



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Gestión de cobranza y la rentabilidad de una empresa de transporte de

Piura – 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

AUTORA:

Cruz Ancajima, Tania (orcid.org/0000-0002-9957-9053)

ASESOR:

Dr. Castañeda Gonzales, Jaime Laramie (orcid.org/0000-0002-9522-6162)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A Dios, por brindarme sabiduría y guiarme en el camino correcto en donde puso a prueba mi resiliencia, demostrándome que sí se cumplen los pequeños y grandes anhelos si se hace desde la perseverancia y esfuerzo.

A Jesús, mi madre, por ser mi principal motivo para poder salir adelante y enseñarme que todo se puede lograr a base de trabajo y ganas de superación.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis amigos y personas que estuvieron a mi lado durante mi carrera universitaria brindándome su compañía, apoyo y motivación sin importar las circunstancias.

A mis docentes de la universidad Cesar Vallejo, por compartir sus conocimientos y experiencias enriquecedoras para ser una buena profesional.

A la empresa Marco Piero, empresa en la cual realicé mis prácticas, por acogerme y aportar en mi formación.

DECLARATORIA DE AUTENCIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CASTAÑEDA GONZALES JAIME LARAMIE, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis Completa titulada: "

Gestión de cobranza y la rentabilidad de una empresa de transporte de Piura - 2023

", cuyo autor es CRUZ ANCAJIMA TANIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, 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 Completa 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, 22 de Noviembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CASTAÑEDA GONZALES JAIME LARAMIE DNI: 41418490 ORCID: 0000-0002-9522-6162	Firmado electrónicamente por: JCASTANEDAG081 el 02-12-2023 13:50:26

Código documento Trilce: TRI - 0660366



DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, **CRUZ ANCAJIMA TANIA** estudiante de la **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES** de la escuela profesional de **CONTABILIDAD** de la **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA**, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la **Tesis Completa** titulada: *

Gestión de cobranza y la rentabilidad de una empresa de transporte de Piura - 2023

*, es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la **Tesis Completa**:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
TANIA CRUZ ANCAJIMA DNI: 78931519 ORCID: 0000-0002-9957-9653	Firmado electrónicamente por: TACRUZAN el 22-11- 2023 20:54:15

Código documento Trilce: TRI - 0680362

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENCIDAD DEL ASESOR.....	iii
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESÚMEN	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	8
3.1. Tipo y diseño de investigación	8
3.2. Variables y operacionalización.....	8
3.3. Población, muestra y muestreo.....	9
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	10
3.5. Procedimientos:	13
3.6. Método de análisis de datos	13
3.7. Aspectos éticos:.....	13
IV. RESULTADOS	15
V. DISCUSIÓN	20
VI. CONCLUSIONES.....	24
VII. RECOMENDACIONES.....	25
VIII. PROPUESTA	26
REFERENCIAS	32
ANEXOS.....	37

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1: Nivel de confiabilidad Gestión de cobranza</i>	11
<i>Tabla 2: Nivel de confiabilidad Variable rentabilidad</i>	12
<i>Tabla 3: Relación entre la gestión de cobranza y la rentabilidad</i>	15
<i>Tabla 4: Relación entre la gestión de cobranza con el rendimiento patrimonial</i>	16
<i>Tabla 5: Relación entre la gestión de cobranza con el margen bruto</i>	17
<i>Tabla 6: Nivel de rentabilidad neta en una empresa de transportes de Piura (Análisis Horizontal)</i>	18
<i>Tabla 7: Nivel de rentabilidad neta en una empresa de transportes de Piura (Análisis Vertical)</i>	19
<i>Tabla 8 Matriz de operacionalización de la Variable Gestión de Cobranza</i>	37
<i>Tabla 9 Matriz de operacionalización de la variable Rentabilidad</i>	38

RESUMEN

La presente investigación tuvo como finalidad explicar la relación entre la gestión de cobranza y la rentabilidad de dicha entidad. La metodología que se utilizó fue de enfoque cuantitativo de tipo básica y alcance correlacional con un diseño no experimental transversal. Su población fue de 15 colaboradores y una muestra de 05 así mismo los estados financieros de los periodos 2021-2022; la técnica aplicada fue la encuesta y el análisis documental y como instrumento el cuestionario.

Los resultados obtenidos fueron que la gestión de cobranza respecto a la rentabilidad tiene una incidencia de 78.7% lo que significó que para el año 2021 y 2022 hubo mayor enfoque a sus estrategias y políticas de cobro. Se concluyó que, si bien la empresa cuenta con liquidez necesaria para cumplir con sus obligaciones financieras a corto plazo, su rentabilidad se vio afectada por su mala gestión de cobranza ya que recurrieron otros instrumentos financieros para disponer de efectivo.

PALABRAS CLAVE: Gestión de cobranza, rentabilidad, liquidez, rentabilidad neta.

ABSTRACT

The purpose of this research was to explain the relationship between collection management and the profitability of said entity. The methodology used was a basic quantitative approach and correlational scope with a non-experimental cross-sectional design. Its population was 15 collaborators and a sample of 05, as well as the financial statements for the periods 2021-2022; The technique applied was the survey and documentary analysis and the questionnaire was used as an instrument.

The results obtained were that collection management with respect to profitability has an incidence of 78.7%, which meant that for the year 2021 and 2022 there was greater focus on its collection strategies and policies. It was concluded that, although the company has the necessary liquidity to meet its short-term financial obligations, its profitability was affected by its poor collection management since it resorted to other financial instruments to have cash.

Keywords: Collection management, profitability, liquidity, net profitability.

I. INTRODUCCIÓN

En el Perú actualmente las empresas de transporte están atravesando un déficit en la liquidez a corto y largo plazo pues depende de ello el estar al día en sus obligaciones administrativas y financieras, ya que el servicio que brinda este rubro se tiene diferentes modalidades de pago como efectivo y crédito, así mismo la empresa en su mayoría se benefician del crédito y factoring para obtener liquidez de inmediato, por tal sentido es que se tiene que plantear una buena gestión para que se vea reflejado en el retorno de sus inversiones.

A nivel internacional en Ecuador Muñoz y Mendoza (2023) mencionó que hay empresas que no tienen un área específica de cobranza que les facilite realizar cuadros de las cuentas por cobra, esto ha llevado a que no apliquen políticas de crédito y el no hacer un seguimiento de ello conlleva a que no haya liquidez suficiente para afrontar los compromisos a corto plazo.

Chiriane, Alegre y Chung (2020) en Paraguay señaló que, las empresas familiares o pequeñas no cuentan con una administración organizada y eficiente que verifique se cumplan los manuales y procedimientos de políticas de créditos y cobranza lo cual pone en riesgo la compañía incluso ocasionaría el estancamiento o quiebra de este al no tener liquidez suficiente.

López y Vidal (2019) en Ecuador en su investigación mencionó que, aunque exista procedimientos de cobranza, estos no se aplican adecuadamente pues no siempre los resultados de sus estados financieros son los reales, aunque esto resulte positivo puede existir la falta de liquidez y una de causas sería que existe un alto porcentaje de su cartera vencida.

Morales y Cedillo (2019) en Ecuador, mencionó que el alto porcentaje de cuentas por cobrar representa un problema para toda empresa, pues al formar parte de su capital, no genera mayor rotación y por ende se tiene que ver en la obligación de recurrir a otras modalidades de financiamiento que les permita continuar operando, esto significa que su gestión de cobranza no se ejecuta obligatoriamente y los clientes no tienen la presión y consciencia de cumplir con sus pagos.

A nivel nacional Vilca y Torres (2021) señaló que después de pandemia muchas deudas quedaron impagas por falta de efectivo y su mala gestión de cobranza aumentó

los riesgos en el retraso de sus pagos, lo que hizo que empresas se queden sin liquidez para afrontar sus compromisos de corto plazo y con ello aumentara sus intereses por las deudas atrasadas.

Mori, Gardi y Moreno (2020) mencionó que las empresas de transporte no siempre tienen un adecuado flujo de caja ya que estos servicios por lo general son pagados en plazos muy prolongados llegando hasta los sesenta días y el personal a cargo de la facturación en ocasiones no hacen un seguimiento de las facturas próximas a vencerse lo que indica que no se tiene una buena gestión y políticas de cobranza y no se está considerando la evaluación e investigación de los clientes para saber si cuentan con capacidad de pago.

Días y Flores (2020) señaló que una de los motivos del retraso en las cuentas por cobrar es la falta de políticas de cobranza y que una buena gestión de ello impactaría favorablemente en las empresas, sin embargo, cada vez incrementan los clientes deudores haciendo que el patrimonio de la compañía se vea afectado y por lo tanto la demora de sus pagos afectará en la liquidez de la misma.

Pisco y Sanabria (2020) afirmó que en su mayoría los cobros se acogen a la modalidad de cobranza por periodos prolongados lo que hace que tenga un efecto sobre la ratio de liquidez corriente y en ocasiones suelen incumplir este acuerdo al no aplicar sus procedimientos y evaluación de créditos, por lo tanto, pone en riesgo hacer frente sus obligaciones financieras.

Guillen (2020) en un artículo de investigación menciona que la principal razón por la que no existe una buena gestión de cobranza es porque el personal encargado de realizar esta función no está capacitado y no tiene los conocimientos necesarios que le permita interpretar los resultados y la complejidad a la que se enfrenta la empresa de no tener la capacidad suficiente de solventar sus pasivos.

Hasta el año 2020, Piura se encontraba en la segunda región con mayor número de personas morosas (517mil morosos) según un estudio realizado por la Universidad del Pacífico, esto demuestra que no solo las instituciones financieras carecen de una correcta gestión de cobranza, sino que también ha perjudicado todos los rubros; esto ha traído como consecuencia poner en riesgo la solvencia económica de las empresas. En Marco Piero E.I.R.L, empresa dedicada al transporte de carga pesada y liviana, se

procura tener un control adecuado de sus cobros de plazos prolongados, sin embargo, esto no sucede como realmente se proyecta ya que en ocasiones la empresa ha tenido que recurrir al endeudamiento para cumplir con sus compromisos financieros o en el mejor de los casos obtener liquidez mediante el factoring lo que les permite cobrar sus facturas de manera inmediata aunque no reciban la totalidad por la que brindaron sus servicios.

La formulación del problema se planteó, ¿cómo la gestión de cobranza tiene relación con la rentabilidad en una empresa de transporte de Piura - 2023? Asimismo, la justificación según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) la investigación tuvo sustento en sus teorías ya que a partir del estudio de las políticas de cobranza se evidenció los principales beneficios rentables para la empresa de transporte. Respecto a la conveniencia, ayudó a encontrar soluciones para disminuir el riesgo frente a un posible escenario por falta de liquidez. Del mismo modo tuvo relevancia social ya que permitió que la entidad tenga una mejor gestión y políticas de cobranza para que también puedan brindarle mejores servicios a sus clientes. Por último, tuvo una justificación metodológica ya que la presente investigación contiene instrumentos que sirvieron como guía y pueden ser aplicados en otros estudios relacionado a la venta de servicios de transporte de carga pesada.

Como objetivo general se tuvo: explicar la relación entre la gestión de cobranza y la rentabilidad de una empresa de transporte de Piura – 2023 y los objetivos específicos fueron: explicar la relación de la gestión de cobranza con el rendimiento patrimonial, analizar la relación entre la gestión de cobranza con el margen bruto e analizar la rentabilidad neta de la empresa Marco Piero. Del mismo modo se formuló la hipótesis, H_i : la gestión de cobranza si tiene relación con la rentabilidad de una empresa de transporte de Piura – 2023, y H_o : la gestión de cobranza no tiene relación con la rentabilidad de una empresa de transporte de Piura – 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Entre una búsqueda más detallada de artículos nacionales e internacionales se recopiló estudios que aportaron la investigación. En el plano nacional Pariona (2022) indicó que, en su tesis tuvo de objetivo implementar técnicas para aplicar procedimientos en las cuentas por cobrar aplicando la metodología de tipo proyectiva realizando análisis cuantitativos y cualitativos mediante entrevistas concluyendo que las cobranzas son defectuosas al momento de realizar los procesos y de tener mala gestión ocasionaría que haya falta de liquidez.

Villavicencio (2021) en su tesis tuvo como objetivo establecer el resultado de las cuentas por cobrar en la liquidez de la compañía aplicando una metodología descriptiva – comparativa de diseño no experimental con la técnica de análisis documental conformada por veinte estados financieros donde se concluyó que los activos corrientes no fueron suficiente para cubrir los pasivos a corto plazo, pues no se obtuvieron indicadores favorables y por lo contrario las cuentas por cobrar se acumulan y no existe una buena rotación.

Quiquia (2021) en su estudio cuyo objetivo fue analizar los elementos determinantes que influyen en la rentabilidad aplicando metodología de tipo descriptiva con la técnica de la encuesta a 25 personas obtuvo como resultado que no existe un control adecuado de costos, gastos y cobranza dentro de la empresa por lo que no cuentan con procedimientos que les facilite este trabajo y esto impide que se tomen las decisiones adecuadas para los objetivos a futuro de la entidad.

En la tesis de Gonzales (2021), propuesta para mejorar la gestión de cobranzas en una empresa de seguros, cuyo objetivo es analizar el proceso aplicando la técnica como la entrevista y observación a los encargados de operaciones concluyó que no se controla el tiempo en el que se debe procesar correctamente un cobro haciendo que muchas de estas deudas queden impagas y el no tener un control origina un desbalance en sus cuentas.

En una investigación de Bustios y Chacon (2020) tuvo de objetivo general analizar el impacto entre estas variables y se aplicó la entrevista con una muestra de 17 personas, concluyendo que el cumplir solo con el 80% de las políticas de crédito y cobranza ha tenido un impacto negativo en su rentabilidad, pues se vieron en la obligación de utilizar su capital de trabajo para cumplir con sus pagos.

Mantilla y Huanca (2020) mencionaron en su artículo que el objetivo fue identificar la relación entre sus variables aplicando la metodología retrospectiva en un análisis de 36 estados financieros se obtuvo como resultado que existe relación directa entre los índices que miden las cuentas por cobrar y la capacidad de pago, pues se evidenció que mientras menor sean los días que se emplean para la cobranza, mayor será la rotación de los mismos en un año por ende se tendría una mejor capacidad financiera.

Ruesta (2019) en su estudio de control interno en la gestión de cobranza, tuvo como objetivo demostrar que la ejecución de controles internos a las cuentas de pasivo, permitirá que el área de facturación de una universidad de Piura tenga resultados óptimos en su gestión de cuentas por cobrar, la metodología fue de tipo aplicada y la técnica que se aplicó fue la entrevista a dos trabajadores de la institución. Como resultado se descubrió que los estudiantes o los responsables de efectuar los pagos no pasan por una evaluación crediticia que garantice que podrán hacer frente a las deudas de la institución, así también se propone pautas de mejora en la gestión de cobranzas y finalmente se concluyó que dicha área no cuenta con políticas de cobranzas, ni manual de funciones y tareas. Queda demostrado que incluso grandes empresas no cuentan con procedimientos o políticas de cobranza para un mejor control de sus finanzas.

Paredes (2018) en su investigación de bienes de capital y rentabilidad tuvo como objetivo establecer la relación entre el capital y la rentabilidad con una metodología transversal utilizando la técnica de la encuesta a 40 colaboradores se concluyó que el tener mayor cantidad de bienes de capital e invertir en sus unidades

de transporte modernos influye directamente en la rentabilidad.

En el plano internacional en Colombia, Martínez (2021) en su tesis tuvo como objetivo analizar los factores que influyen la rentabilidad utilizando el sistema Dupont concluyendo que el rendimiento del patrimonio o ROE del sector transporte se obtiene del mayor margen de utilidad, más que de la rotación de sus activos.

Así mismo, Saltos y Garcés (2019) en Ecuador en su tesis cuyo objetivo fue evaluar la gestión financiera y la rentabilidad, para lo cual utilizó el método analítico con un enfoque descriptivo no experimental aplicando la entrevista y el análisis de los estados financieros, obteniendo como resultado que la entidad carece de liquidez con un alto índice de endeudamiento y por tanto se concluyó que sus niveles de rentabilidad son inferiores a lo proyectado.

Dentro de las teorías se mencionó que, la gestión de cobranza se define como un conjunto de procesos aplicados debidamente en el momento preciso, con la finalidad de recuperar el crédito concedido a los clientes que por su incapacidad de pago se convierten en morosos lo que impide tener suficiente activo líquido para cumplir con las obligaciones (Robles, 2012). Por otro lado, también se mencionó que uno de sus objetivos de la gestión de cobranza es promover una conexión comercial con los usuarios con el fin de mantener una cultura de pago beneficiándose de la ventaja de los productos o servicios ofrecidos (Sala, 2015) y finalmente se define como los procesos que la compañía ejecuta con el único fin de cobrar sus servicios prestados y recuperar su liquidez el crédito concedido (Díaz y Flores, 2020).

Entre sus dimensiones se tuvo las siguientes: estrategia de cobranza que se define como un mecanismo sistematizado y sofisticado cuyo fin es el próspero y pronto pago en la que involucra la comunicación, automatización y el acuerdo de conveniencias comerciales (Aguilar, 2020). Así también el proceso de cobranza se menciona que son los procedimientos formales para la recuperación de los créditos otorgados previamente a una persona natural o entidad (Calderón, 2021). Por último,

las políticas de crédito son planificaciones que asegura la eficiencia de todas las actividades del ciclo de la cobranza siguiendo sus propios lineamientos y estrategias que se deben utilizar para recuperar el dinero otorgado a sus clientes, (Coral, 2022).

Respecto a la variable rentabilidad, es la medida del rendimiento que produce el capital en un periodo determinado con autonomía de la financiación de los mismos (Sánchez, 2002). Asimismo, se define como la relación entre ingreso y costos generados por el uso de los activos de entidad, así como también de sus ventas e inversión. Gitman y Zutter (1997) definió dentro de sus dimensiones el Margen de Utilidad Bruta (RMUB) siendo esta la razón que mide en porcentajes la ganancia por cada sol vendido luego de descontar los gastos y costos, es importante para saber si tiene la capacidad de solventar sus gastos, la fórmula es:

$$\text{RMUB} = (\text{Utilidad bruta en ventas}) / \text{Ventas}$$

Otra de sus dimensiones es el Rendimiento sobre Patrimonio (ROE) el cual mide la utilidad ganada sobre las acciones de los socios y su fórmula es:

$$\text{ROE} = (\text{Utilidad del ejercicio}) / \text{Patrimonio}$$

Y por último Margen de Utilidad Neta (RUN) la define como la utilidad que queda después de deducir costos y gastos.

$$\text{RUN} = (\text{Utilidad del ejercicio}) / \text{Ventas}$$

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Según Álvarez (2021), la investigación fue básica porque estuvo orientada a definir un nuevo concepto de modo sistemático y así incrementar el conocimiento de una realidad concreta. También fue correlacional ya que se investigó dos variables y se establece una relación estadística entre las mismas (Mejía, 2017). La presente investigación fue básica porque contiene fundamentos teóricos en base a las variables gestión de cobranza y rentabilidad.

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño de la investigación fue no experimental de tipo transversal, puesto que no se tuvo control sobre las variables de tal manera que se observó en su contexto natural y ello fue recopilado en un único momento (Hernández, 2014). En la presente investigación no se manipuló las variables y los instrumentos de medición fueron aplicados en una fecha determinada.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión de cobranza (Variable independiente)

Según Robles (2012) definió a la gestión de cobranza como un conjunto de procesos aplicados adecuadamente y en el momento preciso, de esta forma se recuperará la liquidez de la empresa.

Variable 2: Rentabilidad (Variable dependiente)

Para Sánchez (2002) definió la rentabilidad como el elemento aplicado a la acción económica en el cual se movilizan medios materiales, humanos y financieros para generar la suficiente utilidad o ganancia.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población:

Según Pantoja et al. (2022), definieron a la población como un conjunto delimitado y con características en común que son objeto de estudio . La investigación tuvo como fin estudiar a los trabajadores de la empresa Marco Piero E.I.R.L, el cual estuvo conformado por 15 trabajadores. También se consideró como población a los estados de resultados de los periodos del 2021-2022.

Criterios de inclusión: Colaborares del área administrativo y contable conformado por 05 personas con más de un año trabajando en la empresa.

Criterios de exclusión: Colaboradores operarios con experiencia laboral menor de un año prestando servicios en la empresa.

3.3.2. Muestra:

Para Otzen y Manterola (2018) la muestra lo definieron como el subconjunto representativo de la población cuyos criterios deben estar establecidos para obtener una mujer técnica en el muestreo y que se obtengan resultados precisos; es decir, en Marco Piero E.I.R.L estuvo conformado por los 15 trabajadores de la empresa de transporte. Se consideró los estados de resultados de los periodos del 2021-2022.

3.3.3. Muestreo:

Según Hernández (2021) el muestreo no probabilístico es un procedimiento de selección donde los datos no son estadísticamente representativos, pues no depende de la probabilidad, sino de las causas relacionadas con las características de la investigación.

3.3.4. Unidad de análisis:

El área que se consideró para la unidad de análisis fue la oficina de administrativa y contable de la empresa Marco Piero, que estuvo conformada por 05 trabajadores.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas de recolección de datos:

La encuesta

La encuesta según Feria et. al (2020) lo definió como un cuestionario basando las preguntas en relación a la experiencia sobre un problema en estudio en específico. Para ser aplicado previamente se debió hacer un estudio del lugar y la población para confirmar la problemática y en base a ello se elaboró las preguntas referentes a la investigación. En esta ocasión estuvo dirigido a los trabajadores del área contable de la empresa donde se le formularon interrogantes referentes a sus cobranzas y rentabilidad.

Análisis Documental

Peña (2022) señaló que el análisis documental es la manera sistemática en la que se describe y analiza la información con el fin de que el público objetivo acceda a ello con facilidad de comprensión. En esta investigación se hizo uso de los documentos que proporcionó la empresa Marco Piero para su análisis de forma ordenada y transparente.

3.4.2. Instrumentos de recolección de datos:

Cuestionario

Según Hernández (2021), un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Para esta investigación fue necesario aplicar este tipo de instrumento ya que su finalidad fue recolectar la mayor información posible que ayude a determinar el grado de alcance que tenía la gestión de cobranza en su rentabilidad.

Fichaje

El fichaje de investigación es un sistema ordenado y jerarquizado que permite que la información sea secuencial y estructurada. (Maturano y Faustino, 2021). Para la información obtenida se aplicó el fichaje ya que se trabajó de manera ordenada y permitió su rápido análisis.

Tabla 01

Nivel de confiabilidad de gestión de cobranza

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,645	14

Nota: Elaboración propia

Análisis e interpretación: De las 14 preguntas realizadas a la muestra de 20 participantes, se obtuvo un 64.5% que entendieron las preguntas.

Tabla 02

Nivel de confiabilidad de variable: Rentabilidad

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
	Válidos	20	100,0
Casos	Excluidos ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,589	6

Nota: Elaboración propia

Análisis e interpretación: De las 6 preguntas realizadas a la muestra de participantes, se obtuvo un 58.9% que entendieron las preguntas.

3.5. Procedimientos:

Esta investigación inició con la presentación y permisos al representante legal de la empresa Marco Piero EIRL, explicándole en qué consiste el tema elegido que es la gestión de cobranza y la morosidad en la empresa, así mismo el estudio que se aplicó. Después de la aprobación del gerente general se continuó con la elaboración del presente trabajo que consta de cuatro capítulos, siendo el primer capítulo la introducción describiendo antecedentes de estudios internacionales, nacionales y locales. En el capítulo II de marco teórico se señalaron fuentes de artículos científicos y las definiciones de las variables gestión de cobranza y rentabilidad. En el capítulo III se definió el tipo de investigación siendo esta correlacional y básica y se mencionaron las técnicas e instrumentos aplicados para este estudio de acuerdo al tamaño de la población y la muestra.

3.6. Método de análisis de datos

En el presente estudio se aplicó el método deductivo con un enfoque cuantitativo que consiste en extraer razonamientos lógicos de enunciados ya formulados, (Barchini, 2018). También fue inductivo ya que se definió como un razonamiento ampliativo, es decir que la conclusión no estuvo dentro de las premisas, (Segundo, 2022). Asimismo, se utilizó software como el SPSS en su versión 26 para la estadística básica e inferencial y el programa Excel para las tablas y figuras.

3.7. Aspectos éticos:

Esta investigación aseguró el cumplimiento de los buenos principios, así como también la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo y de los códigos de ética unificados en el informe de Belmont:

Respeto a la persona

Todos los individuos son agentes autónomos es decir pueden decidir por sí mismo sin ser coaccionada a no ser que sus ideas puedan ser perjudiciales para los

demás, por ello tienen derecho a ser protegidos, en tal sentido, la empresa Marco Piero EIRL al brindar información, se garantizó proteger los datos financieros y del personal que puedan ser utilizados para perjudicarlos.

Beneficencia

Se entiende como beneficencia al acto de no causar daño y dar el mayor alcance posible para beneficiar, por lo tanto, hace referencia al derecho de cada persona para poder vivir de acuerdo a su propia percepción e ideales buscando el bien de otros haciendo el bien en el mismo; en este caso el presente estudio buscó beneficiar a la empresa para que le sirva de referente y pueda mejorar en sus deficiencias contables.

Justicia

Se analizó toda la información de manera equitativa aplicando los criterios respectivos para que sus resultados sean los más certeros posibles. Este principio tiene que ver claramente con la imparcialidad e igualdad, debido a que la distribución de los beneficios y oportunidades deben ser de manera equitativa los recursos. Respecto al estudio de la empresa, se garantizó no tergiversar la información brindada y emitir los resultados de manera que puedan ser interpretado por los principales interesados.

IV. RESULTADOS

Tabla 03

Relación entre la gestión de cobranza y la rentabilidad

		Gestión de cobranza	Rentabilidad
Gestión de cobranza	Correlación de Pearson	1	,787
	Sig. (bilateral)		,000
	N	20	20
Rentabilidad	Correlación de Pearson	,787	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	20	20

Nota: Elaboración propia

Análisis e interpretación:

Según el coeficiente de correlación, se logró un efecto de la gestión de cobranza con la rentabilidad en un nivel de 78.7% siendo este un indicador de alta relación, demostrando que la rentabilidad incidió en la gestión de cobranza, pues dependió de ello que al cierre del año se obtenga mayor utilidad.

Tabla 04

Relación entre la gestión de cobranza con el rendimiento patrimonial

		Gestión de cobranza	Rendimiento patrimonial
Gestión de cobranza	Correlación de Pearson	1	,425
	Sig. (bilateral)		,000
	N	20	20
Rendimiento patrimonial	Correlación de Pearson	,425	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	20	20

Nota: Elaboración propia

Análisis e interpretación:

La gestión de cobranza logró una relación con el rendimiento patrimonial de 42.5% lo cual hizo que haya un efecto medianamente positivo, por lo tanto, la empresa implementó mejoras en sus procedimientos y políticas de cobranza que permitió alcanzar sus objetivos y con ello aumente su rentabilidad.

Tabla 05

Relación entre la gestión de cobranza con el margen bruto

		Gestión de cobranza	Margen Bruto
Gestión de cobranza	Correlación de Pearson	1	,576
	Sig. (bilateral)		,749
	N	20	20
Margen Bruto	Correlación de Pearson	,576	1
	Sig. (bilateral)	,749	
	N	20	20

Nota: Elaboración propia

Análisis e interpretación:

Según el cálculo de correlación, existió una incidencia positiva media de la variable gestión de cobranza en el margen bruto de 57.6%, esto demostró que se obtuvo un mayor control sobre ello, lo que representó significativamente un aumento en su resultado de margen bruto.

Tabla 06

Nivel de rentabilidad neta en una empresa de transportes de Piura (Análisis Horizontal)

MARCO PIERO E.I.R.L. ANALISIS HORIZONTAL ESTADO DE RESULTADOS AL 31 de diciembre del 2021 y 2022 (expresado en soles)				
	2022	2021	Variación Absoluto	Variación Relativo
Ventas	1,592,511.00	1,532,415.00	60,096.00	4%
Costo de Ventas	0.00	0.00		
Resultado Bruto	1,592,511.00	1,532,415.00	60,096.00	4%
Gastos Operacionales				
Gastos de venta	1,103,992.00	1,039,602.00	64,390.00	6%
Gastos administrativos	260,728.00	243,109.00	17,619.00	7%
Gastos Financieros	121,156.02	164,375.00	-43,218.98	-26%
Gastos Diversos	92,400.00	74,024.00	18,376.00	100%
Total gastos operacionales	1,578,276	1,521,110.00	57,166.02	4%
Utilidad antes de impuestos	14,235	11,305.00	2,929.98	26%
Impuesto a la renta	1,423	1,130.50		

Nota: Elaboración propia

Análisis e interpretación:

Según los resultados del análisis horizontal del estado de resultados de los periodos 2021-2022, se puede apreciar que de un año a otro las ventas aumentaron en s/60,096.00 lo que representó un incremento del 4% respecto al 2021. Así mismo una moderada variación en sus gastos de ventas y financieros en un 6% y 7% debido a que para el 2022 se pagó a más personal por su incremento en ventas. En sus gastos financieros hubo una notable diferencia con una disminución del 26%, pues para el 2021 se financió con el

banco un préstamo (s/67,200.00) , así mismo los intereses de leasing por unidad de transporte (s/17,500.00) , por lo tanto, para el 2022 ya se había pagado parte de ello quedando saldos de s/20,010.00 y s/4,096.00 respectivamente.

Tabla 07

Nivel de rentabilidad neta en una empresa de transportes de Piura (Análisis Vertical)

MARCO PIERO E.I.R.L.				
ANALISIS VERTICAL				
ESTADO DE RESULTADOS				
AL 31 de diciembre del 2021 y 2022				
(expresado en soles)				
	2022	%	2021	
Ventas	1,592,511.00		1,532,415.00	
Costo de Ventas	0.00		0.00	
Resultado Bruto	1,592,511.00	100.00%	1,532,415.00	100.00%
Gastos Operaciones				
Gastos de venta	1,103,992.00	69.32%	1,039,602.00	65.28%
Gastos administrativos	260,728.00	16.37%	243,109.00	15.27%
Gastos Financieros	121,156.02	7.61%	164,375.00	10.32%
Gastos Diversos	92,400.00	5.80%	74,024.00	4.65%
Total gastos operacionales	1,578,276	99.11%	1,521,110.00	95.52%
Utilidad antes de impuestos	14,235	0.89%	11,305.00	0.71%
Impuesto a la renta	1,423		1,130.50	

Nota: Elaboración Propia

Análisis e interpretación:

Según los resultados del análisis vertical se mostró una variación positiva en sus ventas de s/ 136,943.00 del 2022 respecto al año 2021. Sus gastos operacionales para el 2022 fueron de 99.1% y para el 2021 95.52% lo cual

evidenció que no hubo un adecuado control de sus gastos, pues, aunque hubo ventas mayores a un millón su utilidad fue muy baja. Sin embargo, la empresa optó por adquirir otra unidad de transporte lo que se espera que de mayores beneficios y con ello se pueda pagar su financiamiento en un menor plazo.

V. **DISCUSIÓN**

Con respecto al objetivo general explicar la relación entre la gestión de cobranza y la rentabilidad de una empresa de transporte de Piura – 2023, según el coeficiente de correlación existió un efecto medio de la gestión de cobranza con la rentabilidad en un nivel de 78.7% demostrando que la gestión de cobranza incide en la rentabilidad. Este resultado es similar a una investigación de Gonzales (2021) cuyo objetivo fue analizar el proceso aplicando la técnica como la entrevista y observación a los encargados de operaciones y se concluyó que no se controla el tiempo en el que se debe procesar correctamente un cobro haciendo que muchas de estas deudas queden impagas y el no tener un control origina un desbalance en sus cuentas.

Según Robles (2012) la gestión de cobranza se define como un conjunto de procesos aplicados debidamente en el momento preciso con la finalidad de recuperar el crédito concedido a los clientes que por su incapacidad de pago se convierten en morosos lo que impide tener suficiente activo líquido para cumplir con las obligaciones, así mismo, Sánchez (2002) definió la rentabilidad como la medida del rendimiento que produce el capital en un periodo determinado con autonomía de la financiación de los mismos..

Por lo tanto, se puede deducir que además de la gestión de cobranza, existen otros factores que impiden que se llegue a los objetivos proyectados de la rentabilidad, sin embargo, es necesario evaluar si sus políticas son aplicadas correctamente ya que ello también puede influir en estos resultados.

Referente al objetivo específico explicar la relación de la gestión de cobranza

con el rendimiento patrimonial de una empresa de transporte de Piura – 2023, denotamos que, de acuerdo al coeficiente de correlación, existió un efecto medianamente negativo de la gestión de cobranza con el rendimiento patrimonial a un nivel de 42.5%. Este indicador se asemeja a la tesis de Martínez (2021) en Colombia el cual tuvo como objetivo analizar los factores que influyen en la rentabilidad utilizando el sistema Dupont concluyendo que el rendimiento del patrimonio o ROE del sector transporte se obtiene del mayor margen de utilidad, más que de la rotación de sus activos. Gitman y Zutter (1997) señalan es el Rendimiento sobre Patrimonio (ROE) el cual mide la utilidad ganada sobre las acciones de los socios y su fórmula es: $ROE = (\text{Utilidad del ejercicio}) / \text{Patrimonio}$.

Según estos indicadores, nos demuestra que, para obtener óptimos resultados del patrimonio neto, no necesariamente es indispensable tener una buena gestión de cobranza, sino que se debe considerar controlar eficientemente todos los gastos en que se incurran para que la empresa opere correctamente ya que depende de ello el resultado de su margen de utilidad.

Respecto al objetivo analizar la relación entre la gestión de cobranza con el margen bruto, según el cálculo de correlación, existió una incidencia positiva media de la variable gestión de cobranza en el margen bruto de 57.6%, esto demuestra que el tener un mayor control sobre ello, no representó significativamente un aumento en su resultado. Así mismo este resultado contrasta con el estudio de Bustios y Chacon (2020) que tuvo como objetivo analizar el impacto entre estas variables y se aplicó la entrevista con una muestra de 17 personas, concluyendo que el cumplir solo con el 80% de las políticas de crédito y cobranza ha tenido un impacto negativo en su rentabilidad, pues se vieron en la obligación de utilizar su capital de trabajo para cumplir con sus pagos.

Se debe evaluar en qué medida la correcta gestión de cobranza podría incrementar el margen bruto ya que no dependería solamente de si sus clientes pagan en el plazo establecido sino de la adecuada asignación de sus costos de servicio.

Referente al objetivo Identificar la rentabilidad neta de la empresa, según los resultados del análisis horizontal del estado de resultados de los periodos 2021-2022, se puede apreciar que de un año a otro las ventas aumentaron en s/60,096.00 lo que representó un incremento del 4% respecto al 2021.

Así mismo una moderada variación en sus gastos de ventas y administrativos en un 6% y 7% debido a que para el 2022 se pagó a más personal por su incremento en ventas. En sus gastos financieros hubo una notable diferencia con una disminución del 26%, pues para el 2021 se financió con el banco un préstamo (s/67,200.00) , así mismo los intereses de leasing por unidad de transporte (s/17,500.00) , por lo tanto, para el 2022 ya se había pagado parte de ello quedando saldos de s/20,010.00 y s/4,096.00 respectivamente.

Por consiguiente, en los resultados del análisis vertical se evidenció una variación positiva en sus ventas de s/ 136,943.00 del 2022 respecto al año 2021. Sus gastos operacionales para el 2022 fue de 99.1% y para el 2021 95.52% lo cual demostró que no hubo un adecuado control de sus gastos, pues, aunque se registraron ventas mayores a un millón su utilidad fue muy baja. Sin embargo, la empresa optó por adquirir otra unidad de transporte lo que se espera que de mayores beneficios y con ello se pueda pagar su financiamiento en un menor plazo.

Este resultado es similar a Quiquia (2021) en su estudio denominado Costo de servicio y la rentabilidad en las empresas de transporte de carga, cuyo objetivo fue analizar los elementos determinantes que influyen en la rentabilidad aplicando metodología de tipo descriptiva con la técnica de la encuesta a 25 personas obteniendo como resultado que no existe un control adecuado de costos, gastos y cobranza dentro de la empresa por lo que no cuentan con procedimientos que les facilite este trabajo y esto impide que se tomen las decisiones adecuadas para los objetivos a futuro de la entidad.

En estos análisis se puede interpretar que la empresa no está aplicando buenas estrategias de análisis y financiamiento, pues la mayor parte de sus ingresos por

ventas están destinados únicamente al pago de sus obligaciones administrativas y financieras. Así mismo su mala gestión de cobranza los lleva a negociar con factoring, lo que representa en el pago sus intereses un alto porcentaje y por ende es una pérdida para la empresa.

VI. CONCLUSIONES

1. Existe un efecto de la gestión de cobranza con la rentabilidad en un nivel de 78.7% siendo este un indicador de alta relación. Por lo tanto, se deduce que de hacer efectivo su cobro en los plazos establecidos, se obtendrían mayor utilidad, esto significa que se tiene que dar mayor relevancia a sus políticas de crédito y cobranza.
2. De acuerdo al coeficiente de correlación, existe un efecto medianamente negativo de la gestión de cobranza con el rendimiento patrimonial a un nivel de 42.5% lo que indica que más allá de que exista un correcto control de facturación y cobranza, se debe disponer de suficiente fondo de capital para que pueda cumplir con sus obligaciones financieras.
3. Respecto al cálculo de correlación, existe una incidencia positiva media de la variable gestión de cobranza en el margen bruto de 57.6%, esto demuestra que el tener un mayor control sobre ello, representaría significativamente un aumento en su resultado dado que esto está más relacionado a los costos directos de las ventas y por lo tanto su impactó está en optimizarlos.
4. La rentabilidad neta de la empresa respecto de un año a otro no tiene tanta variación, pues aún se encuentran pagando obligaciones financieras lo que representa aproximadamente un 14 % para ambos años. Sus gastos de venta, que es más del 60% también refleja que factores externos como es el aumento del precio del combustible perjudica notablemente sus actividades. Por estas razones es que la utilidad de estos años ha sido menor de lo esperado, sin embargo, no dejaron de cumplir con sus obligaciones administrativas y financieras.

VII. RECOMENDACIONES

La empresa debe invertir en un adecuado sistema de software que les facilite un mejor control de las cobranzas y con ello hacer cumplir sus políticas y procedimientos formales para que les sea beneficioso al recuperar la liquidez en el tiempo establecido y así no recurrir a más endeudamiento lo que sería perjudicial dado que sus intereses representarían pérdida.

Antes de concretar una venta de servicios de transporte, se tiene que hacer hincapié en hacerle conocer a sus clientes la normativa en caso se dé el incumplimiento con los plazos establecidos y de ser posible evaluar la capacidad de pago dependiendo del monto y el tiempo acordado.

En el área de contabilidad, sería indispensable asignar un encargado que tenga como funciones únicamente hacerle seguimiento a las deudas que están próximas a vencer y estar en comunicación con sus clientes para hacerles llegar recordatorios y realicen sus pagos hasta antes de lo previsto para que las responsabilidades financieras a corto plazo no se vean afectadas y con ello tener una mejor proyección de ventas y liquidez.

Por el giro del negocio de la empresa, al ser un servicio de transporte no se cuenta con costos de venta, sin embargo, se debe tratar de gestionar mejor sus obligaciones financieras y en lo posible no adquirir más vehículos de no ser necesario ya que depende del resultado del ejercicio su proyección para los próximos periodos. Así mismo considerar disminuir la venta de facturas mediante factoring, pues al totalizar los intereses al año resulta que sería más factible el solicitar un préstamo a una entidad financiera por su tasa de interés que en ocasiones son menores.

VIII. PROPUESTA

TÍTULO

Gestión de cobranza de una empresa de transporte de Piura – 2023.



I. Introducción

Marco Piero E.I.R.L, empresa dedicada al transporte de carga pesada y liviana, cuenta con 10 colaboradores entre operarios, personal contable y administrativos, tiene una visión de expansión a mediano plazo, dado que Paita es un puerto que por su hidrografía permite unir la comercialización de productos de exportación y/o importación y así nació la idea de emprender en este rubro. Sin embargo, estos últimos años se ha tenido problemas respecto al cobro de sus servicios; esto se debe a que durante pandemia se tuvo mayor consideración respecto a los plazos establecidos y se daba prorroga a sus clientes frecuentes lo que hizo que posteriormente incumplieran en sus pagos a tiempo. Por lo consiguiente esto ha hecho que en ocasiones la empresa se quede sin liquidez y no pueda afrontar sus obligaciones sin la necesidad de recurrir a otras fuentes de financiamientos como préstamos bancarios y factoring durante periodos prolongados.

La presente propuesta pretende diseñar una serie de estrategias de cobranza que le permita a la empresa llevar una mejor gestión de ello para poder cumplir con sus obligaciones financieras y administrativas a corto y largo plazo sin necesidad de recurrir al endeudamiento.

II. Diagnóstico institucional

2.1 Visión

Ser líderes del mercado de transporte terrestre en el norte peruano y a nivel nacional para el 2026, de mismo modo ser considerados por nuestros clientes entre los confiables y rentables.

2.2 Misión

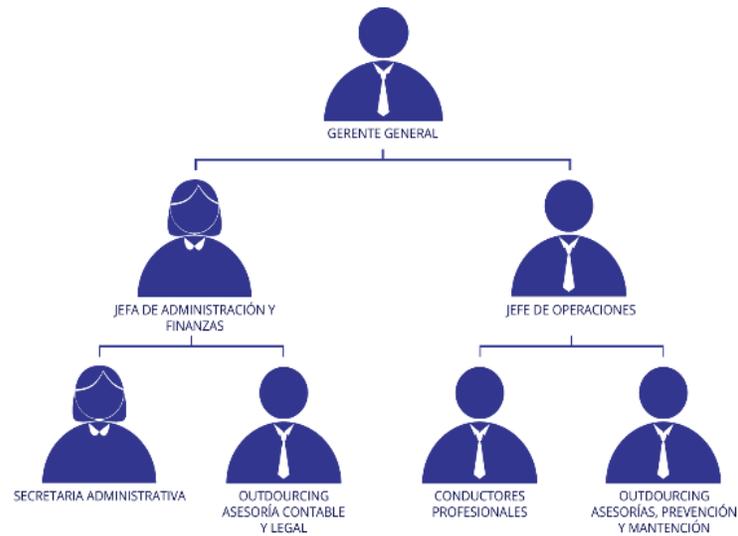
Procurar soluciones eficientes a las necesidades del transporte por carretera, ofreciendo a nuestros clientes un servicio integral y personalizado, de calidad y respeto con el medio ambiente.

2.3 Valores

Se propone a la empresa promover los siguientes valores:

- **Puntualidad:** Brindar el servicio de transporte en el tiempo pactado lo que implica que los colaboradores también tengan como valor esencial la puntualidad.
- **Disciplina:** Aplicar los sistemas de normas establecidos por la empresa, así como también los asignados por el cliente.
- **Seguridad:** Brindar seguridad tanto a los colaboradores implementando sus equipos de protección en el trabajo y garantizar la seguridad en el traslado de las mercancías desde el momento de partida hasta su destino final
- **Respeto:** Tener un trato cordial y respetuoso entre trabajadores, jefes y clientes.
- **Responsabilidad:** Cumplir con todas las obligaciones asignadas que pueda garantizar un servicio de calidad.

2.4 estructura orgánica



2.5 Análisis FODA

El siguiente análisis fue elaborado por el directivo de una empresa de transporte de Piura.

FORTALEZA:

- ✓ Conocimiento y capacitaciones constantes por parte del personal sobre el mercado de transporte de carga pesada y liviana.
- ✓ Unidades de transportes adecuados y modernos para la realización de las actividades.
- ✓ Responsabilidad gerencial de la empresa mejorando sus procesos internos para brindar un mejor servicio.
- ✓ Fidelización de clientes mediante un trato respetuoso y amable con ellos.
- ✓ Ubicación accesible de la empresa.

OPORTUNIDADES:

- ✓ Facilidades de financiamiento para adquirir mejores unidades de transporte
- ✓ Trato directo con principales clientes operando en exportaciones.
- ✓ Precios accesibles y financiamiento adecuado que permiten competir entre los más confiables de la zona.

- ✓ Oportunidad de crecimiento de importaciones y exportaciones a nivel regional y nacional.

DEBILIDADES:

- ✓ Falta de procedimientos de control interno para ser aplicados por los conductores.
- ✓ El personal no conoce todo el reglamento de la entidad.
- ✓ Desconocimiento de los operadores de todas las funciones asignadas.
- ✓ Poca comunicación entre niveles jerárquicos de la organización.
- ✓ Presupuestos de viáticos no establecidos y no hay un control adecuado de ello.

AMENAZAS:

- ✓ Competencia de empresas con más presencia en el mercado y con unidades de última tecnología.
- ✓ Empresas ofreciendo precio de fletes muy por debajo de lo que demanda el mercado.
- ✓ Informalidad de empresas que recién se están constituyendo.

III. Plan de Actividades

Tabla 1

Plan de actividades

N°	Actividades	Responsable	Tiempo				Beneficiarios
			1er	2do	3r	4to	
1	Estrategias de cobranza	Contabilidad	■				La empresa
2	Políticas de cobranza	Contabilidad		■			La empresa
3	Políticas de crédito	Contabilidad			■		La empresa

IV. Desarrollo de actividades

Actividad 1: Estrategias de cobranza

La empresa debe tener un adecuado sistema de cobranza lo que le permita tener suficiente liquidez para cumplir con sus obligaciones. Ello puede ser posible si se implementara un software o sistema que les ayude en el control y recordatorio de las facturas próximas a vencer, de esta manera se cumplirá a tiempo con el pago de planillas, préstamos bancarios, abastecimiento de los vehículos y los gastos varios en los que incurre la empresa para cumplir con su servicio. Sí bien es cierto que se utiliza como método de apoyo un registro en Excel llevado por la contadora de la empresa, este no es suficiente dado que al no haber notificaciones o recordatorios y por las diversas funciones que realiza, no es posible que esté al tanto de todos los próximos vencimientos, por lo tanto, se debe asignar a una persona encargada que cumpla únicamente funciones como de cobranza lo que sería beneficioso para la empresa.

Actividad 2: Proceso de cobranza

La empresa debe tener comunicación constante con sus clientes cuando falte poco para el vencimiento de sus pagos, mediante llamadas telefónicas con el área correspondiente como modo de recordatorio y de superar el plazo se debe de manera formal enviar correos indicando se confirme la fecha próxima a pagar para que la empresa también pueda reorganizar sus pendientes de pago y de no ser posible contar con liquidez pueda recurrir a financiamiento o apalancamiento que le permita cumplir con sus obligaciones aunque esto signifique que con los intereses pagados sería una pérdida que se puede evitar si sus clientes cumplieran a tiempo.

Actividad 3: Políticas de crédito

La empresa debe implementar políticas de crédito que le permita analizar si se acepta o no una venta considerando también el monto de la transacción ya que depende de ello establecer estándares adecuados que faciliten la toma de decisiones y que esto influya de manera positiva en la rentabilidad, por consiguiente va a permitir que el área encargada de ventas y financiamiento evalúe si el aceptar una venta a plazo muy prolongado es beneficioso o perjudicial para la empresa dependiendo de la confiabilidad de cliente.

REFERENCIAS

- Aguilar, O. (2020). Cómo implementar una estrategia de cobranza efectiva. [Mensaje en un blog]. <https://porcobrar.com/estrategia-de-cobranza-efectiva/>.
- Altamirano, M. y Licuy, K. (2023). *Modelo de gestión de cobranzas y su incidencia en la rentabilidad en instituciones financieras*. [Tesis]. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/4205>.
- Álvarez, A. (2021). Clasificación de las Investigaciones. Universidad de Lima. <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/10818/restricted-resource?bitstreamId=b8261dda-583c-467d-947b-76c88ee9a029>
- Barchini, G. (2018). Métodos I + D de la Informática. *Revista de Informática Educativa y Audiovisuales*. <https://docplayer.es/68295086-Metodos-i-d-de-la-informatica.html>
- Bustios, T. y Chacon, M. (2018). *El impacto de la gestión del área de créditos y cobranzas en la rentabilidad de una empresa del sector de combustibles en Lima. Caso GLG Inversiones SAC*. [Tesis]. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/624987>
- Calderón, B. (2020). La cobranza. *Revista Centro de Estudios Fiscales*. https://www.cefa.com.mx/art_art110727.html#:~:text=Autor%3A%20C.P.%20Benjam%C3%ADn%20Calder%C3%B3n%20Bandera,todos%20los%20pa%C3%ADses%20del%20mundo.
- Chalupowicz, D. (2008). Políticas de Crédito en las organizaciones: un instrumento a mejorar. Artículo. Universidad Nacional de Salta. https://www.economicas.unsa.edu.ar/afinan/afe_1/material_de_estudio/material/Políticas%20de%20Crédito%20en%20las%20organizaciones%20un%20inst

rumento%20a%20mejorar.pdf

Chiriane, J., Alegre, B. y Chung, C. (2020). Gestión de las políticas de crédito y cobranza de las MIPYMES. *Revista Científica de la UCSA*. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2020.007.01.023-030>

Coral, R. (2022). *Propuesta de Políticas de créditos y cobranzas en la empresa ADIVET E.I.R.L., Lima 2022*. [Tesis, Universidad Norbet Wiener]. https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/8781/T061_47833704_T.pdf?sequence=11&isAllowed=y

Cueva, J. y Rojas, D. (2019). Estrategias de gestión del efectivo y rentabilidad de las empresas ecuatorianas: 4 caso sectores construcción y transporte. *Revista Digital Publisher*. <https://doi.org/10.33386/593dp.2019.5-1.128>

Días, L., y Flores, D. (2020). Gestión de Cobranza: un abordaje teórico desde el ámbito financiero. *Revista Maya Administración y Turismo*. <https://revistamaya.org/index.php/maya/article/view/386>

Dulzaides, M. y Molina, A. (2004). Análisis documental y de información: dos componentes de un mismo proceso. *Revista Scielo*. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S102494352004000200011

Eslava, J. (2016). *La rentabilidad: análisis de costes y resultados*. <https://books.google.com.pe/books?id=E0PIDAAAQBAJ&lpg=PA25&ots=VfRUln6Cq8&dq=rentabilidad&lr&hl=es&pg=PP1#v=onepage&q&f=false>

Febres, O. (2021). *Estrategias financieras para el incremento de la rentabilidad en una empresa de transporte de carga, Lima 2021*. [Tesis, Universidad Norbert Wiener]. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/4915>

- Feria, H., Matilla, M. y Mantecón, S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿Métodos o técnicas de indagación empírica? *Revista Dialnet*. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7692391.pdf>
- Gitman, L. y Zutter, C. (1997). Principios de Administración Financiera. https://economicas.unsa.edu.ar/afinan/informacion_general/book/pcipios-adm-finan-12edi-gitman.pdf
- Gonzales, K. (2021). *Propuesta para mejorar la gestión de cobranzas en una empresa de seguros*. [Tesis]. <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/3294>
- Guillen, M. (2020). Auditoria de gestión crediticia y la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito microfinanzas prisma (2014-2017). *Revista de investigación UNMSM*. <https://doi.org/10.15381/quipu.v28i56.17466>
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Methodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- López, J., Vidal, Z. y Castañeda, F. (2019). Cuentas por cobrar y pagar y su incidencia en la liquidez de las compañías constructoras. <https://ideas.repec.org/a/erv/observ/y2019i25461.html>
- Mantilla, J. y Huanca, B. (2020). Cuentas por cobrar y Liquidez en una empresa de servicios. *Revista Sciendo*. <https://doi.org/10.17268/sciendo.2020.030>
- Martínez, M. (2021). *Factores determinantes de la rentabilidad empresarial del sector transporte en Colombia*. [Tesis]. <https://repository.eafit.edu.co/items/4c1a1f8f-e781-4c6c-b312-90abba9a55e0>
- Mejía, F. (2017). Investigación correlacional: Definición, Tipos y Ejemplos. *Revista lifeder*. <https://www.lifeder.com/investigacion-correlacional/>

- Mogollón, J. (2021). Gestión de Cobranza y su impacto en la Gerencia Financiera de la empresa PP S.A. *Revista PURIQ*. <https://doi.org/10.37073/puriq.3.1.121>
- Mori, G., Gardi, V. y Moreno, R. (2020). Análisis de la liquidez en una empresa de transporte de carga terrestre. *Revista Latinoamericana OIKOS POLIS*. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2415-22502021000200003
- Muñoz, G. y Mendoza, M. (2023). Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Fundación Centro de Apoyo y Solidaridad “Alianza”, cantón Portoviejo, año 2020. *Revista 593 Digital Publisher*. <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.2.1681>
- Otzen, T. y Manterola, C. (2018). Técnicas de muestreo sobre una población a estudios. *Revista Scielo*. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Pantoja, M., Arciniegas, O. y Álvarez S. (2022). Desarrollo de una investigación a través de un plan de estudio. *Revista Conrado*. <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/download/2649/2575/>
- Paredes, J. (2019). *Bienes de capital y la rentabilidad en las empresas de transporte de carga en el distrito de Comas, año 2018*. [Tesis, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/53693>
- Pardinas, F. (1991). Metodología y Técnicas de investigación en Ciencias Sociales. <https://books.google.com.pe/books?id=PDqKweTKbhUC&lpg=PP1&hl=es&pg=PP1#v=onepage&q&f=false>
- Pariona, C. (2022). *Estrategias para mejorar la gestión de las cuentas por cobrar en la institución particular utilizando COSO III, Lima 2022*. [Tesis]. https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/7047/T061_

70223292_T.pdf?sequence=1

Peña, T. (2022). Etapas del análisis documental. *Revista Interamericana de Bibliotecología*. <https://www.redalyc.org/journal/1790/179072898004/html/>

Pisco, E., y Sanabria, S. (2020). Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima, periodo 2010-2015. *Revista Valor Contable*. DOI: <https://doi.org/10.17162/riu.v5i2.975>

Quiquia, B. (2021). *Costo de servicio y la rentabilidad en las empresas de transporte de carga-gloria Grande, distrito de ate, año 2020*. [Tesis]. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1531/QUIQUIA%20LEON.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Reyes, L. y Urbina, R. (2019). *Gestión de las cuentas por cobrar en una empresa de transporte – 2017*. [Tesis, Universidad Privada del Norte]. <https://hdl.handle.net/11537/22503>

Rodríguez, H. (2020). Análisis de la rentabilidad aplicando el modelo DUPONT en empresas de transporte de carga pesada en la provincia del Carchi. *Revista de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi*. <https://doi.org/10.32645/13906925.976>

Robles, C. (2012). Fundamentos de administración financiera. <https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-49-Fundamentos-de-administracion-Financiera.pdf>

Sala, G. (2015). Gestión de un pequeño comercio. <https://books.google.com.pe/books?id=b-7JCQAAQBAJ>

Sánchez, J. (2002). Análisis de Rentabilidad de la empresa. *Revista Ciberconta*. <https://ciberconta.unizar.es/LECCION/anarenta/analisisR.pdf>

Segundo, P. (2022). Método Inductivo. [Mensaje en un blog].
<https://concepto.de/metodo-inductivo/>

Saltos, W. y Garces, K. (2019). *La Gestión financiera y la rentabilidad de la empresa de servicios turísticos "Hostería Arrayan y Piedra" de la ciudad de Macas – Ecuador periodo 2015 – 2018.* [Tesis].
<http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/6209>

Velastegui, E. y Sánchez, C. (2017). La gestión de cobranza y la automatización por una base de datos. *Revista Visionario Digital*.
<https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v1i3.257>

Vilca, C. y Torres, J. (2021). Gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en colaborares de una entidad financiera del departamento de Puno. *Revista científica Valor Agregado*. <https://doi.org/10.17162/riva.v8i1.1632>

Villavicencio, Y. (2021). *Gestión de cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez en una empresa de transportes de Trujillo.* [Tesis].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80988/Villavicencio_ZY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vinueza, M. y Cedillo, M. (2019). *Gestión de cobranzas en la administración pública: una revisión sistemática de literatura.* [Tesis].
<https://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4874/1/Vinueza%20Morales%20Mariela%20Geomar.pdf>

ANEXOS

Anexo 01

Matriz de operacionalización de la Variable Gestión de Cobranza

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala
Gestión de Cobranza	Díaz y Flores (2020) define como procesos que la compañía puntualiza con el único fin de cobrar sus servicios prestados y recuperar su liquidez el crédito concedido	La gestión de cobranza involucra las estrategias de cobranza, el proceso de cobranza y políticas de crédito.	Estrategias de cobranza	Mecanismo sistematizado	La empresa tiene un adecuado sistema de cobranza.	Escala de Likert TA A I D TD
				Pronto pago	La empresa dispone de liquidez por el pago a tiempo de sus facturas.	
				Automatización	La empresa dispone de software que facilite el orden de cobranza.	
			Proceso de cobranza	Recuperación de créditos	La empresa tiene un adecuado sistema de cobranza.	
				Procedimientos formales	La empresa dispone de liquidez por el pago a tiempo de sus facturas.	
				Plazo de pagos	La empresa dispone de software que facilite el orden de cobranza.	
			La empresa tiene un adecuado sistema de cobranza.			
			Políticas de crédito	Normativa	La empresa hace conocer a sus clientes de la normativa de cobranza y sus consecuencias en caso de incumplimiento.	
				Eficiencia	La empresa considera que son más eficientes aplicando sus políticas de crédito y cobranza.	
				Ciclo de cobranza	La empresa tiene un adecuado ciclo de cobranza.	

Matriz de operacionalización de la variable Rentabilidad

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala
Rentabilidad	Sánchez (2002) menciona que es la medida del rendimiento que produce el capital en un periodo determinado con independencia de la financiación de los mismos.	La rentabilidad involucra la utilidad bruta, el rendimiento sobre el patrimonio y el margen de utilidad neta.	Margen Bruto	Ventas netas - Costos/ Ventas netas	La empresa cumple con sus objetivos respecto a su utilidad. La empresa considera adecuadamente las deducciones de sus gastos y costos.	Escala de Likert TA A I D TD
			Rendimiento sobre el patrimonio (ROE)	Utilidad neta/patrimonio neto	La empresa obtiene utilidad mayor si realiza a tiempo su cobranza de facturas pendientes.	
					La empresa está utilizando adecuadamente sus recursos para obtener beneficios.	
					Qué tanto invierte la empresa después de realizar la cobranza.	
			La empresa invierte en sus activos para que genere mayor rentabilidad.			
Margen de Utilidad neta	Utilidad neta/Ventas netas	La empresa tiene la utilidad proyectada por ventas en el año.	Nominal			

ANEXO 02

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de medición denominado cuestionario que forma parte de la investigación «Gestión de cobranza y la rentabilidad de una empresa de transporte de Piura - 2023».

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradezco su valiosa colaboración.

1.- Datos generales del juez

Nombre del juez:	Castañeda Gonzales, Jaime Laramie
Grado profesional:	Maestría () Doctor (x)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Contabilidad
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años

2.- Propósitos de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos

3.- Datos de la escala Cuestionario de Gestión de Cobranza

Nombre del instrumento:	Cuestionario de Gestión de Cobranza
Autor(es):	Cruz Ancajima, Tania
Procedencia:	Piura
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	30 minutos aproximadamente
Ámbito de aplicación:	Marco Piero E.I.R.L

4.- Soporte teórico

Áreas del instrumento denominado: Cuestionario de Gestión de Cobranza

Escala / ÁREA Gestión de cobranza	Subescala (dimensiones)	Definición
Se define como un conjunto de procesos aplicados debidamente en el momento preciso, con la finalidad de recuperar el crédito concedido a los clientes que por su incapacidad de pago se convierten en morosos lo que impide tener suficiente activo líquido para cumplir con las obligaciones.	Estrategias de cobranza	Estrategia de Cobranza: Se define como un mecanismo sistematizado y sofisticado cuyo fin es el próspero y pronto pago en la que involucra la comunicación, automatización y el acuerdo de conveniencias comerciales
	Proceso de Cobranza	Proceso de Cobranza: Se menciona que son los procedimientos formales para la recuperación de los créditos otorgados previamente a persona natural o entidad.
	Política de Crédito	Políticas de crédito son las normativas que asegura la eficiencia de todas las actividades dentro del ciclo de la cobranza desde el momento de facturación hasta el depósito bancario de la cobranza.

5.- Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el Cuestionario de Gestión de Cobranza, elaborado por Cruz Ancajima, Tania. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (No cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (Bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (Moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (Alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de Gestión de Cobranza.

- Primera dimensión: Estrategias de Cobranza
- Objetivos de la dimensión: Definir las acciones a tomar para la recuperación del crédito.

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
Estrategias de Cobranza	Mecanismo sistematizado	La empresa tiene un adecuado sistema de cobranza.				
	Pronto pago	La empresa dispone de liquidez por el pago a tiempo de sus facturas.				
	Automatización	La empresa dispone de software que facilite el orden de cobranza.				

- Segunda dimensión: Proceso de cobranza
- Objetivos de la dimensión:

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
Proceso de Cobranza	Recuperación de créditos	La empresa recupera sus créditos en el tiempo establecido.				
	Procedimientos Formales	La empresa aplica correctamente sus procedimientos formales para la cobranza.				
	Plazo de pagos	Por la actividad de la empresa, sus plazos de pago son los adecuados.				
		La empresa hace cumplir sus plazos establecidos con sus clientes.				

- Tercera dimensión: Políticas de crédito
- Objetivos de la dimensión:

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
Políticas de crédito	Normativa	La empresa hace conocer a sus clientes de la normativa de cobranza y sus consecuencias en caso de incumplimiento.				
	Eficiencia	La empresa considera que son más eficientes aplicando sus políticas de crédito y cobranza.				
	Ciclo de cobranza	La empresa tiene un adecuado ciclo de cobranza.				



 Dr. Jaime Laramio Castañeda Gonzales
 CLAD . 15345

DNI: 41418490

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de medición denominado cuestionario que forma parte de la investigación «Gestión de cobranza y la rentabilidad de una empresa de transporte de Piura - 2023».

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradezco su valiosa colaboración.

1.- Datos generales del juez

Nombre del juez:	Castañeda Gonzales, Jaime Laramie
Grado profesional:	Maestría () Doctor (x)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Contabilidad
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años
Experiencia en investigación psicométrica:	

2.- Propósitos de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos

3.- Datos de la escala Cuestionario de Rentabilidad

Nombre del instrumento:	Cuestionario Rentabilidad
Autor(es):	Cruz Ancajima, Tania
Procedencia:	Piura
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	30 minutos aproximadamente
Ámbito de aplicación:	Marco Piero E.I.R.L

4.- Soporte teórico

Áreas del instrumento denominado: Cuestionario de Gestión de Cobranza

Escala / ÁREA Gestión de cobranza	Subescala (dimensiones)	Definición
La rentabilidad se define como la medida del rendimiento que produce el capital en un periodo determinado con independencia de la financiación de los mismos.	Margen Bruto	El Margen Bruto es la razón que mide en porcentajes la ganancia por cada sol vendido luego de descontar los gastos y costos, es importante para saber si tiene la capacidad de solventar sus gastos.
	Rendimiento sobre el patrimonio (ROE)	El rendimiento sobre el patrimonio es aquella que mide la utilidad ganada sobre las acciones de los socios.
	Margen de Utilidad neta	El margen de utilidad neta se define como la rentabilidad obtenida después de deducir los costos y gastos operativos.

5.- Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el Cuestionario de Rentabilidad, elaborado por Cruz Ancajima, Tania. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (No cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (Bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (Moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (Alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de Margen bruto

- Primera dimensión: Margen bruto
- Objetivos de la dimensión: Analizar la rentabilidad de las ventas de la empresa

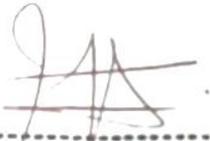
DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
Margen Bruto	Ventas netas - Costos/ Ventas netas	La empresa considera adecuadamente las deducciones de sus gastos y costos.				
		La proyección de ventas es favorable para la empresa				
		Los costos son eficientes para las ventas				

- Segunda dimensión: Rendimiento sobre el patrimonio
- Objetivos de la dimensión: Evaluar la utilidad generada del patrimonio de la empresa.

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
Rendimiento sobre el patrimonio	Utilidad neta/patrimonio neto	La empresa cuenta con mayor porcentaje de patrimonio propio que financiado				
		La empresa fue rentable durante los últimos 03 años consecutivos				
		La empresa está utilizando adecuadamente sus recursos para obtener beneficios.				
		La empresa invierte en sus activos para que genere mayor rentabilidad.				

- Tercera dimensión: Margen de utilidad neta
- Objetivos de la dimensión: Analizar si la empresa obtiene la utilidad proyectada.

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
Margen de Utilidad neta	Utilidad neta/Ventas netas	La empresa tiene un adecuado control de costos y gastos				
		¿La utilidad neta supera lo proyectado al periodo pasado?				



 Dr. Jaime Laramie Castañeda Gonzales
 CLAD . 15345

ANEXO 03 Cartas de autorización de uso de información de la empresa



"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Piura, 16 de mayo de 2023

CARTA N° 296 - 2023-UCV-VA-P07/CCPSEÑOR:

PABLO CESAR CHERRE SILVA

TITULAR-GERENTE DE MARCO PIERO EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la **Srta. TANIA CRUZ ANCAJIMA**, identificada con código universitario N° 7002322755, estudiante del IX ciclo del Programa de Estudios de Contabilidad – Piura adscrito a la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo, quien desea realizar el informe de investigación denominado **"GESTIÓN DE COBRANZA Y LA RENTABILIDAD DE UNA EMPRESA DE TRANSPORTE DE PIURA - 2023"**, por lo que necesita que su representada le 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, la estudiante en mención requerirá le brinde la autorización para:

1. Usar la denominación legal, nombre comercial o razón social de su representada en el proyecto e informede 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; 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.

Conocedores de su compromiso con el desarrollo educativo de nuestra comunidad académica, agradeceré brindar las facilidades del caso a la estudiante **TANIA CRUZ ANCAJIMA**, a fin de que pueda lograr el objetivo de su proyecto de investigación.

Sin otro particular, quedo

de usted. Atentamente,



MBA. Fiorella Francesca Floreano Arevalo
Coordinadora PE de Contabilidad – Piura
Universidad César Vallejo

AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

Yo **PABLO CESAR CHERRE SILVA**, identificado con DNI **46468188**, en mi calidad de **TITULAR-GERENTE** del área de **Gerencia** de la empresa **MARCO PIERO E.I.R.L con R.U.C N° 20530132952**, ubicada en la ciudad de **PAITA**

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor (a, ita.) **TANIA CRUZ ANCAJIMA** Identificado(s) con DNI N°**76931519**, de la Carrera profesional **Contabilidad / Administración**, para que utilice la siguiente información de la empresa:

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; 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.

Con la finalidad de que pueda desarrollar su Informe estadístico, Trabajo de Investigación, Tesis para optar el Título Profesional.

Publique los resultados de la investigación en el repositorio institucional de la UCV.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

- Mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
 Mencionar el nombre de la empresa.


MARCO PIERO E.I.R.L.
RUC 20530132952
PABLO CESAR CHERRE SILVA
Firma y sello del Representante Legal
DNI: 46468188

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.


Firma del Estudiante

DNI: 76931519



ANEXO 04

Formato para la obtención del consentimiento informado

Título de la investigación: Gestión de cobranza y la rentabilidad de una empresa de transporte de Piura - 2023

Investigador principal: Cruz Ancajima Tania

Asesor: Dr. Castañeda Gonzales, Jaime Laramie

Propósito del estudio

Saludo, somos investigadores que le invitamos a participar en la investigación: Gestión de cobranza y la rentabilidad de una empresa de transporte de Piura - 2023, cuyo propósito es explicar la relación entre la gestión de cobranza y la rentabilidad de una empresa de transporte de Piura – 2023. Esta investigación es desarrollada por Cruz Ancajima Tania de la facultad de contabilidad de la Universidad César Vallejo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad (y de ser el caso agregar el permiso de la institución [nombre de la institución] si ha autorizado explícitamente el uso del nombre).

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

Se le presentará un cuestionario en el que tendrá preguntas generales sobre usted como edad, zona de domicilio, lugar de nacimiento y otros, no es necesario que se anote su nombre, pues cada encuesta tendrá un código; luego se le presentarán preguntas sobre variables específicas de la investigación.

El tiempo que tomará responder la encuesta será de aproximadamente [número] minutos, si gusta, puede responder ahora o comprometerse a hacerlo en otro momento o lugar, nosotros lo buscaremos.

Información general: se le brindará a cada persona, la información para cumplimiento de los principios de ética, se permitirá cualquier interrupción de parte del entrevistado para esclarecer sus dudas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente

Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Información específica: Una vez que se haya terminado de brindar la información general, se debe compartir la información específica sobre la investigación: los datos que se requerirán, el hecho que se observará, o la acción que se realizará en el cuerpo (medir, examinar) o alguno de los elementos de él (exámenes de sangre, orina, células, tejidos u otro material biológico), haciendo énfasis que los resultados sólo serán utilizados para la investigación, sin identificar a la persona. De desearlo, se puede brindar algún resultado de interés clínico al participante voluntario.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Docente Asesor Castañeda Gonzales Jaime al correo electrónico jcastanedago81@ucvvirtual.edu.pe o con el Comité de Ética de contabilidad a etica-contabilidad@ucvvirtual.edu.pe.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.



MARCO PIERO E.I.R.L.
RUC 20580182952
~~PABLO CÉSAR CIFRE SILVA~~
DNI 84468188
Pablo César Cifre Silva
Gerente General

Anexo 5: Cuestionario 01. Gestión de cobranza

El presente instrumento tiene como finalidad analizar la situación actual de la gestión de cobranza una de una empresa de transporte de Piura – 2023, para ello el investigador a través de este medio podrá obtener la información requerida.

A continuación, marcar con una (X) según su criterio, de acuerdo a la escala valorativa presentada a continuación:

Ítem	Totalmente en desacuerdo	En Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Escala	1	2	3	4	5

PREGUNTAS		1	2	3	4	5
01	La empresa tiene un adecuado sistema de cobranza					
02	La empresa dispone de liquidez por el pago a tiempo de sus facturas					
03	La empresa dispone de software que facilite el orden de cobranza					
04	La empresa recupera sus créditos en el tiempo establecido					
05	La empresa aplica correctamente sus procedimientos formales para la cobranza					
06	Por la actividad de la empresa, ¿sus plazos de pago son los adecuados?					
07	Considera que la empresa hace cumplir sus plazos establecidos con sus clientes					
08	La empresa hace conocer a sus clientes de la normativa de cobranza y sus consecuencias en caso de incumplimiento					
09	La empresa considera que son más eficientes si se aplicara sus políticas de crédito y cobranza					
10	Existe un seguimiento adecuado sobre vencimientos y cobranza					
11	Dentro del área se cuenta con responsable encargado de únicamente la función de cobranza					
12	Se cuenta con fondo para las estimaciones de cuentas incobrables					
13	La empresa tiene capacidad suficiente de ingresos para considerar periodos largos de cobranza					
14	La empresa cuenta con liquidez suficiente para el pago de sus pasivos a corto plazo en caso no se lleguen a realizar los cobros a tiempo					

Cuestionario 02: Rentabilidad

El presente instrumento tiene como finalidad analizar la rentabilidad de una empresa de transporte de Piura - 2023, para ello el investigador a través de este medio podrá obtener la información requerida.

A continuación, marcar con una (X) según su criterio, de acuerdo a la escala valorativa presentada a continuación:

Ítem	Totalmente en desacuerdo	En Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Escala	1	2	3	4	5

Margen Bruto		1	2	3	4	5
01	¿La proyección de ventas es favorable en la empresa					
02	¿Los costos son eficientes para las ventas?					
Rendimiento Sobre el Patrimonio						
03	¿La empresa cuenta con mayor porcentaje de patrimonio propio que financiado?					
04	¿La empresa fue rentable durante los últimos 03 años consecutivos?					
Margen de Utilidad Neta						
05	¿La empresa tiene un adecuado control de costos y gastos?					
06	¿La utilidad neta supera lo proyectado en el año?					

Análisis documental: Rentabilidad

El presente instrumento tiene como finalidad analizar la rentabilidad de una empresa de transporte de Piura - 2023, para ello el investigador a través de este medio podrá obtener la información requerida.

A continuación, marcar con una (X) según su criterio.

Margen Bruto		SI	NO
01	¿La proyección de ventas es favorable en la empresa		
02	¿Los costos son eficientes para las ventas?		
Rendimiento Sobre el Patrimonio			
04	¿La empresa cuenta con mayor porcentaje de patrimonio propio que financiado?		
05	¿La empresa fue rentable durante los últimos 03 años consecutivos?		
Margen de Utilidad Neta			
07	¿La empresa tiene un adecuado control de costos y gastos?		
08	¿La utilidad neta supera lo proyectado en el año?		

ANEXO 6
**Ficha de evaluación de los proyectos de investigación del Comité de Ética
en Investigación de Contabilidad**

Título del proyecto de Investigación:
Autor(es):
Especialidad del autor principal del proyecto:
Programa:
Otro(s) autor(es) del proyecto:
Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país):
Código de revisión del proyecto:

N.º	Criterios de evaluación	Cumple	No cumple	No corresponde
I. Criterios metodológicos				
1	El proyecto cumple con el esquema establecido en la guía de productos de investigación			
2	El título de investigación va acorde a las líneas de investigación del programa de estudios.			
3	Menciona el tamaño de la población / participantes, criterios de inclusión y exclusión, muestra y unidad de análisis, si corresponde.			
4	Presenta la ficha técnica de validación e instrumento, si corresponde.			
5	Evidencia la validación de instrumentos respetando lo establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV, según Anexo 2 Evaluación de juicio de expertos), si corresponde.			
6	Evidencia la confiabilidad del(los) instrumento(s), si corresponde.			
II. Criterios éticos				
6	Evidencia la aceptación de la institución a desarrollar la investigación, si corresponde.			
7	Incluye la carta de consentimiento (Anexo 3) y/o asentimiento informado (Anexo 4) establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV), si corresponde.			
8	Las citas y referencias van acorde a las normas de redacción científica.			
9	La ejecución del proyecto cumple con los lineamientos establecidos en el Código de Ética en Investigación vigente en especial en su Capítulo III Normas Éticas para el desarrollo de la Investigación.			

Nota: Se considera como APTO, si el proyecto cumple con todos los criterios de la evaluación.

[Ciudad], [día] de [mes] de [año]

Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
	Presidente		
	Miembro 1		
	Miembro 2		
	Miembro 3		
	Miembro externo		

Anexo N. ° 7

Dictamen del Comité de Ética en Investigación

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de Contabilidad, deja constancia que el proyecto de investigación titulado “Gestión de cobranza y la rentabilidad de una empresa de transporte de Piura – 2023” con código N.º....., presentado por el autor Cruz Ancajima Tania, ha sido evaluado, determinándose que la continuidad del proyecto de investigación cuenta con un dictamen: favorable¹() observado() desfavorable().

....., de de.....

Dr./Mgtr...
**Presidente del Comité de Ética
En investigación Programa
Académico de contabilidad.**

C/c

*Sr., Dr..... Investigador principal.