístico <p>Instrumento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Guías de análisis documental • Cuestionario • Programa SPS 25
			Riesgo cuentas incobrables	$RCI = \frac{\text{Cuentas Incobrables}}{\text{Ventas al crédito}}$	
			Políticas de cobranza	Rotación de cuentas por cobrar $RCC = \frac{\text{Ventas al crédito}}{\text{Cuentas por cobrar}}$	
			Control Interno de las cuentas por cobrar.	Preguntas de control interno.	
		Variable 2 Rentabilidad	Rentabilidad Económica	$ROA = \frac{UAI}{\text{Activos Totales}}$	
			Rentabilidad Financiera	$RF = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Capitales Propios}}$	

ANEXO 3: CUESTIONARIO

Objetivo:

La presente encuesta tiene por finalidad buscar información relacionada con el tema: Gestión de cuentas por cobrar y su relación con la Rentabilidad de la empresa servicios generales Tecno Sanpf Perú SRL., Cajamarca 2019.

Instrucciones: La información que usted nos proporcione será utilizada solo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece su valiosa información y colaboración.

En este sentido, solicitamos que en las preguntas que a continuación se le presentan, tenga a bien elegir la alternativa que considere correcta, marcando con un aspa (X). Se agradece su participación, que será de gran interés para la presente investigación. Se les recuerda que esta técnica es anónima, se agradece su participación.

1: No 2: No Sabe. 3: Sí

VARIABLE 1: GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR				
N °	PREGUNTAS	No	No sabe	Sí
		1	2	3
GASTOS OPERACIONALES DE COBRANZA				
1	¿La empresa ha realizado estimaciones de cobranza dudosa?			
2	¿Los responsables de la cartera de créditos están informados sobre los procesos de recuperación de cuentas por cobrar?			
3	¿La empresa realiza recuperación de cuentas por cobrar con frecuencia?			
4	¿La empresa Tecno Sanpf Perú SRL, incurren en gastos para asegurar el cobro de sus cuentas por cobrar?			
5	¿La empresa Tecno Sanpf Perú SRL, establece procedimientos de cobranza?			
6	¿Se contabilizan los gastos incurridos como parte de la gestión de cuentas por cobrar?			
RIESGO DE CUENTAS INCOBRABLES				
7	¿Se realizan análisis periódicos de la antigüedad de las cuentas por cobrar?			
8	¿La empresa cobra intereses moratorios a los clientes con cuentas morosas?			

9	¿Las cuentas de cobranza dudosa se ha llegado a recuperar?			
10	¿Se identifican en la empresa Tecno Sanpf Perú SRL, los riesgos por la falta de una oportuna cobranza a los clientes?			
11	¿Para establecer las ventas al crédito considera el nivel de riesgo?			
12	¿La empresa Tecno Sanpf Perú SRL, elabora una matriz de riesgos de créditos, como parte de la gestión de cuentas por cobrar?			
13	¿La empresa Tecno Sanpf Perú SRL, realiza una evaluación de los riesgos, como parte de la gestión de cuentas por cobrar?			
POLÍTICAS DE COBRANZA				
14	¿La empresa Tecno Sanpf Perú SRL, cuenta con personal suficiente para realizar las cobranzas?			
15	¿La empresa Tecno Sanpf Perú SRL, cuenta con una política de crédito para ventas?			
16	¿La empresa Tecno Sanpf Perú SRL cuenta con una política de cobranzas?			
17	¿Las políticas de cobranzas que adopta la empresa Tecno Sanpf Perú SRL, están debidamente documentadas?			
18	¿Las políticas de crédito y cobranza establecidas por la empresa Tecno Sanpf Perú SRL, son difundidas entre el personal a cargo?			
19	¿Las políticas de cobranza han permitido cumplir con los objetivos y metas de cobranza establecidas?			
CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR				
20	¿La empresa Tecno Sanpf Perú SRL cuenta con un software de gestión para cuentas por cobrar?			
21	¿El sistema de gestión de cuentas por cobrar de la empresa Tecno Sanpf Perú SRL, reporta información mensual?			
22	¿Se encuentran claramente separadas las funciones de los encargados de: ventas, facturación y cobranzas?			
23	¿Se realizan actividades de supervisión en el área de cobranzas?			
24	¿Las cobranzas a los clientes de la empresa Tecno Sanpf Perú SRL, se realizan utilizando algún medio de pago?			
25	¿Considera usted que contar con un adecuado sistema de control de cuentas por cobrar impacta positivamente en la rentabilidad de la empresa Tecno Sanpf Perú SRL?			

<https://forms.gle/vb9wzqKqYtNG8Jp98>

ANEXO 4: MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario

OBJETIVO: La presente encuesta tiene por finalidad buscar información relacionada con la investigación: “Gestión de cuentas por cobrar y su relación con la Rentabilidad de la Empresa Servicios Generales Tecno Sanpf Perú SRL., Cajamarca 2019”.


DIRIGIDO A: Ocho (8) colaboradores de las áreas de cobranzas, administración y contabilidad de la Empresa Servicios Generales Tecno Sanpf Perú SRL. – Cajamarca 2019

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Morales Hernández Luis

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister

VALORACIÓN: De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

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



.....
Mg. LUIS MORALES HERNÁNDEZ
DN: 41059740

ANEXO 5: GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

- Se analizaron la documentación proporcionada por la empresa Servicios Generales Tecno Sanpf Perú S.R.L.-2019; en la que se tomaron algunos datos importantes para el planteamiento de nuestra discusión, conclusión y resultados del trabajo de investigación.

Registros	Hallazgos
<ul style="list-style-type: none"> • Estados financieros del período 2019 • Reportes de ventas del período 2019 • Políticas de cobranza. • Reporte de cuentas por cobrar • Proceso de cuentas por Cobrar. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se presentó los estados financieros (Estado de situación financiera y el estado de resultados) el cual muestran saldos y montos para poder visualizar los ratios de las variables de estudio: Gestión de cuentas por cobrar y rentabilidad. Determinar las ventas al contado y al crédito. • La empresa no cuenta con políticas de cobranza. • Evaluación de la cartera vencida de clientes. • Verificar el cumplimiento de las actividades propias del proceso.

ANEXO 6: ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA 2019

EMPRESA: SERVICIOS GENERALES TECNOSANPF PERU SRL.

RUC: 20495774865

ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA AL 31/12/2019

(Expresado en Nuevos Soles)

<u>ACTIVO</u>			<u>PASIVO</u>	
<u>ACTIVO CORRIENTE</u>		SI.	<u>PASIVO CORRIENTE</u>	
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFFECTIVO (Nota N° 01)		390,119	TRIBUTOS, CONT. Y APORTES AL SNP, SALUD POR PAGAR (Nota N° 05)	65,221
CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES -TERC (Nota N° 02)		1,097,595	CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES - TERC. (Nota N° 06)	1,690,284
TOTAL ACTIVO CORRIENTE		1,487,714	TOTAL PASIVO CORRIENTE	1,755,505
 <u>ACTIVO NO CORRIENTE</u>			 <u>PASIVO NO CORRIENTE</u>	
ACTIVO ADQ. ARRENDAMIENTO FINANCIERO		3,529,717	CUENTAS POR PAGAR DIVERSAS-TERC. (Nota N° 07)	692,894
INMUEBLES, MAQUINARIAS Y EQUIPOS. (Nota N° 03)		6,228,989	OBLIGACIONES FINANCIERAS (Nota N° 08)	1,829,566
DEPRECIACION, AMORTIZ. Y AGOT. ACUMULAD. (Nota N° 04)		-4,253,131	TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	2,522,460
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE		5,505,575	 <u>PATRIMONIO</u>	
			CAPITAL SOCIAL	736,659
			CAPITAL ADICIONAL	
			RESULTADOS ACUMULADOS	1,927,942
			RESERVA LEGAL	38,666
			RESULTADO DEL EJERCICIO	12,056
			TOTAL PATRIMONIO	2,715,324
 TOTAL ACTIVO		 6,993,289	 TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	 6,993,289.00

Cajamarca, DICIEMBRE 2019



Asunción Caluza Tafur
GERENTE GENERAL



ANEXO 7: ESTADO DE RESULTADOS 2019

ESTADO DE RESULTADOS

DEL 01/01/2019 AL 31/12/2019

(Expresado en Nuevos Soles)

	S/.
VENTAS NETAS: SERVICIOS PRESTADOS	5,747,083
COSTO DE VENTAS	0
UTILIDAD BRUTA	5,747,083
GASTOS DE VENTAS	-3,727,767
GASTOS DE ADMINISTRACION	-2,007,260
UTILIDAD OPERATIVA	12,056
OTROS INGRESOS Y EGRESOS:	
INGRESOS FINANCIEROS	
INGRESOS DIVERSOS :	
(-) GASTOS FINANCIEROS	0
UTILIDAD ANTES DE PARTIDAS EXTRAORDINARIAS	12,056
INGRESOS EXCEPCIONALES	0
(-) GASTOS EXCEPCIONALES	0
UTILIDAD ANTES DE PARTICIPACIONES E IMPUESTOS	12,056
(-) PARTICIPACION DE LOS TRABAJADORES: 5% (D. Leg. 892)	
(-) IMPUESTO A LA RENTA (29.5%)	
UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO	12,056
RESERVA LEGAL (art. 229 de la ley N° 26887)	
UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO PARA SER DISTRIBUIDO	12,056



Asunción Cillón Tafur
GERENTE GENERAL



FORMATO 14.1: REGISTRO DE VENTAS E INGRESOS

PERIOD: **Marzo-2019**
RUC: **20495774865**

APellidos y Nombres, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL:

TECNO SANPF PERU SRL

NÚMERO CORREL. DEL REGISTRO OPERAC.	FECHA DE EMISIÓN DEL COMP. DE PAGO	FECHA DE VENCIM. Y/O PAGO	COMPROBANTE DE PAGO	INFORMACIÓN DEL CLIENTE			VALOR FACTURADO DE LA EXPORTACION	BASE IMPONIBLE DE LA OPERACION GRAVADA	IMPORTE TOTAL DE LA OPERACION	ISC	IGV Y/O IPM	OTROS TRIBUTOS DE LA COMPROB. DE PAGO	IMPORTE TOTAL DEL COMPROB. DE PAGO	REFERENCIA DEL COMPROB. DE PAGO	TIPO DE DOCUMENTO ORIGINAL QUE SE MODIFICA	N° DEL COMPROBANTE DE PAGO O DOCUMENTO							
				N°SERIE	NÚMERO	DOCUMENTO DE IDENTIDAD											APELLIDOS Y NOMBRES, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL						
1	06/03/2019	01	E001	481	6	20453849008	EL ALISO SERVICIOS GENERALI	99.00				17.82	116.82										
2	06/03/2019	01	E001	482	6	20495623816	DIVINO SALVADOR SA	222.00				39.96	261.96										
3	06/03/2019	01	E001	483	6	2057087957	CONSORCIO DDCS	40.00				7.20	47.20										
4	06/03/2019	01	E001	484	6	20495735291	AGROPECUARIA CAXAMARCA S	141.60				25.49	167.09										
5	06/03/2019	01	E001	485	6	20495735291	AGROPECUARIA CAXAMARCA S	120.00				21.60	141.60										
6	06/03/2019	01	E001	486	6	20453849008	EL ALISO SERVICIOS GENERALI	88.00				15.84	103.84										
7	06/03/2019	01	E001	487	6	2060310897	JW.FROS SERVICIOS GENERALI	88.00				15.84	103.84										
8	06/03/2019	31/03/2019	01	E001	488	6	20495710034	VARUJ SERVICIOS GENERALES	21,534.50			3,876.21	25,410.71	3,313									
9	06/03/2019	31/03/2019	01	E001	489	6	20453716385	"J.S.J. QUISHUAR S.A."	1,000.00				180.00	1,180.00									
10	06/03/2019	31/03/2019	01	E001	490	6	20495623816	DIVINO SALVADOR SA	258.00				46.44	304.44									
11	06/03/2019	31/03/2019	01	E001	491	6	20600794745	CONSORCIO COMBAYO LA QUIN	338.98				61.02	400.00									
12	14/03/2019	31/03/2019	01	E001	492	6	20495871712	MINERIA Y CONSTRUCCION ALIS	3,973.28				715.19	4,688.47	3,292								
13	21/03/2019	31/03/2019	01	E001	493	6	20529372729	COLLOTAN S.A.	8,577.58				1,543.96	10,121.54	3,294								
14	06/03/2019	07	E001	30	6	20453849008	EL ALISO SERVICIOS GENERALI	-88.00				-15.84	-103.84	06/03/19	01	E001	486						
15	06/03/2019	07	E001	31	6	20495735291	AGROPECUARIA CAXAMARCA S	-141.60				-25.49	-167.09	06/03/19	01	E001	484						
16	06/03/2019	07	E001	32	6	20495623816	DIVINO SALVADOR SA	-222.00				-39.96	-261.96	06/03/19	01	E001	482						
TOTALES													0.00	36,029.34	0.00	0.00	0.00	6,485.28	0.00	42,514.62			

FORMATO 14.1: REGISTRO DE VENTAS E INGRESOS

PERIOD: **Abril-2019**
RUC: **20495774865**

APellidos y Nombres, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL:

TECNO SANPF PERU SRL

NÚMERO CORREL. DEL REGISTRO OPERAC.	FECHA DE EMISIÓN DEL COMP. DE PAGO	FECHA DE VENCIM. Y/O PAGO	COMPROBANTE DE PAGO	INFORMACIÓN DEL CLIENTE			VALOR FACTURADO DE LA EXPORTACION	BASE IMPONIBLE DE LA OPERACION GRAVADA	IMPORTE TOTAL DE LA OPERACION	ISC	IGV Y/O IPM	OTROS TRIBUTOS DE LA COMPROB. DE PAGO	IMPORTE TOTAL DEL COMPROB. DE PAGO	REFERENCIA DEL COMPROB. DE PAGO	TIPO DE DOCUMENTO ORIGINAL QUE SE MODIFICA	N° DEL COMPROBANTE DE PAGO O DOCUMENTO							
				N°SERIE	NÚMERO	DOCUMENTO DE IDENTIDAD											APELLIDOS Y NOMBRES, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL						
1	02/04/2019	01	E001	494	6	20453849008	EL ALISO SERVICIOS GENERALI	223.00				40.14	263.14										
2	02/04/2019	30/04/2019	01	E001	495	6	2057087957	CONSORCIO DDCS	47.00			8.46	55.46										
3	02/04/2019	01	E001	496	6	2060310897	JW.FROS SERVICIOS GENERALI	92.00				16.56	108.56										
4	02/04/2019	01	E001	497	6	20495735291	AGROPECUARIA CAXAMARCA S	120.00				21.60	141.60										
5	02/04/2019	01	E001	498	6	20495623816	DIVINO SALVADOR SA	309.00				55.62	364.62										
6	02/04/2019	30/04/2019	01	E001	499	6	20495710034	VARUJ SERVICIOS GENERALES	21,528.00			3,875.04	25,403.04	3,312									
7	08/04/2019	30/04/2019	01	E001	500	6	20495871712	MINERIA Y CONSTRUCCION ALIS	6,652.80			1,197.50	7,850.30	3,300									
8	08/04/2019	30/04/2019	01	E001	501	6	20495710034	VARUJ SERVICIOS GENERALES	3,575.06			643.50	4,218.56	3,300									
9	08/04/2019	30/04/2019	01	E001	502	6	20453716385	"J.S.J. QUISHUAR S.A."	1,000.00				180.00	1,180.00									
10	08/04/2019	30/04/2019	01	E001	503	6	20600794745	CONSORCIO COMBAYO LA QUIN	338.98				61.02	400.00									
11	11/04/2019	01	E001	504	6	20602763901	TRES CERROS LA SHACSHA S./J	12.00				2.16	14.16										
12	22/04/2019	01	E001	505	6	20529372729	COLLOTAN S.A.	8,930.48				1,607.49	10,537.97	3,297									
13	26/04/2019	01	E001	506	6	20602763901	TRES CERROS LA SHACSHA S./J	19.00				3.42	22.42										
14	30/04/2019	15/05/2019	01	E001	507	6	20453849008	EL ALISO SERVICIOS GENERALI	2,200.00				396.00	2,596.00									
15	30/04/2019	01	E001	508	6	20453849008	EL ALISO SERVICIOS GENERALI	2,200.00					396.00	2,596.00									
16	30/04/2019	07	E001	33	6	20453849008	EL ALISO SERVICIOS GENERALI	-2,200.00				-396.00	-2,596.00	30/04/19	01	E001	507						
TOTALES													0.00	45,047.32	0.00	0.00	0.00	8,108.51	0.00	53,155.83			

FORMATO 14.1: REGISTRO DE VENTAS E INGRESOS

PERIOD: **Mayo-2019**
RUC: **20495774865**

APellidos y Nombres, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL:

TECNO SANPF PERU SRL

NÚMERO CORREL. DEL REGISTRO OPERAC.	FECHA DE EMISIÓN DEL COMP. DE PAGO	FECHA DE VENCIM. Y/O PAGO	COMPROBANTE DE PAGO	INFORMACIÓN DEL CLIENTE			VALOR FACTURADO DE LA EXPORTACION	BASE IMPONIBLE DE LA OPERACION GRAVADA	IMPORTE TOTAL DE LA OPERACION	ISC	IGV Y/O IPM	OTROS TRIBUTOS DE LA COMPROB. DE PAGO	IMPORTE TOTAL DEL COMPROB. DE PAGO	REFERENCIA DEL COMPROB. DE PAGO	TIPO DE DOCUMENTO ORIGINAL QUE SE MODIFICA	N° DEL COMPROBANTE DE PAGO O DOCUMENTO							
				N°SERIE	NÚMERO	DOCUMENTO DE IDENTIDAD											APELLIDOS Y NOMBRES, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL						
1	02/05/2019	31/05/2019	01	E001	509	6	20495623816	DIVINO SALVADOR SA	268.00			48.24	316.24										
2	03/05/2019	01	E001	510	6	20453849008	EL ALISO SERVICIOS GENERALI	204.00				36.72	240.72										
3	03/05/2019	31/05/2019	01	E001	511	6	2057087957	CONSORCIO DDCS	40.00			7.20	47.20										
4	03/05/2019	01	E001	512	6	20495735291	AGROPECUARIA CAXAMARCA S	120.00				21.60	141.60										
5	08/05/2019	31/05/2019	01	E001	513	6	20453716385	"J.S.J. QUISHUAR S.A."	1,000.00				180.00	1,180.00									
6	08/05/2019	31/05/2019	01	E001	514	6	20600794745	CONSORCIO COMBAYO LA QUIN	338.98				61.02	400.00									
7	20/05/2019	31/05/2019	01	E001	515	6	20495871712	MINERIA Y CONSTRUCCION ALIS	6,999.88				1,259.93	8,259.81	3,324								
8	29/05/2019	28/06/2019	01	E001	516	6	20600794745	CONSORCIO COMBAYO LA QUIN	22,391.58				4,030.48	26,422.06	3,351								
TOTALES													0.00	31,346.24	0.00	0.00	0.00	5,642.31	0.00	36,988.55			

FORMATO 14.1: REGISTRO DE VENTAS E INGRESOS

PERIOD: **Junio-2019**
RUC: **20495774865**

APellidos y Nombres, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL:

TECNO SANPF PERU SRL

NÚMERO CORREL. DEL REGISTRO OPERAC.	FECHA DE EMISIÓN DEL COMP. DE PAGO	FECHA DE VENCIM. Y/O PAGO	COMPROBANTE DE PAGO	INFORMACIÓN DEL CLIENTE			VALOR FACTURADO DE LA EXPORTACION	BASE IMPONIBLE DE LA OPERACION GRAVADA	IMPORTE TOTAL DE LA OPERACION	ISC	IGV Y/O IPM	OTROS TRIBUTOS DE LA COMPROB. DE PAGO	IMPORTE TOTAL DEL COMPROB. DE PAGO	REFERENCIA DEL COMPROB. DE PAGO	TIPO DE DOCUMENTO ORIGINAL QUE SE MODIFICA	N° DEL COMPROBANTE DE PAGO O DOCUMENTO							
				N°SERIE	NÚMERO	DOCUMENTO DE IDENTIDAD											APELLIDOS Y NOMBRES, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL						
1	04/06/2019	04/07/2019	01	E001	517	6	20453849008	EL ALISO SERVICIOS GENERALI	190.00			34.20	224.20										
2	05/06/2019	05/07/2019	01	E001	518	6	2057087957	CONSORCIO DDCS	45.00			8.10	53.10										
3	05/06/2019	01	E001	519	6	20495735291	AGROPECUARIA CAXAMARCA S	120.00				21.60	141.60										
4	05/06/2019	05/07/2019	01	E001	520	6	20495623816	DIVINO SALVADOR SA	483.00			86.94	569.94										
5	05/06/2019	05/07/2019	01	E001	521	6	20495623816	DIVINO SALVADOR SA	417.00			75.06	492.06										
6	05/06/2019	05/07/2019	01	E001	522	6	20602763901	TRES CERROS LA SHACSHA S./J	128.00			23.04	151.04										
7	06/06/2019	06/07/2019	01	E001	523	6	20453656030	EMP TRANSP TURISMO ATAHUA	25.00			4.50	29.50										
8	06/06/2019	01	E001	524	6	20529430869	SOLUCIONES Y MANTENIMIENTO	25.00				4.50	29.50										
9	07/06/2019	07/07/2019	01	E001	525	6	20529372729	COLLOTAN S.A.	15,941.62			2,869.48	18,811.10	3,338									
10	10/06/2019	01	E001	526	6	20453656030	EMP TRANSP TURISMO ATAHUA	50.00				9.00	59.00										
11	11/06/2019	11/07/2019	01	E001	527	6	20453716385	"J.S.J. QUISHUAR S.A."	1,000.00				180.00	1,180.00									
12	11/06/2019	01	F001	1	0	9	Anulado						0.00										
13	12/06/2019	12/07/2019	01	F001	2	6	20495871712	MINERIA Y CONSTRUCCION ALIS	6,646.01			1,196.29	7,842.30	3,332									
14	12/06/2019	12/07/2019	01	F001	3	6	20600794745	CONSORCIO COMBAYO LA QUIN	338.98				61.02	400.00									
15	28/06/2019	12/07/2019	01	F001	4	6	20453716385	"J.S.J. QUISHUAR S.A."	28,012.83			5,042.32	33,055.15	3,294									
16	28/06/2019	28/07/2019	01	F001	5	6	20453849008	EL ALISO SERVICIOS GENERALI	1,020.00				183.60	1,203.60									
17	10/06/2019	07	E001	35	6	20453656030	EMP TRANSP TURISMO ATAHUA	-25.00				-4.50	-29.50	10/06/19	01	E001	35						
TOTALES													0.00	54,417.44	0.00	0.00	0.00	9,795.15	0.00	64,212.59			

FORMATO 14.1: REGISTRO DE VENTAS E INGRESOS

PERIOD: Julio-2019

RUC: 20495774865

APellidos y Nombres, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL:

TECNO SANPF PERU SRL

NÚMERO CORREL. DEL REGISTRO OPERAC.	FECHA DE EMISIÓN DEL COMP. DE PAGO	FECHA DE VENCIM.	COMPROBANTE DE PAGO	INFORMACIÓN DEL CLIENTE				VALOR FACTURADO	BASE IMPONIBLE	IMPORTE TOTAL DE LA OPERACION	OTROS TRIBUTOS	IMPORTE TOTAL	REFERENCIA DEL COMPROB. DE PAGO					
				DE LA IDENTIDAD	DE LA DENOMINACIÓN	DE LA OPERACION	DE LA RAZÓN SOCIAL											
TIPO	MAQ.	NÚMERO	TIPO	NÚMERO	TIPO	NÚMERO	DE LA EXPORTACION	DE LA OPERACION	EXONERADA	INAFECTA	IPM	DE LA COMPROB.	TIPO	FECHA	TIPO	SERIE	COMPROBANTE	
(I/A/B/J)	(I/A/B/J)	(I/A/B/J)	(I/A/B/J)	(I/A/B/J)	(I/A/B/J)	(I/A/B/J)	(I/A/B/J)	(I/A/B/J)	(I/A/B/J)	(I/A/B/J)	(I/A/B/J)	(I/A/B/J)	(I/A/B/J)	(I/A/B/J)	(I/A/B/J)	(I/A/B/J)	(I/A/B/J)	
1	03/07/2019	01	F001	6	20453849008	EL ALISO SERVICIOS GENERALI		196.00			35.28	231.28						
2	03/07/2019	01	F001	7	20453849008	EL ALISO SERVICIOS GENERALI		210.00			37.80	247.80						
3	03/07/2019	01	F001	8	20495735291	AGROPECUARIA CAXAMARCA S		120.00			21.60	141.60						
4	03/07/2019	01	F001	9	20495735291	AGROPECUARIA CAXAMARCA S		13.00			2.34	15.34						
5	03/07/2019	01	F001	10	20602763901	TRES CERROS LA SHACSHA S./		130.00			23.40	153.40						
6	03/07/2019	03/08/2019	01	F001	11	20495623816	DIVINO SALVADOR SA		293.00		52.74	345.74						
7	03/07/2019	03/08/2019	01	F001	12	20495720269	EMPRESA ANDINA COYMOLACH		14,576.98		2,623.86	17,200.84	3,292					
8	10/07/2019	01	F001	13	20602763901	TRES CERROS LA SHACSHA S./		117.29			21.11	138.40						
9	11/07/2019	11/08/2019	01	F001	14	20453716385	"J.S.J. QUISHUAR S.A."		1,000.00			180.00	1,180.00					
10	11/07/2019	11/08/2019	01	F001	15	20600794745	CONSORCIO COMBAYO LA QUIN		338.98			61.02	400.00					
11	11/07/2019	01	F001	16	20495871712	MINERIA Y CONSTRUCCION ALIS		2,095.80			377.24	2,473.04						
12	17/07/2019	01	F001	17	20100114934	ADMINISTRACION DE EMPRESA		35.00			6.30	41.30						
13	23/07/2019	23/08/2019	01	F001	18	20495720269	EMPRESA ANDINA COYMOLACH		116,265.59		20,927.80	137,193.39	3,287					
14	23/07/2019	23/08/2019	01	F001	19	20495871712	MINERIA Y CONSTRUCCION ALIS		5,068.39			912.31	5,980.70	3,287				
TOTALES								0.00	140,460.03	0.00	0.00	0.00	25,262.80	0.00	165,742.83			

FORMATO 14.1: REGISTRO DE VENTAS E INGRESOS

PERIOD: Agosto-2019

RUC: 20495774865

APellidos y Nombres, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL:

TECNO SANPF PERU SRL

NÚMERO CORREL. DEL REGISTRO OPERAC.	FECHA DE EMISIÓN DEL COMP. DE PAGO	FECHA DE VENCIM.	COMPROBANTE DE PAGO	INFORMACIÓN DEL CLIENTE				VALOR FACTURADO	BASE IMPONIBLE	IMPORTE TOTAL DE LA OPERACION	OTROS TRIBUTOS	IMPORTE TOTAL	REFERENCIA DEL COMPROB. DE PAGO					
				DE LA IDENTIDAD	DE LA DENOMINACIÓN	DE LA OPERACION	DE LA RAZÓN SOCIAL											
TIPO	MAQ.	NÚMERO	TIPO	NÚMERO	TIPO	NÚMERO	DE LA EXPORTACION	DE LA OPERACION	EXONERADA	INAFECTA	IPM	DE LA COMPROB.	TIPO	FECHA	TIPO	SERIE	COMPROBANTE	
(I/A/B/J)	(I/A/B/J)	(I/A/B/J)	(I/A/B/J)	(I/A/B/J)	(I/A/B/J)	(I/A/B/J)	(I/A/B/J)	(I/A/B/J)	(I/A/B/J)	(I/A/B/J)	(I/A/B/J)	(I/A/B/J)	(I/A/B/J)	(I/A/B/J)	(I/A/B/J)	(I/A/B/J)	(I/A/B/J)	
1	05/08/2019	01	F001	20	20453849008	EL ALISO SERVICIOS GENERALI		581.00			104.58	685.58						
2	05/08/2019	01	F001	21	20570687957	CONSORCIO DCDS		12.00				14.16						
3	06/08/2019	01	F001	22	20495735291	AGROPECUARIA CAXAMARCA S		90.00			21.60	111.60						
4	06/08/2019	01	F001	23	20453849008	EL ALISO SERVICIOS GENERALI		23.00			4.38	27.38						
5	06/08/2019	06/09/2019	01	F001	24	20495623816	DIVINO SALVADOR SA		93.00		16.20	109.20						
6	06/08/2019	06/09/2019	01	F001	25	20495623816	DIVINO SALVADOR SA		20.00		3.60	23.60						
7	07/08/2019	07/09/2019	01	F001	26	20600794745	CONSORCIO COMBAYO LA QUIN		338.98		61.02	400.00						
8	07/08/2019	07/09/2019	01	F001	27	20453716385	"J.S.J. QUISHUAR S.A."		1,000.00			180.00	1,180.00					
9	09/08/2019	09/09/2019	01	F001	28	20529372720	COLLUSAN S.A.A.		17,789.32			3,202.08	20,991.40	3,382				
10	13/08/2019	13/09/2019	01	F001	29	20600794745	CONSORCIO COMBAYO LA QUIN		38,849.97		6,993.00	45,842.97	3,389					
11	13/08/2019	31/08/2019	01	F001	30	20495720269	EMPRESA ANDINA COYMOLACH		110,615.20		19,910.75	130,525.95	3,389					
12	14/08/2019	14/09/2019	01	F001	31	20495871712	MINERIA Y CONSTRUCCION ALIS		7,355.78		1,324.05	8,679.83	3,377					
13	15/08/2019	15/09/2019	01	F001	32	20600794745	CONSORCIO COMBAYO LA QUIN		13,298.88		2,393.79	15,692.67	3,389					
TOTALES								0.00	190,305.13	0.00	0.00	0.00	34,254.95	0.00	224,560.08			

FORMATO 14.1: REGISTRO DE VENTAS E INGRESOS

PERIOD: Setiembre-2019

RUC: 20495774865

APellidos y Nombres, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL:

TECNO SANPF PERU SRL

NÚMERO CORREL. DEL REGISTRO OPERAC.	FECHA DE EMISIÓN DEL COMP. DE PAGO	FECHA DE VENCIM.	COMPROBANTE DE PAGO	INFORMACIÓN DEL CLIENTE				VALOR FACTURADO	BASE IMPONIBLE	IMPORTE TOTAL DE LA OPERACION	OTROS TRIBUTOS	IMPORTE TOTAL	REFERENCIA DEL COMPROB. DE PAGO					
				DE LA IDENTIDAD	DE LA DENOMINACIÓN	DE LA OPERACION	DE LA RAZÓN SOCIAL											
TIPO	MAQ.	NÚMERO	TIPO	NÚMERO	TIPO	NÚMERO	DE LA EXPORTACION	DE LA OPERACION	EXONERADA	INAFECTA	IPM	DE LA COMPROB.	TIPO	FECHA	TIPO	SERIE	COMPROBANTE	
(I/A/B/J)	(I/A/B/J)	(I/A/B/J)	(I/A/B/J)	(I/A/B/J)	(I/A/B/J)	(I/A/B/J)	(I/A/B/J)	(I/A/B/J)	(I/A/B/J)	(I/A/B/J)	(I/A/B/J)	(I/A/B/J)	(I/A/B/J)	(I/A/B/J)	(I/A/B/J)	(I/A/B/J)	(I/A/B/J)	
1	02/09/2019	02/10/2019	01	F001	33	20137291313	MINERA YANACOOCHA S.R.L.		133,502.12			24,030.39	157,532.51	3,399				
2	02/09/2019	01	F001	34	20453849008	EL ALISO SERVICIOS GENERALI		379.00			68.22	447.22						
3	02/09/2019	01	F001	35	20453849008	EL ALISO SERVICIOS GENERALI		100.00			18.00	118.00						
4	04/09/2019	04/10/2019	01	F001	36	20453849008	EL ALISO SERVICIOS GENERALI		8,580.60			1,544.51	10,125.11	3,405				
5	10/09/2019	10/10/2019	01	F001	37	20570687957	CONSORCIO DCDS		30.00		5.40	35.40						
6	10/09/2019	01	F001	38	0	Anulado						0.00						
7	10/09/2019	10/10/2019	01	F001	39	20495623816	DIVINO SALVADOR SA		273.00		49.14	322.14						
8	10/09/2019	10/10/2019	01	F001	40	20453716385	"J.S.J. QUISHUAR S.A."		1,000.00			180.00	1,180.00					
9	10/09/2019	10/10/2019	01	F001	41	20600794745	CONSORCIO COMBAYO LA QUIN		338.98		61.02	400.00						
10	16/09/2019	01	F001	42	20495735291	AGROPECUARIA CAXAMARCA S		120.00			21.60	141.60						
11	16/09/2019	16/10/2019	01	F001	43	20137291313	MINERA YANACOOCHA S.R.L.		383,635.82		69,054.45	452,690.27	3,318					
12	23/09/2019	23/10/2019	01	F001	44	20137291313	MINERA YANACOOCHA S.R.L.		815,559.69		146,800.75	962,360.44	3,361					
13	25/09/2019	25/10/2019	01	F001	45	20495720269	EMPRESA ANDINA COYMOLACH		118,569.66		21,342.53	139,912.19	3,346					
TOTALES								0.00	1,462,088.87	0.00	0.00	0.00	263,176.01	0.00	1,725,264.88			

FORMATO 14.1: REGISTRO DE VENTAS E INGRESOS

PERIOD: Octubre-2019

RUC: 20495774865

APellidos y Nombres, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL:

TECNO SANPF PERU SRL

NÚMERO CORREL. DEL REGISTRO OPERAC.	FECHA DE EMISIÓN DEL COMP. DE PAGO	FECHA DE VENCIM.	COMPROBANTE DE PAGO	INFORMACIÓN DEL CLIENTE				VALOR FACTURADO	BASE IMPONIBLE	IMPORTE TOTAL DE LA OPERACION	OTROS TRIBUTOS	IMPORTE TOTAL	REFERENCIA DEL COMPROB. DE PAGO				
				DE LA IDENTIDAD	DE LA DENOMINACIÓN	DE LA OPERACION	DE LA RAZÓN SOCIAL										
TIPO	MAQ.	NÚMERO	TIPO	NÚMERO	TIPO	NÚMERO	DE LA EXPORTACION	DE LA OPERACION	EXONERADA	INAFECTA	IPM	DE LA COMPROB.	TIPO	FECHA	TIPO	SERIE	COMPROBANTE
(I/A/B/J)	(I/A/B/J)	(I/A/B/J)	(I/A/B/J)	(I/A/B/J)	(I/A/B/J)	(I/A/B/J)	(I/A/B/J)	(I/A/B/J)	(I/A/B/J)	(I/A/B/J)	(I/A/B/J)	(I/A/B/J)	(I/A/B/J)	(I/A/B/J)	(I/A/B/J)	(I/A/B/J)	(I/A/B/J)
1	02/10/2019	30/10/2019	01	F001	46	20137291313	MINERA YANACOOCHA S.R.L.		332,390.70			59,830.33	392,221.03	3,393			
2	02/10/2019	30/10/2019	01	F001	47	20137291313	MINERA YANACOOCHA S.R.L.		1,538.15			276.87	1,815.02	3,388			
3	02/10/2019	30/10/2019	01	F001	48	20600794745	CONSORCIO COMBAYO LA QUIN		338.98		61.02	400.00					
4	02/10/2019	30/10/2019	01	F001	49	20453716385	"J.S.J. QUISHUAR S.A."		1,000.00			180.00	1,180.00				
5	03/10/2019	01	F001	50	20453849008	EL ALISO SERVICIOS GENERALI		211.00			37.98	248.98					
6	03/10/2019	01	F001	51	20453849008	EL ALISO SERVICIOS GENERALI		219.00			39.42	258.42					
7	03/10/2019	30/10/2019	01	F001	52	20570687957	CONSORCIO DCDS		114.00		20.52	134.52					
8	03/10/2019	01	F001	53	20495735291	AGROPECUARIA CAXAMARCA S		120.00									

FORMATO 14.1: REGISTRO DE VENTAS E INGRESOS

PERIOD: **Noviembre-2019**

RUC: **20495774865**

APELLIDOS Y NOMBRES, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL:

TECNO SANPF PERU SRL

NÚMERO CORREL.	FECHA DE EMISION DEL	FECHA DE	COMPROBANTE DE PAGO O DOCUMENTO		INFORMACIÓN DEL CLIENTE		VALOR FACTURADO	BASE IMPONIBLE	IMPORTE TOTAL DE LA OPERACION		OTROS TRIBUTOS	IMPORTE TOTAL	REFERENCIA DEL COMPROB. DE PAGO								
			DE LA VENCIM.	NºSERIE	DOCUMENTO DE IDENTIDAD	APELLIDOS Y NOMBRES,			DE LA EXPORTACION	DE LA OPERACION			EXONERAD A	INAFECTA	ISC	IGV Y/O IPM	DE LA COMPROB.	DE CAM BIO	FECHA	TIPO (TA SLA ID)	SERIE
REGIST.	PAGO	YO PAGO	TIP O (TA SLA ID)	MAQ. NÚMERO	TIP O (TA SLA ID)	NÚMERO	DENOMINACIÓN	OPERACION	GRAVADA	EXONERAD A	INAFECTA	ISC	IGV Y/O IPM	DE LA COMPROB.	DE CAM BIO	FECHA	TIPO (TA SLA ID)	SERIE	COMPROBANTE DE PAGO O DOCUMENTO		
1	11/11/2019		01	F001	57	0	9	Anulado												0.00	
2	04/11/2019		01	F001	58	6	20453849008	EL ALISO SERVICIOS GENERALI	274.00				49.32							323.32	
3	04/11/2019	04/12/2019	01	F001	59	6	20570867957	CONSORCIO DCCDS	54.00				9.72							63.72	
4	04/11/2019		01	F001	60	6	20456735291	AGROPECUARIA CAXAMARCA S	120.00				21.60							141.60	
5	04/11/2019	04/12/2019	01	F001	61	6	20495623816	DIVINO SALVADOR SA	265.00				47.70							312.70	
6	04/11/2019	04/12/2019	01	F001	62	6	20600794745	CONSORCIO COMBAYO LA QUIN	338.98				61.02							400.00	
7	04/11/2019		01	F001	63	6	20453716385	"J.S.J. QUISHUAR S.A."	1,000.00				180.00							1,180.00	
8	18/11/2019	18/12/2019	01	F001	64	6	20137291313	MINERA YANACUCHA S.R.L.	285,855.27				51,453.93							337,309.20	3,373
9	29/11/2019		01	F001	65	6	20453849008	EL ALISO SERVICIOS GENERALI	334.00				60.12							394.12	
10	29/11/2019		01	F001	66	6	20453849008	EL ALISO SERVICIOS GENERALI	251.00				45.18							296.18	
TOTALES									0.00	288,492.25	0.00	0.00	0.00	51,928.59	0.00					340,420.84	

EMPRESA: SERVICIOS GENERALES TECNOSANPF PERU SRL.

NOTA Nº 02

La CUENTA POR COBRAR COMERCIALES - TERCEROS comprende lo siguiente:

FECHA DE EMISION	COMPROBANTE DE PAGO			RAZON SOCIAL	AREA	TOTAL EN US\$	T.C	TOTAL POR COBRAR S/.	
	Tipo	Serie	Número						
28-06-19	01	F001	4	J.S.J. QUISHUAR S.A.	ALQUILER DE UNA EXCAVADO	10,034.96	3.294	33,055.16	
05-12-19	01	F001	74	CONSORCIO COMBAYO LA QUINUA	ALQUILER DE RADIO	400.00	1.000	400.00	
05-12-19	01	F001	75	JSJ QUISHUAR SA	ALQUILER DE CONTENEDOR	1,180.00	1.000	1,180.00	
18-12-19	01	F001	90	MINERA YANACUCHA SRL	CIERRE DEPOSITO NORTE LA Q	317,396.11	3.349	1,062,959.57	
Total									1,097,594.73

ANEXO 10: CARTA DE SOLICITUD DIRIGIDA A LA EMPRESA SERVICIOS GENERALES TECNO SANPF PERÚ SRL

Cajamarca 14 de octubre del 2021.

Asunción Chilón Tafur

Gerente General

Solicito información sobre Estados Financieros.

Nos dirijo respetuosamente a usted con el fin de saludarlo y al mismo tiempo solicitarle información sobre los estados financieros de la empresa a la cual usted representa.

Actualmente nos encontramos realizando un trabajo de investigación sobre su empresa titulado: “GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU RELACIÓN CON LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA SERVICIOS GENERALES TECNO SANPF PERÚ SRL. CAJAMARCA 2019” y es de vital importancia contar con los estados financieros de su empresa para poder realizar dicha investigación, información que posteriormente usted podrá utilizar con el fin de mejorar la gestión de su empresa.

Aprovechamos la oportunidad para agradecer su anticipado apoyo.

Atentamente,



María Gladys Tacilla Calua

Tesista



Luis Denis Espinoza Hernández

Tesista





Asunción Chilón Tafur
GERENTE GENERAL

ANEXO 11: AUTORIZACIÓN DE RESPUESTAS DE TRATAMIENTO DE CUESTIONARIO



GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU RELACIÓN CON LA
RENTABILIDAD DE LA EMPRESA SERVICIOS GENERALES
TECNO SANPF PERÚ SRL. CAJAMARCA 2019

AUTORIZACIÓN DE TRATAMIENTO DE RESPUESTAS DE CUESTIONARIO

Por medio del presente autorizo de forma previa, libre, expresa e inequívoca el tratamiento de mis respuestas, las cuales serán registradas a través de un formulario de Google con la finalidad de evaluar la Gestión de cuentas por cobrar y su relación con la Rentabilidad de la empresa Servicios Generales Tecno Sanpf Perú SRL., Cajamarca 2019.

La presente autorización estará vigente por el tiempo necesario para cumplir con la finalidad detallada o hasta que decida revocar mi consentimiento.


MILON MILON TAFUR
GERENTE GENERAL


NATY MILON ROJAS
ADMINISTRADOR


CHEY QUISPE JOSÉ
CONTADOR


ESTHER CHÁVEZ CHILTON
ASISTENTE CONTABLE

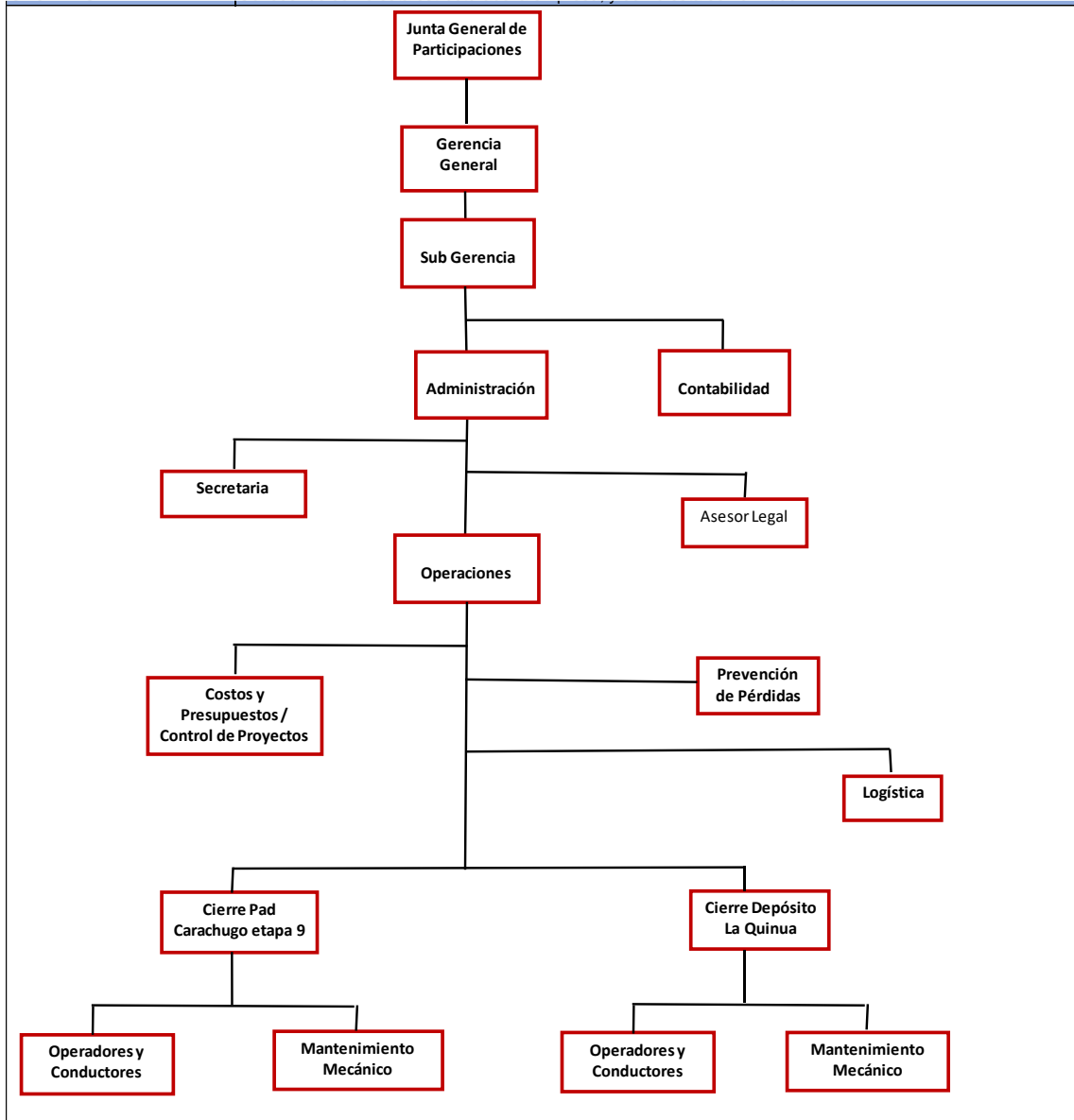

BRILLINDA CUEVA TERAS
PRACTICANTE DE CONTABILIDAD


OSCAR PALOMINO REINA
AREA DE COBRANZAS


EDGAR SALAZAR COTIZ
GERENTE DE OPERACIONES


HUGO VALDIVIA TAFUR
AREA DE PAGOS

ANEXO 12: ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA EMPRESA TECNO SANPF PERÚ SRL



ANEXO 13: BASE DE DATOS DEL CUESTIONARIO SEGÚN FORMULARIO

ID	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	Item 25	
1	Sí	Sí	No	No	No	Sí	Sí	No	No	Sí	Sí	No	No	Sí	No	No	No	No	No	No	No	Sí	No	Sí	Sí	
2	No	Sí	No	No	Sí	Sí	Sí	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	No	No	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	
3	No	Sí	No	Sí	Sí	Sí	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No sabe	No	No	Sí	Sí	Sí
4	No	No sabe	Sí	Sí	Sí	No	Sí	No	No sabe	No	No	No	Sí	No	No	No	No	Sí	Sí	No	No	No	Sí	No	Sí	
5	Sí	No	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	No sabe	No	No	No	No	Sí	No	No	No	No sabe	No	No	No	No sabe	No sabe	Sí	
6	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No sabe	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	
7	Sí	No	No	No	No	Sí	Sí	No	No sabe	Sí	Sí	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	Sí	No	Sí	Sí	
8	No sabe	No	No	Sí	No	No	Sí	No	No sabe	No	Sí	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	Sí	Sí	Sí	