

UNIVERSIDAD LATINOAMERICANA CIMA

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



**GESTIÓN DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA
RENTABILIDAD DE LA UNIVERSIDAD
LATINOAMERICANA CIMA S.A.C TACNA,
PERIODO 2020**

TESIS

Presentado por:

Angelica Beatriz Chumpitaz Carrión

Para obtener el Título Profesional de:

CONTADOR PÚBLICO

TACNA – PERÚ

2023

INFORME DE REVISIÓN DE ORIGINALIDAD

Fecha de entrega: 05-mar-2024 02:56p.m. (UTC-0800)

Identificador de la entrega: 2312733754

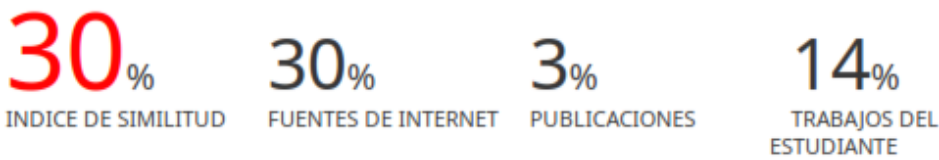
Nombre del archivo: CF_01_TESIS_CHUMPITAZ_CARRION,_ANGELICA_BEATRIZ.pdf (5.58M)

Total de palabras: 27446

Total de caracteres: 142130

CF_01_TESIS_CHUMPITAZ CARRION, ANGELICA BEATRIZ

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ulc.edu.pe Fuente de Internet	7%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	5%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
7	redi.unjbg.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	docplayer.es Fuente de Internet	1%
9	repositorio.upsc.edu.pe Fuente de Internet	1%

**UNIVERSIDAD LATINOAMERICANA CIMA
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

**GESTION DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA
RENTABILIDAD DE LA UNIVERSIDAD
LATINOAMERICANA CIMA S.A.C TACNA,
PERIODO 2020**

Tesis sustentada y aprobada el 29 de diciembre del 2023; estando el jurado calificador integrado por:

PRESIDENTE : Mg. Julio César Ticona Chipana

SECRETARIO : Dra. Herminia Sarmiento Chambi

VOCAL : Mg. Mario Gauna Chino

ASESOR : Mg. Gary Edmundo Montes de Oca Pérez

DEDICATORIA

A Dios, por ser luz y guía en mi vida en los momentos buenos y, sobre todo, en los momentos malos.

A mi familia, por ser incondicional y haberme mostrado buenos caminos durante mi formación, como persona y profesional, a lo largo de la vida.

A Chanel, por estar siempre presente enseñándome el valor de la amistad y el apoyo absoluto e ilimitado.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por sobre todas las cosas; a mis familiares por creer en mí y amigos por acompañarme en este proceso; a Chanel, por su fiel compañía durante la consolidación de la presente investigación.

A todos los docentes de la Facultad de Contabilidad y Finanzas por su continua orientación y resolución de dudas cuando más lo necesitaba.

A la Universidad Latinoamericana Cima por ser Alma Mater y dar la oportunidad a sus estudiantes de ser profesionales de calidad.

Y, por último, agradezco a aquellas personas que, durante la ejecución de este trabajo, contribuyeron de forma directa e indirectamente hasta su finalización.

ÍNDICE

ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	12
CAPÍTULO I.....	14
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
1.1 Descripción del problema	14
1.2 Formulación de problemas.....	16
1.2.1 Problema principal.....	16
1.2.2 Problemas específicos	16
1.3 Objetivo de la investigación.....	16
1.3.1 Objetivo General.....	16
1.3.2 Objetivos Específicos	16
1.4 Hipótesis de investigación.....	17
1.4.1. Hipótesis general	17
1.4.2. Hipótesis específicas.....	17
1.5 Justificación de la investigación	18
1.5.1. Justificación teórica	18
1.5.2. Justificación metodológica.....	18
1.5.3. Justificación práctica	18
1.6 Limitaciones.....	19
CAPÍTULO II	20
MARCO TEÓRICO	20
2.1. Antecedentes de la investigación.....	20

2.1.1. Antecedentes internacionales.....	20
2.1.2. Antecedentes nacionales	24
2.2. Bases teóricas.....	29
2.2.1. La Gestión de Cobranza	29
2.2.2. Rentabilidad	35
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	39
CAPÍTULO III.....	42
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	42
3.1. Tipo y nivel de investigación.....	42
3.1.1. Tipo de investigación	42
3.1.2. Nivel de investigación.....	42
3.2. Operacionalizacion de variables	43
3.3. Población y muestra de la investigación	44
3.3.1. Población	44
3.3.2. Muestra	45
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46
3.4.1. Técnicas	46
3.4.2. Instrumentos	46
3.6. Tratamiento estadístico de datos (cuantitativa)	47
CAPÍTULO IV.....	49
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	49
4.1. Resultados estadísticos de la investigación en gestión de cobranza y su incidencia en la rentabilidad de la Universidad Latinoamericana CIMA S.A.C Tacna.	49
4.2. Comprobación de la hipótesis.....	70
4.2.1. Verificación de hipótesis.....	70

4.2.2. Constraste de hipótesis	71
4.3. Análisis Documental: Información Financiera	81
CAPÍTULO V	88
DISCUSIÓN	88
5.1. Análisis y discusión de resultados	88
5.2. Análisis e Interpretación del Estado de Resultado de ULC S.A.C.	91
5.3. Análisis e Interpretación del Estado de Situación Financiera de ULC S.A.C.	93
CAPÍTULO VI.....	95
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	95
6.1. Conclusiones.....	95
6.2. Recomendaciones	97
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	99
ANEXOS.....	105
Anexo 1 : Matriz de consistencia.....	105
Anexo 2 : Instrumentos de recoleccion de datos y el informe de opinion por expertos en la materia	107
Anexo 3 : Declaración jurada de la autorización	114
Anexo 4 : Declaración jurada de la autoría	115
Anexo 5 : Base de datos del trabajo de campo.....	116
Anexo 6 : Panel de fotos, evidencias, etc.	149
Anexo 7 : Solicitud a la entidad para efectuar el trabajo de investigación.....	163

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Gestión de cobranza y su incidencia en la rentabilidad de la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C Tacna, según la dimensión políticas de desacuerdo.	48
Tabla 2	Puntajes de la dimensión procedimientos de cobranza.	51
Tabla 3	Puntajes de la dimensión formas de cobranza.	54
Tabla 4	Puntajes de la dimensión políticas a favor del estudiante.	57
Tabla 5	Puntajes de la dimensión tipos de rentabilidad.	61
Tabla 6	Puntajes de la dimensión márgenes de rentabilidad.	63
Tabla 7	Puntajes de la dimensión ratios de rentabilidad.	65
Tabla 8	Puntajes de la dimensión creación del valor.	67
Tabla 9	Prueba de Rho de Spearman de gestión de cobranza y la rentabilidad de la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C.	70
Tabla 10	Prueba de Rho de Spearman de políticas de descuento y la rentabilidad de la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C.	72
Tabla 11	Prueba de Rho de Spearman de procedimientos de cobranza y la rentabilidad de la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C.	75
Tabla 12	Prueba de Rho de Spearman de procedimientos de cobranza y la rentabilidad de la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C.	76
Tabla 13	Prueba de Rho de Spearman de políticas a favor del estudiante y la rentabilidad de la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C.	78

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Puntajes de la dimensión políticas de desacuerdo.	49
Figura 2	Puntajes de la dimensión procedimientos de cobranza.	52
Figura 3	Puntajes de la dimensión formas de cobranza.	55
Figura 4	Puntajes de la dimensión políticas a favor del estudiante.	58
Figura 5	Puntajes de la dimensión tipos de rentabilidad.	61
Figura 6	Puntajes de la dimensión márgenes de rentabilidad.	63
Figura 7	Puntajes de la dimensión ratios de rentabilidad.	65
Figura 8	Puntajes de la dimensión creación del valor	67

RESUMEN

El presente trabajo de investigación denominado “Gestión de cobranza y su incidencia en la rentabilidad de la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C Tacna, periodo 2020” se ejecutó comenzando desde la problemática que existe en la Universidad, esta se manifiesta debido a la falta de liquidez en el pago del servicio de educación por parte de los estudiantes, generando que la rentabilidad se vea afectada por la mínima recaudación en el pago de servicios que tiene que cumplir la casa de estudios.

El objetivo es determinar si existe incidencia entre la gestión de cobranza y su incidencia en la rentabilidad de la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C. Tacna, periodo 2020. El tipo de investigación que se aplicó es básico, el diseño de investigación no experimental. Se trabajó con una población de estudio, que está integrada por los jefes y demás trabajadores que laboran en la universidad. Se aplicó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento utilizado para recopilar las apreciaciones de la población de estudio. Asimismo, utilizó el Alfa de Cronbach para medir el grado de confiabilidad del instrumento, la información fue procesada con el programa SPSS 26, presentada mediante gráficos y tablas.

Con los resultados logrados se concluye que, la gestión de cobranza ha fijado políticas y procedimientos de cobranza que no ayudan con el cobro y tampoco se están tomando acciones para evitar la morosidad, ocasionando que la rentabilidad de la Universidad se vea afectada y presente una disminución en los activos y patrimonios en el año 2020.

Palabras clave: gestión, cobranza, morosidad, rentabilidad, liquidez.

ABSTRACT

The present research work called “Collection management and its impact on the profitability of the Universidad Latinoamericana Cima S.A.C Tacna, period 2020” was carried out starting from the problem that exists in the university, which is manifested due to the lack of liquidity in the payment of the education service. on the part of the students, generating that profitability is affected by the minimum collection in the payment of services that the university has to comply with.

The objective is to determine if there is an impact between collection management and its profitability of the Universidad Latinoamericana Cima S.A.C Tacna, period 2020. The type of research that was applied is basic, non-experimental research design. We worked with a study population which is made up of bosses and other workers who work at the university. The survey was applied as a technique and the questionnaire as an instrument used to collect the opinions of the study population. Likewise, Cronbach's Alpha was used to measure the degree of reliability of the instrument, the information was processed with the SPSS 26 program, presented through graphs and tables.

With the results achieved, it is concluded that the collection management has established collection policies and procedures that do not help with collection and no actions are being taken to avoid late payment, causing the profitability of the University to be affected and present a decrease. in assets and assets in 2020.

Keywords: management, collection, delinquency, profitability, liquidity.

INTRODUCCIÓN

En la presente investigación se aborda la gestión de cobranza, punto fundamental del buen manejo de los recursos al interior de toda organización, ya que implica el manejo y articulación de las estrategias que adopta la gerencia para dar cumplimiento a los compromisos de pago de los usuarios. Así, para evitar riesgos, debe realizarse un adecuado diagnóstico de la capacidad de respuesta de los usuarios, así como un monitoreo y seguimiento de los índices de morosidad con el propósito de no generar sobrecostos y, en consecuencia, un efecto desfavorable en la rentabilidad de la entidad.

Asimismo, en esta investigación se presentan los siguientes apartados:

En el primer capítulo se describe la problemática de estudio, problema general y los problemas específicos, objetivos de la investigación, hipótesis general y específica, así como la justificación y limitaciones de la investigación.

En el segundo, se expone el marco teórico, donde se desarrollan los antecedentes de investigación a nivel internacional y nacional. Además, se expone las bases teóricas que sustentan el uso de las variables, modelos, características, dimensiones de las variables y definiciones de términos básicos.

En el tercer capítulo se expone temas relacionados a la metodología de la investigación como: tipo, nivel, diseño de investigación, operacionalización de la variable de estudio, técnicas e instrumentos de investigación y las técnicas de análisis entre otros.

En el cuarto capítulo se plantea la presentación de los resultados, haciendo uso de las herramientas estadísticas, para el procesamiento de la base de datos y la interpretación a partir de la información recogida.

En el quinto capítulo se expone la discusión de los resultados en base a los antecedentes internacionales, nacionales y el marco teórico.

Finalmente, en el sexto capítulo expone las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Descripción del problema

En la actualidad, a nivel mundial, la pandemia ha generado importantes cambios en la forma en que se manejan las gestiones de cobro. Las tendencias tecnológicas globales, la movilidad y las limitaciones en el acceso a la información han presentado desafíos recientes para la labor de recuperar fondos. Las empresas enfocadas en la recuperación de deudas tienen como prioridad no solo recuperar el dinero adeudado, sino también mantener una buena relación con el cliente. (MIC, 2018).

A nivel internacional sucede que, la gestión de cobranzas en la administración de recuperación de pagos es esencial en cualquier organización y puede ser desafiante debido a la escasez de liquidez entre los clientes habituales en el mercado. Uno de los objetivos principales es calcular y llevar a cabo la gestión de cobranza según el plan de la empresa, implementando sistemas para recuperar los fondos derivados de créditos concedidos. Uno de los estudios en Ecuador lanzo datos en los cuales solo el 30% de las empresas realizan gestión de cobranzas. (Castro, 2018, pág. 14)

Así mismo en el Perú, varias empresas presentan problemas internos a causa una mala gestión de cobranza, es por ello que no se obtienen pagos adecuados, se podría tomar al crédito como un medio de ingreso, si se llevara un correcto control de las cobranzas mediante políticas y condiciones, caso contrario resultaría más difícil conocer que cuentas por cobrar se van a realizar de forma efectiva en periodos razonables.

En Tacna se han visto casos como la entidad financiera Caja Tacna que tuvo unos inconvenientes financieros, son comprensibles porque el crecimiento económico se paralizó, debido a la coyuntura que estamos pasando, esto genera problemas en el método

de cobro de sus principales clientes como son los empresarios, las ventas disminuyen y esto trae consigo atraso en los pagos e incrementan la morosidad, bajando los ingresos.

En la Universidad Latinoamericana Cima se ha visto que los estudiantes no pagan en los plazos establecidos a raíz de la pandemia y desempleo de las familias. Entre las diversas causas que pueden estar originando este problema, hemos detectado que, a raíz del origen de la pandemia COVID-19, todas las familia de todas las universidades eleven la morosidad por falta de pago de sus mensualidades, como es el caso de nuestra universidad, este incumplimiento de pago da lugar a un impacto negativo provocando falta de cumplimiento en las obligaciones corrientes que tenga la Universidad tales son tributos, planillas, proveedores y otros desembolsos destinados al cuerpo docente y al personal administrativo, esto se visualiza en los estados financieros.

De tal modo, la rentabilidad de la universidad se ve impactada por deficiencias, principalmente debido a una elevada tasa de morosidad y la inadecuada aplicación de políticas crediticias y procedimientos de cobro. Esto ha resultado en situaciones que han obstaculizado su crecimiento y han dificultado el logro de sus metas en varias ocasiones.

Por otra parte, a lo largo del país, múltiples compañías enfrentan dificultades en términos de su rentabilidad, principalmente porque carecen de una planificación sólida y no efectúan inversiones adecuadas, lo que se traduce en gastos que afectan negativamente a estas empresas.

En consecuencia, se ha visto que la ausencia de una gestión de cobranza implica al estudiante no amortizar en un plazo oportuno, provocando falencia, lo cual afecta a la rentabilidad. Motivo por el cual, nos proponemos implementar una eficaz gestión de

cobranza para que así los estudiantes paguen a tiempo, significando una mejoría en la rentabilidad de la Universidad.

1.2 Formulación de problemas

1.2.1 Problema principal

¿De qué manera la gestión de cobranza se relaciona con la rentabilidad de la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C. Tacna, periodo 2020?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿De qué manera las políticas de descuento se relacionan con la rentabilidad de la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C. Tacna, periodo 2020?
- ¿De qué manera los procedimientos de cobranza se relacionan con la rentabilidad de la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C. Tacna, periodo 2020?
- ¿De qué manera se relaciona las formas de cobranza se relacionan con la rentabilidad de la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C. Tacna, periodo 2020?
- ¿De qué manera las políticas a favor del estudiante se relacionan con la rentabilidad de la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C. Tacna, periodo 2020?

1.3 Objetivo de la investigación

1.3.1 Objetivo General

Determinar de qué manera la gestión de cobranza se relaciona con la rentabilidad de la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C. Tacna, periodo 2020.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Evaluar si las políticas de descuento se relacionan con la rentabilidad de la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C. Tacna, periodo 2020.

- Determinar si los procedimientos de cobranza se relacionan con la rentabilidad de la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C. Tacna, periodo 2020.
- Analizar si las formas de cobranza se relacionan con rentabilidad de la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C. Tacna, periodo 2020.
- Evaluar si las políticas a favor del estudiante se relacionan con rentabilidad de la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C. Tacna, periodo 2020.

1.4 Hipotesis de investigación

1.4.1. Hipótesis general

La gestión de cobranza se relaciona significativamente con la rentabilidad de la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C. Tacna, periodo 2020.

1.4.2. Hipótesis específicas

- Las políticas de descuento se relacionan significativamente con la rentabilidad de la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C. Tacna, periodo 2020.
- Los procedimientos de cobranza se relacionan significativamente con la rentabilidad de la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C. Tacna, periodo 2020.
- Las formas de cobranza se relacionan significativamente con la rentabilidad de la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C. Tacna, periodo 2020.
- Las políticas a favor del estudiante se relacionan significativamente con la rentabilidad de la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C. Tacna, periodo 2020.

1.5 Justificación de la investigación

1.5.1. Justificación teórica

Mediante la investigación, lograremos implementar una gestión de cobranzas más efectiva, generando mejoras en los resultados y aumentando la eficiencia operativa. Esto, a su vez, contribuirá a reducir el índice de morosidad en la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C.

La morosidad es un desafío inherente en el ámbito empresarial, aunque es posible reducirla significativamente mediante una gestión de cobranza adecuada.

1.5.2. Justificación metodológica

Utilizando diversos métodos e instrumentos de investigación. Esto permitirá establecer un modelo ejemplar para futuras investigaciones, identificando los obstáculos que surgen durante la gestión de cobranzas en la universidad. Se analizarán las causas que afectan la aprobación y programación de pagos, influyendo en la eficacia general de la gestión.

1.5.3. Justificación práctica

Las sugerencias propuestas conducen a una mejora en el desarrollo administrativo que será útil para llevar a cabo una gestión de cobranza adecuada en la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C. Esto, a su vez, facilitará la realización eficiente y bien organizada de las actividades operativas. Estas medidas preventivas garantizan que los errores experimentados en periodos anteriores no se repitan y minimizan el riesgo de incumplir con las obligaciones administrativas relacionadas con la cobranza.

Así mismo traerá un beneficio organizado y que los trabajadores mejoren en su desempeño llegando a brindar al estudiante un servicio y un producto de calidad.

1.6 Limitaciones

En el transcurso de la investigación del presente informe, se tuvo la dificultad de acceso a la información limitada porque no se contaron con los funcionarios responsables en la gestión de cobranza a los estudiantes de la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

De acuerdo con el análisis realizado, en el transcurso de esta investigación, se consideramos los antecedentes internacionales y nacionales donde describimos de la siguiente manera:

2.1.1. Antecedentes internacionales

Quelal, (2020) en su trabajo investigacion titulado, “*Diseño de un modelo de gestión financiera para la toma de decisiones de la empresa ASISTTECHMIX CIA. LTDA*”, Ecuador, en su objetivo propone crear un plan de administración financiera que garantice la efectiva gestión de los recursos económico-financieros, asegurando la liquidez y rentabilidad de la empresa. En su metodología busca optimizar los recursos y facilitar decisiones adecuadas por parte de los líderes como resultado se obtiene una relación costo beneficio de 3,77 que es mayor a la unidad. Finalmente concluye en los ejercicios financieros de 2018 y 2019, se ha podido evaluar la situación económica de BIOMAX, revelando lo siguiente: en 2018, la empresa disponía de liquidez para abordar sus deudas a corto plazo, y sus activos estuvieron comprometidos en un 64% para cubrir obligaciones a corto y largo plazo. Además, en sus resultados la empresa posee índices de apalancamiento financiero que representan un riesgo para la participación de los inversionistas en el negocio, finalmente concluye que la organización "ASISTTECHMIX CIA. LTDA." carece de una mentalidad financiera, lo cual se manifiesta en la ausencia de un presupuesto anual. Esta carencia conduce a la generación de gastos superfluos en determinados procesos dentro de la empresa.

Ascencio, (2020) en su tesis titulada: “El financiamiento y su incidencia en la rentabilidad de las pymes del cantón La Libertad - provincia de Santa Elena en el año 2019”, Ecuador, en su objetivo plantea impacto del financiamiento en la rentabilidad de las PYMES, el tipo de investigación es no-experimental, en sus resultados de investigación indica que existe una fuerte correlación entre los pasivos y las variables de ventas, activos, endeudamiento y margen neto de utilidad. Esto lleva a la conclusión de que el financiamiento tiene un impacto en el crecimiento de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) en el cantón La Libertad. Aunque un aumento en el nivel de endeudamiento permite a las empresas adquirir activos necesarios para operar, esto a su vez impulsa un incremento en las ventas y en el margen neto de utilidad.

Carrillo, (2019), en su trabajo de investigación “*La gestión financiera y la liquidez de la Empresa Azulejos Pelileo*” realizado en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador, en su objetivo propone un manual de procesos financieros que ayuden a elevar la liquidez de la empresa “Azulejos Pelileo”, tipo de investigación aplicada, nivel de investigación descriptiva y correlacional en sus resultados se obtiene el equipo de gestión y contabilidad de la empresa enfatiza en un 60% que es absolutamente crucial llevar a cabo la elaboración de informes financieros como el balance general, el estado de resultados, el flujo de efectivo, el estado patrimonial, entre otros, en intervalos de tiempo definidos. Esto asegura que esta información sea considerada en la toma de decisiones tanto en aspectos administrativos como financieros, con el fin de prevenir complicaciones innecesarias y finalmente concluye que los datos son verídicos y fiables proporcionados por el equipo administrativo y contable de la compañía "Azulejos Pelileo", se constató que la mayoría de este personal, en un 40%, considera satisfactorio el nivel de conocimiento financiero de la

Gerente propietaria. Este hecho será un factor positivo para la identificación de soluciones adecuadas a los desafíos que enfrenta la empresa en la actualidad.

Torres & Avelino, (2017), en su tesis: *“Las Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa ADECAR CÍA. Ltda.”*, realizado en la Universidad Laica Vicente Rocafuerte, Ecuador, su objetivo es cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa ADECAR CÍA. Ltda., tipo de investigación aplicada, en su metodología ha contemplado la adopción del enfoque cuantitativo, ya que se recopilará y analizará la información obtenida de las encuestas aplicadas al personal mediante métodos estadísticos, en sus resultados presenta los indicadores financieros, se nota que la compañía tenía una razón corriente de 1.86 en el año 2015, lo que indica que poseía suficiente liquidez para respaldar tanto sus compromisos internos como externos. Además, la proporción de endeudamiento de la empresa respecto a sus activos totales era del 29%, financiado por sus acreedores. En caso de liquidar los activos totales al valor en libros, quedaría un saldo del 71% después de pagar las obligaciones actuales, en su investigación concluye que la empresa ADECAR CÍA. Ltda. carece de una política de crédito eficaz, y su evaluación de clientes se basa únicamente en la antigüedad en el mercado, sin llevar a cabo un análisis exhaustivo, carece de un procedimiento de recuperación de pagos y en consecuencia, no ha establecido los plazos para el cobro de sus clientes.

Zúñiga, E. (2020), en su investigación titulado: *“Gestión de cobranzas, rentabilidad y liquidez de MIPYMES comercializadoras de materiales de construcción en Cuenca, caso ISCEA Cía. Ltda.”*, realizado en Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador 2020, en su objetivo plantea una propuesta para un apropiado manejo de la gestión de créditos y

cobranzas y la relación con la rentabilidad y liquidez de las MIPYMES, tipo de investigación, tipo de investigación aplicada, el método de investigación que se aplicó es observacional, este método se empleó para descomponer el proceso involucrado en la administración de la recuperación de deudas vencidas, los resultados arrojaron que la empresa cuenta con un “cobrador” quien entrega físicamente las facturas al cliente y recolecta la cobranza donde arrojó que el 57% en siempre, este resultado nos indica que hay una tendencia positiva y finalmente se concluye que el análisis financiero, es esencial gestionar adecuadamente los activos y pasivos a corto plazo, así como los activos y las fuentes de financiamiento a largo plazo. Se puede observar cómo estos aspectos están interconectados en términos de inversión y financiamiento. Es crucial mantener una vigilancia constante, especialmente cuando las operaciones pueden experimentar cambios significativos en un período breve. Esto es crucial debido a la posibilidad de que se evadan políticas o procedimientos de ventas en busca de un beneficio inmediato para la empresa.

Se aplicó un enfoque científico descriptivo que combina métodos cuantitativos y cualitativos, utilizando técnicas como la observación, el análisis documental y las encuestas. Como resultado del análisis, se comprobó que la gestión de efectivo establece que los beneficios netos en relación con los activos son inferiores, lo que sugiere que la inversión en activos fijos no es justificada por la utilidad obtenida. También se determinó que la mayoría de las empresas carece de un responsable exclusivo para la gestión de créditos y cobranzas.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Cabrera, (2022), en su tesis “Gestión de créditos y cobranzas y su incidencia en la rentabilidad de las empresas importadoras del rubro audio-electrónica B2B en Lima metropolitana en el 2020”, realizado en la Universidad Ricardo Palma, Perú, Tuvo como objetivo principal demostrar si la gestión de créditos y cobranzas afecta la rentabilidad de las empresas importadoras en el sector audio-electrónica B2B. La investigación adopta un enfoque descriptivo, destinado a detallar las características de las variables y la relación entre ellas. La muestra consiste en 59 profesionales que laboran en empresas importadoras de audio-electrónica B2B, incluyendo asistentes, jefes de áreas de créditos y cobranzas, gerentes administrativos y ejecutivos comerciales. Estos individuos tienen un contacto directo con el proceso de créditos y cobranzas, y se les administró una encuesta compuesta por 22 preguntas. Los datos recopilados fueron tabulados, analizados e interpretados mediante el software estadístico SPSS. Se crearon tablas de frecuencia estadística y gráficos para facilitar las pruebas de hipótesis utilizando la prueba estadística Chi cuadrado. Al concluir la investigación, se determinó que la gestión de créditos y cobranzas tiene una influencia significativa en la rentabilidad de las empresas importadoras de audio-electrónica B2B en Lima Metropolitana, en su investigación concluye tras examinar la influencia de la Gestión de créditos y cobranzas en la rentabilidad de las empresas importadoras del sector de audio-electrónica B2B en Lima Metropolitana, se concluye que la dedicación de personal exclusivo a esta área, la implementación de políticas de crédito apropiadas y la correcta elaboración de procedimientos de cobranza resultan elementos de gran importancia para alcanzar beneficios netos significativos y tener un impacto directo en la rentabilidad. En particular, se destaca la relevancia de contar con personal capacitado

para manejar las diversas particularidades de los créditos y la importancia de establecer políticas de crédito eficientes que aceleren el proceso de recaudación.

Mayta, (2022) en su investigación: “Gestión de cobranza y su incidencia en la rentabilidad en la empresa servicios generales SELF, Chiclayo, 2021” realizada en la Universidad señor de Sipán,

La investigación tuvo como objetivo determinar la influencia de la gestión de cobranzas en la rentabilidad de la empresa Servicios Generales SELF, ubicada en Chiclayo. Se empleó un enfoque cualitativo, un nivel descriptivo y propositivo, así como un diseño no experimental. Se aplicaron entrevistas y análisis documental mediante guías dirigidas al gerente y contador. Los resultados indicaron que la implementación de un proceso de cobranzas adecuado puede mejorar la rentabilidad, optimizando los niveles de cobranza y fortaleciendo la relación con los clientes mediante políticas efectivas. Además, se espera una disminución significativa en los niveles de morosidad al implementar controles en procesos no existentes hasta el momento. En resumen, la investigación concluyó que la implementación del sistema de gestión de cobranzas generará resultados óptimos en los ingresos de caja y bancos, evidenciando una reducción considerable del saldo de cuentas por cobrar estimada en un 40.36% para el año 2022. Esta propuesta se traducirá en un aumento sustancial de las entradas de efectivo y, por ende, en una mejora significativa de los niveles de rentabilidad para la empresa, en su investigación concluye que se puede inferir que en la empresa, la gestión de cobranzas ha sido inadecuada en los últimos años, ya que no se han establecido políticas adecuadas para mantener un control estricto sobre la cartera de clientes morosos. Además, antes de otorgar créditos, la entidad solo realiza controles esporádicos, lo que ha resultado en la falta de cobro de la mayoría de estos

créditos en la mayoría de los casos. Como resultado, esto ha afectado negativamente los ingresos en efectivo.

Miranda, (2018) en su tesis planteado: “Gestión de cobranzas y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de servicios Maecon SAC. Trujillo, 2017” realizada en la Universidad César Vallejo, la investigación tuvo como objetivo principal analizar la influencia de la gestión de cobranza en la rentabilidad de la empresa de servicios Maecon SAC, ubicada en la ciudad de Trujillo durante el año 2017. Los datos se recopilaban mediante entrevistas y análisis documental, abarcando información de los años 2016 y 2017. La población estudiada fue la empresa Maecon SAC, y la muestra consistió en la misma empresa. Se aplicó un diseño de investigación no experimental de tipo transversal. Se concluyó que la gestión de cobranzas tuvo un impacto positivo en la rentabilidad, ya que en el año 2017 se implementaron políticas de cobro que mejoraron la eficacia de los cobros. Esto contribuyó al aumento de la rentabilidad, evidenciado por un incremento en las ventas. A pesar de ello, se registró una disminución del 4% en las cuentas por cobrar para dicho año, el autor concluye que al examinar la rentabilidad de la empresa de servicios Maecon SAC, se pudo observar que la rentabilidad sobre el patrimonio fue del 22.7% en el año 2016 y del 23.5% en el año 2017. Esta mejora se debió al aumento tanto en la utilidad como en el patrimonio, especialmente durante el último año. Este análisis nos permitió confirmar que la utilidad de S/121,698.51 fue superior en comparación con los S/89,848.02 sin la implementación de políticas de cobro. Además, es probable que el incremento de las ventas haya contribuido a esta mejora, lo que hace viable la introducción de procedimientos de políticas.

Taype, (2021) en su investigación “*Gestión de créditos y cobranzas y su incidencia para la identificación del riesgo de crédito en las empresas cementeras de Lima Metropolitana, Año 2020*”, realizada en la Universidad de San Martín de Porres, la investigación tiene como objetivo principal gestionar los créditos y cobranzas mediante proyectos de mejora, centrándose especialmente en demostrar la optimización de la rentabilidad (mediante un análisis costo-beneficio) y los costos. Se compara con el plan de costos original desarrollado durante la ejecución del proyecto. Este proyecto examina cómo las empresas cementeras diseñan y ejecutan sus estrategias de créditos y cobranzas para reducir los riesgos crediticios al evaluar a sus clientes. Se comenzará identificando los problemas actuales del proyecto. Luego, mediante herramientas de gestión, administración y dirección, se desarrollará un plan de gestión de créditos y cobranzas que ayude a identificar áreas de mejora y refuerce el plan existente. El objetivo es lograr una mejora en la rentabilidad, utilizando este análisis como la principal fuente para evaluar el costo-beneficio en las empresas cementeras. El autor concluye que la administración de cobranza tiene un impacto moderado en las pérdidas anticipadas en las empresas de la industria cementera. Debido a esta razón, muchas de estas compañías no optan por diversificar sus créditos, como lo demuestran las encuestas: un 44% elige diversificar su portafolio crediticio para reducir riesgos, mientras que un 48% decide no llevar a cabo esta diversificación.

Por otro lado, Torres, (2022) en su investigación “*La gestión de cobranzas y su incidencia en la rentabilidad de la empresa TECNOFILM SAC en el año 2021, SJM – Lima*”, realizada en la Universidad Peruana de las Américas, el propósito de este estudio es examinar cómo la gestión de cobranzas afecta la rentabilidad de la empresa Tecnofilm

SAC en el año 2021, ubicada en SJM - Lima. Se utilizó una metodología cuantitativa de carácter descriptivo con un diseño correlacional de tipo transversal. La población y la muestra fueron idénticas, compuesta por 15 encuestados, todos empleados de la empresa Tecnofilm. Como resultado, se llegó a la conclusión de que la gestión de cobranza tiene un impacto en la rentabilidad de la empresa Tecnofilm. Se examinó cómo la gestión financiera influye en la rentabilidad de Tecnofilm SAC durante el año 2021 en SJM - Lima. Esto se basa en las decisiones que la gestión financiera puede tomar utilizando los datos que reflejan el manejo de las cobranzas de la empresa, lo que puede tener un impacto positivo en la satisfacción de resultados.

Merino y otros, (2017) en su investigación “*Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez del Centro Educativo Privado ‘Luis E. Galván’ E.I.R.L.*”, realizada en la Universidad Peruana de las Américas, ubicada en Lima. El objetivo de este estudio es analizar como las cuentas por cobrar influyen la liquidez del Centro Educativo Privado Luis E. Galvan E.I.R.L. en el año 2017. Se utilizó una metodología de investigación tipo basico, nivel relacional, corte transversal no experimental. Como resultado, se llego a la conclusión de que la ausencia de este control sobre la situacion de los clientes originó un alto índice de morosidad al interior de la empresa generando pérdidas y retraso en los pagos. Se recomienda realizar una mejora de las cuentas por cobrar al interior de la empresa a fin de poder prever las fallas suscitadas estableciendose politicas de cobranza por parte del Centro Educativo, refinando los filtros de calificación. El autor concluye que las cuentas por cobrar tienen incidencia sobre la rentabilidad o liquidez de la empresa, al respecto, señala que esta ha llevado un control equivocado de la situacion real de la capacidad de respuesta de los clientes ante los compromisos contraidos.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. La Gestión de Cobranza

2.2.1.1. Definición

Según, Morales & Morales, (2015), indica que, la administración de cobranza establece y promueve procedimientos para analizar, evaluar y otorgar créditos, así como para registrar y controlar la información de los clientes, con el objetivo de llevar a cabo la recaudación de créditos en beneficio de la empresa. Además, se encarga de organizar la base de clientes de manera que asegure una captación adecuada y precisa de capital. (p. 90)

Según Cardozo, (2015) Consiste en una acción con el propósito de restablecer el contacto comercial con el cliente, asegurando que sus créditos se mantengan al día y que pueda aprovechar las ventajas de nuestros productos. Además, es un proceso mediante el cual se busca la recepción de un pago relacionado con una compra, un servicio prestado o la cancelación de una deuda, y este proceso puede ser iniciado por la propia empresa receptora del pago, a través de un departamento especializado en esta tarea, o puede ser subcontratado a otra entidad.

En tal razón, la administración de cobranza implica un proceso altamente interactivo con los clientes, que abarca desde la evaluación de la situación del cliente hasta el mantenimiento de una relación adecuada y regular con ellos. Se ofrecen múltiples opciones de solución oportuna para diferentes situaciones, manteniendo un seguimiento riguroso y controlando el cumplimiento de los acuerdos establecidos. Esto asegura una gestión efectiva y ordenada de las acciones a llevar a cabo en este proceso. (p. 38)

Según Díaz & Flores, (2019) indica que una gestión de cobranza implica establecer métodos y pasos específicos que una empresa emplea para asegurarse de recibir los pagos pendientes de sus clientes que tienen deudas, con el propósito de recuperar las ventas a

crédito y aumentar sus ganancias. Esto se hace mientras se mantiene una relación positiva y productiva con el cliente, mientras que Ruíz & Lopez, (2017) menciona que la gestión de cobranza ejecutada de manera eficaz por los responsables de cobrar dará como resultado la reducción de las cuentas pendientes, y en situaciones más desfavorables, la prevención del aumento de los atrasos en los pagos.

2.2.1.2. Políticas de descuento

Según Brachfield, (2005) sostiene que la mayoría de las empresas modifica sus precios como una forma de recompensar a los clientes por ciertas acciones, como el pago temprano de facturas, compras en grandes cantidades y adquisiciones durante períodos no habituales. Estos cambios en los precios, denominados descuentos y rebajas, pueden presentarse en diversas modalidades. Por lo tanto, la mayoría de las empresas debe adaptar sus precios para satisfacer a sus clientes, lo que puede manifestarse de diferentes formas. (p. 147)

- **Descuento por pago anticipado:** Según Valle, (2015). Sucede cuando se realiza un pedido, que no ha sido entregado aun al cliente, pero realizo el depósito antes de la entrega de su pedido.
- **Descuento por pronto pago:** Según Van Horne & Wachowicz, (2010) Tiene como propósito agilizar el pago de las cuentas, donde se debe resolver si la aceleración en las cobranzas compensaría en buen tamaño el costo del aumento del descuento. (p. 256)
- **Descuento por grupo:** Según Van Horne & Wachowicz, (2010) Se da para incentivar la cancelación del pago en enormes cantidades, ya que esto permite al cliente llevar alguna función de almacenamiento, disminuyendo los costos.

- **Descuento por hermano:** Según Van Horne & Wachowicz, (2010) indica que se aplica este beneficio al hermano que se une recientemente como estudiante nuevo, siempre y cuando ambos hermanos estén matriculados al mismo tiempo; sin embargo, el beneficio se cancela si el hermano que ya era estudiante previamente se retira del ciclo. (p. 256)

2.2.1.3. Procedimientos de cobranza

Según Gitman, (2003) menciona que los métodos que emplea la empresa para realizar el proceso de cobranza de las cuentas pendientes una vez que hayan alcanzado su fecha límite de pago. Estos procedimientos se exponen en distintas actividades:

- **Notificación por escrito:** Se otorgan unos días posteriores al vencimiento de la cuota, durante los cuales se envía una notificación al estudiante para informarle sobre su situación. Si el estudiante no responde, se enviará una comunicación más urgente, donde se abordará la cuestión de la falta de pago.
- **Llamadas telefónicas:** En este escenario, el equipo de tesorería de la Universidad se encargará de contactar al estudiante con la deuda para solicitar el pago. Si el estudiante presenta una razón válida que explique el retraso, se podría contemplar la opción de extender el plazo para reducir el impacto de la deuda.
- **Visitas personales a estudiantes:** La eficacia radica en las grandes probabilidades de lograr el cobro de inmediato.

- **Mediante agencias de cobranzas:** Puede no ser beneficioso, Dado que implica la utilización de una agencia para gestionar el cobro, esto suele conllevar un gasto significativo y podría impactar en hasta el cincuenta por ciento de las deudas recuperadas. (p. 242)

2.2.1.4. Formas de cobranza

Según Hortiguera, (2013) sostiene que las organizaciones tienen varias opciones para llevar a cabo la recuperación de pagos por ventas o servicios prestados, las cuales se pueden realizar de las maneras que se describen a continuación:

- **Al contado:** cantidad o monto por los productos o servicios se liquida al momento de su entrega.
- **A plazos:** La universidad proporciona los bienes o servicios a los estudiantes, pero el pago se efectúa en fechas posteriores mediante un acuerdo previamente establecido entre ambas partes.
- **Vía electrónica:** el estudiante hace sus pagos a través de la página web de la caja de ahorro donde la universidad tiene sus cuentas corrientes.
- **Pagos directos:** se realice el pago desde su banca por internet o red de pagos para que atienda periódicamente, mediante depósitos, el cobro de recibos de la universidad, administración o particular por el servicio con el saldo de nuestra cuenta bancaria o de ahorros.
- **Transferencia Bancaria:** Por la que una persona proporciona indicaciones a su banco para transferir una cantidad específica de dinero desde su cuenta a la

cuenta de otra persona, ya sea en la misma institución financiera o en otra distinta. (p. 70)

2.2.1.5. Políticas a favor de estudiante

Según la ley 30220, artículo 100, en conformidad con el estatuto de la universidad los estudiantes tienen derecho a:

- a) Recibir una formación académica de calidad que les otorgue conocimientos generales para el desempeño profesional y herramientas de investigación.
- b) Expresar libremente sus ideas y no ser sancionados por ellas.
- c) Tener en las universidades privadas, la posibilidad de acceder a escalas de pago diferenciadas, previo estudio de la situación económica y del rendimiento académico del estudiante.
- d) Contar con ambientes, instalaciones, mobiliario y equipos que sean accesibles para las personas con discapacidad.
- e) Utilizar los servicios académicos y de bienestar y asistencia que ofrezca la institución universitaria.

Rodríguez, (2007) menciona en su conferencia, las estrategias promueven una mayor distinción entre las instituciones de educación pública y privada, estimulan la generación de estímulos para que las instituciones públicas diversifiquen sus fuentes de financiamiento, redefinen el papel del gobierno en la enseñanza superior, adoptan políticas que priorizan la calidad y la equidad, consideran la privatización de la educación y contemplan la eliminación de la gratuidad mediante la implementación de tarifas de matrícula.

Maracaibo, (2010). Mediante las tendencias se ocupará de formar la praxis universitaria, así como la académica, por ello es necesario la construcción de saberes, en un mundo de ideas y creatividad Esto permite dar paso a la formación de los estudiantes. (p. 50)

Según Científica, (2020) nos dice que existen diversas políticas como son:

- **Socioeconómica:** Este beneficio económico consiste en la eliminación total o parcial de los pagos por derecho de enseñanza. Su otorgamiento es para los alumnos cuyo rendimiento académico sea un promedio mayor o igual a quince, asimismo una condición económica familiar que les imposibilite el pago por derechos de enseñanza.
- **Deportista destacado:** Este apoyo financiero se otorga a estudiantes que son miembros activos de una federación deportiva y participan en competencias a nivel nacional o internacional. Debido a esto, se lleva a cabo una evaluación que toma en cuenta tanto la situación socioeconómica del estudiante como sus logros en el ámbito deportivo, siempre y cuando su promedio no sea inferior a catorce. Esto lo exonera del pago por derechos de enseñanza de forma parcial o total.
- **Excelencia académica:** Este privilegio se concede al estudiante que obtuvo el más alto rendimiento académico en cada Facultad durante el ciclo y equivale a un descuento del cincuenta por ciento del pago vigente. Este beneficio no es acumulable.
- **Orfandad:** Este beneficio se brinda a los estudiantes de pregrado que estén matriculados durante el tiempo de permanencia en la universidad, hayan

enfrentado la pérdida de su familiar o tutor legal, la persona responsable de financiar sus estudios, debido a circunstancias como el fallecimiento, enfermedad física o mental incapacitante para trabajar, o una orden judicial de internamiento.

- **Beca 18:** Este beneficio se otorga a los egresados de colegios públicos con desempeño académico destacado. (p. 18-20)

2.2.2. Rentabilidad

2.2.2.1. Definición

Ccaccya, (2015) señala que este conocimiento se aplica en todas las actividades económicas donde se combinan recursos materiales, humanos y financieros con el propósito de obtener resultados. Así, se puede prever que la utilización adecuada de estos recursos generará ganancias para la empresa.

Ross, Westerfield, & Jaffe, (2012), sostiene que la rentabilidad en las organizaciones es un desafío, ya que no existe una fórmula precisa que determine con certeza si una empresa es rentable o no. La evaluación se basa en el juicio de un analista, considerando tanto el beneficio contable pasado como el presente, ya que muchas empresas renuncian a beneficios inmediatos en pos de obtener ganancias futuras. El principal problema que afecta la medición de la rentabilidad en el proceso contable es la dificultad para realizar comparaciones. Se puede afirmar que una empresa logra ser rentable si los beneficios superan a las inversiones realizadas por los inversores..

En consecuencia, se puede caracterizar la rentabilidad como el resultado obtenido a lo largo del tiempo a partir de una inversión realizada, que genera ganancias durante un periodo específico, gracias a una planificación financiera y económica adecuada.

Estupiñan, (2006) menciona que, se refiere a la lucha de una empresa por lograr beneficios, los cuales estarán determinados por la efectividad y eficiencia de sus operaciones, así como por los recursos y medios a su disposición..

Aching, (2006) refiere que, las ratios proporcionan información para una adecuada rentabilidad que permite tomar decisiones a quienes estén interesados en obtener beneficios de la empresa, sean éstos sus dueños, asesores, trabajadores y/o contratos con el estado. Siendo la participación en el mercado la pieza clave, por lo que se quiere obtener una mayor participación. (p. 59)

2.2.2.2. Tipos de rentabilidad

Estos indicadores son esenciales, ya que evalúan la eficacia con la que una empresa utiliza sus recursos financieros disponibles. En otras palabras, una empresa se considera eficiente cuando aprovecha sus recursos:

- **Rentabilidad financiera:** Según Sesto, (2003) Es llamado ROE, es una medida, que en un determinado tiempo el rendimiento que se obtiene con el beneficio economico llega a superar las ganancias independientemente a la distribucion del resultado. (p. 38)
- **Rentabilidad económica:** Según Sesto, (2003) Es la rentabilidad de los activos de una empresa. Ya que determina el grado de eficiencia en el uso de sus recursos economicos para el logro de beneficios.
- **Rentabilidad autogenerada:** Según Lizcano, (2004) se busca evidenciar la habilidad de la empresa para generar recursos financieros internos como consecuencia de sus operaciones. Esto incluye la capacidad de liquidar tanto activos tangibles como

intangibles, ya que este flujo financiero resultante permitirá a la empresa disponer de fondos de manera libre, por lo menos a corto plazo. (pág. 16)

2.2.2.3. Márgenes de Rentabilidad

Se trata de un esquema del estado de resultados que incluye el margen operativo, el margen ordinario y el margen sobre las ventas de la empresa.

- **Margen operativo:** Según Sánchez, (2010). Nos dice que se utiliza para calcular el porcentaje de precios y la eficacia operativa de una empresa.
- **Margen bruto:** Según Sánchez, (2010). Nos dice que es el negocio generado por la entidad sin considerar los costos no operativos.
- **Margen neto:** Según Sánchez, (2010). Nos dice que es la diferencia entre el precio de venta sin igv y los costos de producción o de adquisición de un producto.

2.2.2.4. Ratios de rentabilidad

Según (Roldan, 2019, pág. 5). Estos indicadores financieros y económicos indagan hasta dar con la razón si la empresa es o no rentable.

- **Ratio de rentabilidad del activo:** Es la ratio más característica de la empresa, ya que permite evaluar su capacidad para obtener utilidades en el uso del total activo.

Su fórmula es:

$$\text{ROA} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activos}} * 100$$

- **Ratio de rentabilidad del patrimonio:** Calcula la capacidad para generar utilidades netas con la inversión de los accionistas y lo que ha generado la propia empresa.

Su fórmula es:

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

- **Ratio de rentabilidad bruta sobre ventas:** Muestra el margen o beneficio de la empresa respecto a sus ventas.

Su fórmula es:

$$\text{Ratio de rentab. Bruta sobre ventas} = \frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Ventas Netas}} * 100$$

- **Índice de solvencia:** Según (Gitman, L.,2003, pág.5). Se habla del tiempo que transcurre entre el pago que se realiza por los bienes utilizados por la empresa y el cobro a los clientes por las facturas emitidas.

Su fórmula es: Activo corriente – pasivo corriente

- **Índice de solvencia:** Muestra que proporción de deudas de corto plazo son cubiertas por elementos del activo

Su fórmula es:

$$\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$$

- **Índice de rotación:** Muestra el número de días que se tardar en cobrar a los clientes.

Su fórmula es:

$$\frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Ventas netas}/365}$$

2.2.2.5. Creación de valor

Según Lizcano, (2004). Es el beneficio operativo donde se realiza el costo de oportunidad y se obtiene los activos totales de los recursos.

- **Beneficio operativo:** Según Lizcano, (2004). Nos informa sobre los beneficios que obtiene una empresa sin contar con los impuestos que tenga que abonar, los intereses a los que deba hacer frente y las amortizaciones de capital.
- **Costo de oportunidad:** Según Lizcano, (2004). Nos ayuda a describir el valor del costo de una inversión que se realiza con sus propios medios y ocasiona que no se realice otras inversiones futuras.
- **Activos totales:** Según Lizcano, (2004). Se mantiene durante un periodo de tiempo menor a un ejercicio económico en el balance de la empresa.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Cobranza: Procedimiento en el que una organización sigue pasos previamente definidos con el propósito de obtener la restitución de fondos derivados de una adquisición, la provisión de un servicio o el reembolso de una deuda, etc. (BCRP, 2011)

Importancia de la gestión de cobranza: La gestión de cobranza es esencial para mantener la salud financiera de la universidad. Los ingresos pendientes pueden afectar el flujo de efectivo y la capacidad para cumplir con sus compromisos financieros. (Erazo Salazar, 2020)

Segmentación a estudiantes: No todos los estudiantes son iguales. Algunos pueden tener un historial de pagos sólido, mientras que otros pueden ser propensos a retrasarse. La evaluación económica de los estudiantes permite adaptar las estrategias de cobranza a las necesidades y comportamientos de cada grupo. (Mayta Galvez, 2022)

Gestión: La gestión se refiere a un conjunto de normas, procesos y prácticas operativas que se centran en la eficiencia y la efectividad de una actividad empresarial, con el propósito de lograr los objetivos previamente establecidos. (Andrade, 2014)

Gestión de cobranzas: El conjunto de actividades que realizan las empresas para la recuperación del precio de los productos o servicios que fueron dados a sus clientes mediante el uso del crédito. (Andrade, 2014)

Morosidad: La morosidad se define como la situación en la que un deudor, ya sea una persona física o una entidad legal, no cumple con la obligación de realizar un pago en la fecha de vencimiento estipulada. (Pedrosa, 2016)

Políticas de cobranza: Se deberá diseñar tomando en consideración las condiciones del mercado, tipo de usuarios y de los propios objetivos y políticas diversas de la empresa. Conteniendo un análisis anual y sencillo de las cuentas que se van a cobrar que estén vencidas. (Levy, 2015, pág. 212)

Ratios: Estos indicadores se derivan de los datos presentes en los estados financieros y tienen como propósito evaluar la liquidez, solidez y rentabilidad de las empresas. Dado que la precisión y confiabilidad de los valores que sustentan estas ratios financieras es crucial, también proporcionan una forma estructurada de analizar, desde una perspectiva financiera, la empresa y su desempeño. (Pacheco, 2014, pág. 156)

Rentabilidad: Se refiere a la situación económica de la organización, es decir, su habilidad para generar y mantener beneficios durante un período específico. Por otro lado, la liquidez refleja la salud financiera, es decir, la capacidad de la entidad para cumplir eficazmente con

sus obligaciones financieras en un momento determinado. Además, el rendimiento de los activos se refleja en los estados financieros de la empresa. (Pacheco, 2014, pág. 158)

Riesgo: Se trata de la potencial pérdida que enfrenta un individuo o entidad debido al no cumplimiento de las obligaciones establecidas en contratos por parte de las partes con las que interactúa. Aunque comúnmente se asocia este término con instituciones financieras y bancos, también afecta a empresas y organizaciones en diversos sectores. (Ferro, 2020)

Rentabilidad económica (ROA): La rentabilidad económica se refiere a las ganancias que una empresa obtiene a partir de sus inversiones. Para calcularla, se emplean los registros financieros de la compañía. (Westricher, 2020)

Rentabilidad financiera (ROE): La rentabilidad financiera se define como las ganancias económicas que surgen de los fondos propios y las inversiones efectuadas. (Pedrosa, 2016)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo y nivel de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

La investigación llevada a cabo durante el año 2020 sobre la gestión de cobranza y su efecto en la rentabilidad de la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C. en Tacna se caracteriza por ser un estudio básico.

Según Paniagua y Condori, (2018), explican que, la investigación en cuestión, se enfoca en abordar los desafíos relacionados con la producción, distribución y consumo de bienes y servicios. Su origen radica en la necesidad de mejorar, perfeccionar o maximizar el funcionamiento de sistemas, procedimientos, normativas y reglas tecnológicas mediante la aplicación de conocimientos científicos. Mientras que Ñaupas et al., (2018) sostiene que las investigaciones se denominan "aplicadas" debido a que se fundamentan en los resultados de la investigación básica, pura o fundamental, de las ciencias naturales y sociales. Como hemos explorado previamente, en estas investigaciones se generan problemas y se plantean hipótesis de trabajo con el propósito de abordar las cuestiones que afectan a la vida social de una comunidad regional o nacional.

3.1.2. Nivel de investigación

De acuerdo al grado de investigación, se enfoca en una investigación que abarca aspectos descriptivos, explicativos y de correlación.

Según Ñaupas et al., (2018), el descriptivo menciona que se trata de una investigación de nivel secundario, introductoria, cuyo principal propósito es reunir

datos e información sobre las particularidades, atributos, facetas o categorización de objetos, individuos, actores e instituciones, o de los procesos naturales o sociales. Mientras que, en el explicativo, Paniagua & Condori, (2018) afirma que se ocupa de examinar objetos de estudio o eventos en la realidad y su relación con una o varias causas. La esencia de la investigación radica en el reconocimiento y comprensión de estas causas que generan o provocan ciertos acontecimientos. Finalmente, la correlación apunta a establecer el nivel de conexión que existe entre dos o más variables de interés en una muestra particular de sujetos o la magnitud de la relación que se presenta entre dos fenómenos o eventos observados.

3.2. Operacionalización de variables

Operacionalización de variables

Variable	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Tipo de Variables
Variable 1: Gestión de Cobranza	La gestión de cobranza es el conjunto de acciones, tareas y políticas de descuento que se aplicarán mediante los procedimientos y formas que permitan lograr la cobranza a los estudiantes en determinados plazos.	Políticas de descuento	Por pago anticipado	Cualitativo
			Por pronto pago	
			Por grupo	
			Por hermano	
		Procedimientos de cobranza	Notificación por escrito	Cualitativo
			Llamadas telefónicas	
			Visitas personales	
			Mediante agencia de cobranzas	
		Formas de cobranza	Al contado	Cualitativo
			A plazos	
			Vía electrónica	
			Pagos directos	
			Socioeconómica	Cualitativo

		Políticas a favor del estudiante	Deportista destacado	
			Experiencia académica	
			Por orfandad	
			Beca 18	
Variable 2: Rentabilidad	La rentabilidad es el beneficio obtenido de una inversión, mide los márgenes a través de las ratios y la creación del valor.	Rentabilidad	Rentabilidad financiera	Cualitativo
			Rentabilidad económica	
			Rentabilidad autogenerada	
			Margen operativo	Cualitativo
			Margen bruto	
			Margen neto	
			Ratio de rentabilidad del activo	Cualitativo
			Ratio de rentabilidad del patrimonio	
			Ratio de rentabilidad bruta sobre ventas	
			Beneficio operativo	Cualitativo
			Costo de oportunidad	
			Activos totales	

3.3. Población y muestra de la investigación

3.3.1. Población

La población total incluye a todos los trabajadores de la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C. Tacna, 2020. La razón de seleccionar esta población es que todos los individuos comparten características similares.

Este estudio de investigación tiene como objetivo examinar la gestión de cobranza en la oficina de contabilidad y tesorería de la Universidad. La población objeto de estudio

consistió en 20 trabajadores de la Universidad. Se obtuvo la información y documentación necesaria para llevar a cabo la investigación mediante una solicitud de permiso.

La población seleccionada para esta investigación consistió en un grupo de 20 trabajadores, que incluyó a funcionarios de alto nivel como el rector, vicerrectores, decanos, secretarios académicos, gerentes y personal de rango intermedio como biblioteca, asistente social y otros de la universidad, tal como se detalla en la siguiente tabla:

Determinación de población, 2020.

Población										
Universidad Latinoamericana Cima										
Gerencia General	Oficina de Contabilidad y Tesorería		Oficina de Personal Académico		Oficina de Planificación y Presupuesto		Rectorado	Secretaría General		Oficina de Responsabilidad Social
N° de Trabajadores	Contratados	Terceros	Contratados	Tercero	Contratados	Terceros	N° de Trabajadores	Contratados	Tercero	Contratados
	2	1	3	3	2	2		3	2	2
	3		6		4			5	2	
Total	20									

3.3.2. Muestra

La presente investigación se tomó en cuenta toda la población considerada como muestra en la Universidad Latinoamericana Cima. Una muestra es un grupo de elementos, ya sean objetos o individuos, que representan una porción, representativa o no, de la población en cuestión. En el proceso de selección de una muestra, se pueden utilizar diversos métodos, ya sea probabilísticos o no probabilísticos, dependiendo de la decisión tomada. La muestra utilizada fue el 100% de la población.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas

En la investigación se ha utilizado la técnica de encuesta. Esta técnica implica recopilar información del personal que trabaja en la oficina de contabilidad y tesorería de la Universidad Latinoamericana Cima, centrándose específicamente en analizar la gestión de cobranza y su rentabilidad como la unidad de estudio.

La mencionada encuesta parte de identificar las variables mencionadas. A dichas variables se les asignan percepciones y a éstas se les asocia con indicadores que son las preguntas del cuestionario y las respuestas están basadas a la escala de Likert.

3.4.2. Instrumentos

El instrumento utilizado fue el cuestionario. Se elaboró un conjunto de preguntas en formato de escala Likert, las cuales fueron administradas a los participantes de la encuesta. Este estudio se llevó a cabo en la Universidad Latinoamericana Cima, ubicada en cercado de Tacna, durante el año 2020. Su objetivo principal es evaluar el impacto de la gestión de cobranza y la rentabilidad.

FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO	
Nombre:	Cuestionario sobre la gestión de cobranza y su incidencia en la rentabilidad de la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C en Tacna, periodo 2020.
Autor:	Elaboración propia.
Administración:	Individual
Duración:	30 minutos

Aplicación:	Adultos
--------------------	---------

Las alternativas son evaluadas de acuerdo al método de BAREMO.

- **Calificación:** Las respuestas se califican en una escala del uno (1) al cinco (5):
 - Siempre = 5
 - Casi siempre = 4
 - Algunas veces = 3
 - Casi nunca = 2
 - Nunca = 1
- **Valoración:** Las encuestas se valoran con el procedimiento de BAREMO.

3.5. Técnicas para el procesamiento de datos: Se realizó procesamiento mediante la consistencia, clasificación de la información y tabulación de datos.

En esta investigación, se ha empleado el software Microsoft Excel para analizar los datos recopilados. Se ha usado este programa para preparar tablas y evaluar los resultados obtenidos. Además, se ha utilizado el software SPSS Statistics. En cuanto al análisis de datos, nos hemos apoyado en la estadística descriptiva, así como en la creación de tablas y gráficos estadísticos para examinar los resultados de manera más detallada.

3.6. Tratamiento estadístico de datos (cuantitativa)

- **SPSS Statistics Ver. 26.0 para-Windows:**
 1. Creación de tablas de contingencia que posibilitaron la observación conjunta de las variables en función de sus categorías y clases, permitiendo así analizar su comportamiento conjunto.

2. La aplicación de una evaluación basada en la escala de Likert y el uso de la prueba estadística Rho de Spearman, junto con el cálculo de la probabilidad relacionada con la prueba, facilitaron la identificación de la relación o asociación.

- **Microsoft Office Excel 2016:**

La recopilación de datos mediante la utilización de los formularios aplicados fue esencial para construir la matriz de sistematización de datos que se incluyeron en el informe:

1. La creación de una tabla de frecuencia absoluta y porcentual se logra utilizando las funciones disponibles en Excel, que permiten realizar un recuento sistemático de los datos siguiendo criterios predefinidos.
2. La creación de gráficos de barras que complementan las tablas elaboradas con el propósito de describir las variables. Estos gráficos facilitaron la visualización de la distribución de datos en las categorías que están siendo objeto de análisis.
3. Las tablas y gráficos elaborados en Excel, fueron trasladados a Word, para su ordenamiento y presentación del informe final de la investigación.

CAPÍTULO IV
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Resultados estadísticos de la investigación en gestión de cobranza y su incidencia en la rentabilidad de la Universidad Latinoamericana CIMA S.A.C Tacna.

Tabla 1.

Gestión de cobranza y su incidencia en la rentabilidad de la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C. Tacna, según la dimensión políticas de descuento.

Políticas de descuento	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Casi nunca		Nunca	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
1.- ¿Evalúa el gerente general el pago anticipado de los estudiantes de la Universidad?	0	0%	0	0%	12	60%	3	15%	5	25%
2.- ¿Evalúa el gerente general el pronto pago de los estudiantes de la Universidad?	0	0%	4	20%	9	45%	3	15%	4	20%
3.- ¿Evalúa el gerente general el pago por grupo de estudiantes de la Universidad?	2	10%	2	10%	7	35%	5	25%	4	20%
4.- ¿Evalúa el gerente general el descuento por hermano de los estudiantes de la Universidad?	0	0%	0	0%	12	60%	6	30%	2	10%

Nota: Elaboración en base a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

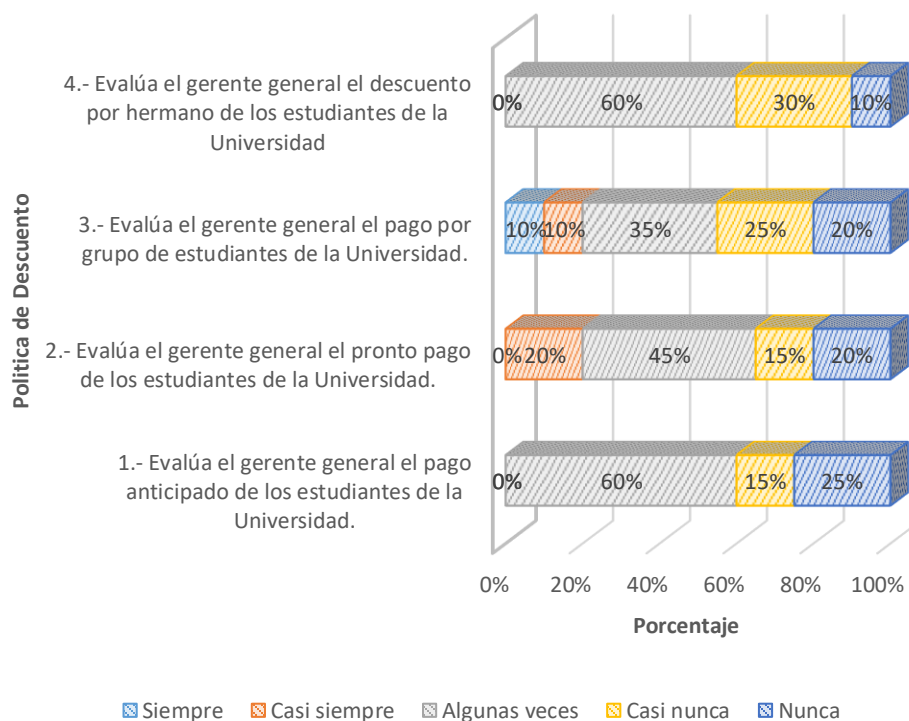


Figura 1: Puntajes de la dimensión políticas de desacuerdo.

Nota: Elaboración en base a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

INTERPRETACIÓN:

La Tabla 1 y la Figura 1, reúnen los indicadores de la dimensión políticas de cobranza en gestión de cobranza y su incidencia en la rentabilidad en la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C. Tacna, periodo 2020, donde podemos observar que los puntajes apuntan a una tendencia marcadamente intermedia, donde la categoría como “algunas veces” es sobresaliente. De esta manera, podemos mencionar en el indicador 1, tiene la finalidad de medir que el gerente general evalúa el pago anticipado de los estudiantes de la universidad, en esta categoría podemos observar que hay una alta frecuencia del 60,0% de la muestra obtenida “algunas veces” de esta manera se da una tendencia intermedia, seguido del indicar 2 tiene la finalidad de medir si el gerente general

no evalúa el pronto pago de los estudiantes donde se confirma con una alta frecuencia del 45,0% de la muestra indicada en “algunas veces”. Por otro lado, para el indicador 3 lo cual tiene la finalidad de medir si el gerente general evalúa el pago por grupo de estudiantes, donde en este sector arroja una alta frecuencia de 35,0% de la muestra del indicador en “algunas veces” y los demás casos presentan un bajo porcentaje de la muestra obtenida donde el indicador proporciona una tendencia negativa y finalmente podemos mencionar que el indicador 4, el cual tiene por finalidad de medir si el gerente general evalúa el descuento por hermano de los estudiantes en este sector nos arroja 60,0% de la muestra obtenida en categoría “algunas veces” en consecuencia se da una tendencia intermedia.

Tal como podemos verificar, a nivel descriptivo, el balance de esta dimensión tiene una tendencia intermedia, de esta forma podemos demostrar que los indicadores van de una tendencia a una tendencia negativa. Por otra parte, resulta de importancia conocer que el gerente algunas veces prioriza una comunicación oportuna el pago anticipado, el pronto pago, el pago por grupo y descuento por hermano a los estudiantes de la universidad, ya que el pago de pensiones es prioritario para poder cumplir con las obligaciones de diferentes servicios de la universidad.

Dimensión II: Procedimientos de cobranza**Tabla 2.***Puntajes de la dimensión procedimientos de cobranza.*

Procedimientos de cobranza	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Casi nunca		Nunca	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
5. ¿El contador general realiza notificaciones por escrito a los estudiantes de la Universidad?	0	0%	1	5%	3	15%	10	50%	6	30%
6. ¿El área de cobranzas realiza llamadas telefónicas a los estudiantes de la Universidad?	0	0%	3	15%	3	15%	9	45%	5	25%
7. ¿El área de cobranzas realiza visitas personales a los estudiantes en la Universidad?	0	0%	1	5%	5	25%	6	30%	8	40%
8. ¿La gerencia general utiliza un courier o service para las cobranzas a los estudiantes de la Universidad?	0	0%	0	0%	0	0%	5	25%	15	75%

Nota: Elaboración en base a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

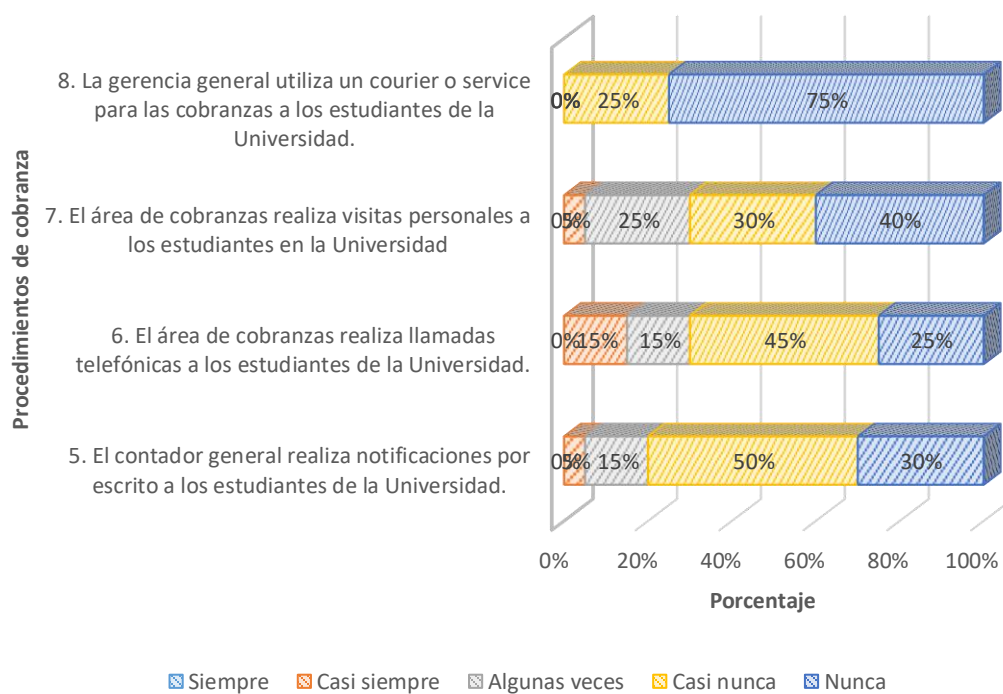


Figura 2: Puntajes de la dimensión procedimientos de cobranza.

Nota: Elaboración en base a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

INTERPRETACIÓN:

La Tabla 2 y la Figura 2, reúnen los indicadores de la dimensión procedimientos de cobranza en gestión de cobranza y su incidencia en la rentabilidad en la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C. Tacna, periodo 2020, donde podemos observar los resultados tienen una tendencia marcadamente negativa, donde la categoría como “nunca” y “casi nunca” son las preponderantes. De esta manera, podemos mencionar el indicador 5, tiene la finalidad de medir que el contador general realiza notificaciones por escrito a los estudiantes, en esta categoría presenta una alta frecuencia de 50,0% de la muestra obtenida "casi nunca" los resultados proporcionan una tendencia negativa, seguido del indicador 6 tiene la finalidad de medir que el área de cobranzas realiza llamadas telefónicas a los estudiantes

donde se confirma con una alta frecuencia del 30,0% de la muestra indicada en la categoría “nunca”. Por otro lado, para el indicador 7 lo cual tiene la finalidad de medir si área de cobranzas realiza visitas personales a los estudiantes, donde un sector se confirma una alta frecuencia de 40,0% acumulado de la muestra presenta en la categoría de “nunca” se da en una situación planeada y finalmente podemos mencionar que el indicador 8, donde tiene la finalidad de medir, la gerencia general utiliza un Courier o Service para las cobranzas a los estudiantes en la categoría presenta “nunca”, presenta una alta frecuencia del 75,0% de la muestra obtenida de una situación planeada.

Tal como podemos verificar, a nivel descriptivo, el balance de esta dimensión es negativo, habiendo identificado los identificadores que tienen críticos con valoraciones negativos. Por otra parte, resulta de importancia conocer que el área de cobranza, llamadas telefónicas, visitas por área de cobranzas y otros se realiza a los estudiantes de la universidad marcan una tendencia negativa.

Dimensión III: Formas de cobranza

Tabla 3.

Puntajes de la dimensión formas de cobranza.

Formas de cobranza	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Casi nunca		Nunca	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
9. ¿El jefe de tesorería determina el pago al contado de los estudiantes de la Universidad?	3	15%	5	25%	10	50%	2	10%	0	0%
10. ¿El gerente general determina el pago a plazos de los estudiantes de la Universidad?	3	15%	5	25%	9	45%	3	15%	0	0%
11. ¿El área de tecnología e información hace llegar los avisos electrónicos a los estudiantes de la Universidad?	2	10%	0	0%	6	30%	8	40%	4	20%
12. ¿El contador revisa los pagos directos que realizan los estudiantes a la cuenta de la Universidad?	0	0%	2	10%	8	40%	9	45%	1	5%
13. ¿El contador revisa las transferencias bancarias que realizan a los estudiantes a la cuenta de la Universidad?	0	0%	2	10%	4	20%	10	50%	4	20%

Nota: Elaboración en base a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

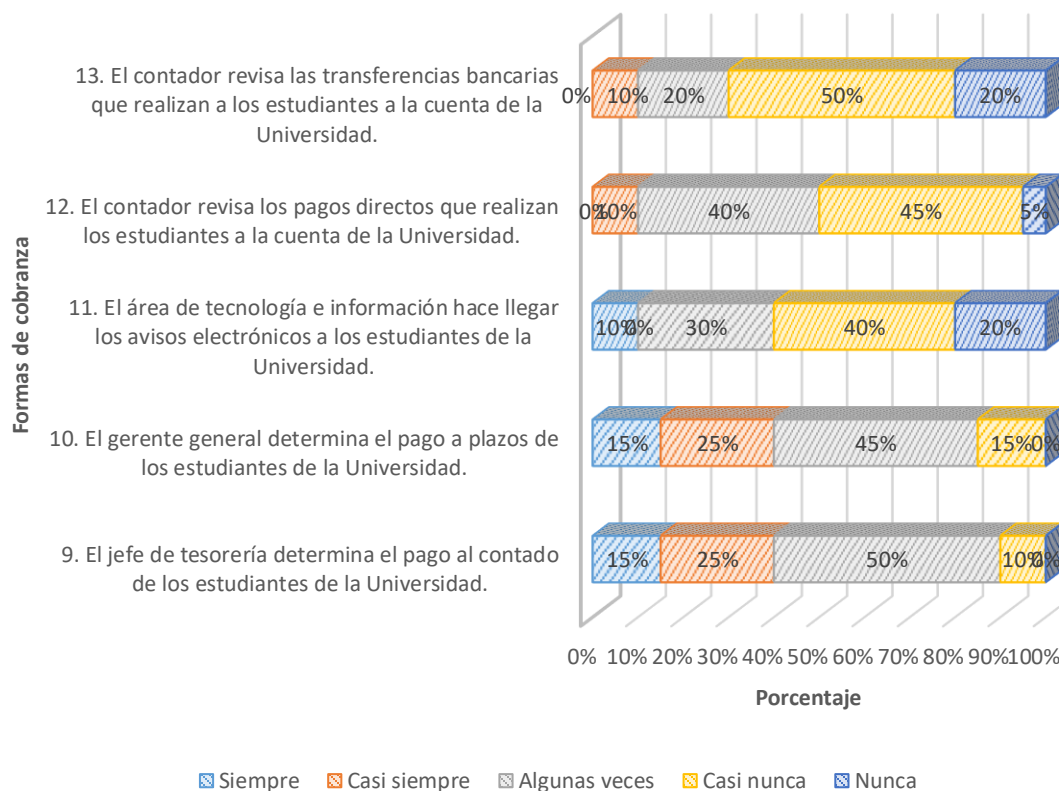


Figura 3: Puntajes de la dimensión formas de cobranza.

Nota: Elaboración en base a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

INTERPRETACIÓN:

La Tabla 3 y la Figura 3, reúnen los indicadores de la dimensión formas de cobranza en gestión de cobranza y su incidencia en la rentabilidad en la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C. Tacna, periodo 2020, donde podemos observar que los puntajes apuntan a una tendencia marcadamente intermedia, donde la categoría como “algunas veces” y “casi nunca” son las preponderantes se inclina a una tendencia negativa. De esta manera, podemos mencionar el indicador 9, indica que el jefe de tesorería determina el pago al contado de los estudiantes, en este rubro podemos observar que hay una alta frecuencia del 50,0% de la muestra obtenida se observa en “algunas veces” se da en una situación planteada, seguido del indicar 10 tiene la finalidad de medir que el gerente general

determina el pago a plazos de los estudiantes, donde se confirma con una alta frecuencia del 45,0% a diferencia de los demás indicadores de la muestra se da en la categoría “algunas veces”. De la misma forma para el indicador 11, que tiene la finalidad de medir el área de tecnología e información hace llegar los avisos electrónicos a los estudiantes, donde un sector confirma una alta frecuencia de 40,0% de las muestras obtenidas presentan en la “casi nunca” y los de más categorías presentan un bajo porcentaje, en el indicador 12 tiene la finalidad de medir si el contador revisa los pagos directos que realizan los estudiantes a la cuenta de la Universidad, en esta categoría se observa una alta frecuencia en 45,0% en “casi nunca” y el de los demás casos presentan por debajo de ese porcentaje y finalmente podemos mencionar que el indicador 13, donde tiene la finalidad de medir, el contador revisa las transferencias bancarias que realizan a los estudiantes a la cuenta de la universidad en esta categoría presenta “casi nunca”, con una alta frecuencia del 50,0% de la muestra obtenida de una situación planeada.

Tal como podemos verificar, a nivel descriptivo, el balance de esta dimensión tiene una tendencia intermedia a negativo, habiendo identificado los identificadores que tienen críticos con valoraciones negativos. Por otra parte, resulta de importancia conocer el pago al contado, pago a plazos, avisos electrónicos, pagos directos entre otros, ya que el pago de pensiones es importante para cumplir con las obligaciones de diferentes servicios de la universidad.

Dimensión IV: Políticas a favor del estudiante

Tabla 4.

Puntajes de la dimensión políticas a favor del estudiante.

Políticas a favor del estudiante	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Casi nunca		Nunca	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
14. ¿La oficina de bienestar social evalúa los niveles socioeconómicos de los estudiantes de la de la Universidad?	0	0%	2	10%	4	20%	6	30%	8	40%
15. ¿La oficina de bienestar social evalúa brindar becas para deportistas destacados de la Universidad?	0	0%	0	0%	5	25%	6	30%	9	45%
16. ¿La oficina de bienestar social evalúa brindar becas a estudiantes que obtengan excelencia académica de la Universidad?	0	0%	0	0%	5	25%	7	35%	8	40%
17. ¿La oficina de bienestar social evalúa brindar becas a estudiantes por orfandad de la Universidad?	0	0%	0	0%	3	15%	9	45%	8	40%
18. ¿La oficina de bienestar social evalúa brindar becas a estudiantes que obtengan Beca 18 de la Universidad?	0	0%	0	0%	4	20%	6	30%	10	50%

Nota: Elaboración en base a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

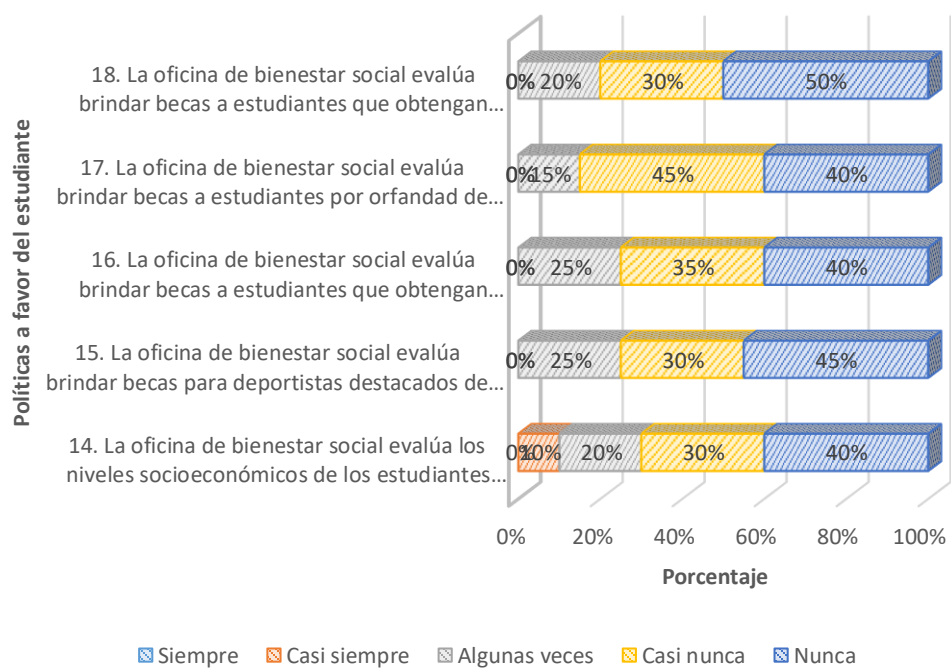


Figura 4: Puntajes de la dimensión políticas a favor del estudiante.

Nota: Elaboración en base a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

INTERPRETACIÓN:

La Tabla 4 y la Figura 4, reúnen los indicadores de la dimensión Políticas a favor del estudiante en gestión de cobranza y su incidencia en la rentabilidad en la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C. Tacna, periodo 2020, donde podemos observar que los puntajes apuntan a una tendencia marcadamente negativa, donde la categoría como “nunca” y “casi nunca” son las preponderantes. De esta manera, podemos mencionar el indicador 14, indica que la oficina de bienestar social evalúa los niveles socioeconómicos de los estudiantes, en esta categoría podemos observar que hay una alta frecuencia del 40,0% y 30,0% de la muestra obtenida se observa en “nunca” y “casi nunca” se da en una situación planteada, seguido del indicador 15 tiene la finalidad de medir que la oficina de bienestar social evalúa brindar becas para deportistas destacados, donde se confirma con una alta frecuencia del 45,0% y 30,0% en las categorías de “nunca” y “casi nunca” de la muestra obtenida, de acuerdo al indicador proporciona una tendencia negativa. Por otro lado para el indicador 16 lo cual tiene la finalidad de medir la oficina de bienestar social evalúa brindar becas a estudiantes que obtengan excelencia académica, donde un sector confirma una alta frecuencia de 40,0% y 35,0% de las muestras obtenidas presentan en la “nunca” y “casi nunca” estos resultados nos presentan una tendencia negativa, en el indicador 17 tiene la finalidad de medir si la oficina de bienestar social evalúa brindar becas a estudiantes por orfandad, en esta categoría se observa una alta frecuencia en 40,0% y 45,0% de las muestras obtenidas presentan en la “nunca” y “casi nunca” estos resultados nos presentan una tendencia negativa y finalmente podemos mencionar que el indicador 18, donde tiene la finalidad de medir, la oficina de bienestar social evalúa brindar becas a estudiantes que

obtengan Beca 18 en esta categoría presenta una alta frecuencia de 50,0% y 30,0% en “nunca” y “casi nunca”, de la muestra obtenida de una situación planeada.

Tal como podemos verificar, a nivel descriptivo, el balance de esta dimensión tiene una tendencia negativa, habiendo identificado los identificadores que tienen críticos con valoraciones negativos. Del mismo modo, resulta de bienestar social, becas para deportistas, becas a estudiantes por orfandad, entre otros, tienes una tendencia negativa.

Variable 2: Rentabilidad

Dimensión I: Tipos de rentabilidad

Tabla 5.

Puntajes de la dimensión tipos de rentabilidad.

Tipos de rentabilidad	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Casi nunca		Nunca	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
19. ¿La gerencia general revisa la rentabilidad financiera de la Universidad?	0	0%	0	0%	6	30%	8	40%	6	30%
20. ¿La junta general de accionistas evalúa la rentabilidad económica al invertir en una nueva infraestructura para los estudiantes de la Universidad?	0	0%	0	0%	1	5%	9	45%	10	50%
21. ¿El gerente general autoriza capacitaciones a su plana docente para generar una mayor rentabilidad autogenerada en la Universidad?	0	0%	0	0%	1	5%	10	50%	9	45%

Nota: Elaboración en base a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

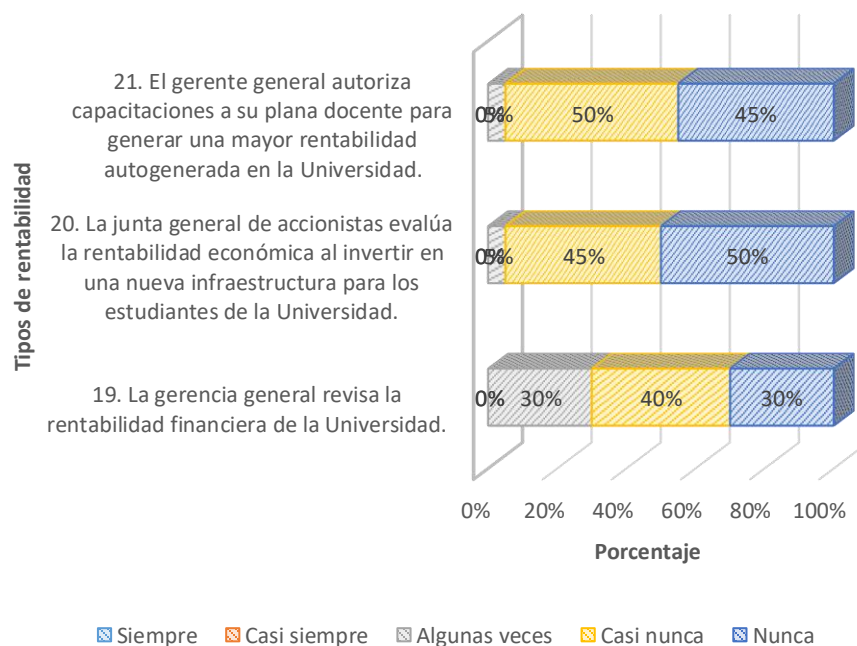


Figura 5: Puntajes de la dimensión tipos de rentabilidad.

Nota: Elaboración en base a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

INTERPRETACIÓN:

La Tabla 5 y la Figura 5, reúnen los indicadores de la dimensión tipo de rentabilidad en gestión de cobranza y su incidencia en la rentabilidad en la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C. Tacna, periodo 2020, donde podemos observar que los puntajes apuntan a una tendencia marcadamente negativa, donde la categoría como “nunca” y “casi nunca” son las preponderantes. De esta manera, podemos mencionar en el indicador 19, indica que la gerencia general revisa la rentabilidad financiera de la universidad, en esta categoría podemos observar que hay una alta frecuencia del 30,0% y 40,0% de la muestra obtenida se observa en “nunca” y “casi nunca” de la muestra obtenida se da una tendencia negativa, seguido del indicar 20 tiene la finalidad de medir que la junta general de accionistas evalúa la rentabilidad económica al invertir en una nueva infraestructura para los estudiantes, donde se confirma con una alta frecuencia del 50,0% y 45,0% en las categorías de “nunca” y “casi nunca” de la muestra obtenida donde el indicar proporciona una tendencia negativa. De otro modo para el indicador 21 tiene la finalidad de evaluar, el gerente general autoriza capacitaciones a su plana docente para generar una mayor rentabilidad autogenerada en la universidad, donde un sector confirma una alta frecuencia de 45,0% y 50,0% de las muestras obtenidas presentan en la “nunca” y “casi nunca” estos resultados obtenidos presentan una tendencia negativa.

Tal como podemos verificar, a nivel descriptivo, el balance de esta dimensión tiene una tendencia negativa, el cual es la rentabilidad de capital, el cual permite cuantificar el valor de la rentabilidad que deviene de los activos de la universidad. Por otra parte, esta rentabilidad nos permitirá conocer el beneficio obtenido. Finalmente, se advierte una falta de capacitaciones a la plana docente para generar una mayor rentabilidad, esto puede generar desfavorablemente en la toma de decisiones.

Dimensión II: Márgenes de rentabilidad

Tabla 6.

Puntajes de la dimensión márgenes de rentabilidad.

Márgenes de rentabilidad	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Casi nunca		Nunca	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
22. ¿El directorio evalúa el margen operativo de la Universidad?	0	0%	0	0%	4	20%	5	25%	11	55%
23. ¿El directorio evalúa el margen bruto de la Universidad?	0	0%	0	0%	4	20%	8	40%	8	40%
24. ¿El directorio evalúa el margen neto de la Universidad?	0	0%	0	0%	4	20%	5	25%	11	55%

Nota: Elaboración en base a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

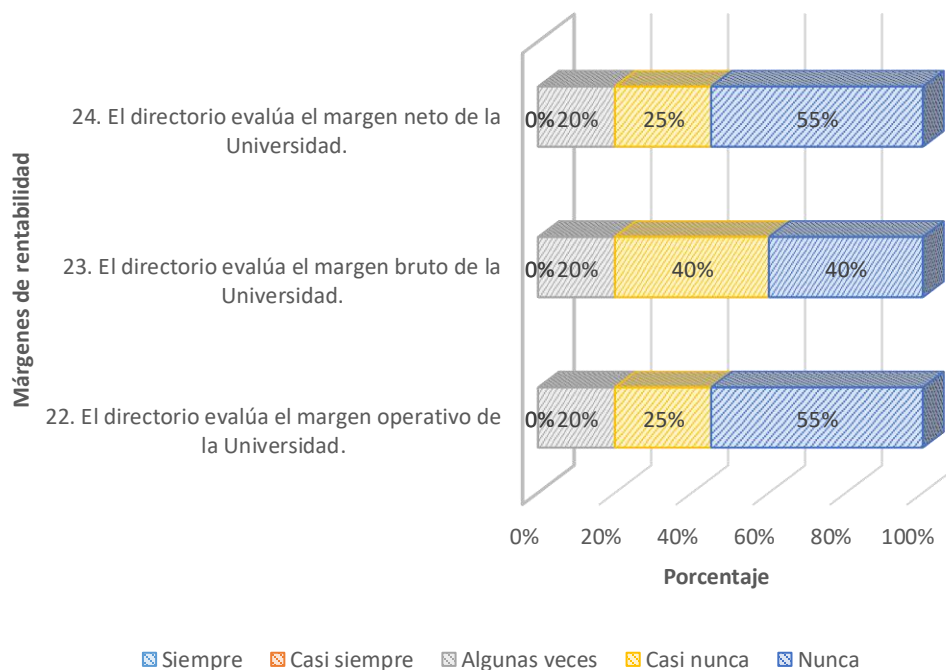


Figura 6: Puntajes de la dimensión márgenes de rentabilidad.

Nota: Elaboración en base a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

INTERPRETACIÓN:

La Tabla 6 y la Figura 6, reúnen los indicadores de la dimensión márgenes de rentabilidad en gestión de cobranza y su incidencia en la rentabilidad en la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C. Tacna, periodo 2020, donde podemos observar que los puntajes apuntan a una tendencia marcadamente negativa, donde la categoría como “nunca” y “casi nunca” son las predominante. De esta manera, podemos mencionar en el indicador 22, tiene la finalidad de medir que el directorio evalúa el margen operativo de la universidad, en esta categoría podemos observar que hay una alta frecuencia del 50,0% y 25,0% de la muestra obtenida se observa en “nunca” y “casi nunca” de esta manera se da una tendencia negativa, seguido del indicador 23 tiene la finalidad de medir que el directorio evalúa el margen bruto de la universidad, donde se confirma con una alta frecuencia del 40,0% en las categorías de “nunca” y “casi nunca” de la muestra obtenida donde el indicador proporciona una tendencia negativa y finalmente el indicador 23 tiene la finalidad de evaluar, el directorio evalúa el margen neto de la universidad, donde un sector confirma una alta frecuencia de 55,0% y 25,0% de las muestras obtenidas presentan en la “nunca” y “casi nunca” estos resultados obtenidos de la muestra presentan una tendencia negativa.

Así mismo podemos verificar, a nivel descriptivo, el balance de esta dimensión tiene una tendencia negativa, el cual permite cuantificar el valor de la rentabilidad que deviene de los activos de la universidad. Esta rentabilidad nos permitirá conocer el margen operativo, margen bruto y margen neto. Finalmente, se advierte esta tendencia negativa, esto puede generar déficit financiero en la universidad.

Dimensión III: Ratios de rentabilidad

Tabla 7.

Puntajes de la dimensión ratios de rentabilidad.

Ratios de rentabilidad	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Casi nunca		Nunca	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
25. ¿La gerencia y el contador preparan el análisis financiero de ratio de rentabilidad del activo de la Universidad?	0	0%	0	0%	3	15%	9	45%	8	40%
26. ¿La gerencia y el contador preparan el análisis financiero de ratio de rentabilidad del patrimonio de la Universidad?	0	0%	0	0%	2	10%	6	30%	12	60%
27. ¿La gerencia y el contador preparan el análisis financiero de ratio de rentabilidad bruta sobre ventas de la Universidad?	0	0%	0	0%	4	20%	6	30%	10	50%

Nota: Elaboración en base a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

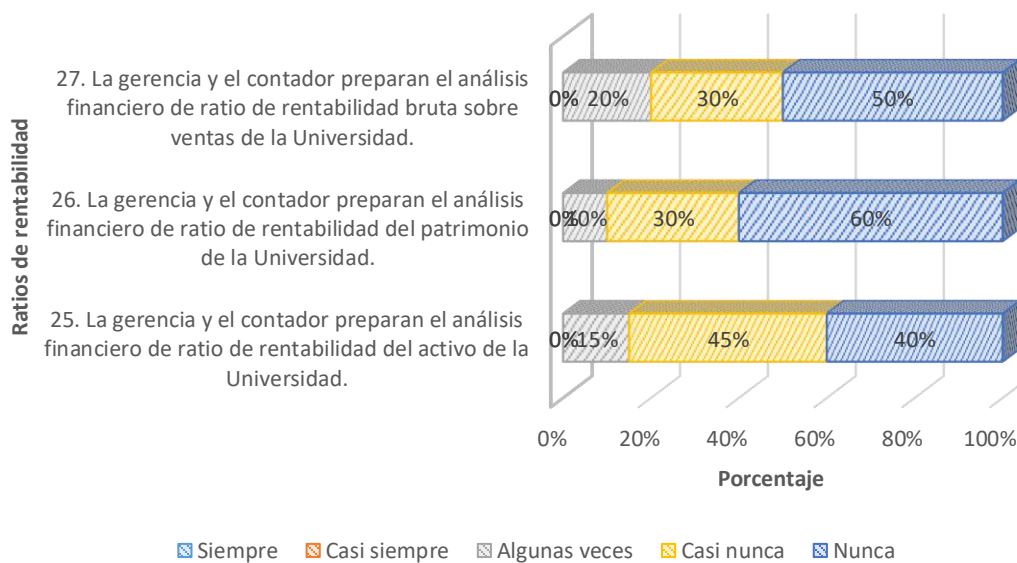


Figura 7. Puntajes de la dimensión ratios de rentabilidad.

Nota: Elaboración en base a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

INTERPRETACIÓN:

La Tabla 7 y la Figura 7, reúnen los indicadores de la dimensión ratios de rentabilidad en gestión de cobranza y su incidencia en la rentabilidad en la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C. Tacna, periodo 2020, donde podemos observar que los puntajes apuntan a una tendencia marcadamente negativa, donde la categoría como “nunca” y “casi nunca” son las sobresalientes. De esta manera, podemos mencionar en el indicador 25, tiene la finalidad de medir que la gerencia y el contador preparan el análisis financiero de ratio de rentabilidad del activo de la universidad, en esta categoría podemos observar que hay una alta frecuencia del 40,0% y 45,0% de la muestra obtenida se observa en “nunca” y “casi nunca” de esta manera se da una tendencia negativa, seguido del indicador 26 tiene la finalidad de medir de que la gerencia y el contador preparan el análisis financiero de ratio de rentabilidad del patrimonio de la universidad, donde se confirma con una alta frecuencia de 60,0% y 30,0% en las categorías de “nunca” y “casi nunca” de la muestra obtenida donde el indicador proporciona una tendencia negativa y finalmente el indicador 27 tiene la finalidad de evaluar, la gerencia y el contador preparan el análisis financiero de ratio de rentabilidad bruta sobre ventas de la universidad, donde un sector confirma una alta frecuencia de 50,0% y 30,0% de las muestras obtenidas presentan en “nunca” y “casi nunca” estos resultados obtenidos de la muestra presentan una tendencia negativa.

Así mismo podemos verificar, a nivel descriptivo, el balance de esta dimensión tiene una tendencia negativa, el cual permite determinar el análisis financiero sobre activo, patrimonio y ventas, esta tendencia negativa, esto puede generar déficit financiero en la universidad.

Dimensión IV: Creación del valor

Tabla 8.

Puntajes de la dimensión creación del valor.

Creación del valor	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Casi nunca		Nunca	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
28. ¿El directorio aprueba beneficios para los trabajadores de la Universidad?	0	0%	0	0%	6	30%	7	35%	7	35%
29. ¿La gerencia general evalúa el costo de oportunidad de las operaciones que realiza la Universidad?	0	0%	0	0%	4	20%	5	25%	11	55%
30. ¿La oficina de contabilidad determina los estados financieros de la Universidad?	0	0%	0	0%	4	20%	4	20%	12	60%

Nota: Elaboración en base a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

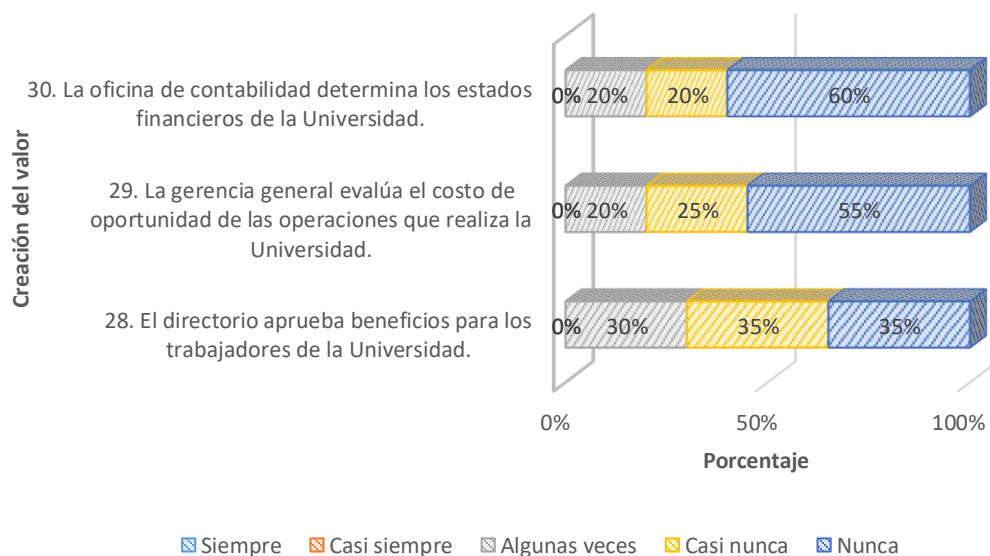


Figura 8: Puntajes de la dimensión creación del valor.

Nota: Elaboración en base a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

INTERPRETACIÓN:

La Tabla 8 y la Figura 8, reúnen los indicadores de la dimensión creación del valor, en gestión de cobranza y su incidencia en la rentabilidad en la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C. Tacna, periodo 2020, donde podemos observar que los puntajes apuntan a una tendencia marcadamente negativa, donde la categoría como “nunca” y “casi nunca” son las sobresalientes. De esta manera, podemos mencionar en el indicador 28, tiene la finalidad de medir que el directorio aprueba beneficios para los trabajadores de la universidad, en esta categoría podemos observar que hay una alta frecuencia del 35,0% de la muestra obtenida se observa en “nunca” y “casi nunca” de esta manera se da una tendencia negativa, seguido del indicador 29 tiene la finalidad de medir donde la gerencia general evalúa el costo de oportunidad de las operaciones que realiza la universidad, donde se confirma con una alta frecuencia de 55,0% y 25,0% en las categorías presenta “nunca” y “casi nunca” de la muestra obtenida donde el indicador proporciona una tendencia negativa y finalmente el indicador 30 tiene la finalidad de evaluar, la oficina de contabilidad determina los estados financieros de la universidad, donde un sector confirma una alta frecuencia de 50,0% y 20,0% de las muestras obtenidas presentan en “nunca” y “casi nunca” estos resultados obtenidos de la muestra presentan una tendencia negativa.

Así mismo podemos verificar, a nivel descriptivo, el balance de esta dimensión tiene una tendencia negativa, el cual permite determinar los estados financieros, costo de oportunidad, esto refleja a una tendencia negativa.

4.2. Comprobación de la hipótesis

4.2.1. Verificación de hipótesis

A continuación, se realizó el contraste de la hipótesis general y específicas a través del estadístico de contraste de nivel relacional Rho de Spearman en razón de la naturaleza categórica y la escala de medición ordinal de las variables bajo estudio.

Tras examinar las ideas de diversos autores y las cualidades particulares necesarias para llevar a cabo un proceso de contrastación de hipótesis en la investigación.

Por ello se utilizó el estadígrafo “rho” de Spearman para la hipótesis general, que se

define como
$$r = \frac{S_{x,y}}{S_x S_y}$$

Dónde:

- r: Coeficiente de correlación entre “X” y “Y”
- S_x: Desviación típica de “X”
- S_y: Desviación típica de “Y”
- S_{x,y}: Covarianza entre “X” y “Y”

Teniendo como referencia a (Hernández, 2010) se tiene la siguiente equivalencia (p.453):

Correlación	
Correlación positiva perfecta	+1
Correlación positiva muy fuerte	+0,90 a +0,99
Correlación positiva fuerte	+0,75 a +0,89
Correlación positiva media	+0,50 a +0,74
Correlación positiva débil	+0,25 a +0,49
Correlación positiva muy débil	+0,10 a +0,24
No existe correlación alguna	0
Correlación negativa muy débil	-0,10 a -0,24
Correlación negativa débil	-0,25 a -0,49
Correlación negativa media	-0,50 a -0,74
Correlación negativa fuerte	-0,75 a -0,89
Correlación negativa muy fuerte	-0,90 a -0,99
Correlación negativa perfecta	-1

4.2.2. Contraste de hipótesis

4.2.2.1. Contraste de hipótesis general

H₀: La gestión de cobranza no se relaciona significativamente con la rentabilidad de la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C. Tacna, periodo 2020.

H₁: La gestión de cobranza se relaciona significativamente con la rentabilidad de la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C. Tacna, periodo 2020.

Nivel de significancia

En cuanto al nivel de significancia o parámetro que tomaremos en cuenta para poder realizar la toma de decisiones,

$$\alpha = 0.05 \text{ o } 5\%$$

Elección de la prueba de Estadística

Prueba Estadística “rho” de Spearman

Regla de decisión.

- si P-valor > 0.05 Aceptamos H₀

- Si P-Valor < 0.05 Rechazamos H₀ y aceptamos H₁

Tabla 9. Prueba de Rho de Spearman de gestión de cobranza y la rentabilidad de la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C.

		Correlaciones		
			Gestión de Cobranza	Rentabilidad
Rho de Spearman	Gestión de Cobranza	Coeficiente de correlación	1,000	,605
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	20	20
	Rentabilidad	Coeficiente de correlación	,605	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	20	20

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

$$\text{Rho} = 0,605 \quad p = 0,001$$

El resultado de “rho” de Spearman es 0,605, tiene una correlación positiva media. Ahora veamos la contrastación de hipótesis general.

Conclusión estadística

Los resultados, indican que el valor – p (0.001) es menor que el nivel de significancia (0.05), por lo que se rechaza la hipótesis nula H_0 , y se concluye con un nivel de confianza del 95% que la gestión de cobranza se relaciona significativamente con la rentabilidad de la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C. Tacna, periodo 2020.

4.2.2.1. Contraste de la primera hipótesis específica

H₀: Las políticas de descuento no se relacionan significativamente con la rentabilidad de la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C. Tacna, periodo 2020.

H₁: Las políticas de descuento se relacionan significativamente con la rentabilidad de la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C. Tacna, periodo 2020.

Nivel de significancia

En cuanto al nivel de significancia o parámetro que tomaremos en cuenta para poder realizar la toma de decisiones,

$$\alpha = 0.05 \text{ o } 5\%$$

Elección de la prueba de Estadística

Prueba Estadística “rho” de Spearman

Regla de decisión.

- si P-valor > 0.05 Aceptamos H₀

- Si P-Valor < 0.05 Rechazamos H₀ y aceptamos H₁

Tabla 10. Prueba de Rho de Spearman de políticas de descuento y la rentabilidad de la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C.

		Correlaciones		
			Políticas de descuento	Rentabilidad
Rho de Spearman	Políticas de descuento	Coeficiente de correlación	1,000	,504
		Sig. (bilateral)	.	,041
		N	20	20
	Rentabilidad	Coeficiente de correlación	,504	1,000
Sig. (bilateral)		,041	.	
		N	20	20

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

$$\text{Rho} = 0,504 \quad p = 0,041$$

El resultado de “rho” de Spearman es 0,504, tiene una correlación positiva media. Ahora veamos la contratación de hipótesis específica.

Conclusión estadística:

Los resultados, indican que el valor – p (0.041) es menor que el nivel de significancia (0.05), por lo que se rechaza la hipótesis nula H_0 , y se concluye con un nivel de confianza del 95% que las políticas de descuento se relacionan significativamente con la rentabilidad de la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C. Tacna, periodo 2020.

4.2.2.1. Contraste de la segunda hipótesis específica

H₀: Los procedimientos de cobranza se relacionan significativamente con la rentabilidad de la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C. Tacna, periodo 2020.

H₁: Los procedimientos de cobranza se relacionan significativamente con la rentabilidad de la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C. Tacna, periodo 2020.

Nivel de significancia

En cuanto al nivel de significancia o parámetro que tomaremos en cuenta para poder realizar la toma de decisiones,

$$\alpha = 0.05 \text{ o } 5\%$$

Elección de la prueba de Estadística

Prueba Estadística “rho” de Spearman

Regla de decisión.

- si P-valor > 0.05 Aceptamos H₀

- Si P-Valor < 0.05 Rechazamos H₀ y aceptamos H₁

Tabla 11. Prueba de Rho de Spearman de procedimientos de cobranza y la rentabilidad de la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C.

Correlaciones				
			Procedimientos de cobranza	Rentabilidad
Rho de Spearman	Procedimientos de cobranza	Coeficiente de correlación	1,000	,031
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	20	20
	Rentabilidad	Coeficiente de correlación	,031	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	20	20

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

$$\text{Rho} = 0,031 \quad p = 0,000$$

El resultado de “rho” de Spearman es 0,031, tiene una correlación positiva muy débil. Ahora veamos la contratación de hipótesis específica.

Conclusión estadística:

Los resultados, indican que el valor – p (0.000) es menor que el nivel de significancia (0.05), por lo que se rechaza la hipótesis nula H_0 , y se concluye con un nivel de confianza del 95% que los procedimientos de cobranza se relacionan significativamente con la rentabilidad de la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C. Tacna, periodo 2020.

4.2.2.1. Contraste de la tercera hipótesis específica

H₀: Las formas de cobranza se relacionan significativamente con la rentabilidad de la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C. Tacna, periodo 2020.

H₁: Las formas de cobranza se relacionan significativamente con la rentabilidad de la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C. Tacna, periodo 2020.

Nivel de significancia

En cuanto al nivel de significancia o parámetro que tomaremos en cuenta para poder realizar la toma de decisiones,

$$\alpha = 0.05 \text{ o } 5\%$$

Elección de la prueba de Estadística

Prueba Estadística “rho” de Spearman

Regla de decisión.

- si P-valor > 0.05 Aceptamos H₀

- Si P-Valor < 0.05 Rechazamos H₀ y aceptamos H₁

Tabla 12. Prueba de Rho de Spearman de procedimientos de cobranza y la rentabilidad de la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C.

Correlaciones

			Formas de cobranza	Rentabilidad
Rho de Spearman	Formas de cobranza	Coefficiente de correlación	1,000	,408
		Sig. (bilateral)	.	,024
		N	20	20
	Rentabilidad	Coefficiente de correlación	,408	1,000
		Sig. (bilateral)	,024	.
		N	20	20

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

$$\text{Rho} = 0,408 \quad p = 0,024$$

El resultado de “rho” de Spearman es 0,408, tiene una correlación positiva débil. Ahora veamos la contratación de hipótesis específica.

Conclusión estadística:

Los resultados, indican que el valor – p (0.024) es menor que el nivel de significancia (0.05), por lo que se rechaza la hipótesis nula H_0 , y se concluye con un nivel de confianza del 95% que las formas de cobranza se relacionan significativamente con la rentabilidad de la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C. Tacna, periodo 2020.

4.2.2.1. Contraste de la cuarta hipótesis específica

H₀: Las políticas a favor del estudiante se relacionan significativamente con la rentabilidad de la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C. Tacna, periodo 2020.

H₁: Las políticas a favor del estudiante se relacionan significativamente con la rentabilidad de la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C. Tacna, periodo 2020.

Nivel de significancia

En cuanto al nivel de significancia o parámetro que tomaremos en cuenta para poder realizar la toma de decisiones,

$$\alpha = 0.05 \text{ o } 5\%$$

Elección de la prueba de Estadística

Prueba Estadística “rho” de Spearman

Regla de decisión.

- si P-valor > 0.05 Aceptamos H₀

- Si P-Valor < 0.05 Rechazamos H₀ y aceptamos H₁

Tabla 13. Prueba de Rho de Spearman de políticas a favor del estudiante y la rentabilidad de la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C.

		Correlaciones		
			Políticas a favor del estudiante	Rentabilidad
Rho de Spearman	Políticas a favor del estudiante	Coeficiente de correlación	1,000	,611
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	20	20
	Rentabilidad	Coeficiente de correlación	,611	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	20	20

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

$$\text{Rho} = 0,611 \quad p = 0,000$$

El resultado de “rho” de Spearman es 0,408, tiene una correlación positiva media. Ahora veamos la contratación de hipótesis específica.

Conclusión estadística:

Los resultados, indican que el valor – p (0.000) es menor que el nivel de significancia (0.05), por lo que se rechaza la hipótesis nula H_0 , y se concluye con un nivel de confianza del 95% que las políticas a favor del estudiante se relacionan significativamente con la rentabilidad de la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C. Tacna, periodo 2020.

4.3. Análisis Documental: Información Financiera

000007

Estado de Pérdidas y Ganancias ULC S.A.C.

2019-2018

**UNIVERSIDAD LATINOAMERICANA CIMA S.A.C.****ESTADO DE RESULTADO**

Por el Período Terminado 01 de Enero al 31 de octubre del 2019

(Expresado en Soles)

	Importes
Ventas (Ingresos Institucionales)	3,465,957.00
Otros Ingresos Operacionales	-
Total de Ingresos Brutos	3,465,957.00
Costo Educativo	(1,807,985.00)
Utilidad Bruta	1,657,972.00
Gastos Operacionales	
Gastos Administrativos	(606,320.00)
Utilidad Operativa	1,051,652.00
Otros Ingresos (gastos)	
Ingresos Financieros	-
Gastos Financieros	(4,200.00)
Otros Ingresos	-
Otros Gastos	(225,648.78)
Resultado antes de Partidas Extraordinarias, Participaciones y del Impuesto a la Renta	821,803.22
Participaciones 5%	41,090.16
Resultado antes del Impuesto a la Renta	780,713.06
Impuesto a la Renta	230,310.35
Utilidad (Pérdida) Neta del Ejercicio	550,402.71



000014



UNIVERSIDAD LATINOAMERICANA CIMA S.A.C.

ESTADO DE RESULTADO

Por el Período Terminado 01 de Enero al 31 de diciembre del 2018

(Expresado en Soles)

	Importes
Ventas (Ingresos Institucionales)	2,653,455.00
Otros Ingresos Operacionales	-
Total de Ingresos Brutos	<u>2,653,455.00</u>
Costo Educativo	(1,703,487.00)
Utilidad Bruta	<u>949,968.00</u>
Gastos Operacionales	
Gastos Administrativos	(567,829.00)
Utilidad Operativa	<u>382,139.00</u>
Otros Ingresos (gastos)	
Ingresos Financieros	-
Gastos Financieros	(2,250.00)
Otros Ingresos	712.00
Otros Gastos	-
Resultado antes de Partidas Extraordinarias, Participaciones y del Impuesto a la Renta	<u>380,601.00</u>
Participaciones 5%	19,030.00
Resultado antes del Impuesto a la Renta	<u>361,571.00</u>
Impuesto a la Renta	111,257.00
Utilidad (Pérdida) Neta del Ejercicio	<u>250,314.00</u>



Estado de Situación Financiera ULC S.A.C.
2019-2018



UNIVERSIDAD LATINOAMERICANA CIMA S.A.C.

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

Del 01 de enero al 31 de octubre del 2019

(Expresado en Soles)

		Importes
Activo		
Activo Corriente		
Efectivo y equivalentes de efectivo	Nota 04	107,292.00
Cuentas por cobrar comerciales	Nota 05	334,126.34
Tributos por Pagar - Crédito Fiscal I.Renta	Nota 06	-
Otras Cuentas por Cobrar	Nota 06	-
Inversiones Inmobiliarias	Nota 07	-
Total Activo Corriente		441,418.34
Inmuebles, Maquinaria y Equipo (neto deprec.)	Nota 09	2,219,484.26
Depreciación		-49,248.78
Intangibles		79,793.00
Total Activo		2,691,446.82
Pasivo y Patrimonio		
Pasivo Corriente		
Tributos por Pagar	Nota 12	-
Cuentas por Pagar Comerciales	Nota 12	45,182.79
Remuneraciones y Participaciones por Pagar	Nota 12	-
Otras Cuentas por Pagar	Nota 12	110,000.00
Total Pasivo Corriente		155,182.79
Deudas a largo plazo	Nota 13	954,032.81
Total Pasivo		1,109,215.60
Patrimonio	Nota 15	
Capital Social		100,000.00
Resultados Acumulados		660,428.00
Resultado del Ejercicio		821,803.22
Total Patrimonio Neto		1,582,231.22
Total Pasivo y Patrimonio Neto		2,691,446.82





UNIVERSIDAD LATINOAMERICANA CIMA S.A.C.

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2018

(Expresado en Soles)

		Importes
Activo		
Activo Corriente		
Efectivo y equivalentes de efectivo	Nota 04	85,930.00
Cuentas por cobrar comerciales	Nota 05	168,763.00
Tributos por Pagar - Crédito Fiscal I.Renta	Nota 06	Importes
Otras Cuentas por Cobrar	Nota 06	-
Inversiones Inmobiliarias	Nota 07	197,080.00
Total Activo Corriente		<u>451,773.00</u>
Inmuebles, Maquinaria y Equipo (neto deprec.)	Nota 09	483,063.00
Depreciación		-40,852.00
Intangibles		79,793.00
Total Activo		<u><u>973,777.00</u></u>
Pasivo y Patrimonio		
Pasivo Corriente		
Tributos por Pagar	Nota 12	56,416.00
Cuentas por Pagar Comerciales	Nota 12	64,168.00
Remuneraciones y Participaciones por Pagar	Nota 12	-
Otras Cuentas por Pagar	Nota 12	92,765.00
Total Pasivo Corriente		<u>213,349.00</u>
Deudas a largo plazo	Nota 13	-
Total Pasivo		<u>213,349.00</u>
Patrimonio	Nota 15	
Capital Social		100,000.00
Resultados Acumulados		279,827.00
Resultado del Ejercicio		380,601.00
Total Patrimonio Neto		<u>760,428.00</u>
Total Pasivo y Patrimonio Neto		<u><u>973,777.00</u></u>



A) Evaluación financiera al Estado de Situación Financiera

Capital de trabajo

$$\text{Capital de trabajo} = \text{Activo corriente} - \text{Pasivo Corriente}$$

Año 2019

$$\begin{aligned} - \text{CT} &= 441,418.34 - 155,182.79 \\ \text{CT} &= 286,235.55 \end{aligned}$$

Año 2018

$$\begin{aligned} - \text{CT} &= 451,773.00 - 213,349.00 \\ \text{CT} &= 238,424.00 \end{aligned}$$

Se observa una mejora en el capital de trabajo en el año 2019 en comparación con el año 2018 después de implementado el sistema de gestión de cobranzas, que le permitirá a la empresa atender sin sobresaltos sus compromisos en el corto plazo.

Índice de Solvencia:

$$\text{Índice de Solvencia} = \text{Activo Corriente} / \text{Pasivo Corriente}$$

Año 2019

$$\begin{aligned} - \text{IS} &= 441,418.34 / 155,182.79 \\ \text{IS} &= 2.84 \text{ veces} \end{aligned}$$

Año 2018

$$\begin{aligned} - \text{IS} &= 451,773.00 / 213,349.00 \\ \text{IS} &= 2.12 \text{ veces} \end{aligned}$$

Se observa un resultado sin mayores variaciones en el Índice de Solvencia en el año 2019 en comparación con el año 2018 después de implementado el sistema de gestión de cobranzas. El Ratio optimo es 2 o > a 2.

Índice de Rotación de Cuentas por Cobrar:

$$\text{RCC} = \text{Cuentas por cobrar} / (\text{Ventas netas anuales} / 365)$$

Año 2019

$$\begin{aligned} - \text{ RCC} &= 334,126.34 / (3,465,957.00/365) \\ \text{RCC} &= 35.18 \text{ veces} \end{aligned}$$

Año 2018

$$\begin{aligned} - \text{ RCC} &= 168,763.00 / (2,653,455.00/365) \\ \text{RCC} &= 23.21 \text{ veces} \end{aligned}$$

Se observa una mejora en el año 2019, ya que tuvo relativamente recuperación de las deudas, lo cual le permitirá pagar sus compromisos en un mediano plazo.

Los resultados mostrados señalan que después de la propuesta del Sistema de gestión de cobranzas se optimizará la rentabilidad, tal como se puede establecer en las partidas más significativas del Estado de Situación Financiera y del Estado de Resultados de los años 2019 y 2018.

B) Evaluación financiera al Estado de Resultados de la Universidad

Su fórmula es:

$$\text{ROA} = \frac{\text{Utilidad Neta} * 100}{\text{Activos}}$$

Año 2019

$$\begin{aligned} - \text{ ROA} &= (550,402.71 / 2,691,446.82) * 100 \\ \text{ROA} &= 20.45\% = 20\% \end{aligned}$$

Año 2018

$$\begin{aligned} - \text{ ROA} &= (250,314.00 / 973,777.00) * 100 \\ \text{ROA} &= 25.71\% = 26\% \end{aligned}$$

Se observa que para el año 2019 hubo una disminución de 6% en el rendimiento de sus activos esto indica que la empresa no está haciendo un uso efectivo de sus activos, viéndose comparado con el año 2018.

Comentario: Según el análisis realizado a la empresa se pudo observar que para el año 2019 hubo un aumento en su rentabilidad neta con respecto al año 2018, se utilizaron eficientemente los recursos operacionales de la entidad y se ve reflejado en la ganancia de la misma.

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

Año 2019

$$\begin{aligned} - \text{ROE} &= (550,402.71 / 1,582,231.22) * 100 \\ \text{ROE} &= 34.79\% = 35\% \end{aligned}$$

Año 2018

$$\begin{aligned} - \text{ROE} &= (250,314.00 / 760,428.00) * 100 \\ \text{ROE} &= 32.92\% = 33\% \end{aligned}$$

Esta ratio muestra que para el año 2019 su rendimiento patrimonial fue de 35% y para el año anterior 33% lo que indica que hubo un aumento de 2% para el año 2019 en la utilidad neta.

$$\text{RSV} = \frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Ventas}} * 100$$

Año 2019

$$\begin{aligned} - \text{RSV} &= (1,657,972.00 / 3,465,957.00) * 100 \\ \text{RSV} &= 47.84\% = 48\% \end{aligned}$$

Año 2018

$$\begin{aligned} - \text{RSV} &= (949,968.00 / 2,653,455.00) * 100 \\ \text{RSV} &= 35.80\% = 36\% \end{aligned}$$

Esta ratio muestra que del total de ventas que es el 100% se pudo obtener una utilidad bruta del 48% y 36% para los años 2019 y 2018 respectivamente, esto nos indica que para el año 2019 los costos fueron mayores al año anterior.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1. Análisis y discusión de resultados

El objetivo principal de esta investigación radica en evidenciar la discusión entre las variables de gestión de cobranza y la rentabilidad. Estas secciones, nos permiten discutir las ideas principales de la presente investigación. En relación al objetivo general con un valor $-p$ (0.001) es menor que el nivel de significancia (0.05), por lo que se rechaza la hipótesis nula H_0 , y se verifica con un nivel de confianza del 95% que la gestión de cobranza se relaciona significativamente con la rentabilidad de la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C. Tacna, periodo 2020. Estos resultados son coincidentes con los presentados por Torres (2022), en tipo de investigación aplicada, nivel descriptiva de corte transversal no experimental. Donde arroja un valor $-p$ (0.002) es menor que el nivel de significancia (0.05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa donde se concluye que la gestión de cobranzas incide en la rentabilidad de la Empresa Tecnofilm SAC en el Año 2021, SJL-Lima, mientras que Merino y otros (2017) quien, en su investigación de tipo básico, nivel relacional, corte transversal no experimental demostró que las cuentas por cobrar tienen una incidencia sobre la rentabilidad o liquidez de la empresa, al respecto, señala que esta ha llevado a cabo un control equivocado de la situación real de la capacidad de respuesta de los clientes ante los compromisos contraídos. Por tanto, la ausencia de este control sobre la situación de los clientes originó un alto índice de morosidad al interior de la empresa generando pérdidas y retraso en los pagos. Tal como recomienda este autor, se recomienda realizar una mejora de las cuentas por cobrar al interior de la empresa a fin de poder prever las fallas suscitadas estableciéndose políticas de cobranza por parte del Centro Educativo, refinando los filtros de calificación.

En cuanto al primer objetivo específico, se observa que el valor de p (0.041) es inferior al nivel de significancia establecido (0.05), lo que conduce al rechazo de la hipótesis nula H_0 . Con un nivel de confianza del 95%, se confirma de manera significativa que existe una relación entre las políticas de descuento y la rentabilidad de la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C. Tacna, periodo 2020. Estos hallazgos concuerdan con los que fueron expuestos por Avelino, (2017) quien, en su estudio de investigación de naturaleza fundamental, de enfoque relacional y diseño transversal no experimental demostró que la incidencia de las cuentas por cobrar tiene repercusiones negativas significativas en la liquidez de una empresa. Al respecto señala que para analizar adecuadamente las cuentas por cobrar se requiere de un diagnóstico una vez terminado cada periodo a fin de obtener los saldos mayores y pequeños obteniendo capacidad de respuesta para afrontar los pasivos a corto plazo.

En lo que respecta al segundo objetivo específico, se observa que el valor de p (0.000) es menor que el nivel de significancia establecido (0.05), lo que lleva al rechazo de la hipótesis nula H_0 . Con un nivel de confianza del 95%, se confirma de manera significativa que existe una relación entre los métodos de cobranza y la rentabilidad de la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C. Tacna, periodo 2020. Estos resultados están en línea con los que fueron expuestos por coronel (2016) quien, en su investigación de tipo básico, nivel relacional, corte transversal no experimental demostró que las estrategias sostienen una relación significativa con la morosidad al interior de una entidad financiera. Esta relación es de tipo indirecto, por tanto, impacta desfavorablemente en la liquidez de la entidad, problemática que hunde sus raíces en un mal manejo de la redistribución del dinero entre los usuarios, debido a una tasa de morosidad y atraso en pagos que va incrementándose por la falta de una cultura de pago dentro de la entidad. De esta manera, el investigador recomienda que

las estrategias más efectivas a ser aplicadas serían las centradas en intervenir en las actitudes de los usuarios a fin de fomentar una cultura de cumplimiento y de pagos oportunos.

En cuanto al tercer objetivo específico, se observa que el valor de p (0.024) es inferior al nivel de significancia establecido (0.05), lo que conduce al rechazo de la hipótesis nula H_0 . Con un nivel de confianza del 95%, se confirma de manera significativa que existe una relación entre las formas de cobranza y la rentabilidad de la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C. Tacna, periodo 2020. Estos hallazgos concuerdan con los que fueron presentados por Coronel (2016) quien, en su investigación de tipo básico, nivel relacional, corte transversal no experimental demostró que las estrategias sostienen una relación significativa con la morosidad al interior de una entidad financiera. Entre los principales resultados en relación a las formas de cobranza halló que la entidad bancaria no realiza ni prioriza las acciones relacionadas con la negociación, manteniendo un tono vertical con los clientes, asimismo, no muestra consistencia en la cobranza, los compromisos de pago no se producen siempre y la cobranza es mayormente directa, lo que afecta el proceso de recuperación del pago. Tal como indica el investigador, estos factores no fomentan ni coadyuvan a que las políticas de pago se produzcan de manera concreta ni efectiva, pues no permiten un control a través del tiempo que sea consistente con las metas del área, incrementando la morosidad y, por tanto, el impacto negativo en la rentabilidad.

En lo que respecta al cuarto objetivo específico, se observa que el valor de p (0.000) es menor que el nivel de significancia establecido (0.05), lo que conduce al rechazo de la hipótesis nula H_0 . Con un nivel de confianza del 95%, se confirma de manera significativa que existe una relación entre las políticas a favor del estudiante y la rentabilidad de la

Universidad Latinoamericana Cima S.A.C. Tacna, periodo 2020. Estos resultados son similares con los que fueron presentados por Carrillo (2015) quien, en su estudio de investigación de naturaleza fundamental, de enfoque relacional y diseño transversal no experimental, reveló que una gestión financiera deficiente causa efectos adversos en la liquidez de la empresa. En este contexto, indicó que la dirección de la empresa muestra un manejo inadecuado de los recursos de gestión financiera, ya que no promueve la toma de decisiones acertadas ni la asunción de responsabilidades debido a la ausencia de políticas internas de cumplimiento, presentándose información administrativa y contable imprecisa y con vacíos temporales, lo que impide la mejora continua y la optimización de procesos. De esta manera, el investigador sugiere recomienda el establecimiento de estrategias de comunicación asertiva entre la gerencia y el personal administrativo como contable, implementando políticas de ejecución de la presentación de informes financieros en los periodos previstos.

5.2. Análisis e Interpretación del Estado de Resultado de ULC S.A.C.

Al efectuar el análisis respectivo del Estado de Resultados comparativo del año 2018-2019 de la empresa Universidad Latinoamericana Cima S.A.C. se obtuvo la siguiente información.

- Ingresos Institucionales

Las ventas corresponden a los ingresos del objeto social de la Universidad. Estos ingresos están netos de rebajas y descuentos los cuales ascienden a 3,465,957.00 en 2019 y 2,653,455.00 en 2018, lo cual la prestación de servicios corresponde al cobro de servicios prestados por los docentes y personal administrativo de la Universidad a los estudiantes.

- Costo Educativo

Los Costos Educativos detallan un comportamiento semejante al de los ingresos, con leves variaciones. Por lo que en el 2019 representa un 52.17% de las ventas. El comportamiento de los costos de ventas en relación a los ingresos se da por el mal manejo de las mensualidades al cobro de la pensión de los estudiantes, de los precios en sus compras para implementar las aulas e instalaciones de la misma.

- Gastos

Los Gastos donde se encuentran las remuneraciones, intereses, pagos a proveedores, tributos, préstamos y compra de inmuebles, así como activos, reflejan un aumento en relación al año anterior, lo cual nos da una cierta recuperación en su utilidad operativa.

- Ingresos y Gastos Financieros

Los gastos por Intereses corresponden principalmente a los costos generados en las obligaciones financieras de la universidad durante los períodos descritos anteriormente. Los gastos por comisión corresponden principalmente a las comisiones bancarias generadas en los movimientos bancarios realizados durante el período informado.

- Utilidad Neta

Luego de venir creciendo en términos porcentuales progresivamente, para el año 2019 creció en casi el doble con S/. 550,402.71 por lo que optimiza sus niveles de rentabilidad, frente a la cobranza de los estudiantes.

En conclusión:

Al 31 de diciembre de 2019, el Estado de Resultado de la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C. refleja los esfuerzos de la universidad por superar los

rendimientos y recuperarse. Se vio más afectada como consecuencia del pago anual de impuestos, con respecto a las ventas, la universidad habitualmente genera menores montos en el mes de diciembre y enero, dado que los estudiantes destinan su efectivo a otras actividades, como consecuencia se puede observar que los pagos al contado son menores en esos respectivos meses. También se puede observar que, la empresa tiene la capacidad para hacer frente al pago de sus préstamos y otras obligaciones, al igual que una mejor gestión de las cuentas por cobrar para obtener mayor liquidez y afrontar satisfactoriamente el pago anual de impuestos evitando un saldo negativo. Finalmente, al analizar los estados financieros, nos damos cuenta que efectivamente obtiene utilidad contable, respecto de un periodo al otro, pero no siempre esto genera liquidez, lo cual significa que la universidad se endeuda por el pago a sus proveedores, sueldos, servicios básicos y demás gastos propios del negocio.

5.3. Análisis e Interpretación del Estado de Situación Financiera de ULC S.A.C.

Las cuentas más importantes que sirven para este análisis, son el activo y pasivo corriente ya que demuestran la operatividad del negocio, en cuanto a las ventas de servicios que posee la universidad y las deudas que se debe cumplir. Otro tema importante para el planteamiento de este trabajo de investigación, son las cuentas por cobrar, cuentas por cobrar a estudiantes, ya que las cuentas se deben recuperar en el menor tiempo posible.

De los activos corrientes, sin lugar a dudas, la cifra más importante es la de Efectivo y Equivalente de Efectivo y las Cuentas por cobrar comerciales y este se debe a un uso inadecuado de la política de cobranza y una incapacidad de no poder exigir el pago de las pensiones por adelantado y/o solicitar pensiones anticipadas en vista que la ley 27665 – Protección a la economía familiar, no lo permite.

Asimismo, le ha permitido incrementar sus ingresos en la cuenta de caja y bancos, pasando de S/. 107,292.00 correspondiente al año 2019, a S/. 85,292.00, representando un leve aumento lo que se ve que la empresa dispondrá de efectivo para realizar una gestión y crecimiento posterior del negocio.

Al revisar las cuentas de los pasivos se puede ver que, son adquiridos con deuda por el pago de impuestos, y pago a docentes, así como personal administrativo, por otro lado, se encuentran los proveedores de inmuebles, equipos de cómputo y demás servicios que requiere la universidad.

En cuanto a la cuenta de patrimonio comprende el capital social de 100,000.00 con la participación porcentual de cada socio y/o accionista, el cual no se ha incrementado desde el inicio de la universidad.

Esta situación va a generar un aumento relativo de las entradas de efectivo incrementando por ende la liquidez de la empresa para poder llegar a cumplir con sus compromisos financieros y operativos, que permitirá un creciente apoyo a la gestión para poder implementar adecuadas políticas de cobro a las necesidades financieras de la universidad.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

PRIMERA

Con respecto al objetivo principal, se observa que el valor de p (0.001) es menor que el nivel de significancia establecido (0.05), lo que lleva al rechazo de la hipótesis nula H_0 . Con un nivel de confianza del 95%, se concluye de manera significativa que existe una relación entre gestión de cobranza y la rentabilidad de la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C. Tacna, periodo 2020.

SEGUNDA

En cuanto al primer objetivo específico, se observa que el valor de p (0.041) es inferior al nivel de significancia establecido (0.05), lo que conduce al rechazo de la hipótesis nula H_0 . Con un nivel de confianza del 95%, se puede concluir de manera significativa que existe una conexión significativa entre las políticas de descuento y la rentabilidad de la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C. Tacna, periodo 2020.

TERCERA

En lo que respecta al segundo objetivo específico, se observa que el valor de p (0.000) es menor que el nivel de significancia establecido (0.05), lo que conduce al rechazo de la hipótesis nula H_0 . Con un nivel de confianza del 95%, se puede concluir de manera significativa que existe una fuerte relación entre los procedimientos de cobranza y la rentabilidad de la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C. Tacna, periodo 2020.

CUARTA

En lo que respecta al tercer objetivo específico, se observa que el valor de p (0.024) es menor que el nivel de significancia establecido (0.05), lo que conduce al rechazo de la hipótesis nula H_0 . Con un nivel de confianza del 95%, se puede concluir de manera significativa que las formas de cobranza están estrechamente relacionadas con la rentabilidad de la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C. Tacna, periodo 2020.

QUINTA

Con respecto al cuarto objetivo específico, se nota que el valor de p (0.000) es menor que el nivel de significancia establecido (0.05), lo que conduce al rechazo de la hipótesis nula H_0 . Con un nivel de confianza del 95%, se puede concluir de manera significativa que las políticas a favor de los estudiantes guardan una conexión significativa con la rentabilidad de la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C. Tacna, periodo 2020.

6.2. Recomendaciones

PRIMERA

Se recomienda a la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C. Tacna, a través del área encargada de cobranzas, realizar una Matriz de Evaluación sobre las aptitudes de los usuarios para responder a los compromisos de pago, mejorando los filtros y evaluando la situación individual de cada solicitante, a fin de prevenir y prever riesgos devenidos del incumplimiento de los mismos.

SEGUNDA

Se recomienda a la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C. Tacna, a través del área encargada de cobranzas y otras áreas relacionadas, la realización de actividades educativas y ocupacionales como charlas informativas o actividades de proyección social para concientizar a los usuarios sobre la importancia de una cultura de pago y cumplimiento oportuno, implementando estímulos a la puntualidad y refuerzos al buen pagador.

TERCERA

Se recomienda a la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C. Tacna, a través del área encargada de cobranzas, la implementación de evaluaciones periódicas sobre el control de pagos y el cálculo trimestral del índice de morosidad, con la finalidad de conocer el real impacto o dimensión del problema y focalizar los recursos en las áreas críticas.

CUARTA

Se recomienda a la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C. Tacna, realizar la capacitación del personal que labora en el área de cobranzas sobre las técnicas de negociación activa a fin de entablar una comunicación eficaz, empática y efectiva con los usuarios a fin de tener un contacto directo e información precisa sobre su situación.

QUINTA

Se recomienda a la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C. Tacna, a través del área encargada de cobranzas y otras áreas relacionadas, la realización de capacitación sobre las técnicas de seguimiento de las cobranzas poniendo especial énfasis en control continuo de los riesgos sobre la morosidad y la implementación de indicadores o metas dentro del área.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aching, G. (2006). *Matemáticas financieras para toma de decisiones empresariales*. Lima: Prociencia y Cultura S.A.
- Andrade, E. (2014). *Diccionario de contabilidad*. Lima: Andrade SAC.
- Apaza, M. (2012). *Herramientas para incrementar la rentabilidad y competitividad empresarial*. Lima: Instituto Pacifico S.A.C.
- Ascencio Lindao, M. (2020). *El financiamiento y su incidencia en la rentabilidad de las pymes del cantón La Libertad - provincia de Santa Elena en el año 2019*. Ecuador: Universidad de las Fuerzas Armadas.
- Avelino, M. (2017). <http://repositorio.ulvr.edu.ec>. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1299/1/T-ULVR-1390.pdf>
- BCRP. (Marzo de 2011). *Glosario de terminos economicos*. Obtenido de <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Glosario/Glosario-BCRP.pdf>
- Best, J. (1970). *Cómo investigar en educación*. Madrid: Morata.
- Brachfield, P. (2005). *Jaque a los impagados*. Madrid: Gestion 2000. Obtenido de <https://www.marcialpons.es/libros/jaque-a-los-impagados/9788480889667/>
- Cabrera Gama, K. (2022). *Gestión de créditos y cobranzas y su incidencia en la rentabilidad de las empresas importadoras del rubro audio-electrónica b2b en Lima metropolitana en el 2020*. Universidad Ricardo Palma, Lima. Obtenido de <https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/5328/TESIS%20KIARA%20MEDALY%20CABRERA%20GAMA%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cardozo. (2015). *Contabilidad de entidades de economía solidaria bajo NIIF para PYME*. Bogota: Ecoe.

- Carrillo Vasco, G. (2019). *La Gestión Financiera y la liquidez en la empresa, AZULEJOS PELILEO*. Ecuador: Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17997/1/T3130i.pdf>
- <https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/5328/TESIS%20KIARA%20MEDALY%20CABRERA%20GAMA%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castro, M. (2018). *Credito y cobranza*. Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Ccaccya, D. (2015). Analisis de rentabilidad de una empresa. *Actualidad Empresarial*, 1-2.
- Cientifica. (diciembre de 2020). *Reglamento de condiciones financieras para alumnos*. Obtenido de <https://posgrado.cientifica.edu.pe/sites/default/files/2021-05/Reglamento%20de%20condiciones%20financieras%20actualizado%2022.04.pdf>
- Coronel, L. (2016). Obtenido de https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/3030/TESIS_ESTRATEGIAS%20DE%20COBRANZA_MOROSIDAD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Díaz, L., & Flores Enríquez, D. (2019). Gestión de Cobranza: un abordaje teórico desde el ámbito financiero. *MAYA*, 1(1), 56 -68. <https://doi.org/ISSN: 2788 -6549>
- Erazo Salazar, J. C., & *. (2020). *LA GESTIÓN FINANCIERA Y SU EFECTO EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA BIOMAX, DURANTE EL PERÍODO 2018-2019*. Ecuador: Riobamba.
- Erazo, J. (2020). Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/> <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/6488/1/LA%20GESTI%C3%93N%20FINANCIERA%20Y%20SU%20EFECTO%20EN%20LA%20RENTABILIDAD%20DE%20>

LA%20EMPRESA%20BIOMAX%2C%20DURANTE%20EL%20PER%20C3%8DODO
%202018-2019..pdf

Espinoza Zúñiga, A. B. (2020). *Gestión de cobranzas, rentabilidad y liquidez de MIPYMES comercializadoras de materiales de construcción en Cuenca, caso ISCEA Cía. Ltda.* Universidad Politécnica Salesiana. Cuenca: Ecuador. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19795/1/UPS-CT008955.pdf>

Estupiñan, R. (2006). *Control interno y fraudes*. Bogota: ECO Ediciones.

Ferro, J. (2020). *Morosos, deudores y outsourcing*. Cataluña.

Gitman. (2003). *Principios de administración financiera*.

Hernandez, Fernandez, & Baptista. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Interamericana.

Hortiguera, A. (2013). *Análisis y Gestión de los Instrumentos de Cobro y Pago*. Paraninfo .

Levy, L. (2015). *Planeación Financiera en la Empresa Moderna*. Mexico: Grupo Isef.

Lizcano, J. (2004). Rentabilidad empresarial. *Cámaras de Comercio*.

Maracaibo. (2010). *Política y juventud en la vida universitaria*. Colombia.

Mayta Galvez, S. (2022). *Gestión de cobranza y su incidencia en la rentabilidad en la empresa servicios generales SELF, Chiclayo, 2021*. Universidad Señor de Sipán. Pimental: Perú. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10422/Mayta%20Galvez%20Sneydi%20Mirelly.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Merino, E. a. (enero de 2017). <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe>. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/123/LAS%20CUENTAS%20POR%20COBRAR%20Y%20SU%20INCIDENCIA%20EN%20LA%20LIQUIDEZ%20>

- DEL%20CENTRO%20EDUCATIVO%20PRIVADO%20%E2%80%9CLUIS%20E.%20GALV%C3%81N%E2%80%9D%20E.I.R.L..pdf?sequence=1&isAllowed=
- MIC, D. (25 de diciembre de 2018). *Informese*. Obtenido de <https://www.informese.co/tras-una-cobranza-inteligente/>
- Miranda Fabián, J. (2018). *Gestión de cobranzas y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de servicios Maecon SAC. Trujillo, 2017*. Universidad César Vallejo. Trujillo: Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26669/miranda_fj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Morales Castro, J., & Morales Castro, A. (2015). *Credito y Cobranzas*. Mexico: Grupo Editorial Patria, S.A. de C.V. Obtenido de https://www.academia.edu/35810501/Credito_y_cobranza_Jose_Antonio_Morales_Castro_FREELIBROS_ORG
- Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M., Palacios Vilela, J., & Romero Delgado, H. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis*. (Q. edición, Ed.) Bogotá - México: Adriana Gutiérrez M.
- Pacheco, J. (2014). *Contabilidad financiera*. Lima: Macro EIRL.
- Paniagua Machicao, F., & Condori Ojeda, P. (2018). *Investigación científica en Educación*. (P. C. Ojeda, Ed.) Perú.
- Pedrosa, S. (12 de Enero de 2016). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/morosidad.html>
- Quelal Flores, G. M. (2020). *La gestión financiera y su efecto en la rentabilidad de la empresa BIOMAX, durante el período 2018-2019*. Ecuador: Riobamba.

- Reyes, & Sánchez. (2000). *Diseños de investigación*. Lima: Ciencia 205.
- Rodríguez Pantigoso, J. (2007). La política universitaria en el Perú. Obtenido de <https://cdsa.academica.org/000-066/556.pdf>
- Roldan, P. (03 de enero de 2019). <https://economipedia.com/>. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/ratios-de-rentabilidad.html>
- Ross, Westerfield, & Jaffe. (2012). *Finanzas Corporativas*. Mexico: Interamericana.
- Ruíz Romero, A., & Lopez Sanchez, J. (2017). *Influencia de la Gestión de Cobranza en la Reducción de la Morosidad*. Universidad de Huánuco. Facultad de Ciencias Empresariales. Obtenido de <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/773/T-047-06781015-T.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sampieri. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico D.F.: Mc Graw Hill Education.
- Sánchez, F. (2010). *Análisis contable de la rentabilidad empresarial*. Madrid: Centro Estudios.
- Sesto, M. (2003). *Introducción a las finanzas*. Madrid: Universitaria Ramon Areces.
- Taype Gálvez, Y. (2021). *Gestión de créditos y cobranzas y su incidencia para la identificación del riesgo de crédito en las empresas cementeras de Lima Metropolitana, Año 2020*. Obtenido de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/9884/taype_gym.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Torres Miranda, J., & Avelino Ramirez, M. (2017). *Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar Cía Ltda*. Universidad Laica Vicente Rocafuerte. Guayaquil: Ecuador. Obtenido de <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2017/empresa-adeclar.html>

Torres Veramendi, J. (2022). *La gestión de cobranzas y su incidencia en la rentabilidad de la empresa TECNOFILM SAC en el año 2021, SJM – Lima.*

Valle, E. (2015). *Credito y cobranzas.* Obtenido de http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf.

Van Horne, & Wachowicz. (2010). *Fundamentos de Administracion Financiera.* Mexico.

Westricher, G. (25 de abril de 2020). *Economipedia.* Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/rentabilidad-economica.html>

ANEXOS

Anexo 1 : Matriz de consistencia

TÍTULO: “GESTIÓN DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA UNIVERSIDAD LATINOAMERICANA CIMA S.A.C EN TACNA, PERIODO 2020”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
Problema general	Objetivo General	Hipótesis General			
¿De qué manera la gestión de cobranza se relaciona con la rentabilidad de la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C. Tacna, periodo 2020?	Determinar de qué manera la gestión de cobranza se relaciona con la rentabilidad de la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C. Tacna, periodo 2020.	La gestión de cobranza se relaciona significativamente con la rentabilidad de la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C. Tacna, periodo 2020.	Variable Independiente (x): Gestión de cobranza	<ul style="list-style-type: none"> - Por pago anticipado - Por pronto pago - Por grupo - Por hermano 	Cuestionario
				<ul style="list-style-type: none"> - Notificación por escrito - Llamadas telefónicas - Visitas personales - Mediante agencias de cobranzas 	
				<ul style="list-style-type: none"> - Al contado - A plazos - Vía electrónica - Pagos directos - Transferencia Bancaria 	
				<ul style="list-style-type: none"> - Socioeconómica - Deportista destacado - Excelencia académica - Por orfandad - Beca 18 	
				<ul style="list-style-type: none"> - Socioeconómica - Deportista destacado - Excelencia académica - Por orfandad - Beca 18 	

Problema Específicos	Objetivo Específicos	Hipótesis Específica			
¿De qué manera las políticas de descuento se relacionan con la rentabilidad de la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C. Tacna, periodo 2020?	Evaluar si las políticas de descuento se relacionan con la rentabilidad de la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C. Tacna, periodo 2020.	Las políticas de descuento se relacionan significativamente con la rentabilidad de la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C. Tacna, periodo 2020.	Variable Dependiente (Y): Rentabilidad	- Rentabilidad financiera - Rentabilidad económica - Rentabilidad autogenerada	Análisis documental
¿De qué manera los procedimientos de cobranza se relacionan con la rentabilidad de la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C. Tacna, periodo 2020?	Determinar si los procedimientos de cobranza se relacionan con la rentabilidad de la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C. Tacna, periodo 2020.	Los procedimientos de cobranza se relacionan significativamente con la rentabilidad de la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C. Tacna, periodo 2020.		- Margen operativo - Margen bruto - Margen neto	
¿De qué manera las formas de cobranza se relacionan con la rentabilidad de la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C. Tacna, periodo 2020?	Analizar si las formas de cobranza se relacionan con la rentabilidad de la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C. Tacna, periodo 2020.	Las formas de cobranza se relacionan significativamente con la rentabilidad de la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C. Tacna, periodo 2020.		- Ratio de rentabilidad del activo - Ratio de rentabilidad del patrimonio - Ratio de rentabilidad bruta sobre ventas	
¿De qué manera las políticas a favor del estudiante se relacionan con la rentabilidad de la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C. Tacna, periodo 2020?	Evaluar si las políticas a favor del estudiante se relacionan con la rentabilidad de la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C. Tacna, periodo 2020.	Las políticas a favor del estudiante se relacionan significativamente con la rentabilidad de la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C. Tacna, periodo 2020.		- Beneficio operativo - Costo de oportunidad - Activos totales	

Anexo 2 : Instrumentos de recolección de datos y el informe de opinión por expertos en la materia

CUESTIONARIO

Fecha de recolección: ____/____/____

N° de cuestionario: _____

Elaborado por: Angelica Beatriz Chumpitaz Carrión

INTRODUCCIÓN:

El presente cuestionario tiene como propósito recabar información sobre “Gestión de cobranza y su incidencia en la rentabilidad de la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C. Tacna, periodo 2020”. La información que se recabe tiene por objeto la realización de un trabajo de investigación relacionado con dichos aspectos.

INSTRUCCIONES:

Concentre su atención a las preguntas enunciadas y responda marcando con un aspa (x) solo una alternativa, que mejor crea conveniente.

SIEM- PRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA
5	4	3	2	1

PREGUNTAS	VALORIZACIÓN				
	1	2	3	4	5
a) Variable Independiente: Gestión de cobranza					
Políticas de descuento					
1. ¿Evalúa el gerente general el pago anticipado de los estudiantes de la Universidad?					
2. ¿Evalúa el gerente general el pronto pago de los estudiantes de la Universidad?					

3. ¿Evalúa el gerente general el pago por grupo de estudiantes de la Universidad?					
4. ¿Evalúa el gerente general el descuento por hermano de los estudiantes de la Universidad?					
Procedimientos de cobranza					
5. ¿El contador general realiza notificaciones por escrito a los estudiantes de la Universidad?					
6. ¿El área de cobranzas realiza llamadas telefónicas a los estudiantes de la Universidad?					
7. ¿El área de cobranzas realiza visitas personales a los estudiantes de la Universidad?					
8. ¿La gerencia general utiliza un courier o service para las cobranzas a los estudiantes de la Universidad?					
Formas de cobranza					
9. ¿El jefe de tesorería determina el pago al contado de los estudiantes de la Universidad?					
10. ¿El gerente general determina el pago a plazos de los estudiantes de la Universidad?					
11. ¿El área de tecnología e información hace llegar los avisos electrónicos a los estudiantes de la Universidad?					
12. ¿El contador revisa los pagos directos que realizan los estudiantes a la cuenta de la Universidad?					
13. ¿El contador revisa las transferencias bancarias que realizan a los estudiantes a la cuenta de la Universidad?					

Políticas a favor del estudiante					
14. ¿La oficina de bienestar social evalúa los niveles socioeconómicos de los estudiantes de la de la Universidad?					
15. ¿La oficina de bienestar social evalúa brindar becas para deportistas destacados de la Universidad?					
16. ¿La oficina de bienestar social evalúa brindar becas a estudiantes que obtengan excelencia académica de la Universidad?					
17. ¿La oficina de bienestar social evalúa brindar becas a estudiantes por orfandad de la Universidad?					
18. ¿La oficina de bienestar social evalúa brindar becas a estudiantes que obtengan Beca 18 de la Universidad?					
b) Variable dependiente: Rentabilidad					
Tipos de rentabilidad					
19. ¿La gerencia general revisa la rentabilidad financiera de la Universidad?					
20. ¿La junta general de accionistas evalúa la rentabilidad económica al invertir en una nueva infraestructura para los estudiantes de la Universidad?					
21. ¿El gerente general autoriza capacitaciones a su plana docente para generar una mayor rentabilidad autogenerada en la Universidad?					
Márgenes de rentabilidad					

22. ¿El directorio evalúa el margen operativo de la Universidad?					
23. ¿El directorio evalúa el margen bruto de la Universidad?					
24. ¿El directorio evalúa el margen neto de la Universidad?					
Ratios de rentabilidad					
25. ¿La gerencia y el contador preparan el análisis financiero de ratio de rentabilidad del activo de la Universidad?					
26. ¿La gerencia y el contador preparan el análisis financiero de ratio de rentabilidad del patrimonio de la Universidad?					
27. ¿La gerencia y el contador preparan el análisis financiero de ratio de rentabilidad bruta sobre ventas de la Universidad?					
Creación del valor					
28. ¿El directorio aprueba beneficios para los trabajadores de la Universidad?					
29. ¿La gerencia general evalúa el costo de oportunidad de las operaciones que realiza la Universidad?					
30. ¿La oficina de contabilidad determina los estados financieros de la Universidad?					

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y Nombres del informante (Experto): Laurente Gauna Fredy

1.2. Grado Académico: Doctor. Y MAGISTER

1.3. Profesión: CONTADOR

1.4. Institución donde labora: Ministerio de Agricultura de Tacna

1.5. Cargo que desempeña: CONTADOR GENERAL

1.6. Denotaciones del instrumento:

1.7. Autor del instrumento: Angelica Beatriz Chumpitaz Carrión

1.8. Programa de Postgrado:

II. VARIACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems de instrumento	MUY MALO (1)	MALO (2)	REGULAR (3)	BUENO (4)	MUY BUENO (5)
1. CLARIDAD	ESTAN FORMULADOS CON LENGUAJE APROPIADO QUE FACILITA SU COMPRESIÓN.					X
2. OBJETIVIDAD	ESTAN EXPRESADOS EM CONSDUCTAS OBSERVABLES, MEDIBLES.				X	
3. CONSISTENCIA	EXISTE UNA ORGANIZACIÓN LÓGICA EN LOS CONTENIDOS Y RELACIÓN CON TEORIA.					X
4. COHERENCIA	EXISTE RELACIÓN DE LOS CONTENIDOS CON LOS INDICADORES DE LA VARIABLE.					X
5. PERTINENCIA	LAS CATEGORIAS DE RESPUESTAS Y SUS VALORES SON APROPIADOS.				X	
6. SUFICIENCIA	SON SUFICIENTES LA CANTIDAD YU CALIDAD DE ITEMS PRESENTADOS EN EL INSTRUMENTO.					X
SUMATORIA PÁRCIAL					8	20
SUMATORIA TOTAL						28

III. RESULTADOS DE VALIDACIÓN

3.1. Valoración total Cuantitativa:

3.2. Opinión: FAVORABLEX... DEBE MEJORAR NO FAVORABLE

Tacna, 28 de junio del 2023

Firma:



INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del informante (Experto): Velasquez Rojas Jorge Gustavo
- 1.2. Grado Académico: MSc (Magister Scientae)
- 1.3. Profesión: LICENCIADO
- 1.4. Institución donde labora: UNJBG
- 1.5. Cargo que desempeña: DOCENTE A TIEMPO COMPLETO
- 1.6. Denotaciones del instrumento:
- 1.7. Autor del instrumento: Angelica Beatriz Chumpitaz Carrión
- 1.8. Programa de Postgrado:

II. VARIACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems de instrumento	MUY MALO (1)	MALO (2)	REGULAR (3)	BUENO (4)	MUY BUENO (5)
1. CLARIDAD	ESTAN FORMULADOS CON LENGUAJE APROPIADO QUE FACILITA SU COMPRESIÓN.					X
2. OBJETIVIDAD	ESTAN EXPRESADOS EM CONDUCTAS OBSERVABLES, MEDIBLES.				X	
3. CONSISTENCIA	EXISTE UNA ORGANIZACIÓN LÓGICA EN LOS CONTENIDOS Y RELACIÓN CON TEORIA.					X
4. COHERENCIA	EXISTE RELACIÓN DE LOS CONTENIDOS CON LOS INDICADORES DE LA VARIABLE.					X
5. PERTINENCIA	LAS CATEGORIAS DE RESPUESTAS Y SUS VALORES SON APROPIADOS.				X	
6. SUFICIENCIA	SON SUFICIENTES LA CANTIDADYU CALIDAD DE ITEMS PRESENTADOS EN EL INSTRUMENTO.					X
SUMATORIA PÁRCIAL					8	20
SUMATORIA TOTAL						28

III. RESULTADOS DE VALIDACIÓN

3.1. Valoración total Cuantitativa:

3.2. Opinión: FAVORABLEX... DEBE MEJORAR NO FAVORABLE

Tacna, 20 de noviembre del 2023



MSc. COMAP No 2232 Jorge Gustavo Velasquez Rojas

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y Nombres del informante (Experto): DUVERLY GERMAN LIMACHE QUISPE

1.2. Grado Académico: MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN

1.3. Profesión: CONTADOR PÚBLICO

1.4. Institución donde labora: ESCUELA DE GOBIERNO Y POLÍTICAS PÚBLICAS CIMA

1.5. Cargo que desempeña: GERENTE

1.6. Denotaciones del instrumento:

1.7. Autor del instrumento: Angelica Beatriz Chumpitaz Carrión

1.8. Programa de Postgrado:

II. VARIACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems de instrumento	MUY MALO (1)	MALO (2)	REGULAR (3)	BUENO (4)	MUY BUENO (5)
1. CLARIDAD	ESTAN FORMULADOS CON LENGUAJE APROPIADO QUE FACILITA SU COMPRENSIÓN.				4	
2. OBJETIVIDAD	ESTAN EXPRESADOS EM CONDUCTAS OBSERVABLES, MEDIBLES.					5
3. CONSISTENCIA	EXISTE UNA ORGANIZACIÓN LÓGICA EN LOS CONTENIDOS Y RELACIÓN CON TEORIA.					5
4. COHERENCIA	EXISTE RELACIÓN DE LOS CONTENIDOS CON LOS INDICADORES DE LA VARIABLE.					5
5. PERTINENCIA	LAS CATEGORIAS DE RESPUESTAS Y SUS VALORES SON APROPIADOS.					5
6. SUFICIENCIA	SON SUFICIENTES LA CANTIDAD YU CALIDAD DE ITEMS PRESENTADOS EN EL INSTRUMENTO.					5
SUMATORIA PÁRCIAL					4	25
SUMATORIA TOTAL						29

III. RESULTADOS DE VALIDACIÓN

3.1. Valoración total Cuantitativa:

3.2. Opinión: FAVORABLEX... DEBE MEJORAR NO FAVORABLE

Tacna, 10 de junio del 2023



M.D. DUVERLY GERMAN LIMACHE QUISPE
 BUC 108050487655
 RUT 00504768

Anexo 3 : Declaración jurada de la autorización**DECLARACIÓN JURADA DE LA AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN**

Yo, Angelica Beatriz Chumpitaz Carrión, identificada con DNI. N° 48021791, de la Facultad de Contabilidad y Finanzas de la Universidad Latinoamericana CIMA declaro bajo juramento, autorizar, en merito a la Resolución del Consejo Directivo N°033-2016-SUNEDU/CD del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, registrar mi trabajo de investigación para optar el: Título Profesional de Contador Público.

- a) **Acceso abierto**; tiene la característica de ser público y accesible al documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulte el repositorio.

- b) **Acceso restringido**; solo permite el acceso al registro del metadato con información básica, mas no al texto completo, ocurre cuando el autor de la información expresamente no autoriza su difusión.

En caso que el autor del trabajo de investigación elija la opción restringida, se colgará únicamente los datos de autor y el resumen del trabajo de investigación.



Angelica Beatriz Chumpitaz Carrión

Autor

Firma

Anexo 4 : Declaración jurada de la autoría**DECLARACIÓN JURADA DE LA AUTORÍA**

Yo, Angelica Beatriz Chumpitaz Carrión, identificada con DNI. N° 48021791, bachiller de la Carrera de Contabilidad y Finanzas declaro bajo juramento ser autora de la Tesis denominada “GESTIÓN DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA UNIVERSIDAD LATINOAMERICANA CIMA S.A.C TACNA, PERIODO 2020”. Además de ser un trabajo original, de acuerdo a los requisitos establecidos en el artículo pertinente del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Latinoamericana CIMA.



Angelica Beatriz Chumpitaz Carrión

Autor

Firma

Anexo 5 : Base de datos del trabajo de campo

N°	V1: GESTIÓN DE COBRANZA																		V2: RENTABILIDAD															
	V1D1				V1D2				V1D3					V1D4					V2D1			V2D2			V2D3			V2D4						
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30				
1	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
3	1	1	5	3	2	5	3	3	5	5	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	1	2	2	2	2	3	3	3		
4	3	4	4	3	5	5	3	3	4	4	5	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3		
5	3	3	2	2	3	4	3	3	3	4	3	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2		
6	3	2	2	2	4	3	4	4	3	3	2	2	1	3	1	2	2	1	1	1	3	3	3	2	2	1	1	3	2	2	1	1		
7	2	2	1	1	3	3	5	4	3	3	2	2	1	3	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2		
8	2	1	1	3	3	4	5	4	4	3	3	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1		
9	1	3	1	3	4	5	3	3	2	4	1	1	1	1	1	2	3	3	2	1	1	2	2	3	2	1	2	1	1	1	1	1		
10	1	2	3	2	4	5	4	3	5	3	1	3	2	3	2	1	1	1	2	2	2	2	3	1	1	1	1	2	2	2	2	2		
11	3	3	3	2	4	4	5	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	1	2	3	2	1	1	1	3	3	1	1	1	1		
12	1	3	2	3	3	3	4	4	4	5	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	
13	3	4	1	3	3	3	4	4	4	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	3	2	1	1	1	2	1	3	2	1	1	2	1	1	
14	3	4	3	1	2	3	5	3	3	2	1	3	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
15	2	1	2	2	4	2	3	4	3	2	1	2	2	1	1	3	2	1	3	2	1	1	2	2	3	2	1	2	1	2	1	1	1	
16	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
17	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
18	1	1	5	3	2	5	3	3	5	5	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	2	1	2	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	
19	3	4	4	3	5	5	3	3	4	4	5	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	
20	3	3	2	2	3	4	3	3	3	4	3	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	
S	47	53	53	50	70	75	76	70	69	68	48	51	44	40	36	37	35	34	40	31	32	33	36	33	35	30	34	39	33	32	32	32		
P	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3.4	2.4	2.6	2.2	2	1.8	1.9	1.8	1.7	2	1.6	1.6	1.7	1.8	1.7	1.8	1.5	1.7	2	1.7	1.6	1.6	1.6		
v	1	1	2	0	1	1	1	0	1	0.9	1.3	0.6	0.8	1.1	0.7	0.7	0.5	0.6	0.6	0.4	0.4	0.7	0.6	0.7	0.5	0.5	0.6	0.7	0.7	0.7	0.7	0.7		
DE	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.9	1.1	0.8	0.9	1	0.8	0.8	0.7	0.8	0.8	0.6	0.6	0.8	0.8	0.8	0.7	0.7	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	

Validación de instrumentos

Cuestionario 1

N°	GESTIÓN DE COBRANZA																		TOTAL
	VID1				VID2				VID3					VID4					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	
1	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	44
2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	44
3	1	1	5	3	2	5	3	3	5	5	3	3	2	4	3	3	3	3	57
4	3	4	4	3	5	5	3	3	4	4	5	3	3	2	3	3	2	2	61
5	3	3	2	2	3	4	3	3	3	4	3	4	4	2	2	2	2	2	51
6	3	2	2	2	4	3	4	4	3	3	2	2	1	3	1	2	2	1	44
7	2	2	1	1	3	3	5	4	3	3	2	2	1	3	1	2	2	2	42
8	2	1	1	3	3	4	5	4	4	3	3	2	2	2	2	1	1	1	44
9	1	3	1	3	4	5	3	3	2	4	1	1	1	1	1	2	3	3	42
10	1	2	3	2	4	5	4	3	5	3	1	3	2	3	2	1	1	1	46
11	3	3	3	2	4	4	5	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	53
12	1	3	2	3	3	3	4	4	4	5	2	2	3	2	1	1	1	1	45
13	3	4	1	3	3	3	4	4	4	2	3	3	2	1	2	2	2	2	48
14	3	4	3	1	2	3	5	3	3	2	1	3	1	1	2	1	1	1	40
15	2	1	2	2	4	2	3	4	3	2	1	2	2	1	1	3	2	1	38
16	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	44
17	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	44
18	1	1	5	3	2	5	3	3	5	5	3	3	2	4	3	3	3	3	57
19	3	4	4	3	5	5	3	3	4	4	5	3	3	2	3	3	2	2	61
20	3	3	2	2	3	4	3	3	3	4	3	4	4	2	2	2	2	2	51
ESTADÍSTICOS																			
VARIANZA	0.77	1.08	1.5	0.47	0.79	0.93	0.59	0.26	0.79	0.88	1.31	0.58	0.8	1.05	0.69	0.66	0.51	0.64	

Cuestionario 2

N°	RENTABILIDAD												TOTAL
	V2D1			V2D2			V2D3			V2D4			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	
1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	9
2	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0	0	1	7
3	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	5
4	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0	0	1	7
5	1	0	0	1	0	1	0	1	1	1	0	1	7
6	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	10
7	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	10
8	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	7
9	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	8
10	1	1	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	6
11	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	7
12	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	5
13	0	1	0	1	0	0	1	1	1	0	1	1	7
14	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	6
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
16	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	8
17	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	7
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
19	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	0	1	6
20	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	10
ESTADÍSTICOS													
VARIANZA	0.168	0.263	0.221	0.253	0.263	0.05	0.261	0.134	0.05	0.253	0.261	0.05	

Resultado estadístico

Dimensión I: Políticas de descuento

Pregunta 1: Evalúa el gerente general el pago anticipado de los estudiantes de la Universidad.

Tabla 1.

Evalúa el gerente general el pago anticipado de los estudiantes de la Universidad.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
Algunas veces	12	60%
Casi nunca	3	15%
Nunca	5	25%
Total	20	100%

Nota: Elaboración en base a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

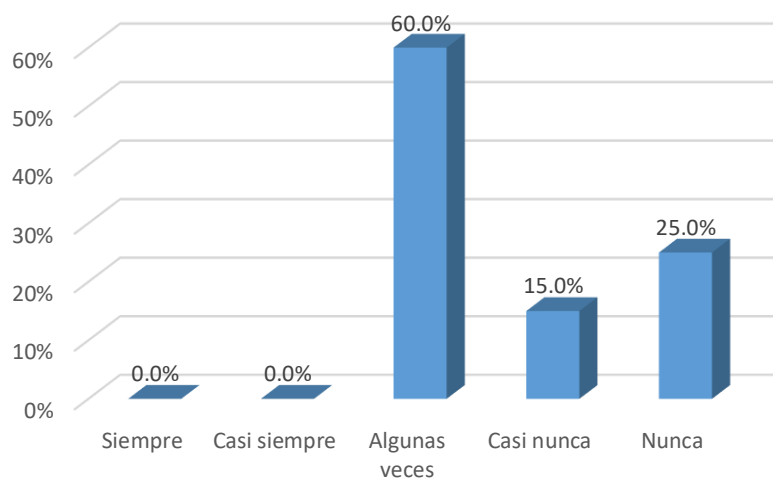


Figura 1: Evalúa el gerente general el pago anticipado de los estudiantes de la Universidad.

Nota: Elaboración en base a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

Pregunta 2: Evalúa el gerente general el pronto pago de los estudiantes de la Universidad.

Tabla 2.

Evalúa el gerente general el pronto pago de los estudiantes de la Universidad.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	4	20%
Algunas veces	9	45%
Casi nunca	3	15%
Nunca	4	20%
Total	20	100%

Nota: Elaboración en base a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

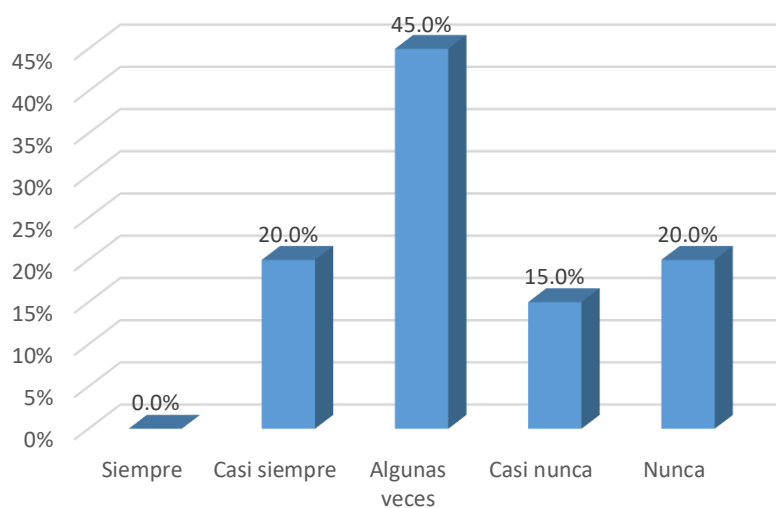


Figura 2: Evalúa el gerente general el pronto pago de los estudiantes de la Universidad.

Nota: Elaboración en base a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

Pregunta 3: Evalúa el gerente general el pago por grupo de estudiantes de la Universidad.

Tabla 3.

Evalúa el gerente general el pago por grupo de estudiantes de la Universidad.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	10%
Casi siempre	2	10%
Algunas veces	7	35%
Casi nunca	5	25%
Nunca	4	20%
Total	20	100%

Nota: Elaboración en base a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

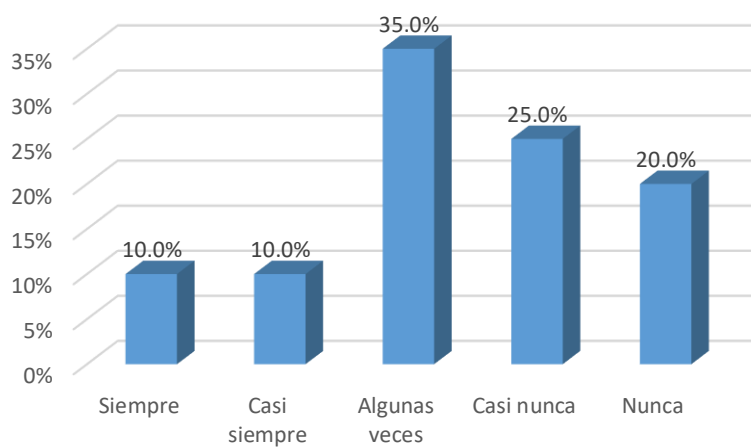


Figura 3: Evalúa el gerente general el pago por grupo de estudiantes de la Universidad.

Nota: Elaboración en base a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

Pregunta 4: Evalúa el gerente general el descuento por hermano de los estudiantes de la Universidad.

Tabla 4.

Evalúa el gerente general el descuento por hermano de los estudiantes de la Universidad.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
Algunas veces	12	60%
Casi nunca	6	30%
Nunca	2	10%
Total	20	100%

Nota: Elaboración en base a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

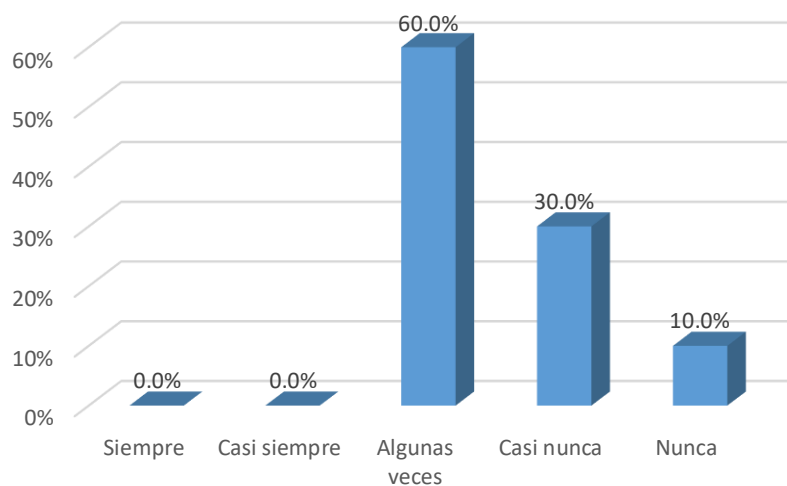


Figura 4: Evalúa el gerente general el descuento por hermano de los estudiantes de la Universidad.

Nota: Elaboración en base a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

Dimensión II: Procedimientos de cobranza

Pregunta 5: El contador general realiza notificaciones por escrito a los estudiantes de la Universidad.

Tabla 5.

El contador general realiza notificaciones por escrito a los estudiantes de la Universidad.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	1	5%
Algunas veces	3	15%
Casi nunca	10	50%
Nunca	6	30%
Total	20	100%

Nota: Elaboración en base a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

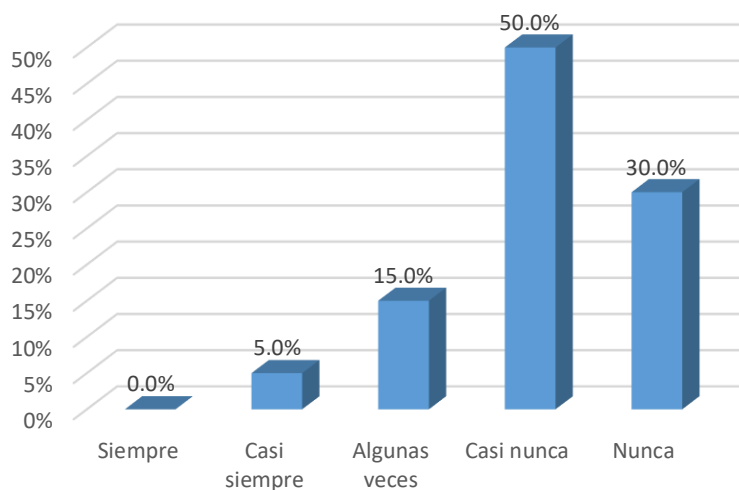


Figura 5: El contador general realiza notificaciones por escrito a los estudiantes de la Universidad.

Pregunta 6: El área de cobranzas realiza llamadas telefónicas a los estudiantes de la Universidad.

Tabla 6.

El área de cobranzas realiza llamadas telefónicas a los estudiantes de la Universidad.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	3	15%
Algunas veces	3	15%
Casi nunca	9	45%
Nunca	5	25%
Total	20	100%

Nota: Elaboración en base a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

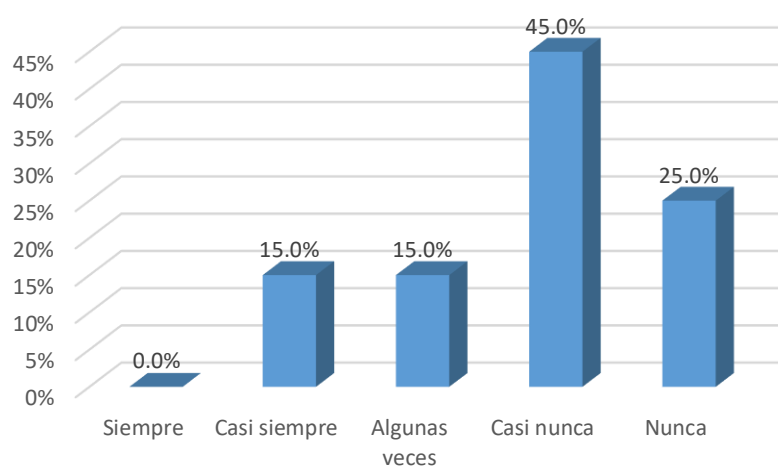


Figura 6: El área de cobranzas realiza llamadas telefónicas a los estudiantes de la Universidad.

Nota: Elaboración en base a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

Pregunta 7: El área de cobranzas realiza visitas personales a los estudiantes de la Universidad.

Tabla 7.

El área de cobranzas realiza visitas personales a los estudiantes de la Universidad.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	1	5%
Algunas veces	5	25%
Casi nunca	6	30%
Nunca	8	40%
Total	20	100%

Nota: Elaboración en base a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

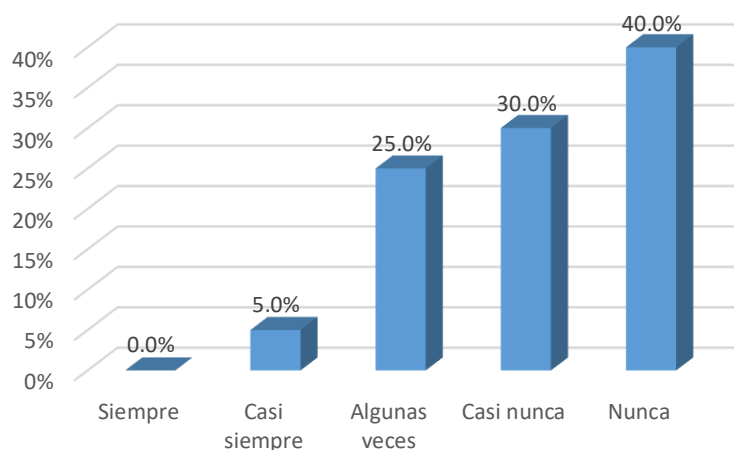


Figura 7: El área de cobranzas realiza visitas personales a los estudiantes de la Universidad.

Nota: Elaboración en base a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

Pregunta 8: La gerencia general utiliza un courier o service para las cobranzas a los estudiantes de la Universidad.

Tabla 8.

La gerencia general utiliza un courier o service para las cobranzas a los estudiantes de la Universidad.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
Algunas veces	0	0%
Casi nunca	5	25%
Nunca	15	75%
Total	20	100%

Nota: Elaboración en base a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

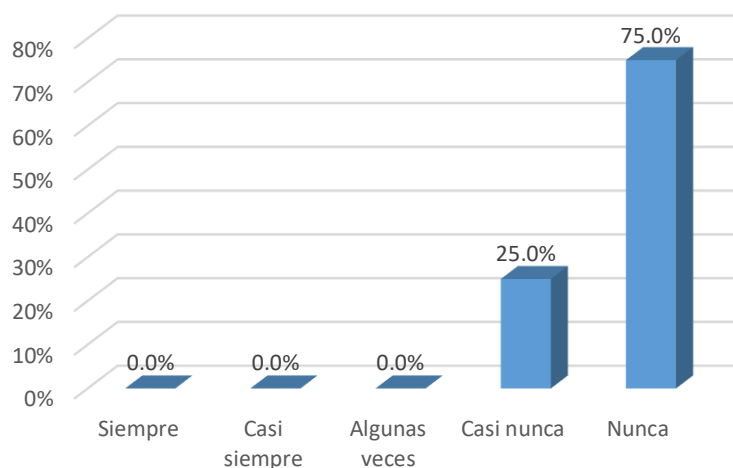


Figura 8: La gerencia general utiliza un courier o service para las cobranzas a los estudiantes de la Universidad.

Nota: Elaboración en base a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

Dimensión III: Formas de cobranza

Pregunta 9: El jefe de tesorería determina el pago al contado de los estudiantes de la Universidad.

Tabla 9.

El jefe de tesorería determina el pago al contado de los estudiantes de la Universidad.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	15%
Casi siempre	5	25%
Algunas veces	10	50%
Casi nunca	2	10%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

Nota: Elaboración en base a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

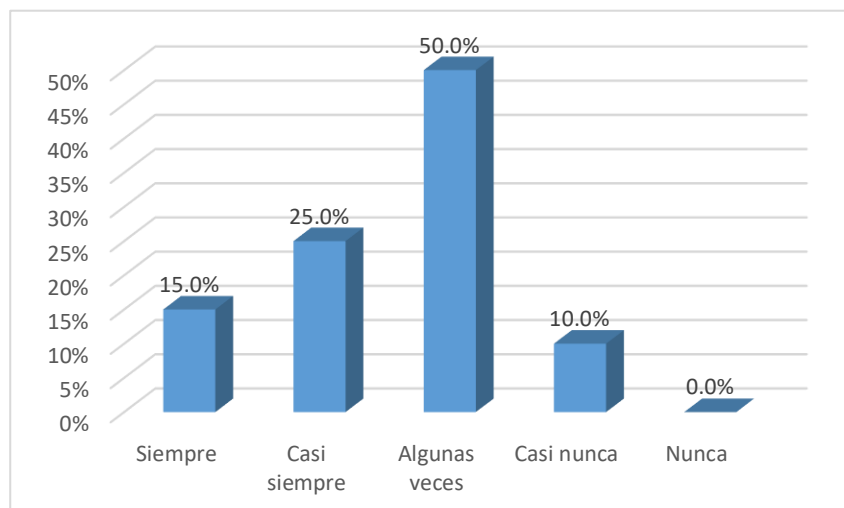


Figura 1: El jefe de tesorería determina el pago al contado de los estudiantes de la Universidad.

Nota: Elaboración en base a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

Pregunta 10: El gerente general determina el pago a plazos de los estudiantes de la Universidad.

Tabla 10.

El gerente general determina el pago a plazos de los estudiantes de la Universidad.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	15%
Casi siempre	5	25%
Algunas veces	9	45%
Casi nunca	3	15%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

Nota: Elaboración en base a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

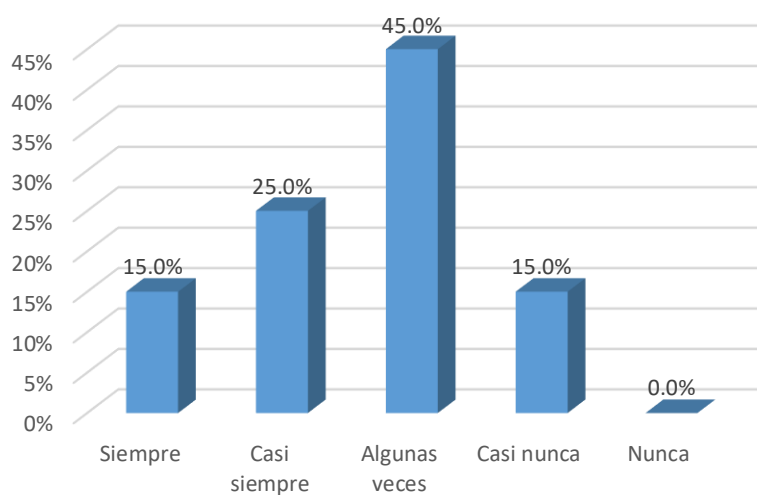


Figura 10: El gerente general determina el pago a plazos de los estudiantes de la Universidad.

Nota: Elaboración en base a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

Pregunta 11: El área de tecnología e información hace llegar los avisos electrónicos a los estudiantes de la Universidad.

Tabla 11.

El área de tecnología e información hace llegar los avisos electrónicos a los estudiantes de la Universidad.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	10%
Casi siempre	0	0%
Algunas veces	6	30%
Casi nunca	8	40%
Nunca	4	20%
Total	20	100%

Nota: Elaboración en base a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

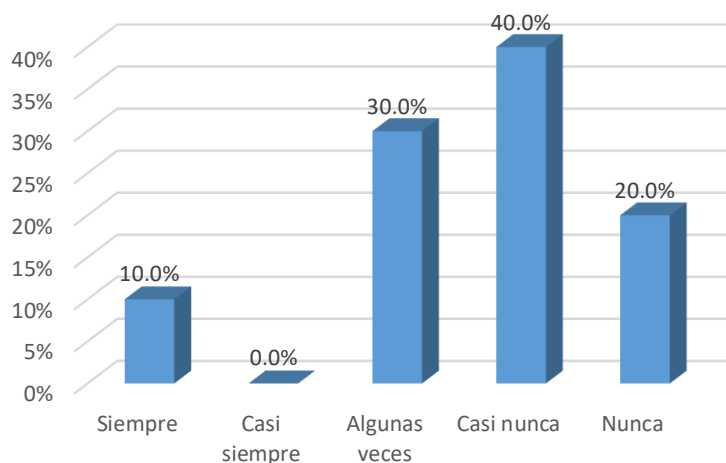


Figura 11: El área de tecnología e información hace llegar los avisos electrónicos a los estudiantes de la Universidad

Nota: Elaboración en base a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

Pregunta 12: El contador revisa los pagos directos que realizan los estudiantes a la cuenta de la Universidad.

Tabla 12.

El contador revisa los pagos directos que realizan los estudiantes a la cuenta de la Universidad.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	2	10%
Algunas veces	8	40%
Casi nunca	9	45%
Nunca	1	5%
Total	20	100%

Nota: Elaboración en base a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

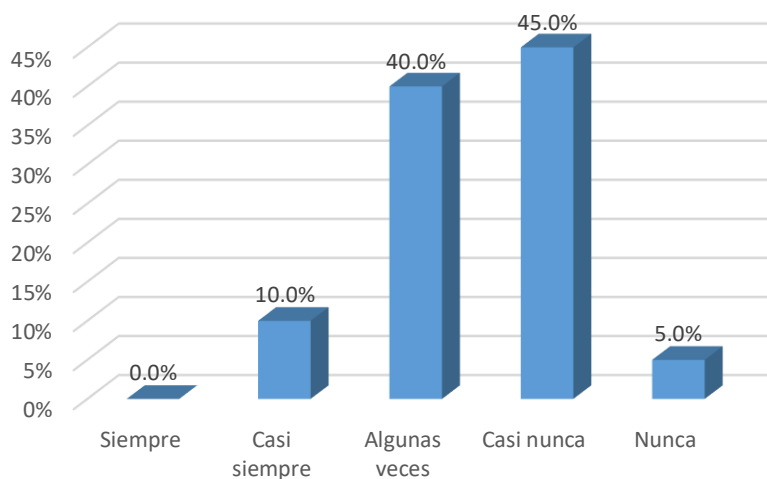


Figura 12: El contador revisa los pagos directos que realizan los estudiantes a la cuenta de la Universidad.

Nota: Elaboración en base a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

Pregunta 13: El contador revisa las transferencias bancarias que realizan a los estudiantes a la cuenta de la Universidad.

Tabla 13.

El contador revisa las transferencias bancarias que realizan a los estudiantes a la cuenta de la Universidad.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	2	10%
Algunas veces	4	20%
Casi nunca	10	50%
Nunca	4	20%
Total	20	100%

Nota: Elaboración en base a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

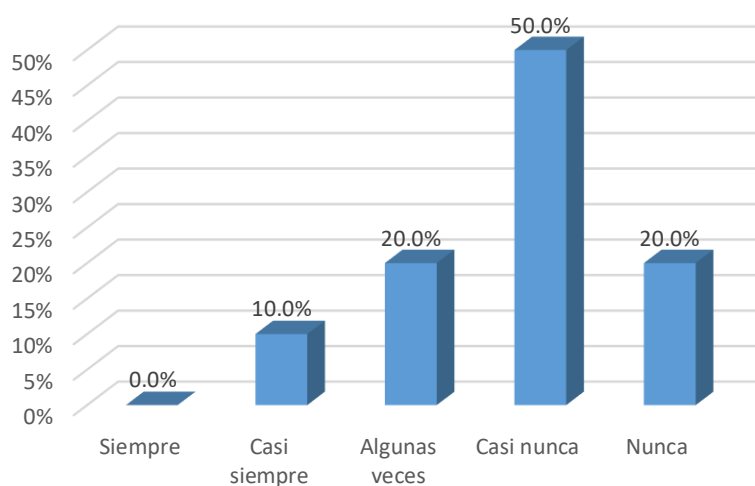


Figura 23: El contador revisa las transferencias bancarias que realizan a los estudiantes a la cuenta de la Universidad.

Nota: Elaboración en base a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

Dimensión IV: Políticas a favor del estudiante

Pregunta 14: La oficina de bienestar social evalúa los niveles socioeconómicos de los estudiantes de la de la Universidad.

Tabla 14.

La oficina de bienestar social evalúa los niveles socioeconómicos de los estudiantes de la de la Universidad.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	2	10%
Algunas veces	4	20%
Casi nunca	6	30%
Nunca	8	40%
Total	20	100%

Nota: Elaboración en base a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

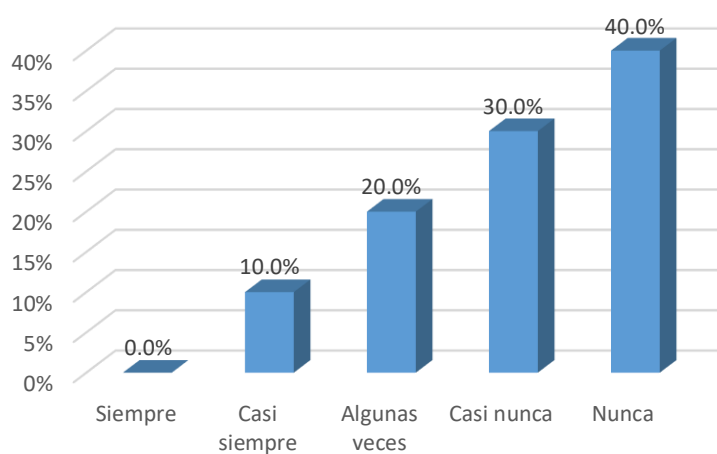


Figura 14: La oficina de bienestar social evalúa los niveles socioeconómicos de los estudiantes de la de la Universidad.

Nota: Elaboración en base a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

Pregunta 15: La oficina de bienestar social evalúa brindar becas para deportistas destacados de la Universidad.

Tabla 15.

La oficina de bienestar social evalúa brindar becas para deportistas destacados de la Universidad.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
Algunas veces	5	25%
Casi nunca	6	30%
Nunca	9	45%
Total	20	100%

Nota: Elaboración en base a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

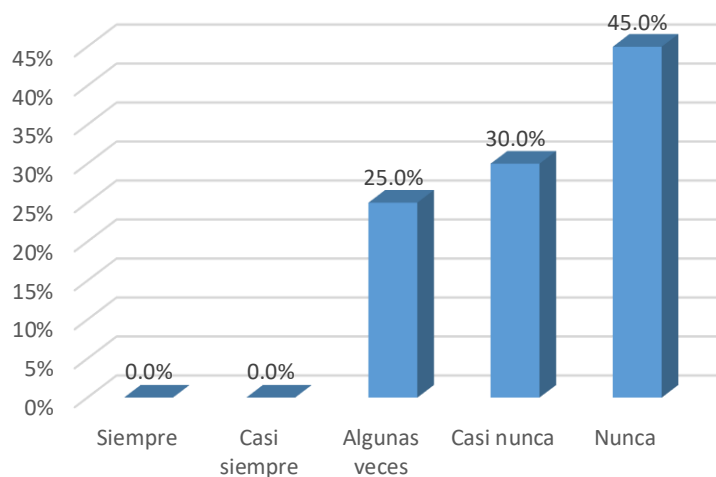


Figura 15: La oficina de bienestar social evalúa brindar becas para deportistas destacados de la Universidad.

Nota: Elaboración en base a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

Pregunta 16: La oficina de bienestar social evalúa brindar becas a estudiantes que obtengan excelencia académica de la Universidad.

Tabla 16.

La oficina de bienestar social evalúa brindar becas a estudiantes que obtengan excelencia académica de la Universidad.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
Algunas veces	5	25%
Casi nunca	7	35%
Nunca	8	40%
Total	20	100%

Nota: Elaboración en base a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

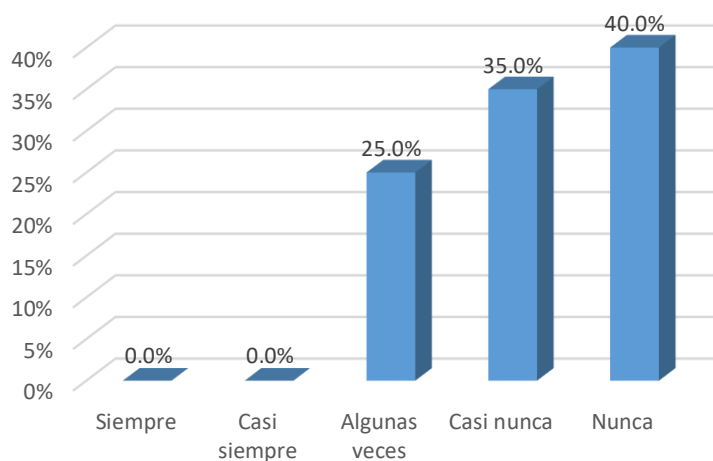


Figura 16: La oficina de bienestar social evalúa brindar becas a estudiantes que obtengan excelencia académica de la Universidad.

Nota: Elaboración en base a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

Pregunta 17: La oficina de bienestar social evalúa brindar becas a estudiantes por orfandad de la Universidad.

Tabla 17.

La oficina de bienestar social evalúa brindar becas a estudiantes por orfandad de la Universidad.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
Algunas veces	3	15%
Casi nunca	9	45%
Nunca	8	40%
Total	20	100%

Nota: Elaboración en base a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

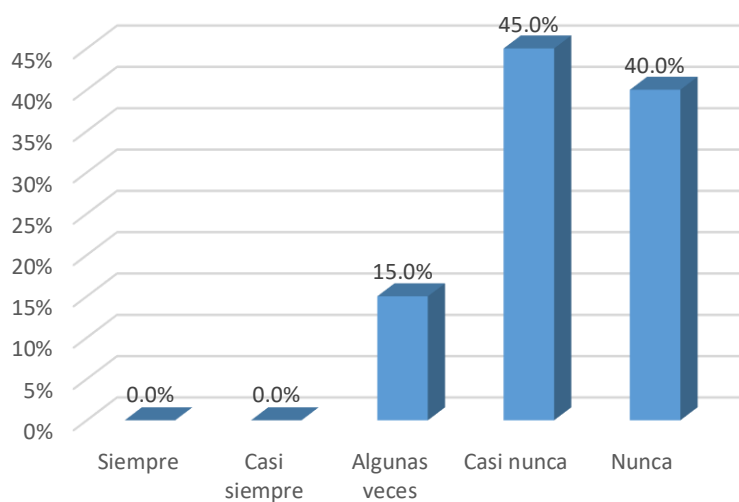


Figura 17: La oficina de bienestar social evalúa brindar becas a estudiantes por orfandad de la Universidad.

Nota: Elaboración en base a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

Pregunta 18: La oficina de bienestar social evalúa brindar becas a estudiantes que obtengan Beca 18 de la Universidad.

Tabla 18.

La oficina de bienestar social evalúa brindar becas a estudiantes que obtengan Beca 18 de la Universidad.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
Algunas veces	4	20%
Casi nunca	6	30%
Nunca	10	50%
Total	20	100%

Nota: Elaboración en base a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

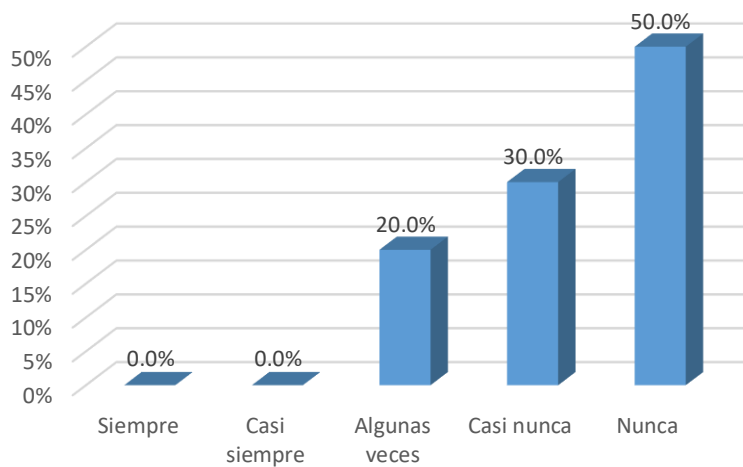


Figura 18. La oficina de bienestar social evalúa brindar becas a estudiantes que obtengan Beca 18 de la Universidad.

Nota: Elaboración en base a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

Variable 2: Rentabilidad

Dimensión I: Tipos de rentabilidad

Pregunta 19: La gerencia general revisa la rentabilidad financiera de la Universidad.

Tabla 19.

La gerencia general revisa la rentabilidad financiera de la Universidad.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
Algunas veces	6	30%
Casi nunca	8	40%
Nunca	6	30%
Total	20	100%

Nota: Elaboración en base a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

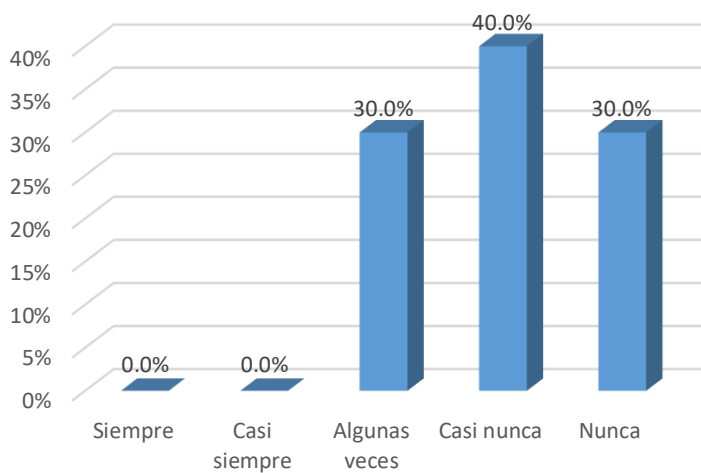


Figura 19: La gerencia general revisa la rentabilidad financiera de la Universidad.

Nota: Elaboración en base a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

Pregunta 20: La junta general de accionistas evalúa la rentabilidad económica al invertir en una nueva infraestructura para los estudiantes de la Universidad.

Tabla 20.

La junta general de accionistas evalúa la rentabilidad económica al invertir en una nueva infraestructura para los estudiantes de la Universidad.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
Algunas veces	1	5%
Casi nunca	9	45%
Nunca	10	50%
Total	20	100%

Nota: Elaboración en base a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

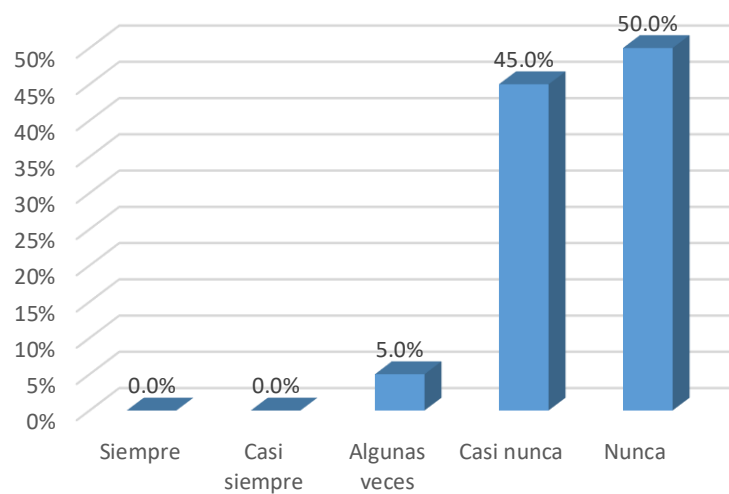


Figura 21: La junta general de accionistas evalúa la rentabilidad económica al invertir en una nueva infraestructura para los estudiantes de la Universidad.

Nota: Elaboración en base a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

Pregunta 21: El gerente general autoriza capacitaciones a su plana docente para generar una mayor rentabilidad autogenerada en la Universidad.

Tabla 22.

El gerente general autoriza capacitaciones a su plana docente para generar una mayor rentabilidad autogenerada en la Universidad.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
Algunas veces	1	5%
Casi nunca	10	50%
Nunca	9	45%
Total	20	100%

Nota: Elaboración en base a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

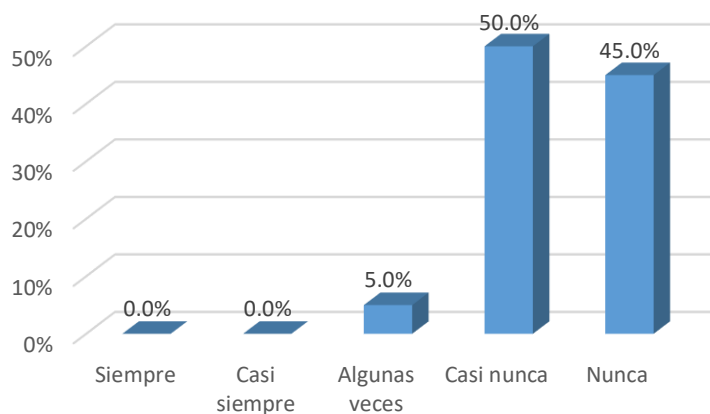


Figura 22: El gerente general autoriza capacitaciones a su plana docente para generar una mayor rentabilidad autogenerada en la Universidad.

Nota: Elaboración en base a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

Dimensión II: Márgenes de rentabilidad

Pregunta 22: El directorio evalúa el margen operativo de la Universidad.

Tabla 23.

El directorio evalúa el margen operativo de la Universidad.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
Algunas veces	4	20%
Casi nunca	5	25%
Nunca	11	55%
Total	20	100%

Nota: Elaboración en base a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

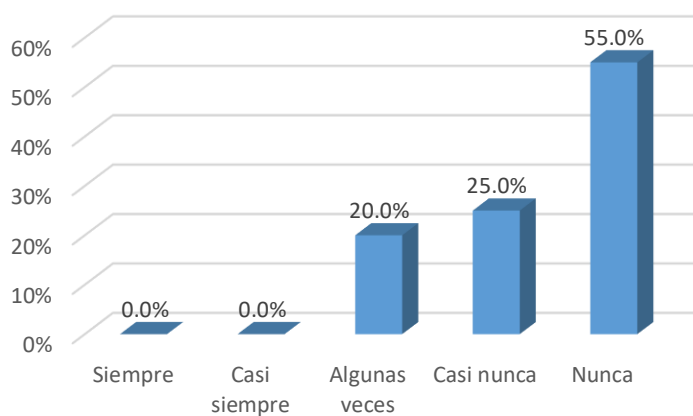


Figura 23: El directorio evalúa el margen operativo de la Universidad.

Nota: Elaboración en base a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

Pregunta 23: El directorio evalúa el margen bruto de la Universidad.

Tabla 24.

El directorio evalúa el margen bruto de la Universidad.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
Algunas veces	4	20%
Casi nunca	8	40%
Nunca	8	40%
Total	20	100%

Nota: Elaboración en base a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

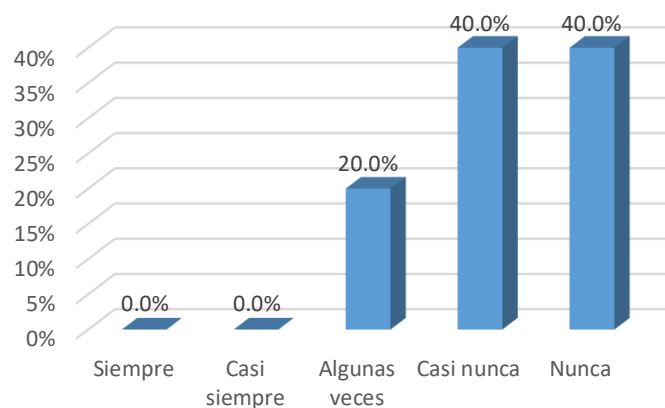


Figura 24: El directorio evalúa el margen bruto de la Universidad.

Nota: Elaboración en base a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

Pregunta 24: El directorio evalúa el margen neto de la Universidad.

Tabla 25.

El directorio evalúa el margen neto de la Universidad.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
Algunas veces	4	20%
Casi nunca	5	25%
Nunca	11	55%
Total	20	100%

Nota: Elaboración en base a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

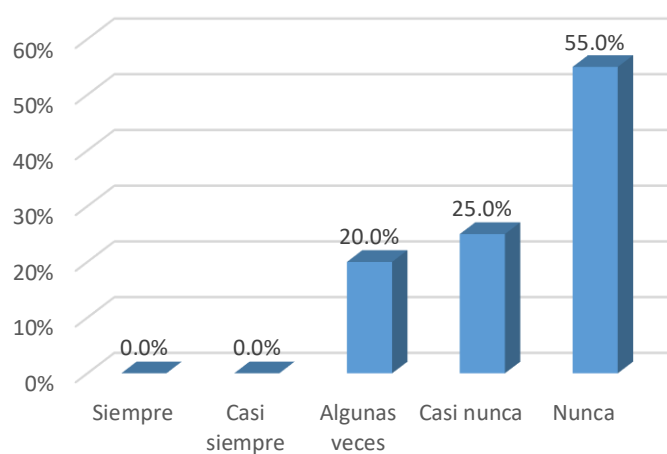


Figura 3: El directorio evalúa el margen neto de la Universidad.

Nota: Elaboración en base a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

Dimensión III: Ratios de rentabilidad

Pregunta 25: La gerencia y el contador preparan el análisis financiero del ratio de rentabilidad del activo de la Universidad.

Tabla 27.

La gerencia y el contador preparan el análisis financiero del ratio de rentabilidad del activo de la Universidad.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
Algunas veces	3	15%
Casi nunca	9	45%
Nunca	8	40%
Total	20	100%

Nota: Elaboración en base a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

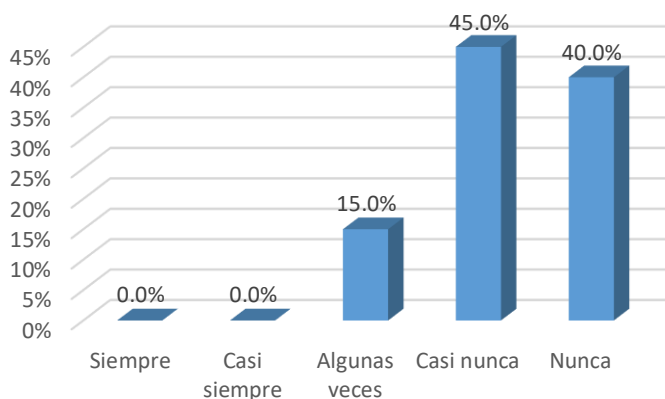


Figura 4: La gerencia y el contador preparan el análisis financiero del ratio de rentabilidad del activo de la Universidad.

Nota: Elaboración en base a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

Pregunta 26: La gerencia y el contador preparan el análisis financiero del ratio de rentabilidad del patrimonio de la Universidad.

Tabla 29.

La gerencia y el contador preparan el análisis financiero del ratio de rentabilidad del patrimonio de la Universidad.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
Algunas veces	2	10%
Casi nunca	6	30%
Nunca	12	60%
Total	20	100%

Nota: Elaboración en base a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

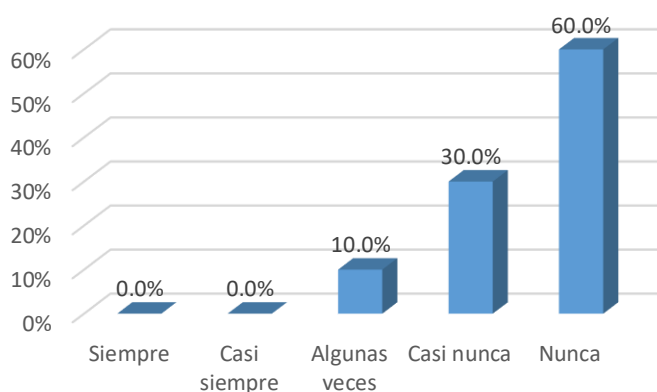


Figura 29: La gerencia y el contador preparan el análisis financiero del ratio de rentabilidad del patrimonio de la Universidad.

Nota: Elaboración en base a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

Pregunta 27: La gerencia y el contador preparan el análisis financiero del ratio de rentabilidad bruta sobre ventas de la Universidad.

Tabla 30.

La gerencia y el contador preparan el análisis financiero del ratio de rentabilidad bruta sobre ventas de la Universidad.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
Algunas veces	4	20%
Casi nunca	6	30%
Nunca	10	50%
Total	20	100%

Nota: Elaboración en base a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

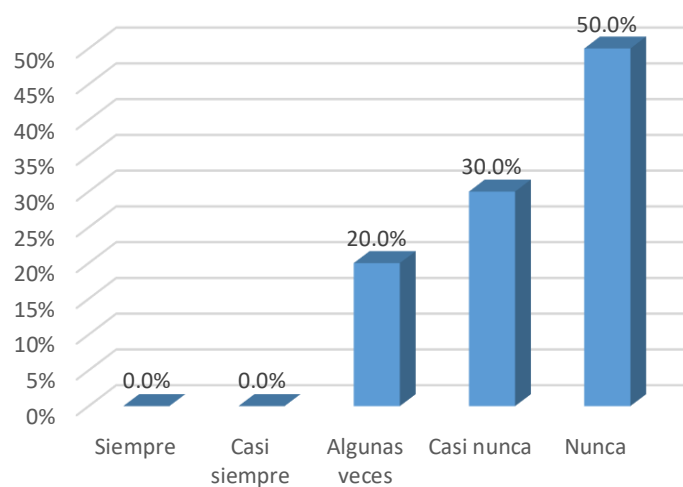


Figura 30: La gerencia y el contador preparan el análisis financiero del ratio de rentabilidad bruta sobre ventas de la Universidad.

Nota: Elaboración en base a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

Dimensión IV: Creación del valor

Pregunta 28: El directorio aprueba beneficios para los trabajadores de la Universidad.

Tabla 31.

El directorio aprueba beneficios para los trabajadores de la Universidad.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
Algunas veces	6	30%
Casi nunca	7	35%
Nunca	7	35%
Total	20	100%

Nota: Elaboración en base a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

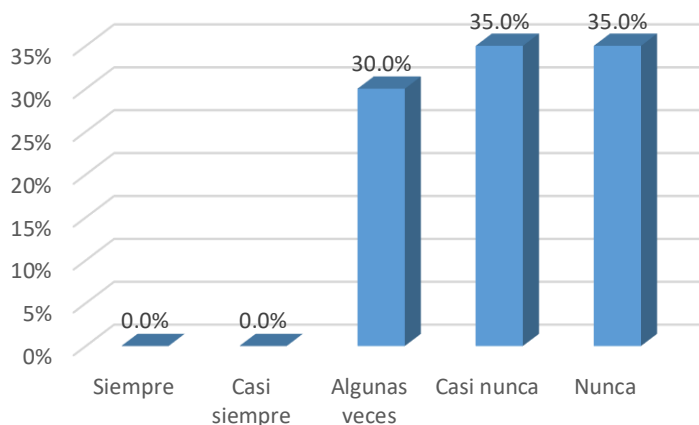


Figura 31: El directorio aprueba beneficios para los trabajadores de la Universidad.

Nota: Elaboración en base a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

Pregunta 29: La gerencia general evalúa el costo de oportunidad de las operaciones que realiza la Universidad.

Tabla 32.

La gerencia general evalúa el costo de oportunidad de las operaciones que realiza la Universidad.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
Algunas veces	4	20%
Casi nunca	5	25%
Nunca	11	55%
Total	20	100%

Nota: Elaboración en base a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

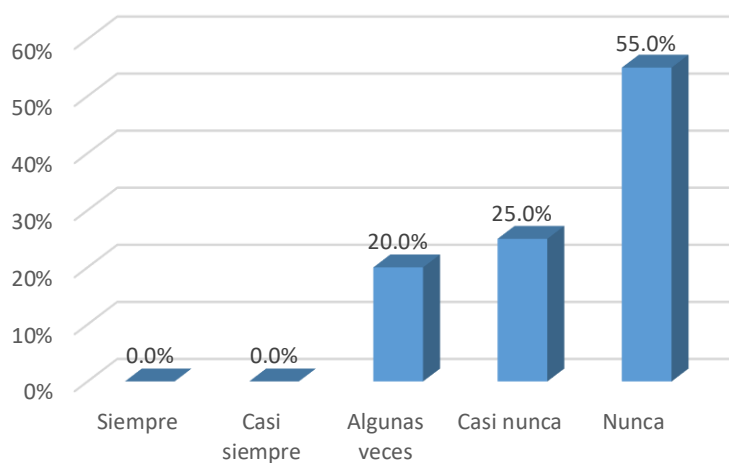


Figura32: La gerencia general evalúa el costo de oportunidad de las operaciones que realiza la Universidad.

Nota: Elaboración en base a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

Pregunta 30: La oficina de contabilidad determina los estados financieros de la Universidad.

Tabla 33.

La oficina de contabilidad determina los estados financieros de la Universidad.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
Algunas veces	4	20%
Casi nunca	4	20%
Nunca	12	60%
Total	20	100%

Nota: Elaboración en base a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

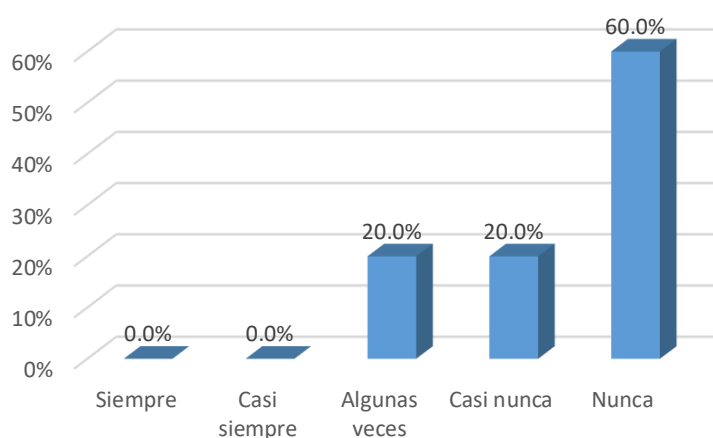


Figura 335: La oficina de contabilidad determina los estados financieros de la Universidad.

Nota: Elaboración en base a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

Anexo 6 : Panel de fotos, evidencias, etc.

UNIVERSIDAD LATINOAMERICANA CIMA S.A.C.
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

Al 31 de octubre del 2019

(Expresado en Soles)

	----- Importes -----
<u>Nota 04: EFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO</u>	
Comprende lo siguiente:	
Caja	
Dinero en efectivo	107,292.00
Total Nota 04: Caja y Bancos	----- 107,292.00 -----
<u>Nota 05: CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES</u>	
Comprende lo siguiente:	
Clientes	334,126.34
Facturas por Cobrar	334,126.34
	----- 334,126.34 -----
<u>Nota 06: OTRAS CUENTAS POR COBRAR</u>	
Comprende lo siguiente:	
Cuentas por Cobrar	-
AFPs en exceso	-
Cargas Diferidas	-
Activo Tributario Diferido	-
Tributos por Pagar	-
RENTA - Saldo a Favor Ejercicio Anterior	-
RENTA - Pagos a cuenta	-
RENTA - Crédito Inversión IEP Cima	-
Total Nota 06: Otras Cuentas por Cobrar	----- - -----
<u>Nota 07: INVERSIONES INMOBILIARIAS</u>	
Comprende lo siguiente:	
Inversión (construcciones en curso)	-



000009

UNIVERSIDAD LATINOAMERICANA CIMA S.A.C.
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

Al 31 de octubre del 2019

(Expresado en Soles)

Nota 09: INMUEBLES, MAQUINARIA Y EQUIPO

Comprende lo siguiente:

	Valor Bruto	Depreciación	Valor Neto
Total Nota 09: Inmuebles, Maquinaria y Equipo	2,219,484.26	-49,248.78	2,268,733.04

Intangibles 79,793.00

Nota 12: OTRAS CUENTAS POR PAGAR

Comprende lo siguiente:

	Importes
Tributos por Pagar	-
Proveedores	45,182.79
Otras Cuentas por Pagar	110,000.00

Préstamos Instituciones Financieras -

Total Nota 12: Otras Cuentas por Pagar **155,182.79**

Nota 13: DEUDAS A LARGO PLAZO

Préstamo I.E.P. CIMA S.A.C. 954,032.81

Total Nota 13: Ingresos Diferidos **954,032.81**



CUESTIONARIO

Fecha de recolección: 03/09/2021

Nº de cuestionario: 1

Elaborado por: Angelica Beatriz Chumpitaz Carrión

INTRODUCCION:

El presente cuestionario tiene como propósito recabar información sobre “Gestión de cobranza y su incidencia en la Rentabilidad de la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C. Tacna, Periodo 2020”. La información que se recabe tiene por objeto la realización de un trabajo de investigación relacionado con dichos aspectos.

INSTRUCCIONES:

Concentre su atención a las preguntas enunciadas y responda marcando con un aspa (x) solo una alternativa, que mejor crea conveniente.

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA
5	4	3	2	1

PREGUNTAS	VALORIZACION				
	1	2	3	4	5
a) Variable Independiente: Gestión de cobranza					
Políticas de descuento					
1. Evalúa el gerente general el pago anticipado de los estudiantes de la Universidad.			X		
2. Evalúa el gerente general el pronto pago de los estudiantes de la Universidad.			X		
3. Evalúa el gerente general el pago por grupo de estudiantes de la Universidad			X		
4. Evalúa el gerente general el descuento por hermano de los estudiantes de la Universidad			X		
Procedimientos de cobranza					
5. El contador general realiza notificaciones por escrito a los estudiantes de la Universidad.				X	
6. El área de cobranzas realiza llamadas telefónicas a los estudiantes de la Universidad.			X		
7. El área de cobranzas realiza visitas personales a los estudiantes de la Universidad				X	
8. La gerencia general utiliza un courier o service para las cobranzas a los estudiantes de la Universidad.				X	

Formas de cobranza					
9. El jefe de tesorería determina el pago al contado de los estudiantes de la Universidad.			X		
10. El gerente general determina el pago a plazos de los estudiantes de la Universidad.			X		
11. El área de tecnología e información hace llegar los avisos electrónicos a los estudiantes de la Universidad.		X			
12. El contador revisa los pagos directos que realizan los estudiantes a la cuenta de la Universidad.		X			
13. El contador revisa las transferencias bancarias que realizan a los estudiantes a la cuenta de la Universidad.		X			
Políticas a favor del estudiante					
14. La oficina de bienestar social evalúa los niveles socioeconómicos de los estudiantes de la de la Universidad.	X				
15. La oficina de bienestar social evalúa brindar becas para deportistas destacados de la Universidad.	X				
16. La oficina de bienestar social evalúa brindar becas a estudiantes que obtengan excelencia académica de la Universidad	X				
17. La oficina de bienestar social evalúa brindar becas a estudiantes por orfandad de la Universidad.	X				
18. La oficina de bienestar social evalúa brindar becas a estudiantes que obtengan Beca 18 de la Universidad.	X				
b) Variable dependiente: Rentabilidad					
Tipos de rentabilidad					
19. La gerencia general revisa la rentabilidad financiera de la Universidad.	X				
20. La junta general de accionistas evalúa la rentabilidad económica al invertir en una nueva infraestructura para los estudiantes de la Universidad.	X				
21. El gerente general autoriza capacitaciones a su plana docente para generar una mayor rentabilidad autogenerada en la Universidad.	X				
Márgenes de rentabilidad					
22. El directorio evalúa el margen operativo de la Universidad.	X				
23. El directorio evalúa el margen bruto de la Universidad.	X				
24. El directorio evalúa el margen neto de la Universidad.	X				
Ratios de rentabilidad					

25. La gerencia y el contador preparan el análisis financiero del ratio de rentabilidad del activo de la Universidad.	X				
26. La gerencia y el contador preparan el análisis financiero del ratio de rentabilidad del patrimonio de la Universidad.	X				
27. La gerencia y el contador preparan el análisis financiero del ratio de rentabilidad bruta sobre ventas de la Universidad.	X				
Creación del valor					
28. El directorio aprueba beneficios para los trabajadores de la Universidad.	X				
29. La gerencia general evalúa el costo de oportunidad de las operaciones que realiza la Universidad.	X				
30. El contador determina en los estados financieros de la Universidad.	X				

CUESTIONARIO

Fecha de recolección: 03/09/2021

N° de cuestionario: 5

Elaborado por: Angelica Beatriz Chumpitaz Carrión

INTRODUCCION:

El presente cuestionario tiene como propósito recabar información sobre “Gestión de cobranza y su incidencia en la Rentabilidad de la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C. Tacna, Periodo 2020”. La información que se recabe tiene por objeto la realización de un trabajo de investigación relacionado con dichos aspectos.

INSTRUCCIONES:

Concentre su atención a las preguntas enunciadas y responda marcando con un aspa (x) solo una alternativa, que mejor crea conveniente.

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA
5	4	3	2	1

PREGUNTAS	VALORIZACION				
	1	2	3	4	5
a) Variable Independiente: Gestión de cobranza					
Políticas de descuento					
1. Evalúa el gerente general el pago anticipado de los estudiantes de la Universidad.			X		
2. Evalúa el gerente general el pronto pago de los estudiantes de la Universidad.			X		
3. Evalúa el gerente general el pago por grupo de estudiantes de la Universidad		X			
4. Evalúa el gerente general el descuento por hermano de los estudiantes de la Universidad		X			
Procedimientos de cobranza					
5. El contador general realiza notificaciones por escrito a los estudiantes de la Universidad.			X		
6. El área de cobranzas realiza llamadas telefónicas a los estudiantes de la Universidad.				X	
7. El área de cobranzas realiza visitas personales a los estudiantes de la Universidad			X		

8. La gerencia general utiliza un courier o service para las cobranzas a los estudiantes de la Universidad.			X		
Formas de cobranza					
9. El jefe de tesorería determina el pago al contado de los estudiantes de la Universidad.			X		
10. El gerente general determina el pago a plazos de los estudiantes de la Universidad.				X	
11. El área de tecnología e información hace llegar los avisos electrónicos a los estudiantes de la Universidad.			X		
12. El contador revisa los pagos directos que realizan los estudiantes a la cuenta de la Universidad.				X	
13. El contador revisa las transferencias bancarias que realizan a los estudiantes a la cuenta de la Universidad.				X	
Políticas a favor del estudiante					
14. La oficina de bienestar social evalúa los niveles socioeconómicos de los estudiantes de la de la Universidad.		X			
15. La oficina de bienestar social evalúa brindar becas para deportistas destacados de la Universidad.		X			
16. La oficina de bienestar social evalúa brindar becas a estudiantes que obtengan excelencia académica de la Universidad		X			
17. La oficina de bienestar social evalúa brindar becas a estudiantes por orfandad de la Universidad.		X			
18. La oficina de bienestar social evalúa brindar becas a estudiantes que obtengan Beca 18 de la Universidad.		X			
b) Variable dependiente: Rentabilidad					
Tipos de rentabilidad					
19. La gerencia general revisa la rentabilidad financiera de la Universidad.		X			
20. La junta general de accionistas evalúa la rentabilidad económica al invertir en una nueva infraestructura para los estudiantes de la Universidad.		X			
21. El gerente general autoriza capacitaciones a su plana docente para generar una mayor rentabilidad autogenerada en la Universidad.		X			
Márgenes de rentabilidad					
22. El directorio evalúa el margen operativo de la Universidad.		X			
23. El directorio evalúa el margen bruto de la Universidad.		X			
24. El directorio evalúa el margen neto de la Universidad.		X			

Ratios de rentabilidad					
25. La gerencia y el contador preparan el análisis financiero del ratio de rentabilidad del activo de la Universidad.			X		
26. La gerencia y el contador preparan el análisis financiero del ratio de rentabilidad del patrimonio de la Universidad.			X		
27. La gerencia y el contador preparan el análisis financiero del ratio de rentabilidad bruta sobre ventas de la Universidad.			X		
Creación del valor					
28. El directorio aprueba beneficios para los trabajadores de la Universidad.		X			
29. La gerencia general evalúa el costo de oportunidad de las operaciones que realiza la Universidad.		X			
30. El contador determina en los estados financieros de la Universidad.		X			

CUESTIONARIO

Fecha de recolección: 03/09/2021

N° de cuestionario: 6

Elaborado por: Angelica Beatriz Chumpitaz Carrión

INTRODUCCION:

El presente cuestionario tiene como propósito recabar información sobre "Gestión de cobranza y su incidencia en la Rentabilidad de la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C. Tacna, Periodo 2020". La información que se recabe tiene por objeto la realización de un trabajo de investigación relacionado con dichos aspectos.

INSTRUCCIONES:

Concentre su atención a las preguntas enunciadas y responda marcando con un aspa (x) solo una alternativa, que mejor crea conveniente.

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA
5	4	3	2	1

PREGUNTAS	VALORIZACION				
	1	2	3	4	5
a) Variable Independiente: Gestión de cobranza					
Políticas de descuento					
1. Evalúa el gerente general el pago anticipado de los estudiantes de la Universidad.			X		
2. Evalúa el gerente general el pronto pago de los estudiantes de la Universidad.		X			
3. Evalúa el gerente general el pago por grupo de estudiantes de la Universidad		X			
4. Evalúa el gerente general el descuento por hermano de los estudiantes de la Universidad		X			
Procedimientos de cobranza					
5. El contador general realiza notificaciones por escrito a los estudiantes de la Universidad.				X	
6. El área de cobranzas realiza llamadas telefónicas a los estudiantes de la Universidad.			X		
7. El área de cobranzas realiza visitas personales a los estudiantes de la Universidad				X	

8. La gerencia general utiliza un courier o service para las cobranzas a los estudiantes de la Universidad.				X	
Formas de cobranza					
9. El jefe de tesorería determina el pago al contado de los estudiantes de la Universidad.			X		
10. El gerente general determina el pago a plazos de los estudiantes de la Universidad.			X		
11. El área de tecnología e información hace llegar los avisos electrónicos a los estudiantes de la Universidad.		X			
12. El contador revisa los pagos directos que realizan los estudiantes a la cuenta de la Universidad.		X			
13. El contador revisa las transferencias bancarias que realizan a los estudiantes a la cuenta de la Universidad.	X				
Políticas a favor del estudiante					
14. La oficina de bienestar social evalúa los niveles socioeconómicos de los estudiantes de la de la Universidad.			X		
15. La oficina de bienestar social evalúa brindar becas para deportistas destacados de la Universidad.	X				
16. La oficina de bienestar social evalúa brindar becas a estudiantes que obtengan excelencia académica de la Universidad		X			
17. La oficina de bienestar social evalúa brindar becas a estudiantes por orfandad de la Universidad.		X			
18. La oficina de bienestar social evalúa brindar becas a estudiantes que obtengan Beca 18 de la Universidad.	X				
b) Variable dependiente: Rentabilidad					
Tipos de rentabilidad					
19. La gerencia general revisa la rentabilidad financiera de la Universidad.	X				
20. La junta general de accionistas evalúa la rentabilidad económica al invertir en una nueva infraestructura para los estudiantes de la Universidad.	X				
21. El gerente general autoriza capacitaciones a su plana docente para generar una mayor rentabilidad autogenerada en la Universidad.			X		
Márgenes de rentabilidad					
22. El directorio evalúa el margen operativo de la Universidad.			X		
23. El directorio evalúa el margen bruto de la Universidad.			X		
24. El directorio evalúa el margen neto de la Universidad.		X			

Ratios de rentabilidad					
25. La gerencia y el contador preparan el análisis financiero del ratio de rentabilidad del activo de la Universidad.		X			
26. La gerencia y el contador preparan el análisis financiero del ratio de rentabilidad del patrimonio de la Universidad.	X				
27. La gerencia y el contador preparan el análisis financiero del ratio de rentabilidad bruta sobre ventas de la Universidad.	X				
Creación del valor					
28. El directorio aprueba beneficios para los trabajadores de la Universidad.			X		
29. La gerencia general evalúa el costo de oportunidad de las operaciones que realiza la Universidad.		X			
30. El contador determina en los estados financieros de la Universidad.	X				

CUESTIONARIO

Fecha de recolección: 03/09/2021

Nº de cuestionario: 7

Elaborado por: Angelica Beatriz Chumpitaz Carrión

INTRODUCCION:

El presente cuestionario tiene como propósito recabar información sobre “Gestión de cobranza y su incidencia en la Rentabilidad de la Universidad Latinoamericana Cima S.A.C. Tacna, Periodo 2020”. La información que se recabe tiene por objeto la realización de un trabajo de investigación relacionado con dichos aspectos.

INSTRUCCIONES:

Concentre su atención a las preguntas enunciadas y responda marcando con un aspa (x) solo una alternativa, que mejor crea conveniente.

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA
5	4	3	2	1

PREGUNTAS	VALORIZACION				
	1	2	3	4	5
a) Variable Independiente: Gestión de cobranza					
Políticas de descuento					
1. Evalúa el gerente general el pago anticipado de los estudiantes de la Universidad.		X			
2. Evalúa el gerente general el pronto pago de los estudiantes de la Universidad.		X			
3. Evalúa el gerente general el pago por grupo de estudiantes de la Universidad	X				
4. Evalúa el gerente general el descuento por hermano de los estudiantes de la Universidad	X				
Procedimientos de cobranza					
5. El contador general realiza notificaciones por escrito a los estudiantes de la Universidad.			X		
6. El área de cobranzas realiza llamadas telefónicas a los estudiantes de la Universidad.			X		
7. El área de cobranzas realiza visitas personales a los estudiantes de la Universidad					X

8. La gerencia general utiliza un courier o service para las cobranzas a los estudiantes de la Universidad.				X	
Formas de cobranza					
9. El jefe de tesorería determina el pago al contado de los estudiantes de la Universidad.			X		
10. El gerente general determina el pago a plazos de los estudiantes de la Universidad.			X		
11. El área de tecnología e información hace llegar los avisos electrónicos a los estudiantes de la Universidad.		X			
12. El contador revisa los pagos directos que realizan los estudiantes a la cuenta de la Universidad.		X			
13. El contador revisa las transferencias bancarias que realizan a los estudiantes a la cuenta de la Universidad.	X				
Políticas a favor del estudiante					
14. La oficina de bienestar social evalúa los niveles socioeconómicos de los estudiantes de la de la Universidad.			X		
15. La oficina de bienestar social evalúa brindar becas para deportistas destacados de la Universidad.	X				
16. La oficina de bienestar social evalúa brindar becas a estudiantes que obtengan excelencia académica de la Universidad		X			
17. La oficina de bienestar social evalúa brindar becas a estudiantes por orfandad de la Universidad.		X			
18. La oficina de bienestar social evalúa brindar becas a estudiantes que obtengan Beca 18 de la Universidad.		X			
b) Variable dependiente: Rentabilidad					
Tipos de rentabilidad					
19. La gerencia general revisa la rentabilidad financiera de la Universidad.		X			
20. La junta general de accionistas evalúa la rentabilidad económica al invertir en una nueva infraestructura para los estudiantes de la Universidad.	X				
21. El gerente general autoriza capacitaciones a su plana docente para generar una mayor rentabilidad autogenerada en la Universidad.	X				
Márgenes de rentabilidad					
22. El directorio evalúa el margen operativo de la Universidad.	X				
23. El directorio evalúa el margen bruto de la Universidad.	X				
24. El directorio evalúa el margen neto de la Universidad.	X				

Ratios de rentabilidad					
25. La gerencia y el contador preparan el análisis financiero del ratio de rentabilidad del activo de la Universidad.		X			
26. La gerencia y el contador preparan el análisis financiero del ratio de rentabilidad del patrimonio de la Universidad.		X			
27. La gerencia y el contador preparan el análisis financiero del ratio de rentabilidad bruta sobre ventas de la Universidad.		X			
Creación del valor					
28. El directorio aprueba beneficios para los trabajadores de la Universidad.		X			
29. La gerencia general evalúa el costo de oportunidad de las operaciones que realiza la Universidad.		X			
30. El contador determina en los estados financieros de la Universidad.		X			

Anexo 7 : Solicitud a la entidad para efectuar el trabajo de investigación



"Aquí se forman los
Nuevos Empresarios del Perú
y de América Latina"

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE
INDEPENDENCIA"

CARTA DE PRESENTACIÓN

Carta Nro. 008-2021-FCF-ULC

Tacna, 10 de agosto del 2021

**SEÑORES
UNIVERSIDAD LATINOAMERICANA CIMA**



Presente. –

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, para saludarlo cordialmente y manifestarle que, de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos de la universidad Latinoamericana CIMA, para optar el título de Contador Público, el estudiante deberá realizar encuesta al Personal de la Universidad Latinoamericana Cima para acreditar su proyecto de tesis.

Para tal efecto, me permito presentarle a la Srta. **ANGELICA BEATRIZ CHUMPITAZ CARRION** identificada con **DNI N° 48021791**, bachiller de la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas de la Universidad Latinoamericana CIMA.

De conformidad con las normas establecidas por el Reglamento de Grados y Títulos.

En la oportunidad reitero a usted mis consideraciones más distinguidas.

Atentamente.

Dr. Fredy Laurente Gauna
DECANO DE LA FACULTAD DE
CONTABILIDAD Y FINANZAS

Cc. Archivo
CP2021FCF08ULC

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

Constancia

Quien suscribe deja constancia:

Que la Bach. **Angelica Beatriz Chumpitaz Carrión**, estudiante de la Facultad de Contabilidad y Finanzas de la UNIVERSIDAD LATINOAMERICANA CIMA ha presentado la Tesis: **“GESTIÓN DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA UNIVERSIDAD LATINOAMERICANA CIMA S.A.C TACNA, PERIODO 2020”** para su revisión ortográfica, etapa previa a la obtención del título profesional de CONTADOR PÚBLICO.

Se ha procedido, en calidad de Magíster en Docencia Universitaria y profesor de la especialidad de Lenguaje y Literatura, a su revisión, determinándose que el trabajo de investigación guarda coherencia y concordancia con las normas ortográficas de la Real Academia de la Lengua Española, notándose un vocabulario con nivel de información clara y precisa, sin ambigüedades.

Se expide la presente constancia, para los fines que se estime conveniente.

Tacna, 12 de enero de 2024



Mgr. Miguel Ángel FLORES CÉSPEDES
DNI N° 00404360