

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas



TESIS

**Cuentas por cobrar y la rentabilidad en la clínica Ortega
Sociedad de Responsabilidad Limitada, Huancayo 2021**

Para Optar	: El Título Profesional de Contador Público
Autor(as)	: Bach. Guadalupe Kely Acosta Palomino Bach. Eleana Ninoska Maldonado Aguirre
Asesor	: MG. Pariona Amaya Diana
Línea de investigación por programa de estudios	: Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos
Fecha de inicio y culminación	: 12/07/2022 11/07/2023

Huancayo-Perú
2024

Asesor

MG. Pariona Amaya Diana

Dedicatoria:

A nuestros padres por el apoyo
incondicional.

Guadalupe & Eleana

Agradecimiento:

A la Universidad Peruana Los Andes, por acogernos en sus aulas, también a sus docentes quienes son un ejemplo a seguir.

Expresamos nuestro agradecimiento por la paciencia y el esmero de la asesora: Diana Pariona Amaya quien nos brindó orientación para culminar con la investigación.

A la Clínica Ortega, por permitirnos realizar nuestra investigación dentro de sus instalaciones.

Las autoras

CONSTANCIA DE SIMILITUD



¡NUEVOS
NUEVOS
NUEVOS
TEMAS
DESAFÍOS
COMPROMISOS!

CONSTANCIA DE SIMILITUD

N° 0206 - FCAC -2023

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Teale**, Titulada:

CUENTAS POR COBRAR Y LA RENTABILIDAD EN LA CLÍNICA ORTEGA SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA, HUANCAYO 2021

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : BACH. ACOSTA PALOMINO GUADALUPE KELY
BACH. MALDONADO AGUIRRE ELEANA NINOSKA

Facultad : CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela Académica : CONTABILIDAD Y FINANZAS

Asesor(a) : MG. PARIONA AMAYA DIANA

Fue analizado con fecha 26/12/2023; con 87 págs.; en el software de prevención de plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

Excluye citas.

Excluye Cadenas hasta 20 palabras.

Otro criterio (especificar)

X
X
X

El documento presenta un porcentaje de similitud de 23 %.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N°15 del Reglamento de uso de Software de Prevención de Plagio Versión 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: *Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.*

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 26 Diciembre de 2023.



MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI
JEFA
Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

Contenido

Hoja de aprobación de jurados.....	ii
Falsa portada	iii
Asesor	iv
Dedicatoria:.....	v
Agradecimiento:.....	vi
Contenido.....	viii
Contenido de tablas.....	xii
Contenido de figuras	xiii
Resumen.....	xiv
Palabras claves: Cuentas por cobrar y rentabilidad	xiv
Abstract	xv
Introducción	xvi

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática	17
1.2 Delimitación del problema	20
1.2.1 Delimitación espacial	20
1.2.2 Delimitación temporal	20
1.2.3 Delimitación conceptual o temática	20
1.3 Formulación del problema	21
1.3.1 Problema general	21
1.3.2 Problemas específicos	21
1.4 Justificación de la investigación.....	22
1.4.1 Justificación social.....	22

1.4.2 Justificación teórica	22
1.4.3 Justificación metodológica	22
1.5 Objetivos de la investigación	23
1.5.1. Objetivo general	23
1.5.2 Objetivos específicos.....	23

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes (nacionales e internacionales).....	24
2.1.1 Antecedentes nacionales.....	24
2.1.2 Antecedentes internacionales	26
2.2 Bases teóricas o científicas.....	29
2.2.1 Cuentas por cobrar.....	29
2.2.2 Rentabilidad.....	30
2.3 Marco conceptual (de las variables y dimensiones).....	32

CAPITULO III

HIPÓTESIS

3.1 Hipótesis general	34
3.2 Hipótesis específico.....	34
3.3 Variables (definición conceptual y operacional).....	34
3.3.1 Definición conceptual.....	34
3.3.2 Definición operacional	36

CAPITULO IV

METODOLOGÍA

4.1 Método de investigación	39
4.2 Tipo de investigación	40

4.3 Nivel de investigación.....	40
4.4 Diseño de investigación	40
4.5 Población y muestra	41
4.5.1 Población	41
4.5.2 Muestra	42
4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	43
4.6.1 Técnicas de recolección de datos	43
4.6.2 Instrumentos de recolección de datos.....	44
4.6.3 Validación y confiabilidad	44
4.7 Técnica de procesamiento y análisis de datos.....	45
4.8 Aspectos éticos de la investigación.....	45
CAPITULO V	
RESULTADOS	
5.1 Descripción de resultados.....	46
5.1.2 Análisis de resultados	46
5.2 Contrastación de hipótesis.....	53
5.2.1 Hipótesis General	54
5.2.2 Hipótesis Especificas.....	55
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	59
CONCLUSIONES	63
RECOMENDACIONES.....	64
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS (APA).....	65
ANEXOS	68
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	69
Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables.....	71

Anexo 3: Matriz de operacionalización del instrumento	73
Anexo 4: El instrumento de investigación	76
Anexo 5: Confiabilidad valida del instrumento	78
Anexo 6: La data del procesamiento de datos	85
Anexo 7: Consentimiento informado.....	87
Anexo 8: Fotos de la aplicación del instrumento.....	88

Contenido de tablas

Tabla 1: Población de estudio	42
Tabla 2: Muestra de estudio	42
Tabla 3 <i>Variable cuentas por cobrar</i>	46
Tabla 4 <i>Dimensión ventas a crédito</i>	47
Tabla 5 <i>Dimensión cuentas a corto plazo</i>	48
Tabla 6 <i>Dimensión cuentas a largo plazo</i>	49
Tabla 7 <i>Variable rentabilidad</i>	50
Tabla 8 <i>Dimensión rentabilidad económica</i>	51
Tabla 9 <i>Dimensión rentabilidad financiera</i>	52
Tabla 10 <i>Dimensión rentabilidad social</i>	53
Tabla 11 <i>Escala de correlación</i>	53
Tabla 12 <i>Correlación</i>	54
Tabla 13 <i>Correlación</i>	55
Tabla 14 <i>Correlación</i>	56
Tabla 15 <i>Correlación</i>	57

Contenido de figuras

Figura 1 Disminución rentable a nivel mundial.....	19
Figura 2 Variable cuentas por cobrar.....	46
Figura 3 Dimensión ventas a crédito	47
Figura 4 Dimensión cuentas a corto plazo.....	48
Figura 5 Dimensión cuentas a largo plazo.....	49
Figura 6 Variable rentabilidad	50
Figura 7 Dimensión rentabilidad económica	51
Figura 8 Dimensión rentabilidad financiera	52
Figura 9 Dimensión rentabilidad social	53

Resumen

La investigación titulada "Cuentas por cobrar y rentabilidad en la Clínica Ortega Sociedad de Responsabilidad Limitada, Huancayo 2021" presentó como objetivo general determinar la relación entre las cuentas por cobrar y la rentabilidad en la Clínica Ortega Sociedad de Responsabilidad Limitada, Huancayo 2021. El método empleado fue el científico, de tipo aplicado, de nivel correlacional, de diseño no experimental. La población se encontró conformada por 104 trabajadores de la clínica, y la muestra fue no probabilística. Para la prueba de hipótesis se utilizó el estadístico Rho de Spearman, y se corroboró la validez de los instrumentos mediante el Alfa de Cronbach. Los resultados obtenidos indicaron que existe una relación indirecta entre las cuentas por cobrar y la rentabilidad en la Clínica Ortega Sociedad de Responsabilidad Limitada, Huancayo 2021. Se observó una correlación negativa muy alta con un valor de "r" igual a -0,984. Esto nos permite afirmar que a medida que aumentan las cuentas por cobrar, disminuye la rentabilidad dentro de la clínica. Por lo que se recomienda al área de contabilidad que se realicen provisiones de cuentas de cobranzas dudosas a fin de que los estados financieros (estado de situación financiera) reflejen con mayor razonabilidad el saldo de las cuentas por cobrar a fin de mejorar la baja rentabilidad dentro de la clínica.

Palabras claves: Cuentas por cobrar y rentabilidad

Abstract

The research titled "Accounts receivable and profitability at Clínica Ortega Sociedad de Responsabilidad Limitada, Huancayo 2021" presented the general objective of determining the relationship between accounts receivable and profitability at Clínica Ortega Sociedad de Responsabilidad Limitada, Huancayo 2021. The method used was the scientific, applied type, correlational level, non-experimental design. The population was made up of 104 clinic workers, and the sample was non-probabilistic. To test the hypotheses, Spearman's Rho statistic was used, and the validity of the instruments was corroborated using Cronbach's Alpha. The results obtained indicated that there is an indirect and significant relationship between accounts receivable and profitability at Clínica Ortega Sociedad de Responsabilidad Limitada, Huancayo 2021. A very high negative correlation was observed with a value of "r" equal to -0.984. This allows us to affirm that as accounts receivable increase, profitability within the clinic decreases. Therefore, it is recommended to the accounting area that provisions be made for doubtful collection accounts so that the financial statements (statement of financial position) reflect more reasonably the balance of accounts receivable in order to improve the low profitability within from the clinic.

Keywords: Accounts receivable and profitability

Introducción

Hoy en día las cuentas por cobrar que otorgan las clínicas a sus pacientes, se están convirtiendo en cuentas incobrables, a causa del excesivo monto que cobran y en muchas ocasiones debido a la mala atención que reciben los pacientes, provocando que la rentabilidad que obtienen las clínicas disminuya lo cual perjudica económicamente a las clínicas, es así que esta investigación está orientada en la Clínica Ortega que es una de las más solicitadas en la ciudad de Huancayo, por lo tanto la presente investigación, muestra como objetivo: Determinar la relación que existe entre las cuentas por cobrar y la rentabilidad en la clínica Ortega Sociedad de Responsabilidad Limitada, Huancayo 2021, también considera como método general al método científico dentro de un enfoque cuantitativo; el tipo de investigación es aplicado, asimismo, para establecer la prueba de normalidad se utiliza el Alpha de Cronbach el cual corroborará a la prueba de hipótesis mediante el Rho de Spearman.

La estructura comprende:

El capítulo I: Descripción de la realidad problemática, donde se muestra la delimitación (especial, temporal, conceptual), también la formulación del problema general y específicos, la justificación (social, teórica y metodológica), seguidamente el objetivo general y específicos.

Para el capítulo II: Marco teórico, donde señalamos los antecedentes nacionales e internacionales, las bases teóricas y el marco conceptual.

Referente al capítulo III: Hipótesis, que comprende la hipótesis general y las específicas y la operacionalización de variables.

Por ende, del capítulo IV: Metodología, en la cual señalamos el método, el diseño, la población y muestra, técnicas e instrumento de recolección de datos, las técnicas procesamiento y análisis de datos y los aspectos éticos.

Finalmente, el capítulo V: Que muestra los resultados.

Las autoras

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

El problema general de la presente investigación es la baja rentabilidad que se está generando en la Clínica Ortega Sociedad de Responsabilidad Limitada ubicada en la ciudad de Huancayo del departamento de Junín, la cual viene presentando inconvenientes en la rentabilidad económica, presentando un bajo rendimiento de los activos, la rentabilidad financiera, por el bajo rendimiento obtenido de los capitales propios de la Clínica, asimismo, la rentabilidad social la cual no permite otorgarle un valor añadido a los clientes en los servicios que se les brinda. Seguidamente, se muestran altos costos de operación, bajos ingresos debido a la falta de pacientes o la competencia, falta de inversión tecnológica y equipo médico actualizado, y los problemas con el sistema de facturación y cobranza. Además, durante la pandemia de COVID-19, la clínica también ha enfrentado problemas de rentabilidad debido a la falta de liquidez y bajos ingresos por ventas.

Consecuentemente se señala las causas del exceso de las cuentas por cobrar que tiene la clínica con sus clientes, ya que a causa de la pandemia se les ha otorgado créditos para que puedan pagar a plazos todos sus tratamiento, consultas y citas, hecho que se ha convertido en la causa principal del problema porque muchos de los clientes hasta la fecha tienen cuentas atrasadas con la clínica y muchos de ellos no pagan el monto acordado, como también hay pacientes que desaparecieron y actualmente no se les logra ubicar. Además, la baja calidad de los servicios de salud también puede afectar la rentabilidad de las clínicas. Según un informe conjunto de la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) y el Grupo Banco Mundial, los servicios de salud de baja calidad están frenando el avance de las mejoras en el ámbito de la salud en países de todos los niveles de ingreso.

Por lo tanto, los problemas mencionados acarrear consecuencias negativas para la clínica, las cuales son ingresos económicos escasos, gastos incurridos por un bien o servicio, ya que muchos de los doctores atienden mediante citas, por el mismo motivo que ellos se desempeñan en diferentes clínicas o simplemente tiene su propio consultorio, lo cual perjudica la rentabilidad de la clínica, también la baja rentabilidad puede llevar a la disminución en la calidad de los servicios de salud, ya que la clínica puede no tener suficientes recursos para invertir en tecnología y equipos médicos actualizados, o para capacitar adecuadamente a su personal. Además, la baja rentabilidad puede llevar a una disminución en la cantidad y calidad de los servicios ofrecidos, lo que a su vez puede resultar una disminución en la satisfacción del paciente y la pérdida de pacientes a la competencia.

En la última década, a nivel mundial, considerando la mayoría de los países en desarrollo, respecto al estudio de la rentabilidad que las empresas han generado, se visualiza un fenómeno decreciente debido a muchos factores económicos, asimismo por efectos de la pandemia a causa del COVID19. que en los últimos años el sistema hospitalario ha ido más allá de sus capacidades locativas, el cual se ve afectado por la inminente volatilidad financiera para aquellos sistemas que se sostienen con bajos márgenes de ganancias. En la figura N° 1 podemos apreciar la disminución de la rentabilidad de las clínicas a nivel mundial.

Figura 1
Disminución rentable a nivel mundial



Fuente: Thomson Reuters

Según ejecutivos de Tenet Health y Community Systems, dos de las mayores empresas de la industria de la salud en Estados Unidos, el COVID-19 ha tenido un impacto significativo en los hospitales. Se han registrado pérdidas considerables debido a la necesidad de posponer procedimientos para destinar recursos y personal a la atención de la pandemia. Además, el costo del tratamiento de los pacientes ha aumentado, lo que ha afectado las proyecciones de ganancias esperadas. Se ha observado que las instalaciones de los centros de salud no estaban preparadas para enfrentar una pandemia de esta magnitud. La infraestructura y la capacidad de atención se han visto desbordadas. Además, la falta de profesionales de la salud ha afectado a los pacientes, ya que el temor al contagio ha provocado un aumento en el costo de los servicios en los centros laborales.

Nuestro país, el sistema de salud público fue rebasado, debido al descuido de las autoridades, puesto que se ha podido observar la falta de una buena infraestructura, profesionales éticos, equipamiento; es decir una serie de deficiencias que ocasionó que presentemos un número considerable de fallecidos, según la (OMS, 2022) (Organización Mundial de Salud) hasta la fecha se considera un total de 213k de muertes a causa del COVID

19 y esto a pesar de haber sido el país en adoptar medidas más severas, como las cuarentenas más largas, y que a la fecha son muy cuestionadas. Es así que, las personas que fueron infectadas por la COVID-19 al no encontrar solución o atención en los hospitales del estado, han recurrido a las clínicas particulares, por lo que, muchos de los pacientes han ido denunciando a estas clínicas por el elevado monto que cobraban debido a la pandemia del COVID-19, esto ha generado que el estado tenga que intervenir para que sus tarifas sean razonables para atender a los pacientes COVID-19, dicho problema ha generado que muchos de sus clientes no terminen de pagar sus deudas con las clínicas, provocándole a ellos una disminución agresiva en su rentabilidad.

Por todo lo mencionado creemos que nuestra investigación es de suma importancia, ya que se tiene como único fin determinar la relación que existe entre las cuentas por cobrar y la rentabilidad de la clínica Ortega Huancayo, la cual como ya explicamos genera escasa rentabilidad dentro de las mismas, sino se disminuyen las excesivas cuentas por cobrar

1.2 Delimitación del problema

1.2.1 Delimitación espacial

La investigación se realizó en la clínica Ortega, provincia de Huancayo, región Junín, país Perú.

1.2.2 Delimitación temporal

Abarco el periodo 2021.

1.2.3 Delimitación conceptual o temática

Cuentas por cobrar

Warren et al., (2016) nos dice que son “Resultados de las ventas a crédito, y normalmente se traducen en clientes o documentos por cobrar, incluye todos los

reclamos de dinero contra otras entidades, entre ellas personas, empresas y otras organizaciones es parte importante del activo circulante total” (p.416).

Rentabilidad

Lizcano y Castelló (2015), mencionan que “La rentabilidad es un concepto amplio que admite diversos enfoques y proyecciones, y actualmente existen diferentes perspectivas de lo que puede incluirse dentro de este término en relación con las microempresas” (p.10).

1.3 Formulación del problema

1.3.1 Problema general

¿Qué relación existe entre las cuentas por cobrar y la rentabilidad en la clínica Ortega Sociedad de Responsabilidad Limitada, Huancayo 2021?

1.3.2 Problemas específicos

1. ¿Qué relación existe entre las cuentas por cobrar y la rentabilidad económica en la clínica Ortega Sociedad de Responsabilidad Limitada, Huancayo 2021?
2. ¿Qué relación existe entre las cuentas por cobrar y la rentabilidad financiera en la clínica Ortega Sociedad de Responsabilidad Limitada, Huancayo 2021?
3. ¿Qué relación existe entre las cuentas por cobrar y la rentabilidad social en la clínica Ortega Sociedad de Responsabilidad Limitada, Huancayo 2021?

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Justificación social

Los beneficiarios vienen a ser las organizaciones sociales denominadas clínicas las cuales se encuentran ubicadas en Huancayo, asimismo permitirá que otras empresas dedicadas al rubro, puedan aplicar nuestro trabajo de investigación, y de este modo ayudaremos a las clínicas a mejorar su rentabilidad, toda vez que las variables en estudio presentan relación indirecta. Asimismo, se beneficia la población porque tendrán nuevas formas de pagos y comprenderán la importancia de la atención sobre la salud y que esta debería ser recompensada.

1.4.2 Justificación teórica

Se justifica teóricamente, pues se analizarán las cuentas por cobrar y las clínicas podrán utilizar esta información para obtener la eficacia y eficiencia generando así una mayor rentabilidad para el cumplimiento óptimo de sus obligaciones. Asimismo, las variables permitirán tener un fundamento teórico y de este modo llegar a establecer características y relaciones entre las variables de estudio, y en este caso en el ámbito espacial determinado, es decir en la Clínica Ortega SRL.

1.4.3 Justificación metodológica

Se consideraron dos instrumentos. Antes de implementarlos en una muestra poblacional, los expertos examinaron estos instrumentos. Además, superaron la prueba estadística de validez y confiabilidad. El instrumento de medición tenía una consistencia interna muy alta, según el resultado de la confiabilidad de 0,90. Se utilizó la validez del contenido, cuyo promedio P fue igual a $0,000 < 0,05$; el instrumento de medición de la variable 2 es válido en su contenido porque P es menor al nivel de significancia de 0,05.

1.5 Objetivos de la investigación

1.5.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre las cuentas por cobrar y la rentabilidad en la clínica Ortega Sociedad de Responsabilidad Limitada, Huancayo 2021.

1.5.2 Objetivos específicos

1. Determinar la relación que existe entre las cuentas por cobrar y la rentabilidad económica en la clínica Ortega Sociedad de Responsabilidad Limitada, Huancayo 2021.
2. Determinar la relación que existe entre las cuentas por cobrar y la rentabilidad financiera en la clínica Ortega Sociedad de Responsabilidad Limitada, Huancayo 2021.
3. Determinar la relación que existe entre las cuentas por cobrar y la rentabilidad social en la clínica Ortega Sociedad de Responsabilidad Limitada, Huancayo 2021.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes (nacionales e internacionales)

2.1.1 Antecedentes nacionales

Mendoza (2021) presento la tesis *“Análisis de las cuentas por cobrar y la rentabilidad en Clínica Privada, Lima”*. La presente investigación fue realizada con el objetivo de determinar la incidencia del análisis de las cuentas por cobrar en la rentabilidad de una clínica privada, como requisito para optar al título profesional de contador público en la Universidad Cesar Vallejo. Para ello, se utilizó un enfoque cuantitativo de diseño no experimental. Los resultados obtenidos se basaron en la rotación de cuentas por cobrar y el periodo promedio de cobro, con el fin de identificar el número de veces y los días que se demoran en realizar la cobranza. Además, se evaluaron las razones de rentabilidad, como el margen de utilidad, el margen neto, la rentabilidad de activos y la rentabilidad patrimonial. Todos estos valores se presentan en tablas y figuras. Se concluyó que la clínica privada mantuvo una rentabilidad sostenible en 2018 y 2019, aunque en 2020 registró una rentabilidad negativa. Sin embargo, se observó que el análisis de los estados financieros no consideró el efecto de los gastos por provisión de cuentas incobrables. Además, se determinó que las cuentas por cobrar no influyen significativamente en la rentabilidad de la clínica privada.

López (2018) la tesis *“Gestión de créditos y la administración de las cuentas por cobrar en el Hospital chancay y servicios básicos de salud 2016”*. se realizó con el objetivo de determinar la relación entre la gestión de créditos y la administración de las cuentas por cobrar para cumplir con los objetivos funcionales de dicha oficina. La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, tipo de estudio descriptivo, transversal o transaccional y correlacional. La población del estudio estuvo

conformada por los trabajadores del Hospital de Chancay y se aplicó una muestra aleatoria simple proporcional a 50 trabajadores de la Unidad de Economía y Tesorería. La recolección de datos se llevó a cabo mediante un cuestionario. Los resultados obtenidos indican que existe una relación significativa entre la política de créditos y la administración de las cuentas por cobrar en el Hospital de Chancay en 2016, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.511, lo que representa una moderada asociación entre las variables. Sin embargo, no se proporciona información detallada sobre los objetivos funcionales mencionados ni sobre los resultados específicos obtenidos en la investigación.

Becerra et al., (2017) *“Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Ademinsa S.A.C.”*. La tesis presentada para obtener el título profesional de Contador Público en la Universidad Peruana de las Américas tuvo como objetivo establecer la incidencia entre las cuentas por cobrar y la liquidez en una empresa. La metodología empleada fue de método científico, de tipo básico, y la población estuvo conformada por los trabajadores de la empresa. Los resultados del análisis comparativo indican que las cuentas por cobrar sí inciden en la liquidez de la empresa, ya que se observó un incremento del 0,57% con respecto al periodo 2014 al 2015, lo que significó un importe de S/ 160,090.00. Además, se concluyó que el incumplimiento de pago oportuno según lo acordado en el documento y el riesgo de no cumplir en las fechas programadas vencidas afectan el cumplimiento de las obligaciones corrientes y perjudican a la organización.

Palacios, (2017) investigación: *“Cuentas por cobrar y propuesta de mejora en el hospital II-1 Moyobamba en el año 2015”*, se realizó con el objetivo general de establecer la relación entre las cuentas por cobrar y la propuesta de mejora del hospital. Para ello, se utilizaron los instrumentos de la Guía de Observación y la Entrevista. Los resultados obtenidos indican que el control en las políticas de Crédito y Cobranza en el Hospital II-1 Moyobamba es deficiente y requiere una revisión inmediata para evitar el incremento de

la morosidad de sus clientes. Se determinó que las cuentas por cobrar en el hospital representan una cuantiosa suma monetaria debido a la deficiente gestión en la aplicación de políticas de crédito y políticas de cobranza.

Garrido, (2016) la tesis: ***“Cuentas por cobrar y el capital de trabajo en la empresa Masilio Perú S.A.C. san Juan de Lurigancho, 2016”***. La investigación realizada para optar al título profesional de contador público en la Universidad Cesar Vallejo, Lima, tuvo como objetivo general determinar la relación entre las cuentas por cobrar y el capital de trabajo en la empresa Masilio Perú. El estudio se llevó a cabo utilizando un diseño descriptivo no experimental - correlacional. La población de estudio estuvo conformada por 30 colaboradores de las áreas administrativas de la empresa. Se utilizó un cuestionario como instrumento de recolección de datos, el cual constó de 60 preguntas divididas según las dimensiones establecidas por las variables. Los resultados obtenidos indican que las cuentas por cobrar y el capital de trabajo se manejan de manera poco eficiente en esta empresa. Se observó que, al otorgar créditos a los clientes, no se realiza una evaluación financiera o económica minuciosa. Además, no existe un control adecuado del efectivo, lo cual es crucial para cumplir con las obligaciones por pagar a corto plazo.

2.1.2 Antecedentes internacionales

Martínez (2021) la tesis ***“Análisis del impacto de las cuentas por cobrar en la liquidez de las Empresas Sociales del Estado del sector hospitalario: un estudio de caso”***. La investigación realizada para optar al grado en gerencia financiera en la Corporación Universitaria Minuto de Dios tuvo como objetivo determinar la incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y liquidez de una Empresa Social del Estado del sector salud durante los periodos 2017 al 2020. El enfoque de la investigación fue científico y de tipo básico. Los resultados obtenidos indican que las cuentas por cobrar

tienen un gran impacto en la sostenibilidad financiera de las Empresas Sociales del Estado. Se observó que el deterioro de las cuentas por cobrar y la alta morosidad debido al no pago oportuno por parte de las EPS generan un impacto negativo en la liquidez de la empresa. Además, se evidenció que la rotación de cartera es lenta, lo cual afecta el cumplimiento de los pagos a los proveedores.

Rivera, (2020) *“Análisis del sistema control interno cuentas x cobrar de la empresa Pharmacid S.A.S”*. La investigación realizada para obtener el título de contador público en la Universidad de la Salle Bogotá tuvo como objetivo general formular una propuesta que responda a los riesgos y deficiencias del sistema de control interno respecto a las cuentas por cobrar de la empresa PHARMACID SAS, mediante un seguimiento al modelo COSO, para la gestión eficiente de la gestión financiera. La metodología empleada fue de método científico, de tipo básico, y la población estuvo conformada por los trabajadores de la farmacia. Los resultados obtenidos indican que existen falencias en el control interno aplicado a las cuentas por cobrar de la compañía, ya que no se cumplen con las políticas y los procedimientos definidos en los manuales. Se observó que se otorgan créditos sin requisitos completos, no existen programas de cobro, no se lleva un control de vencimientos de las facturas y no se tiene en cuenta el riesgo de facturar al cliente que tiene facturas a más de 180 días. A pesar de que cuentan con un sistema contable como el SAP que proporciona información detallada y con mayor rapidez, se concluyó que la información importante para la toma de decisiones de la gerencia no se tiene en cuenta porque su propósito era vender y salir de la mercancía.

Chavez & Loconi, (2018), en su tesis *“Evaluación De La Gestión De Cuentas Por Cobrar Comerciales Para Determinar La Eficiencia De Las Políticas De Créditos Y Cobranzas En La Empresa Ferronor Sac, 2015. Propuesta De Mejora”*. La investigación

realizada para optar al título profesional de contador público en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo tuvo como objetivo general evaluar la gestión de las cuentas por cobrar comerciales para determinar la eficiencia de las políticas de crédito y cobranzas en la empresa estudiada. La metodología empleada en la investigación fue el método científico. Los resultados obtenidos indican que las políticas de crédito y cobranza sí influyen en la gestión de las cuentas por cobrar comerciales de la empresa estudiada.

Pérez, (2018) tesis *“Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la corporación universitaria americana”*. La investigación realizada para optar por el título de ingeniero contable en la Institución Universitaria de Medellín tuvo como objetivo general analizar el impacto que tiene un recaudo oportuno de cartera por concepto de matrículas en la Corporación Universitaria Americana. La metodología empleada en la investigación fue de tipo inductiva. Los resultados obtenidos indican que el área de cartera de la Corporación Universitaria Americana no tiene una buena gestión de cobro, incumplimiento de las políticas y una mala estructuración. Esto ha llevado a una cartera altamente castigada y un mal flujo de caja, ya que solo el 23% de los deudores cumple con los pagos. En conclusión, la investigación sugiere que se debería aplicar la segmentación de los créditos para mejorar la gestión de cobro y evitar el incumplimiento de las políticas. Esto ayudaría a reducir la cartera castigada y mejorar el flujo de caja en la Corporación Universitaria Americana.

Suarez, (2016) investigación *“Tratamiento contable de las cuentas por cobrar (deudores) bajo las secciones 10, 11 y 35 de NIIF para pymes, caso fondo de empleados de Cavipetrol, Femca”*. La investigación realizada para optar al título de contador público en la Universidad Cooperativa de Colombia tuvo como objetivo general establecer el tratamiento de los deudores bajo los direccionamientos de la sección 11 de las NIIF para

PYMES, articulada con las disposiciones de la sección 10 y 35, ajustada a la realidad del Fondo de Empleados de Cavipetrol (FEMCA). La metodología empleada en la investigación fue de tipo aplicada y utilizó el método analítico-descriptivo. Los resultados obtenidos concluyen que la cartera de créditos o cuentas por cobrar es considerada un activo financiero y debe ser reconocida y medida de acuerdo a la Sección 11 de las NIIF para PYMES, específicamente utilizando el valor presente o costo amortizado. Sin embargo, debido a la falta de información específica en los resultados de la investigación, no es posible proporcionar detalles adicionales sobre las conclusiones alcanzadas o sobre cómo se ajustó la realidad del Fondo de Empleados de Cavipetrol (FEMCA) a las disposiciones contables mencionadas.

2.2 Bases teóricas o científicas

2.2.1 Cuentas por cobrar

Ochoa & Saldívar (2012)

Las cuentas por cobrar a clientes representan los derechos de las empresas frente a los clientes por concepto de ventas a créditos o servicios prestados en el curso normal de la operación de un negocio mediante las cuentas otorgadas a corto y largo plazo. (104)

Warren et al. (2016), señala que “Las cuentas por cobrar son resultados de las ventas a crédito, y normalmente se traducen en clientes o documentos por cobrar, incluye todos los reclamos de dinero contra otras entidades, entre ellas personas, empresas y otras organizaciones es parte importante del activo circulante total” (p. 416).

Warren (2016) menciona que

Las cuentas a cobrar son créditos otorgados por una empresa a sus clientes, lo que ayuda a financiar la actividad económica de esos clientes. Para la empresa que concede el crédito, las cuentas a cobrar representan dinero pendiente de cobro por la venta de bienes y/o servicios.

La empresa debe de mantener una operación constante, que tiene que ser sostenida con los ingresos que genera, por ello, un manejo de la cobranza ayudará a tener rentabilidad en la empresa. Con esto en mente, se puede considerar los siguientes aspectos para mejorar el manejo de cuentas por cobrar:

Dimensiones

D1: Ventas a crédito

Warren et al. (2016), nos dice que “Es aquella transacción donde el comprador recibe el bien o servicio y lo paga de forma diferida en el futuro” (p. 420).

D2: Cuentas a corto plazo

“Se refiere a las cuentas que necesitan estar disponibles de manera inmediata en un plazo no mayor a un año. Estas cuentas deben ser presentadas en el Estado de Situación Financiera como activo corriente” (RANKIA, 2021, p.6)

D3: Cuentas a largo plazo

“Su disponibilidad es a más de un año. Este tipo de cuentas se deben presentar fuera del activo no corriente” (RANKIA, 2021, p.6)

2.2.2 Rentabilidad

Lizcano y Castelló (2015) mencionan que

La rentabilidad es un concepto amplio que puede ser abordado desde diferentes enfoques: económico/financiero y social. En el contexto de las microempresas, se

evalúa la capacidad de generar beneficios económicos y el impacto positivo/negativo en aspectos sociales y ambientales. (p.10)

Zamora (2017), nos dice que “Es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan unos medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener unos resultados”.

La rentabilidad se refiere a la medida del rendimiento que los capitales utilizados generan en un período de tiempo determinado. Esto implica comparar la renta generada con los recursos utilizados para obtenerla, con el objetivo de tomar decisiones entre alternativas o evaluar la eficiencia de las acciones realizadas. (Sánchez, 2002, p. 2).

Dimensiones

D1: Rentabilidad económica

La rentabilidad económica es un indicador fundamental para evaluar la eficiencia en la gestión empresarial. Esto se debe a que es el comportamiento de los activos, independientemente de cómo hayan sido financiados, lo que determina si una empresa es rentable o no en términos económicos. Además, se señala que no tener en cuenta la forma en que los activos han sido financiados puede llevar a determinar si una empresa es no rentable debido a problemas en su actividad económica o a una política de financiación deficiente. En otras palabras, la rentabilidad económica permite evaluar la eficiencia en la gestión empresarial y determinar si los problemas de rentabilidad se deben a factores internos o externos. (Sánchez, 2002, p. 5)

Es importante tener en cuenta que el cálculo de la rentabilidad económica puede variar dependiendo del contexto y los criterios utilizados. Algunas fórmulas pueden incluir diferentes elementos o ajustes para reflejar de manera más precisa la relación entre los resultados y la inversión. Por ejemplo, el EBITDA (beneficio antes de intereses,

impuestos, depreciación y amortización) también puede ser utilizado como indicador de rentabilidad económico. (Sánchez, 2002, p. 5)

D2: Rentabilidad financiera

Sánchez (2002) menciona que

La rentabilidad financiera mide el beneficio que obtiene una empresa en relación con los recursos propios, sin contabilizar recursos de terceros. Es un indicador importante para los accionistas o propietarios y se considera que los directivos buscan maximizarla. Una rentabilidad financiera insuficiente puede limitar el acceso a nuevos fondos propios y restringir la financiación externa. (p.10)

D3: Rentabilidad social

Esto significa que, en lugar de evaluar la rentabilidad económica en términos monetarios, se busca evaluar el impacto social de las inversiones. Por ejemplo, se pueden considerar los beneficios para la comunidad, el medio ambiente o la calidad de vida de las personas como indicadores de rentabilidad social. (Sánchez, 2002, p. 15)

La rentabilidad social no es un concepto aislado que tienen las empresas con la sostenibilidad a través de la generación de impactos positivos tanto en el crecimiento económico como en la calidad de vida de las personas. (Sánchez, 2002, p. 22)

2.3 Marco conceptual (de las variables y dimensiones)

Cuentas por cobrar

El texto explica que las cuentas por cobrar son el resultado de las ventas a crédito realizadas por una empresa. Estas cuentas representan los montos que los clientes deben pagar a la empresa en el futuro.

Ventas a créditos

Es que una transacción a crédito se refiere a una situación en la cual el comprador recibe un bien o servicio, pero en lugar de pagar por completo en el momento de la transacción, se acuerda un pago diferido en el futuro.

Cuentas a corto plazo

En general, se entiende que este tipo de transacciones se refiere a aquellas que requieren una disponibilidad inmediata de recursos dentro de un plazo no mayor a un año.

Cuentas a largo plazo

Las cuentas que tienen disponibilidad a más de un año se consideran parte del activo no corriente y, por lo tanto, no deben presentarse dentro del activo corriente.

Rentabilidad

la rentabilidad de una empresa es la capacidad que tiene el negocio para aprovechar sus recursos y generar ganancias o utilidades.

Rentabilidad Económica

Esta medida se centra en evaluar la eficiencia con la que la empresa utiliza sus activos para generar ganancias.

Rentabilidad Financiera

Es una medida que evalúa el rendimiento obtenido por los capitales propios de una empresa en un determinado periodo de tiempo.

Rentabilidad Social

Es una cifra de la economía que busca un beneficio para la sociedad.

CAPITULO III

HIPÓTESIS

3.1 Hipótesis general

Existe relación indirecta entre las cuentas por cobrar y la rentabilidad en la clínica Ortega Sociedad de Responsabilidad Limitada, Huancayo 2021.

3.2 Hipótesis específico

1. Existe relación indirecta entre las cuentas por cobrar y la rentabilidad económica en la clínica Ortega Sociedad de Responsabilidad Limitada, Huancayo 2021.
2. Existe relación indirecta entre las cuentas por cobrar y la rentabilidad financiera en la clínica Ortega Sociedad de Responsabilidad Limitada, Huancayo 2021.
3. Existe relación indirecta entre las cuentas por cobrar y la rentabilidad social en la clínica Ortega Sociedad de Responsabilidad Limitada, Huancayo 2021.

3.3 Variables (definición conceptual y operacional)

3.3.1 Definición conceptual

Cuentas por cobrar

Warren et al., (2016) las cuentas por cobrar son: “resultados de las ventas a crédito, y normalmente se traducen en clientes o documentos por cobrar, incluye todos los reclamos de dinero contra otras entidades, entre ellas personas, empresas y otras organizaciones es parte importante del activo circulante total” (p. 416).

Rentabilidad

Lizcano y Castelló, (2015)

La rentabilidad es un concepto amplio que admite diversos enfoques y proyecciones, y actualmente existen diferentes perspectivas de lo que puede incluirse dentro de este

término en relación con las microempresas; se puede hablar así de rentabilidad desde el punto de vista económico o financiero, o también se puede hablar de rentabilidad social. (p.10)

3.3.2 Definición operacional

VARIABLES	DEFINICIÓN DE CONCEPTOS	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable 1: Cuentas por cobrar	Ochoa & Saldívar, (2012) “Las cuentas por cobrar a clientes representan los derechos de las empresas frente a los clientes por concepto de ventas a créditos o servicios prestados en el curso normal de la operación de un negocio mediante las cuentas otorgadas a corto y largo plazo”. (104)	Warren et al. (2016), nos dice que “Es aquella transacción donde el comprador recibe el bien o servicio y lo paga de forma diferida en el futuro” (p. 420).	D1: Ventas a créditos	<ul style="list-style-type: none"> • Transacción • Bien o servicio • Forma diferida
		“Se refiere a las cuentas que necesitan estar disponibles de manera inmediata en un plazo no mayor a un año. Estas cuentas deben ser presentadas en el Estado de Situación Financiera como activo corriente” (RANKIA, 2021, p.6)	D2: Cuentas a corto plazo	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad inmediata • Plazo no mayor a un año
		“Su disponibilidad es a más de un año. Este tipo de cuentas se deben presentar fuera del activo no corriente” (RANKIA, 2021, p.6)	D3: Cuentas a largo plazo	<ul style="list-style-type: none"> • Plazo mayor a un año • Fuera del activo no corriente

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Variable 2: Rentabilidad	Lizcano y Castelló, (2015) mencionan que	La rentabilidad económica es un indicador fundamental para evaluar la eficiencia en la gestión empresarial.		Rendimiento de los Activos	Ordinal

	<p>la rentabilidad es un concepto amplio que puede ser abordado desde diferentes enfoques y perspectivas, y que existen diversas definiciones de lo que puede incluirse dentro de este término en relación con las microempresas. Se pueden distinguir dos enfoques principales: el enfoque económico o financiero y el enfoque social. El enfoque económico o financiero se centra en la rentabilidad financiera de la empresa, es decir, en la capacidad de generar beneficios económicos. Por otro lado, el enfoque social se enfoca en la rentabilidad social, es decir, en la capacidad de generar beneficios sociales para la comunidad y el entorno en el que opera la empresa. (p.10)</p>	<p>Esto se debe a que es el comportamiento de los activos, independientemente de cómo hayan sido financiados, lo que determina si una empresa es rentable o no en términos económicos. Además, se señala que no tener en cuenta la forma en que los activos han sido financiados puede llevar a determinar si una empresa es no rentable debido a problemas en su actividad económica o a una política de financiación deficiente. En otras palabras, la rentabilidad económica permite evaluar la eficiencia en la gestión empresarial y determinar si los problemas de rentabilidad se deben a factores internos o externos. (Sánchez, 2002, p. 5)</p>	<p>D1: Rentabilidad Económica</p>	<p>Capacidad de los Activos</p>	
		<p>Sánchez (2002) menciona que La rentabilidad financiera mide el beneficio que obtiene una empresa en relación con los recursos propios, sin contabilizar recursos de terceros. Es un indicador importante para los accionistas o propietarios y se considera que los directivos buscan maximizarla. Una rentabilidad financiera insuficiente puede limitar el acceso a nuevos fondos propios y</p>		<p>D2: Rentabilidad Financiera</p>	

		restringir la financiación externa. (p.10)			
		Esto significa que, en lugar de evaluar la rentabilidad económica en términos monetarios, se busca evaluar el impacto social de las inversiones. Por ejemplo, se pueden considerar los beneficios para la comunidad, el medio ambiente o la calidad de vida de las personas como indicadores de rentabilidad social. (Sánchez, 2002, p. 15)	D3: Rentabilidad Social	Valor añadido	
				Valor no monetario	

CAPITULO IV

METODOLOGÍA

4.1 Método de investigación

4.1.1. Método general

Hernández Sampieri y Mendoza Torres (2018), mencionan que el método de la investigación fue el científico porque “Es el camino a seguir mediante una serie de operaciones y reglas prefijadas que nos permiten alcanzar un resultado o un objetivo” (p.23).

El método científico fue útil en la investigación porque permitió abordar el estudio de manera rigurosa y objetiva, recopilando datos concretos, formulando hipótesis verificables y validando los hallazgos de manera empírica.

4.1.2. Métodos específicos

Valderrama y Jaimes (2019), mencionan que se utilizó el método hipotético deductivo ya que:

A partir de la observación de casos particulares, se plantea un problema. A través de un proceso de inducción, este problema remite una teoría. A partir del marco teórico, se formula una hipótesis, mediante un razonamiento deductivo, que posteriormente se intenta validar empíricamente. El ciclo completo inducción/deducción se conoce como proceso hipotético deductivo. (p.255)

El método hipotético-deductivo se utiliza específicamente porque permite formular hipótesis basadas en observaciones o teorías previas, y luego realizar pruebas empíricas para verificar o refutar estas hipótesis. Este método permitiría formular hipótesis sobre las prácticas de cuentas por cobrar y rentabilidad, y luego diseñar pruebas empíricas para

validar estas hipótesis. Esto te ayudaría a establecer conclusiones fundamentadas y aportar conocimientos significativos sobre el tema estudiado.

4.2 Tipo de investigación

El tipo de investigación fue aplicada, tal como lo refiere:

Valderrama y Jaimes (2019), mencionan que “Tiene propósitos prácticos. Se interesa en la aplicación de los conocimientos teóricos para solucionar problemas específicos de la vida cotidiana generando bienestar a la sociedad” (p.250).

La investigación de tipo aplicada es importante porque tiene como objetivo principal la resolución de problemas prácticos y la generación de conocimientos que puedan ser aplicados directamente en la solución de situaciones reales.

4.3 Nivel de investigación

El nivel de investigación fue correlacional tal como menciona:

Valderrama y Jaimes (2019) mencionan que “El nivel de investigación es correlacional porque este nivel de estudio tiene como finalidad conocer la relación o grados de asociación que existe entre las variables de estudio” (p.251).

La importancia de la investigación de nivel correlacional radica en su capacidad para identificar relaciones y asociaciones entre variables, lo que permite comprender mejor la naturaleza de las interacciones entre diferentes factores.

4.4 Diseño de investigación

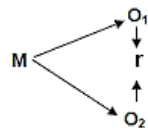
El diseño de la investigación fue no experimental, por lo que:

Hernández y Mendoza (2018), mencionan que “Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (p.174).

Se utilizó el diseño no experimental, transversal o transeccional – correlacional, porque son medidas en una sola ocasión, asimismo, son observacionales porque solo permiten hacer comparación entre grupos, en este caso nuestras variables de estudio.

La importancia de la investigación de diseño no experimental radica en su capacidad para explorar y describir fenómenos, situaciones o relaciones sin la manipulación directa de variables.

Esquema:



Donde:

M = Muestra

O₁ = Observación de la V.1.

O₂ = Observación de la V.2.

r = Correlación entre dichas variables.

4.5 Población y muestra

4.5.1 Población

Hernández et al., (2014), nos dice que “El universo es el total de personas u otros elementos de estudio; la población es la parte del universo que el investigador desea estudiar y la muestra es la parte que efectivamente será seleccionada para participar en la investigación”. La población se encuentra conformada por 104, tal como se menciona en la siguiente tabla:

Tabla 1:
Población de estudio

Clínica	Áreas	Total, de trabajadores
Clínica Ortega SRL.	Junta General de accionistas	10
	Gerencia general	1
	Gerencia administración financiera	1
	Logística	3
	Recursos humanos	4
	Contabilidad y Caja	5
	Administración convenios y Ti	3
	Oficina de gestión de la calidad	3
	Oficina de asesoría jurídica	4
	Dirección medica	20
	Consultorio externo	6
	Coordinación de hospitalización	5
	Emergencia	10
	Hospitalización U.C.I	12
	Centro Quirúrgico y central de esterilización	6
	Farmacia	3
	Diagnóstico por imágenes	4
Medina física y rehabilitación	4	
	TOTAL,	104

Nota: Elaboración propia

4.5.2 Muestra

Se utilizó un tipo de muestra no probabilística para la investigación, específicamente un muestreo por conveniencia o juicio del investigador. En este caso, se seleccionaron como sujetos de análisis a los 34 trabajadores de la clínica Ortega en Huancayo. La información detallada sobre esta muestra se encuentra en la tabla mencionada. Esto implica que la selección de los participantes se basó en la disponibilidad y accesibilidad de los trabajadores de esa clínica, en lugar de utilizar un método aleatorio para garantizar la representatividad de la muestra, por ello:

Tabla 2:
Muestra de estudio

Clínica	Áreas	Total, de trabajadores
----------------	--------------	-------------------------------

Clínica Ortega SRL.	Junta General de accionistas	10
	Gerencia general	1
	Gerencia administración financiera	1
	Logística	3
	Recursos humanos	4
	Contabilidad y Caja	5
	Administración convenios y Ti	3
	Oficina de gestión de la calidad	3
	Oficina de asesoría jurídica	4
TOTAL,		34

Nota: Elaboración propia

Criterios:

De inclusión: En la cual se encuentran los 34 trabajadores de las diferentes áreas (junta general de accionistas, gerencia general, gerencia de administración financiera, logística, recursos humanos, contabilidad y caja, administración convenios y TI, oficina de gestión de la calidad, oficina de asesoría jurídica), porque son quienes muestran conocimiento sobre las variables.

Para la exclusión se tomó en cuenta: Aquellos trabajadores que no muestran interés y conocimiento sobre el tema.

4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.6.1 Técnicas de recolección de datos

Se utilizó como técnica la encuesta, como lo refiere:

Carrasco (2016) refiere que “Es una técnica de investigación social para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio investigado” (p. 314).

4.6.2 Instrumentos de recolección de datos

Como instrumento se empleó el cuestionario, como lo menciona:

Hernández y Mendoza (2018) refieren que “Explica el proceso para elaborar un instrumento de medición y las principales alternativas para recolectar datos, (Se basa en preguntas que pueden ser cerradas o abiertas, sus preguntas pueden ser auto administrados, entrevista personal o telefónica, vía internet)” (p.196).

El instrumento del cuestionario es importante en la investigación por varias razones. En primer lugar, permite recopilar datos de una muestra representativa de la población, lo que proporciona información cuantitativa sobre actitudes, opiniones y comportamientos. Además, los cuestionarios son útiles para obtener datos de manera eficiente y económica, lo que los hace adecuados para estudiar grandes poblaciones.

4.6.3 Validación y confiabilidad

4.6.3.1 Validación

Se refiere a la precisión y exactitud de la información o los resultados obtenidos. La relevancia se refiere a la importancia y pertinencia de la información en relación con el tema o el contexto en el que se utiliza. La claridad se refiere a la facilidad de comprensión y la ausencia de ambigüedad en la presentación de la información (Valderrama & Jaimes, 2019 p.270).

4.6.3.2 Confiabilidad

(Valderrama & Jaimes, 2019) refieren que “Para aplicar la prueba de confiabilidad se utilizó los resultados de la prueba piloto. El análisis estadístico que se empleó fue el Alfa de Cronbach por tener escalas de medición ordinales” (p.265).

4.7 Técnica de procesamiento y análisis de datos.

La estadística descriptiva se usa para analizar y presentar los datos, mientras que la estadística inferencial es utilizada para la obtención y verificación de las hipótesis de la investigación. Para determinar la normalidad de los datos y seleccionar la prueba estadística adecuada, se empleará el estadístico Shapiro-Wilk.

Además, se menciona el uso del estadístico Rho de Spearman, el cual será utilizado para comprobar la correlación entre las variables de estudio. Esta prueba permitirá determinar si existe una relación estadísticamente significativa entre las variables analizadas.

4.8 Aspectos éticos de la investigación

La presente investigación se fundamenta en el cumplimiento del código de ética para la investigación científica, el cual está respaldado por varios reglamentos y principios legales. Entre ellos se encuentran el Reglamento de Ética, el Reglamento de Investigación y el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de CCAACC - UPLA, así como la Constitución Política del Estado, la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Peruana Los Andes. Además, se hace referencia a los principios que rigen la actividad investigativa, las normas de comportamiento ético, y la utilización obligatoria de estilos de redacción científica, como el estilo de la norma APA para Ciencias Sociales. Se destaca el compromiso de cumplir con las normas institucionales establecidas y se asume la responsabilidad ante la Universidad Peruana Los Andes y cualquier otra instancia que así lo requiera, garantizando la ausencia de plagio y falsificación en la investigación.

CAPITULO V

RESULTADOS

5.1 Descripción de resultados

5.1.2 Análisis de resultados

Tabla 3

Variable cuentas por cobrar

Valores	Nada	Poco	Regular	Aceptable	Totalmente
Frecuencia	2	3	4	20	5
Porcentaje	5,9	8,8	11,8	58,8	14,7

Nota: elaboración de la IBM SPSS25

De los 34 trabajadores de la clínica Ortega Sociedad de Responsabilidad Limitada, el 58,8% (20 trabajadores) manifestaron estar de acuerdo en que tener cuentas por cobrar dentro de la clínica afecta directamente su rentabilidad.

Figura 2

Variable

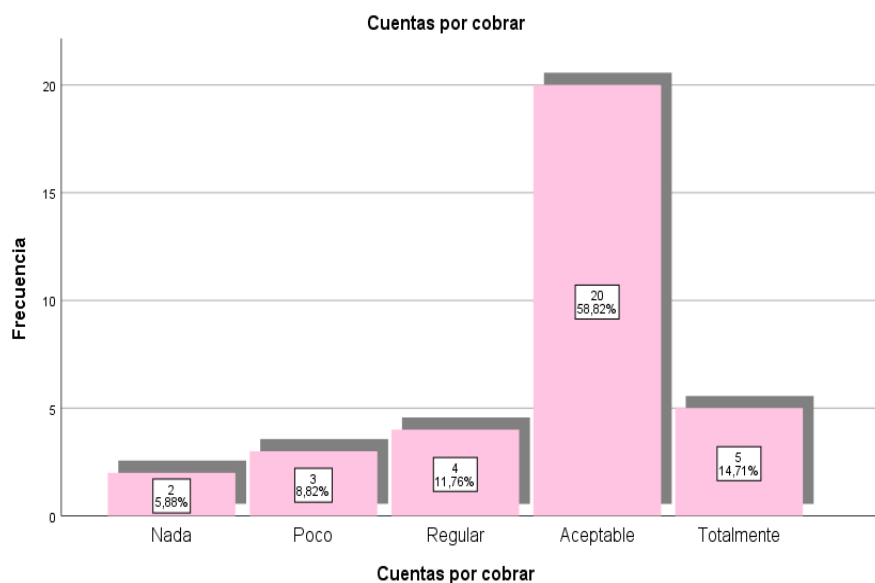


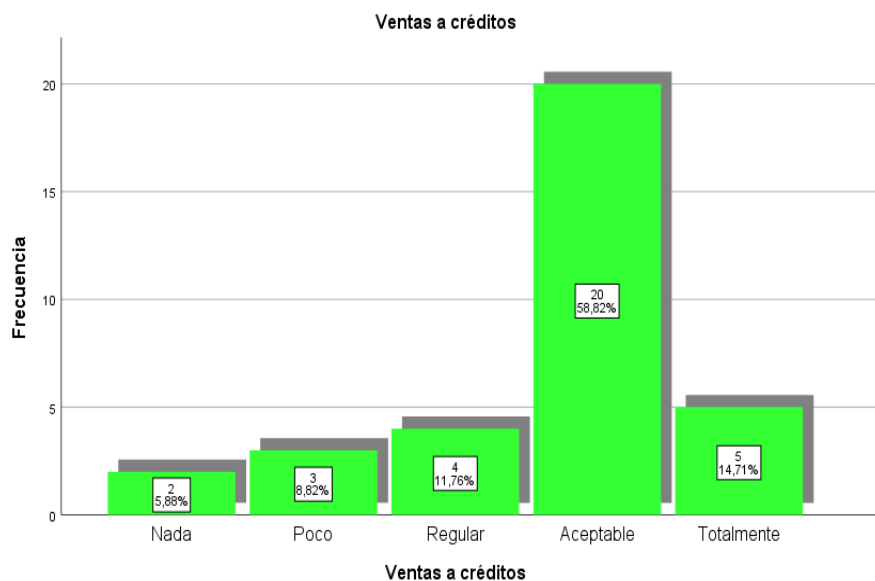
Tabla 4
Dimensión ventas a crédito

Valores	Nada	Poco	Regular	Aceptable	Totalmente
Frecuencia	2	3	4	20	5
Porcentaje	5,9	8,8	11,8	58,8	14,7

Nota: elaboración de la IBM SPSS25

El 58,8% (20 trabajadores) expresaron estar de acuerdo en que las ventas a crédito son perjudiciales y pueden llevar al cierre temporal o parcial de la organización. Por ello las ventas a crédito pueden tener consecuencias negativas para la organización, como la posibilidad de enfrentar dificultades financieras que podrían resultar en un cierre temporal o parcial de la empresa.

Figura 3
Dimensión



Nota: elaboración de la IBM SPSS25

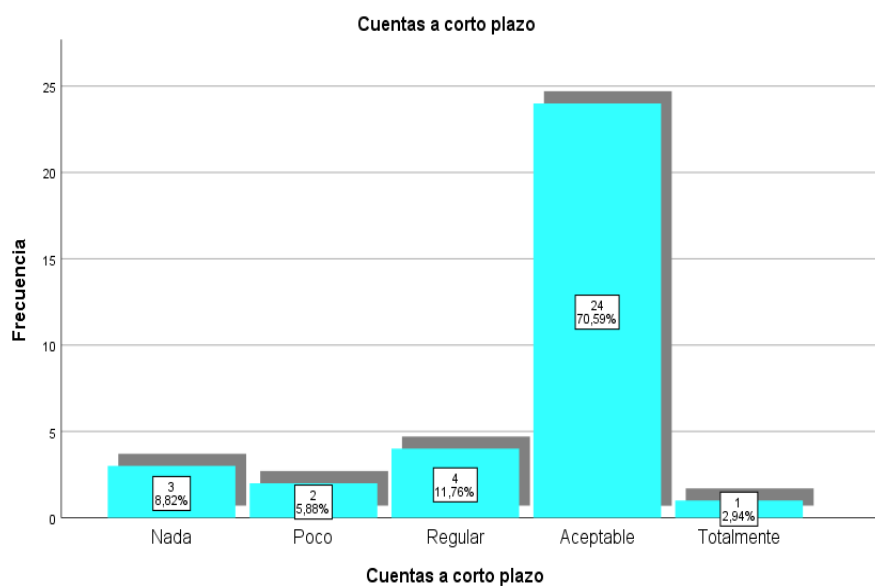
Tabla 5
Dimensión cuentas a corto plazo

Valores	Nada	Poco	Regular	Aceptable	Totalmente
Frecuencia	3	2	4	24	1
Porcentaje	8,8	5,9	11,8	70,6	2,9

Nota: elaboración de la IBM SPSS25

De los 34 trabajadores de la clínica Ortega Sociedad de Responsabilidad Limitada encuestados, el 70,6% (24 trabajadores) manifestaron estar de acuerdo en que las cuentas a corto plazo tienen un nivel de riesgo bajo y, por lo tanto, una rentabilidad menor. Es así que, las cuentas a corto plazo son menos rentables debido a su bajo nivel de riesgo.

Figura 4
Dimensión



Nota: elaboración de la IBM SPSS25

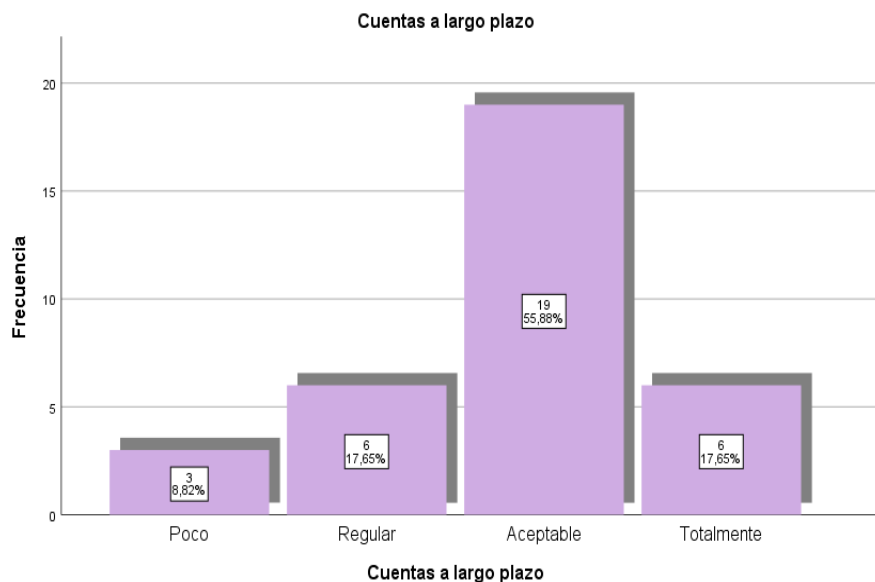
Tabla 6
Dimensión cuentas a largo plazo

Valores	Poco	Regular	Aceptable	Totalmente
Frecuencia	3	6	19	6
Porcentaje	8,8	17,6	55,9	17,6

Nota: elaboración de la IBM SPSS25

Según los trabajadores de la clínica Ortega Sociedad de Responsabilidad Limitada encuestados, el 55,9% (19 trabajadores) manifestaron estar de acuerdo en que las cuentas a largo plazo, que comprenden las deudas con proveedores, generan intereses y tienen un nivel de riesgo alto. Esto indica que la mayoría de los encuestados consideran que las cuentas a largo plazo implican un mayor nivel de riesgo debido a la generación de intereses y la posibilidad de enfrentar dificultades financieras a largo plazo.

Figura 5
Dimensión cuentas a largo plazo



Nota: elaboración de la IBM SPSS25

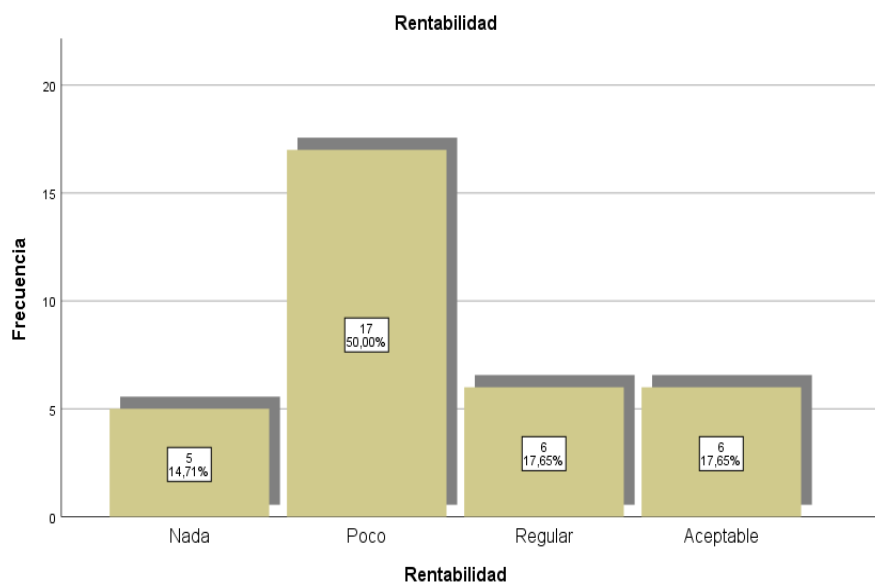
Tabla 7
Variable rentabilidad

Valores	Nada	Poco	Regular	Aceptable
Frecuencia	5	17	6	6
Porcentaje	14,7	50,0	17,6	,17,6

Nota: elaboración de la IBM SPSS25

De los 34 trabajadores de la clínica encuestados, el 50,0% (17 trabajadores) expresaron que cuando los costos son elevados, la rentabilidad se ve comprometida. Además, mencionaron que, aunque la facturación sea alta, gran parte de ella se destina a cubrir gastos, lo que perjudica los ingresos netos de la organización. Es así que altos costos operativos pueden afectar negativamente la rentabilidad de la clínica, ya que los ingresos generados se ven reducidos debido a los gastos necesarios para mantener el funcionamiento de la organización.

Figura 6
Variable



Nota: elaboración de la IBM SPSS25

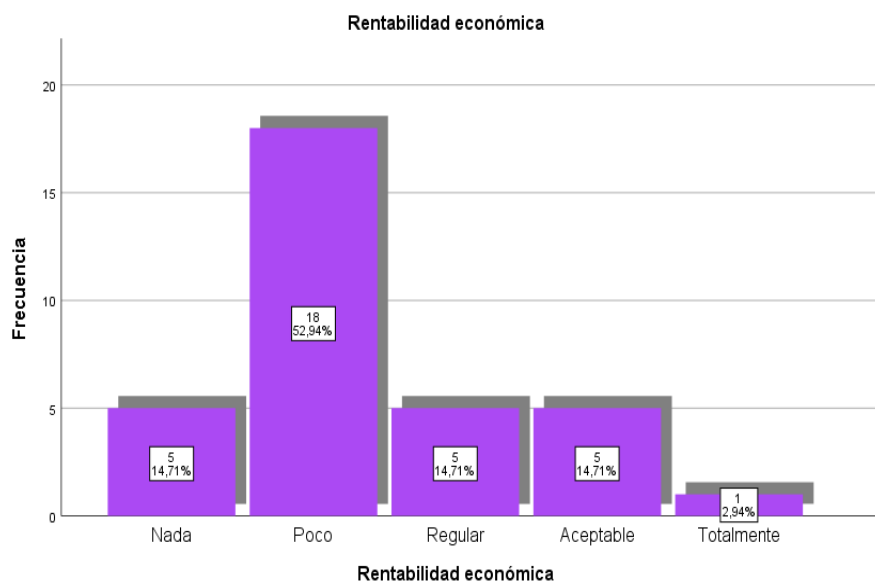
Tabla 8
Dimensión rentabilidad económica

Valores	Nada	Poco	Regular	Aceptable	Totalmente
Frecuencia	5	18	5	5	1
Porcentaje	14,7	52,9	14,7	14,7	2,9

Nota: elaboración de la IBM SPSS25

De los 34 trabajadores encuestados, el 52,9% (18 trabajadores) manifestaron estar en desacuerdo con la rentabilidad económica de la organización en relación a las cuentas por cobrar. Esto indica que la mayoría de los encuestados no consideran que las cuentas por cobrar estén generando una rentabilidad adecuada para la organización.

Figura 7
Dimensión



Nota: elaboración de la IBM SPSS25

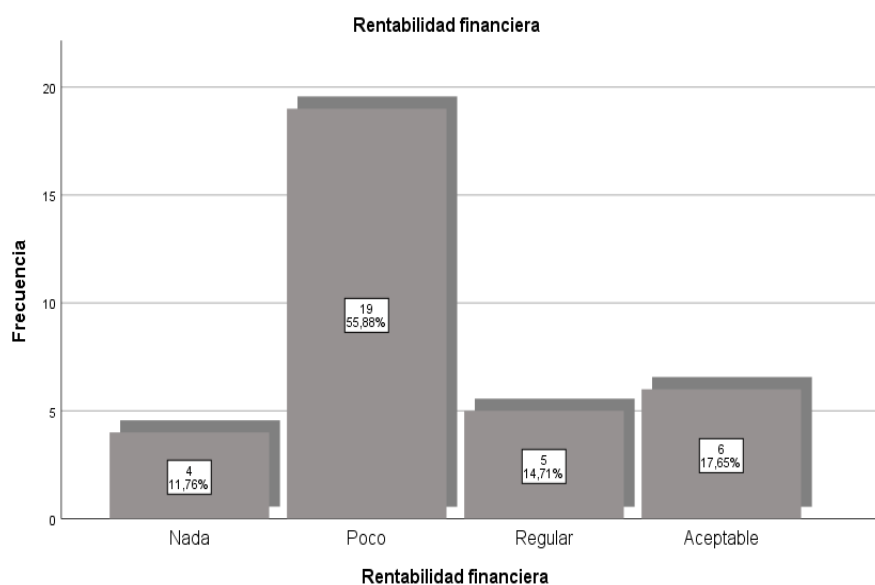
Tabla 9
Dimensión rentabilidad financiera

Valores	Nada	Poco	Regular	Aceptable
Frecuencia	4	19	5	6
Porcentaje	11,8	55,9	14,7	17,6

Nota: elaboración de la IBM SPSS25

De los 34 trabajadores encuestados, el 55,9% (19 trabajadores) manifestaron estar en desacuerdo con la rentabilidad financiera. Esto indica que la mayoría de los encuestados consideran que las cuentas por cobrar no están generando una rentabilidad financiera satisfactoria para la organización.

Figura 8
Dimensión



Nota: elaboración de la IBM SPSS25

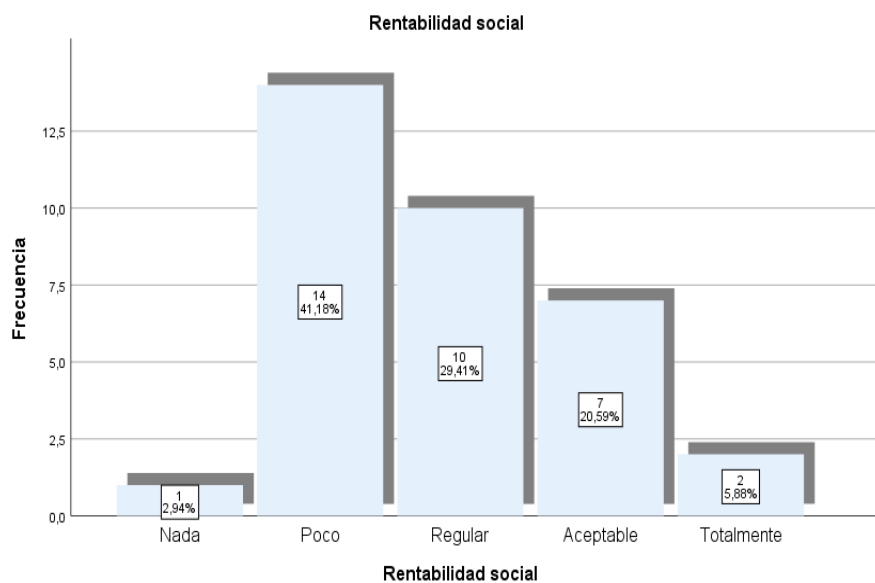
Tabla 10
Dimensión rentabilidad social

Valores	Nada	Poco	Regular	Aceptable	Totalmente
Frecuencia	1	14	10	7	2
Porcentaje	2,9	41,2	29,4	20,6	5,9

Nota: elaboración de la IBM SPSS25

De los 34 trabajadores encuestados de la clínica Ortega Sociedad de Responsabilidad Limitada en Huancayo, el 41,2% (14 trabajadores) manifestaron estar en desacuerdo con la rentabilidad social. Esto indica que la mayoría de los encuestados consideran que las cuentas por cobrar no están generando un beneficio social satisfactorio para la organización.

Figura 9
Dimensión



Nota: elaboración de la IBM SPSS25

5.2 Contrastación de hipótesis

Tabla 11
Escala de correlación

-1	Relación negativa grande y perfecta
(-0,9 a -0,99)	Relación negativa muy alta
(-0,7 a -0,89)	Relación negativa alta
(-0,4 a -0,69)	Relación negativa moderada
(-0,2 a -0,39)	Relación negativa baja
(-0,01 a -0,19)	Relación negativa muy baja
0	Nula
(0,0 a 0,19)	Relación positiva muy baja
(0,2 a 0,39)	Relación positiva baja
(0,4 a 0,69)	Relación positiva moderada
(0,7 a 0,89)	Relación positiva alta
(0,9 a 0,99)	Relación positiva muy alta
1	Relación positiva grande y perfecta

5.2.1 Hipótesis General

H₁: Existe relación indirecta entre las cuentas por cobrar y la rentabilidad en la clínica Ortega Sociedad de Responsabilidad Limitada, Huancayo 2021.

H₀: No existe relación indirecta entre las cuentas por cobrar y la rentabilidad en la clínica Ortega Sociedad de Responsabilidad Limitada, Huancayo 2021.

Nivel de significación 0.05

Tabla 12
Correlación

		Correlaciones	Cuentas por cobrar	Rentabilidad
Rho de Spearman	Cuentas por cobrar	Coefficiente de correlación	1,000	-,984**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	34	34
	Rentabilidad	Coefficiente de correlación	-,984**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	34	34

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

Nota: Elaboración propia SPSS25

Se ha realizado un análisis estadístico que indica que existe una relación indirecta entre las cuentas por cobrar y la rentabilidad en la Clínica Ortega Sociedad de Responsabilidad Limitada

en Huancayo en el año 2021. Los resultados del análisis muestran una correlación positiva muy negativa con un valor de $r = -0,984$, lo que significa que a medida que aumentan las cuentas por cobrar, la rentabilidad de la clínica disminuye. Además, se menciona que el valor de p es de 0.000, lo que indica que el p-valor es menor que 0.05 y, por lo tanto, se rechaza la (H0) y se acepta la (H1) de que existe una relación indirecta entre las cuentas por cobrar y la rentabilidad de la clínica.

5.2.2 Hipótesis Específicas

Hipótesis Especifica 1

H₁: Existe relación indirecta entre las cuentas por cobrar y la rentabilidad económica en la clínica Ortega Sociedad de Responsabilidad Limitada, Huancayo 2021.

H₀: No existe relación indirecta entre las cuentas por cobrar y la rentabilidad económica en la clínica Ortega Sociedad de Responsabilidad Limitada, Huancayo 2021.

Nivel de significación 0.05

Tabla 13
Correlación

		Correlaciones	
		Cuentas por cobrar	Rentabilidad Económica
Rho de Spearman	Cuentas por cobrar	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	-,982**
	Rentabilidad Económica	Coefficiente de correlación	-,982**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	34

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

Nota: Elaboración propia SPSS25

Se ha realizado un análisis estadístico que indica que existe una relación indirecta y significativa entre las cuentas por cobrar y la rentabilidad económica en la Clínica Ortega Sociedad de Responsabilidad Limitada en Huancayo en el año 2021. Los resultados del análisis muestran un $r = -0,982$, lo que significa que a medida que aumentan las cuentas por cobrar, la rentabilidad económica de la clínica disminuye. Además, se menciona que el valor de ρ es de 0.000, lo que indica que el p-valor es menor que 0.05 y, por lo tanto, se rechaza la (H_0) y se acepta la (H_1) de que existe una relación indirecta y significativa entre las cuentas por cobrar y la rentabilidad económica de la clínica.

Hipótesis Especifica 2

H₁: Existe relación indirecta y significativa entre las cuentas por cobrar y la rentabilidad financiera en la clínica Ortega Sociedad de Responsabilidad Limitada, Huancayo 2021.

H₀: No existe relación indirecta y significativa entre las cuentas por cobrar y la rentabilidad financiera en la clínica Ortega Sociedad de Responsabilidad Limitada, Huancayo 2021.

Nivel de significación 0.05

Tabla 14
Correlación

		Correlaciones		
			Cuentas por cobrar	Rentabilidad financiera
Rho de Spearman	Cuentas por cobrar	Coeficiente de correlación	1,000	-,983**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Rentabilidad financiera	Coeficiente de correlación	-,983**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	34	34

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

Nota: Elaboración propia SPSS25

Se ha realizado un análisis estadístico que indica que existe una relación indirecta y significativa entre las cuentas por cobrar y la rentabilidad financiera en la Clínica Ortega Sociedad de Responsabilidad Limitada en Huancayo en el año 2021. Los resultados del análisis

muestran de un $r = -0,983$, lo que significa que a medida que aumentan las cuentas por cobrar, la rentabilidad financiera de la clínica disminuye. Además, se menciona que el valor de ρ es de 0.000, lo que indica que el p-valor es menor que 0.05 y, por lo tanto, se rechaza la (H0) y se acepta la (H1) de que existe una relación indirecta y significativa entre las cuentas por cobrar y la rentabilidad financiera de la clínica.

Hipótesis Específica 3

H_I: Existe relación indirecta y significativa entre las cuentas por cobrar y la rentabilidad social en la clínica Ortega Sociedad de Responsabilidad Limitada, Huancayo 2021.

H₀: No existe relación indirecta y significativa entre las cuentas por cobrar y la rentabilidad social en la clínica Ortega Sociedad de Responsabilidad Limitada, Huancayo 2021.

Nivel de significación 0.05

Tabla 15
Correlación

		Correlaciones		
			Cuentas por cobrar	Rentabilidad social
Rho de Spearman	Cuentas por cobrar	Coeficiente de correlación	1,000	-,972**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	34	34
	Rentabilidad social	Coeficiente de correlación	-,972**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	34	34

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

Nota: Elaboración propia SPSS25

Se ha realizado un análisis estadístico que indica que existe una relación indirecta y significativa entre las cuentas por cobrar y la rentabilidad social en la Clínica Ortega Sociedad de Responsabilidad Limitada en Huancayo en el año 2021. Los resultados del análisis muestran

un $r = -0,972$, lo que significa que a medida que aumentan las cuentas por cobrar, la rentabilidad social de la clínica disminuye. Además, se menciona que el valor de ρ es de 0.000, lo que indica que el p-valor es menor que 0.05 y, por lo tanto, se rechaza la (H_0) y se acepta la (H_1) de que existe una relación indirecta y significativa entre las cuentas por cobrar y la rentabilidad social de la clínica.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

De los resultados obtenidos según la encuesta, las cuales nos ayudaron a interpretar y a poder analizar los resultados obtenidos, las cuales a continuación podemos mencionar:

Para la contratación de hipótesis general, se pudo evidenciar que, existe relación indirecta entre las cuentas por cobrar y la rentabilidad en la clínica Ortega Sociedad de Responsabilidad Limitada, Huancayo 2021. Consiguientemente se observa una correlación negativa muy alta con un “ r ” = -0,984, lo cual nos permite aseverar que, mientras exista mayores cuentas por cobrar, habrá menor rentabilidad dentro de la clínica. Dicho resultado es corroborado con las investigaciones de; López (2018) sustento la tesis titulada “Gestión de créditos y la administración de las cuentas por cobrar en el Hospital chancay y servicios básicos de salud 2016”, quien concluyo que, existe relación significativa entre la política de créditos y la administración de las cuentas por cobrar en el Hospital de Chancay, 2016; siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.511, representó una moderada asociación entre las variables. Asimismo, Becerra et al., (2017) “Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Ademinsa S.A.C.”. Las principales conclusiones del trabajo de investigación son las cuentas por cobrar si inciden en la liquidez de la empresa, según el análisis comparativo que nos muestra el incremento de 0,57% con respecto al periodo 2014 al 2015 significando el importe de S/ 160,090.00., la organización se verá perjudicada por el incumplimiento de pago oportuno según lo acordado en el documento y el riesgo de no cumplir en las fechas programadas vencidas, todo esto afecta el cumplimiento de las obligaciones corrientes.

Asimismo, el objetivo específico 1: Determinar la relación que existe entre las cuentas por cobrar y la rentabilidad económica en la clínica Ortega Sociedad de Responsabilidad Limitada, Huancayo 2021. Dado que $p = 0.000 < 0,05$ rechazar H_0 y se acepta la H_1 : Existe relación indirecta y significativa entre las cuentas por cobrar y la rentabilidad económica en la

clínica Ortega Sociedad de Responsabilidad Limitada, Huancayo 2021. Consiguientemente se observa una correlación negativa muy alta con un “ r ” = -0,982, lo cual nos permite aseverar que, a mayores cuentas por cobrar, habrá menor rentabilidad económica dentro de la clínica. Seguidamente, el objetivo específico 2: Determinar la relación que existe entre las cuentas por cobrar y la rentabilidad financiera en la clínica Ortega Sociedad de Responsabilidad Limitada, Huancayo 2021. Dado que $p = 0.000 < 0,05$ rechazar H_0 y se acepta la H_1 : Existe relación indirecta y significativa entre las cuentas por cobrar y la rentabilidad financiera en la clínica Ortega Sociedad de Responsabilidad Limitada, Huancayo 2021. Consiguientemente se observa una correlación negativa muy alta con un “ r ” = -0,983, lo cual nos permite aseverar que, mientras exista cuentas por cobrar, habrá menor rentabilidad financiera dentro de la organización. También, el objetivo específico 3: Determinar la relación que existe entre las cuentas por cobrar y la rentabilidad social en la clínica Ortega Sociedad de Responsabilidad Limitada, Huancayo 2021. Dado que $p = 0.000 < 0,05$ rechazar H_0 y se acepta la H_1 : Existe relación indirecta y significativa entre las cuentas por cobrar y la rentabilidad social en la clínica Ortega Sociedad de Responsabilidad Limitada, Huancayo 2021. Consiguientemente se observa una correlación negativa muy alta con un “ r ” = -0,972, lo cual nos permite aseverar que, a mayores cuentas por cobrar, menor será la rentabilidad social dentro de la organización. Dichos resultados fueron corroborados con las investigaciones de, Mendoza (2021) presento la tesis “Análisis de las cuentas por cobrar y la rentabilidad en Clínica Privada, Lima”. Se concluyó que en el análisis de EEFF de la clínica privada no se consideró efecto de los gastos por provisión de cubetas incobrables, mantuvo una rentabilidad sostenible el 2018, 2019 aunque el 2020 registra rentabilidad negativa. Además, las cuentas por cobrar no influyen en la rentabilidad de la clínica privada. Asimismo, Martínez (2021) la tesis “Análisis del impacto de las cuentas por cobrar en la liquidez de las Empresas Sociales del Estado del sector hospitalario: un estudio de caso”, concluye que: El desarrollo de esta investigación permitió

identificar que las cuentas por cobrar tienen gran impacto en la sostenibilidad financiera de las Empresas Sociales del Estado, en donde el deterioro de las cuentas por cobrar y la alta morosidad que se presenta por el no pago oportuno por parte de las EPS, generan un impacto negativo en la liquidez, teniendo en cuenta que la rotación de cartera es lenta, situación que afecta el cumplimiento de los pagos a los proveedores.

Por otro lado, con respecto a la variable cuentas por cobrar se tuvo que, para los 34 trabajadores de la clínica Ortega Sociedad de Responsabilidad Limitada 58,8% (20), siendo la mayoría de los encuestados, manifestaron estar de acuerdo que tener cuentas por cobrar dentro de la clínica afecta de manera indirecta la rentabilidad de la misma. Seguidamente, de los 34 trabajadores de la clínica, el 50,0% (17), siendo la mayoría de los encuestados manifestaron que, cuando los costos son elevados, la rentabilidad se compromete, por ende, aunque la facturación sea alta, gran parte de ella se destina a cubrir gastos lo que perjudica los ingresos netos de la organización. Dichos resultados son corroborados con las investigaciones de, Palacios, (2017) sustento la tesis titulada: “Cuentas por cobrar y propuesta de mejora en el hospital II-1 Moyobamba en el año 2015”. Quien concluyó que, se determinó que las cuentas por cobrar en el Hospital II-1 Moyobamba representan una cuantiosa suma monetaria con base en haber aplicado y procesado los instrumentos empleados en el transcurso de la investigación a causa de la deficiente gestión en la aplicación de políticas de crédito y políticas de cobranza. Por otro lado, Garrido, (2016) sustento la tesis titulada: “Cuentas por cobrar y el capital de trabajo en la empresa masilio Perú S.A.C. san juan de Lurigancho, 2016”. Concluyó que: Las Cuentas por cobrar y el capital de trabajo se realizan de una manera poco eficiente en esta empresa esto debido que, a la hora de otorgar un crédito a un cliente, no se hace una minuciosa evaluación financiera y/o económica, a su vez no hay un control del efectivo sabiendo que esto depende mucho para hacer frente a mis obligaciones por pagar a corto plazo.

Es así que se pudo demostrar que las constantes cuentas por cobrar, generan una inestabilidad dentro del desarrollo normal de las actividades, dentro de las organizaciones aún más, ya que ellos tienen movimientos económicos altos los cuales, de ser alterados, conllevan a tener baja rentabilidad y posteriormente al cierre temporal o definitivo de la misma.

Finalmente, esperamos contribuir con las demás investigaciones puesto que nuestra investigación tiene como línea de investigación el cuantitativo.

CONCLUSIONES

1. Existe relación indirecta entre las cuentas por cobrar y la rentabilidad en la clínica Ortega Sociedad de Responsabilidad Limitada, Huancayo 2021. Consiguientemente se observa una correlación positiva muy negativa con un “ r ” = -0,984, lo cual nos permite aseverar que, mientras exista mayores cuentas por cobrar, habrá menor rentabilidad dentro de la clínica.
2. Existe relación indirecta entre las cuentas por cobrar y la rentabilidad económica en la clínica Ortega Sociedad de Responsabilidad Limitada, Huancayo 2021. Consiguientemente se observa una correlación negativa muy alta con un “ r ” = -0,982, lo cual nos permite aseverar que, a mayores cuentas por cobrar, habrá menor rentabilidad económica dentro de la clínica.
3. Existe relación indirecta entre las cuentas por cobrar y la rentabilidad financiera en la clínica Ortega Sociedad de Responsabilidad Limitada, Huancayo 2021. Con un “ r ” = -0,983, de lo que mencionamos, mientras exista cuentas por cobrar, habrá menor rentabilidad financiera dentro de la organización.
4. Existe relación indirecta entre las cuentas por cobrar y la rentabilidad social en la clínica Ortega Sociedad de Responsabilidad Limitada, Huancayo 2021. Consiguientemente se observa una correlación negativa muy alta con un “ r ” = -0,972, lo cual nos permite aseverar que, a mayores cuentas por cobrar, menor será la rentabilidad social dentro de la organización.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al área de contabilidad que se realicen provisiones de cuentas de cobranzas dudosas a fin de los estados financieros (estado de situación financiera) reflejan con mayor razonabilidad el saldo de las cuentas por cobrar a fin de mejorar la baja rentabilidad dentro de la clínica. Asimismo, se sugiere la publicidad de los resultados para que futuras investigaciones tomen en cuenta esta investigación y sea provechosa.
2. Se recomienda a la gerencia general la realización de capacitaciones referente a las cuentas por cobrar, a fin de evaluar la rentabilidad económica de la clínica Ortega Sociedad de Responsabilidad Limitada, Huancayo dentro de los periodos mensuales como son los estados financieros mensuales y monitorear a futuro la venta de activos fijos. También, se sugiere a los futuros investigadores mejorar los métodos de investigación.
3. Se recomienda que se realicen las provisiones de las cuentas de cobranza dudosas a fin de que los estados financieros reflejen con mayor razonabilidad la rentabilidad financiera dentro de la clínica Ortega Sociedad de Responsabilidad Limitada, Huancayo. Consecuentemente se sugiere a los investigadores guiarse en base a los resultados de esta investigación.
4. Se recomienda que se establezcan políticas de créditos y cobranzas para así evitar las tasas altas de morosidad de los clientes, a fin de mejorar la rentabilidad social que sea provechosa para los clientes y para la clínica Ortega Sociedad de Responsabilidad Limitada, Huancayo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS (APA)

- Becerra, Biamonte, & Palacios. (2017). *Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Ademinsa S.A.C.* Universidad Peruana las Américas.
- Carrasco, D. S. (2016). *Metodología de la Investigación Científica* (Décima). San Marcos E.I.R.L.
- Chavez, F. Y., & Loconi, L. J. K. (2018). *EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES PARA DETERMINAR LA EFICIENCIA DE LAS POLÍTICAS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS EN LA EMPRESA FERRONOR SAC, 2015. PROPUESTA DE MEJORA.* Universidad Católica Santo Tomás de Mogrovejo.
- Garrido, L. S. E. (2016). *CUENTAS POR COBRAR Y EL CAPITAL DE TRABAJO EN LA EMPRESA MASILJO PERÚ S.A.C. SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2016.* Universidad Cesar Vallejo.
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6°). MacGraw-Hill.
- Hernández, S. R., & Mendoza, T. C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.*
- Lizcano, Á. J. (2017). *Rentabilidad Empresarial Propuesta Práctica de Análisis y Evaluación.* issuu.
https://issuu.com/victore.cardozodelgado/docs/rentabilidad_empresarial._propuesta
- López, H., Etma O. (2018). *Gestión de créditos y la administración de las cuentas por cobrar en el Hospital chancay y servicios básicos de salud 2016.* Universidad Cesar Vallejo.
- Martínez, M. A. (2021). *Análisis del impacto de las cuentas por cobrar en la liquidez de las Empresas Sociales del Estado del sector hospitalario: Un estudio de caso* [Corporación Universitaria Minuto de Dios].

https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/13813/1/TE.GF_MartinezMojicaAdriana_2021

Mendoza, B. D. M. (2021). *Análisis de las cuentas por cobrar y la rentabilidad en Clínica Privada, Lima* [Universidad César Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/75151/Mendoza_BDM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ochoa, S., Guadalupe A., & Saldivar, D. A. R. (2012). *ADMINISTRACION FINANCIERA CORRELACIONADA CON LAS NIFF* (Tercera).

OMS. (2022). *Resumen de los casos covid*.

https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019?adgroupsurvey={adgroupsurvey}&gclid=Cj0KCQjwspKUBhCvARIsAB2IYuts3JC4pAMnlsGfWkAFhALtN3Z16zJXtOYb6DFfE25gUo8N2y5AUwaApFAEALw_wcB

Palacios, D., Estela. (2017). *CUENTAS POR COBRAR Y PROPUESTA DE MEJORA EN EL HOSPITAL II -I MOYOBAMBA EN EL AÑO 2015*. Univerdsidad Cesar Vallejo.

Perez, D. A. (2018). *LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA CORPORACION UNIVERSITARIA AMERICANA*. [Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria].

<https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tda/409/La%20cuentas%20por%20cobrar%20y%20su%20incidencia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

RANKIA. (2021). *Cuentas por cobrar y su importancia*.

<https://www.rankia.co/blog/mejores-cdts/3631525-que-son-cuentas-por-cobrar-cual-importancia>

Rivera, M. K. (2020). *Análisis del sistema control interno cuentas x cobrar de la empresa Pharmacid S.A.S* [Universidad de la Salle].

https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2290&context=contaduria_publica

Sánchez, B. J. P. (2002). *Análisis de Rentabilidad de la Empresa*. 24.

Suarez, C. J. (2016). *TRATAMIENTO CONTABLE DE LAS CUENTAS POR COBRAR (DEUDORES) BAJO LAS SECCIONES 10, 11 Y 35 DE NIIF PARA PYMES, CASO FONDO DE EMPLEADOS DE CAVIPETROL, FEMCA*. [UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA].

<https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/1768/1/TRATAMIENTO%20CONTABLE%20DE%20LAS%20CUENTAS%20POR%20COBRAR%20%28DEUDORES%29%20BAJO%20LAS%20SECCIONES%2010%2C%2011%20Y%2035%20DE%20NIIF%20PARA%20PYMES.pdf>

Valderrama, M. S., & Jaimes, V. C. (2019). *El desarrollo de la tesis (1°)*. San Marcos E.I.R.L.


Warren, C., Reeve, J., & Duchan, J. (2016). *Contabilidad financiera*. Cengage Learning Editores.

Zamora, T. A. (2017). Rentabilidad y ventaja comparativa. *Enciclopedia virtual*.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Cuentas por cobrar y rentabilidad en la clínica Ortega Sociedad de Responsabilidad Limitada, Huancayo 2021

Problema General	Objetivo General:	Hipótesis General	VARIABLES E INDICADORES	MÉTODO
¿Qué relación existe entre las cuentas por cobrar y la rentabilidad en la clínica Ortega Sociedad de Responsabilidad Limitada, Huancayo 2021?	Determinar la relación que existe entre las cuentas por cobrar y la rentabilidad en la clínica Ortega Sociedad de Responsabilidad Limitada, Huancayo 2021.	Existe relación indirecta entre las cuentas por cobrar y la rentabilidad en la clínica Ortega Sociedad de Responsabilidad Limitada, Huancayo 2021.	Variable 1: Cuentas por cobrar Dimensiones: D1: Ventas a créditos D2: Cuentas a corto plazo D3: Cuentas a largo plazo	Mediante un enfoque cuantitativo. De un método científico. Con un tipo aplicado. De un nivel correlacional Mediante un diseño no experimental. Esquema:
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		
¿Qué relación existe entre las cuentas por cobrar y la rentabilidad económica en la clínica Ortega Sociedad de Responsabilidad Limitada, Huancayo 2021?	Determinar la relación que existe entre las cuentas por cobrar y la rentabilidad económica en la clínica Ortega Sociedad de Responsabilidad Limitada, Huancayo 2021.	Existe relación indirecta entre las cuentas por cobrar y la rentabilidad económica en la clínica Ortega Sociedad de Responsabilidad Limitada, Huancayo 2021.	Variable 2: Rentabilidad Dimensiones: D1: Rentabilidad económica D2: Rentabilidad financiera D3: Rentabilidad social	 <p>Donde: M = Muestra O₁ = Observación de la V.1. O₂ = Observación de la V.2. r = Correlación entre dichas variables.</p>
				Población 104.

<p>¿Qué relación existe entre las cuentas por cobrar y la rentabilidad financiera en la clínica Ortega Sociedad de Responsabilidad Limitada, Huancayo 2021?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre las cuentas por cobrar y la rentabilidad financiera en la clínica Ortega Sociedad de Responsabilidad Limitada, Huancayo 2021.</p>	<p>Existe relación entre las cuentas por cobrar y la rentabilidad financiera en la clínica Ortega Sociedad de Responsabilidad Limitada, Huancayo 2021.</p>		<p>Muestra 34. Técnica: Encuesta. Instrumento: Cuestionario</p>
<p>¿Qué relación existe entre las cuentas por cobrar y la rentabilidad social en la clínica Ortega Sociedad de Responsabilidad Limitada, Huancayo 2021?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre las cuentas por cobrar y la rentabilidad social en la clínica Ortega Sociedad de Responsabilidad Limitada, Huancayo 2021.</p>	<p>Existe relación indirecta entre las cuentas por cobrar y la rentabilidad social en la clínica Ortega Sociedad de Responsabilidad Limitada, Huancayo 2021.</p>		

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN DE CONCEPTOS	DIMENSIONES	INDICADORES	Escala de medición
Variable 1: Cuentas por cobrar	(Ochoa & Saldívar, 2012) Las cuentas por cobrar a clientes representan los derechos de las empresas frente a los clientes por concepto de ventas a créditos o servicios prestados en el curso normal de la operación de un negocio mediante las cuentas otorgadas a corto y largo plazo. (104)	D1: Ventas a créditos	<ul style="list-style-type: none"> • Transacción • Bien o servicio • Forma diferida 	Ordinal
		D2: Cuentas a corto plazo	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad inmediata • Plazo no mayor a un año 	
		D3: Cuentas a largo plazo	<ul style="list-style-type: none"> • Plazo mayor aun año • Fuera del activo corriente 	

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
-----------------	------------------------------	------------------	--------------------	---------------------------

Variable 2: Rentabilidad	Lizcano y Castelló, (2015) mencionan que Se puede hablar de rentabilidad social en el contexto de las microempresas. Esto implica considerar el impacto y los beneficios que la empresa genera para la comunidad, el medio ambiente y otros actores sociales. Se evalúa en términos de responsabilidad social, sostenibilidad y contribución al bienestar colectivo. (p.10)	D1: Rentabilidad Económica	Rendimiento de los Activos	Ordinal
			Capacidad de los Activos	
		D2: Rentabilidad Financiera	Capitales Propios	
			Fondos Propios	
		D3: Rentabilidad Social	Valor añadido	
			Valor no monetario	

Anexo 3: Matriz de operacionalización del instrumento

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS	ÍTEMS	Escala de Likert
Variable 1: Cuentas por cobrar	Ventas a créditos	Transacción	¿Considera Ud., que los clientes cumplen con el pago de sus citas?	1	1: Nada 2: Poco 3: Regular 4: Aceptable 5: Totalmente
			¿Sabe Ud., si los clientes realizan sus pagos en el tiempo prudencial?	2	
		Bien o servicio	¿Sabe Ud. si existen Cuentas incobrables?	3	
			¿Considera usted que los clientes van a pagar las cuentas que deben?	4	
		Forma diferida	¿Cree Ud., que las cuentas incobrables ejecutan comisiones o intereses en los servicios brindados?	5	
			¿Sabe Ud., si la clínica está siendo perjudicada por las cuentas que aún no ha logrado cobrar?	6	
	Cuentas a corto plazo	Disponibilidad inmediata	¿Considera Ud., que los clientes que tienen deudas con la Clínica?	7	
			¿Para Ud. las cuentas por cobrar que tienen retraso perjudica a la economía de la clínica?	8	
		Plazo no mayor a un año	¿Cree Ud., que es perjudicial contar con demasiadas cuentas por cobrar?	9	
			¿Cree Ud., que la lista de la cartera de morosos perjudica a las cobranzas?	10	
	Cuentas a largo plazo	Plazo mayor a un año	¿Ud., cree que los servicios prestados a créditos ayudan al ejercicio económico de la clínica?	11	
		Fuera del activo corriente	¿Sabe Ud., si los clientes pagan antes de recibir el servicio en la clínica?	12	

Variable	Dimensión	Indicadores	Preguntas	Nº	Escala de Likert
Variable 2: Rentabilidad	Rentabilidad Económica	Rendimiento de los Activos	¿Conoce usted como se da la rentabilidad obtenida en la clínica?	1	1: Nada 2: Poco 3: Regular 4: Aceptable 5: Totalmente
			¿Cree Ud., que la rentabilidad económica se mide con los activos corrientes de la clínica?	2	
		Capacidad de los Activos	¿Considera usted que el rendimiento de la clínica se debe a una buena adquisición de los activos?	3	
			¿Considera Ud., que la rentabilidad económica se mide con los activos no corrientes de la clínica?	4	
	Rentabilidad Financiera	Capitales Propios	¿Conoce usted cuales son los capitales propios de la clínica donde labora?	5	
			¿Considera que la rentabilidad financiera se obtiene mediante los servicios prestados a los pacientes?	6	
		Fondos Propios	¿Cree usted que los fondos propios deberían de invertirse para generar más rentabilidad?	7	
			¿Considera Ud., que la rentabilidad financiera se ve afectada si se siguen teniendo cuentas por cobrar?	8	
	Rentabilidad Social	Valor añadido	¿Su clínica genera un valor añadido a sus servicios?	9	
			¿Cree Ud., que se le debería agregar un valor añadido a todos los servicios que se brindan, para poder obtener mayores ingresos?	10	
		Valor no monetario	¿Considera Ud., que la organización debería tener una responsabilidad social con la población?	11	

			¿Considera Ud., que la actividad económica debería proveer más beneficios a la población?	12	
--	--	--	---	----	--

Anexo 4: El instrumento de investigación**CUESTIONARIO DE LA VARIABLE CUENTAS POR COBRAR**

N°	Preguntas	Totalmente	Aceptablemente	Regular	Poco	Nada
Ventas a crédito						
01	¿Considera Ud., que los clientes cumplen con el pago de sus citas?					
02	¿Sabe Ud., si los clientes realizan sus pagos en el tiempo prudencial?					
03	¿Sabe Ud. si existen Cuentas incobrables?					
04	¿Considera usted que los clientes van a pagar las cuentas que deben?					
05	¿Cree Ud., que las cuentas incobrables ejecutan comisiones o intereses en los servicios brindados?					
06	¿Sabe Ud., si la clínica está siendo perjudicada por las cuentas que aún no ha logrado cobrar?					
Cuentas a corto plazo						
07	¿Considera Ud., que los clientes que tienen deudas con la Clínica?					
08	¿Para Ud. las cuentas por cobrar que tienen retraso perjudica a la economía de la clínica?					
09	¿Cree Ud., que es perjudicial contar con demasiadas cuentas por cobrar?					
10	¿Cree Ud., que la lista de la cartera de morosos perjudica a las cobranzas?					
Cuentas a largo plazo						
11	¿Ud., cree que los servicios prestados a créditos ayudan al ejercicio económico de la clínica?					
12	¿Sabe Ud., si los clientes pagan antes de recibir el servicio en la clínica?					

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE RENTABILIDAD

N°	Preguntas	Totalmente	Aceptablemente	Regular	Poco	Nada
----	-----------	------------	----------------	---------	------	------

Rentabilidad económica					
01	¿Conoce usted como se da la rentabilidad obtenida en la clínica?				
02	¿Cree Ud., que la rentabilidad económica se mide con los activos corrientes de la clínica?				
03	¿Considera usted que el rendimiento de la clínica se debe a una buena adquisición de los activos?				
04	¿Considera Ud., que la rentabilidad económica se mide con los activos no corrientes de la clínica?				
Rentabilidad financiera					
05	¿Conoce usted cuales son los capitales propios de la clínica donde labora?				
06	¿Considera que la rentabilidad financiera se obtiene mediante los servicios prestados a los pacientes?				
07	¿Cree usted que los fondos propios deberían de invertirse para generar más rentabilidad?				
08	¿Considera Ud., que la rentabilidad financiera se ve afectada si se siguen teniendo cuentas por cobrar?				
Rentabilidad social					
09	¿Su clínica genera un valor añadido a sus servicios?				
10	¿Cree Ud., que se le debería agregar un valor añadido a todos los servicios que se brindan, para poder obtener mayores ingresos?				
11	¿Considera Ud., que la organización debería tener una responsabilidad social con la población?				
12	¿Considera Ud., que la actividad económica debería proveer más beneficios a la población?				

Anexo 5: Confiabilidad valida del instrumento

Confiabilidad: Se corrobora mediante el estadístico *Alfa de Cronbach*, el cual serán aplicado nuestros dos instrumentos de medición. Dichos cuestionarios serán medidos en la escala ordinal de tipo *Likert*. Con la ayuda del software estadístico SPSS25.

Fiabilidad de cuentas por cobrar

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,987	12

Nota: IBM SPSS

Fiabilidad de rentabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,988	12

Nota: SPSS versión 25

Validez: La validez fue determinada por el juicio de expertos el cual se acompaña en el anexo N° 5 de la presente.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CUENTAS POR COBRAR

N°	Dimensiones/Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Ventas a créditos								
01	¿Considera Ud., que los clientes cumplen con el pago de sus citas?	X		X		X		
02	¿Sabe Ud., si los clientes realizan sus pagos en el tiempo prudencial?	X		X		X		
03	¿Sabe Ud. si existen Cuentas incobrables?	X		X		X		
04	¿Considera usted que los clientes van a pagar las cuentas que deben?	X		X		X		
05	¿Cree Ud., que las cuentas incobrables ejecutan comisiones o intereses en los servicios brindados?	X		X		X		
06	¿Sabe Ud., si la clínica está siendo perjudicada por las cuentas que aún no ha logrado cobrar?		X	X		X		
Cuentas a corto plazo								
07	¿Considera Ud., que los clientes que tienen deudas con la Clínica?	X		X		X		
08	¿Para Ud. las cuentas por cobrar que tienen retraso perjudica a la economía de la clínica?		X	X		X		
09	¿Cree Ud., que es perjudicial contar con demasiadas cuentas por cobrar?	X		X		X		
10	¿Cree Ud., que la lista de la cartera de morosos perjudica a las cobranzas?	X		X		X		
Cuentas a largo plazo								
11	¿Ud., cree que los servicios prestados a créditos ayudan al ejercicio económico de la clínica?	X		X		X		
12	¿Sabe Ud., si los clientes pagan antes de recibir el servicio en la clínica?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opción de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del Juez Validador

..... Castro Ortega Russ DNI. 45265579

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Huancayo.....01..... de06..... de2022.....

Firma del experto

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: RENTABILIDAD

Nº	Dimensiones/Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Rentabilidad económica								
01	¿Conoce usted como se da la rentabilidad obtenida en la clínica?	X		X		X		
02	¿Cree Ud., que la rentabilidad económica se mide con los activos corrientes de la clínica?	X		X		X		
03	¿Considera usted que el rendimiento de la clínica se debe a una buena adquisición de los activos?	X		X		X		
04	¿Considera Ud., que la rentabilidad económica se mide con los activos no corrientes de la clínica?	X		X		X		
Rentabilidad financiera								
05	¿Conoce usted cuales son los capitales propios de la clínica donde labora?	X		X		X		
06	¿Considera que la rentabilidad financiera se obtiene mediante los servicios prestados a los pacientes?	X		X		X		
07	¿Cree usted que los fondos propios deberían de invertirse para generar más rentabilidad?		X	X		X		
08	¿Considera Ud., que la rentabilidad financiera se ve afectada si se siguen teniendo cuentas por cobrar?	X		X		X		
Rentabilidad social								
09	¿Su clínica genera un valor añadido a sus servicios?	X		X		X		
10	¿Cree Ud., que se le debería agregar un valor añadido a todos los servicios que se brindan, para poder obtener mayores ingresos?		X	X		X		
11	¿Considera Ud., que la organización debería tener una responsabilidad social con la población?	X		X		X		
12	¿Considera Ud., que la actividad económica debería proveer más beneficios a la población?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opción de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del Juez Validador

Castro Ortega Russ DNI 45265579

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Huancayo.....01..... de06..... de2022.....



Firma del experto

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CUENTAS POR COBRAR

N°	Dimensiones/Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Ventas a créditos								
01	¿Considera Ud., que los clientes cumplen con el pago de sus citas?	X		X		X		
02	¿Sabe Ud., si los clientes realizan sus pagos en el tiempo prudencial?	X		X		X		
03	¿Sabe Ud. si existen Cuentas incobrables?	X		X		X		
04	¿Considera usted que los clientes van a pagar las cuentas que deben?	X		X		X		
05	¿Cree Ud., que las cuentas incobrables ejecutan comisiones o intereses en los servicios brindados?	X		X		X		
06	¿Sabe Ud., si la clínica está siendo perjudicada por las cuentas que aún no ha logrado cobrar?		X	X		X		
Cuentas a corto plazo								
07	¿Considera Ud., que los clientes que tienen deudas con la Clínica?	X		X		X		
08	¿Para Ud. las cuentas por cobrar que tienen retraso perjudica a la economía de la clínica?		X	X		X		
09	¿Cree Ud., que es perjudicial contar con demasiadas cuentas por cobrar?	X		X		X		
10	¿Cree Ud., que la lista de la cartera de morosos perjudica a las cobranzas?	X		X		X		
Cuentas a largo plazo								
11	¿Ud., cree que los servicios prestados a créditos ayudan al ejercicio económico de la clínica?	X		X		X		
12	¿Sabe Ud., si los clientes pagan antes de recibir el servicio en la clínica?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opción de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del Juez Validador

Fernandez Jaime Rafael Jesus

DNI 19943875

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Huancayo.....02..... de

.....06..... de 2022

Firma del experto

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: RENTABILIDAD

N°	Dimensiones/Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Rentabilidad económica								
01	¿Conoce usted como se da la rentabilidad obtenida en la clínica?	X		X		X		
02	¿Cree Ud., que la rentabilidad económica se mide con los activos corrientes de la clínica?	X		X		X		
03	¿Considera usted que el rendimiento de la clínica se debe a una buena adquisición de los activos?	X		X		X		
04	¿Considera Ud., que la rentabilidad económica se mide con los activos no corrientes de la clínica?	X		X		X		
Rentabilidad financiera								
05	¿Conoce usted cuales son los capitales propios de la clínica donde labora?	X		X		X		
06	¿Considera que la rentabilidad financiera se obtiene mediante los servicios prestados a los pacientes?	X		X		X		
07	¿Cree usted que los fondos propios deberían de invertirse para generar más rentabilidad?		X	X		X		
08	¿Considera Ud., que la rentabilidad financiera se ve afectada si se siguen teniendo cuentas por cobrar?	X		X		X		
Rentabilidad social								
09	¿Su clínica genera un valor añadido a sus servicios?	X		X		X		
10	¿Cree Ud., que se le debería agregar un valor añadido a todos los servicios que se brindan, para poder obtener mayores ingresos?		X	X		X		
11	¿Considera Ud., que la organización debería tener una responsabilidad social con la población?	X		X		X		
12	¿Considera Ud., que la actividad económica debería proveer más beneficios a la población?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opción de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del Juez Validador

..... Fernández Jaime Rafael Jesús DNI. 19943875

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Huancayo.....02..... de06..... de 2022

Firma del experto

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CUENTAS POR COBRAR

N°	Dimensiones/Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Ventas a créditos								
01	¿Considera Ud., que los clientes cumplen con el pago de sus citas?	X		X		X		
02	¿Sabe Ud., si los clientes realizan sus pagos en el tiempo prudencial?	X		X		X		
03	¿Sabe Ud. si existen Cuentas incobrables?	X		X		X		
04	¿Considera usted que los clientes van a pagar las cuentas que deben?	X		X		X		
05	¿Cree Ud., que las cuentas incobrables ejecutan comisiones o intereses en los servicios brindados?	X		X		X		
06	¿Sabe Ud., si la clínica está siendo perjudicada por las cuentas que aún no ha logrado cobrar?		X	X		X		
Cuentas a corto plazo								
07	¿Considera Ud., que los clientes que tienen deudas con la Clínica?	X		X		X		
08	¿Para Ud. las cuentas por cobrar que tienen retraso perjudica a la economía de la clínica?		X	X		X		
09	¿Cree Ud., que es perjudicial contar con demasiadas cuentas por cobrar?	X		X		X		
10	¿Cree Ud., que la lista de la cartera de morosos perjudica a las cobranzas?	X		X		X		
Cuentas a largo plazo								
11	¿Ud., cree que los servicios prestados a créditos ayudan al ejercicio económico de la clínica?	X		X		X		
12	¿Sabe Ud., si los clientes pagan antes de recibir el servicio en la clínica?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opción de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del Juez Validador

Cabezas Limaco Gladys Elba DNI. 19928586

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Huancayo03..... de06..... de 2022


 Mj. CPC Gladys Elba
 Cabezas Limaco
 MAT. 419

Firma del experto

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: RENTABILIDAD

N°	Dimensiones/Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Rentabilidad económica								
01	¿Conoce usted como se da la rentabilidad obtenida en la clínica?	X		X		X		
02	¿Cree Ud., que la rentabilidad económica se mide con los activos corrientes de la clínica?	X		X		X		
03	¿Considera usted que el rendimiento de la clínica se debe a una buena adquisición de los activos?	X		X		X		
04	¿Considera Ud., que la rentabilidad económica se mide con los activos no corrientes de la clínica?	X		X		X		
Rentabilidad financiera								
05	¿Conoce usted cuales son los capitales propios de la clínica donde labora?	X		X		X		
06	¿Considera que la rentabilidad financiera se obtiene mediante los servicios prestados a los pacientes?	X		X		X		
07	¿Cree usted que los fondos propios deberían de invertirse para generar más rentabilidad?		X	X		X		
08	¿Considera Ud., que la rentabilidad financiera se ve afectada si se siguen teniendo cuentas por cobrar?	X		X		X		
Rentabilidad social								
09	¿Su clínica genera un valor añadido a sus servicios?	X		X		X		
10	¿Cree Ud., que se le debería agregar un valor añadido a todos los servicios que se brindan, para poder obtener mayores ingresos?		X	X		X		
11	¿Considera Ud., que la organización debería tener una responsabilidad social con la población?	X		X		X		
12	¿Considera Ud., que la actividad económica debería proveer más beneficios a la población?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opción de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del Juez Validador

.....Cabezas Limaco Gladys Elba.....DNI. 19928586.....

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Huancayo.....03..... de06..... de 2022


 Mg. CPC Gladys Elba
 Cabezas Limaco
 MAT. 419

Firma del experto

Anexo 6: La data del procesamiento de datos

Muestra	Cuentas por cobrar												SUMA Total
	D1: Ventas a créditos						D2: Cuentas a corto plazo				D3: Cuentas a largo plazo		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	15
2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	16
3	2	2	3	1	2	2	1	2	1	1	2	2	21
4	2	2	3	2	2	2	2	3	1	2	3	3	27
5	2	2	3	2	3	2	2	3	1	2	3	3	28
6	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	31
7	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	33
8	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	36
9	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3	3	37
10	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	42
11	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	44
12	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	44
13	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	46
14	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	47
15	4	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	48
16	4	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	48
17	4	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	48
18	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	49
19	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	49
20	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	49
21	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	49
22	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	49
23	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	49
24	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	49
25	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	49
26	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	49
27	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50
28	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50
29	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	52
30	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	55
31	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	55
32	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	55
33	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	55
34	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	57

Anexo 7: Consentimiento informado

CLINICA "ORTEGA" S.R.L.
HUANCAYO
RECEPCIÓN
23 mayo 2022
FOJAS: _____ HORA: 16:00
FIRMA: _____

CONSENTIMIENTO INFORMADO

SOLICITO: Autorización de aplicación de instrumento de recolección de datos en la Clínica Ortega S.R.L

Señor: FELIX RAFAEL ORTEGA ALVAREZ
GERENTE GENERAL

Presente. -

Yo, ACOSTA PALOMINO GUADALUPE KELY, identificada con DNI, 70034987, asimismo, MALDONADO AGUIRRE ELEANA NINOSKA, identificada con DNI, 47181335, de la carrera profesional de Contabilidad y Finanzas.

Que, al estar en la etapa de desarrollo de nuestro proyecto de investigación, titulado "CUENTAS POR COBRAR Y RENTABILIDAD EN LA CLÍNICA ORTEGA SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA, HUANCAYO 2021", para obtener el Título Profesional de Contador Público, solicito a Usted se sirva autorizar a la suscrita para poder aplicar el instrumento de investigación que sea necesario para la obtención de Información y procesamiento de datos para la realización del trabajo de investigación, el cual se realizara en forma anónima a los profesionales administrativos, oficinas y demás áreas.

Por lo expuesto.

Solicitamos dar una carta de respuesta con autorización para concluir la investigación de nuestra tesis.

Huancayo, 23 de mayo del 2022


ACOSTA PALOMINO GUADALUPE KELY
DNI: 70034987


MALDONADO AGUIRRE ELEANA
NINOSKA
DNI: 47181335

Escaneado con CamScanner

Anexo 8: Fotos de la aplicación del instrumento

