TESIS

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

FACULTAD DE DERECHO Y ECONOMÍA

CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

"GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y RENTABILIDAD DE UNA EMPRESA METALMECÁNICA, DISTRITO DE LURIGANCHO-CHOSICA (LIMA-PERÚ), 2023"

Tesis para optar el título profesional de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y FINANZAS

Presentado por:

Karem Katiusca Amaro Perez (0009-0008-2511-3198)

Analy Cubas Campos (0009-0008-7020-6393)

Jazmin Rosa Yurivilca Atencio (0009-0007-9174-6391)

Asesor:

Hugo Jesus Salas Canales (0000-0003-2754-9514)

Lima – Perú

2025

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 13 de noviembre de 2025.

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente: Mg. Carmen Raquel Campos Vásquez
Miembro 1: Dra. Sara Milagros Javier Vílchez
Miembro 2: Mg. César Antonio Ordóñez Zúñiga

Se reúnen para evaluar la tesis titulada: "Gestión de créditos y cobranzas y rentabilidad de una empresa Metalmecánica, Distrito de Lurigancho-Chosica (Lima-Perú), 2023" con código de proyecto: PRE-106-2024-00807.

Presentada por el bachiller:

- Karem Katiusca Amaro Perez
- Jazmin Rosa Yurivilca Atencio
- Analy Cubas Campos

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Contabilidad y Finanzas.

Asesorados por: Dr. Hugo Jesús Salas Canales

Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño de las egresadas de la carrera de Contabilidad y Finanzas en la sustentación, se concluyen de manera unánime (x) por mayoría simple ( ) calificar a:

Tesistas: Karem Katiusca Amaro Perez			Nota (en letras): Catorce
Aprobado (x)	Aprobado - Muy buena ( )	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )

Tesistas: Jazmin Rosa Yurivilca Atencio			Nota (en letras): Catorce
Aprobado (x)	Aprobado - Muy buena ( )	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )

Tesistas: Analy Cubas Campos			Nota (en letras): Quince
Aprobado (x)	Aprobado - Muy buena ( )	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.

_____
Mg. Carmen Raquel Campos Vásquez
Presidente del Jurado

_____
Dr. Hugo Jesús Salas Canales
Asesor (a)

_____
Dra. Sara Milagros Javier Vílchez
Miembro 1

_____
Mg. César Antonio Ordóñez Zúñiga
Miembro 2

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS[1]

Lima, 10 de diciembre del 2025

Señor, Dr.
Carlos Zavalaga Reyes
Dirección General de Investigación, Desarrollo e Innovación
Universidad Científica del Sur
Presente. –

De nuestra consideración,

Nosotros: Karem Katiusca Amaro Pérez; Jazmín Rosa Yurivilca Atencio y Analy Cubas Campos, estudiante/egresado de la carrera de Contabilidad Y Finanzas de la Universidad Científica del Sur, en conjunto con el asesor de tesis Hugo Jesús Salas Canales, declaramos que este informe final de tesis titulado: "GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y RENTABILIDAD DE UNA EMPRESA METALMECÁNICA, DISTRITO DE LURIGANCHO-CHOSICA (LIMA-PERÚ), 2023", sustentado para obtener el título de Licenciadas en Contabilidad y Finanzas es original.

Es decir, no contiene plagio parcial ni total, cuando se utilizó información de fuentes externas se reconoció la autoría mediante la adecuada citación y los resultados obtenidos son producto entero de nuestra investigación y no han sido falseados ni fabricados. Todo esto en cumplimiento del Código de ética en la investigación, Reglamento del Comité de Integridad Científica, Reglamento de Propiedad Intelectual, Normas y procedimientos de los trabajos de investigación para la obtención de títulos profesionales y grados académicos 14, que afirmamos conocer en su totalidad.

Por ello, en caso de identificarse alguna situación de plagio, falsificación o fabricación de resultados, nos allanamos al proceso de investigación que establezca la Universidad y las posibles sanciones que pudieran surgir.

Firmamos en conformidad con lo declarado,



Firma Tesista 1
Amaro Perez Karem
DNI: 71452230



Firma Tesista 2
Jazmín Rosa Yurivilca Atencio
DNI: 71036892

[1] En conformidad con la Resolución del Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR



Firma Tesista
Cubas Campos, Analy
DNI: 71724765



Firma del asesor de tesis
Salas Canales, Hugo Jesús
DNI: 46160527

INFORME DE REVISIÓN DE ORIGINALIDAD

Título del documento evaluado. Gestión de créditos y cobranzas y rentabilidad de una empresa metalmecánica, distrito de Lurigancho-Chosica (Lima-Perú), 2023

Autores. Karem Katiusca Amaro Perez; Jazmin Rosa Yurivilca Atencio; Analy Cubas Campos

Mecanismo de revisión de originalidad. Evaluación con Turnitin (ID 2852348716)

Código de registro. PRE-106-2024-00807

Resultado de la evaluación. 9%

Revisado por. Herlyss Leonel Sovero Navarro.

Comentarios sobre la revisión. Filtros usados: excluir fuentes de menos de 12 palabras.



Gestión de créditos

INFORME DE ORIGINALIDAD

9%	9%	2%	6%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cientifica del Sur Trabajo del estudiante	2%
2	repositorio.cientifica.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
4	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
6	repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal Trabajo del estudiante	<1%

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Dedicatoria

A mis hijas, por ser mi mayor inspiración y la razón detrás de cada uno de mis esfuerzos. Que este logro les recuerde siempre que los sueños sí se alcanzan con perseverancia, paciencia y fe.

A mi esposo, por caminar a mi lado con amor, comprensión y un apoyo incondicional. Gracias por ser mi refugio en los momentos difíciles y mi alegría en cada triunfo.

A mi papá, por ser un pilar fundamental en mi vida, por su constante apoyo y por motivarme a seguir adelante incluso cuando el camino no fue fácil.

A mi familia, por creer en mí desde el principio, por cada palabra de aliento y por estar presentes con su amor en cada etapa de este recorrido. Este logro también les pertenece.

Karem Amaro

A mis padres, por ser el motor de mis sueños, quienes con su ejemplo, sacrificio y apoyo incondicional me han guiado en cada paso de mi vida.

A mi hermano, gracias por sus palabras de aliento en los días difíciles y por enseñarme a no rendirme.

A mi familia cercana, por cada gesto, cada consejo, cada abrazo y cada oración.

Y, sobre todo, me la dedico a mí misma, por no rendirme, por levantarme en cada caída, por creer en mis sueños y luchar por ellos con determinación y coraje.

Este logro es tan mío como de ustedes.

Analy Cubas

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

A la memoria de mis abuelos, cuyo amor, enseñanzas y ejemplo de fortaleza siguen guiando mis pasos, incluso en su ausencia. Su recuerdo vive en cada logro alcanzado y en cada decisión tomada con valentía y humildad.

A mi madre, por su inquebrantable apoyo, su esfuerzo incansable y por ser el pilar fundamental en mi vida. Su dedicación y sacrificio han sido fuente de inspiración constante a lo largo de este camino.

A mi esposo, por su comprensión y compañía incondicional. Su confianza en mí ha sido un motor fundamental para perseverar ante los desafíos. Y a mis hijos, cuya existencia da sentido a cada esfuerzo. Este logro es para ustedes.

Jazmín Yurivilca

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Agradecimientos

En primer lugar, elevamos nuestro más sincero y profundo agradecimiento a Dios, por habernos concedido la fortaleza, la sabiduría y la perseverancia necesarias para alcanzar esta significativa meta en nuestra formación académica. Su infinita misericordia y guía han sido un constante refugio en los momentos de dificultad inspirándonos a continuar con fe y determinación.

Expresamos nuestra profunda gratitud a nuestras familias, cuyo apoyo incondicional, guía constante y sacrificio silencioso han constituido los pilares fundamentales de nuestro desarrollo personal y profesional. Su presencia y respaldo fueron determinantes para superar cada desafío a lo largo de este proceso formativo. Así mismo, a todas aquellas personas que, de una u otra forma, contribuyeron significativamente a la concreción de este objetivo.

Extendemos nuestro agradecimiento a la Universidad Científica del Sur, por brindarnos la oportunidad de crecer intelectual y profesionalmente. Reconocemos con aprecio al cuerpo docente, al personal administrativo y a nuestros compañeros de estudio, por su apoyo, conocimientos compartidos y el compañerismo demostrado durante toda nuestra etapa formativa.

De manera muy especial, deseamos expresar nuestro más sincero reconocimiento al asesor de tesis, Dr. Hugo Jesús Salas Canales, por su valiosa orientación, dedicación y paciencia. Su compromiso y profesionalismo fueron determinantes para el desarrollo exitoso de este trabajo. Gracias por confiar en nosotras y por guiarnos con tanto esmero a lo largo del proceso investigativo.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria 5

Agradecimientos 7

ÍNDICE GENERAL 8

ÍNDICE DE FIGURAS 11

ÍNDICE DE TABLAS 12

ÍNDICE DE ANEXOS 13

RESUMEN 14

ABSTRACT 15

INTRODUCCIÓN 16

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 20

1.1. Descripción de la realidad problemática 20

1.2. Formulación del problema 23

1.2.1. Problema general 23

1.2.2. Problemas específicos 23

1.3. Justificación de la investigación 23

1.4. Limitaciones de la investigación 26

1.5. Viabilidad de la investigación 27

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO 28

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

2.1. Antecedentes de la investigación 28

2.1.1. Antecedentes internacionales 28

2.1.2. Antecedentes nacionales 31

2.2. Bases teóricas 34

2.3. Objetivos de la investigación 44

2.3.1. Objetivo general 44

2.3.2. Objetivos específicos 44

2.4. Formulación de hipótesis 44

2.4.1. Hipótesis general 44

2.4.2. Hipótesis específicas 44

CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO 46

3.1. Diseño de la investigación 46

3.2. Tipo 46

3.3. Enfoque 47

3.4. Población 47

3.5. Muestra 47

3.6. Operacionalización de variables 48

3.7. Técnicas para la recolección de datos 49

3.7.1. Descripción de los instrumentos 49

3.7.2. Validez y confiabilidad de los instrumentos 49

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

3.8. Técnica para el procesamiento y análisis de datos 50

3.9. Aspectos éticos 51

CAPÍTULO IV: RESULTADOS 52

4.1. Resultados descriptivos 52

4.1.1. Caracteristicas sociodemograficas de los participantes 52

4.2. Prueba de normalidad 60

4.3. Contraste de hipótesis 60

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 67

5.1. Discusión 67

5.2. Conclusiones 72

5.3. Recomendaciones 75

Referencias bibliográficas 83

Definiciones conceptuales 90

ANEXOS 91

Anexo 1: Matriz de consistencia 91

Anexo 2: Matriz de operacionalización 93

Anexo 3: Encuesta/instrumento de evaluación 95

Anexo 4: Validez de instrumentos por Jueces Expertos 99

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ÍNDICE DE FIGURAS

Número		Página
1	Matriz de operacionalización de variables	48
2	Caracterización etaria de la muestra	52
3	Distribución por genero de la muestra encuestada	53
4	Caracterización del perfil académico de la muestra	54
5	Distribución de la antigüedad de los participantes en la organización	55
6	Guía de referencia para la interpretación de los valores de correlación	61

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ÍNDICE DE TABLAS

Número		Página
1	Validación con base en el juicio de expertos	50
2	Coeficiente alfa de Cronbach por constructo	50
3	Estadísticos descriptivos	55
4	Evaluación de la normalidad: Hallazgos de la prueba de Shapiro-Wilk	60
5	Coeficiente Rho de Spearman aplicado a la hipótesis general	62
6	Coeficiente Rho de Spearman aplicado a la hipótesis específica 1	63
7	Coeficiente Rho de Spearman aplicado a la hipótesis específica 2	64
8	Coeficiente Rho de Spearman aplicado a la hipótesis específica 3	63

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ÍNDICE DE ANEXOS

Número		Página
1	Matriz de consistencia	91
2	Matriz de operacionalización	93
3	Encuesta/instrumento de evaluación	95
4	Validez de instrumentos por Jueces Expertos	99
5	Consentimiento informado	111

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

RESUMEN

El propósito central de este estudio fue esclarecer la relación entre la gestión de créditos y cobranzas y la rentabilidad de una empresa metalmecánica ubicada en Lurigancho-Chosica (Lima-Perú). A través de un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional y diseño no experimental, Se realizó un análisis censal a la totalidad de los 42 trabajadores de la empresa, empleando un cuestionario validado con escala Likert. Los resultados evidenciaron una fuerte correlación positiva entre los constructos abordados (Rho de Spearman = 0.896, $p < 0.05$), lo que demuestra que una administración eficiente en este ámbito impacta directamente en el desempeño económico de la organización. Además, se identificó una relación significativa entre las dimensiones específicas de la gestión de créditos y cobranzas: políticas de crédito (Rho = 0.885), políticas de cobranza (Rho = 0.880) y gestión del riesgo de las cuentas por cobrar (Rho = 0.864), con la rentabilidad. Estas dimensiones se revelaron como factores determinantes para mejorar la liquidez, reducir los niveles de morosidad y fortalecer la estabilidad financiera. La investigación concluye que el diseño e implementación de políticas claras, personalizadas y sostenibles en materia de crédito y cobranza son fundamentales para garantizar la rentabilidad, especialmente en contextos económicos adversos. Los hallazgos refuerzan la importancia de fortalecer la capacitación del personal, establecer controles internos eficientes y adoptar herramientas tecnológicas especializadas que permitan gestionar adecuadamente el riesgo crediticio, recuperar cuentas vencidas y mantener un flujo de efectivo constante.

Palabras clave: Gestión de créditos y cobranzas, rentabilidad, políticas de créditos, políticas de cobranzas, gestión de riesgo de las cuentas por cobrar.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ABSTRACT

The central purpose of this study was to clarify the relationship between credit and collections management and the profitability of a metalworking company located in Lurigancho-Chosica (Lima-Peru). Using a quantitative, correlational approach and a non-experimental design, A census analysis was conducted on all 42 employees of the company, employing a validated Likert-scale questionnaire. The results showed a strong positive correlation between the constructs examined (Spearman's Rho = 0.896, $p < 0.05$), demonstrating that efficient management in this area directly impacts the organization's economic performance. Furthermore, a significant relationship was identified between the specific dimensions of credit and collections management—credit policies (Rho = 0.885), collection policies (Rho = 0.880), and accounts receivable risk management (Rho = 0.864)—and profitability. These dimensions were revealed as key factors in improving liquidity, reducing delinquency levels, and strengthening financial stability. The research concludes that the design and implementation of clear, customized, and sustainable credit and collections policies are essential to ensuring profitability, particularly in adverse economic contexts. The findings reinforce the importance of strengthening employee training, establishing efficient internal controls, and adopting specialized technological tools to properly manage credit risk, recover overdue accounts, and maintain a steady cash flow.

Keywords: Credit and collections management, profitability, credit policies, collection policies, accounts receivable risk management.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

INTRODUCCIÓN

En el entorno económico actual, caracterizado por alta incertidumbre, inflación y competencia constante, la sostenibilidad de las micro y pequeñas empresas depende en gran medida de su capacidad para administrar eficazmente sus recursos financieros. Entre los aspectos clave de esta administración se encuentra la gestión de créditos y cobranzas, un componente fundamental para mantener la liquidez, controlar el riesgo financiero y, en última instancia, asegurar la rentabilidad empresarial. Sin embargo, muchas organizaciones presentan deficiencias estructurales y operativas en este ámbito, lo que las expone a elevadas tasas de morosidad, reducción en el flujo de efectivo y desequilibrios financieros.

Este trabajo investigativo se centra en una compañía metalmecánica localizada en el distrito de Lurigancho-Chosica, que ha evidenciado un incremento progresivo en sus cuentas por cobrar durante el año 2023. Esta situación responde, en gran medida, a la ausencia de políticas de crédito bien definidas, a una gestión poco profesionalizada en cobranzas y al desconocimiento de los riesgos asociados a las ventas a crédito. En consecuencia, el propósito central del análisis radica en identificar la vinculación existente entre la gestión de créditos y cobranzas y la rentabilidad de dicha compañía.

A fin de lograr el objetivo propuesto, se puso en marcha una investigación cuantitativa, basada en un diseño correlacional no experimental, aplicando una encuesta a una muestra censal de 42 trabajadores de la empresa. El instrumento fue validado por expertos y analizado estadísticamente con la ayuda del software IBM SPSS Statistics versión 26, se realizó la prueba de normalidad y se empleó el coeficiente Rho de Spearman a efectos de contrastar las hipótesis.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Este trabajo está estructurado en cinco capítulos que, en conjunto, ofrecen una visión amplia, profunda y sistemática del fenómeno investigado:

En el primer capítulo se introduce la realidad problemática de la empresa metalmecánica en estudio, resaltando los efectos negativos que una deficiente gestión de créditos y cobranzas ha tenido sobre su rentabilidad. Se identifican los factores críticos como la falta de políticas estandarizadas, la inexistencia de procedimientos preventivos ante la morosidad y la ausencia de personal capacitado en finanzas. A partir de esta realidad, se formula el problema general y tres problemas específicos. Además, se expone la justificación teórica, práctica y metodológica del estudio, sus limitaciones (incluyendo la restricción del uso del nombre de la empresa) y su viabilidad en términos de recursos y acceso a información.

En el segundo capítulo se desarrolla una fundamentación conceptual rigurosa sobre las variables centrales: gestión de créditos y cobranzas y rentabilidad. Se revisan antecedentes nacionales e internacionales relevantes, que permiten contextualizar la problemática dentro de una perspectiva global. Asimismo, se presentan las bases teóricas, definiendo dimensiones e indicadores como: políticas de crédito, políticas de cobranza, gestión del riesgo de cuentas por cobrar, rentabilidad financiera y rentabilidad económica. Se expone los objetivos de la investigación, tanto general como específicos, así como las hipótesis planteadas, alineadas con los conceptos del estudio.

El tercer capítulo se dedica a describir el enfoque cuantitativo del estudio, el cual permitió la medición objetiva de los constructos y la implementación de análisis estadísticos para establecer correlaciones. Se detalla un diseño no experimental y transversal, así como el alcance de investigación correlacional. La población del estudio estuvo conformada por los 42 trabajadores de la empresa, por lo que se optó por un

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

muestreo censal. Se incluye la matriz de operacionalización de variables, donde se definen las dimensiones e ítems evaluados mediante un cuestionario tipo Likert. También se explica el proceso de validación del instrumento (por juicio de expertos) y su confiabilidad (mediante alfa de Cronbach), junto con los métodos empleados para el tratamiento y evaluación de la información recopilada, así como también las normas éticas que guiaron cada fase del proceso investigativo.

En el cuarto capítulo se presenta los resultados obtenidos a partir del análisis estadístico. Inicialmente se expone el perfil sociodemográfico de los encuestados (edad, sexo, nivel educativo, antigüedad laboral). Posteriormente, se muestran los resultados descriptivos de las variables y sus dimensiones, así como la prueba de normalidad (Shapiro-Wilk), que determinó la necesidad de emplear pruebas no paramétricas. Luego, se realizó el contraste de hipótesis utilizando el coeficiente de correlación Rho de Spearman, el cual reveló asociaciones positivas fuertes y estadísticamente significativas entre los constructos bajo análisis (Rho = 0.896), así como entre sus respectivas dimensiones.

En el quinto capitulo se interpretan y discuten los resultados del marco teórico y de investigaciones previas, demostrando la validez de la hipótesis general y específicas. Se concluye que una adecuada gestión de créditos y cobranzas tiene una vinculación directa con la rentabilidad de la empresa abordada, al mejorar el flujo de efectivo y reducir la exposición al riesgo financiero. Asimismo, se formulan recomendaciones prácticas como la implementación de políticas crediticias diferenciadas por tipo de cliente, el uso de software especializado, la capacitación del personal responsable y el fortalecimiento de los controles internos. Estas iniciativas tendrían el potencial de

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

optimizar la salud económica de la compañía y ampliar su capacidad para generar retornos positivos en escenarios de mediano y largo alcance.

Se consideraron las implicaciones de los hallazgos obtenidos no solo en el ámbito académico, sino también en el contexto empresarial, particularmente en organizaciones que enfrentan desafíos estructurales en la gestión financiera. Los resultados obtenidos permitieron extraer conclusiones sólidas respecto al rol que ejerce la gestión de créditos y cobranzas sobre la rentabilidad de una compañía, brindando así una base empírica para la formulación de recomendaciones concretas orientadas a la mejora de los procesos internos. Dichas recomendaciones buscan fomentar prácticas financieras más eficientes, promover una cultura de control y prevención frente a la morosidad, y fortalecer la toma de decisiones estratégicas en torno al crédito y la cobranza, contribuyendo de este modo a optimizar la liquidez y la estabilidad financiera. El propósito de estas conclusiones y recomendaciones es ofrecer una guía útil para los responsables del Área Contable y Administrativa, destacando la necesidad de establecer políticas claras, capacitaciones continuas y mecanismos tecnológicos de soporte que aseguren una gestión crediticia más estructurada y profesional. Así, se pretende incentivar un entorno organizacional más sólido y sostenible, donde la rentabilidad se vea impulsada por una gestión proactiva y adaptativa a las condiciones del mercado. Finalmente, el documento incluye una recopilación detallada de referencias bibliográficas que fundamentan teóricamente la investigación, así como los anexos más relevantes, con el fin de proporcionar una visión integral y sustentada del estudio realizado.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

En el panorama actual, se configuran múltiples elementos tanto externos como internos, que afectan la rentabilidad empresarial. No obstante, con una gestión interna efectiva en todas las áreas, las empresas pueden ejercer control sobre estos factores y maximizar la eficiencia de sus recursos. Sánchez y Rodríguez (2016) mencionan que la venta al crédito es realizada por el área comercial, con el objetivo de conseguir clientes que requieran créditos mediante convenios especiales entre la empresa y los clientes. Inicia con una entrevista personal con el cliente posible, así poder definir su actividad económica y en relación con esa información determinar la línea de crédito más adecuada a ofrecerle. Millán y Cerezo (2018) aseguran que el método para utilizar la clasificación de diferentes posibles clientes es buscar y detectar si el solicitante pertenece al grupo de personas que devuelven el crédito, adaptándose así a las necesidades cambiantes de los consumidores y asegurando un nivel óptimo de rentabilidad.

En Ecuador según García y Maldonado (2019), las directrices corporativas y la aprobación de créditos recae exclusivamente en el administrador. Sin embargo, en ocasiones excepcionales, como la ausencia del administrador en la empresa, la decisión recae en la secretaria. Esta práctica podría resultar en un incremento de los créditos pendientes de pago y una disminución en la probabilidad de recuperación de la cartera. Es importante destacar que la empresa no categoriza su cartera de clientes por el monto del crédito ni por el tiempo de morosidad.

Naishtat (2024) menciona que el proceso de gestión de cobros debe adaptarse a los requisitos únicos de cada cliente. Por ello se debería implementar software, diversas aplicaciones y personal altamente capacitado; son acciones que permitirán recuperar

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

dinero y asegurarse de que no lleguen a deudas incobrables. Es decir, se debe utilizar tecnologías avanzadas que permitan un mejor seguimiento y comunicación.

De acuerdo con Indeed (2023), entender el concepto de rentabilidad de una empresa y saber evaluarla con precisión es fundamental para prosperar en un contexto económico inestable y cambiante. Hoy en día, las compañías afrontan retos importantes, como el aumento de la inflación, tensiones sociales y conflictos, que pueden afectar su crecimiento e incluso amenazar su supervivencia.

Según la Asociación Española de Banca (2024), la rentabilidad continúa mejorando debido al avance económico y a la normalización de la política monetaria. La morosidad permanece controlada, y los índices de capital y liquidez presentan un margen considerable, por encima de los requisitos regulatorios.

Actualmente en el Perú se debe tener en cuenta que una buena gestión de créditos es muy importante para cualquier negocio que concede financiamiento a sus clientes. De acuerdo con Redacción digital (2024), las empresas que ofrecen préstamos a sus consumidores tienen que lidiar con un problema persistente el de no seguir las reglas ni pagar a tiempo, esto puede alterar de forma sustancial la salud financiera de las compañías, especialmente de las pequeñas y medianas. Para mantener el negocio funcionando sin problemas y financieramente estable, es crucial manejar las cuentas por cobrar de manera efectiva en esta situación.

Santiesteban et al. (2020) afirman que la rentabilidad actúa como un parámetro significativo para valorar el éxito de un negocio, cada rubro mide sus resultados que podría alcanzar en un determinado tiempo, de tal manera que puedan plantearse estrategias para una buena toma de decisiones a futuro.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

La empresa metalmecánica materia de estudio lleva siete años en el mercado, si bien es cierto, se ha notado un crecimiento durante el tiempo, la empresa ha pasado por múltiples problemas que muchas veces han limitado su desarrollo y uno de ellos es la morosidad en su cartera de clientes. Además, la organización es considera como una microempresa que no tiene todas sus áreas definidas, y esto ocasiona que la gestión de créditos y cobranzas no sea manejada por el personal experto en el tema.

Por otro lado, se ha identificado que la problemática parte desde que el personal de la empresa no tiene el suficiente conocimiento en el manejo financiero de créditos y cobranzas, no identifican a clientes con riesgo de incumplimiento de pago, no toman medidas preventivas para la recuperación de sus deudas, las condiciones de contratos por operación de venta no son respetadas por el cliente, sobrepasan las fechas del crédito hasta 60 o 90 días, las políticas de facturación y gestión de créditos no son aplicadas de manera uniforme a todos sus clientes, no se lleva una adecuada regulación de los créditos concedidos; generando así que el año 2023 la empresa alcanzara un elevado nivel de cuentas pendientes por cobrar en su cartera.

Así también, la compañía no ha manifestado una gestión óptima en sus créditos y cobranzas, afectando la circulación de efectivo de la compañía, porque si no hay ingresos de dinero la organización no llega a cubrir los costos y gastos de sus operaciones diarias, desestabilizando así la rentabilidad. Ante esta situación, la empresa bajo investigación tendrá que tomar acción inmediata para regular la administración de sus créditos concedidos y cobranzas pendientes en los años siguientes, con la finalidad que su alto índice de morosidad de las cuentas pendientes de cobro reduzca significativamente, permitiendo optimizar la circulación de efectivo recibiendo los pagos de sus clientes a tiempo, conllevando a mantener una rentabilidad estable.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Existe relación entre gestión de créditos y cobranzas y rentabilidad de una empresa metalmecánica, distrito de Lurigancho-Chosica (Lima-Perú), 2023?

1.2.2. Problemas específicos

¿Existe relación entre las políticas de créditos y rentabilidad de una empresa metalmecánica, distrito de Lurigancho-Chosica (Lima-Perú), 2023?

¿Existe relación entre las políticas de cobranzas y rentabilidad de una empresa metalmecánica, distrito de Lurigancho-Chosica (Lima-Perú), 2023?

¿Existe relación entre la gestión de riesgo de las cuentas por cobrar y rentabilidad de una empresa metalmecánica, distrito de Lurigancho-Chosica (Lima-Perú), 2023?

1.3. Justificación de la investigación

1.3.1. Justificación teórica

La pesquisa tuvo como finalidad contribuir con información real, comprobada, investigada y aprobada a todo tipo de organizaciones, estudiantes e investigadores que les sirva como base para la aplicación de las variables en el campo que requieran.

Además, resaltó el interés de manejar una apropiada gestión de los créditos en una organización, de establecer políticas de cobranza efectiva, métodos de respaldo de cuentas incobrables, prevención de cartera morosa y otros conceptos que se relacionan con la administración de las ventas al crédito y las deudas pendientes de cobranza, los cuales son esenciales para mitigar los riesgos de perder al 100% los créditos concedidos, afectando así la rentabilidad de la compañía.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

1.3.2. Justificación práctica

La investigación permitiría demostrar a las áreas involucradas en la gestión de créditos y cobranzas de esta organización metalmecánica y a cualquier otra organización del mismo rubro que, aplicando métodos adecuados se podría minimizar la morosidad en la cartera de clientes, y, por ende, mejoraría significativamente el movimiento de dinero de la compañía, favoreciendo así su rentabilidad financiera.

La investigación ofrece oportunidades de aprendizaje, aplicación práctica y contribución al conocimiento a la comunidad académica sobre cómo una empresa debe administrar su flujo de efectivo mediante el manejo eficaz de sus créditos y cobranzas; además, permite entender cómo se debe evaluar y mejorar la rentabilidad de una compañía. Es fundamental y valioso, dado que toda la información adquirida posiblemente conduzca a mejoras en las prácticas financieras para aquellos estudiantes de las carreras de Administración, Contabilidad y Economía.

1.3.3. Justificación metodológica

La pesquisa se caracterizó por su enfoque cuantitativo, el cual permitió la medición precisa de variables y el posterior análisis estadístico de los datos. La encuesta, en su función de técnica de recolección de información, fue seleccionada debido a su capacidad para generar datos numéricos y cuantificables.

En una fase inicial, el enfoque cuantitativo propició la recopilación de datos en forma numérica y estadística, que se prestaron a un análisis objetivo y

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

pormenorizado; esta metodología resultó esencial para la cuantificación y evaluación de la asociación entre los constructos abordados, así como para someter a un minucioso escrutinio las hipótesis formuladas.

La encuesta se reveló como la técnica más adecuada para recopilar información de manera eficiente y sistemática de una gran cantidad de empleados. El diseño del cuestionario, basado en preguntas tipo Likert, agilizó el procedimiento de análisis de la data.

Adicionalmente, la justificación metodológica se fundamentó en la naturaleza correlacional del estudio, cuyo objetivo era examinar las interacciones entre los constructos bajo estudio. En este contexto, fue fundamental recurrir a métodos cuantitativos que permitieran establecer vínculos y medir la magnitud de dicha asociación. Del mismo modo, el enfoque cuantitativo propició el análisis estadístico de los datos, lo cual resultó en conclusiones más robustas y fiables.

Al optar por una metodología cuantitativa y la técnica de la encuesta, se asegura la replicabilidad de la investigación, ya que los procedimientos empleados son claros y transparentes, y se ajustan a los estándares establecidos en la comunidad científica.

1.4. Limitaciones de la investigación

Esta pesquisa estuvo condicionada por las siguientes restricciones:

1.4.1. Limitación de restricción de nombre

Las autoras de esta investigación consideraron como limitación la imposibilidad de emplear el nombre de la organización que era objeto de análisis, cuyos responsables habían permitido poder hacer el levantamiento de

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

la información necesaria para esta investigación; sin embargo, no habían autorizado usar el nombre de la organización. En vista de ello, se optó por la utilización de términos genéricos para aludir a la compañía materia de investigación, con el objetivo de salvaguardar su intimidad. Esta decisión se tomó en estricto cumplimiento con lo estipulado en el inciso 1.19 del Manual de Publicaciones de la American Psychological Association (APA) en su séptima edición.

1.4.2. Limitación de la muestra

Las integrantes consideraron como limitante el número de muestra, si bien es cierto contaban con el mínimo de la muestra requerida, pero según conocimientos adquiridos sabían que mientras más grande es la muestra, se obtiene mayor efectividad en los resultados de la investigación. Para contrarrestar esta limitante, buscaron aplicar la muestra a todos los integrantes de la compañía con el propósito de conseguir resultados puntuales, comprobados y confiables.

1.5. Viabilidad de la investigación

Se consideró viable la pesquisa, puesto que las implicadas estaban comprometidas en la consecución de todas las labores y poseían los medios pecuniarios necesarios que se solicitarían durante la investigación. Además, se contaba con el acceso para poder encuestar a los colaboradores de la organización, que fue esencial para comprobar la interrelación entre los constructos sometidos a evaluación.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

En Argentina, Terreno et al. (2020) emprendieron una actividad investigativa con la intención de examinar la perdurabilidad de la rentabilidad en las compañías del mercado de capitales. Para ello, aplicaron el método de momentos generalizados a una muestra de empresas que cotizaban en dicho mercado, en su mayoría grandes firmas; por otro lado, los resultados mostraron que tales compañías evidenciaban una significativa continuidad de la rentabilidad, lo que sugería un ambiente carente de competitividad y una concentración del mercado, y finalmente, el mecanismo de revertir a la media se vio incompleto, indicando fallas en el funcionamiento del mercado, ya que las empresas con rentabilidades por debajo del promedio no lograban revertir rápidamente esta situación.

En su estudio, Reyes (2020) investigó el uso de las finanzas y su repercusión en la rentabilidad de las pequeñas y medianas organizaciones. El objetivo del estudio fue examinar la utilización de los recursos financieros y su consecuencia en la rentabilidad de medianas y pequeñas organizaciones. Asimismo, el enfoque de la investigación fue de índole descriptiva y se llevó a cabo en la Universidad de El Salvador, y la muestra estudiada estuvo compuesta por 138 micro y pequeños empresarios de diferentes rubros. Por ende, los instrumentos de recolección de datos utilizados fueron los documentos académicos proporcionados por la universidad; para finalizar los resultados del estudio mostraron el impacto positivo que tenía la adecuada implementación de las finanzas en la rentabilidad de las pequeñas y medianas organizaciones.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

En su investigación, Ruiz (2022) propuso una reforma integral al proceso de gestión de cuentas por cobrar para la distribuidora de la bodega vitivinícola chilena Bodega y Viñedos de Aguirre. El estudio tuvo como objetivo primordial disminuir los plazos promedio de cobro y mitigar las pérdidas por deudas incobrables. Para ello, se realizó un diagnóstico exhaustivo de la situación vigente en las áreas involucradas en la cobranza, caracterizando a los clientes con mayor volumen de compra y estableciendo un punto de referencia en el ámbito del comercio mayorista. Esto permitió diseñar directrices de crédito y procedimientos de cobranza adecuados. Asimismo, se evaluó la viabilidad de la propuesta en términos económicos, técnicos y de impacto organizacional. Los resultados del estudio incluían una reducción de 7 días en la frecuencia de las cuentas pendientes de cobro, el cual obtendría un incremento de liquidez de $295 millones anuales, producto del establecimiento de protocolos de cobranza efectiva y la implementación de políticas crediticias para controlar los riesgos asociados a las ventas a plazos.

En Quito (Ecuador), Lara y Valencia (2022) efectuaron una investigación con la finalidad de examinar los efectos de la administración de créditos y la recuperación de pagos y su consecuencia en los estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito durante el 2018; el estudio se diseñó como una investigación aplicada, utilizando técnicas de análisis financiero como ratios, análisis de las necesidades de los consumidores y estudio de la organización financiera. Por otro lado, el estudio se basó en una muestra de datos proporcionados por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y la propia cooperativa. Además, los instrumentos de recolección de datos incluyeron informes financieros y encuestas cualitativas internas, para concluir los resultados indicaron que la

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

cooperativa experimentó un incremento en sus ingresos del 11% debido a una mejor gestión de crédito, aunque también se observó un aumento en los gastos operativos del 6.03%, a pesar de estos gastos adicionales, la cooperativa logró incrementar sus ingresos netos en 21.61%, lo cual se atribuyó a una gestión eficaz de los recursos y adopción de normas prudenciales.

Frasqueri (2024) acometió una investigación cuyo propósito fue conocer las determinantes que explicaban el éxito de las aseguradoras rentables de Paraguay en los últimos dieciocho años. Para ello, aplicó modelos econométricos de datos de panel que consideraron como variables explicadas al ROA y al ROE de las compañías aseguradoras. Por ende, las variables independientes incorporaron indicadores inherentes al sector de seguros, como la rentabilidad de las inversiones, el apalancamiento, el riesgo de suscripción y la antigüedad de las aseguradoras, del mismo modo se incluyó la variable macroeconómica de la tasa referencial de política monetaria; el estudio se desarrolló en Paraguay y para la muestra se analizó empresas aseguradoras que conforman grupos financieros, empresas con capital extranjero y sociedades del país durante el período 2006-2023. Por último, los resultados mostraron que la principal fuente de rentabilidad de las aseguradoras paraguayas era la rentabilidad sobre las inversiones, más que la gestión del riesgo de suscripción, y que las empresas de seguros con técnicas de venta masiva y menos años de antigüedad en el mercado presentaban un mejor desempeño.

2.1.2. Antecedentes nacionales

En su pesquisa, León y Max (2022) plantearon verificar la conexión entre la recuperación de pagos y el manejo de créditos con la producción de los analistas del departamento de negocios de la Cooperativa Kori de la sucursal los Olivos – Pro,

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

durante el año 2022. La investigación adoptó una dirección cuantitativa, con una trascendencia correlacional y una metodología no experimental; para ello, la muestra estuvo conformada por 50 analistas de crédito, seleccionados aleatoriamente de un total de 68 analistas que laboraban en la cooperativa. Los datos fueron recolectados mediante la aplicación de cuestionarios y analizados utilizando el software SPSS. Las conclusiones revelaron que los constructos estudiados presentaban una correlación de 0.599 y un nivel de significación bilateral de 0.000, lo que indicaba una sólida correlación objetiva entre las dos variables presentadas en la investigación de la Cooperativa Kori.

En su indagación, Atanacio (2022) se fijó como finalidad evidenciar la posible conexión entre la rentabilidad y las partidas pendientes de cobro comerciales en una compañía de productos de consumo en los períodos 2013 - 2020 en la ciudad de Lima. La investigación adoptó métodos aplicativos, cuantitativos y no experimentales, utilizando un diseño no experimental, retrospectivo y de corte longitudinal. La muestra estuvo compuesta por los estados financieros de la empresa correspondientes a los períodos indicados. Tras aplicar el análisis de correlación de Pearson con un grado de confianza del 95%, los resultados revelaron que no existía una similitud estadísticamente significativa dentro de las cuentas pendientes por cobrar a clientes externos y la rentabilidad de la organización analizada. Este hallazgo sugería que, en el contexto específico de la organización de bienes de consumo estudiada en los períodos 2013-2020, no evidenció una interrelación directa entre el comportamiento de las cuentas por cobrar y la rentabilidad obtenida. La ausencia de una correlación estadísticamente significativa sugiere que otros elementos podrían ejercer una repercusión más significativa en el cálculo de

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

la rentabilidad de la organización, independientemente del control de las cuentas comerciales por cobrar.

En Arequipa, Mendoza (2022) se enfocó en diagnosticar la incidencia del COVID-19 en la rentabilidad de las agencias de turismo en el periodo 2020. La pesquisa tomó una dirección cualitativa y un diseño correlacional no experimental. Por otro lado, para la muestra utilizó 20 agencias de viajes, a las que se les hizo entrega de un cuestionario articulado en torno a una escala de Likert. Los hallazgos revelaron que el impacto del COVID-19, evaluado a través de indicadores como la coyuntura sanitaria, el confinamiento por cuarentena y la suspensión de operaciones económicas, generó una disminución en la rentabilidad de este comercio. De manera específica, se identificó que el indicador de crisis sanitaria no mantuvo concordancia relevante con la rentabilidad, mientras que los indicadores de aislamiento por cuarentena y prohibición de actividades económicas sí presentaron una dependencia importante con la rentabilidad de las agencias de viajes estudiadas. Estos hallazgos apuntaban a que las políticas de aislamiento y las limitaciones económicas asociadas con la pandemia repercutieron más directamente en la rentabilidad de estas agencias de viajes, comparado con la crisis de salud pública en sí.

En Lima, Velarde y Buñon (2022) llevaron a cabo un estudio cuyo objetivo fue establecer en qué forma la aplicación de ABC/ABM influyó en la rentabilidad financiera de una compañía metalmecánica, en los periodos 2019 - 2021. El diseño de la investigación fue mixto, de tipo básico sincrónico y nivel descriptivo explicativo, con un abordaje no experimental, puesto que no se realizó una intervención sobre los constructos, y se centró en una única empresa del sector metalmecánico,

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

seleccionada mediante un muestreo no probabilístico intencionado; asimismo, para la recaudación de datos se utilizaron técnicas tanto cualitativas como cuantitativas, y por último los resultados demostraron que la implementación de los métodos ABC/ABM tuvo una repercusión positiva en la rentabilidad de la compañía, evidenciando una mejora en el manejo de inventarios y una reducción de costos adicionales.

En Trujillo, Bello et al. (2023) se propusieron comprobar la repercusión de la administración de crédito y cobranza en la disponibilidad de efectivo de una compañía dedicada a la industria manufacturera durante el desenvolvimiento del año 2022. El trabajo investigativo utilizó una estrategia metodológica de tipo mixto, aplicación práctica, ausencia de intervención experimental, temporalidad longitudinal y propósito descriptivo-explicativo. La muestra analizada se centró en la propia empresa objeto de estudio, evaluando tres períodos específicos (2019 - 2021). Por lo tanto, para la recopilación de antecedentes, se emplearon técnicas como entrevistas y análisis documental. Según los resultados obtenidos indicaron que una administración ineficaz de créditos y cobranzas obtuvo un efecto adverso sobre la disponibilidad de efectivo de la organización, En el año 2021, la gestión de crédito y cobranza disminuyó los indicadores de liquidez de la compañía GRUPO AFA en un 77%. Además, durante dicho ejercicio, la organización enfrentó dificultades significativas para cumplir con los compromisos de tiempo corto, reflejadas en el indicador de prueba ácida de 0.39 y el indicador de caja de 0.03. Las conclusiones del estudio sugerían que una administración incorrecta de los créditos pendientes puede ocasionar desafíos en cuanto a la liquidez y obstaculizar el cumplimiento de obligaciones con los demás; es decir, sobresale la trascendencia de una gestión

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

efectiva de créditos y cobranzas para preservar una adecuada liquidez empresarial y hacer frente a los compromisos financieros de manera oportuna.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión de créditos y cobranzas

Deiva (2015) asegura que el riesgo de crédito se origina debido a operaciones crediticias que no se cumplen, es decir, cuando los créditos caen en incumplimiento de pagos, lo que puede afectar el patrimonio de la empresa (capital). La demora crediticia ocurre cuando los créditos se convierten en riesgo de incumplimiento a convertirse en créditos morosos. En adelante se utilizará los términos de mora, impago o incumplimiento para referirse al estado en el que se encuentra un crédito cuando el titular de la deuda no puede cumplir con sus compromisos de pago ante la entidad.

Bratchfield (2009) menciona todas las empresas deben comprender el valor de invertir en las partidas de clientes. Las pequeñas y medianas empresas (pymes) deben asumir la responsabilidad de prevenir y controlar los riesgos de impago, al igual que las grandes empresas deben establecer mecanismos para administrar adecuadamente los créditos a sus clientes. Es esencial comprender el concepto de riesgo asociado con un deudor comercial para administrar correctamente el crédito del consumidor y poder recuperar las facturas que han vencido y aún no se han pagado, facturas que están en discusión, la entrega de bienes que no están facturados y los pedidos en curso.

Una adecuada administración del Departamento de Créditos y Cobranzas es fundamental porque permitirá a la empresa manejar de manera adecuada el tema de su liquidez, de tal forma que la organización podrá tomar decisiones

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

apropiadas con respecto a su futuro como empresa. Además, podrá plantearse objetivos, metas y estrategias para seguir en marcha en el mercado competitivo, continuar obteniendo más clientes y aumentar ingresos.

Molina (2015) menciona que los clientes son uno de los activos más valiosos en el mundo empresarial, considerado casi como el único activo que diferencia a la empresa de las demás; es decir, la generación de valor dependerá de cómo fortalecer las relaciones con los clientes y cómo se desarrollarán con el tiempo.

Santadreu (2013) menciona que, en algunos sectores de la economía y en términos generales, en la mayoría de las compañías que ofertan sus bienes o servicios a los clientes puede haber un acuerdo de condiciones de pago por el consumo. La dependencia de los proveedores brinda a cada organización la oportunidad de pagar una parte de los costos y gastos de compra después de la misma e incluso antes del consumo.

Una adecuada administración de la División de Créditos y Cobranzas es trascendental para la consecución de los fines de una compañía. Una mala ejecución de estos procesos podría afectar negativamente la imagen, la reputación de la empresa y su rentabilidad. A veces el personal encargado del área no logra una gestión eficaz, lo que indica que no está capacitado y todo estará fuera de control.

Para mejorar y garantizar el correcto funcionamiento de las empresas, es fundamental implementar una gestión de crédito adecuada, de esa manera se podrá asegurar el alcance de la misión y cumplir con las metas estratégicas de la entidad, abarcando la identificación, medición, monitoreo y control conforme a

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

las políticas y estructuras establecidas por la empresa, de acuerdo con Alba (2013, como se citó en Huelgos y Esguerra, 2020).

2.2.1.1. Políticas de crédito

Conforme a ESAN (2016), las políticas de crédito son mecanismos que el gerente financiero de una empresa tiene a su disposición para ofrecer facilidades de pago a un cliente específico. Estas implican la selección, las normativas y los requerimientos del crédito. Además, la política de crédito de una organización establece si se debe otorgar crédito a un cliente y en qué medida; por ello, no solo debe definir los criterios de crédito, sino también asegurar su correcta aplicación al tomar decisiones crediticias.

La diversidad de características entre los clientes exige un enfoque personalizado en la gestión del crédito. Por ende, cada situación única requiere un análisis exhaustivo para desarrollar políticas crediticias efectivas y adaptadas a los requerimientos individuales de cada cliente. Así pues, se debe establecer políticas claras en lo que respecta a los períodos de cancelación, sanciones por incumplimiento y condiciones de crédito, estas políticas deberían ser comunicadas a los clientes desde el inicio.

De acuerdo con Santadreu (2013), el porte de una organización puede modular el grado de rigurosidad y la factibilidad de implementar políticas específicas para la concesión de créditos. La presencia de una política centralizada o descentralizada también podría desempeñar un papel importante en la determinación de una situación. Cada empresa suele tener cifras de ventas grandes, y esta tarea está centralizada en un departamento con total autonomía. Sin embargo, en otras empresas más pequeñas, el

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

departamento comercial o incluso el mismo vendedor pueden tomar estas decisiones, siendo responsables de las condiciones otorgadas una vez que se ha producido el primer impago.

2.2.1.2. Políticas de cobranza

Según Contabilidad Básica (2024), se trata de decisiones comerciales, técnicas y legales tomadas e implementadas por empresas para recuperar el valor de los préstamos otorgados a clientes actuales y vencidos. Para que un sistema de cobranza tenga éxito se toma en cuenta las políticas de cobranzas estrictas, que son otorgadas a créditos en tiempos cortos y normas rigurosas, todo con el objetivo de minimizar las pérdidas en cuentas por cobrar o de dudoso cobro y las políticas de cobranza adaptables que se otorgan créditos liberales, no ejercen presión excesiva durante el procedimiento de recaudación y no son tan severos en la documentación y los tiempos de pagos.

Bañuelos (2014) menciona que la recuperación de cuentas vencidas es una parte inherente del proceso de cobranza. Cuando una empresa ofrece crédito, es inevitable que en algún momento algunos clientes no cumplan con los plazos de pago establecidos. Por ello, es esencial que las políticas de la compañía incluyan las etapas principales del proceso de cobranza las gestiones, teniendo en cuenta las internas, las externas o mediante terceros, y en último caso el litigio. Estas políticas representan un compendio de procedimientos diseñados para garantizar la recuperación de cuentas vencidas, delineando los pasos necesarios para recuperar los saldos pendientes antes de recurrir a acciones legales.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Morales (2014) menciona que, para llevar a cabo los métodos de cobranza, se realizan diversas actividades con el objetivo de asegurar el cobro del crédito pendiente. En primer lugar, se coordina con las empresas deudoras para pactar un método de pago, lo que permite desarrollar estrategias que faciliten el cobro de una manera sencilla, evitando complicaciones para la empresa deudora. Esto posibilita que el área responsable pueda proponer e implementar nuevos métodos de cobro, favoreciendo la recaudación de los créditos vencidos. Además, la persona encargada de la cobranza puede programar o acordar la fecha del desembolso del crédito pendiente, apoyándose en documentos que informen y sustenten a todas las áreas involucradas, con el fin de recuperar las deudas incobrables o próximas a vencer.

2.2.1.3. Gestión de riesgo de las cuentas por cobrar

De acuerdo con Bratchfield (2009), la estrategia de riesgo no sería completa si no se considerara otro aspecto tan importante que es la consecuencia de los créditos a los clientes, y el cobro de las ventas. Por lo tanto, un factor muy importante que las empresas deben tener en cuenta es cómo cobrarán a los clientes lo que se vendió de manera financiada.

Una adecuada gestión de las cuentas pendientes de cobro determinará la disponibilidad inmediata de fondos de la organización, es decir, su liquidez. Este se vincula con la capacidad de un bien para transmutarse en efectivo sin depreciarse, es trascendental para que la empresa pueda efectuar sus compromisos y mantener una solidez contable.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Sin liquidez, es complicado llevar a cabo una planificación efectiva a largo plazo (BBVA, 2023).

2.2.2. Rentabilidad

Respecto a la base teórica de la variable rentabilidad, en concordancia con Gutiérrez y Tapia (2016), es una forma de medir cuánto rendimiento obtuvo la empresa respecto a lo invertido en un tiempo determinado, si generó liquidez o pérdida para los propietarios. Ramírez et al. (2022) destacan la importancia de determinar la rentabilidad de una organización, la cual se calcula sumando los ingresos y descontando los consumos correspondientes. De esta manera, se puede obtener una visión clara del rendimiento de la organización, facilitando así la evaluación de su desempeño y la toma de decisiones fundamentadas.

Izquierdo (2016) explica que la rentabilidad de una empresa es un reflejo de su capacidad para generar recursos financieros que pueden ser distribuidos a los inversionistas; ya que, esta capacidad se encuentra estrechamente relacionada con la eficiencia operativa de la compañía; además, una organización que opera de manera eficiente es más probable que genere ganancias y, por lo tanto, pueda repartir dividendos a sus inversionistas. De la misma manera Puerta et al. (2018) precisan que las sociedades que alcanzan mayores niveles de rentabilidad suelen experimentar un crecimiento significativo, lo que subraya la estrecha relación entre la capacidad de generar recursos para los inversionistas y el éxito empresarial.

Además, según Saleh y Mohammed (2018), es de vital importancia para la existencia futura de las empresas determinar su rentabilidad. La solidez de las organizaciones está estrechamente ligada a su tamaño y a los niveles de ventas

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

que logran en un período dado. Además, señalan que el índice de rotación de la deuda guarda una relación inversa con el ratio de endeudamiento, lo que subraya su importancia en la evaluación financiera.

Ali et al. (2019) confirmaron sobre la rentabilidad como la capacidad que tiene una sociedad para desplegar recursos. También mencionan que las organizaciones que no generan riqueza a un futuro tienen problemas de solvencia a mediano y largo plazo, terminando así en un eventual fracaso.

Gaur y Mohapatra (2021) afirman que no existe una dependencia directa acerca de la antigüedad y la rentabilidad de una organización. Afirman que las empresas con mayor antigüedad suelen implementar procedimientos para la toma de decisiones. Y estas son impedimento para su crecimiento e innovación estas afectando directamente en la rentabilidad de la empresa.

Por otro lado, Ahmeti y Bal (2023), señalan sobre rentabilidad que se calcula con el rendimiento de los activos y descontando los gastos asociados a las operaciones de la organización así para obtener el rendimiento neto a través de las razones financieras. Posteriormente, se analiza la rentabilidad financiera y económica para medir la eficacia en la generación de ganancias en relación con los activos.

2.2.2.1. Rentabilidad financiera

Según Ccaccya (2015), es una medida que evalúa el rendimiento de los capitales propios en un período específico, generalmente sin tener en cuenta la distribución de los resultados. En comparación con la rentabilidad económica, la rentabilidad financiera se considera más relevante para los

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

accionistas o propietarios, lo que teóricamente la convierte en el indicador que los funcionarios procuran maximizar en beneficio de los socios.

Asimismo, Gutierrez y Tapia (2016) explican que la rentabilidad financiera se deriva de las ganancias netas obtenidas por la organización y su capacidad para retribuir a los inversionistas. Este indicador se calcula dividiendo las ganancias entre el capital propio de la compañía. Además, la rentabilidad financiera se determina restando todos los gastos de un período específico a los ingresos obtenidos por actividades económicas y secundarias, y descontando el impuesto a la renta. Esto permite obtener el rendimiento neto de los activos de la organización.

De acuerdo con Caraballo et al. (2018), es crucial tanto para los accionistas como para la empresa; para los accionistas, es fundamental al decidir sus inversiones en la compañía, y para la organización, sirve como criterio para tomar decisiones sobre el modelo de financiación que pueda mejorar la rentabilidad de los recursos propios. Sin embargo, estas decisiones también deben considerar otros aspectos importantes, como la solvencia empresarial.

La rentabilidad financiera, es una razón que evalúa la habilidad de una organización para producir utilidades utilizando el capital propio de sus accionistas, expresado en porcentaje. Un retorno sobre el patrimonio elevado demuestra que la compañía utiliza de forma óptima el capital de sus inversionistas para generar rendimientos (Pedrosa, 2024).

2.2.2.2. Rentabilidad económica

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Ccaccya (2015) mide el beneficio de los activos de una compañía independientemente de su crédito en una fecha establecida, se rige como un valor fundamental para evaluar la eficacia de la organización. Al obviar las implicaciones de financiamiento, se puede apreciar con mayor precisión su eficacia y viabilidad en términos del desarrollo de actividades económicas y gestión operativa.

En esta óptica, Gutiérrez y Tapia (2016) señalan que la rentabilidad económica refleja la competencia en el manejo de los recursos para generar ingresos, retribuyendo tanto a los clientes internos como externos, sin considerar los costos de financiamiento. Indican cómo responde la organización a la inversión realizada, diferenciando entre recursos propios y externos. Además, refleja los ingresos obtenidos antes de impuestos por cada sol vendido, buscando así las utilidades derivadas de las ventas netas.

Según Caraballo et al. (2018), la ponderación de la capacidad efectiva de una compañía se focaliza en su habilidad para generar rendimientos a partir de los capitales invertidos y recursos disponibles, esto implica medir la eficiencia de los gestores de la empresa. Además, los propietarios confían en que los administradores manejarán las inversiones y recursos de manera que, a través de una gestión adecuada, generen beneficios.

Rivera (2021) define el rendimiento del activo como una razón que evalúa la capacidad de una organización con el objetivo de generar ganancias a los inversionistas en cuanto al uso de sus activos en las operaciones económicas, se obtiene al fraccionar la utilidad operacional después de gravámenes entre el conjunto de recursos, y su cociente se interpreta como

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

el beneficio que los accionistas perciben por cada unidad monetaria aportada en activos. Por otro lado, se calcula dividiendo la utilidad neta entre el patrimonio y su resultado denota el rendimiento que los accionistas perciben por cada unidad monetaria dispuesta.

2.3. Objetivos de la investigación

2.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre gestión de créditos y cobranzas y rentabilidad de una empresa metalmecánica, distrito de Lurigancho-Chosica (Lima-Perú), 2023.

2.3.2. Objetivos específicos

Analizar la relación entre las políticas de créditos y rentabilidad de una empresa metalmecánica, distrito de Lurigancho-Chosica (Lima-Perú), 2023.

Identificar la relación entre las políticas de cobranzas y rentabilidad de una empresa metalmecánica, distrito de Lurigancho-Chosica (Lima-Perú), 2023.

Evaluar la relación entre la gestión de riesgo de las cuentas por cobrar y rentabilidad de una empresa metalmecánica, distrito de Lurigancho-Chosica (Lima-Perú), 2023.

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Existe una relación directa y significativa entre gestión de créditos y cobranzas y rentabilidad de una empresa metalmecánica, distrito de Lurigancho-Chosica (Lima-Perú), 2023.

2.4.2. Hipótesis específicas

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Existe una relación significativa entre las políticas de créditos y rentabilidad de una empresa metalmecánica, distrito de Lurigancho-Chosica (Lima-Perú), 2023.

Existe una relación directa entre las políticas de cobranzas y rentabilidad de una empresa metalmecánica, distrito de Lurigancho-Chosica (Lima-Perú), 2023.

Existe una relación significativa entre la gestión de riesgo de las cuentas por cobrar y rentabilidad de una empresa metalmecánica, distrito de Lurigancho-Chosica (Lima-Perú), 2023.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. Diseño de la investigación

Atendiendo a las pautas de Hernández-Sampieri y Mendoza (2023), la presente indagación utilizó un diseño no experimental, debido a que la alteración de las variables no era realizable. En su lugar, se estudió el patrón de cada una de las variables determinadas, de tal manera que se pudo abordar la interrelación entre los constructos que guiaron el trabajo investigativo. La naturaleza transversal correlacional de este estudio se centró en establecer conexiones significativas entre estas variables, recopilando datos de cada encuestado en un solo momento, lo que proporcionó una visión detallada de la relación entre ambas variables.

3.2. Tipo

Fundamentado en la orientación teórica de Hernández-Sampieri y Mendoza (2023), el estudio se llevó a cabo bajo un alcance correlacional, con el propósito de examinar la relación y comportamiento entre los constructos bajo estudio.

Los hallazgos del estudio poseen la capacidad de traducirse en consecuencias prácticas relevantes; por ejemplo, podrían informar y respaldar la implementación u optimización de estrategias de gestión de créditos y cobranzas de la empresa metalmecánica objeto de estudio. Esto podría traducirse en la adopción de directrices más efectivas en cuanto al otorgamiento de créditos en el marco legal de la empresa del nuevo ejercicio anual, lo que a su vez podría generar beneficios tangibles para la compañía en el corto y mediano plazo, contribuyendo a su prosperidad y sostenibilidad.

3.3. Enfoque

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Asimismo, el presente trabajo contó con un enfoque cuantitativo, puesto que permitió valorar la relación entre los constructos en métodos estadísticos. Siendo la forma de recopilar información de acuerdo con las variables probablemente relacionadas, posteriormente se analizó el grado de vinculación. Se empleó el método deductivo, que permitió tratar el tema de investigación desde lo más amplio hasta lo más específico según la metodología establecida por Hernández-Sampieri y Mendoza (2023).

3.4. Población

La población objeto de estudio en esta pesquisa se componía de individuos que trabajaban en todas las Áreas de la empresa metalmecánica objeto de estudio. En total, el grupo poblacional seleccionado constaba de 42 personas. Al centrar la investigación en este grupo específico, se buscó obtener una visión detallada de las prácticas y estrategias que utilizaban para gestionar los créditos y cobranzas, y cómo estos afectaban la rentabilidad de la empresa. Se espera que los resultados de este estudio proporcionen valiosas conclusiones y recomendaciones que mejorarían la efectividad de la gestión de créditos y cobranzas en dicha empresa.

3.5. Muestra

Para establecer los límites de la muestra, se recurrió a un censo, es decir, se seleccionó a toda la población objeto de estudio, dado que el tamaño de la población era reducido. En este sentido, se consideraron a los 42 trabajadores de la empresa metalmecánica bajo investigación, localizada en el distrito de Lurigancho-Chosica, como la muestra total. Esta decisión se tomó debido a que la población era pequeña y accesible, lo que permitiría obtener una visión completa y detallada; de esta manera,

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

se accedería a conseguir resultados más precisos y representativos de la realidad de la empresa.

3.6. Operacionalización de variables

Figura 1

Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
Variable 1 Gestión de créditos y cobranzas	Dimensión 1 Políticas de créditos	Claridad en la comunicación de políticas	2
		Políticas de crédito personalizadas	2
		Facilidades de pagos	2
	Dimensión 2 Políticas de cobranzas	Coordinación con clientes deudores	1
		Documentación y sustentación en el proceso de cobranza	1
		Recuperación de cuentas vencidas	2
	Dimensión 3 Gestión de riesgo de las cuentas por cobrar	Evaluación del riesgo de crédito	2
		Diversificación de la cartera de clientes	1
		Provisión para cuentas incobrables	1
Variable 2 Rentabilidad	Dimensión 1 Rentabilidad financiera	Maximización del beneficio de los socios	2
		Utilidad neta	1
		Solvencia empresarial	1
	Dimensión 2 Rentabilidad económica	Rendimiento neto de los activos	2
		Retorno sobre la inversión	2
		Eficacia y viabilidad de la empresa	2

3.7. Técnicas para la recolección de datos

3.7.1. Descripción de los instrumentos

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

El mecanismo de la indagación que se implementó en la recopilación de datos tenía como único designio el correcto uso de la información y como instrumento se empleó el cuestionario. El cuestionario fue preparado siguiendo las directrices de la escala de Likert, para observar el comportamiento de los constructos analizados. Dicho instrumento es presentado al detalle en el anexo 3.

3.7.2. Validez y confiabilidad de los instrumentos

Se recurrió a las apreciaciones de tres profesionales ampliamente cualificados en el área de investigación, quienes son miembros de la Universidad Científica del Sur; después de una evaluación meticulosa, los especialistas decidieron que el cuestionario elaborado era idóneo y adecuado para ser implementado en esta pesquisa.

Es transcendental señalar que el cuestionario no experimentó cambios en su estructura, dado que los expertos que intervinieron en la fase de validación estipularon que las preguntas se encontraban bien articuladas y se adecuaban de modo apropiado a las variables; en consecuencia, no se llevaron a cabo ajustes ni modificaciones suplementarias, lo que avala la validez del instrumento utilizado en esta investigación. El proceso de validación del cuestionario por los especialistas, cuyas particularidades se detallan en la tabla 1, desempeña un rol primordial en la salvaguarda de la calidad y exactitud de los resultados obtenidos. La revisión crítica realizada por los expertos permitió validar la pertinencia del cuestionario en relación con las metas del estudio; gracias a su experiencia, se pudo garantizar que el instrumento fuera capaz de capturar los constructos teóricos de interés.

Tabla 1

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Validación con base en el juicio de expertos

Experto	Especialidad	Aplicable
1. Huaman Pastorelli, Sandra Elizabeth	Economista	Sí
2. Torres Cabanillas, Luis Alberto	Ingeniero estadístico	Sí
3. Huachaca Urbina, Antonio Roberto	Metodólogo en investigación	Sí

Como complemento, con el propósito de corroborar la consistencia interna del instrumento manejado en la pesquisa, se recurrió al coeficiente alfa de Cronbach, el cual mostró índices apropiados para cada una de las variables, tal como se detalla exhaustivamente en la tabla 2 subsiguiente:

Tabla 2

Coeficiente alfa de Cronbach por constructo

Variables	Valores obtenidos	N° de elementos
Gestión de créditos y cobranzas	0.893	14
Rentabilidad	0.889	10

3.8. Técnica para el procesamiento y análisis de datos

Una vez recopilados todos los datos a través del instrumento diseñado para este propósito, se procedió a analizarlos para verificar la hipótesis formulada al principio de la indagación y satisfaciendo las metas fijadas. Este análisis requirió una técnica y planificación meticulosa para garantizar un tratamiento consistente y sin sesgos. En este proceso, se emplearon métodos de estadística descriptiva para puntualizar y sintetizar

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

la información adquirida, y estadística inferencial para realizar conclusiones y generalizaciones a partir de la muestra. Además, se aplicó la verificación de normalidad de Shapiro-Wilk, adecuada para muestras de hasta 50 personas encuestadas. En lo atinente al escrutinio de la data, se empleó el software IBM SPSS Statistics versión 26, permitiendo así comprobar las hipótesis trazadas.

3.9. Aspectos éticos

En el curso de la elaboración de esta investigación, se ha observado rigurosamente el debido reconocimiento a las fuentes de información consultadas, citando adecuadamente las referencias bibliográficas de acuerdo con los preceptos establecidos en la 7ma edición de los estándares de la American Psychological Association (APA). Asimismo, se respetó el cumplimiento de criterios éticos básicos a lo largo del proceso de administración del cuestionario, garantizando la privacidad de las respuestas ofrecidas por cada participante. Además, se promovió un ambiente de confianza, lo que permitió que los encuestados pudieran responder de manera honesta, transparente y con libertad sin haber recibido nada a cambio.

Por último, el estudio fue sometido a revisión por parte del Comité Institucional de Ética en Investigación (CIEI-CIENTÍFICA), logrando la aprobación mediante la Constancia N° 766-CIEI-CIENTÍFICA-2024, lo que demuestra que el trabajo se ciñe a los parámetros establecidos por la Universidad en relación con la investigación y la ética, los cuales encuentran amparo en la normativa internacional en vigor.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

4.1.1. Características sociodemográficas de los participantes

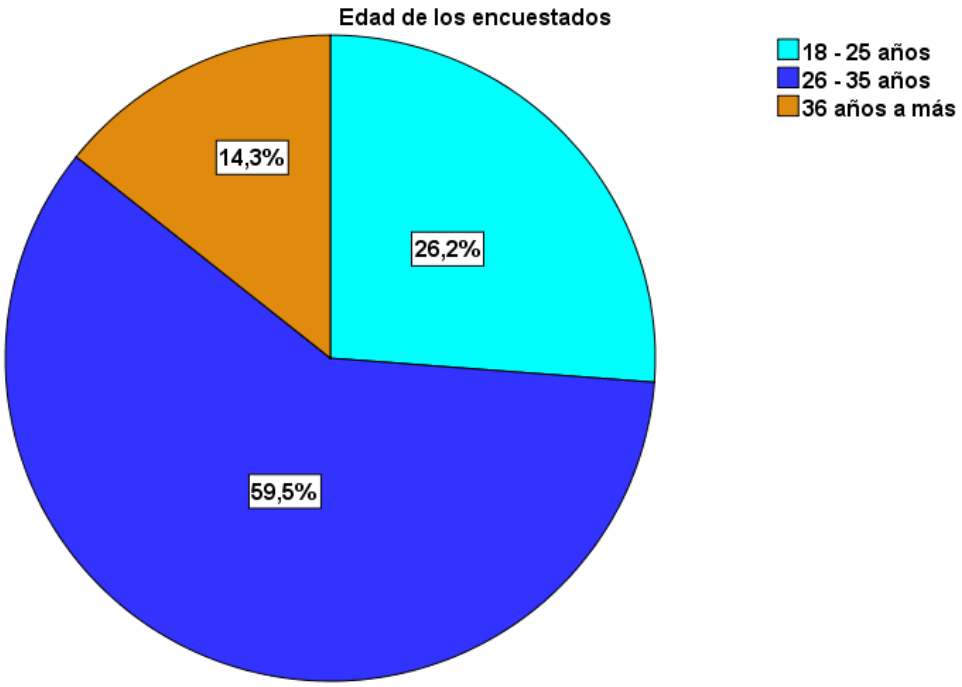
Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Las gráficas que se exponen posteriormente favorecieron un análisis minucioso de la información recopilada, propiciando así una visión panorámica de los perfiles y características de los participantes de forma visual y asequible.

La mayoría de los 42 participantes del estudio pertenecían al grupo poblacional con edades entre 26 y 35 años (59.5%), como puede apreciarse en la figura 2.

Figura 2

Caracterización etaria de la muestra



En la encuesta, el 64.3% de los participantes fueron hombres, superando ligeramente la participación de las mujeres, quienes conformaron el porcentaje restante (véase figura 3).

Figura 3

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Distribución por género de la muestra encuestada

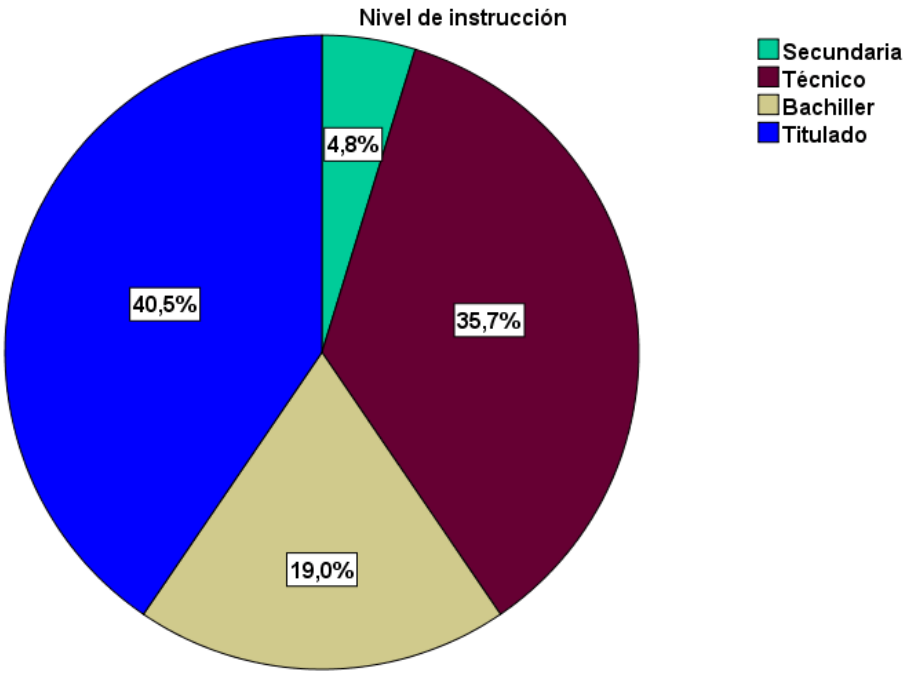


En función de los contenidos abordados en la figura 4, el nivel de formación de los 42 colaboradores de la compañía metalmecánica que participaron en el estudio muestra una distribución variada. El 4.8% de los participantes contaba con educación secundaria completa, el 35.7% poseía formación técnica superior, el 19% tenía estudios universitarios a nivel de bachillerato y el 40.5% había alcanzado un título universitario. Esto evidenció que la mayoría de los colaboradores tenía una formación técnica o profesional, lo que reflejó un nivel educativo mayoritariamente especializado dentro de la organización.

Figura 4

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Caracterización del perfil académico de la muestra

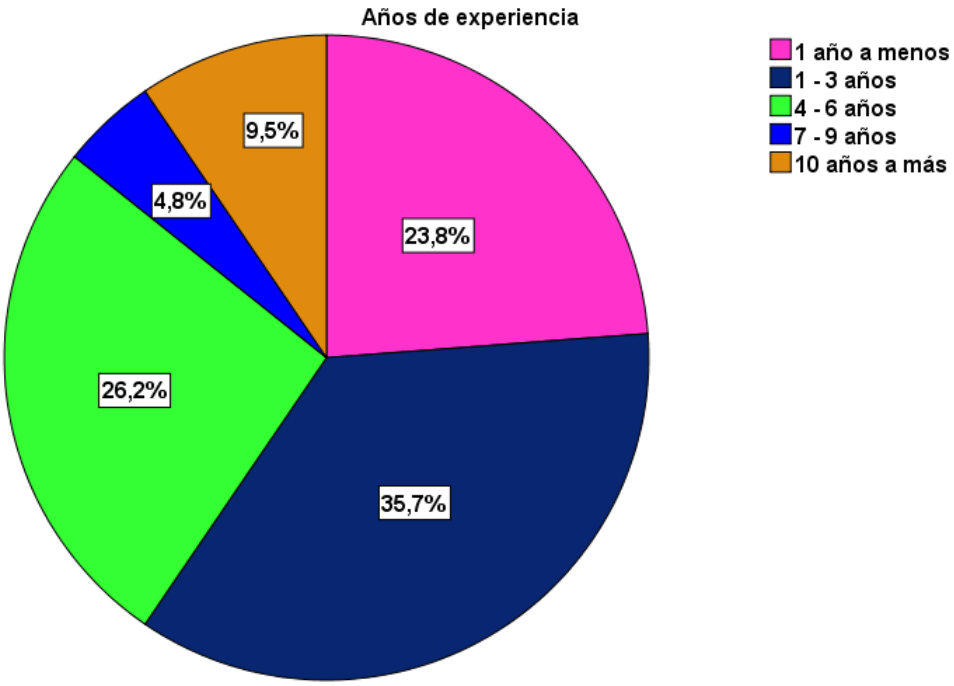


En cuanto a la trayectoria laboral del personal en la compañía, la data mostrada en la figura 5 revelaba que el 23.8% de los colaboradores tenía menos de un año de antigüedad, el 35.7% había trabajado entre 1 y 3 años, el 26.2% contaba con una experiencia de 4 a 6 años, el 4.8% había estado en la empresa entre 7 y 9 años, y el 9.5% tenía 10 años o más de servicio. Esta distribución reflejaba una plantilla laboral con diversidad en los niveles de experiencia.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Figura 5

Distribución de la antigüedad de los participantes en la organización



4.1.2. Estadísticos descriptivos

Los estadísticos descriptivos, calculados a partir de una muestra de 42 registros por constructo, proporcionaron una descripción clara y concisa de los datos. Estos resultados han sido fundamentales para comprender la naturaleza de las variables y para guiar los análisis posteriores.

I. Variable 1: Gestión de créditos y cobranzas

- Tamaño de la muestra (N): 42 observaciones
- Rango: De 14 a 70 puntos
- Media: 53.71
- Desviación estándar: 16.558
- Asimetría: -0.965 (negativa), indica una distribución sesgada hacia valores más altos

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

- Curtosis: -0.014 (cercana a la distribución normal)

Dimensiones de la variable 1:

a) Políticas de créditos

- Rango: De 6 a 30 puntos
- Media: 22.17
- Desviación estándar: 7.682
- Asimetría: -0.758 (negativa)
- Curtosis: -0.696 (distribución más plana que la normal)

b) Políticas de cobranzas

- Rango: De 4 a 20 puntos
- Media: 15.79
- Desviación estándar: 4.776
- Asimetría: -1.133 (fuerte sesgo negativo)
- Curtosis: 0.410 (distribución ligeramente más puntiaguda)

c) Gestión de riesgo de cuentas por cobrar

- Rango: De 4 a 20 puntos
- Media: 15.76
- Desviación estándar: 4.247
- Asimetría: -1.246 (sesgo negativo significativo)
- Curtosis: 1.239 (distribución más puntiaguda)

II. Variable 2: Rentabilidad

- Tamaño de la muestra (N): 42 observaciones
- Rango: De 10.00 a 50.00 puntos

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

- Media: 39.5238
- Desviación estándar: 10.54662
- Asimetría: -1.224 (negativa), indica concentración de valores en rangos superiores
- Curtosis: 1.300 (distribución más puntiaguda que la normal)

Dimensiones de la variable 2:

a) Rentabilidad financiera

- Rango: De 4.00 a 20.00 puntos
- Media: 15.2857
- Desviación estándar: 4.42986
- Asimetría: -0.956 (sesgo negativo)
- Curtosis: 0.454 (distribución ligeramente más plana)

b) Rentabilidad económica

- Rango: De 6.00 a 30.00 puntos
- Media: 24.2381
- Desviación estándar: 6.17157
- Asimetría: -1.413 (fuerte sesgo negativo)
- Curtosis: 1.982 (distribución significativamente más puntiaguda)

III. Interpretación general:

- Todas las variables y dimensiones presentan una distribución con asimetría negativa, lo que refleja una confluencia de valores en los rangos superiores de las escalas.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

- La desviación estándar indica una moderada variabilidad en la data, especialmente en la variable gestión de créditos y cobranzas.
- Las características de curtosis varían, con algunas dimensiones más planas y otras más puntiagudas que una distribución normal, lo que implica diferentes patrones de concentración de datos.
- Los valores medios sugieren una tendencia general hacia puntuaciones intermedias-altas en ambas variables principales.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Tabla 3

Estadísticos descriptivos

Variables y dimensiones	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar	Asimetría		Curtosis	
	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Desv. Error	Estadístico	Desv. Error
Variable 1: Gestión de créditos y cobranzas	42	14	70	53.71	16.558	-0.965	0.365	-0.014	0.717
• Políticas de créditos	42	6	30	22.17	7.682	-0.758	0.365	-0.696	0.717
• Políticas de cobranzas	42	4	20	15.79	4.776	-1.133	0.365	0.410	0.717
• Gestión de riesgo de las cuentas por cobrar	42	4	20	15.76	4.247	-1.246	0.365	1.239	0.717
Variable 2: Rentabilidad	42	10.00	50.00	39.5238	10.54662	-1.224	0.365	1.300	0.717
• Rentabilidad financiera	42	4.00	20.00	15.2857	4.42986	-0.956	0.365	0.454	0.717
• Rentabilidad económica	42	6.00	30.00	24.2381	6.17157	-1.413	0.365	1.982	0.717

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

4.2. Prueba de normalidad

La prueba de Shapiro-Wilk se aplicó a las variables gestión de créditos y cobranzas y rentabilidad con el propósito de evaluar si sus distribuciones se ajustaban a una curva normal. Los resultados obtenidos revelaron valores de p inferiores a 0.05 para ambas variables, lo que evidenció que la normalidad no podía ser aceptada. En otras palabras, los datos asociados a ambas variables indican diferencias significativas en comparación con una distribución normal. Ante este escenario, se sugirió emplear pruebas estadísticas no paramétricas, como la prueba de correlación de Spearman, para analizar la vinculación entre estos constructos (véase tabla 4).

Tabla 4

Evaluación de la normalidad: Hallazgos de la prueba de Shapiro-Wilk

Variables	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Grados de libertad	Valores de significancia
Gestión de créditos y cobranzas	0.866	42	0.000
Rentabilidad	0.859	42	0.000

4.3. Contraste de hipótesis

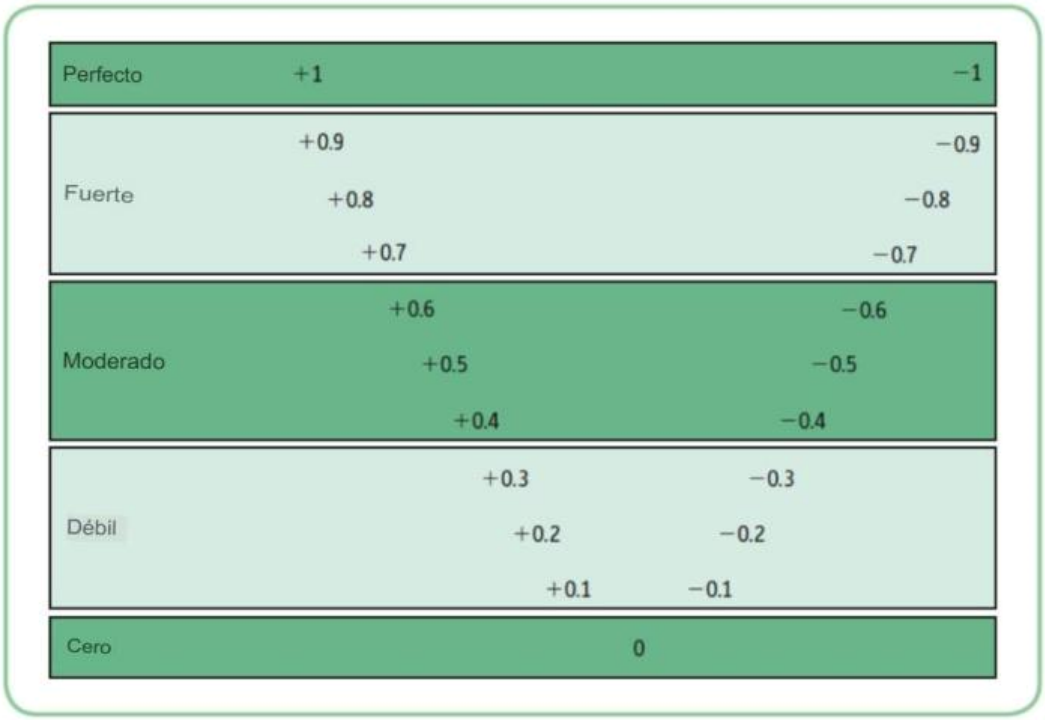
Para una interpretación precisa de los coeficientes hallados, se seleccionó como referente la escala propuesta por Dancey y Reidy (2020). Esta escala, visualizada en la figura 6, provee un marco conceptual fundamental para comprender la magnitud y el sentido de los resultados.

Figura 6

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Guía de referencia para la interpretación de los valores de correlación

Nota. Traducción basada en los planteamientos de Dancey y Reidy (2020).



4.3.1. Contraste de la hipótesis general

Hipótesis nula

No existe una relación directa y significativa entre gestión de créditos y cobranzas y rentabilidad de una empresa metalmecánica, distrito de Lurigancho-Chosica (Lima-Perú), 2023.

Hipótesis alterna

Sí existe una relación directa y significativa entre gestión de créditos y cobranzas y rentabilidad de una empresa metalmecánica, distrito de Lurigancho-Chosica (Lima-Perú), 2023.

Las evidencias empíricas obtenidas indican una asociación estadísticamente significativa ($p < 0.05$) y fuerte (Rho = 0.896) entre la gestión

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

de créditos y cobranzas y la rentabilidad de la empresa metalmecánica estudiada. Esta sólida correlación sugiere que una mejora en la gestión de créditos y cobranzas no solo mejora la rentabilidad, sino que también puede contribuir a fortalecer la posición competitiva de esta compañía en el mercado (véase tabla 5).

Tabla 5

Coeficiente Rho de Spearman aplicado a la hipótesis general

Variables		Valor de significancia	Coeficiente de correlación
Gestión de créditos y cobranzas	- Rentabilidad	0.000	0.896

4.3.2. Contraste de la hipótesis específica 1

Hipótesis nula

No existe una relación significativa entre las políticas de créditos y rentabilidad de una empresa metalmecánica, distrito de Lurigancho-Chosica (Lima-Perú), 2023.

Hipótesis alterna

Sí existe una relación significativa entre las políticas de créditos y rentabilidad de una empresa metalmecánica, distrito de Lurigancho-Chosica (Lima-Perú), 2023.

De acuerdo con el análisis de correlación de Spearman reflejado en la tabla 6, el valor de significancia estadística (p = 0.000) confirma que la relación detectada entre las políticas de créditos y la rentabilidad de la empresa es estadísticamente significativa. Adicionalmente, el Rho de Spearman obtenido es

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

de 0.885; este valor sugiere una asociación positiva fuerte entre las políticas de créditos y la rentabilidad, lo que implica que a medida que se implementan políticas de créditos más efectivas, se observaría una mejora notable en la rentabilidad de la compañía. Este resultado no solo resalta la importancia de las políticas de créditos en el contexto empresarial, sino que también sugiere que una gestión adecuada de estas políticas asumiría una función primordial en el éxito financiero de la empresa abordada.

Tabla 6

Coeficiente Rho de Spearman aplicado a la hipótesis específica 1

Dimensión 1 - Variable 2		Valor de significancia	Coeficiente de correlación
Políticas de créditos	- Rentabilidad	0.000	0.885

4.3.3. Contraste de la hipótesis específica 2

Hipótesis nula

No existe una relación directa entre las políticas de cobranzas y rentabilidad de una empresa metalmecánica, distrito de Lurigancho-Chosica (Lima-Perú), 2023.

Hipótesis alterna

Sí existe una relación directa entre las políticas de cobranzas y rentabilidad de una empresa metalmecánica, distrito de Lurigancho-Chosica (Lima-Perú), 2023.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

El valor de significancia estadística (p = 0.000), reflejado en los resultados del análisis de Spearman contenidos en la tabla 7, permite inferir que la conexión encontrada entre las políticas de cobranzas y la rentabilidad de la empresa es estadísticamente significativa. Adicionalmente, el coeficiente de correlación de Spearman obtenido es de 0.880, lo que denota una correlación positiva fuerte entre la dimensión y constructos abordados. Este elevado coeficiente sugiere que a medida que se implementan políticas de cobranzas más efectivas, se manifiesta una evolución sobresaliente en la rentabilidad de la empresa; en consecuencia, se puede inferir que las políticas de cobranzas desempeñan una función clave en la optimización de los resultados financieros de la empresa metalmecánica en cuestión.

Tabla 7

Coeficiente Rho de Spearman aplicado a la hipótesis específica 2

Dimensión 2 - Variable 2		Valor de significancia	Coeficiente de correlación
Políticas de cobranzas	- Rentabilidad	0.000	0.880

4.3.4. Contraste de la hipótesis específica 3

Hipótesis nula

No existe una relación significativa entre la gestión de riesgo de las cuentas por cobrar y rentabilidad de una empresa metalmecánica, distrito de Lurigancho-Chosica (Lima-Perú), 2023.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Hipótesis alterna

Sí existe una relación significativa entre la gestión de riesgo de las cuentas por cobrar y rentabilidad de una empresa metalmecánica, distrito de Lurigancho-Chosica (Lima-Perú), 2023.

En la tabla 8, el análisis estadístico revela un valor de significancia de 0.000, que resulta sustancialmente inferior al nivel de significación estándar de 0.05. Esta circunstancia proporciona evidencia estadística concluyente que corrobora la presencia de una conexión significativa entre la dimensión y constructo que fueron sujetas a examinación. Asimismo, el Rho de Spearman, cifrado en 0.864, denota una correlación positiva y altamente robusta entre las variables objeto de estudio. La magnitud de dicho coeficiente indica una relación prácticamente directa, lo que implica que las estrategias implementadas en la gestión de riesgo de las cuentas por cobrar constituyen un factor determinante en la optimización de la rentabilidad organizacional.

Tabla 8

Coeficiente Rho de Spearman aplicado a la hipótesis específica 3

Dimensión 3 - Variable 2		Valor de significancia	Coeficiente de correlación
Gestión de riesgo de las cuentas por cobrar	- Rentabilidad	0.000	0.864

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión

Partiendo de los hallazgos alcanzados, se ha demostrado una interrelación positiva que alcanza niveles estadísticamente significativos (p-valor = 0.000) entre las variables gestión de créditos y cobranzas y rentabilidad, según el coeficiente Rho de Spearman = 0.896. Esto respalda la hipótesis general, en la que se buscaba determinar la relación entre estas variables en la compañía materia de estudio. Los hallazgos coinciden con estudios previos que subrayan la importancia de una gestión eficiente en el ámbito financiero para optimizar el desempeño empresarial.

Diversos autores respaldan los resultados de esta investigación. Por ejemplo, Santiesteban et al. (2020) consideran la rentabilidad como un indicador clave para medir el éxito empresarial, permitiendo diseñar estrategias efectivas para la toma de decisiones, este marco teórico se ve reforzado por los hallazgos actuales, que destacan el papel crucial de la gestión de créditos y cobranzas en la estabilidad financiera de las organizaciones. Además, estudios adicionales corroboran estas conclusiones como el de Lara y Valencia (2022), quienes demostraron que una cooperativa de ahorro y crédito logró incrementar sus ingresos netos en un 21.61% mediante una gestión eficaz de recursos. De manera similar, Reyes (2020) subrayó la influencia positiva de estrategias financieras adecuadas en la rentabilidad de pequeñas y medianas empresas. Estas investigaciones coinciden con la situación observada en la empresa abordada, caracterizada por un alto nivel de cuentas pendientes por cobrar y deficiencias en las políticas crediticias.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Asimismo, Naishtat (2024) enfatiza la adaptación de los procesos de cobranza a las necesidades específicas de los clientes, apoyándose en tecnologías avanzadas y personal capacitado, esto resulta particularmente relevante para abordar las problemáticas identificadas, que incluyen morosidad elevada y falta de uniformidad en las políticas crediticias. Indeed (2023) destaca que, en contextos económicos inestables, una gestión inadecuada de créditos puede desestabilizar significativamente el flujo de efectivo, afectando la capacidad de las compañías para cubrir costos y gastos operativos. Este escenario se refleja en los resultados de la investigación, que subrayan la necesidad de fortalecer las prácticas crediticias para mejorar la rentabilidad. Finalmente, la pesquisa coincide con los hallazgos de Ruiz (2022), quien, en su investigación en una distribuidora chilena, demostró que la implementación de protocolos de cobranza efectivos y políticas crediticias adecuadas puede reducir significativamente los plazos de cobro y mitigar las pérdidas por deudas incobrables.

En línea con la hipótesis específica 1, se observa una interrelación positiva comprobada entre las políticas de crédito y la rentabilidad, con un coeficiente Rho de Spearman = 0.885). Esto se alinea con la investigación de Bello et al. (2023), quienes identificaron la trascendencia de una administración ágil y bien direccionada de créditos y cobranzas en empresas manufactureras de Trujillo; la presente investigación destaca que las políticas de crédito estructuradas son esenciales para optimizar la gestión financiera. Sánchez y Rodríguez (2016) sostienen que las ventas a crédito permiten captar clientes mediante convenios especiales, pero requieren una evaluación cuidadosa para evitar riesgos financieros. Este planteamiento se refuerza con los hallazgos actuales, que subrayan la necesidad de clasificar a los clientes según su capacidad de pago, como lo proponen Millán y Cerezo (2018).

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Además, Naishtat (2024) resalta la implementación de software avanzado para optimizar el seguimiento de las cuentas por cobrar, estas herramientas podrían resolver las limitaciones observadas en la empresa estudiada, como la falta de mecanismos efectivos de evaluación crediticia. Santiesteban et al. (2020) refuerzan este argumento al considerar la rentabilidad como un indicador crucial para medir el éxito empresarial, abriendo la puerta al desarrollo de estrategias para futuras tomas de decisiones. Los resultados del análisis muestran que la ausencia de políticas de crédito bien definidas genera múltiples problemáticas, tales como:

- Dificultades en el reconocimiento de perfiles susceptibles de incurrir en mora o incumplimiento contractual.
- Falta de medidas preventivas para la recuperación de deudas.
- Incumplimiento de condiciones contractuales.
- Extensión de plazos crediticios más allá de lo establecido.

Estas deficiencias se traducen en un elevado nivel de cuentas pendientes por cobrar, afectando directamente la circulación de efectivo y, en consecuencia, la rentabilidad de la organización, lo cual subraya la relevancia de una gestión crediticia integral que contemple no solo la captación de clientes, sino también el seguimiento, control y recuperación efectiva de los créditos otorgados.

En función a la hipótesis específica 2, se ha identificado una vinculación positiva entre las políticas de cobranzas y la rentabilidad (Rho = 0.880). Ruiz (2022) demostró que una adecuada gestión de cobranzas puede reducir significativamente los plazos de cobro, mejorando la liquidez de las empresas. Por su parte, Lara y Valencia (2022) evidenciaron que las normas prudenciales en la gestión de cobranzas pueden incrementar los ingresos. Los resultados también se relacionan con el estudio de León

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

y Max (2022), quienes concluyeron que la recuperación de pagos y el manejo efectivo de créditos son fundamentales para mejorar la rentabilidad; en este contexto, las políticas de cobranza emergen como un instrumento estratégico para mitigar riesgos financieros y potenciar el desempeño empresarial.

La investigación actual respalda estos antecedentes, evidenciando que las políticas de cobranzas constituyen un elemento fundamental para optimizar la rentabilidad, particularmente en empresas metalmecánicas donde los márgenes pueden ser ajustados. Es importante destacar que, según Indeed (2023), en un contexto económico inestable, comprender y evaluar con precisión la rentabilidad se vuelve crucial para la supervivencia empresarial. Las políticas de cobranzas emergen, entonces, como un instrumento estratégico para mitigar riesgos financieros.

En cuanto a la hipótesis específica 3, se comprobó una asociación positiva significativa entre la gestión de riesgos en las cuentas por cobrar y la rentabilidad (Rho = 0.864). Ruiz (2022) propone que una reforma integral en la gestión de cuentas por cobrar puede reducir plazos y mitigar pérdidas. La gestión del riesgo de las cuentas por cobrar ha sido ampliamente estudiada en la literatura como un factor clave que repercute en la rentabilidad empresarial. Autores como Naishtat (2024) destacan la importancia de implementar software, aplicaciones y personal capacitado para realizar un seguimiento efectivo de los cobros y evitar que las deudas se vuelvan incobrables. Esto concuerda con los hallazgos de la presente investigación, los cuales indican la presencia de una relación significativa entre la gestión de riesgo de las cuentas por cobrar y la rentabilidad de la compañía metalmecánica analizada.

Adicionalmente, Millán y Cerezo (2018) afirman que la clasificación de los clientes según su capacidad de pago es crucial para ajustar las políticas crediticias a las

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

demandas fluctuantes de los consumidores y asegurar un nivel óptimo de rentabilidad; esta idea se ve reflejada en los resultados obtenidos, donde se evidencia que una adecuada gestión del riesgo de las cuentas por cobrar, a través de la implementación de medidas preventivas y de control, está asociada positivamente con la rentabilidad de la empresa. Por otro lado, García y Maldonado (2019) identificaron que, en ocasiones, la toma de decisiones sobre la aprobación de créditos recae en personal no experto, lo cual podría incrementar los créditos pendientes de pago y disminuir la probabilidad de recuperación de la cartera. Este hallazgo guarda relación con los resultados de la presente investigación, donde se observa que una inadecuada gestión del riesgo de las cuentas por cobrar, caracterizada por la falta de procedimientos y controles efectivos, se asocia negativamente con la rentabilidad de la empresa metalmecánica.

En el contexto específico de la empresa metalmecánica estudiada, se identificaron problemáticas significativas en la gestión de riesgo, incluyendo:

- Desconocimiento financiero en créditos y cobranzas.
- Dificultad para identificar clientes con riesgo de incumplimiento.
- Ausencia de medidas preventivas para la recuperación de deudas.
- Políticas de crédito no aplicadas uniformemente.
- Incumplimiento de condiciones contractuales por parte de clientes.

Estas deficiencias han generado un elevado nivel de cuentas pendientes por cobrar, impactando directamente en la rentabilidad y la circulación de efectivo de la organización. Complementariamente, Indeed (2023) destaca que comprender y evaluar la rentabilidad es fundamental en contextos económicos inestables, lo que refuerza la importancia de una gestión de riesgo crediticio robusta y adaptativa. La

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

investigación subraya que una gestión efectiva de riesgos en cuentas por cobrar no solo mitiga pérdidas potenciales, sino que también optimiza el flujo financiero, permitiendo a las empresas mantener una rentabilidad estable incluso en entornos económicos desafiantes.

5.2. Conclusiones

A partir de los datos recopilados, es posible afirmar que hay una correlación estadísticamente significativa entre la gestión de créditos y cobranzas y la rentabilidad de la compañía abordada. Esta afirmación se sustenta en el coeficiente Rho de Spearman = 0.896, lo que confirma la validez de la hipótesis general planteada. En consecuencia, se evidencia que una gestión eficiente de créditos y cobranzas que incluya políticas claras, medidas preventivas frente a la morosidad, seguimiento riguroso de las cuentas por cobrar y mecanismos adecuados de recuperación contribuye de manera determinante con la optimización de la rentabilidad organizacional. Este vínculo implica que mejorar los procesos internos de crédito y cobranza no solo fortalece la liquidez y la estabilidad financiera, sino que también contribuye al crecimiento sostenible y al desempeño económico favorable de la compañía.

Con base en el primer objetivo específico, según los resultados se concluye que las políticas de créditos mantienen una relación significativa con la rentabilidad de la compañía materia de investigación, tal como lo demuestra el coeficiente Rho de Spearman de 0.885; esta correlación evidencia que una adecuada formulación, comunicación y aplicación de las políticas de créditos se vincula directamente con el desempeño financiero de la organización. En concreto, establecer criterios claros de evaluación crediticia, definir límites de crédito apropiados y brindar condiciones de

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

pago realistas y diferenciadas según el perfil del cliente permiten reducir la morosidad, mejorar la recuperación de ingresos y fortalecer el flujo de efectivo. Asimismo, una gestión crediticia estructurada contribuye a minimizar los riesgos financieros derivados de operaciones de venta al crédito, generando mayor eficiencia operativa y sostenibilidad en los márgenes de rentabilidad. En este sentido, la investigación respalda la importancia de contar con políticas crediticias formalizadas y adaptadas a la realidad del cliente y del mercado, como un eje estratégico para la estabilidad y crecimiento económico de la empresa.

Concerniente al segundo objetivo específico, según los resultados obtenidos a través del contraste de la hipótesis específica 2 permiten concluir que existe una relación positiva entre las políticas de cobranzas y la rentabilidad de la compañía. El Rho de Spearman alcanzado de 0.880 evidencia que la formulación e implementación de políticas de cobranza eficaces se asocian directamente con el fortalecimiento de la rentabilidad empresarial. Este hallazgo confirma que prácticas de cobranza que contemplen planificación, segmentación de clientes según su comportamiento de pago, coordinación oportuna con deudores, documentación sustentatoria adecuada y mecanismos de recuperación graduales permiten reducir significativamente los niveles de morosidad y pérdidas por cuentas incobrables. En ese sentido, se reafirma que las políticas de cobranza no deben concebirse como simples procedimientos administrativos, sino como un componente estratégico de la gestión financiera que garantiza una adecuada rotación del capital de trabajo, mejora el flujo de caja operativo y contribuye a la sostenibilidad económica de la empresa. Por tanto, fortalecer este ámbito resulta esencial para enfrentar entornos económicos

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

complejos, garantizar el cumplimiento puntual de compromisos económicos y fortalecer la sostenibilidad rentable en diferentes horizontes temporales.

Finalmente, conforme a los resultados obtenidos del tercer objetivo específico, se concluye que existe una correlación efectiva entre la gestión de riesgo de las cuentas por cobrar y la rentabilidad tal como lo demuestra el indicador Rho de Spearman = 0.864. Esta evidencia permite afirmar que la aplicación de estrategias efectivas para identificar, prevenir y controlar los riesgos asociados a las cuentas por cobrar constituye un factor determinante en el desempeño financiero de la organización. En concreto, una adecuada gestión del riesgo crediticio que contemple la evaluación del perfil de pago de los clientes, la provisión para posibles incobrabilidades y la diversificación de la cartera contribuye de manera directa a reducir la morosidad, mantener la liquidez operativa y en consecuencia, optimizar la rentabilidad tanto financiera como económica de la compañía. La investigación revela que las deficiencias actuales en la empresa, como la falta de personal capacitado, la inexistencia de medidas preventivas y el incumplimiento de políticas crediticias, han generado un volumen elevado de cuentas pendientes, afectando de forma adversa su rentabilidad.

5.3. Recomendaciones

Respecto a la conclusión N°1, tomando como fundamento los resultados derivados de esta indagación, que evidencian una correlación estadísticamente significativa entre la gestión de créditos y cobranzas y la rentabilidad, se recomienda implementar un enfoque integral, estratégico y sistemático que permita optimizar dichos procesos. En primera instancia, resulta prioritario revisar, actualizar y fortalecer las políticas internas de otorgamiento de créditos, procurando que estas se fundamenten en criterios técnicos, objetivos y transparentes de evaluación crediticia.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Esta acción permitirá reducir los riesgos asociados a la morosidad y garantizar una asignación adecuada y responsable del crédito, incidiendo de manera positiva en la estabilidad financiera de la empresa.

Asimismo, se considera esencial establecer mecanismos preventivos orientados a minimizar la alta cartera de morosidad. Para ello, se sugiere incorporar el monitoreo permanente del comportamiento de pago de los clientes, segmentar la cartera de acuerdo con el nivel de riesgo y aplicar estrategias oportunas para la recuperación temprana de la deuda vencida. Además, se recomienda institucionalizar el seguimiento riguroso de las cuentas por cobrar como una práctica rutinaria dentro del área financiera, utilizando indicadores clave de desempeño (KPI) que permitan evaluar la eficiencia de los procesos de cobranza y detectar de manera oportuna posibles irregularidades.

Del mismo modo, se sugiere el diseño e implementación de mecanismos eficaces y ágiles para la recuperación de créditos incobrables, considerando tanto estrategias de negociación directa con los deudores como la eventual aplicación de procedimientos legales, según la gravedad del caso. En este contexto, la incorporación de sistemas informáticos especializados en la gestión de cobranzas podría representar una herramienta de gran utilidad para mejorar el control, el seguimiento y la precisión en la administración de la cartera crediticia. En síntesis, una gestión eficiente de los créditos y cobranzas no solo mejora la liquidez y el flujo de caja de la organización en el corto plazo, sino que también contribuye significativamente a su solidez financiera en el mediano y largo plazo. Por lo tanto, se recomienda a la alta dirección considerar estos procesos no solo como funciones operativas, sino como componentes estratégicos fundamentales para la sostenibilidad y rentabilidad empresarial.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

En cuanto a la recomendación N°2, de acuerdo con los resultados obtenidos en relación con el primer objetivo específico, se evidencia una correlación altamente significativa entre las políticas de créditos y la rentabilidad; este hallazgo refuerza la importancia de contar con políticas crediticias bien definidas, claramente comunicadas y consistentemente aplicadas, ya que su impacto en el desempeño financiero de la organización es indudable. se recomienda diseñar e implementar un marco normativo integral para la gestión crediticia, el cual no solo cumpla con estándares operativos, sino que también incorpore criterios de flexibilidad y adaptación a las condiciones cambiantes del mercado y a las particularidades de cada cliente.

En este sentido, es fundamental establecer lineamientos claros, objetivos y estandarizados para la evaluación crediticia de los clientes, incluyendo el análisis financiero básico, el historial de pagos, el nivel de endeudamiento y la capacidad de cumplimiento de obligaciones contractuales. Este proceso debe estar sistematizado y debidamente documentado, a fin de asegurar transparencia, trazabilidad y coherencia en la toma de decisiones financieras.

Asimismo, se recomienda la definición de límites de crédito adecuados y diferenciados, evitando tanto la sobreexposición al riesgo como la subutilización de oportunidades comerciales. Estos límites deben fijarse con base en la capacidad financiera real de los clientes y ajustarse conforme al comportamiento histórico y a la evolución del contexto económico. De igual manera, las condiciones de pago deben ser diseñadas de forma realista y personalizadas según el perfil de cada cliente, permitiendo establecer mecanismos como plazos flexibles, incentivos por pronto pago o esquemas especiales para clientes estratégicos, con el fin de fomentar relaciones comerciales sostenibles, mejorar la recuperación de ingresos y reducir la morosidad.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Otra dimensión esencial es la correcta socialización interna de las políticas crediticias. Para ello, se sugiere desarrollar estrategias de capacitación y actualización periódica dirigidas al personal de las áreas involucradas principalmente ventas, finanzas y atención al cliente, con el propósito de fortalecer su comprensión sobre la relevancia de una gestión crediticia eficiente, orientada no solo al cumplimiento operativo, sino también a la preservación de la liquidez y la rentabilidad de la organización. Finalmente, se exhorta a la alta dirección a incorporar las políticas de crédito como un componente estratégico del plan de negocios, reconociendo su influencia directa en la sostenibilidad financiera y competitividad de la empresa. En consecuencia, dichas políticas deben ser revisadas y actualizadas periódicamente, en función de la evolución del entorno económico, la dinámica del mercado y los resultados obtenidos, a fin de garantizar su eficacia y pertinencia a lo largo del tiempo.

En lo que respecta a la conclusión N°3, con base en los resultados obtenidos en razón al segundo objetivo específico del estudio, se constata una relación positiva entre las políticas de cobranza y la rentabilidad de la empresa metalmecánica analizada. Este hallazgo no solo confirma la validez estadística de la hipótesis específica planteada, sino que asimismo pone de relieve la importancia de instituir un sistema de gestión de cobranzas que garantice su efectividad y continuidad operativa, bien estructurado y orientado hacia la prevención y gestión activa de la morosidad; en este sentido, se recomienda revisar, replantear y optimizar integralmente las prácticas actuales de cobranza, con un enfoque proactivo, preventivo y basado en criterios de planificación, segmentación, comunicación efectiva, control documentario y mecanismos graduales de recuperación de cartera vencida.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

En primer lugar, se sugiere implementar un sistema de planificación integral de cobranzas que contemple cronogramas de seguimiento definidos, asignación de responsables, indicadores clave de desempeño y metas específicas de recuperación. Esta planificación contribuirá a una gestión más predecible del flujo de caja y reducirá los efectos negativos de la improvisación en la gestión de cartera vencida. Del mismo modo, resulta prioritario avanzar en una segmentación precisa del portafolio de clientes, clasificándolos según su comportamiento de pago, historial crediticio y capacidad financiera. Este ejercicio permitirá aplicar estrategias diferenciadas de cobranza, adecuadas a las características y riesgos de cada grupo de clientes, evitando abordajes genéricos que suelen resultar ineficaces o contraproducentes.

Asimismo, se recomienda fortalecer la comunicación con los deudores a través de canales ágiles, respetuosos y profesionalmente gestionados. Una interacción oportuna permite detectar tempranamente dificultades de liquidez que, en muchos casos, son temporales y no obedecen a una voluntad de incumplimiento. En tal sentido, establecer esquemas de negociación como prórrogas, fraccionamientos de deuda o descuentos por pronto pago puede ser una vía efectiva para evitar el deterioro de la relación comercial y reducir los niveles de morosidad. Otro aspecto indispensable es la documentación adecuada y actualizada de cada operación de crédito y cobranza, incluyendo contratos claros, facturas debidamente registradas, comprobantes de pago y cualquier otro documento con validez legal; esta práctica no solo agiliza la gestión administrativa, sino que también proporciona respaldo jurídico en caso de controversias o acciones legales.

Por último, se recomienda establecer mecanismos graduales y multietápicos de recuperación de créditos vencidos. Este proceso debe iniciarse con gestiones

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

directas de conciliación, luego la intervención de gestores externos cuando sea necesario, y finalmente acudir a acciones legales como última instancia; esta escalada debe estar claramente definida en política, comunicada al equipo responsable y respaldada por herramientas tecnológicas que permitan monitorear el estatus de cada cuenta pendiente. En suma, las políticas de cobranza no deben ser vistas únicamente como procedimientos administrativos rutinarios, sino como componentes estratégicos dentro de la gestión financiera de la organización. Su correcta implementación no solo mejora la liquidez operativa y la rotación del capital de trabajo, sino que también contribuye a la estabilidad y sostenibilidad económica de la organización en el corto, mediano y largo plazo; por ello, se insta a la alta dirección a invertir en la capacitación continua del personal responsable, en el fortalecimiento tecnológico del área y en la revisión periódica de las políticas de cobranza, a fin de garantizar su pertinencia frente a las dinámicas cambiantes del entorno económico y competitivo.

Correspondiente a la conclusión N°4, en virtud de los resultados obtenidos respecto al tercer objetivo específico, el cual confirma la existencia de una correlación efectiva entre la gestión de riesgo de las cuentas por cobrar y la rentabilidad; se recomienda diseñar e implementar un sistema integral de gestión del riesgo crediticio, este sistema debe orientarse a la identificación, medición, prevención y control de los riesgos inherentes a la administración de créditos comerciales, con el propósito de resguardar la estabilidad financiera de la organización y optimizar su rentabilidad.

En primera instancia, se considera imprescindible establecer un proceso sistemático de evaluación del perfil de pago de los clientes. Dicha evaluación debe incorporar variables como el historial crediticio, la capacidad financiera actual, el sector económico al que pertenece el cliente y su comportamiento previo en operaciones

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

comerciales. Este análisis debe aplicarse de manera rutinaria y previa al otorgamiento de líneas de crédito, con el fin de tomar decisiones fundamentadas y reducir significativamente la exposición al riesgo de mora e incobrabilidad.

Asimismo, se recomienda implementar una política de provisiones técnicas para créditos dudosos, basada en estimaciones estadísticas confiables. Esta práctica, aunque pueda representar una carga contable anticipada, actúa como una medida de prudencia financiera que contribuye a la estabilidad de los estados financieros; además, facilita la planificación estratégica y mejora la toma de decisiones basada en información más realista y responsable. Otro componente clave consiste en promover la diversificación de la cartera de clientes, evitando la dependencia excesiva de unos pocos clientes cuya mora podría poner en riesgo la viabilidad financiera de la empresa. Esta diversificación no solo reduce la concentración del riesgo, sino que también incrementa la resiliencia ante shocks económicos sectoriales o coyunturales.

Sin embargo, los resultados de la investigación también evidencian ciertas deficiencias internas que obstaculizan una adecuada gestión del riesgo, tales como la escasa capacitación del personal responsable, la inexistencia de medidas preventivas estructuradas y el incumplimiento reiterado de las políticas crediticias establecidas. Por tanto, se recomienda priorizar la formación continua del equipo encargado de la gestión crediticia y de cobranzas, fortaleciendo sus competencias en análisis financiero, herramientas de medición de riesgo y habilidades interpersonales necesarias para una negociación efectiva y una comunicación clara con los clientes. De igual forma, es necesario establecer medidas preventivas documentadas, tales como alertas tempranas ante incumplimientos de pago, revisiones periódicas de la cartera, y protocolos de acción diferenciados según el nivel de riesgo o morosidad detectado. Estas acciones

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

deben formar parte de un marco normativo interno que especifique con claridad los roles, responsabilidades y procedimientos operativos, garantizando una gestión ordenada, coherente y alineada con los objetivos organizacionales.

Por último, se exhorta a la alta dirección a velar por el cumplimiento estricto de las políticas crediticias vigentes, al mismo tiempo que se promueve su revisión y actualización continua, atendiendo a los cambios en el entorno económico, las condiciones del mercado y la evolución interna de la empresa. La adopción de un esquema de seguimiento y valoración permanente posibilitará detectar desviaciones, corregirlas de forma oportuna y retroalimentar el sistema de gestión para fomentar la mejora continua.

Finalmente, una gestión efectiva del riesgo asociado a las cuentas por cobrar no solo mitiga la exposición a pérdidas financieras, sino que también fortalece la liquidez operativa, reduce costos derivados de incobrabilidades y optimiza la eficiencia en el uso del capital de trabajo. Por tanto, se considera esencial que esta función no sea tratada únicamente como una labor operativa, sino como un eje estratégico dentro del modelo de gestión empresarial, en línea con una visión orientada al crecimiento sostenible y la rentabilidad.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Referencias bibliográficas

Ahmeti, A. y Balaj, D. (2023). Influence of working capital management on the SME's profitability - Evidence from Kosovo. *Quality. Access to Success, 24*(192), 154-162. https://doi.org/10.47750/QAS/24.192.18

Ali, M., Nik, N. y Erlane, K. (2019). Liquidity, growth and profitability of non-financial public listed Malaysia: A Malaysian evidence. *International Journal of Financial Research, 10*(3), 194-202. https://doi.org/10.5430/ijfr.v10n3p194

Asociación Española de Banca. (2024). *Informe 2023*. https://s1.aebanca.es/wp-content/uploads/2024/04/informe.pdf#page=7

Atanacio, M. B. (2022). *Rentabilidad y Cuentas comerciales por cobrar en una empresa de productos de consumo. Lima, 2013-2020* [Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica del Perú]. Repositorio Institucional de la UTP. https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/6136

Avolio, B. y Zambrano, G (2016). *Definiciones previas. CENTRUM Católica Graduate Business School.* https://vcentrum.pucp.edu.pe/promomails/Costo_Gasto/definicion-de-desembolso.html

Bañuelos, S. (2014). *Política de crédito y cobranza guía práctica*. AFS International.

BBVA. (2023), *Cuentas por cobrar: cómo gestionarlas sin morir en el intento*. BBVA Spark. https://www.bbvaspark.com/contenido/es/noticias/cuentas-por-cobrar/

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Bello, S. G., Barinotto, P. I., Jurado, A. A. y Castañeda, J. A. (2023). Impacto de la gestión de créditos y cobranzas en la liquidez de la empresa AFA GROUP, Trujillo 2022. https://doi.org/10.18687/LACCEI2023.1.1.396

Bratchfield, P. (2009). *Gestión de crédito y cobro.* Profit.

Caraballo, T., Amondarain, J. y Zubiaur, G. (2018). *Información Financiera y Análisis Contable.* https://ocw.ehu.eus/pluginfile.php/43624/mod_resource/content/1/TEMA_1_INFORMACION_FINANCIERA_Y_ANALISIS_CONTABLE.pdf

Ccaccya, D. (2015). Análisis de rentabilidad de una empresa. *Actualidad empresarial,* 341.

Conexión Esan. (2016). *La política de créditos de una entidad financiera*. https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/la-politica-de-creditos-de-una-entidad-financiera

Contabilidad Básica. (2024). *Políticas de cobranza*. https://contabilidadbasica.com/politicas-de-cobranza/

Dancey, C. P. y Reidy, J. (2020). *Statistics without Maths for Psychology* (8ª ed.). Pearson Education Limited.

Deiva, R. (2015). *Contribuciones al análisis estadístico del riesgo de crédito* [Tesis doctoral, Universidade da Coruña]. Repositorio Institucional de UDC. http://hdl.handle.net/2183/16107

Frasqueri, V. I. (2024). *Determinantes de la rentabilidad de las compañías aseguradoras de Paraguay* [Tesis de pregrado, Universidad de San Andrés]. Repositorio Digital San Andrés. https://repositorio.udesa.edu.ar/jspui/handle/10908/23731

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

García, X., Maldonado, H., Galarza, C. y Grijalva, G. (2019). Control Interno a la gestión y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador. *Espirales: Revista multidisciplinaria de investigación científica, 3*(26). https://www.redalyc.org/journal/5732/573263325002/573263325002.pdf

Gaur, D. y Mohapatra, D. (2021). Non-performing Assets and Profitability: Case of Indian Banking Sector. *Business Perspective, 25*(2), 180-191. https://doi.org/10.1177/0972262920914106

Gómez, D. (2023). *Qué es la relación con el cliente (y cómo puedes mejorarla)*. HUBSPOT. https://blog.hubspot.es/service/relacion-con-clientes

Gonzales, O y Gil, E. (2021). *Claves para entender y utilizar las ratios financieras en tu empresa*. APPVISER. https://www.appvizer.es/revista/contabilidad-finanzas/contabilidad/ratio-financiero

Gutiérrez, J. y Tapia, J. (2016). Liquidez y rentabilidad. Una revisión conceptual y sus dimensiones. *Revista Valor Contable, 3*(1), 9-32.

Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. P. (2023). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (2ª ed.). McGraw-Hill Interamericana Editores.

Huelgos, J. y Esguerra, O. (2020). *modelo de gestión del riesgo al proceso de adjudicación de crédito en las cooperativas de aporte y crédito de Ibagué*. [Trabajo de grado, Universidad Cooperativa de Colombia]. Repositorio Institucional Universidad Cooperativa De Colombia. https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/1ad8904b-3fc5-4bb6-86ee-b1dce41ed17c/content

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Indeed. (2023, 18 de marzo). Qué es la rentabilidad de una empresa e indicadores esenciales. https://mx.indeed.com/orientacion-profesional/desarrollo-profesional/que-es-rentabilidad-empresa

Izquierdo, J. (2016). Crecimiento y rentabilidad empresarial en el sector industrial brasileño. *Contaduría y Administración, 61*, 266-282. https://doi.org/10.1016/j.cya.2015.12.001

Lara, K. A. y Valencia V. S. (2020). *Gestión del crédito y cobranza y su incidencia en los estados financieros de la Cooperativa de ahorro y crédito Ciudad de Quito, período enero-diciembre 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Central del Ecuador]. Repositorio Institucional Universidad Central del Ecuador. https://www.dspace.uce.edu.ec/entities/publication/b474dcac-4aa6-4877-9d8f-1e5f41dd5f81

Leon, L. A. y Max J. A. (2022). *La relación entre la gestión de créditos y cobranzas con la productividad de los analistas del área de negocios de la Cooperativa Kori de la agencia Los Olivos – Pro, 2022* [Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica del Perú]. Repositorio Institucional de la UTP. https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/6588

Mendoza, B. (2022). *Impacto del COVID-19 en la rentabilidad de las empresas de turismo (agencia de viajes) del distrito Arequipa - Arequipa, 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica del Perú]. Repositorio Institucional de la UTP. https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/5680

Millán, J. C. y Cerezo, E. C. (2018). *Modelos para otorgamiento y seguimiento en la gestión del riesgo de crédito*. *Revista de Métodos Cuantitativos para la Economía y la Empresa, 25*, 23–41. https://www.econstor.eu/handle/10419/195396

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Molina, S. (2015). *El Ciclo del Crédito: El Manual del Perfecto Financiero*. Editorial Empresarial.

Mora, A. (2024). *¿qué es la gestión eficaz del conocimiento? ETHIC.* https://ethic.es/2024/01/que-es-la-gestion-eficaz-del-conocimiento/

Morales, A. y Morales, J. (2014). *Crédito y cobranza.* Patria.

Naishtat, S. (2024, marzo 9). Al compás de la crisis, la era de las cobranzas "amigables": los nuevos métodos para que la gente pague sus deudas. *Clarin.* https://www.clarin.com/economia/compas-crisis-cobranzas-amigables_0_t1zCxDs2Jm.html

Pedrosa, S. (2024). *Rentabilidad financiera (ROE): Qué es, cálculo e interpretación*. Economipedia. https://economipedia.com/definiciones/rentabilidad-financiera-roe.html

Puerta, F., Vergara, J. y Huertas, N. (2018). Análisis financiero: enfoques en su evolución. *Criterio Libre, 16*(28), 75-94. https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2018v16n28.2125

Ramírez, N. J., Ventura, I. C. y Aguilar, E. A. (2022). Análisis financiero en busca de rentabilidad privada en empresas constructoras. Caso de análisis Altozano. Morelia, Michoacan, México. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6*(6), 2938. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3745

Redacción digital. (2024, febrero 1). La adecuada gestión de las cuentas por cobrar es fundamental para la solidez de los negocios. *Más finanzas*. https://masfinanzas.com.pe/cobranzas/conoce-tres-estrategias-para-mejorar-las-cobranzas-de-tu-negocio/

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Reyes, M. E. (2020). *Estudio sobre la aplicación de las finanzas y su impacto en la rentabilidad de la micro y pequeña empresa* [Tesis de maestría, Universidad del Salvador]. Repositorio Institucional UES. https://repositorio.ues.edu.sv/items/a37aafb6-652d-48e8-ac91-e266e09fb054

Rivera-Godoy, J. A. (2021). Gestión Financiera de la pyme manufacturera de productos lácteos en Colombia (2014 -2019). *Estrategia Organizacional, 10*(2). Https://doi.org/10.22490/25392786.4960

Ruiz, V. I. (2022). *Propuesta de rediseño para el proceso de gestión de cuentas por cobrar por medio de políticas de crédito y cobranza para una distribuidora nacional* [Tesis de pregrado, Universidad de Chile]. Repositorio Académico de la Universidad de Chile. https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/193729

Saleh, A. y Mohammed, S. (2018). Factors affecting profitability in Malaysia. *Journal of Economic Studies, 45*(3), 442-458. https://doi.org/10.1108/JES-05-2017-0124

Sánchez-Gooding, S. P. y Rodríguez-Lozano, G. I. (2016). Indicadores de eficiencia relativa del proceso de gestión de crédito en un banco colombiano, mediante análisis envolvente de datos (DEA). *Cuadernos de Contabilidad, 17*(43), 13–41. https://doi.org/10.11144/Javeriana.cc17-43.ierp

Santadreu, E. (2013). *Manual del credit manager*. Gestión 2000.

Santiesteban, E., Fuentes, V. G., Leyva, E., Lozada, D. y Cantero, H. (2020). *Análisis de la Rentabilidad Económica. Tecnología propuesta para incrementar la eficiencia empresarial.* Editorial Universitaria.

Terreno, D. D., Sattler, S. A. y Castro, E. L. (2020). Persistencia de la rentabilidad en las empresas del mercado de capitales de Argentina. *Ciencia y Universidad,* 40, 29-49. https://rdu.unc.edu.ar/handle/11086/550232

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Velarde, M. C. y Buñon, C. K. (2022). *Aplicación de ABC/ABM y su influencia en la rentabilidad en una empresa del sector Metalmecánico, Lima 2019-2021* [Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica del Perú]. Repositorio Institucional de la UTP. https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/7787

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Definiciones conceptuales

Desembolso: Los desembolsos representan salidas de efectivo. Cuando la empresa se enfrenta a un costo, puede optar por pagarlo de inmediato, resultando en un desembolso en ese momento, o podría diferir el pago para el futuro, lo que generara una cuenta por pagar (Avolio y Zambrano, 2016).

Gestión eficaz: Consiste en gestionar de manera óptima el conocimiento para mejorar su uso y maximizar su aprovechamiento, utilidad y calidad. Este proceso abarca una serie de actividades y prácticas. Entre ellas, se encuentran la facilitación del acceso a la información y su asimilación, la actualización constante de los conocimientos, la generación de nuevas ideas, la identificación de los conocimientos esenciales, su organización adecuada y la retención de los conceptos más importantes (Mora, 2024).

Ratios financieras: Son indicadores o cocientes que revelan la situación financiera de una organización al compararse con los valores óptimos del sector. Estos indicadores facilitan la recolección de datos para evaluar la factibilidad y progreso de una empresa (Gonzales y Gil, 2021).

Relaciones con los clientes: Es un conjunto de tácticas que determinan la captación, retención y ampliación de la clientela. Esto se logra mediante la determinación del público objetivo y la adaptación de los mensajes y propuestas de valor, aprovechando los diversos canales disponibles (Gómez, 2023).

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema general	**Objetivo general**	**Hipótesis general**	**Método**
¿Existe relación entre gestión de créditos y cobranzas y rentabilidad de una empresa metalmecánica, distrito de Lurigancho-Chosica (Lima-Perú), 2023?	Determinar la relación entre gestión de créditos y cobranzas y rentabilidad de una empresa metalmecánica, distrito de Lurigancho-Chosica (Lima-Perú), 2023.	Existe una relación directa y significativa entre gestión de créditos y cobranzas y rentabilidad de una empresa metalmecánica, distrito de Lurigancho-Chosica (Lima-Perú), 2023.	**Metodología:** No experimental de naturaleza transversal correlacional **Alcance:** Correlacional **Enfoque:** Cuantitativo **Población:** Se compuso de la totalidad de los 42 trabajadores que integran la empresa. **Muestra**: Se realizó un censo con la totalidad de la población de 42 personas.
Problemas específicos	**Objetivos específicos**	**Hipótesis específicas**	
¿Existe relación entre las políticas de créditos y rentabilidad de una empresa metalmecánica, distrito de Lurigancho-Chosica (Lima-Perú), 2023?	Analizar la relación entre las políticas de créditos y rentabilidad de una empresa metalmecánica, distrito de Lurigancho-Chosica (Lima-Perú), 2023.	Existe una relación significativa entre las políticas de créditos y rentabilidad de una empresa metalmecánica, distrito de Lurigancho-Chosica (Lima-Perú), 2023.	
¿Existe relación entre las políticas de cobranzas y rentabilidad de una empresa metalmecánica, distrito de Lurigancho-Chosica (Lima-Perú), 2023?	Identificar la relación entre las políticas de cobranzas y rentabilidad de una empresa metalmecánica, distrito de Lurigancho-Chosica (Lima-Perú), 2023.	Existe una relación directa entre las políticas de cobranzas y rentabilidad de una empresa metalmecánica, distrito de Lurigancho-Chosica (Lima-Perú), 2023.	

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

¿Existe relación entre la gestión de riesgo de las cuentas por cobrar y rentabilidad de una empresa metalmecánica, distrito de Lurigancho-Chosica (Lima-Perú), 2023?	Evaluar la relación entre la gestión de riesgo de las cuentas por cobrar y rentabilidad de una empresa metalmecánica, distrito de Lurigancho-Chosica (Lima-Perú), 2023.	Existe una relación significativa entre la gestión de riesgo de las cuentas por cobrar y rentabilidad de una empresa metalmecánica, distrito de Lurigancho-Chosica (Lima-Perú), 2023.	**Técnica de recolección de datos:** Encuesta aplicada mediante un cuestionario **Técnica de procesamiento de datos:** Estadística para análisis descriptivo e inferencial

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Anexo 2: Matriz de operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	ESCALA	INSTRUMENTO
Gestión de créditos y cobranzas	Molina (2015) menciona que, durante el proceso de la venta y el cobro, se contrae una deuda comercial con los clientes, que deberán ser supervisadas y verificadas. Por ende, las empresas deben implementar políticas y herramientas para tener un control adecuado de las cuentas por cobrar. Además, actuar rápidamente aplicando estrategias de cobranzas, esto ayudará a la pronta recuperación de las deudas.	Políticas de créditos	Claridad en la comunicación de políticas	2	Se utilizará escala Likert; según sus probabilidad: 1. Muy improbable 2. Improbable 3. Neutral 4. Probable 5. Muy probable	Cuestionario
			Políticas de crédito personalizadas	2		
			Facilidades de pagos	2		
		Políticas de cobranzas	Coordinación con clientes deudores	1		
			Documentación y sustentación en el proceso de cobranza	1		
			Recuperación de cuentas vencidas	2		
		Gestión de riesgo de las cuentas por cobrar	Evaluación del riesgo de crédito	2		
			Diversificación de la cartera de clientes	1		
			Provisión de las cuentas incobrables	1		
Rentabilidad	De acuerdo con Correa y Acosta (2002, como se citó en Gutiérrez y Tapia, 2016), la rentabilidad es un indicador financiero que determina la pérdida o ganancia del	Rentabilidad financiera	Maximización del beneficio de los socios	2		
			Utilidad neta	1		
			Solvencia empresarial	1		

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

	manejo empresarial. Además, la rentabilidad es la estimación del rendimiento en un periodo establecido que ha sido generado por el dinero invertido inicialmente.	Rentabilidad económica	Rendimiento neto de los activos	2		
			Retorno sobre la inversión	2		
			Eficacia y viabilidad de la empresa	2		

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Anexo 3: Encuesta/instrumento de evaluación

Modelo de cuestionario estructurado

"GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y RENTABILIDAD DE UNA EMPRESA METALMECÁNICA, DISTRITO DE LURIGANCHO-CHOSICA (LIMA-PERÚ), 2023"

El propósito del estudio es determinar la relación entre gestión de créditos y cobranzas y rentabilidad de una empresa metalmecánica, distrito de Lurigancho-Chosica (Lima-Perú), 2023. Durante su participación, le solicitaremos que pueda responder, de manera voluntaria, las preguntas que se le presentarán.

La información recabada será confidencial y solo se empleará con fines académicos. ¡Muchas gracias por su participación!

Datos generales:

Edad:

[ ] 18 a 25 años

[ ] 26 a 35 años a más

[ ] 36 años a más

Género:

[ ] Masculino [ ] Femenino [ ] No deseo responder

Nivel de formación:

[ ] Secundaria

[ ] Técnico

[ ] Bachiller

[ ] Titulado

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Años de experiencia dentro de la empresa:

[ ] 1 años a menos

[ ] 1 a 3 años

[ ] 4 a 6 años

[ ] 7 a 9 años

[ ] 10 años a mas

Por favor, muestre su grado de acuerdo o desacuerdo con las afirmaciones que aparecen a continuación, marcando con una X, según la siguiente valoración:

[1] Muy improbable
[2] Improbable
[3] Neutral
[4] Probable
[5] Muy probable

Gestión de créditos y cobranzas

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
Políticas de créditos	Claridad en la comunicación de políticas	¿Considera que los clientes entienden y comprenden bien las políticas de crédito comunicadas?					
		¿Qué tan probable cree que la empresa tenga una clara comunicación de sus políticas de crédito y cobranza con los clientes?					
	Políticas de crédito personalizadas	¿Las políticas de crédito personalizadas se adaptan a las necesidades de los clientes?					
		¿Cree que las políticas de crédito personalizadas mejoran la satisfacción del cliente?					
	Facilidades de pagos	¿Considera que las facilidades de pagos ofrecidas son suficientes para los clientes?					
		¿Cree que las facilidades de pago actuales reduzcan el índice de morosidad?					
Políticas de cobranzas	Coordinación con clientes deudores	¿Es efectiva la coordinación con los clientes deudores para la recuperación de pagos?					

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

	Documentación y sustentación en el proceso de cobranza	¿Qué tan probable estima que la documentación y sustentación en el proceso de cobranza ayuda a recuperar cuentas vencidas?					
	Recuperación de cuentas vencidas	¿Es eficiente el proceso de recuperación de cuentas vencidas en su organización?					
		¿Qué tan probable valora que la recuperación de cuentas vencidas impacte positivamente en la rentabilidad de la empresa?					
Gestión de riesgo de las cuentas por cobrar	Evaluación del riesgo de crédito	¿Se realiza una evaluación adecuada del riesgo de crédito antes de otorgar préstamos?					
		¿Es probable que una evaluación precisa del riesgo de crédito reduzca la probabilidad de incobrabilidad?					
	Diversificación de la cartera de clientes	¿Considera que una mayor diversificación de la cartera de clientes disminuiría el riesgo crediticio?					
	Provisión de las cuentas incobrables	Conforme a su opinión, ¿Qué tan probable es que la provisión actual para cuentas incobrables sea suficiente para cubrir las deudas que no se cobrarán en el próximo año?					

Rentabilidad

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
Rentabilidad financiera	Maximización del beneficio de los socios	¿Cree que las políticas actuales ayudan a maximizar el beneficio de los socios?					
		¿Qué tan probable opina que la maximización del beneficio de los socios sea un reflejo de la eficacia y viabilidad de la empresa?					
	Utilidad neta	¿Qué tan probable es que la empresa genere una utilidad neta adecuada?					
	Solvencia empresarial	En su criterio, ¿Qué tan probable considera que la empresa pueda cumplir con todas sus obligaciones financieras a corto plazo basándose en su situación actual?					
Rentabilidad económica	Rendimiento neto de los activos	¿Qué tan probable considera usted que el rendimiento neto de los activos de su organización sea satisfactorio?					

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

		Desde su perspectiva, ¿Qué tan probable es que el rendimiento neto de los activos sea un indicador clave de la eficacia y viabilidad de la empresa?					
	Retorno sobre la inversión	Desde su punto de vista, ¿qué tan probable es que la inversión actual genere un retorno significativo en el próximo año?					
		¿Qué tan probable cree que el retorno sobre la inversión sea fundamental para la solvencia y rentabilidad de la empresa?					
	Eficacia y viabilidad de la empresa	Desde su apreciación, ¿Qué tan probable es que la eficacia y viabilidad de la empresa se reflejen en su rentabilidad y desempeño financiero?					
		En su opinión, ¿Qué tan probable es que la empresa mantenga una eficacia y viabilidad económica sólida en los próximos años?					

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Anexo 4: Validez de instrumentos por Jueces Expertos

- Juez experto 1

ANEXO 18 - A
INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Lima, 29 de agosto de 2024

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur.

A solicitud de los tesistas, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que emplearán para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	"GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y RENTABILIDAD DE UNA EMPRESA METALMECÁNICA, DISTRITO DE LURIGANCHO-CHOSICA (LIMA-PERÚ), 2023"
Grado o título que aspira	Licenciada en Contabilidad y Finanzas
Apellidos y Nombre del (los) tesista (s)	Amaro Pérez, Karem Katiusca Cubas Campos, Analy Yurivilca Atencio, Jazmín Rosa

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

VARIABLE 1: GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Políticas de créditos	1. ¿Considera que los clientes entienden y comprenden bien las políticas de crédito comunicadas?	4	4	4	4
	2. ¿Qué tan probable cree que la empresa tenga una clara comunicación de sus políticas de crédito y cobranza con los clientes?	4	4	4	4
	3. ¿Las políticas de crédito personalizadas se adaptan a las necesidades de los clientes?	4	4	4	4
	4. ¿Cree que las políticas de crédito personalizadas mejoran la satisfacción del cliente?	4	4	4	4
	5. ¿Considera que las facilidades de pagos ofrecidas son suficientes para los clientes?	4	4	4	4
	6. ¿Cree que las facilidades de pago actuales reduzcan el índice de morosidad?	4	4	4	4

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Políticas de cobranzas	7. ¿Es efectiva la coordinación con los clientes deudores para la recuperación de pagos?	4	4	4	4
	8. ¿Qué tan probable estima que la documentación y sustentación en el proceso de cobranza ayuda a recuperar cuentas vencidas?	4	4	4	4
	9. ¿Es eficiente el proceso de recuperación de cuentas vencidas en su organización?	4	4	4	4
	10. ¿Qué tan probable valora que la recuperación de cuentas vencidas impacte positivamente en la rentabilidad de la empresa?	4	4	4	4

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Gestión de riesgo de las cuentas por cobrar	11. ¿Se realiza una evaluación adecuada del riesgo de crédito antes de otorgar préstamos?	4	4	4	4
	12. ¿Es probable que una evaluación precisa del riesgo de crédito reduzca la probabilidad de incobrabilidad?	4	4	4	4
	13. ¿Considera que una mayor diversificación de la cartera de clientes disminuiría el riesgo crediticio?	4	4	4	4
	14. Conforme a su opinión, ¿Qué tan probable es que la provisión actual para cuentas incobrables sea suficiente para cubrir las deudas que no se cobrarán en el próximo año?	4	4	4	4

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

VARIABLE 2: RENTABILIDAD

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Rentabilidad financiera	15. ¿Cree que las políticas actuales ayudan a maximizar el beneficio de los socios?	4	4	4	4
	16. ¿Qué tan probable opina que la maximización del beneficio de los socios sea un reflejo de la eficacia y viabilidad de la empresa?	4	4	4	4
	17. ¿Qué tan probable es que la empresa genere una utilidad neta adecuada?	4	4	4	4
	18. En su criterio, ¿Qué tan probable considera que la empresa pueda cumplir con todas sus obligaciones financieras a corto plazo basándose en su situación actual?	4	4	4	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Rentabilidad económica	19. ¿Qué tan probable considera usted que el rendimiento neto de los activos de su organización sea satisfactorio?	4	4	4	4
	20. Desde su perspectiva, ¿Qué tan probable es que el rendimiento neto de los activos sea un indicador clave de la eficacia y viabilidad de la empresa?	4	4	4	4
	21. Desde su punto de vista, ¿qué tan probable es que la inversión actual genere un retorno significativo en el próximo año?	4	4	4	4
	22. ¿Qué tan probable cree que el retorno sobre la inversión sea fundamental para la solvencia y rentabilidad de la empresa?	4	4	4	4
	23. Desde su apreciación, ¿Qué tan probable es que la	4	4	4	4

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

	eficacia y viabilidad de la empresa se reflejen en su rentabilidad y desempeño financiero?				
	24. En su opinión, ¿Qué tan probable es que la empresa mantenga una eficacia y viabilidad económica sólida en los próximos años?	4	4	4	4



Dr. Luis Alberto Torres Cabanillas
INGENIERO ESTADÍSTICO
CIP: 49863

Firma del Juez Experto

Apellidos y Nombre del experto	TORRES CABANILLAS LUIS ALBERTO
Especialidad del experto	DOCTOR EN INGENIERIA
Código de colegiatura	INGENIERO ESTADISTICO CIP 49863
Ficha CTI Vitae (*)	Consignar link https://dina.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/

(*)De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

- Juez experto 2

ANEXO 18 - A
INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Lima, 29 de agosto de 2024

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur.

A solicitud de los tesistas, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que emplearán para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	"GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y RENTABILIDAD DE UNA EMPRESA METALMECÁNICA, DISTRITO DE LURIGANCHO-CHOSICA (LIMA-PERÚ), 2023"
Grado o título que aspira	Licenciada en Contabilidad y Finanzas
Apellidos y Nombre del (los) tesista (s)	Amaro Pérez, Karem Katiusca Cubas Campos, Analy Yurivilca Atencio, Jazmín Rosa

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

VARIABLE 1: GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Políticas de créditos	1. ¿Considera que los clientes entienden y comprenden bien las políticas de crédito comunicadas?	3	3	3	3
	2. ¿Qué tan probable cree que la empresa tenga una clara comunicación de sus políticas de crédito y cobranza con los clientes?	4	4	4	4
	3. ¿Las políticas de crédito personalizadas se adaptan a las necesidades de los clientes?	3	3	3	3
	4. ¿Cree que las políticas de crédito personalizadas mejoran la satisfacción del cliente?	4	4	4	4
	5. ¿Considera que las facilidades de pagos ofrecidas son suficientes para los clientes?	3	3	3	3
	6. ¿Cree que las facilidades de pago actuales reduzcan el índice de morosidad?	3	3	3	3

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Políticas de cobranzas	7. ¿Es efectiva la coordinación con los clientes deudores para la recuperación de pagos?	4	4	4	4
	8. ¿Qué tan probable estima que la documentación y sustentación en el proceso de cobranza ayuda a recuperar cuentas vencidas?	3	3	3	3
	9. ¿Es eficiente el proceso de recuperación de cuentas vencidas en su organización?	4	4	4	4
	10. ¿Qué tan probable valora que la recuperación de cuentas vencidas impacte positivamente en la rentabilidad de la empresa?	3	3	3	3

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Gestión de riesgo de las cuentas por cobrar	11. ¿Se realiza una evaluación adecuada del riesgo de crédito antes de otorgar préstamos?	4	4	4	4
	12. ¿Es probable que una evaluación precisa del riesgo de crédito reduzca la probabilidad de incobrabilidad?	3	3	3	3
	13. ¿Considera que una mayor diversificación de la cartera de clientes disminuiría el riesgo crediticio?	4	4	4	4
	14. Conforme a su opinión, ¿Qué tan probable es que la provisión actual para cuentas incobrables sea suficiente para cubrir las deudas que no se cobrarán en el próximo año?	3	3	3	3

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

VARIABLE 2: RENTABILIDAD

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Rentabilidad financiera	15. ¿Cree que las políticas actuales ayudan a maximizar el beneficio de los socios?	4	4	4	4
	16. ¿Qué tan probable opina que la maximización del beneficio de los socios sea un reflejo de la eficacia y viabilidad de la empresa?	4	4	4	4
	17. ¿Qué tan probable es que la empresa genere una utilidad neta adecuada?	4	4	4	4
	18. En su criterio, ¿Qué tan probable considera que la empresa pueda cumplir con todas sus obligaciones financieras a corto plazo basándose en su situación actual?	4	4	4	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Rentabilidad económica	19. ¿Qué tan probable considera usted que el rendimiento neto de los activos de su organización sea satisfactorio?	4	4	4	4
	20. Desde su perspectiva, ¿Qué tan probable es que el rendimiento neto de los activos sea un indicador clave de la eficacia y viabilidad de la empresa?	4	4	4	4
	21. Desde su punto de vista, ¿qué tan probable es que la inversión actual genere un retorno significativo en el próximo año?	4	4	4	4
	22. ¿Qué tan probable cree que el retorno sobre la inversión sea fundamental para la solvencia y rentabilidad de la empresa?	4	4	4	4
	23. Desde su apreciación, ¿Qué tan probable es que la	4	4	4	4

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

	eficacia y viabilidad de la empresa se reflejen en su rentabilidad y desempeño financiero?				
	24. En su opinión, ¿Qué tan probable es que la empresa mantenga una eficacia y viabilidad económica sólida en los próximos años?	**4**	**4**	**4**	**4**



_____

Firma del Juez Experto

Apellidos y Nombre del experto	**HUAMAN PASTORELLI SANDRA ELIZABETH**
Especialidad del experto	ECONOMISTA
Código de colegiatura	10007
Ficha CTI Vitae (*)	Consignar link https://dina.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/

(*)De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

- Juez experto 3

ANEXO 18 - A
INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Lima, 29 de agosto de 2024

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur.

A solicitud de los tesistas, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que emplearán para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	"GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y RENTABILIDAD DE UNA EMPRESA METALMECÁNICA, DISTRITO DE LURIGANCHO-CHOSICA (LIMA-PERÚ), 2023"
Grado o título que aspira	Licenciada en Contabilidad y Finanzas
Apellidos y Nombre del (los) tesista (s)	Amaro Pérez, Karem Katiusca Cubas Campos, Analy Yurivilca Atencio, Jazmín Rosa

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

VARIABLE 1: GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Políticas de créditos	1. ¿Considera que los clientes entienden y comprenden bien las políticas de crédito comunicadas?	4	4	4	4
	2. ¿Qué tan probable cree que la empresa tenga una clara comunicación de sus políticas de crédito y cobranza con los clientes?	4	4	4	4
	3. ¿Las políticas de crédito personalizadas se adaptan a las necesidades de los clientes?	4	4	4	4
	4. ¿Cree que las políticas de crédito personalizadas mejoran la satisfacción del cliente?	4	4	4	4
	5. ¿Considera que las facilidades de pagos ofrecidas son suficientes para los clientes?	4	4	4	4
	6. ¿Cree que las facilidades de pago actuales reduzcan el índice de morosidad?	4	4	4	4

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Políticas de cobranzas	7. ¿Es efectiva la coordinación con los clientes deudores para la recuperación de pagos?	4	4	4	4
	8. ¿Qué tan probable estima que la documentación y sustentación en el proceso de cobranza ayuda a recuperar cuentas vencidas?	4	4	4	4
	9. ¿Es eficiente el proceso de recuperación de cuentas vencidas en su organización?	4	4	4	4
	10. ¿Qué tan probable valora que la recuperación de cuentas vencidas impacte positivamente en la rentabilidad de la empresa?	4	4	4	4

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Gestión de riesgo de las cuentas por cobrar	11. ¿Se realiza una evaluación adecuada del riesgo de crédito antes de otorgar préstamos?	4	4	4	4
	12. ¿Es probable que una evaluación precisa del riesgo de crédito reduzca la probabilidad de incobrabilidad?	4	4	4	4
	13. ¿Considera que una mayor diversificación de la cartera de clientes disminuiría el riesgo crediticio?	4	4	4	4
	14. Conforme a su opinión, ¿Qué tan probable es que la provisión actual para cuentas incobrables sea suficiente para cubrir las deudas que no se cobrarán en el próximo año?	4	4	4	4

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

VARIABLE 2: RENTABILIDAD

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Rentabilidad financiera	15. ¿Cree que las políticas actuales ayudan a maximizar el beneficio de los socios?	4	4	4	4
	16. ¿Qué tan probable opina que la maximización del beneficio de los socios sea un reflejo de la eficacia y viabilidad de la empresa?	4	4	4	4
	17. ¿Qué tan probable es que la empresa genere una utilidad neta adecuada?	4	4	4	4
	18. En su criterio, ¿Qué tan probable considera que la empresa pueda cumplir con todas sus obligaciones financieras a corto plazo basándose en su situación actual?	4	4	4	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Rentabilidad económica	19. ¿Qué tan probable considera usted que el rendimiento neto de los activos de su organización sea satisfactorio?	4	4	4	4
	20. Desde su perspectiva, ¿Qué tan probable es que el rendimiento neto de los activos sea un indicador clave de la eficacia y viabilidad de la empresa?	4	4	4	4
	21. Desde su punto de vista, ¿qué tan probable es que la inversión actual genere un retorno significativo en el próximo año?	4	4	4	4
	22. ¿Qué tan probable cree que el retorno sobre la inversión sea fundamental para la solvencia y rentabilidad de la empresa?	4	4	4	4
	23. Desde su apreciación, ¿Qué tan probable es que la	4	4	4	4

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

	eficacia y viabilidad de la empresa se reflejen en su rentabilidad y desempeño financiero?				
	24. En su opinión, ¿Qué tan probable es que la empresa mantenga una eficacia y viabilidad económica sólida en los próximos años?	4	4	4	4



Firma del Juez Experto

Apellidos y Nombre del experto	Huachaca Urbina, Antonio Roberto
Especialidad del experto	Licenciado en tecnología e Informática, Metodólogo en Investigación.
Código de colegiatura	https://orcid.org/0000-0003-4784-6524
Ficha CTI Vitae (*)	https://ctivitae.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/Login.do https://servicio-renacyt.concytec.gob.pe/ficha-renacyt/?idInvestigador=162250

(*)De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Anexo 5: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la investigación: "Gestión de créditos y cobranzas y rentabilidad de una empresa metalmecánica, distrito de Lurigancho-Chosica (Lima-Perú), 2023"

Investigadoras:

- Karem Katiusca Amaro Pérez
- Analy Cubas Campos
- Jazmín Rosa Yurivilca Atencio

Propósito del estudio:

Usted ha sido invitado a participar en una investigación que tiene como objetivo determinar la relación entre la gestión de créditos y cobranzas, y la rentabilidad de una empresa metalmecánica ubicada en el distrito de Lurigancho-Chosica (Lima-Perú) durante el año 2023.

Procedimiento:

Si usted acepta participar en este estudio, se le solicitará responder a un cuestionario que recopilará información relevante sobre las políticas de crédito y cobranza, así como la rentabilidad de la empresa. Este cuestionario será aplicado por las investigadoras en una sesión que tendrá una duración aproximada de 20 a 25 minutos. La información obtenida a través del cuestionario será utilizada únicamente para fines de la investigación.

Riesgos y beneficios:

No existen riesgos significativos asociados con su participación en este estudio. Los beneficios incluyen la oportunidad de contribuir al conocimiento sobre la relación entre la gestión de créditos y cobranzas, y la rentabilidad empresarial. Además, los hallazgos de esta investigación podrían brindar información valiosa para mejorar las prácticas de gestión financiera en la empresa.

Confidencialidad:

Toda la información proporcionada será tratada de manera confidencial. Los nombres y datos personales de los participantes no serán divulgados en ningún momento.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Solamente se utilizarán códigos de identificación para preservar el anonimato. Los datos recopilados serán almacenados de forma segura y solo serán accesibles para las investigadoras.

Participación voluntaria y retiro:

Su participación en este estudio es completamente voluntaria. Usted tiene el derecho de retirarse en cualquier momento sin que esto conlleve alguna penalidad o pérdida de beneficios a los que tenga derecho.

Declaración de consentimiento:

Ha leído y comprendido la información proporcionada en este Consentimiento Informado. Al marcar la casilla a continuación, acepta participar voluntariamente en esta investigación.

[ ] Acepto participar en esta investigación.

Si tiene alguna pregunta o inquietud sobre esta investigación, puede comunicarse con las investigadoras a través de los siguientes datos de contacto:

- Karem Katiusca Amaro Pérez: 100070858@cientifica.edu.pe
- Analy Cubas Campos: 100071094@cientifica.edu.pe
- Jazmín Rosa Yurivilca Atencio: 100070863@cientifica.edu.pe

¡Muchas gracias por su participación!

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

CONSTANCIA N°766-CIEI-CIENTÍFICA-2024

El presidente del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Científica del Sur (CIEI-CIENTÍFICA) da constancia que el proyecto de investigación, cuyos datos se registran a continuación, **ha sido aprobado** por el CIEI-CIENTÍFICA.

Código de Registro:	**PRE-106-2024-00807**
Título:	**Gestión de créditos y cobranzas y rentabilidad de una empresa metalmecánica, distrito de Lurigancho-Chosica (Lima-Perú), 2023**
Investigador(a):	**Karem Katiusca Amaro Pérez; Analy Cubas Campos; Jazmín Rosa Yurivilca Atencio**

La aprobación del proyecto de investigación implica que el documento presentado a evaluación cumple con los lineamientos de Universidad en materia de investigación y ética, los cuales se sustentan en la normativa internacional vigente.

La aprobación del proyecto de investigación corresponde a los siguientes documentos:

1. Protocolo de investigación, versión 2.1 de fecha 22 de octubre del 2024
2. Consentimiento Informado, versión 2.1 de fecha 22 de octubre del 2024

La aprobación tiene vigencia desde la emisión del presente documento hasta el **03 de junio del 2026.**
Todo trámite para la renovación de la aprobación tendrá que ser por lo menos 30 días antes de su vencimiento.
Tome atención del comunicado **766- CIEI-CIENTÍFICA-2024** que se adjunta a su constancia de aprobación.

Villa El Salvador, 04 de diciembre del 2024

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR - UCSUR
Comité Institucional de Ética en Investigación

Mg. Cinthya Ruth Chipana Herquinio
Presidente
Comité Institucional de Ética en Investigación

RESOLUCIÓN DIRECTORAL ACADÉMICA DE CARRERA Nº 023– DACCYF – DAFCE – INV – U. CIENTIFICA/2024

Facultad de Ciencias Empresariales
Carrera de Contabilidad y finanzas

Lima, 11 de diciembre de 2024

VISTO:

El informe aprobatorio de revisión independiente académica y la Constancia de Aprobación del Comité Institucional de Ética en Investigación N° 766-CIE-CIENTÍFICA-2024 del proyecto de investigación titulado: "Gestión de créditos y cobranzas y rentabilidad de una empresa metalmecánica, distrito de Lurigancho-Chosica (Lima-Perú), 2023", presentado por:

- Karem Katiusca Amaro Pérez
- Analy Cubas Campos
- Jazmín Rosa Yurivilca Atencio

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo con el Reglamento General de la Universidad Científica del Sur y los reglamentos de pregrado para obtener el título profesional de Licenciado(a) en Contabilidad y finanzas, se debe desarrollar un trabajo de investigación.

Que, de acuerdo con la normativa vigente de la Universidad Científica del Sur, en uso de las atribuciones conferidas al Decano de Carrera.

SE RESUELVE:

Primero.- Aprobar e inscribir el proyecto de tesis titulado: "Gestión de créditos y cobranzas y rentabilidad de una empresa metalmecánica, distrito de Lurigancho-Chosica (Lima-Perú), 2023" con número de registro: N° PRE-106-2024-00807 y establecer la vigencia de aprobación de este documento de doce (12) meses (hasta el 11 de diciembre de 2025), periodo en el que puede desarrollarse el proyecto de investigación.

Segundo.- Nombrar al docente Mg. Hugo Jesus Salas Canales como asesor para el desarrollo de tesis en cuestión.

Regístrese, comuníquese y archívese.

Mg. Alfonso José Fernández Lazo
Decano de la Carrera de Ing. Económica y de Negocios
Decano de la Carrera de Contabilidad y Finanzas
Decano de la Carrera de Contabilidad Empresarial