



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Estrategias de cobranza y su repercusión en la rentabilidad de la empresa Servicios Generales y Representaciones Nestcar, periodo 2020-2021, Sechura

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Contador Público**

**AUTORES:**

Castro Guerrero, Mary Teresa ([orcid.org/0000-0001-5350-8850](https://orcid.org/0000-0001-5350-8850))

Paiva Fiestas, Junior Alexis ([orcid.org/0000-0002-6594-0170](https://orcid.org/0000-0002-6594-0170))

**ASESORES:**

Dr. Izquierdo Espinoza, Julio Roberto ([orcid.org/0000-0001-6827-273X](https://orcid.org/0000-0001-6827-273X))

Dra. Huacchillo Pardo, Letty Angelica ([orcid.org/0000-0002-6862-7219](https://orcid.org/0000-0002-6862-7219))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Finanzas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA-PERÚ

2022

### **Dedicatoria**

A Dios, por brindarme vida y salud, ser luz en mi caminar y por ser mi refugio brindándome fortaleza para cumplir mis metas siguiendo su voluntad.

A mis padres, Alejandro y María por su amor infinito, palabras de aliento y apoyo incondicional.

**Mary Teresa  
Castro Guerrero**

A Dios por brindarme la dicha de la vida, ser guía en mi camino y sobre todo darme la fortaleza para lograr mis metas.

A mis padres, Martin y Liliana, a quien les debo toda mi vida, les agradezco su cariño, sus consejos y apoyo incondicional.

Y a todas las personas que, a lo largo de este camino, me apoyaron para cumplir este gran sueño.

**Junior Alexis  
Paiva Fiestas**

## **Agradecimiento**

A mi familia, por sus valores inculcados y su motivación constante que ha contribuido con el logro de mis objetivos.

A la empresa Servicios Generales y Representaciones Nestcar, por su disposición y confianza brindada para el desarrollo de nuestro trabajo.

A la universidad César Vallejo por todas las facilidades y enseñanzas en mi formación profesional. Así también a mis asesores, por su gran paciencia al encaminarnos en la realización de nuestro trabajo.

**Mary Teresa  
Castro Guerrero**

Mi gratitud a mi familia, por ser el soporte en todo momento para llegar hasta esta etapa de mi vida.

Agradecer hoy y siempre a mis maestros que, a lo largo de mi formación universitaria, me han guiado para ser un gran profesional y poder salir adelante.

**Junior Alexis  
Paiva Fiestas**

## Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	9
3.1. Tipo y diseño de investigación	9
3.2. Variables y operacionalización	10
3.3. Población, muestra, muestreo	11
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	12
3.5. Procedimientos	12
3.6. Método de análisis de datos	13
3.7. Aspectos éticos	13
IV. RESULTADOS	14
V. DISCUSIÓN	20
VI. CONCLUSIONES	24
VII. RECOMENDACIONES	25
REFERENCIAS	26
ANEXOS	31

## Índice de tablas

Tabla 1. Prueba de normalidad aplicada sobre las variables estrategias de cobranza y rentabilidad .....	14
Tabla 2. Correlación de Spearman de las estrategias de cobranza y la rentabilidad .....	15
Tabla 3. Correlación de Spearman de las políticas de crédito y la rentabilidad ...	16
Tabla 4. Correlación de Spearman de las políticas de cobranza y la rentabilidad	17
Tabla 5. Correlación de Spearman de los procesos de cobranza y la rentabilidad .....	18

## Índice de figuras

Figura 1 Diseño de Investigación .....	10
--	----

## RESUMEN

El objetivo general de la investigación realizada fue determinar las estrategias de cobranza y su repercusión en la rentabilidad de la empresa Servicios Generales y Representaciones Nestcar S.R.L, periodo 2020 – 2021, Sechura. Su tipo de investigación fue aplicativo con un alcance de estudio de corte transversal – descriptivo y con un diseño no experimental, siendo realizado a una población de 20 trabajadores de la empresa Nestcar SRL de las áreas de crédito, cobranzas y administrativas. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento un cuestionario de 18 preguntas relacionadas a ambas variables de estudio, debidamente validados a través de juicios de expertos y determinando su confiabilidad a través del Alfa de Cronbach. Se llego a determinar que las estrategias de cobranzas tienen relación positiva (Rho de Spearman = 0.744) y significativa (p valor = 0.000 menor que 0.05) con la rentabilidad, llegando a concluir que las estrategias de cobranza repercuten en la rentabilidad de la empresa Servicios Generales y Representaciones Nestcar SRL, periodo 2020 – 2021, Sechura.

**Palabras Claves:** Estrategias de cobranzas, rentabilidad, retorno de capital, políticas de cobranza, riesgo creditico

## ABSTRACT

The general objective of the research carried out was to determine the collection strategies and their impact on the profitability of the company Servicios Generales y Representaciones Nestcar S.R.L, period 2020 - 2021, Sechura. Its type of research was applicative with a cross-sectional study scope - descriptive and with a non-experimental design, being carried out with a population of 20 workers of the company Nestcar SRL from the credit, collection and administrative areas. The technique used was the survey and the instrument was a questionnaire of 18 questions related to both study variables, duly validated through expert judgments and determining its reliability through Cronbach's Alpha. It was determined that collection strategies have a positive (Spearman's Rho = 0.744) and significant (p value = 0.000 less than 0.05) relationship with profitability, concluding that collection strategies have an impact on the profitability of the Services company. General and Representations Nestcar SRL, period 2020 – 2021, Sechura.

**Keywords:** Collection strategies, profitability, return of capital, collection policies, credit risk



## I. INTRODUCCIÓN

Las diversas crisis que el mundo afronta no solo han afectado la situación económica de las personas, sino también la productividad de muchas empresas, lo que ha inducido a que recurran más frecuentemente a entidades financieras como fuentes de financiamiento. Sin embargo, estas instituciones se exponen al riesgo del incumplimiento del pago por parte de sus clientes por lo que se ven en la necesidad de optimizar sus estrategias de cobranza de tal modo que les permita lograr un buen índice de rentabilidad y posicionamiento en el mercado.

En el ámbito internacional, Villena y Guerrero (2021) mencionaron que por de la pandemia del Covid 19 se puso en riesgo la estabilidad económica de las empresas ecuatorianas, pues impactó negativamente en las finanzas de la población impidiendo el cumplimiento del pago de sus cuotas; por eso, se consideró mejorar o replantear estrategias de cobranza para que puedan resurgir, estabilizarse y continuar con sus operaciones. De la misma forma, Cueva y Rojas (2019) sostuvieron que, si las empresas quieren mantenerse a flote, deben manejar de manera eficiente el efectivo y aplicar estrategias claves que proporcionen un mejor desenvolvimiento en el mercado.

Por lo mencionado anteriormente, Bajaña et al. (2021) indicaron que las entidades cooperativas en Ecuador enfrentan riesgos al momento de otorgar créditos, pues si no se cancelan las deudas, afrontarán una alta tasa de morosidad, afectando la rentabilidad. En relación a ello, Sola (2021) mencionó que los países en desarrollo requieren de habilidades de recaudación para que en la industria microfinanciera se pueda reducir el riesgo de no cumplir con el pago de los créditos.

En ese sentido, Muyma y Rojas (2019) describieron una relación entre las estrategias de gestión y el desempeño financiero, en donde afirman que un buen plan operacional permitirá que la empresa pueda suscitar una mayor rentabilidad para poder hacer frente a sus obligaciones financieras. Conforme a ello, Gámez et al. (2020) consideraron que, si una empresa realiza una buena planificación, puede llegar a alcanzar un rendimiento óptimo.

Así mismo, Díaz et al. (2022) afirmaron que la rentabilidad depende también del desempeño financiero de la empresa, pues se busca evitar

tendencia negativa en el endeudamiento y la liquidez. Finalmente, Shafee (2021) sostuvo que la rentabilidad de los bancos, por ejemplo, los de Malasia, depende de muchos factores como son: tamaño del banco, índice de depósito y la liquidez, que inciden significativamente en su desenvolvimiento financiero en relación a la inversión y finanzas.

En el ámbito nacional, Bernal et al. (2021) sostuvieron que implementar un manual de procedimientos de estrategias para la cobranza de créditos, permitirá que puedan reducirse las tasas de morosidad de manera gradual, dando como resultado la reducción de los créditos vencidos. Asimismo, Laurente (2020) indicó que las empresas pueden mantenerse a flote y sostenerse financieramente adoptando estrategias que les permitan generar rentabilidad, siendo este indicador considerado fundamental por Apaza et al. (2019) para toda empresa, ya que su ausencia ocasionaría el fracaso y quiebra de la misma.

Así también, Díaz y Flores (2019) expresaron la importancia de la presencia de políticas de cobranza que proporcionen recursos beneficios a las organizaciones. De la misma manera, Gutiérrez (2018) ratificó que las empresas debido a la presión de la competencia, obligan a ofrecer ventas al crédito, por lo cual es importante implementar métodos rigurosos de control para efectuar las cobranzas. Posteriormente Carhuanchó y Morales (2020) consideraron que a través de buenas estrategias de cobranza se puede mejorar las cuentas por cobrar, para así evitar que su retorno sea deficiente.

En el ámbito local, Servicios Generales y Representaciones Nestcar S.R.L. tiene como principal la colocación de créditos de dinero otorgados a los pequeños emprendedores y/o micro comerciantes de la provincia de Sechura. Esta ha venido presentando problemas respecto a la generación de rentabilidad sobre las operaciones que realiza y que se ha planteado alcanzar. Esto se debe al poco retorno del capital por parte de los clientes cuyos pagos no se realizan en fecha y bajo el monto pactado considerando como causa principal a que la empresa no aplica las estrategias de cobranza adecuadas.

De acuerdo a lo planteado, se formuló como problema de investigación: ¿De qué manera las estrategias de cobranza repercuten en la rentabilidad de la empresa Servicios Generales y Representaciones Nestcar, periodo 2020-2021,

Sechura? Y como problemas específicos a: ¿Cómo las políticas de crédito repercuten en la rentabilidad?, ¿Cómo las políticas de cobranza repercuten en la rentabilidad? y ¿Cómo los procesos de cobranza repercuten en la rentabilidad?

El trabajo se justificó metodológicamente debido a que para llegar al objetivo de estudio se aplicaron técnicas de investigación que permitieron dar validez y confiabilidad al tema de estudio. Además, se justificó de manera teórica ya que contribuyó a la construcción de nuevos aportes sobre las variables de estudio, estrategias de cobranza y rentabilidad. Finalmente, se justificó de manera práctica porque permitió brindar nuevos aportes a la gerencia de Servicios Generales y Representaciones Nestcar que puedan ser considerados para mejorar sus estrategias de cobranza impactando en una mejor rentabilidad de la empresa.

Por ello, se planteó como objetivo general: determinar las estrategias de cobranza y su repercusión en la rentabilidad de la empresa Servicios Generales y Representaciones Nestcar, periodo 2020-2021, Sechura; y como objetivos específicos a: (i) identificar las políticas de crédito y su repercusión en la rentabilidad de la empresa Servicios Generales y Representaciones Nestcar , periodo 2020-2021, Sechura; (ii) determinar las políticas de cobranza y su repercusión en la rentabilidad de la empresa Servicios Generales y Representaciones Nestcar, , periodo 2020-2021, Sechura, y, (iii) especificar los procesos de cobranzas y su repercusión en la rentabilidad de la empresa Servicios Generales y Representaciones Nestcar, periodo 2020-2021, Sechura.

La hipótesis se formuló de la siguiente manera: Las estrategias de cobranzas repercuten en la rentabilidad de la empresa Servicios Generales y Representaciones Nestcar S.R.L, periodo 2020-2021, Sechura.

## II. MARCO TEÓRICO

En la investigación, una vez expuesta la realidad problemática, se procede a presentar diversos trabajos previos relacionados a las variables de estudio, siendo que:

A nivel internacional, Alegre et al. (2020) en su trabajo de investigación, tuvieron como objetivo analizar la importancia de la gestión de las políticas de cobranza de las MIPYMES en su sustentabilidad financiera en Asunción, donde se tuvo como resultado que el 56% de MYPYMES no aplica políticas de cobranzas, debido a que los pequeños emprendimientos por el mismo hecho de muchas veces ser negocios familiares, no tienen una estructura organizada con respecto a su organización o no tienen bien definido un manual de procedimientos de políticas de cobranzas, concluyendo que es de vital importancia la aplicación de políticas de crédito y cobranza para una gestión eficiente, ya que afectará positivamente en la sustentabilidad financiera, asegurando un crecimiento sostenido de las MIPYMES en el tiempo.

También Castro et al. (2022) en su artículo, propusieron como objetivo estrategias de cobranza que permitan incrementar la rentabilidad y disminuir la morosidad de clientes de la empresa Martyni Campestre, Colombia. Obtuvieron como resultado que más del 50% de trabajadores considera que las estrategias de cobranza son inadecuadas, debido a que la empresa carecía de políticas de cobranzas que conllevó a que exista poco retorno de capital y, por ende, baja rentabilidad. Concluyéndose que, para mejorar la rentabilidad, se tuvo que aplicar estrategias de cobranza como establecer procesos de cobranza continuos, realizar seguimiento constante al cliente, capacitar constantemente a los trabajadores, brindar facilidades y fraccionamientos de pagos.

En este sentido Terán (2018) dentro de su artículo de investigación, tuvo como objetivo indagar que estrategias de cobranzas financieras inciden en la rentabilidad de las PYMES ecuatorianas. En dicha investigación, se obtuvo como resultado que existe correlación Rho de Spearman es 0.822, donde los hallazgos obtenidos mostraron que el 45% consideran que el nivel de uso y aplicación de estrategias de cobranza de las PYMES es de nivel medio y que tuvo un impacto directo la cobranza a los clientes, pues no permitió que se alcancen los altos índices de rentabilidad que busca toda empresa. Obtuvo como conclusión

principal que las estrategias que inciden en la rentabilidad son: la cartera de clientes, el otorgamiento de crédito, los plazos establecidos y verificación del cliente.

En el ámbito nacional, Álvarez (2022) en su estudio, tuvo como objetivo describir cómo se relacionan las cuentas por cobrar en la rentabilidad de Creditex. Los hallazgos indicaron que las cobranzas si inciden en la rentabilidad, pero que las cobranzas a largo plazo inciden en un 39.2% en comparación a las cobranzas a corto plazo que inciden en 31% con respecto a la rentabilidad. Concluyéndose que para que exista una relación positiva entre las cobranzas y la rentabilidad, es determinante saber aplicar buenas políticas de cobranza para tener altos índices de rentabilidad, que va a permitir tener una mejor rotación de las cuentas por cobrar y una mejor colocación de créditos.

Por otro lado, Barreto (2019) en su investigación se planteó como objetivo indagar la incidencia de la gestión de cobranzas en la rentabilidad de la empresa Alicorp S.A.A., donde los resultados de la investigación arrojaron que hay una positiva correlación de Rho de Spearman 0.754. Los hallazgos fueron que el 67.7% de los gerentes consideraron que, para obtener rentabilidad dentro de la empresa, se debe realizar una adecuada gestión de cobranzas. Concluyéndose que, existe relación positiva entre la gestión de cobranzas y la rentabilidad, pues al haber una adecuada gestión de las cuentas por cobrar, va a permitir tener mejores índices de rentabilidad.

Por otra parte, Guillen (2020) en su artículo de investigación tuvo como objetivo analizar como una evaluación de gestión de crédito influye directamente en la rentabilidad de la Cooperativa Microfinanzas Prisma. Se obtuvo como resultado que el 44% de trabajadores y gerentes considera que no existe una buena gestión crediticia debido a que no se hace seguimiento de los créditos otorgados y la cartera de clientes vencidos. Se concluyó que no hay una gestión efectiva de la cooperativa debido a que no realiza capacitación a sus trabajadores con respecto al tema de la gestión de créditos y estrategias de cobranzas.

Por su parte, Flores et al. (2019) en su estudio, tuvieron como objetivo comprender como una buena gestión de cobranzas genera un impacto positivo en la rentabilidad de las MYPES del país, arrojando una correlación positiva de Rho de Spearman 0.95. Donde los resultados comprobaron que, el 83% de los

gerentes considera que, aplicando buenas políticas de cobranza, no solo mejorará la rentabilidad sino también la liquidez, permitiendo dar cumplimiento con sus obligaciones con terceros. Así se concluyó que las empresas necesitaron personal capacitado y renovar sus políticas de cobranza para aumentar su rentabilidad, teniendo en cuenta que periódicamente tienen que evaluar su aplicación de gestión de cobranzas.

Conjuntamente Córdova et al. (2019) señalaron en su artículo de investigación, que su objetivo de estudio fue proponer estrategias financieras para mejorar el rendimiento de la empresa Indema Perú S.A.C. El resultado obtenido fue el 53.4% de los encuestados considera que la empresa no tiene estrategias financieras eficientes, pues la rentabilidad de dicha empresa disminuyó año tras año generándole grandes pérdidas. De esta investigación, se concluyó que las estrategias financieras que debe aplicar la empresa para mejorar la rentabilidad son: incrementar las ventas, incrementar la liquidez y reducir los costos de ventas.

Por último, tenemos a Benites et al. (2021) que en su estudio manifestaron la finalidad de proponer nuevas estrategias de cobranza que les permitan aumentar el efectivo del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo. Los resultados demostraron que el 42% de los encuestados, considera que las medidas que se aplicaron no son las acertadas pues no están cumpliendo con los objetivos de eficiencia de la empresa. Finalmente se concluyó que la ejecución de nuevas reglas va a permitir que haya una mayor efectividad en la recaudación, lo que conllevará a que se tenga un mejor servicio.

Con el fin de conocer sobre las variables de estudio estrategias de cobranza y rentabilidad, se procedió con la definición de las teorías relacionadas a estas variables para darle más profundidad a la investigación.

Según Galarza et. al. (2019) sostuvieron que la teoría de la gestión de cobranzas tiene como eje principal la aprobación del crédito, y que este se da inicio presentado ciertos requisitos que van a permitir evaluar al cliente y aprobar el crédito, es por eso que, una vez aprobado, se procede a la consecución del pago y es aquí donde entra a tallar que tan eficiente es una empresa con respecto a sus estrategias de cobranza, en donde busca obtener beneficio del préstamo brindando y a la vez evitar que ese crédito brindado se convierta en una rentabilidad ficticia.

Por otra parte, Bustamante et. al. (2019) mencionaron en la teoría de la rentabilidad que el inversor para maximizar su rendimiento de su inversión tiene que saber diversificar su inversión entre las distintas alternativas que se presenten, para así ver cual le ofrece el máximo rendimiento actualizado. Es por ello, que se puede afirmar en la teoría mencionada que el inversionista consigue maximizar su rentabilidad, siempre y cuando asuma un poco más de riesgo, pues al hacerlo incrementaría la tasa de rentabilidad de la empresa.

Por otro lado, Aguilar y Remy (2018) resaltaron la importancia de la gestión de cobranzas, pues por medio de ella, se puede hacer seguimiento constante a los clientes y de esta manera mejorar la rentabilidad.

Con respecto a la variable independiente estrategias de cobranzas, se mencionan las siguientes dimensiones:

Farhan et al. (2020) afirmaron que las políticas de créditos son aquellos requisitos que debe cumplir un cliente para poder ser aprobado con un crédito por parte de la empresa y que debe cumplir el perfil que la empresa considera adecuado, teniendo en cuenta que se tiene que hacer un seguimiento minucioso no solo al momento de evaluarlo para el crédito, sino también hacer seguimiento durante todo el proceso de cobranza.

Por otro lado, de acuerdo con Leiblein et al. (2020) contar con políticas de cobranza resalta una gran ventaja pues se considera una apropiada herramienta para reducir el riesgo crediticio y así también como la habilidad que debe poseer una empresa con el propósito de cobrar los créditos otorgados a los clientes.

Asimismo, Figuerola (2018) señaló que los tipos de cobranza son 4; preventiva, recordatorio de la fecha próxima de vencimiento del pago; administrativa, gestión de los días de mora para recaudar lo generado por el otorgamiento de crédito; pre jurídico, contratación de tercero para la recaudación de la cartera en mora; y Judicial, cobranza a través de abogados internos.

Con respecto a la variable dependiente rentabilidad, se mencionaron las siguientes dimensiones:

Según Claire et al (2020) indicaron que la rentabilidad de activos (ROA) es un ratio financiero que permite conocer la amplitud que tiene una empresa para poder generar ganancias, teniendo en cuenta si está utilizando de manera eficiente sus activos y se calcula utilizando la utilidad neta entre los activos totales.

También Piget y Roussel (2019) sostuvieron que el rendimiento de capital (ROE) es un indicador financiero que permite conocer cuál es la rentabilidad que se ha obtenido con respecto a los fondos propios de la empresa en un determinado periodo, su fórmula está compuesta por utilidad neta entre patrimonio neto.

Por otro lado, Arévalo et al (2020) afirmaron que el margen de beneficio es un indicador financiero que proporciona a las empresas el saber conocer las utilidades obtenidas de las ventas una vez restado todos los costos en los que puede incurrir, su fórmula es ventas netas menos costos.

En el estudio relacionado a la variable estrategias de cobranzas se encuentran definiciones de autores:

Castro et al (2022) mencionaron que las estrategias de cobranzas se definen como la manera en que una empresa aplica acciones para poder realizar las cobranzas para el mejor desempeño financiero de la empresa, ya que estas van a permitir que puedan mejorarse los procesos de cobranza y, por ende, mejorar la rentabilidad.

Asimismo, Ayón et al. (2020) afirmaron que se denomina rentabilidad a una determinada operación que mediante alguna inversión que se ha hecho, se obtienen beneficios económicos. En otras palabras, podemos decir que la obtención de ganancias se relaciona con la inversión.

De la misma forma, las definiciones relacionadas con la variable rentabilidad son:

Es por eso que, Lazo y Sánchez (2018) sostuvieron que la rentabilidad es el beneficio que se obtiene de una inversión realizada, en donde se puede conocer o medir a través de los indicadores financieros, que ayudan a evaluar la efectividad y conocer las ganancias que alcanzó la empresa.

Asimismo, Suryari (2022) denominó rentabilidad a una determinada operación que mediante alguna inversión que se ha hecho, se obtienen beneficios económicos. En otras palabras, la obtención de ganancias se relaciona con la inversión.



### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1. Tipo de investigación**

La investigación fue de tipo aplicada, pues buscó aportar soluciones a la problemática Rentabilidad, enfocándose en la variable estrategias de cobranzas. Es por eso que, según Esteban (2020) en este tipo de investigación se realiza la formulación de problemas e hipótesis con el objetivo de buscar soluciones en un contexto determinado.

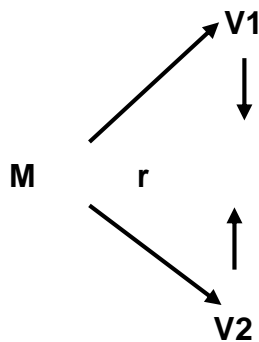
De la misma forma, se establece que la investigación fue cuantitativa debido a que se utilizará información numérica, y según Cárdenas (2018) sostuvo que este se le denomina cuantitativa, porque para en la recolección de datos los resultados son cuantificables y se presentan a través de estadísticas.

##### **3.1.2. Diseño de Investigación**

Se tuvo al diseño no experimental, porque no se manipuló a voluntad las variables. No se reemplaza de manera intencional las estrategias de cobranzas como variable independiente. Así lo afirmó Arias (2021) en el que sostuvo que este tipo de diseño no se presentan estímulos a las variables de estudio siendo realizada su evaluación en su entorno natural sin alteraciones. Dentro de ellas tenemos que se dividen en: Transversal y longitudinal.

Además, fue de corte transversal, debido a que se recolectó información de la investigación. Según Álvarez (2020) tuvo la finalidad de realizar una descripción de las variables, conocer su influencia y si se interrelaciona con otras variables.

**Figura 1**  
*Correlación de variables*



*Nota: se presenta la formalización del esquema de las variables a relacionar en el estudio de la empresa Servicios Generales y Representaciones Nestcar S.R.L*

Donde:

M: 20 trabajadores de la empresa Nestcar de las áreas de crédito, cobranzas y administrativa.

V1: Estrategias de cobranzas

V2: Rentabilidad

r: Correlación entre dichas variables

### **3.2. Variables y operacionalización**

Como variable independiente tenemos a las estrategias de cobranzas:

Castro et al (2022) mencionaron que se definen como la manera en que una empresa aplica acciones para poder realizar las cobranzas y mejorar financieramente dentro de la empresa, ya que estas van a permitir que puedan mejorarse los procesos de cobranza y, por ende, mejorar los índices de rentabilidad.

Como variable dependiente tenemos a la rentabilidad:

Lazo y Sánchez (2018) sostuvieron que es el beneficio que se obtiene de una inversión realizada, en donde se puede conocer o medir a

través de los indicadores financieros, que ayudan a evaluar la efectividad y conocer las ganancias que alcanza la empresa.

### **3.3. Población, muestra, muestreo**

#### **3.3.1. Población**

Según Moreno (2021) determinó a la población como el conjunto de personas, elementos u objetos del cual se desea conocer algo de una investigación determinada y que cumplen con determinadas características. En otras palabras, es el conjunto total de elementos de interés.

Dentro de nuestra investigación, tuvimos como población a los trabajadores de la empresa Servicios Generales y Representaciones Nestcar S.R.L.

- **Criterios de Inclusión:** Estuvo conformada por todos los trabajadores del área administrativa, de créditos, de cobranza, área contable y socios de la empresa Servicios Generales y Representaciones Nestcar S.R.L.
- **Criterios de Exclusión:** Los criterios de exclusión que se utilizaron para no considerarla dentro de la población son los trabajadores del área de limpieza y mantenimiento.

#### **3.3.2. Muestra**

Asimismo, Robles (2019) manifestó que la muestra es un subconjunto determinado de una población de estudio en el que se lleva a cabo la investigación, en resumen, representa una parte de una población.

La muestra de la investigación estuvo constituida por 20 trabajadores de la empresa Servicios Generales y Representaciones Nestcar S.R.L dentro de los cuales está el personal del área administrativa, de créditos, de cobranzas y socios de la empresa.

### **3.3.3. Muestreo**

También Hernández y Carpio (2019) sostuvieron que el muestreo es una herramienta que se utiliza dentro de la investigación científica con el propósito de conocer una parte de la población que se desea estudiar.

El muestreo de nuestro trabajo de investigación fue no probabilístico por conveniencia, donde la selección del muestreo se trata de acuerdo a la intención de los investigadores.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Como técnica el grupo investigador hizo uso de la encuesta para ambas variables en el cual se aplicó la escala Likert para analizar el grado de incidencia de las variables de la investigación.

El instrumento que se empleó en la investigación para la recolección de datos fue el cuestionario de 18 preguntas.

Para Torres y Paz (2019) determinaron que la encuesta es un procedimiento de interrogación que permite obtener información sobre hechos acontecidos a las personas encuestadas. Asimismo, los autores mencionan que el cuestionario es, grupo de preguntas en referencia a los sucesos que son de interés en una investigación siendo una herramienta fundamental para la obtención de datos.

### **3.5. Procedimientos**

Se identificó como objeto de estudio a la empresa Servicios Generales y Representaciones Nestcar S.R.L. Como segundo paso, se realizó una solicitud dirigida a la empresa Servicios Generales y Representaciones Nestcar S.R.L, con el propósito de que se nos facilite al grupo investigador la información pertinente para poder llevar a cabo nuestro trabajo de investigación. Posteriormente, una vez obtenido el permiso respectivo, se procedió a enviar a la Coordinación de la Escuela de Contabilidad, los datos respectivos de la empresa, para que nos puedan facilitar la carta de presentación por parte de la Universidad César Vallejo. Consiguientemente, se hizo llegar la carta de presentación a la empresa (Visualizar anexo N° 4), para los permisos respectivos, en donde obtuvimos respuesta de parte de ellos, mediante la elaboración de la carta

de autorización y/o aceptación (Visualizar Anexo N° 1). Luego se elaboró el instrumento a aplicar que fue un cuestionario de 18 preguntas. Finalmente, se procedió a la revisión por parte de la docente de curso, para las correcciones y posteriormente la validación de especialistas en el tema de estudio.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Se utilizó el software estadístico SPSS versión 27 y Microsoft Excel para el análisis y procesamiento de los datos obtenidos.

### **3.7. Aspectos éticos**

Según el Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo resalta que la investigación de los participantes tiene que tener el acatamiento del principio de ética investigativa.

El respeto a la propiedad intelectual, pues la investigación que se elaboró, tomó autoría de los aportes de otras investigaciones relacionados al tema realizando las citas referentes a nuestras variables: estrategias de cobranza y rentabilidad.

Transparencia, ya que se aplicó la validación del instrumento y medir la confiabilidad en los resultados, beneficencia, debido a que se buscó hacer el bien brindando aportes al problema de nuestra investigación que fue la rentabilidad teniendo en cuenta la aplicación de óptimas estrategias de cobranza.

De la misma manera señalaron que es importante el uso de las normas para citar y referenciar las informaciones obtenidas con respecto al tema de estudio, teniendo en cuenta los antecedentes, consideraciones teóricas – conceptuales y los elementos metodológicos que se utilizaron.

Finalmente, también detallaron que se debe evitar el plagio de manera parcial o total dentro de la investigación en relación a otras investigaciones.

#### IV. RESULTADOS

Aplicado los instrumentos, posteriormente tabulados y realizado el procesamiento de datos se presentan a continuación los resultados obtenidos a nivel de los objetivos.

Objetivo general: *Determinar las estrategias de cobranza y su repercusión en la rentabilidad de la empresa Servicios Generales y Representaciones Nestcar, periodo 2020-2021, Sechura.*

##### Prueba de normalidad

Para verificar la normalidad de los datos, se aplicó la prueba de normalidad Shapiro-Wilk por ser el tamaño de la muestra menor de 50 ( $n=20 \leq 50$ ), asimismo, para el nivel de significancia o p-valor (Sig) = 0.05 por lo que se consideró para esta prueba que, si  $p\text{-valor} < 0.05$  = los datos no se acercan a un comportamiento normal, y, si  $p\text{-valor} > 0.05$  = los datos se acercan a un comportamiento normal.

##### Tabla 1

*Prueba de normalidad aplicada sobre las variables estrategias de cobranza y rentabilidad*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Estrategias de cobranza	0.882	20	0.020
Rentabilidad	0.902	20	0.044

*Nota: La tabla muestra los resultados de la prueba de normalidad Shapiro-Wilk para ambas variables de la investigación.*

En la tabla 1, para las variables estrategias de cobranza y rentabilidad el nivel de significancia (Sig.) de la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk fue de 0.020 y 0.044 respectivamente, ambos niveles menores a 0.05, por lo tanto, los datos no se acercan a un comportamiento normal, por lo cual se aplicó como prueba estadística a Rho de Spearman.

## Contrastación de hipótesis general

H<sub>0</sub>: Las estrategias de cobranza no repercuten en la rentabilidad de la empresa Servicios Generales y Representaciones Nestcar, periodo 2020-2021, Sechura.

H<sub>1</sub>: Las estrategias de cobranza repercuten significativamente en la rentabilidad de la empresa Servicios Generales y Representaciones Nestcar, periodo 2020-2021, Sechura.z

**Tabla 2**

*Correlación de Spearman de las estrategias de cobranza y la rentabilidad*

		Estrategias de cobranza	Rentabilidad
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,744**
	Sig. (bilateral)		<.001
	N	20	20
	Coeficiente de correlación	,744**	1,000
	Sig. (bilateral)	<.001	
	N	20	20

*Nota: La tabla muestra la correlación Rho de Spearman de las variables en relación a la contrastación del objetivo e hipótesis general*

En la tabla 2 de los datos obtenidos en el programa SPSS Statistics 27 se evidenció que las estrategias de cobranza repercuten en la rentabilidad de la empresa Servicios Generales y Representaciones Nestcar durante el periodo 2020 y 2021, pues se observó que el coeficiente de correlación Rho de Spearman fue 0.744, lo cual indicó una relación entre las estrategias de cobranza y rentabilidad en un promedio medio. Asimismo, el p-valor o Sig. (bilateral) fue  $0.000 < 0.05$ ; por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula, es decir, las estrategias de cobranza repercuten en la rentabilidad de la empresa Servicios Generales y Representaciones Nestcar durante el periodo 2020 y 2021.

Respecto al objetivo específico 1: *Identificar las políticas de crédito y su repercusión en la rentabilidad de la empresa Servicios Generales y Representaciones Nestcar*, se comprobó que existe una relación tal como se muestra a continuación

Contrastación de hipótesis específica 1

H<sub>0</sub>: Las políticas de crédito no repercuten en la rentabilidad de la empresa Servicios Generales y Representaciones Nestcar

H<sub>1</sub>: Las políticas de crédito repercuten significativamente en la rentabilidad de la empresa Servicios Generales y Representaciones Nestcar

**Tabla 3**

*Correlación de Spearman de las políticas de crédito y la rentabilidad*

			Políticas de crédito	Rentabilidad
Rho de Spearman	Políticas de crédito	Coeficiente de correlación	1,000	,410
		Sig. (bilateral)		<.072
		N	20	20
	Rentabilidad	Coeficiente de correlación	,410	1,000
		Sig. (bilateral)	<.072	
		N	20	20

*Nota: La tabla muestra la correlación Rho de Spearman de la dimensión políticas de crédito y la variable rentabilidad en relación a la contrastación de la hipótesis específica 1: Las políticas de crédito repercuten significativamente en la rentabilidad de la empresa.*

En la tabla 3 de los datos obtenidos en el programa SPSS Statistics 27 se evidenció que las políticas de crédito no repercuten en la rentabilidad de la empresa Servicios Generales y Representaciones Nestcar durante el periodo 2020 y 2021, Sechura, pues se observó que el coeficiente de correlación Rho de



Spearman fue 0.410, lo cual indicó una relación entre las políticas de crédito y rentabilidad en un promedio bajo. Asimismo, el p-valor o Sig. (bilateral) fue 0.072 > 0.05, por lo tanto, se aceptó la hipótesis nula, es decir, las políticas de crédito no repercuten en la rentabilidad de la empresa Servicios Generales y Representaciones Nestcar durante el periodo 2020 y 2021.

Respecto al objetivo específico 2: *Determinar las políticas de cobranza y su repercusión en la rentabilidad de la empresa Servicios Generales y Representaciones Nestcar*, se comprobó que existe una relación tal como se muestra a continuación.

#### Contrastación de hipótesis específica 2

H<sub>0</sub>: Las políticas de cobranza no repercuten en la rentabilidad de la empresa Servicios Generales y Representaciones Nestcar

H<sub>1</sub>: Las políticas de cobranza repercuten en la rentabilidad de la empresa Servicios Generales y Representaciones Nestcar

#### Tabla 4

*Correlación de Spearman de las políticas de cobranza y la rentabilidad*

			Políticas de cobranza	Rentabilidad
		Coeficiente de correlación	1,000	,682**
Rho de	Políticas de cobranza	Sig. (bilateral)		<.001
Spearman		N	20	20
		Coeficiente de correlación	,682**	1,000
	Rentabilidad	Sig. (bilateral)	<.001	
		N	20	20

*Nota: La tabla muestra la correlación Rho de Spearman de la dimensión políticas de cobranza y la variable rentabilidad en relación a la contrastación del objetivo específico 2 e hipótesis específica 2.*

En la tabla 4 de los datos obtenidos en el programa SPSS Statistics 27 se evidenció que las políticas de cobranza repercuten en la rentabilidad de la empresa Servicios Generales y Representaciones Nestcar durante el periodo 2020 y 2021, Sechura, pues se observó que el coeficiente de correlación Rho de Spearman fue 0.682, lo cual indicó una relación entre las políticas de cobranza y rentabilidad es alto. Asimismo, el p-valor o Sig. (bilateral) fue  $0.01 < 0.05$ , por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula, es decir, las políticas de cobranza repercuten en la rentabilidad de la empresa Servicios Generales y Representaciones Nestcar durante el periodo 2020 y 2021.

Respecto al objetivo específico 3: *Determinar los procesos de cobranza y su repercusión en la rentabilidad de la empresa Servicios Generales y Representaciones Nestcar*, se comprobó que existe una relación tal como se muestra a continuación.

Contrastación de hipótesis específica 3

H<sub>0</sub>: Los procesos de cobranza no repercuten en la rentabilidad de la empresa Servicios Generales y Representaciones Nestcar

H<sub>1</sub>: Los procesos de cobranza repercuten en la rentabilidad de la empresa Servicios Generales y Representaciones Nestcar

**Tabla 5**

*Correlación de Spearman de los procesos de cobranza y la rentabilidad*

		Procesos de cobranza	Rentabilidad
	Coeficiente de correlación	1,000	,807**
Rho de	Procesos de cobranza		<.001
Spearman	N	20	20
	Coeficiente de correlación	,807**	1,000
	Rentabilidad		<.001

---

*Nota: La tabla muestra la correlación Rho de Spearman de la dimensión procesos de cobranza y la variable rentabilidad en relación a la contrastación del objetivo específico 3 e hipótesis específica 3.*

En la tabla 5 de los datos obtenidos en el programa SPSS Statistics 27 se evidenció que los procesos de cobranza repercuten en la rentabilidad de la empresa Servicios Generales y Representaciones Nestcar durante el periodo 2020 y 2021, Sechura pues se observó que el coeficiente de correlación Rho de Spearman fue 0.807, lo cual indica una relación entre las estrategias de cobranza y rentabilidad es alto. Asimismo, el p-valor o Sig. (bilateral) fue  $0.01 < 0.05$ , por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula, es decir, los procesos de cobranza repercuten en la rentabilidad de la empresa Servicios Generales y Representaciones Nestcar, periodo 2020-2021.

## V. DISCUSIÓN

Después de haber realizado la interpretación de los hallazgos encontrados a través del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Servicios Generales y Representaciones Nestcar S.R.L de las áreas de créditos, cobranzas y administrativas, se procedió a elaborar la discusión del trabajo de investigación, con la finalidad de poder contrastar nuestros resultados con la de otras investigaciones, ya que esta será una fuente de investigación para futuros trabajos de estudios.

Con respecto al objetivo general: Determinar las estrategias de cobranza y su repercusión en la rentabilidad de la empresa Servicios Generales y Representaciones Nestcar, periodo 2020-2021, se demostró correlación por medio del Rho de Spearman de 0.744 y un nivel de significancia p-valor o Sig. (bilateral) fue  $0.000 < 0.05$ , por lo que se afirmó que existe una incidencia significativa y una relación directa entre ambas variables, concluyéndose que las estrategias de cobranza si repercuten en la rentabilidad de la empresa Servicios Generales y Representaciones Nestcar, periodo 2020-2021.

Dicho esto, se puede decir que los resultados guardan relación con los hallazgos obtenidos por Barreto (2019) quien buscó determinar la incidencia de la gestión de cobranzas en la rentabilidad de la empresa Alicorp S.A.A., llegando a demostrar correlación por medio de Rho de Spearman un resultado de 0.754, que significa que existe relación directa entre la gestión de cobranzas y la rentabilidad, teniendo en cuenta que si la empresa es eficiente poniendo en práctica la gestión de cobranzas, va a permitir que la empresa mejore los índices de rentabilidad.

De forma similar, se pudo decir que los resultados obtenidos fueron respaldados por la investigación de Terán (2018) quien buscó conocer que estrategias de cobranzas financieras inciden en la rentabilidad de las PYMES ecuatorianas, llegando primero a demostrar que las estrategias de cobranza repercuten en la rentabilidad de las PYMES ecuatorianas, pues hay una correlación de Rho de Spearman de 0.822, es decir, tienen relación directa y segundo se demostró que las estrategias de cobranzas financieras que inciden en la rentabilidad son: establecer una buena cartera de clientes, realizar una

verificación e historial creditico de los clientes, establecer plazos y poner en práctica eficientes procesos de pago.

Respecto al primer objetivo específico: Identificar las políticas de crédito y su repercusión en la rentabilidad de la empresa Servicios Generales y Representaciones Nestcar S.R.L., se demostró correlación de Rho de Spearman de 0.410 y un nivel de significancia p-valor o Sig. (bilateral) fue  $0.072 > 0.05$ , es decir, no existe relación directa entre ambas variables, concluyéndose que las políticas de crédito no repercuten en la rentabilidad de la empresa Servicios Generales y Representaciones Nestcar S.R.L.

Este resultado confrontó a los hallazgos obtenidos en la investigación de Guillen (2020) quien tuvo como objetivo evaluar si la gestión de crédito influye en la rentabilidad de la Cooperativa Microfinanzas Prisma, demostrando que la gestión de créditos influye directamente en la rentabilidad, pero que el 44% de los trabajadores percibe que la empresa no tiene una buena gestión de crédito, concluyéndose que las políticas de crédito tienen incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa Microfinanzas Prisma, siempre y cuando estas sean eficientes.

Asimismo, se argumentó que nuestros resultados tienen concordancia con la teoría de estrategias de cobranza expuesta por Galarza et. al. (2019) pues manifestaron que este da inicio con la evaluación del cliente y aprobación del crédito, por ende, se infirió que al ser nuestro primer objetivo específico políticas de crédito, no tienen repercusión en la rentabilidad debido a que es una evaluación previa al cliente, antes de establecer un contrato y realizar un proceso de cobranza.

De acuerdo con el segundo objetivo: Determinar las políticas de cobranza y su repercusión en la rentabilidad de la empresa Servicios Generales y Representaciones Nestcar, periodo 2020-2021, Sechura, se evidenció correlación de Rho de Spearman de 0.682 y un nivel de significancia p-valor o Sig. (bilateral) fue  $0.01 < 0.05$ , por lo que se dedujo, que existe incidencia significativa entre las políticas de cobranza y la rentabilidad, concluyéndose que las políticas de cobranza repercuten en la rentabilidad de la empresa Servicios Generales y Representaciones Nestcar S.R.L.

Dicho hallazgo guardó relación con el trabajo de investigación de Alegre et. al. (2020) quienes se plantearon como objetivo analizar la importancia de la

gestión de políticas de cobranza las MIPYMES en su sustentabilidad financiera en Asunción, demostrando que las políticas de cobranza si repercuten en la rentabilidad, pero que el 56% de las MYPYMES no aplica políticas de cobranza por muchas veces ser negocios familiares o pequeños emprendimientos, concluyendo que si la empresa pone en práctica eficientes políticas de cobranza, va a permitirles tener mayores índices de rentabilidad.

En base a los resultados logrados y las investigaciones analizadas, las políticas de cobranza si repercuten en la rentabilidad de la empresa, debido a que luego de la evaluación al cliente y aprobación del crédito, ya se puede hablar de un vínculo que se establece con el cliente por medio de un contrato, en donde ya el cliente contrae obligación de pago con la entidad financiera, es por eso, que se tuvo en cuenta que dentro de las políticas de crédito se debe aplicar ciertas políticas como: realizar un contrato de préstamo, establecer plazos de pago y formas de cobranza.

Finalmente, con respecto al tercer objetivo específico: Determinar los procesos de cobranza y su repercusión en la rentabilidad de la empresa Servicios Generales y Representaciones Nestcar, periodo 2020-2021, Sechura, se pudo evidenciar un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.807 y un nivel de significancia p-valor o Sig. (bilateral) fue  $0.01 < 0.05$ , se entendió que, existe relación directa e incidencia entre los procesos de cobranzas y la rentabilidad, concluyendo que los procesos de cobranza repercuten en la rentabilidad de la empresa Servicios Generales y Representaciones Nestcar S.R.L.

Este resultado se contrastó con la investigación de Flores et. al. (2019) quienes plantearon como objetivo comprender como una buena gestión de cobranzas genera un impacto positivo en la rentabilidad de las MYPYMES, demostrando a través del coeficiente de correlación de Rho de Spearman un resultado de 0.95, en el que se afirmó que los procesos de cobranza tienen impacto positivo en la rentabilidad, concluyéndose que si la empresa lleva a cabo un procedimiento de cobranzas adecuado, va a generar que haya entradas de dinero y por ende, permitir que exista rentabilidad.

En base a los hallazgos encontrados, se afirmó que los procesos de cobranzas si tienen repercusión en la rentabilidad de la empresa, ya que estos tienen relación directa, por ser una manera el que se busca el retorno del capital y los intereses que se puedan obtener de ellas. Es por eso que se tuvo en cuenta que dichos procesos pueden ser: hacer seguimiento constante al cliente, realizar constantemente las actividades de cobranza, brindar facilidades de medio de pagos a los clientes.

Finalmente, en caso el cliente no cumpla con lo establecido en el contrato, se debe aplicar otras políticas que permitan a la empresa recuperar el capital y evitar la morosidad, con la finalidad de maximizar los índices de rentabilidad y evitar que se conviertan en cuentas incobrables. Es por eso que se consideró como uno de los procedimientos: brindar fraccionamientos de pago, realizar cartas de cobranza y establecer nuevos compromisos de pago.

## VI. CONCLUSIONES

1. De acuerdo al objetivo general, se concluyó que las estrategias de cobranza repercuten en la rentabilidad de la empresa Servicios Generales y Representaciones Nestcar S.R.L., periodo 2020 – 2021, Sechura, esto se pudo demostrar en el Rho de Spearman que arrojó 0.744 y una significancia de  $0.000 < 0.05$ , lo cual nos indica que la empresa tiene que saber aplicar estrategias de cobranza que sean eficaces para poder incrementar la rentabilidad.
2. Respecto al primer objetivo específico, se concluyó que las políticas de crédito no repercuten en la rentabilidad de la empresa Servicios Generales y Representaciones Nestcar S.R.L., periodo 2020 – 2021, Sechura, esto se evidencio en el Rho de Spearman de 0.410 y una significancia de  $0.072 > 0.05$ , por lo que se puede deducir que al ser políticas de crédito no repercuten en la rentabilidad, debido a que se realiza antes de establecer un contrato.
3. En cuanto al segundo objetivo específico, se concluyó que las políticas de cobranza repercuten en la rentabilidad de la empresa Servicios Generales y Representaciones Nestcar, periodo 2020-2021, Sechura, pues se observa que el Rho de Spearman es 0.682 y una significancia de  $0.01 < 0.05$ , por lo tanto, se puede afirmar que a mejores políticas de cobranza tenga la empresa y se haga una correcta aplicación de ellas, mayor será la rentabilidad.
4. Finalmente, respecto al tercer objetivo específico, se concluyó que los procesos de cobranza repercuten en la rentabilidad de la empresa Servicios Generales y Representaciones Nestcar, periodo 2020-2021, Sechura, esto se pudo demostrar en el Rho de Spearman que arrojó 0.807 y una significancia de  $0.01 < 0.05$ , lo que nos indica que, al mejorar los procesos de cobranza en la empresa, se va a poner más énfasis en las cuentas por cobrar a los clientes y por ende, va a permitir mejor rentabilidad.



## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda a la empresa Servicios Generales y Representaciones Nestcar S.R.L. determinar que estrategias de cobranza hasta el momento han sido eficientes y les ha traído buenos resultados, con la finalidad de replantear y agregar nuevas estrategias como pueden ser brindar descuentos por pronto pago, tener nuevos enfoques de cobranza que sean accesibles para los clientes.
2. Se recomienda mejorar las políticas de créditos como conocer el historial crediticio, realizar verificaciones presenciales, y constantemente actualizar datos financieros del cliente, que nos permitan conocerlo a mejor profundidad, para de esta manera poder saber la capacidad de pago que tiene y evitar futuros riesgos al momento de firmar el contrato.
3. También se recomienda tener una mejor gestión de las políticas de cobranza, es decir, que la empresa debe dejar en claro al momento de establecer un contrato, como es que se va a realizar los pagos, los fraccionamientos, métodos de cobranza, tasa de interés y a lo que se está comprometiendo al momento de celebrar el contrato.
4. Finalmente, se recomienda mejorar los procesos de cobranza que tiene la empresa, como es el caso de hacer seguimiento continuo a los clientes, luego de celebrar un contrato, realizar actividades de cobranza, brindar facilidades en los medios de pago, realizar capacitaciones constantes a los trabajadores para mejorar sus métodos de cobranza a los clientes y en caso de clientes morosos, brindar fraccionamientos y facilidades de descuento por pronto pago, para evitar que se conviertan en cuentas incobrables.

## REFERENCIAS

- Aguilar, M. y Remy, C. (2018). *Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez en una pequeña empresa* (Trabajo de investigación para grado). Universidad Privada del Norte.
- Alegre Brítez, M. Á., Chiriani Cabello, J E. & Chung, C. (2020). Gestión de las políticas de crédito y cobranza de las MIPYMES para su sustentabilidad financiera, Asunción 2017. *Revista Científica de la UCSA*, 7(1), 23-30. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2020.007.01.023-030>.
- Al-Sharkas, A. A & Al-Sharkas, T. A. (2022). The impact on bank profitability: Testing for capital adequacy ratio, cost-income ratio and non-performing loans in emerging markets. *Journal of Governance and Regulation*, 11(1), 231-243. <https://doi.org/10.22495/jgrv11i1siart4>.
- Apaza Zuta, E. S., Lazo Palacios, M. A. y Salazar Salome, E. O. (2019). Apalancamiento y rentabilidad: caso de estudio en una empresa textil peruana. *Revista Científica Valor Contable*, 6(1). 9-16. <https://doi.org/10.17162/rivc.v6i1.1253>.
- Arevalo, J. G., Navarro, G. T. y Quintero, W. (2020). Perfiles de rentabilidad financiera de las pequeñas y mediana empresas (PYMES) en Colombia: Un análisis discriminante multivariado (AMD) y de conglomerados. *Revista Espacios*, 41(40), 98-109. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n40/a20v41n40p08.pdf>.
- Arias Gonzáles, J.L. (2021). Diseño y metodología de la investigación. *Enfoques Consulting EIRL*. Revista de investigación.
- Ayón Ponce, G. I, Ortega Macías, W. R, Pluas Barcia, J.J (2020). Financial leverage and its impact on the level of debt of companies. *FIPCAEC (núm. 17) Vol. 5*. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i5.188>
- Bajaña Coello, M. G., Guerra Cabanilla, C. y Vinueza Rivas, M. C. (2021). El impacto del riesgo de crédito en la rentabilidad de las sociedades cooperativas de crédito ecuatorianas. *Universidad y sociedad*, 13(53), 459-466.

- Barreto Monroy, B. (2019). Literatura sobre la incidencia del método de cobranza y la capacitación de cobradores en la mejora de la eficiencia del sistema de cobranza de los servicios complementarios en un hotel (Trabajo de fin de curso). Universidad de Lima.
- Benites Aliaga, A. A., Benites Aliaga, R. S., Tello De La Cruz, E. y Javez Valladares, S. S. (2021). Efecto de las estrategias de cobranza en la efectividad en la recaudación del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo-SATT. *Journal of Business and entrepreneurial studies*, 5(2), 32-47. <https://journalbusinesses.com/index.php/revista>.
- Bernal Neyra, P. M, Segura Ojeda, L. S y Oblitas Otero, R. C. (2021). Diseñar un manual de procedimientos de créditos y cobranzas para reducir la morosidad en la empresa Darcell servicios integrados S.R.L en la ciudad de Jaén en el periodo 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 10534-10556. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i6.1095](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1095).
- Bustamante Sánchez, Y, Fabián Sotelo, L. Á., Ramírez Huerta, V. P., Ríos Zarzosa, M. H. y Vicente Armas, E. (2019). Teorías sobre estructura de capital y rentabilidad en las compañías. *Gestión en el tercer Milenio*, 22(44), 25-34. <https://doi.org/10.15381/gtm.v22i44.17306>.
- Carhuancho Mendoza, I. M. (2020). Estrategias Financieras para mejorar las cuentas por cobrar en la Compañía Aquasport S.A.C. *Espíritu Emprendedor TES*, 4(2), 21-40. <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n2.2020.195>.
- Cárdenas, J. (2018). Investigación Cuantitativa. *Programa de Posgrado en Desarrollo Sostenible y Desigualdades Sociales en la Región Andina*. <https://doi.org/10.17169/refubium-216>
- Castro Suárez, D. A., Collazos Vargas, M. A y Martínez Fernández, F. M. (2022). Estrategias de cobranza como instrumento para reducir la morosidad en la empresa Martyni Campestre, Garzón, Colombia. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 1666-1683. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i2.1984](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.1984).

- Claire Patin, J, Mustafa, M. & Rahman. (2020). Impact of total asset turnover ratios on equity returns: Dynamic panel data analyses. *Journal of Accounting Business and Management*, 27(1), 19-29. <http://journal.stiemce.ac.id/index.php/jabminternational/article/view/559/268>.
- Córdova Jaime, I., León Sánchez, L Y., Pucutay Perez, J. A. y Zurita Farceque, T. (2019). Estrategias financieras para incrementar la rentabilidad. Caso: Empresa Indema Perú S.A.C. *INNOVA Research Journal*, 4(3), 30-41. <https://doi.org/10.33890/innova.v4.n3.1.2019.1175>.
- Cueva Ochoa, J. A. y Rojas, D. (2019). Estrategias de gestión del efectivo y rentabilidad de las empresas ecuatorianas: caso sectores construcción y transporte. *593 Digital Publisher CEIT*, 4(5-1). DOI: <https://doi.org/10.33386/593dp.2019.5-1.128>.
- Díaz Ortega, N. I., Maestre Delgado, M. y Díaz Ortega, C. H. (2022). Desempeño financiero y su efecto en la rentabilidad de las pequeñas y microempresas del sector cerámico de Norte de Santander-Colombia. *Saber, Ciencia y Libertad*, 17(1), 241-258. <https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2022v17n1.8474>.
- Díaz, L. y Flores Enríquez, D. Y. (2019). Gestión de Cobranzas: un abordaje teórico desde el ámbito financiero. *MAYA. Revista de Administración y Turismo*, 1(1), 56-68. <https://doi.org/10.33996/maya.v1i1.6>.
- Espinoza Zuñiga, A. B. (2020). *Gestión de cobranzas, rentabilidad y liquidez de MIPYMES comercializadoras de materiales de construcción en Cuenca, caso ISCEA CIA. LTA* (Tesis de maestría). Universidad Politécnica Salesiana-Ecuador.
- Farhan, M, Alam, H. M., Sattar, A. & Khan, S. (2020). Gestión del riesgo crediticio en la banca islámica: un enfoque de pensamiento sistémico. *International Transaction Journal of Engineering, Management & Applied Sciences & Technologies*, 11(16), 1-11. <http://doi.org/10.14456/ITJEMAST.2020.319>.
- Figuerola, K. (2018). *Identificación de mejoras en el proceso de cobranza preventiva y temprana de productos de banca personal del Banco*

*Interamericano de Finanzas (BANBIF)* (Trabajo de Investigación de Máster en Dirección de Empresas). Universidad de Piura.

Flores Arocutipa, J. P., Jinchuña Huallpa, J. y Lujan Minaya, J. C. (2019). Factores del éxito financiero en Cajas Municipales del Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(93).  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29066223026>

Galarza Morales, C., García Zambrano, X. y Grijalva Guerrero, G. (2019). La gestión de créditos y cobranzas caso empresa Multillanta Ramírez. *Revista de Investigación, Formación y Desarrollo: Generando Productividad Institucional*, 7(1), 73-81. <https://doi.org/10.34070/rif.v7i1>.

Gámez Pitre, R. D., Palma Cardoso, E. y Beltrán Villalobos, L. G. (2020). Planeación y rentabilidad financiera en empresas prestadoras de servicios de bombeo electrosumergible en PDVSA, Venezuela. *Revista Innova ITFIP*, 7(1), 78-87. <https://doi.org/10.54198/innova07.05>.

Guillen Sauñe, M. (2020). Auditoria de gestión pública crediticia y la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito microfinanzas Prisma (2014-2017). *QUIPUKAMAYOC*, 28(56), 17-23. o DOI: <http://dx.doi.org/10.15381/quipu.v28i56.17466>.

Gutiérrez Caballero, K. N. (2018). Gestión de créditos y cobranzas, y la rentabilidad. Revisión de la Literatura [Trabajo de investigación, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte.  
[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UUPN\\_982ff4ff5a65ce379bc33aa45c9b3e5/Details](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UUPN_982ff4ff5a65ce379bc33aa45c9b3e5/Details).

Hernández Ávila, C. E y Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *ALERTA*, 2(1), 75-79. <https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>.

Laurente Chávez, C.H (2020). Análisis de la gestión de las ventas y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Alicorp S.A.A. periodo 2012 -2019. *Universidad Privada de Tacna*. p.(3-5).

- Lazo Alvarado, V y Sánchez Calderón, M. (2018). Determinantes de la rentabilidad empresarial en el Ecuador: un análisis de corte transversal. *ECA Sinergia*, 9(1), 60-73. [https://doi.org/10.33936/eca\\_sinergia.v9i1.1006](https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v9i1.1006).
- Leiblein, M., Loulianou, S. & Trigeorgis, L. (2020). Multinationality, portfolio diversification and asymmetric MNE performance: The moderating role of real options awareness. *Journal of International Business Studies*, 52, 388-408. <https://doi.org/10.1057/s41267-020-00357-3>.
- Moreno Galindo, E. (21 de marzo 2021). *La población en una investigación*. <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/que-es-la-poblacion.html>.
- Muyma Maita, A. y Rojas, D. (2019). Estrategias de gestión de efectivo y su relación con la rentabilidad en PYMES ecuatorianas: sector comercio y manufactura. *593 Digital Publisher CEIT*, 4(5-1), 29-38. DOI: <https://doi.org/10.33386/593dp.2019.5-1.127>.
- Nieto Esteban, N. T. (2020). *Tipos de Investigación*. Universidad Santo Domingo de Guzman.
- Piget, P. & Roussel, J. (2019). Banks, Eurozone, human capital efficiency and return on equity: An approach via panel econometrics. *Vie & Sciences de l'Entreprise*, (207), 187-205. <https://www.proquest.com/publication/746336?accountid=37408>.
- Robles Pastor, B. F. (2019). Población y muestra. *PuebloCont*, 30(1), 245-246. <http://doi.org/10.22497/PuebloCont.301.30121>.
- Shafee, N. B., Suhaimi, Sh., Hashim, H., Mustafa, M. A. & Mohd, S. N. H. (2021). The profitability of commercial banks in Malaysia. *Studies of Applied Economics*, 39(10), 1-12. <https://doi.org/10.25115/eea.v39i10.5337>.
- Sola, A. T. (2021). Impacto de las estrategias de gestión de crédito en el desempeño de los préstamos entre los bancos de microfinanzas en Nigeria. *Revista de la Academia de Contabilidad y Estudios Financieros*, 25(4), 1-10. <http://www.alliedacademies.org/accounting/index.html>.

- Suryadi, D. (2022), La influencia de la rentabilidad y el apalancamiento en el valor de la empresa con el buen gobierno corporativo como variables moderadoras. *Jurnal Manajemen Universitas Bung Hatta*, 17(1). <https://doi.org/10.37301/jmubh.v17i1.19991>.
- Terán Guerrero, F. N. (2018). Estrategias financieras determinantes de la competitividad: Evolución y perspectivas en las Pymes ecuatorianas. *Revista Publicando*, 5(2), 1315-1343. <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/index>.
- Torres Inga, M. y Paz Inga, K. Métodos de recolección de datos para una investigación. *Universidad Rafael Landívar*. Boletín Electrónico No. 03
- Villena López, O. R. y Guerrero Velástegui, C. A. (2021). Gestión de cobranzas en empresas comercializadoras de electrodomésticos: Caso Marcimex, Ecuador. *Polo del Conocimiento*, 6(9), 815-836. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/3082/html>.

**ANEXOS**



Anexo N.º1 Matriz De Operacionalización De Variables

Estrategias de cobranza y su repercusión en la rentabilidad de la empresa Servicios Generales y Representaciones Nestcar, periodo 2020-2021, Sechura

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Variable Independiente:</b> Estrategias de Cobranza	Castro et al (2022) mencionan que las estrategias de cobranzas se definen como la manera en que una empresa aplica acciones para poder realizar las cobranzas y mejorar el desempeño financiero de la empresa, ya que estas van a permitir que puedan mejorarse los procesos de cobranza y, por ende, incrementar la rentabilidad de la empresa.	Se medirá a través del análisis de las dimensiones: políticas de créditos, políticas de cobranzas y proceso de cobranzas	Políticas de créditos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recepción de requisitos</li> <li>Evaluación del cliente</li> <li>Aprobación del crédito</li> </ul>	Nominal
			Políticas de cobranzas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contrato de préstamo</li> <li>Formas de cobranza</li> <li>Plazos del pago del crédito</li> </ul>	
			Proceso de cobranzas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actividades de cobranza</li> <li>Seguimiento al cliente</li> <li>Medidas contables y legales</li> <li>Traspaso a cuentas incobrables</li> </ul>	
<b>Variable dependiente:</b> Rentabilidad	Lazo y Sánchez (2018) sostienen que la rentabilidad es el beneficio que se obtiene de una inversión realizada, que se puede conocer o medir a través de los indicadores financieros, que ayudan a evaluar la efectividad y conocer las ganancias que alcanzó la empresa.	Se medirá a través del análisis de las dimensiones: rentabilidad de activos (ROA), rendimiento de capital (ROE) y el margen de utilidad bruta	Rentabilidad de Activos (ROA)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utilidad Neta</li> <li>Activos Totales</li> </ul>	Nominal
			Rendimiento de capital (ROE)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utilidad Neta</li> <li>Patrimonio Neto</li> </ul>	
			Margen de utilidad bruta	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ventas Netas</li> <li>Costos</li> </ul>	

Fuente: Adaptación de las autoras Pulido (2020) y Espinoza (2020)

Anexo N.º 2 Matriz De Consistencia

Estrategias de cobranza y su repercusión en la rentabilidad de la empresa Servicios Generales y Representaciones Nestcar, periodo 2020-2021, Sechura

PROBLEMA GENERAL Y ESPECÍFICOS	OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS GENERAL Y ESPECÍFICAS	VARIABLE Y DIMENSIONES		INDICADORES	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	TÉCNICA E INSTRUMENTO	POBLACIÓN Y MUESTRA
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿De qué manera las estrategias de cobranza repercuten en la rentabilidad de la empresa Servicios Generales y Representaciones Nestcar, periodo 2020-2021, Sechura?</p>	<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Determinar las estrategias de cobranza y su repercusión en la rentabilidad de la empresa Servicios Generales y Representaciones Nestcar, periodo 2020-2021, Sechura</p>	<p><b>Hipótesis General:</b></p> <p>Las estrategias de cobranza repercuten significativamente en la rentabilidad de la empresa Servicios Generales y Representaciones Nestcar, periodo 2020-2021, Sechura</p>	<p>Variable Independiente</p> <p>Estrategias de cobranza</p>	<p>Políticas de crédito</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recepción de requisitos</li> <li>- Evaluación del cliente</li> <li>- Aprobación del crédito</li> </ul>	<p>Diseño no experimental.</p>	<p><b>Técnica:</b></p> <p>Encuesta</p>	<p><b>Población:</b></p> <p>Trabajadores de la empresa Servicios Generales y Representaciones Nestcar S.R.L</p> <p><b>Muestra:</b> 20 trabajadores de la empresa Servicios Generales y Representaciones Nestcar.</p>
<p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p>¿De qué manera las políticas de crédito repercuten en la rentabilidad de la empresa Servicios Generales y Representaciones Nestcar?</p>	<p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <p>Identificar las políticas de crédito y su repercusión en la rentabilidad de la empresa Servicios Generales y Representaciones Nestcar</p>	<p><b>Hipótesis Específicas:</b></p> <p>Las políticas de crédito repercuten en la rentabilidad de la empresa Servicios Generales y Representaciones Nestcar</p>		<p>Políticas de cobranza</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contrato de préstamo</li> <li>- Formas de cobranza</li> <li>- Plazos del pago del crédito</li> </ul>			
				<p>Procesos de cobranza</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actividades de cobranza</li> <li>- Seguimiento al cliente</li> <li>- Medidas contables y legales</li> <li>- Traspaso a cuentas incobrables</li> </ul>			

¿De qué manera las políticas de cobranza repercuten en la rentabilidad de la empresa Servicios Generales y Representaciones Nestcar?	Determinar las políticas de cobranza y su repercusión en la rentabilidad de la empresa Servicios Generales y Representaciones Nestcar	Las políticas de cobranza repercuten en la rentabilidad de la empresa Servicios Generales y Representaciones Nestcar	Variable Dependiente  Rentabilidad	Rentabilidad de activos (ROA)	- Utilidad Neta - Activos Totales		Instrumento: Cuestionario	Tratamiento estadístico:  Software SPSS versión 27
				Rendimiento de capital (ROE)	- Utilidad Neta - Patrimonio Neto			
¿De qué manera los procesos de cobranza repercuten en la rentabilidad de la empresa Servicios Generales y Representaciones Nestcar?	Determinar los procesos de cobranza y su repercusión en la rentabilidad de la empresa Servicios Generales y Representaciones Nestcar	Los procesos de cobranza repercuten en la rentabilidad de la empresa Servicios Generales y Representaciones Nestcar	Margen de utilidad bruta	- Ventas Netas - Costos				

Fuente: Adaptación de las autoras Pulido (2020) y Espinoza (2020)

## Anexo N.º 3 Carta De Presentación



*"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"*

Piura, 05 de mayo de 2022

**CARTA N° 150-2022-UCV-VA-P07/CCP**

**SEÑORA:**

**DARLY MILAGROS YARLEQUE CHUNGA**

**GERENTE GENERAL DE SERVICIOS GENERALES Y REPRESENTACIONES NESTCAR S.R.L.**

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la **Srta. MARY TERESA CASTRO GUERRERO**, identificada con código universitario N° 7002521747, y al **Sr. JUNIOR ALEXIS PAIVA FIESTAS**, identificado con código universitario N° 7002515007 estudiantes del IX ciclo del Programa de Estudios de Contabilidad – Piura adscrito a la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo, quienes desean realizar el informe de investigación denominado **"ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y SU REPERCUSIÓN EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA SERVICIOS GENERALES Y REPRESENTACIONES NESTCAR, PERIODO 2020-2021, SECHURA"**, por lo que necesitan que su representada les pueda brindar el apoyo correspondiente para realizar el mencionado trabajo y optar por el grado de bachiller en Contabilidad y el título de Contador Público por nuestra casa de estudios.

En ese sentido, los estudiantes en mención requerirán les brinde la autorización para:

1. Usar la denominación legal, nombre comercial o razón social de su representada en el proyecto e informe de tesis que elaborará y será publicado en repositorio institucional de nuestra casa de estudios;
2. Acceder formalmente a los estados financieros, documentos contables, entre otros, debidamente refrendados por su persona o quién estime conveniente para validar su informe e instrumentos de investigación, de corresponder a su estudio; y
3. Aplicar los instrumentos de investigación (encuestas, entrevistas o análisis documental) al interior de su empresa, institución o al personal a cargo, previo consentimiento informado de o los mismos.

**CAMPUS PIURA**  
Av. Prolongación Chulucanas S/N Z.I.III  
Tel.:(073) 285900 anx.:5501

fb/ucv.piura  
somosucv.edu.pe  
#AsiEsLaUCV  
**ucv.edu.pe**

Concedores de su compromiso con el desarrollo educativo de nuestra comunidad académica, agradeceré brindar las facilidades del caso a los estudiantes **MARY TERESA CASTRO GUERRERO** y **JUNIOR ALEXIS PAIVA FIESTAS**, a fin de que puedan lograr el objetivo de su proyecto de investigación.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,



***Dra. Letty Angélica Huacchillo Pardo***  
*Coordinadora de la Escuela de Contabilidad*  
*Universidad cesar vallejo*

**CAMPUS PIURA**  
Av. Prolongación Chulucanas S/N Z.I.III  
Tel.:(073) 285900 anx.:5501

fb/ucv.piura  
somosucv.edu.pe  
#AsiEsLaUCV  


## Anexo N.º 4 Carta de Aceptación – Empresa Servicios Generales Y Representaciones Nestcar S.R.L



### AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

#### Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20526646674
<b>Servicios Generales y Representaciones Nestcar S.R.L</b>	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos: <b>Darly Milagros Yarleque Chunga</b>	DNI: <b>46330957</b>

#### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (¹), autorizo [  ], no autorizo [  ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
<b>Estrategias de cobranza y su repercusión en la rentabilidad de la empresa Servicios Generales y Representaciones Nestcar, periodo 2020-2021, Sechura</b>	
Nombre del Programa Académico: Escuela de Contabilidad – Campus Piura	
Autor: Nombres y Apellidos: Mary Teresa Castro Guerrero	DNI: 73646279
Autor: Nombres y Apellidos: Junior Alexis Paiva Fiestas	DNI: 75755224

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones siempre que corresponda al estudio, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente a los autores(as) del estudio.

Lugar y Fecha: Piura, 12 de mayo de 2022.

SERVICIOS GENERALES Y REPRESENTACIONES  
NESTCAR S.R.L.  
*Darly*  
DARLY M. YARLEQUE CHUNGA  
GERENTE GENERAL



## Anexo N.º5 Instrumento

Estrategias de cobranza y su repercusión en la rentabilidad de la empresa servicios generales y representaciones Nestcar, periodo 2020-2021, Sechura

Por el presente Sr. Trabajador(a) del área de créditos, cobranza, administrativa y accionistas de la empresa Nestcar S.R.L, este cuestionario está dirigido para conocer las estrategias de cobranza y su incidencia en la rentabilidad de su empresa.

Sr.(a) encuestado autoriza la utilización de la información que proporcione mediante este cuestionario para cumplir el objetivo de la investigación propuesta:

Sí

No

**Instrucciones:**

Marcar con un aspa (X) la alternativa que considere la correcta, con 1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Ni de acuerdo ni desacuerdo, 4 = De acuerdo, 5 = Totalmente de acuerdo

ESTRATEGIAS DE COBRANZA		1	2	3	4	5
<b>DIMENSION 1: POLÍTICAS DE CRÉDITO</b>						
<b>Indicador 1: Recepción de requisitos</b>						
1	¿Cree que los requisitos que se piden actualmente para la evaluación de un crédito son suficientes para conocer mejor financieramente al cliente?					
<b>Indicador 2: Evaluación del Cliente</b>						
2	¿Considera que estudiar la capacidad económica del cliente para el otorgamiento de crédito influye en la rentabilidad de la empresa?					
<b>Indicador 3: Aprobación del Crédito</b>						
3	¿Conoce si la investigación asociada a concesión de créditos a nuevos clientes influye en la rentabilidad de la empresa?					
<b>DIMENSION 2: POLÍTICAS DE COBRANZA</b>						
<b>Indicador 1: Contrato de préstamo</b>						
4	¿El principal objetivo al momento de firmar un contrato de préstamo es alcanzar el cumplimiento de sus obligaciones para conseguir estabilidad económica y mejorar la rentabilidad?					
<b>Indicador 2: Formas de cobranza</b>						
5	¿Las estrategias de cobranza contribuyen a una mayor eficiencia en las formas de cobranza de la empresa?					
<b>Indicador 3: Plazos del pago del crédito</b>						
6	¿Las estrategias de cobranza referida a tener criterios para conceder plazos de pago afectan de forma positiva en la rentabilidad de la empresa?					

7	¿Cree conveniente que refinanciando la deuda al cliente luego del plazo de vencimiento es una mala estrategia de cobranza?					
<b>DIMENSION 3: PROCESO DE COBRANZA</b>						
<b>Indicador 1: Actividades de cobranza</b>						
8	¿Realizar actividades de cobranza como cartas de cobranza, llamadas de cobranza, negociación y otros, son una buena estrategia de cobranza?					
<b>Indicador 2: Seguimiento al cliente</b>						
9	¿Cree usted que, haciendo visitas personales a los clientes, garanticen un cobro más eficaz y una mejor estrategia de cobranza?					
10	¿Considera que las deficiencias del área de cobranza es un factor por el cual no se detectan las cuentas por cobrar pendientes de los clientes?					
<b>Indicador 3: Medidas contables y legales</b>						
11	¿Las deudas con mayor antigüedad a un año que contribuyen a una pérdida de liquidez en la empresa, debería hacerse un seguimiento legal para el cobro de estas?					
<b>Indicador 4: Traspaso a cuentas incobrables</b>						
12	¿Las deudas con fechas de vencimiento mayores a un año, ya se deberían considerar como cuentas incobrables para la empresa?					



## Variable Dependiente: Rentabilidad

RENTABILIDAD		1	2	3	4	5
DIMENSION 1: RENTABILIDAD DE ACTIVOS (ROA)						
Indicador 1: Utilidad Neta						
1	¿Considera que la utilidad neta es un indicador para poder analizar la rentabilidad de la empresa?					
Indicador 2: Activos Totales						
2	¿La rentabilidad de activos (ROA), que mide la capacidad de la empresa para generar utilidades con recursos propios, permite evaluar la rentabilidad en la empresa?					
DIMENSION 2: RENDIMIENTO DE CAPITAL (ROE)						
Indicador 1: Utilidad Neta						
3	¿Si disminuye la utilidad neta en referencia al año anterior, es porque ha bajado la rentabilidad de la empresa?					
Indicador 2: Patrimonio Neto						
4	¿Cree que, si se posee un mayor activo total que el año pasado es porque ha mejorado la rentabilidad la empresa?					
DIMENSION 3: MARGEN DE UTILIDAD BRUTO						
Indicador 1: Ventas netas						
5	¿Considera usted que el margen de utilidad bruta, que mide el porcentaje de utilidades, permite evaluar la rentabilidad en la empresa?					
Indicador 2: Costos						
6	¿Considera usted que reducir los costos origina que mejore la rentabilidad de la empresa?					

Anexo N.º6 Validez de Expertos

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS: DRA. MARIANELA KARINA SOLANO CAMPOS

TITULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: "Estrategias de cobranza y su repercusión en la rentabilidad de la empresa Servicios Generales y Representaciones Nestcar, periodo 2020-2021, Sechura"

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 – 20				Regular 21 – 40				Buena 41 – 60				Muy Buena 61 – 80				Excelente 81 – 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1.Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				92	
2.Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				94	
3.Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				91	
4.Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				92	
5.Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				93	
6.Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																				92	
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																				91	
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																				91	
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																				94	

**INSTRUCCIONES:** Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 10 de setiembre de 2022

Nombre y Apellidos MARIANELA KARINA SOLANO CAMPOS

DNI 18140478

Teléfono 945739409

E-mail: karinasolano\_2005@hotmail.com

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'M. Solano C.', is located to the right of the contact information.



### CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, Marianela Karina Solano Campos; con DNI N° 18140478 registrado con código SUNEDU N° \_\_\_\_\_, profesión Contadora; Doctora en Administración; desempeñándome actualmente como Contadora de la Empresa Productos Costasol S.A.C.; por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos los cuales se aplicaran en el proceso de la investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

INTRUMENTOS	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura 10 de setiembre del 2022.

**Apellidos y Nombres** : Solano Campos Marianela Karina

**DNI** : 18140478

**Especialidad** : Finanzas, Tributación.

**E-mail** : karinasolano\_2005@hotmail.com


SOLANO CAMPOS MARIANELA KARINA

18140478

**FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS: DRA. GLADYS CHÁVEZ QUINONES**  
**TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: Estrategias de cobranza y su repercusión en la rentabilidad de la empresa servicios generales y representaciones Nestcar, periodo 2020-2021, Sechura**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 – 20				Regular 21 – 40				Buena 41 – 60				Muy Buena 61 – 80				Excelente 81 – 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Está formulado con un lenguaje apropiado																				94	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																				93	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				94	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				94	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				95	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																				95	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																				94	
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																				95	
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																				95	

**INSTRUCCIONES:** Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

  
**GLADYS CHAVEZ QUINONES**  
 Analista  
 Potencial Humano  
 Distrito Fiscal de Piura

Piura, 14 de septiembre de 2022

Nombre y Apellidos CHAVEZ QUIÑONES GLADYZ  
DNI 41102404  
Teléfono 943194115  
E-mail: gladyzchq@gmail.com

  
-----  
GLADYS CHAVEZ QUIÑONES  
Analista  
Potencial Humano  
Distrito Fiscal de Piur.

**CONSTANCIA DE VALIDACION**

Yo, CHAVEZ QUIÑONES GLADYZ; con DNI N° 41102404 registrado con código N° SUNEDU N° 052-134418, profesión Contador Público; Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad; desempeñándome actualmente como Analista e el Ministerio Público – Gerencia Administrativa de Piura; por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos los cuales se aplicaran en el proceso de la investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

INTRUMENTOS	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura, 14 de septiembre de 2022

Apellidos y Nombres : CHAVEZ QUIÑONES GLADYZ  
 DNI : 41102404  
 Especialidad : DOCTORADO EN GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD  
 E-mail : gladyzchq@gmail.com



GLADYS CHAVEZ QUIÑONES  
 Analista  
 Potencial Humano  
 CHAVEZ QUIÑONES GLADYZ  
 Distrito Fiscal de Piura  
 DNI 41102404

**FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS: MGTR. MARIA ELENA MEDINA GUEVERA**

TITULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: "Estrategias de cobranza y su repercusión en la rentabilidad de la empresa Servicios Generales y Representaciones Nestcar, periodo 2020-2021, Sechura"

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 – 20				Regular 21 – 40				Buena 41 – 60				Muy Buena 61 – 80				Excelente 81 – 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			91		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			93		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			92		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			91		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			92		
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																	90				
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																			94		
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																			92		
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																			91		

**INSTRUCCIONES:** Este instrumento, sirve para que el **EXPERTO EVALUADOR** evalúe la pertinencia, eficacia del instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 15 de setiembre de 2022



Nombre y Apellidos MARIA ELENA MEDINA GUEVARA

DNI 09566617

Teléfono 963848046

E-mail: cpcmariamedina@gmail.com

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Medina', written in a cursive style.



### CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, María Elena Medina Guevara; con DNI N° 09566617, profesión Contadora; Doctora en Administración de Negocios; desempeñándome actualmente como docente universitaria; por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos los cuales se aplicaran en el proceso de la investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

INTRUMENTOS	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura 15 de setiembre del 2022.

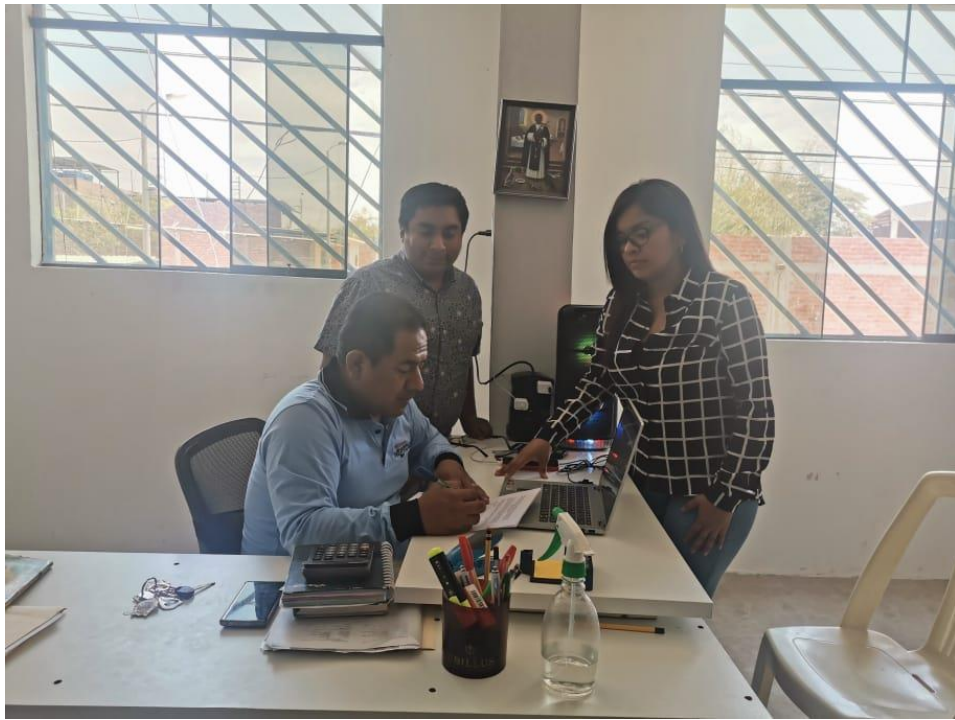
**Apellidos y Nombres** : Medina Guevara María Elena  
**DNI** : 09566617  
**Especialidad** : Administración de Negocios  
**E-mail** : cpcmariamedina@gmail.com

---

**MEDINA GUEVARA MARIA ELENA**

**09566617**

Anexo N.º8 Evidencia de la aplicación del instrumento





Jesus Emanuel Porizaca Periche.

Estrategias de cobranza y su repercusión en la rentabilidad de la empresa servicios generales y representaciones Nestcar, periodo 2020-2021, Sechura

Por el presente Sr. Trabajador(a) del área de créditos, cobranza, administrativa y accionistas de la empresa Nestcar S.R.L, este cuestionario está dirigido para conocer las estrategias de cobranza y su incidencia en la rentabilidad de su empresa.

Sr.(a) encuestado autoriza la utilización de la información que proporcione mediante este cuestionario para cumplir el objetivo de la investigación propuesta:

Si

No

**Instrucciones:**

Marcar con un aspa (X) la alternativa que considere la correcta, con 1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Ni de acuerdo ni desacuerdo, 4 = De acuerdo, 5 = Totalmente de acuerdo

ESTRATEGIAS DE COBRANZA		1	2	3	4	5
<b>DIMENSION 1: POLÍTICAS DE CRÉDITO</b>						
<b>Indicador 1: Recepción de requisitos</b>						
1	¿Cree que los requisitos que se piden actualmente para la evaluación de un crédito son suficientes para conocer mejor financieramente al cliente?					X
<b>Indicador 2: Evaluación del Cliente</b>						
2	¿Considera que estudiar la capacidad económica del cliente para el otorgamiento de crédito influye en la rentabilidad de la empresa?					X
<b>Indicador 3: Aprobación del Crédito</b>						
3	¿Conoce si la investigación asociada a concesión de créditos a nuevos clientes influye en la rentabilidad de la empresa?					X
<b>DIMENSION 2: POLÍTICAS DE COBRANZA</b>						
<b>Indicador 1: Contrato de préstamo</b>						
4	¿El principal objetivo al momento de firmar un contrato de préstamo es alcanzar el cumplimiento de sus obligaciones para conseguir estabilidad económica y mejorar la rentabilidad?				X	
<b>Indicador 2: Formas de cobranza</b>						
5	¿Las estrategias de cobranza contribuyen a una mayor eficiencia en las formas de cobranza de la empresa?					X
<b>Indicador 2: Plazos del pago del crédito</b>						
6	¿Las estrategias de cobranza referida a tener criterios para conceder plazos de pago afectan de forma positiva en la rentabilidad de la empresa?					X
7	¿Cree conveniente que refinanciando la deuda al cliente luego del plazo de vencimiento es una mala estrategia de cobranza?					X
<b>DIMENSION 3: PROCESO DE COBRANZA</b>						



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, IZQUIERDO ESPINOZA JULIO ROBERTO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Estrategias de cobranza y su repercusión en la rentabilidad de la empresa Servicios Generales y Representaciones Nestcar, periodo 2020-2021, Sechura", cuyos autores son PAIVA FIESTAS JUNIOR ALEXIS, CASTRO GUERRERO MARY TERESA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 21 de Noviembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
IZQUIERDO ESPINOZA JULIO ROBERTO <b>DNI:</b> 40802335 <b>ORCID:</b> 0000-0001-6827-273X	Firmado electrónicamente por: JIZQUIERDOE el 03- 12-2022 16:19:36

Código documento Trilce: TRI - 0448496