

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y

ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE ESTUDIOS DE CONTABILIDAD



POLÍTICA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y SU INFLUENCIA

EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA FERROMAESTRO

JB S.A.C. TRUJILLO, 2023

Tesis para optar el título profesional de Contadora Pública

Autor:

Lopez Viera, Casilda

Código ORCID 0009-0009-4092-1094

Asesor

Vigo Bardales, Luis Alberto

Código ORCID 0000-0002-4328-853X

CHIMBOTE – PERU

2024

Índice General

ÍNDICE GENERAL.....	i
ÍNDICE DE TABLAS.....	ii
PALABRAS CLAVE Y LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN.....	iv
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD.....	v
TÍTULO	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT	viii
INTRODUCCIÓN.....	1
METODOLOGÍA.....	14
RESULTADOS.....	15
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	35
CONCLUSIONES	39
RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	42
ANEXOS Y APÉNDICES.....	46

Índice de tablas

Tabla 1: La empresa recoge y corrobora la información personal brindado por el cliente	15
Tabla 2: La empresa solicita estados contables, reportes tributarios, otros documentos para determinar su movimiento económico	16
Tabla 3: La empresa filtra en la central de riesgo el comportamiento de pago de los clientes.	17
Tabla 4: La empresa solicita garantías por los créditos otorgados a sus clientes	18
Tabla 5: Los plazos establecidos para un crédito son los más acertados para la realidad de la empresa.....	19
Tabla 6: En el contrato de crédito están establecidos sanciones por incumplimiento de pago	20
Tabla 7: En el contrato se estipula el medio de embargo cuando se incumple total y parcialmente con el pago de la mercadería	21
Tabla 8: La empresa cuenta con el reporte de clientes por cobrar actualizado.	22
Tabla 9: Los procedimientos de cobranzas aplicado por la empresa son los adecuados	23
Tabla 10: La empresa viene arrastrando cuentas incobrables de otros periodos.....	24
Tabla 11: La empresa controla de forma adecuada sus índices de morosidad.....	25
Tabla 12: La empresa tiene capacidad económica de cumplir los compromisos con terceros.	26
Tabla 13: La rotación de ventas es eficiente.....	27
Tabla 14: La empresa cuenta con capital de trabajo para nuevas inversiones.....	28
Tabla 15: La empresa tiene sobre endeudamiento con algún proveedor o entidad financiera.....	29
Tabla 16: La empresa puede cumplir con sus deudas presentes y futuras	30
Tabla 17: La empresa es capaz de generar ingresos y flujo de efectivo a corto y largo plazo.....	31

Tabla 18: La empresa cuenta con bienes e inmuebles que respalden su actividad económica.....	32
Tabla 19: La empresa tiene inmuebles, maquinaria e inversiones inmobiliarias que han sido objeto de revaluación.....	33
Tabla 20: La empresa en los últimos periodos económicos ha obtenido buenos índices de rentabilidad.....	34

Palabras clave:

Tema:	Política de créditos, cobranza y rentabilidad
Especialidad:	Contabilidad

Keywords:

Topic:	Credit policy, collection, cost effectiveness
Specialty:	Accounting

Línea de Investigación

- Área : Ciencias Sociales
- Sub área : Economía y Negocios
- Disciplina : Economía
- Línea de investigación : Gestión económica y Financiera

Research Line

- Area : Social Sciences
- Sub area : Economics and Business
- Discipline : Economics
- Research line : Economic and financial management



USP
UNIVERSIDAD SAN PEDRO

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado "POLÍTICA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA FERROMAESTRO JB S.A.C. TRUJILLO, 2023" del (a) estudiante: **LOPEZ VIERA CASILDA**, identificado(a) con Código N° **1309100072**, se ha verificado un porcentaje de similitud del **27%**, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 19 de septiembre de 2024

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

Dr. JAVIER MARTÍNEZ CARRIÓN
VICERRECTOR



NOTA: Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.

Título

Política De Créditos Y Cobranzas Y Su Influencia En La Rentabilidad De La
Empresa Ferromaestro JB S.A.C. Trujillo, 2023

Title

Credit and Collections Policy and Its Influence on the Profitability of the Company
Ferromaestro JB S.A.C. Trujillo, 2023

Resumen

El presente trabajo de investigación, tuvo como finalidad, analizar de qué manera la política de créditos y cobranzas influye en la rentabilidad de la empresa FERROMAESTRO JB S.A.C. Trujillo, 2023, la misma que se trabajó con una metodología de diseño no experimental, tipo descriptiva y de corte transversal. La población fue de 20 trabajadores, los mismos que fueron tomadas para la muestra y los cuales estuvieron compuesto por el área de ventas, contabilidad y gerencia de la organización. Por otro lado, la técnica que se desarrolló es la encuesta y el instrumento es el cuestionario, el cual fue aplicado a las dos variables de estudio. Por último, como resultado se obtuvo que se detecta algunas deficiencias en la gestión de crédito y cobranza en la tabla 1, 11 y 20, que la empresa no cuenta con políticas, procedimientos y capacitaciones al personal, debido a que trabajan de forma empírica mostrando en los meses un aumento leve de la morosidad que afecta a la rentabilidad de la empresa.

Abstract

The purpose of this research work was to analyze how the credit and collection policy influences the profitability of the company FERROMAESTRO JB S.A.C. Trujillo, 2023, which worked with a non-experimental design methodology, descriptive and cross-sectional type. The population was 20 workers, the same that were taken for the sample and which were composed of the sales, accounting and management areas of the organization. On the other hand, the technique developed was the survey and the instrument was the questionnaire, which was applied to the two study variables. Finally, as a result it was found that some deficiencies in credit and collection management are detected in table 1, 11 and 20, that the company does not have policies, procedures and staff training, because they work in an empirical way showing in the months a slight increase in delinquency that affects the profitability of the company.

1. INTRODUCCIÓN

La importancia de tener información relevante sobre las dos variables de estudio, en la cual nos ayude aumentar el campo de conocimiento y la práctica de nuevos métodos y procedimientos de crédito y cobranza que permitan ayudar a las empresas en su gestión interna, con el único beneficio de maximizar las ganancias de la organización. Por lo cual, se presentó una serie de trabajo en el campo, lo cual permitieron sustentar la investigación.

(Gaon y Paguay, 2024) en su trabajo “Gestión de cobranzas y su impacto en la rentabilidad de la empresa Anguetrans S.A Período Enero – junio 2023”, tuvo como objetivo evaluar la gestión de cobranza y el impacto en la rentabilidad. Su estudio fue mixto y el diseño no experimental, por otro lado, la población y muestra que se tomo fue de 17 clientes. Los resultados muestran que no se tiene políticas y registro de procedimientos establecidos en manuales de gestión, también carecen de información detallada del cliente moroso, falta de organización y los índices de rentabilidad cada año son menores. Por lo que el autor concluye, que existe un impacto negativo de la mala administración de las cuentas por cobrar de los clientes en la obtención de ganancias finales para la empresa, por lo que se sugiere aplicar políticas y procedimientos escritos, capacitaciones y análisis constantes de los indicadores financieros.

(Ostolaza y Sichez, 2024) en su investigación científica “Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Transersa, Nuevo Chimbote 2019 - 2020”, tuvo como propósito determinar las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la organización. La metodología enfoque cuantitativa, descriptivo y no experimental. La población y muestra fueron 8 colaboradores del área de contabilidad. Los resultados muestran que, la organización no cumple con la aplicación de sus políticas, procedimientos entre otros. El autor concluye que, las cuentas por cobrar inciden de forma favorable siempre y cuando se brinde el soporte necesario, para luego obtener liquidez e invertir, financiar entre otros.

(Angles, 2023) en la tesis nombrada “Plan estratégico de gestión de cobranza de Multicine - La Paz”, tuvo como objetivo coadyuvar al logro de los objetivos de reducción de la cartera vencida, que permita el manejo eficiente de sus procesos

de cobranza. El método utilizado fue explicativo, no experimental y de corte transversal. Por otro lado, la población fue de 60 clientes y la muestra calculada de 30. Los resultados muestran que la organización le falta políticas, estrategias de cobranza y personal capacitado; situación que afectó al 50% de la cartera y a las ganancias por medio de la utilidad. El autor concluye que, el plan debe estar enfocado en la implementación de políticas, estrategias, directrices, indicadores entre otros; el cual permita mejorar los índices de rentabilidad.

(Caizan, 2023) en su trabajo titulado “La cartera por morosidad en la rentabilidad de la Coac, Achik Inti Ltda., En El Cantón Cañar”, tuvo como propósito determinar de qué manera la morosidad incide en la rentabilidad. La metodología hipotético deductivo, la población y muestra está conformado por 11 trabajadores. Los resultados muestran, que el equipo encargado de la recuperación de deudas carece de formación suficiente, hay escasa evaluación de procesos, estrategias inadecuadas para la recuperación de deudas vencidas y un control crediticio deficiente. Como consecuencia, la cooperativa no ha logrado mejorar su situación crediticia, lo cual ha afectado directamente su rentabilidad. Por lo que el autor concluye que, las malas decisiones tomadas dentro de la cartera han generado que la morosidad aumente perjudicando año con año la rentabilidad de la organización, por lo que se sugiere la implementación de estrategias que permitan mejorar la gestión actual.

(Del Águila y Huamán, 2023) en el trabajo realizado “Las cuentas por cobrar y su relación con la liquidez en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Tarapoto 2022”, tuvo como objetivo determinar de qué manera las cuentas por cobrar se relacionan con la liquidez. Se trabajó un diseño no experimental y descriptivo. La población y muestra trabajada fue de 50 colaboradores. Los resultados de la encuesta mostraron que un Rho de 0.771 de Spearman entre las dos variables de la investigación y una significancia del 0.05. Los autores concluyeron, que existe relación directa entre las variables, pero deben de mejorar las deficiencias como la generación de políticas escritas y procedimientos mejor planteados.

(Aulla, 2022) la investigación “Políticas de créditos y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la distribuidora San Jacinto S.A. Guayaquil. ULVR”, tuvo como objetivo analizar la incidencia de la ausencia de políticas de créditos y cobranzas. Su tipo de estudio fue descriptiva y no experimental de corte transversal; la población tomada fue de 123 y la muestra fue de 90 clientes y 3 colaboradores internos. Los resultados muestran que la organización a pesar de tener una mala gestión en sus cobranzas, genera liquidez y ganancias, pero esto es debido a su patrimonio y las inversiones realizadas en otras actividades, pero se ve que en cada periodo cae significativamente la liquidez y rentabilidad por la mala gestión que existe. Por lo que el autor concluye que, la incidencia entre las variables de estudio es negativo, pero que, si se gestiona un manual de dirigido a manejar los créditos otorgados y cobranzas de clientes morosos, se podrá mejorar la liquidez y no depender del patrimonio y las inversiones de la organización.

(Giraldo, 2022), en su trabajado “Mejoramiento de la política de créditos y cobranzas como medidas para reducir los porcentajes de morosidad y su incidencia en los estados financieros en la empresa Corporación MG SAC 2019”, tuvo como objetivo determinar de qué manera el mejoramiento de las políticas de créditos y cobranzas incide en los estados financieros. El método trabajado es de tipo hipotético deductivo, con diseño no experimental, descriptivo. La población y muestra trabajada es de 30 colaboradores. Los hallazgos muestran que la empresa no tiene políticas suficientes para la gestión, y que el personal no está comprometido con los lineamientos establecidos. Por lo que el autor concluye que, la ausencia de un control efectivo en la aplicación de las políticas está provocando un incremento en los niveles de morosidad dentro de la organización el cual perjudica progresivamente a la empresa.

(Mallqui, 2022), en el estudio titulado “Análisis de los créditos y cobranzas para la mejora de la liquidez en la Empresa MODASA – Ate, 2022”, tuvo como finalidad determinar el análisis de los créditos y cobranzas en la mejora de la liquidez de la organización. El método aplicado fue descriptiva, no experimental y cuantitativo. La población y muestra es de 7 colaboradores. Los resultados indican deficientes procesos al momento de otorgar créditos y de cobrar, de la

misma manera no cuenta con políticas adecuadas, lo cual ha generado que no se filtre a los clientes. El autor concluye que, la evaluación al momento de otorgar un crédito tiene muchas deficiencias, la gestión de cobranza al cliente es lento, dificultando a la empresa en generar liquidez al corto y largo plazo.

(Marrufo y Panta, 2022) en la tesis titulada “Estrategias de cobranza y liquidez en servicios financieros Prestacash SRL, Sechura 2018-2022”, como objetivo se determinó estrategias de cobranza para mejorar la liquidez de la empresa. La metodología es no experimental, descriptiva. La población se compuso por 20 colaboradores y quedó como muestra 10. Los resultados indican que la liquidez de la organización disminuye con el pasar de los años, debido a no tener estrategias de cobranzas adecuadas, perjudicando en las ventas al crédito y al momento de proceder con el cobro. Los autores concluyeron que, las estrategias para mejorar la liquidez son procedimientos, políticas y cobranza.

(Castro, 2022) en su investigación “Gestión de cobranza y la morosidad en la tienda Zongshen De Pucallpa, 2021”, tuvo como propósito relacionar la gestión de cobranza con la morosidad de la organización. El método aplicado es no experimental, descriptivo. La muestra tomada está en función a 32 colaboradores. Los resultados muestran correlación de spearman de 0.867 y nivel de significancia de 0.05. Donde el autor concluye mencionando que la administración de cobranza se relaciona de forma positiva con la morosidad de la empresa, debido a que las estrategias son aplicadas de forma correcta.

(Tamara, 2022) en su investigación “Administración de cobranzas y gestión de liquidez en empresas del régimen MyPE tributario del distrito de Independencia – Huaraz, 2021”, se planteó como objetivo determinar que la administración de cobranzas influye en la gestión de liquidez de las empresas. El método empleado fue descriptivo, no experimental – transversal; y la muestra estuvo conformado por 30 colaboradores entre administradores y propietarios del negocio. Los resultados obtenidos muestran que el 43% de encuestados no promueve la evaluación crediticia, 63% no está de acuerdo con el interés aplicados a las ventas al crédito, el 73% esta insatisfecho con los tiempos de cobranza y por último 70% y 63% están insatisfechos en rotar los inventarios para generar efectivo y en

analizar constantemente los índices de liquidez. Por lo que el autor concluye que la administración de cobranza es regularmente eficiente en las cobranzas, pero que se requiere mejorar aspectos que permitan tener una adecuada gestión y mejores índices de liquidez.

(Torres, 2022) en su investigación sobre “Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las empresas ferreteras de Huaraz, 2021”, el objetivo trabajado fue analizar la incidencia de las cuentas por cobrar en la liquidez de las empresas. El método aplicado fue, no experimental, descriptivo. La muestra que se utilizó estuvo conformada por 20 empresas. Los resultados muestran que el 35% de trabajadores están insatisfechos con las políticas implementadas, el 40% están insatisfechos por exigir garantías al crédito y el 45% de trabajadores están insatisfechos con las notificaciones de cobranza. Por lo que el autor concluye que, las empresas no cuentan con políticas implementadas el cual genera que se trabaje de forma ineficiente, generando una demora en el retorno del dinero y una disminución en la liquidez de las empresas.

(Muñoz y Iguaran, 2021) en su trabajo titulado “Política de crédito y cartera implementada en el fondo de empleados de comfaguajira fodecom, del distrito turístico y cultural de Riohacha”, tuvo como propósito analizar la política de crédito y cartera del fondo de empleados. La metodología trabajada fue descriptiva, diseño no experimental, cuantitativa; la población está conformado por 240 entre empleados y clientes, y la población y muestra solamente será de 148. Los resultados muestran que la empresa trabaja de forma eficiente y eficaz, teniendo procedimientos, políticas, trabajadores aptos para la ejecución de sus labores e información de cada cliente el cual permita gestionar adecuadamente la cartera. Por lo que el autor concluye que la política de crédito y cartera implementada, ha mejorado los índices de rentabilidad, liquidez y solvencia.

(Cazco, 2021) en su trabajo titulado “Gestión del área de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez y rentabilidad de la empresa Computer Business Management Asociados C.B.M. CÍA.LTDA.”, tuvo como propósito evaluar la gestión en el área de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez y rentabilidad de la organización. La metodología es no experimental, descriptiva.

La población y muestra fue de 5 colaboradores de la organización. Los resultados muestran que existen falencias en el departamento de cobranza, debido a la mala organización y al no tener procedimientos que permitan gestionar de forma adecuada la cartera, por lo que la propuesta es un punto importante que debe aplicarse. El autor concluye que, la propuesta referente a procesos y políticas será muy importante su aplicación, con el propósito de reducir las deficiencias.

(Saavedra, 2020) desarrolló el estudio “La influencia de las políticas de crédito y cobranza en la liquidez de la Empresa Mega Conversiones Gas Del Norte S.A.C. Trujillo 2018”, tuvo como objetivo determinar de qué manera influye las políticas de crédito y cobranza en la liquidez de la organización. La metodología es no experimental, básica y descriptivo. La población y muestra seleccionada fueron 7 colaboradores administrativos y operarios. Los resultados señalaron que la organización no respeta las políticas referentes al otorgamiento de crédito y gestión de cobranza, lo cual ha generado que aumente la morosidad, y disminuya los pagos con los proveedores. Donde el autor concluye que, las políticas no fueron aplicados correctamente teniendo una influencia negativa en la liquidez de la empresa.

(Espinoza, 2020) en su trabajo titulado “Gestión de cobranza, rentabilidad y liquidez de MIPYMES comercializadoras de materiales de construcción en cuenca, Caso ISCE CIA. LTDA”, tuvo como propósito diseñar una propuesta para un apropiado manejo de la gestión de cobranza, rentabilidad y liquidez. El método aplicado fue no experimental de corte transversal. La población que se trabajara son 337 empresas y la muestra aplicable es de 180. Los hallazgos muestran una ineficiente gestión de cobranza, debido a que no cuentan con un encargado de cobranza, no existen políticas ni procedimientos, no se tiene control actualizado de la deuda de los clientes, entre otros. Por lo que el autor concluye, que los empresarios deben mejorar su gestión de cobranza con la finalidad de obtener beneficios que permita liquidez y rentabilidad positivo.

(Merino, 2020) en su trabajo titulado “El control interno y la gestión de los créditos y cobranzas en DPMA EIRL., 2019”, tuvo como finalidad describir la influencia del control interno en la gestión de los créditos y cobranzas de la

organización. El método aplicado fue descriptiva y no experimental de corte transversal; la muestra estuvo conformado por 8 empleados. Los hallazgos indican que el control interno de la organización es deficiente, por lo cual genera índices alto de créditos mal otorgados y cobranza mal ejecutadas, aumentando de forma progresiva la morosidad en la cobranza. Por lo que el autor concluye que el control interno aplicado es malo, las estrategias, procedimientos y políticas no se aplicaron correctamente.

(Rodríguez, 2020) en su trabajo de científico titulado “Gestión de cuentas por cobrar y afectación de liquidez y rentabilidad: Empresa Mepro SAC, 2019”, tuvo como proposito establecer la Administración de las Cuentas por Cobrar y su liquidez y productividad en la Compañía. El método aplicado descriptivo y no experimental de corte transversal; por otro lado, la población y muestra está compuesta por 6 empleados de los tres departamentos de la organización. En los resultados se conoció la ausencia de una política definida para la gestión eficiente, un período de morosidad que excede los 45 días de falta de pago, y la necesidad de recurrir a entidades financiera para cumplir con los pagos diversos; por lo que el autor concluye que la gestión que se realiza en la cartera de crédito es ineficiente y tiene un efecto negativo en la reducción de la liquidez de la rentabilidad.

(Coronel y Quintana, 2019) en su trabajo de científico titulado “Políticas crediticias para reducir la morosidad en las droguerías de la Provincia de Huancayo”, se tuvo como propósito analizar cómo las políticas crediticias reducen la morosidad en las droguerías. El método trabajado es no experimental, descriptivo y correlacional; la población está compuesta por 46 droguerías y la muestra es de 28. Los resultados muestran que existe una relación de Spearman igual a 0.87459 entre ambas variables y un nivel de 0.005 de significancia. Por lo que el autor concluye que, la correcta implementación de las políticas disminuye gradualmente la mora con ello la mejora de la empresa.

(Castillo y Pineda, 2019) en la investigación titulada “Gestión de cobranzas y su incidencia en la recuperación de cuentas por cobrar de la Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L., Recuay – 2019”, tuvo como objetivo establecer la incidencia de la gestión de cobranzas en la recuperación de cuentas

por cobrar de la empresa. El método es cuantitativo, no experimental, correlacional. La población y muestra trabajada fue 18 colaboradores de la empresa. Los hallazgos indican que los encuestados expresan que la gestión de cobranzas no alcanza un nivel óptimo eficiente, lo que repercute negativamente en la recuperación de cartera en mora. Según el autor, la conclusión es que la organización no se lleva una adecuada gestión de cartera, los procedimientos son deficientes y carecen de secuencia, por lo cual se debe entablar políticas y procedimientos por escritos.

(Montoya, 2019) en su trabajo titulado “Morosidad de cuentas por cobrar y afectación de liquidez y rentabilidad Kayros Inversiones S.A.C, 2018”, tuvo como objetivo determinar que la morosidad de las cuentas por cobrar afecta la liquidez y rentabilidad de la empresa. El método aplicado fue no experimental descriptivo; y la población y muestra tomada fue de 8 colaboradores de las tres áreas de la empresa. Los resultados muestran que, la empresa carece de una política de carteras establecidas por escrito, presenta una mora que supera los 120 días de atraso en el pago, y ha necesitado recurrir a bancos para cumplir con sus proveedores. El autor concluye que, en la empresa no existe procedimientos o políticas de cobranza, generando que la liquidez no sea suficiente para cubrir compromisos con terceros.

Después de esto, se procedió a respaldar la investigación utilizando diferentes fundamentos teóricos disponibles, comenzando por las variables de políticas de crédito y cobranza

(Morales, 2014, p. 90) permite administrar eficazmente el cobro de créditos en beneficio de la empresa, así como gestionar y supervisar la cartera de clientes para asegurar una captación oportuna y efectiva de recursos.

Para, (Castillo, 2021) menciona a la política de crédito como directrices que se toman al inicio donde se evalúa al cliente, con el propósito de reducir los riesgos en tiempos cortos o largos, depurando a clientes que no tienen solvencia financiera. Así mismo, la política de cobranza permite el control global de cómo

se va a gestionar la cobranza, las formas, los procesos y el límite que tiene la empresa para exigir a un cliente que cumpla con el compromiso de pago. Las dos, tienen el propósito de resguardar el activo de la empresa.

(Castillo, 2021), menciona 3 elementos puntuales al momento de otorgar y cobrar un crédito, los cuales son:

- **Evaluación de créditos:** El análisis debe ser amplio de manera que permita conocer la información personal, reportes contables, comportamiento de pago, garantías y todo que este dentro del entorno empresarial, y esto se logrará por medio de políticas que permitan que el trabajador realice una adecuada evaluación crediticia.
- **Términos de créditos:** Los términos deben estar definidos correctamente por medio de los plazos, sanciones y embargo, donde el cliente tenga información a cuantas cuotas cancelará, los intereses, las sanciones por no pagar en las fechas pactadas y los procedimientos de embargo de las garantías entregadas.
- **Cobranza:** Es uno de los aspectos que tiene que estar bien organizado con la información actualizada, procedimientos prediseñados para la cobranza, control de morosidad, otros.

(Brachfield) menciona la importancia de la política de crédito y cobranza, en fragmentos puntuales como:

- Permite tener una mejor fluidez de caja y reduce el endeudamiento con bancos.
- Beneficia a la rotación de inventarios, mejorando las ventas y la liquidez.
- Mejora el trabajo interno dentro de la empresa, al tener directrices por escrito.
- Reduce la incertidumbre de pago y aumenta la clientela.
- Mejora los índices de rentabilidad.

Luego se conceptualizó la segunda variable que es la rentabilidad por medio de los autores.

(Puente et al., 2022, p.25) es un aspecto crucial en cualquier organización, ya que evalúa la eficacia en la administración de recursos financieros y económicos.

Además, desempeña un papel central en el análisis de estados financieros, siendo de máximo interés para los accionistas.

En este sentido, (Puente y Gavilánez, 2018) quienes sostienen que la rentabilidad es la eficiencia y la optimización de recursos en la gestión empresarial, creen que estos elementos son complementarios para alcanzar un rendimiento financiero favorable.

(Carballo, 2023), en su libro “La gestión financiera de la empresa”, menciona 3 tipos de rentabilidad que se deben tener en cuenta para su cálculo y conocimiento.

- La rentabilidad económica: Es la proporción entre el beneficio operativo y el activo neto, que se conceptualiza como la diferencia entre el activo total y la financiación espontánea. Este indicador permite evaluar el rendimiento contable de la actividad sin considerar su carga fiscal. El activo neto se calcula excluyendo la financiación espontánea, ya que esta última forma parte de las operaciones de la empresa y su costo ya está reflejado en el beneficio operativo como parte del costo de adquisición incluido en la factur
- La rentabilidad financiera: Relaciona el beneficio neto con el patrimonio neto para medir la rentabilidad del accionista mediante criterios contables, expresando el beneficio por cada 100 euros invertidos.
- La rentabilidad del accionista: Se obtiene mediante la división de la suma de la plusvalía generada durante el período y los dividendos por el valor inicial de la inversión.

(Carballo, 2023) menciona 3 indicadores que son analizados frecuentemente por los empresarios los cuales son:

- Liquidez: se refiere a la capacidad de una empresa para cubrir sus deudas a corto plazo, especialmente aquellas que deben pagarse dentro del próximo año. Es crucial que la empresa tenga fondos suficientes disponibles para cumplir con estos compromisos financieros inmediatos.

- **Solvencia:** se refiere a su capacidad para cumplir con todas sus obligaciones a largo plazo con terceros, utilizando sus activos como respaldo. Se evalúa por la diferencia entre el valor total de los activos y el de los pasivos. Además de la solvencia, es esencial tener liquidez para hacer frente a las obligaciones a corto plazo, dado que la mayoría de los activos no son fácilmente convertibles en efectivo y podrían requerir venta para obtener fondos rápidamente si es necesario.
- **Patrimonio:** Es la parte fundamental de toda organización, donde se muestra el capital aportado por los socios, reservas, excedentes de revaluación y ganancias o pérdidas obtenidas en un determinado periodo económico.

Por último (Verdeguer, 2015) La rentabilidad toma una importancia en las pequeñas, medianas y grandes empresas, por tal su importancia radica en lo siguiente:

- Permite medir los resultados positivos o negativos de una actividad económica.
- Permite atraer inversionistas y clientes potenciales que quieran formar parte de este ciclo económico.
- Permite ofrecer salarios competitivos a los trabajadores y retener el capital humano para mantener la proyección.
- Permite afrontar crisis económicas, cambios de mercados, competencias feroces entre otros.

La presente investigación contiene las siguientes justificaciones.

Justificación Teórica: La investigación por medio de la teoría nos permitió entender las causas que originaron una mala gestión de crédito o cobranzas y cómo esto pudo mejorar mediante una adecuada implementación de políticas escritas. Este motivo teórico permitió establecer estrategias que permitieron dar solución al problema que afrontaba la empresa y crear nuevos conocimientos que permitieron ser base para futuras investigaciones.

Justificación Práctica: Se buscó crear una experiencia educativa interactiva que facilitó la comprensión del proceso de evaluación, fomentando el aprendizaje entre los miembros de la empresa.

Justificación Metodológica: La creación de una nueva herramienta de recolección de datos por medio de la metodología científica, ayudó a realizar el trabajo más rápido, el cual se obtuvo la información precisa de lo que se pretendió estudiar. Los resultados que se obtuvo, más la teoría relacionada permitió por medio de la metodología resolver el problema planteado, llevando a confirmar o rechazar la hipótesis. Por último, esta herramienta permitirá a futuras investigación ser tomada como modelo.

La falta de políticas que guíen al personal a ejecutar sus tareas de crédito y cobranza, genera que aumente la incertidumbre y con ello la morosidad. Una correcta gestión basada en políticas escritas, capacitación e implementación de procesos permitirá mejorar los índices de rentabilidad, debido a que la empresa utilizará bien sus recursos económicos y financieros a corto y largo plazo. por consiguiente, nos planteamos como problema general.

¿De qué manera la política de créditos y cobranzas influye en la rentabilidad de la empresa FERROMAESTRO JB S.A.C. Trujillo, 2023?

Definición de Conceptualización de Variable Independiente: permite administrar eficazmente el cobro de créditos en beneficio de la empresa, así como gestionar y supervisar la cartera de clientes para asegurar una captación oportuna y efectiva de recursos (Morales, 2014, p. 90)

Definición de Conceptualización de la Variable Dependiente: es un aspecto crucial en cualquier organización, ya que evalúa la eficacia en la administración de recursos financieros y económicos. Además, desempeña un papel central en el análisis de estados financieros, siendo de máximo interés para los accionistas (Puente et al., 2022., p.25)

Definición Operacional de la Variable Independiente, Política De Créditos Y Cobranzas: El proceso que cumple las políticas de crédito y cobranza es establecer

procedimientos y directrices el cual los trabajadores en general se puedan enviar para que se evalúe correctamente al cliente antes de otorgar un crédito, se plasme correctamente el contrato de crédito y que se establezca parámetros de cobranza el cual permita gestionar de forma eficiente el pago, sin incrementar la morosidad o la disminución de la liquidez.

Definición Operacional de la Variable Dependiente, Rentabilidad: Es el producto final de un hecho económico el cual determina si una empresa tiene liquidez para seguir trabajando, solvencia para afrontar sus deudas a corto y largo plazo, ya que la empresa al finalizar el año debe de haber utilizado de forma adecuada sus recursos sin comprometer los activo o entrar en sobre endeudamiento.

Frente al problema identificado se mencionó la hipótesis general planteada, demostrar si la política de créditos y cobranzas influye positivamente en la rentabilidad de la empresa FERROMAESTRO JB S.A.C. Trujillo, 2023.

Para ello se planteó como objetivo, analizar de qué manera la política de créditos y cobranzas influye en la rentabilidad de la empresa FERROMAESTRO JB S.A.C. Trujillo, 2023. También se planteó los siguientes objetivos específicos que fueron examinar si se cumple con la política de créditos y cobranzas influye en la rentabilidad de la empresa FERROMAESTRO JB S.A.C. Trujillo, 2023 y determinar la repercusión de la rentabilidad en la empresa FERROMAESTRO JB S.A.C. Trujillo, 2023.

2. METODOLOGÍA

Tipo y Diseño de Investigación

La investigación es básica según su finalidad, debido que por medio del conocimiento permitió tener fundamentos consistentes sobre las variables que se analizaron, por su alcance es descriptivo, debido a que se describió las variables para tener un mayor alcance del problema.

Por otro lado, se trabajó un diseño que es no experimental, ya que las variables que se estudian **no pudieron** ser cambiadas o transformadas de forma deliberada, se tomaron en su campo natural de la empresa; por otro lado, es de corte transversal, debido a que se estudiaron un solo periodo, y en base a eso se responderá la hipótesis planteada.

Población y Muestra

Lo conforman los 20 trabajadores de las áreas de ventas, contabilidad y gerencia de la organización FERROMAESTRO JB S.A.C. La muestra se tomó a la misma población para poder resolver la problemática de las variables en estudio.

Técnica e Instrumento de investigación

La técnica que se tomo es la encuesta el cual sirvió recopilar información de un grupo de personas, mediante preguntas dirigidas a resolver un problema en la cual acontece la empresa FERROMAESTRO JB S.A.C.

Se elaboró dos cuestionarios, uno referente a la variable política de créditos y cobranzas el cual se planteó 11 preguntas en modalidad de Likert y el segundo cuestionario referente a la rentabilidad, donde se planteó 9 preguntas, todas dirigidas a los trabajadores de la empresa FERROMAESTRO JB S.A.C.

Procesamiento y análisis de la información

La recogida de la aplicación de los dos cuestionarios a los 20 trabajadores de la empresa FERROMAESTRO JB S.A.C., fueron procesados en tablas dinámicas, porcentajes e interpretaciones, con el propósito de dar respuesta a la hipótesis planteada.

3. RESULTADOS

Variable: Política de Crédito y Cobranza

Dimensión: Evaluación de crédito

Tabla 1.- La empresa recoge y corrobora la información personal brindado por el cliente

Item	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	3	15
En desacuerdo	0	0
De acuerdo	5	25
Totalmente de acuerdo	12	60
Total	20	100

Fuente: Base de datos de la encuesta

Elaborado por: La autora.

Interpretación: Para el 60% de los empleados mencionaron estar totalmente de acuerdo que la empresa recoge y corrobora la información personal brindado por el cliente de forma adecuada; el 25% respondió que están de acuerdo; el 15% reveló que están totalmente en desacuerdo; y el 0% dijo que están en desacuerdo.

Tabla 2.- La empresa solicita estados contables, reportes tributarios, otros documentos para determinar su movimiento económico.

Item	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	1	5
En desacuerdo	2	10
De acuerdo	4	20
Totalmente de acuerdo	13	65
Total	20	100

Fuente: Base de datos de la encuesta

Elaborado por: La autora.

Interpretación: Para el 65% de los empleados mencionan estar totalmente de acuerdo que la empresa solicita estados contables, reportes tributarios, otros documentos para determinar su movimiento económico; el 20% respondió que están de acuerdo; el 10% reveló que están en postura de desacuerdo; y el 5% mencionaron su total desacuerdo.

Tabla3.- La empresa filtra en la central de riesgo el comportamiento de pago de los clientes.

Item	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	3	15
En desacuerdo	5	25
De acuerdo	12	60
Totalmente de acuerdo	0	0
Total	20	100

Fuente: Base de datos de la encuesta

Elaborado por: La autora.

Interpretación: Para el 60% de empleados estuvieron de acuerdo que la empresa filtra en la central de riesgo el comportamiento de pago de los clientes; el 25% respondió estar en posición de desacuerdo; el 15% reveló estar en total desacuerdo; y el 0% dijo estar totalmente de acuerdo.

Tabla 4.- La empresa solicita garantías por los créditos otorgados a sus clientes.

Item	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	11	55
En desacuerdo	5	25
De acuerdo	3	15
Totalmente de acuerdo	1	5
Total	20	100

Fuente: Base de datos de la encuesta

Elaborado por: La autora.

Interpretación: Para el 55% de los empleados que estuvieron en total desacuerdo que la organización solicita garantías por los créditos otorgados a sus clientes; el 25% respondió estar en desacuerdo; el 15% reveló estar de acuerdo; y el 5% totalmente de acuerdo.

Dimensión: Términos del crédito

Tabla 5.- Los plazos establecidos para un crédito son los más acertados para la realidad de la empresa.

Item	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	5	25
En desacuerdo	5	25
De acuerdo	10	50
Totalmente de acuerdo	0	0
Total	20	100

Fuente: Base de datos de la encuesta

Elaborado por: La autora.

Interpretación: Para el 50% de los empleados mencionaron estar de acuerdo que, la empresa otorga que los plazos establecidos para un crédito son los más acertados para la realidad de la empresa; el 25% respondió de trabajadores está de acuerdo; el 25% reveló estar totalmente en desacuerdo; por último, el 0% dijo estar totalmente de acuerdo.

Tabla 6.- En el contrato de crédito están establecidos sanciones por incumplimiento de pago.

Item	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	3	15
De acuerdo	12	60
Totalmente de acuerdo	5	25
Total	20	100

Fuente: Base de datos de la encuesta

Elaborado por: La autora.

Interpretación: El 60% de empleados estuvieron de acuerdo en las sanciones establecidas en el contrato comercial que se entrega al cliente por el incumplimiento de pago; el 25% respondió que están totalmente de acuerdo; por otro lado, el 15% de trabajadores reveló su desacuerdo; y el 0% dijeron estar en totalmente en desacuerdo.

Tabla 7.- En el contrato se estipula el medio de embargo cuando se incumple total y parcialmente con el pago de la mercadería.

Item	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	2	10
En desacuerdo	4	20
De acuerdo	9	45
Totalmente de acuerdo	5	25
Total	20	100

Fuente: Base de datos de la encuesta

Elaborado por: La autora.

Interpretación: El 45% de los empleados consideraron estar de acuerdo que la empresa si estipula en su contrato procesos de embargo cuando se incumple el pago de la mercadería ya sea total o parcial; el 25% respondió que están totalmente de acuerdo; el 20% reveló estar en desacuerdo; y el 10% dijo estar en total desacuerdo.

Dimensión: Cobranza

Tabla 8.- La empresa cuenta con el reporte de clientes por cobrar actualizado.

Item	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	1	5
De acuerdo	7	35
Totalmente de acuerdo	12	60
Total	20	100

Fuente: Base de datos de la encuesta

Elaborado por: La autora.

Interpretación: Para el 60% de empleados mencionaron estar totalmente de acuerdo que la empresa siempre tiene el reporte de los clientes actualizados para poder realizar la gestión de cobranza; el 35% respondió que están de acuerdo; el 5% reveló estar en desacuerdo; y el 0% están en total desacuerdo.

Tabla 9. Los procedimientos de cobranzas aplicado por la empresa son los adecuados.

Item	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	5	25
En desacuerdo	3	15
De acuerdo	10	50
Totalmente de acuerdo	2	10
Total	20	100

Fuente: Base de datos de la encuesta

Elaborado por: La autora.

Interpretación: Se observa que el 50% de los empleados estuvieron de acuerdo con los procedimientos de cobranza aplicado por la empresa a los usuarios finales; el 25% de trabajadores están en total desacuerdo; el 15% reveló estar en desacuerdo; y el 10% dijo que están totalmente de acuerdo.

Tabla 10.- La empresa viene arrastrando cuentas incobrables de otros periodos.

Item	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	4	20
En desacuerdo	3	15
De acuerdo	2	10
Totalmente de acuerdo	11	55
Total	20	100

Fuente: Base de datos de la encuesta

Elaborado por: La autora.

Interpretación: El 55% de los empleados estuvieron totalmente de acuerdo que la empresa viene arrastrando pequeños saldos de cuentas incobrables; el 20% respondió que se encuentran totalmente en desacuerdo; el 15% menciono estar en desacuerdo; y el 10% dijeron están de acuerdo.

Tabla 11.- La empresa controla de forma adecuada sus índices de morosidad.

Item	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	7	35
En desacuerdo	3	15
De acuerdo	2	10
Totalmente de acuerdo	8	40
Total	20	100

Fuente: Base de datos de la encuesta

Elaborado por: La autora.

Interpretación: El 40% de los empleados estuvieron totalmente de acuerdo que se controla de forma adecuada los índices de morosidad, con un margen del 5% de la deuda total; el 35% respondió estar en totalmente en desacuerdo; el 15% en desacuerdo; y el 10% dijo de acuerdo.

Variable: Rentabilidad

Dimensión: Liquidez

Tabla 12. La empresa tiene capacidad económica de cumplir los compromisos con terceros.

Item	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	1	5
En desacuerdo	3	15
De acuerdo	6	30
Totalmente de acuerdo	10	50
Total	20	100

Fuente: Base de datos de la encuesta

Elaborado por: La autora.

Interpretación: Se observa que el 50% de los empleados manifestaron estar totalmente de acuerdo que la empresa tiene capacidad económica para el cumplimiento con terceros; el 30% respondió estar de acuerdo; el 15% reveló estar en desacuerdo; y el 5% dijo está en total desacuerdo.

Tabla 13.- La rotación de ventas es eficiente

Item	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	1	5
En desacuerdo	1	5
De acuerdo	4	20
Totalmente de acuerdo	14	70
Total	20	100

Fuente: Base de datos de la encuesta

Elaborado por: La autora.

Interpretación: Para el 70% de los empleados manifestaron estar totalmente de acuerdo que la rotación de ventas es eficiente; el 20% respondió estar de acuerdo; el 5% reveló estar en desacuerdo; y el 5% dijo que están totalmente en desacuerdo.

Tabla 14.- La empresa cuenta con capital de trabajo para nuevas inversiones.

Item	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	3	15
De acuerdo	5	25
Totalmente de acuerdo	12	60
Total	20	100

Fuente: Base de datos de la encuesta

Elaborado por: La autora.

Interpretación: Se observa que el 60% de los empleados manifestaron estar totalmente de acuerdo que la organización cuenta con un capital de trabajo para nuevas inversiones; el 25% respondió estar de acuerdo; el 15% de trabajadores está en desacuerdo; y el 0% dijo que estar en total desacuerdo.

Dimensión: Solvencia

Tabla 15. La empresa tiene sobre endeudamiento con algún proveedor o entidad financiera

Item	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	6	30
En desacuerdo	4	20
De acuerdo	8	40
Totalmente de acuerdo	2	10
Total	9	100

Fuente: Base de datos de la encuesta

Elaborado por: La autora.

Interpretación: El 40% de los empleados manifestaron estar de acuerdo que la empresa tiene endeudamiento con algún banco o proveedor; el 30% respondió estar totalmente en desacuerdo; el 20% reveló estar en desacuerdo; y el 10% dijo estar totalmente de acuerdo.

Tabla 16.- La empresa puede cumplir con sus deudas presentes y futuras.

Item	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	2	10
En desacuerdo	0	0
De acuerdo	16	80
Totalmente de acuerdo	2	10
Total	20	100

Fuente: Base de datos de la encuesta

Elaborado por: La autora.

Interpretación: Para el 80% de los empleados estuvieron de acuerdo que la organización puede cumplir con sus deudas presentes y futuras; el 10% respondió en total desacuerdo; el 10% reveló estar totalmente de acuerdo; y el 0% dijo estar en desacuerdo.

Tabla 17.- La empresa es capaz de generar ingresos y flujo de efectivo a corto y largo plazo.

Item	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	3	15
En desacuerdo	5	25
De acuerdo	8	40
Totalmente de acuerdo	4	20
Total	20	100

Fuente: Base de datos de la encuesta

Elaborado por: La autora.

Interpretación: Para el 40% de los empleados manifestaron estar de acuerdo que la empresa puede generar ingresos y flujo constante de efectivo; el 25% menciona estar en desacuerdo; el 20% reveló estar totalmente de acuerdo; y el 15% dijo estar totalmente en desacuerdo.

Dimensión: Patrimonio

Tabla 18. La empresa cuenta con bienes e inmuebles que respalden su actividad económica.

Item	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	1	5
En desacuerdo	3	15
De acuerdo	16	80
Totalmente de acuerdo	0	0
Total	20	100

Fuente: Base de datos de la encuesta

Elaborado por: La autora.

Interpretación: Para el 80% de los empleados manifestaron estar de acuerdo que la empresa tiene activos que lo respalden para cualquier inversión o financiamiento; el 15% respondió estar en desacuerdo; el 5% reveló estar en total desacuerdo; y el 0% dijo estar totalmente de acuerdo.

Tabla 19.- La empresa tiene inmuebles, maquinaria e inversiones inmobiliarias que han sido objeto de revaluación.

Item	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	15	78
En desacuerdo	5	25
De acuerdo	0	0
Totalmente de acuerdo	0	0
Total	20	100

Fuente: Base de datos de la encuesta

Elaborado por: La autora.

Interpretación: El 78% de los empleados mencionaron estar totalmente en desacuerdo que no hay ningún activo corriente o no corriente en revaluación; el 25% respondió estar en desacuerdo; el 0% reveló estar de acuerdo; y el 0% dijo estar en totalmente de acuerdo.

Tabla 20.- La empresa en los últimos periodos económicos ha obtenido buenos índices de rentabilidad.

Item	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	1	5
En desacuerdo	2	10
De acuerdo	15	75
Totalmente de acuerdo	2	10
Total	20	100

Fuente: Base de datos de la encuesta

Elaborado por: La autora.

Interpretación: El 75% de los empleados manifestaron estar de acuerdo que la empresa en los últimos periodos viene registrando índices de rentabilidad favorable; el 10% respondió estar totalmente de acuerdo; el 10% reveló estar en desacuerdo; y el 5% dijo estar totalmente en desacuerdo.

4. ANALISIS Y DISCUSIÓN

- De acuerdo con el objetivo general, se evidencia en los resultados de la tabla 1 que el 60% está totalmente de acuerdo que la organización recoge y corrobora la información personal brindado por el cliente para la evaluación de un crédito y también en la tabla 11 el 40% de los empleados están totalmente de acuerdo que la empresa controla los índices de morosidad; y según la tabla 20 el 75% de empleados están de acuerdo con las ganancias que se pudieron lograr y ganar en el años de análisis de la investigación.

Según (Castro, 2022), menciona que dentro de la gestión de crédito y cobranza se tiene que aplicar estrategias correctas las cuales permitan cumplir el propósito de la organización. Por lo que si existe una adecuada gestión de cobro y otorgamiento de crédito los índices de liquidez serán favorables; por otra parte (Cazco, 2021) señala que, si no existe una organización con los trabajadores, no se tiene procedimientos adecuados para la cobranza, no se cuenta con política esto va incidir en la liquidez de la organización de forma negativa. Aparte de ello limita el ciclo del efectivo dentro de la organización.

Del procesamiento y análisis de los resultados y los antecedentes teóricos se determina que es importante la implementación de políticas, procedimientos y capacitaciones para la gestión de créditos y cobranzas con la finalidad de otorgar créditos de forma correcta a los clientes y que en el proceso de la cobranza se pueda cubrir. El hecho de trabajar de forma empírica con los trabajadores, no tener al personal capacitado, no contar con MOF O RIT genera que exista deficiencia en los procesos y que ello se vea reflejado en la rentabilidad de la organización. Por qué el aplicar una gestión de crédito y cobranza de forma adecuada permitirá reducir los niveles de morosidad y aumentar la confianza en la organización.

- De acuerdo con el primer objetivo específico, según la tabla 2, el 65% está totalmente de acuerdo que la organización solicita los documentos contables a las organizaciones; según tabla 3, el 60% de los empleados menciona que la

empresa filtra a todos los clientes en la central de riesgo; según la tabla 4 el 55% está totalmente en desacuerdo que no se solicita garantías para el otorgamiento de un crédito; según la tabla 5 el 50% está totalmente de acuerdo con los plazos establecidos de un crédito, según la tabla 6 el 60% están de acuerdo con las sanciones que tiene el contrato por incumplimiento; según la tabla 7 el 45% de empleados están de acuerdo con los medios de embargos estipulados en los contratos; según la tabla 8 el 60% de encuestados está totalmente de acuerdo al mencionar que se cuenta con el reporte de cobranza actualizado; según la tabla 9 el 50% de encuestados están de acuerdo con los procedimientos aplicados por la empresa y por último según la tabla 10 el 55% de empleados menciona está totalmente de acuerdo con el arrastre de algunas cuentas incobrables los cuales se espera que se gestione su castigo como gasto en los estados contables presentados a SUNAT.

Según (Mallqui, 2022), menciona que la ineficiencia en los procesos de otorgar el crédito eleva mucho el riesgo de que el cliente pueda cobrar si es que no se evaluó de forma adecuada, así mismo la falta de procesos de cobranza y políticas genera que el proceso de rescate del dinero sea lento, por lo que la implementación de políticas escritas, procesos y capacitaciones mejorara el trabajo de la empresa; por otra parte (Montoya, 2019) menciona que los créditos que son otorgados a más de 90 días, genera una falta de liquidez por parte de la empresa, la cual debe ser remplazado con el endeudamiento con los proveedores y en algunos casos asumiendo intereses, los cuales suelen ser más altos y que perjudiquen a la empresa.

Del análisis de los resultados y los antecedentes teóricos se determina que la empresa tiene una buena fluctuación entre entradas y salidas de dinero, y solo se compromete el 38% de las ventas totales al crédito, por lo que una adecuada gestión permitirá otorgar de forma correcta un crédito y tener el control al momento de seguir con su cobranza. No contar con procedimientos para otorgar crédito, lleva a entender que se da a cualquier cliente este beneficio lo cual aumenta la incertidumbre y la posibilidad de que muchos de ellos no

cancelen, por eso la importancia de filtrar en todo sentido al cliente es primordial. Por otra parte, la cobranza carece de formalidad en sus procedimientos por lo que muchos de estos hacen caso omiso, por lo que la parte legal debe entrar mucho en la presión de cobranza y la cual debe estar planteado desde la base del otorgamiento del crédito. Finalmente, la empresa está considerada como pequeña empresa debido a sus ingresos y es necesario que vaya gestionando manuales como el MOF, RIT, políticas de crédito y cobranza, capacitaciones entre otros que permitan aumentar la eficiencia y mejorar la rentabilidad de la organización.

- De acuerdo al segundo objetivo específico se tiene que, según la tabla 12 el 50% de los empleados consideran estar totalmente de acuerdo con que la empresa tiene capacidad económica para cumplir con los compromisos con terceros; por otro lado, en la tabla 13 el 70% de empleados están totalmente de acuerdo con la rotación de ventas; según la tabla 14 el 60% de empleados están de acuerdo que la empresa cuenta con capital de trabajo para nuevas inversiones; así mismo, en la tabla 15 el 40% de encuestados menciona estar de acuerdo que la empresa esta endeudada con algún proveedor o entidad financiera; según tabla 16 el 80% está de acuerdo que la organización puede cumplir con sus deudas presentes y futuras; en la tabla 17 el 40% de encuestados están de acuerdo que la empresa es capaz de generar ingresos y flujo de efectivo al corto y largo plazo; también en la tabla 18 el 80% de encuestados están de acuerdo con que la empresa cuenta con bienes e inmuebles que respalden su actividad económica y por último en la tabla 19 el 78% de encuestados está en total desacuerdo que exista activos en revaluación.

Según (Caizan, 2023) menciona que las malas decisiones tomadas dentro de la cartera han generado que la morosidad aumente perjudicando año con año la rentabilidad de la organización, por lo que se sugiere es la propuesta y aplicación de estrategias enfocadas a la recuperación de créditos y al adecuado proceso de evaluación de clientes; por otra parte (Gaon y Paguay, 2024),

menciona la importancia de la implementación de políticas y procedimientos por escrito como también el análisis constante de los indicadores financieros para determinar la disminución de la rentabilidad, liquidez, solvencia entre otros y de esta manera tomar soluciones eficientes que ayuden a resolver el problema de la empresa.

Del análisis de los resultados y los antecedentes teóricos se determina que la empresa tiene una buena posición económica, debido a las ventas en efectivo que tiene, pero debe gestionar de forma eficiente los créditos y cobranzas de la empresa, con la finalidad de que al corto o largo plazo no perjudique a la organización. Por lo que debe incluir contratos notariales, en las cuales garanticen el cobro de forma efectiva en efectivo o bienes, para que de esta manera la empresa siga gestionando mejores índices de rentabilidad en beneficio de los socios de la organización.

5. CONCLUSIONES

- Del análisis para demostrar que la política de crédito y cobranza influye en la rentabilidad de la empresa FERROMAESTRO JB S.A.C., se detecta algunas deficiencias en la gestión de crédito y cobranza en la tabla 1, 11 y 20, que la empresa no cuenta con políticas, procedimientos y capacitaciones al personal, debido a que trabajan de forma empírica mostrando en los meses un aumento leve de la morosidad que afecta a las ganancias.
- Del análisis se examina que la empresa en la tabla 2, 3, 4, 5, 6 y 7 trabaja con políticas empíricas generadas por el mismo trabajo diario, ocasionando que no se filtre de forma adecuada a los clientes y que se entable contratos o términos que nos permita cobrar en 90 días como máximo o que no se genere ni una garantía de por medio. Por otro lado, en la tabla 8,9,10 se pudo ver que también se trabaja con políticas empíricas el cual por el momento no llega a generar índices de mora superior al 5%. Por lo que permite concluir, que las políticas aplicadas son empíricas y a criterio de cada trabajador, llevando a la empresa a no poder controlar la forma como se entrega un crédito a un cliente.
- Del análisis se determina que en la tabla 1,2 y 3 la empresa muestra una adecuada capacidad, ingresos que fluctúan de forma correcta y un capital de trabajo adecuado para futuras inversiones. Por otro lado, en la tabla 4,5 y 6 se observa una responsabilidad y compromiso con las deudas, la solvencia indicada para afrontar con los activos a corto y largo plazo los compromisos debido a los ingresos generados por las ventas al contado. Por último, en la tabla 7,8 y 9 se ve una empresa con capital adecuado para afrontar compromisos, sin activos que entren a procesos de revaluación y ganancias generadas en el último periodo económico. Por lo que podemos concluir, que la empresa al no tener comprometido todas las ventas al crédito ha podido manejar los otros activos de la organización, pero que es fundamental la implementación de medidas que ayuden a incrementar la eficiencia en la

gestión y redirigir las actividades de crédito y cobranza a mejores índices en los años posteriores.

6. RECOMENDACIONES

- Que la empresa FERROMAESTRO JB S.A.C. debe implementar los manuales de gestión como son MOF, RIT, políticas de crédito y cobranza en escrito y debe ser entregado a cada colaborador de la empresa para el manejo de todas las áreas en especial donde se gestiona el crédito y la cobranza. Para de esta forma evitar errores que afecten la rentabilidad de la organización.
- Que la empresa FERROMAESTRO JB S.A.C. debe implementar y mejorar sus procedimientos de otorgamiento de crédito y cobranza, en la cual existan filtros que permitan controlar cada decisión del personal que otorga crédito, de esta manera se reduciría el riesgo de que se otorgue a cualquier persona con problemas en sistemas de bancos o otra entidad, generando de esta manera que se aumente los clientes potenciales y que fortalezcan el crecimiento en la rentabilidad de la empresa.
- Que la empresa FERROMAESTRO JB S.A.C. debe capacitar a su personal de forma constante en temas de gestión de crédito y cobranza, análisis de índices financieros, análisis de estados financieros, charlas contables entre otras; con la finalidad de tomar mejores decisiones que permitan aumentar la rentabilidad y reducir los compromisos con terceros.

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a DIOS por su infinita misericordia, fue quien me acompañó, direccionó para poder concluir este proceso.

Expreso mi agradecimiento a nuestro querido asesor Luis Alberto Vigo Bardales quien nos brindó sus conocimientos, tiempo y paciencia en esta etapa.

Agradezco infinitamente a mi madre y a toda mi familia por su apoyo incondicional, más aún cuando la situación estaba en contra.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Angles (2023) *Plan estratégico de gestión de cobranza de Multicine - La Paz*. (Tesis Pregrado) Universidad Mayor de San Andrés. <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/31706>
- Aulla D. (2022) *Políticas de créditos y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la distribuidora San Jacinto S.A. Guayaquil. ULVR*. (Tesis Pregrado) Universidad Laica Vicente Rocafuerte De Guayaquil. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/5319>
- Brachfield P. (2015) *Vender a crédito y cobrar sin impagados. Manual para conocer crédito de clientes y cobrar sin percances*. Editorial Profit, primera edición. https://www.google.com.pe/books/edition/Vender_a_cr%C3%A9dito_y_cobrar_sin_impagados/CU1CCwAAQBAJ?hl=en&gbpv=1&dq=politica+de+credito+y+cobranza&pg=PT152&printsec=frontcover
- Caizan J. (2023) *La cartera por morosidad en la rentabilidad de la Coac, Achik Inti Ltda., En El Cantón Cañar*. (Tesis Pregrado) Universidad Nacional De Chimborazo. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/12244>
- Carballo (2023) *La gestión financiera de la empresa Análisis y planificación para la toma de decisiones*. Editorial ESIC.
- Castillo G. (2021) *Créditos y cobranzas enfoque profesional. Editorial Tercero en discordia. Primera edición*. https://www.google.com.pe/books/edition/Cr%C3%A9ditos_y_cobranzas/a3wcEAAAQBAJ?hl=en&gbpv=1&dq=politica+de+credito+y+cobranza+libro+pdf&printsec=frontcover
- Castillo L. y Pineda A. (2019) *Gestión de cobranzas y su incidencia en la recuperación de cuentas por cobrar de la Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L., Recuay – 2019*. (Tesis Pregrado) Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49376>

- Castro E. (2022) *Gestión de cobranza y la morosidad en la tienda Zongshen De Pucallpa, 2021.* (Tesis Pregrado) Universidad Nacional de Ucayali.
<http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/5535>
- Cazco C. (2021) *Gestión del área de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez y rentabilidad de la empresa Computer Business Management Asociados C.B.M. CÍA.LTDA.* (Tesis Pregrado) Universidad Metropolitana.
<https://repositorio.umet.edu.ec/handle/67000/470>
- Coronel L. y Quintana M. (2019) *Políticas crediticias para reducir la morosidad en las droguerías de la Provincia de Huancayo.* (Tesis Pregrado) Universidad Nacional del Centro del Perú.
<https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/5592>
- Del Águila C. y Huamán D. (2023) *Las cuentas por cobrar y su relación con la liquidez en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Tarapoto 2022.* (Tesis Pregrado) Universidad Cesar Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/128259>
- Espinoza A. (2020) *Gestión de cobranza, rentabilidad y liquidez de MIPYMES comercializadoras de materiales de construcción en cuenca, Caso ISCE CIA. LTDA.* (Tesis Pregrado) Universidad Politécnica Salesiana.
<https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/19795?locale=en>
- Gaon A. y Paguay J. (2024) *Gestión de cobranzas y su impacto en la rentabilidad de la empresa Anguetrans S.A Período Enero – Junio 2023.* (Tesis Pregrado) Universidad Católica del Ecuador.
<https://repositorio.puce.edu.ec/items/c48e2ab6-fa98-4156-a569-4d758892fba4>
- Giraldo L. (2022) *Mejoramiento de la Política de Créditos y Cobranzas como Medidas para Reducir los Porcentajes de Morosidad y su Incidencia en los Estados Financieros en la Empresa Corporación MG SAC 2019.* (Tesis Pregrado) Universidad Ricardo Palma.
<https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/6573>

- Mallqui Y. (2022) *Análisis de los créditos y cobranzas para la mejora de la liquidez en la Empresa MODASA – Ate*, 2022. (Tesis Pregrado) Universidad Cesar Vallejo. <https://www.vmcsubastas.com/maniana.html>
- Marrufo C. y Panta R. (2022) *Estrategias de cobranza y liquidez en servicios financieros Prestacash SRL, Sechura 2018-2022*. (Tesis Pregrado) Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/117064>
- Merino C. (2020) *El control interno y la gestión de los créditos y cobranzas en DPMA EIRL.*, 2019. (Tesis Pregrado) Universidad San Pedro. <https://repositorio.usanpedro.edu.pe/items/4d237151-5b39-407f-a3fe-2c88ae5aec16>
- Montoya (2019) *Morosidad de cuentas por cobrar y afectación de liquidez y rentabilidad Kayros Inversiones S.A.C*, 2018. (Tesis Pregrado) Universidad San Pedro. <https://repositorio.usanpedro.edu.pe/items/18cfc1a3-455b-459f-ad9c-6c02412fb01b>
- Morales J. (2014) *Crédito y cobranza*. Editorial Patria. Primera edición México.
- Muñoz E. y Iguaran G. (2021) *Política de crédito y cartera implementada en el fondo de empleados de comfaguajira fodecom, del distrito turístico y cultural de Riohacha*. (Tesis Pregrado) Universidad de la Guajira. <https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/handle/uniguajira/506>
- Ostolaza Y. y Sichez F. (2024) *Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa TRANSERSA, Nuevo Chimbote 2019 – 2020*. (Tesis Pregrado) Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82409>
- Puente M., Carrillo J., Calero E. y Gavilánez O. (2022) *Fundamentos de Gestión financiera*. Universidad Nacional de Chimborazo. Primera edición.
- Puente, M., y Gavilánez, O. (2018). *Programación Lineal para la toma de decisiones* (Vol. 53, Issue 9).

- Rodríguez S. (2020) *Gestión de cuentas por cobrar y afectación de liquidez y rentabilidad: Empresa Mepro SAC, 2019.* (Tesis Pregrado) Universidad San Pedro. <https://repositorio.usanpedro.edu.pe/items/da366b29-ffc4-437a-8c25-22d004b3b1a5>
- Saavedra S. (2020) *La influencia de las políticas de crédito y cobranza en la liquidez de la Empresa Mega Conversiones Gas Del Norte S.A.C. Trujillo 2018.* (Tesis Pregrado) Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/25316>
- Tamara E. (2022) *Administración de cobranzas y gestión de liquidez en empresas del régimen MyPE tributario del distrito de Independencia – Huaraz, 2021.* (Tesis Pregrado) Universidad San Pedro. <http://publicaciones.usanpedro.edu.pe/handle/20.500.129076/23638>
- Torres E. (2022) *Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las empresas ferreteras de Huaraz, 2021.* (Tesis Pregrado) Universidad San Pedro. <https://repositorio.usanpedro.edu.pe/items/f59c4306-818b-4f71-9fe8-faff4c63c0f3>
- Verdeguer J. (2015) *Rentabilidad Pyme, Secretos para el Éxito Empresarial.* https://www.google.com.pe/books/edition/RENTABILIDAD_PYME/g7nrEAAAQBAJ?hl=en&gbpv=1

ANEXOS Y APÉNDICE

ANEXO N°1
MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Variables	Objetivos	Hipótesis	Metodología
¿De qué manera la política de créditos y cobranzas influye en la rentabilidad de la empresa FERROMAESTRO JB S.A.C. Trujillo, 2023?	Política de créditos y cobranzas	Analizar de qué manera la política de créditos y cobranzas influye en la rentabilidad de la empresa FERROMAESTRO JB S.A.C. Trujillo, 2023.	Demostrar si la política de créditos y cobranzas influye positivamente en la rentabilidad de la empresa FERROMAESTRO JB S.A.C. Trujillo, 2023.	Tipo: Según su finalidad, es una investigación aplicada. Según su alcance, es descriptiva Diseño: No experimental de corte transversal. Técnica de investigación: Encuesta Instrumento de investigación: Cuestionario.
	Rentabilidad	Examinar si se cumple con la política de créditos y cobranzas influye en la rentabilidad de la empresa FERROMAESTRO JB S.A.C. Trujillo, 2023. Determinar la repercusión de la rentabilidad en la empresa FERROMAESTRO JB S.A.C. Trujillo, 2023.		

ANEXO N°2

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	ITMES	ESCALA DE MEDICION
POLÍTICA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	Permite gestionar y hacer el cobro de los créditos a favor de la empresa, administrar y controlar la cartera de clientes que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos (Morales, 2014, p. 90)	El proceso que cumple las políticas de crédito y cobranza es establecer procedimientos y directrices el cual los trabajadores en general se puedan enviar para que se evalúe correctamente al cliente antes de otorgar un crédito, se plasme correctamente el contrato de crédito y que se establezca parámetros de cobranza el cual permita gestionar de forma eficiente el pago, sin incrementar la morosidad o la disminución de la liquidez.	Evaluación de créditos	Información Personal	1	Escala: 1 = Totalmente en desacuerdo 2 = en desacuerdo 3 = De acuerdo 4 = Totalmente de acuerdo
				Reportes contables	2	
				Comportamiento de pago	3	
				Garantías	4	
			Términos de créditos	Plazos establecidos	5	
				Sanciones	6	
				Embargo	7	
			Cobranza	Información de cobranza	8	
				Procedimientos	9	
				Cuentas incobrables	10	
				Morosidad	11	

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION
Rentabilidad	La rentabilidad es un elemento relevante en cualquier organización, mide la eficiencia del manejo de recursos financieros y económicos, desempeña un papel central en el análisis de estados financieros; esto se debe a que es la mayor área de interés del accionista (Puente et al., 2022., p.25)	La rentabilidad es el producto final de un hecho económico el cual determina si una empresa tiene liquidez para seguir trabajando, solvencia para afrontar sus deudas a corto y largo plazo, ya que la empresa al finalizar el año debe de haber utilizado de forma adecuada sus recursos sin comprometer los activo o entrar en sobre endeudamiento.	Liquidez	Capacidad	1	Escala: 1 = Totalmente en desacuerdo 2 = en desacuerdo 3 = De acuerdo 4 = Totalmente de acuerdo
				Ingresos	2	
				Capital de trabajo	3	
			Solvencia	Responsabilidad	4	
				Deuda	5	
				Plazos	6	
			Patrimonio	Capital	7	
				Excedentes de revaluación	8	
				Ganancias y perdidas	9	

ANEXO N° 3

ENCUESTA DE POLÍTICA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS

POLÍTICA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA FERROMAESTRO JB S.A.C. TRUJILLO, 2023

La investigación planteada tiene como finalidad analizar de qué manera la política de créditos y cobranzas influye en la rentabilidad de la empresa FERROMAESTRO JB S.A.C. Trujillo, 2023. La información que se recolecte de aplicado la encuesta referente a temas de política de créditos y cobranzas, será utilizada solo para fines académicos y en beneficio de la organización, por lo cual contamos con su apoyo y respuestas sinceras al presente cuestionario.

La escala de medición es en modalidad de Likert donde totalmente en desacuerdo es 1, en desacuerdo es 2, de acuerdo es 3 y por último totalmente de acuerdo es 4.

Totalmente de acuerdo	De Acuerdo	En Desacuerdo	Totalmente En Desacuerdo
4	3	2	1

<u>N°</u>	<u>Itmes</u>	<u>4</u>	<u>3</u>	<u>2</u>	<u>1</u>
Dimensión 01: Evaluación de créditos					
1	La empresa recoge y corrobora la información personal brindado por el cliente.				
2	La empresa solicita estados contables, reportes tributarios, otros documentos para determinar su movimiento económico.				
3	La empresa filtra en la central de riesgo el comportamiento de pago de los clientes.				
4	La empresa solicita garantías por los créditos otorgados a sus clientes.				

Dimensión 02: Términos de créditos					
5	Los plazos establecidos para un crédito son los más acertados para la realidad de la empresa.				
6	En el contrato de crédito están establecidos sanciones por incumplimiento de pago				
7	En el contrato se estipula el medio de embargo cuando se incumple total y parcialmente con el pago de la mercadería				
Dimensión 03: Cobranza					
8	La empresa cuenta con el reporte de clientes por cobrar actualizado.				
9	Los procedimientos de cobranzas aplicado por la empresa son los adecuados.				
10	La empresa viene arrastrando cuentas incobrables de otros periodos.				
11	La empresa controla de forma adecuada sus índices de morosidad.				

ENCUESTA RENTABILIDAD

ENCUESTA POLÍTICA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS POLÍTICA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA FERROMAESTRO JB S.A.C. TRUJILLO, 2023

La investigación planteada tiene como finalidad analizar de qué manera la política de créditos y cobranzas influye en la rentabilidad de la empresa FERROMAESTRO JB S.A.C. Trujillo, 2023. La información que se recolecte de aplicado la encuesta referente a temas de Rentabilidad, será utilizada solo para fines académicos y en beneficio de la organización, por lo cual contamos con su apoyo y respuestas sinceras al presente cuestionario.

La escala de medición es en modalidad de Likert donde totalmente en desacuerdo es 1, en desacuerdo es 2, de acuerdo es 3 y por último totalmente de acuerdo es 4.

Totalmente de acuerdo	De Acuerdo	En Desacuerdo	Totalmente En Desacuerdo
4	3	2	1

N°	<u>Items</u>	<u>4</u>	<u>3</u>	<u>2</u>	<u>1</u>
Dimensión 01: Liquidez					
1	La empresa tiene capacidad económica de cumplir los compromisos con terceros				
2	La rotación de ventas es eficiente				
3	La empresa cuenta con capital de trabajo para nuevas inversiones				
Dimensión 02: Solvencia					
4	La empresa tiene sobre endeudamiento con algún proveedor o entidad financiera				
5	La empresa puede cumplir con sus deudas presentes y futuras				

6	La empresa es capaz de generar ingresos y flujo de efectivo a corto y largo plazo.				
Dimensión 03: Patrimonio					
7	La empresa cuenta con bienes e inmuebles que respalden su actividad económica.				
8	La empresa tiene inmuebles, maquinaria e inversiones inmobiliarias que han sido objeto de revaluación.				
9	La empresa en los últimos periodos económicos ha obtenido buenos índices de rentabilidad.				



UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE ESTUDIO: Contabilidad

PLANILLA JUICIO DE EXPERTOS

I.- Información General:

Respetado experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: cuestionario para medir la POLÍTICA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS, que es parte de la investigación titulada: “POLÍTICA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA FERROMAESTRO JB S.A.C. TRUJILLO, 2023”. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de la Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: JESSICA FABIOLA LUIS MENACHO

FORMACIÓN ACADÉMICA: CONTADOR PÚBLICO

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: SECTOR PRIVADO

TIEMPO DE EXPERIENCIA EN INVESTIGACIÓN: 20 AÑOS

INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD SAN PEDRO

Objetivo de la investigación:

Analizar de qué manera la política de créditos y cobranzas influye en la rentabilidad de la empresa FERROMAESTRO JB S.A.C. Trujillo, 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores sírvase calificar cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante. -El ítem es importante.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

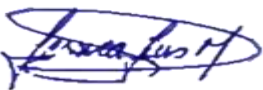
TÍTULO DE LA TESIS: “POLÍTICA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA FERROMAESTRO JB S.A.C. TRUJILLO, 2023.”

Calificar de 1 a 4 puntos.

<u>N°</u>	<u>Items</u>	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Dimensión 01: Evaluación de créditos						
1	La empresa recoge y corrobora la información personal brindado por el cliente.	4	4	4	4	
2	La empresa solicita estados contables, reportes tributarios, otros documentos para determinar su movimiento económico.	4	4	4	4	
3	La empresa filtra en la central de riesgo el comportamiento de pago de los clientes.	4	4	4	4	
4	La empresa solicita garantías por los créditos otorgados a sus clientes.	4	4	4	4	
Dimensión 02: Términos de créditos						
5	Los plazos establecidos para un crédito son los más acertados para la realidad de la empresa.	4	4	4	4	

6	En el contrato de crédito están establecidos sanciones por incumplimiento de pago	4	4	4	4	
7	En el contrato se estipula el medio de embargo cuando se incumple total y parcialmente con el pago de la mercadería	4	4	4	4	
Dimensión 03: Cobranza						
8	La empresa cuenta con el reporte de clientes por cobrar actualizado.	4	4	4	4	
9	Los procedimientos de cobranzas aplicado por la empresa son los adecuados.	4	4	4	4	
10	La empresa viene arrastrando cuentas incobrables de otros periodos.	4	4	4	4	
11	La empresa controla de forma adecuada sus índices de morosidad.	4	4	4	4	

ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructor y no fue evaluada.		X	
VALIDEZ			
APLICABLE	SI	X	NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES	SI		NO
Validado por: Mg. JESSICA FABIOLA LUIS MENACHO			Fecha: 28 – 07 - 2024
Firma:	Teléfono:	Email:	
	943930026	jessica.luis@usanpedro.edu.pe	



UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE ESTUDIO: Contabilidad

PLANILLA JUICIO DE EXPERTOS

I.- Información General:

Respetado experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: cuestionario para medir la Rentabilidad, que es parte de la investigación titulada: “POLÍTICA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA FERROMAESTRO JB S.A.C. TRUJILLO, 2023”. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de la Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: Mg. YESENIA AVILA ALCALDE

FORMACIÓN ACADÉMICA: ADMINISTRADOR

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: SECTOR PRIVADO

TIEMPO DE EXPERIENCIA EN INVESTIGACIÓN: 6 AÑOS

INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD SAN PEDRO

Objetivo de la investigación:

Analizar de qué manera la política de créditos y cobranzas influye en la rentabilidad de la empresa FERROMAESTRO JB S.A.C. Trujillo, 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores sírvase calificar cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.

o indicador que está midiendo.	4. Alto nivel	-El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante. -El ítem es importante.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: “POLÍTICA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA FERROMAESTRO JB S.A.C. TRUJILLO, 2023.”

Calificar de 1 a 4 puntos.

<u>N°</u>	<u>Items</u>	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Dimensión 01: Liquidez						
1	La empresa tiene capacidad económica de cumplir los compromisos con terceros	4	4	4	4	
2	La rotación de ventas es eficiente	4	4	4	4	
3	La empresa cuenta con capital de trabajo para nuevas inversiones	4	4	4	4	
Dimensión 02: Solvencia						
4	La empresa tiene sobre endeudamiento con algún proveedor o entidad financiera	4	4	4	4	
	La empresa puede cumplir con sus deudas presentes y futuras	4	4	4	4	

5						
6	La empresa es capaz de generar ingresos y flujo de efectivo a corto y largo plazo.	4	4	4	4	
Dimensión 03: Patrimonio						
7	La empresa cuenta con bienes e inmuebles que respalden su actividad económica.	4	4	4	4	
8	La empresa tiene inmuebles, maquinaria e inversiones inmobiliarias que han sido objeto de revaluación.	4	4	4	4	
9	La empresa en los últimos periodos económicos ha obtenido buenos índices de rentabilidad.	4	4	4	4	

ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructor y no fue evaluada.		X	
VALIDEZ			
APLICABLE	SI	X	NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES	SI		NO
Validado por: Mg. YESENIA AVILA ALCALDE			Fecha: 28 – 07 - 2024
Firma:	Teléfono:	Email:	
	966 624 699	Yesenia.avila@usanpedro.edu.pe	



UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE ESTUDIO: Contabilidad

PLANILLA JUICIO DE EXPERTOS

I.- Información General:

Respetado experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: cuestionario para medir la Rentabilidad, que es parte de la investigación titulada: “POLÍTICA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA FERROMAESTRO JB S.A.C. TRUJILLO, 2023”. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de la Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: Mg. CARLOS ALBERTO ACOSTA ZARATE

FORMACIÓN ACADÉMICA: ECONOMISTA

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: SECTOR PRIVADO – SECTOR PUBLICO

TIEMPO DE EXPERIENCIA EN INVESTIGACIÓN: 25 AÑOS

INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD SAN PEDRO

Objetivo de la investigación:

Analizar de qué manera la política de créditos y cobranzas influye en la rentabilidad de la empresa FERROMAESTRO JB S.A.C. Trujillo, 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores sírvase calificar cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.

o indicador que está midiendo.	4. Alto nivel	-El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante. -El ítem es importante.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: “POLÍTICA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA FERROMAESTRO JB S.A.C. TRUJILLO, 2023.”

Calificar de 1 a 4 puntos.

N°	<u>Itmes</u>	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Dimensión 01: Liquidez						
1	La empresa tiene capacidad económica de cumplir los compromisos con terceros	4	4	4	4	
2	La rotación de ventas es eficiente	4	4	4	4	
3	La empresa cuenta con capital de trabajo para nuevas inversiones	4	4	4	4	
Dimensión 02: Solvencia						
4	La empresa tiene sobre endeudamiento con algún proveedor o entidad financiera	4	4	4	4	
	La empresa puede cumplir con sus deudas presentes y futuras	4	4	4	4	

5						
6	La empresa es capaz de generar ingresos y flujo de efectivo a corto y largo plazo.	4	4	4	4	
Dimensión 03: Patrimonio						
7	La empresa cuenta con bienes e inmuebles que respalden su actividad económica.	4	4	4	4	
8	La empresa tiene inmuebles, maquinaria e inversiones inmobiliarias que han sido objeto de revaluación.	4	4	4	4	
9	La empresa en los últimos periodos económicos ha obtenido buenos índices de rentabilidad.	4	4	4	4	

ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructor y no fue evaluada.		X	
VALIDEZ			
APLICABLE			SI X NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI NO
Validado por: Mg. CARLOS ALBERTO ACOSTA ZARATE			Fecha: 28 – 07 - 2024
Firma:	Teléfono:		Email:
	969571693		carlos.acosta@usanpedro.edu.pe

FORMULARIO DE REPOSITORIO


USP
 UNIVERSIDAD SAN PEDRO

REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. Información del Autor			
Apellidos y Nombres		DNI	Correo Electrónico
LOPEZ VIERA CASILDA		70263071	kasiloviera2302@gmail.com
2. Tipo de Documento de Investigación			
☒ Tesis	☐ Trabajo de Suficiencia Profesional	☐ Trabajo Académico	☐ Trabajo de Investigación
3. Grado Académico o Título Profesional ¹			
☒ Bachiller	☐ Título Profesional	☐ Título Segunda Especialidad	☐ Maestría ☐ Doctorado
4. Título del Documento de Investigación			
POLÍTICA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA FERROMAESTRO JB S.A.C. TRUJILLO, 2023			
5. Programa Académico			
CONTABILIDAD			
6. Tipo de Acceso al Documento			
☒ Abierto o Público * (info@repositorio.usp.edu.pe)		☐ Acceso restringido * (info@repositorio.usp.edu.pe)	
(*) En caso de restringido sustentar motivo:			

A. Originalidad del Archivo Digital

Por el presente deo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.

B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS ²

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento. ³

Huella Digital




 Firma

Lugar	Día	Mes	Año
Chimbote	10	03	2025

Importante

- ¹ Según Resolución de Consejo Directivo N° 011-2016-MUNEDU-CD, Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, Art. 8, Inciso 8.2.
- ² Ley N° 38025, Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y D.I. 004-2019-PCM.
- ³ Si el autor otorga el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad San Pedro una licencia no exclusiva, para que se pueda hacer uso de la obra y difundir en el Repositorio Institucional Digital, respetando siempre los derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo en el Marco de la Ley 822.
- ⁴ En caso de que el autor elija la segunda opción, únicamente se publicará los datos del autor y resumen de la obra, de acuerdo a la directiva N° 004-2016-COMCYTEC-DEG (Materiales 5.2 y 6.7) que norman el funcionamiento del Repositorio Nacional Digital.
- ⁵ La licencia Creative Commons (CC) es una organización internacional sin fines de lucro que promueve la difusión de los autores un conjunto de licencias flexibles y de características tecnológicas que facilitan la difusión de información, recursos educativos, obras artísticas y científicas, entre otros. Estas licencias también garantizan que el autor obtenga el crédito por su obra.
- ⁶ Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales-RNATD "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los resultados en sus repositorios institucionales previendo al uso de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente consultados por el Repositorio Institucional NACUA, a través del Repositorio NACUA".

Nota: - En caso de falsedad en los datos, se procederá de acuerdo a la Ley (Ley 27444, art. 32, párr. 32.3).

POLÍTICA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA FERROMAESTRO JB S.A.C. TRUJILLO, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

27%	26%	%	14%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	7%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	5%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Tecnica De Ambato- Direccion de Investigacion y Desarrollo , DIDE Trabajo del estudiante	1%
6	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	1%
7	Submitted to Universidad Catolica De Cuenca Trabajo del estudiante	1%
8	repositorio.umet.edu.ec:8080	

	Fuente de Internet	1 %
9	Submitted to Universidad Nacional del Chimborazo Trabajo del estudiante	1 %
10	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	1 %
11	Submitted to Universidad de Guayaquil Trabajo del estudiante	<1 %
12	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1 %
14	www.repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
17	dspace.unach.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
18	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

19	repositorio.unapiquitos.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
20	repositorio.una.ac.cr Fuente de Internet	<1 %
21	1library.co Fuente de Internet	<1 %
22	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
23	repositorio.ulvr.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
24	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
25	repositorio.puce.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
26	core.ac.uk Fuente de Internet	<1 %
27	lareferencia.info Fuente de Internet	<1 %
28	repositorio.ulc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
29	prezi.com Fuente de Internet	<1 %
30	repositorio.ucss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

31	Submitted to Universidad Abierta para Adultos Trabajo del estudiante	<1 %
32	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
33	Submitted to Universidad Senor de Sipan Trabajo del estudiante	<1 %
34	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
35	Submitted to Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Trabajo del estudiante	<1 %
36	repositorio.unprg.edu.pe:8080 Fuente de Internet	<1 %
37	Submitted to unasam Trabajo del estudiante	<1 %
38	www.deutscher-apotheker-verlag.de Fuente de Internet	<1 %
39	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
40	www.egemsa.com.pe Fuente de Internet	<1 %
41	Submitted to Trabajo del estudiante	<1 %

42	repositorio.utp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
43	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
44	www.gestiopolis.com Fuente de Internet	<1 %
45	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1 %
46	jmcoach-mx.blogspot.com Fuente de Internet	<1 %
47	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
48	www.scribd.com Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 6 words

Excluir bibliografía

Activo