

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



**TESIS**

**“GESTIÓN DE COBRANZA Y RENTABILIDAD EN LAS  
EMPRESAS DE TRANSPORTE DE CARGA DEL DISTRITO DE  
VENTANILLA, CALLAO - 2020”**

Para optar : Título Profesional de Contador Público

Autor : Bach. Cindy Margaret Lastra Biagge

Asesor : DR. DIAZ URBANO RICHARD VICTOR

Línea de Investigación  
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de inicio y culminación : Del 17/08/2021 al 16/08/2022

Huancayo – Perú  
2021 Septiembre

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**  
**TESIS**

**GESTIÓN DE COBRANZA Y RENTABILIDAD EN LAS  
EMPRESAS DE TRANSPORTE DE CARGA DEL DISTRITO DE  
VENTANILLA, CALLAO – 2020**

**PRESENTADO POR:**

Bach. Cindy Margaret Lastra Biagge

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
**CONTADOR PÚBLICO**

**Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas**

**APROBADO POR LOS SIGUIENTES JURADOS:**

**PRIMER MIEMBRO : Mtro. ZORRILLA SOVERO LORENZO PABLO**

**SEGUNDO MIEMBRO : Mtro. PARIONA AMAYA DIANA**

**TERCER MIEMBRO : Mtro. VALENTIN ELIAS LEONEL MARTIN**

Huancayo, 17 de febrero del 2023

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



**TESIS**

**GESTIÓN DE COBRANZA Y RENTABILIDAD EN LAS  
EMPRESAS DE TRANSPORTE DE CARGA DEL DISTRITO DE  
VENTANILLA, CALLAO – 2020**

Para Optar	: Título Profesional de Contador Público
Autor	: Bach. Cindy Margaret Lastra Biagge
Asesor	: DR. DIAZ URBANO RICHARD VICTOR
Línea de Investigación	: Ciencias Empresariales y Gestión de Los Recursos
Fecha de Inicio	: 17/08/2021
Fecha de Culminación	: 16/08/2022

Huancayo – Perú  
2021 - Septiembre

### **Dedicatoria**

A Dios, porque sin él nada sería posible; a mi madre por ser mi gran ejemplo a seguir, en ella tengo el espejo en el cual me quiero reflejar.

A mi esposo por sus palabras y su confianza, por su amor y apoyo para realizarme profesionalmente y estoy segura que me acompaña desde el cielo de una manera muy especial y, a mis hijos, por ser ellos el motor que me impulsa a vencer cualquier obstáculo y comprender el sacrificio de tiempo en familia para poder realizarme como profesional.

La Autora

## **Agradecimiento**

A la Universidad Peruana Los Andes, que nos acogió en sus aulas de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, y nos formó como profesionales en contabilidad. A mi asesor de tesis, el Dr. Richard Victor Diaz Urbano por el apoyo académico y moral, por guiarme con sus valiosos conocimientos y aportes que contribuyeron en la culminación de esta tesis. De igual forma agradezco a mis demás familiares y amigos que siempre estuvieron presentes con su apoyo y palabras de aliento y de manera muy especial, a las empresas de transporte de carga, seleccionadas, por las facilidades otorgadas para la realización del trabajo de campo.

Cindy Margaret



**UPLA**  
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de  
Ciencias Administrativas  
y Contables

Dirección de la  
Unidad de Investigación - FCAC

*"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"*

## CONSTANCIA DE ÍNDICE SIMILITUD (EXPEDITO SEGÚN ART. 8.4)

El Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables deja:

### CONSTANCIA

Que, El bachiller: **LASTRA BIAGGE CINDY MARGARET**, de la escuela profesional Contabilidad y Finanzas, ha presentado su informe final de TESIS titulado: "**GESTIÓN DE COBRANZA Y RENTABILIDAD EN LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE DE CARGA DEL DISTRITO DE VENTANILLA, CALLAO - 2020**" originalidad en el **SOFTWARE TURNITIN** obteniendo el **Porcentaje** de similitud de **30%**, el cual se encuentra dentro del porcentaje permitido.

Se expide el presente, para efectos de continuar con los tramites concernientes a la obtención de su título profesional.

Huancayo, 06 de diciembre del 2022

  
Dr. Armando Juan Adauto Ávila  
Director de Unidad de Investigación  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

## Contenido

Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Constancia de Índice de Similitud .....	vi
Contenido.....	1
Contenido de tablas.....	4
Contenido de figuras.....	6
Contenido de gráficos .....	7
Resumen.....	8
Abstract.....	9
Introducción .....	10
<b>CAPÍTULO I .....</b>	<b>13</b>
<b>I. PLANTEAMIENTO, SISTEMATIZACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....</b>	<b>13</b>
1.1. Descripción de la realidad problemática .....	13
1.2. Delimitación del problema.....	19
1.2.1. Delimitación espacial.....	19
1.2.2. Delimitación temporal .....	20
1.2.3. Delimitación conceptual o temática.....	20
1.3. Formulación del problema .....	21
1.3.1. Problema general .....	21
1.3.2. Problemas específicos.....	21
1.4. Justificación.....	21
1.4.1. Social.....	21
1.4.2. Teórica .....	22
1.4.3. Metodológica .....	22
1.5. Objetivos .....	23
1.5.1. Objetivo General.....	23
1.5.2. Objetivos Específicos.....	23
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>25</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>25</b>

2.1.	Antecedentes .....	25
2.1.1.	Nacionales .....	25
2.1.2.	Internacionales .....	30
2.2.	Bases Teóricas o Científicas .....	35
2.2.1.	Gestión de Cobranza .....	35
2.2.2.	Rentabilidad .....	42
2.3.	Marco Conceptual .....	51
2.3.1.	<i>Gestión de Cobranza</i> .....	51
2.3.2.	<i>Rentabilidad</i> .....	52
CAPÍTULO III.....		53
III.	HIPÓTESIS.....	53
3.1.	Hipótesis General .....	54
3.2.	Hipótesis Específicas.....	54
3.3.	Variables (definición conceptual y operacionalización) .....	55
3.3.1.	<i>Variables</i> .....	55
3.3.2.	<i>Definición conceptual</i> .....	56
3.3.3.	<i>Operacionalización de variables</i> .....	56
CAPÍTULO IV.....		58
IV.	METODOLOGÍA .....	58
4.1.	Método de Investigación .....	58
4.2.	Tipo de Investigación .....	61
4.3.	Nivel de Investigación.....	62
4.4.	Diseño de la Investigación .....	62
4.4.1.	El diseño metodológico es descriptivo correlacional.....	62
4.5.	Población y muestra .....	63
4.5.1.	Población.....	63
4.5.2.	Muestra .....	66
4.6.	Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	67
4.6.1.	Técnica de recolección de datos .....	67
4.6.2.	Instrumento de recolección de datos.....	68
4.6.3.	Validez y confiabilidad .....	69
4.7.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	71

4.7.1. Análisis estadístico descriptivo.....	72
4.7.2. Análisis estadístico inferencial .....	72
4.8. Aspectos éticos de la Investigación.....	74
CAPÍTULO V.....	75
V. RESULTADOS .....	75
5.1. Descripción de resultados.....	75
5.1.1. Análisis estadístico descriptiva.....	75
5.2. Contraste de hipótesis.....	89
5.2.1. Estudio correlacional de la hipótesis.....	89
5.2.2. Contrastación de hipótesis específicas:.....	92
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DEL RESULTADO.....	97
CONCLUSIONES .....	102
RECOMENDACIONES.....	105
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS (APA).....	108
Anexos .....	112
Anexo 1: Matriz de consistencia .....	113
ANEXO 2: Matriz de Operacionalización de Variables .....	115
ANEXO 3: Matriz de Operacionalización del Instrumento .....	117
Anexo 4: Instrumento de investigación y constancia de su aplicación .....	120
Anexo 5: confiabilidad y validez del instrumento .....	124
ANEXO 6: Data de procesamiento de datos.....	148
ANEXO 7. Consentimiento informado.....	153
ANEXO 8: Fotos de la aplicación del instrumento .....	154

## Contenido de tablas

<b>Tabla 1</b> Empresas autorizadas del transporte de carga general en el ámbito nacional, según departamento: 2011-2018 (Números de empresas) .....	15
<b>Tabla 2</b> Evolución de las empresas autorizadas del transporte de carga general en el ámbito nacional: 2011-2018.....	16
<b>Tabla 3</b> El índice nacional del Flujo Vehicular en las unidades de peaje, en julio de 2020, disminuyó en 19%.....	17
<b>Tabla 4</b> Operacionalización de las variables.....	56
<b>Tabla 5</b> Distribución de la población seleccionada.....	63
<b>Tabla 6</b> Población seleccionada .....	64
<b>Tabla 7</b> Distribución de muestra .....	67
<b>Tabla 8</b> Relación de expertos que realizaron la validez del contenido .....	70
<b>Tabla 9</b> Resumen de procesamiento de casos .....	70
<b>Tabla 10</b> Estadísticas de fiabilidad.....	71
<b>Tabla 11</b> Valoración de confiabilidad.....	71
<b>Tabla 12</b> Estadística de frecuencia de la variable gestión de cobranzas en las empresas de transporte de carga del distrito de Ventanilla .....	76
<b>Tabla 13</b> <i>Estadística de frecuencia de la primera dimensión: políticas de cobro en las empresas de transporte de carga del distrito de Ventanilla .....</i>	<i>77</i>
<b>Tabla 14</b> Estadística de frecuencia de la segunda dimensión: Medios de Cobranza en las empresas de transporte de carga del distrito de Ventanilla.....	79
<b>Tabla 15</b> Estadística de frecuencia de la tercera dimensión: alternativas de solución en las empresas de transporte de carga del distrito de Ventanilla.....	81

<b>Tabla 16</b> Estadística de frecuencia de la variable rentabilidad en las empresas de transporte de carga del distrito de Ventanilla .....	83
<b>Tabla 17</b> Estadística de frecuencia de la primera dimensión: rentabilidad económica en las empresas de transporte de carga del distrito de Ventanilla.....	84
<b>Tabla 18</b> Estadística de frecuencia de la segunda dimensión: margen neto en las empresas de transporte de carga del distrito de Ventanilla .....	86
<b>Tabla 19</b> Estadística de frecuencia de la tercera dimensión: rentabilidad financiera en las empresas de transporte de carga del distrito de Ventanilla.....	87
<b>Tabla 20</b> Correlaciones .....	91
<i>Tabla 21</i> <i>Correlaciones entre Políticas de Cobro y Rentabilidad</i> .....	93
<i>Tabla 22</i> <i>Correlaciones entre Medios de Cobranza y Rentabilidad</i> .....	94
<b>Tabla 23</b> Correlaciones entre Alternativas de Solución y Rentabilidad .....	96

## Contenido de figuras

<b>Figura 1</b> Mapa conceptual de Causas y Efectos de una mala gestión de cobranza .....	31
<b>Figura 2</b> Análisis, estadístico descriptivo de las frecuencias, de la Variable1: Gestión de Cobranza, en Gráficos Circulares.....	76
<b>Figura 3</b> Análisis, estadístico descriptivo de las frecuencias, de la Dimensión 1: Políticas de Cobro.....	78
<b>Figura 4</b> Análisis, estadístico descriptivo de las frecuencias, de la Dimensión 2: Medios de Cobranza.....	79
<b>Figura 5</b> Análisis, estadístico descriptivo de las frecuencias, de la Dimensión 3: Alternativas de Solución .....	81
<b>Figura 6</b> Análisis, estadístico descriptivo de las frecuencias, de la Variable2: Rentabilidad, en Gráficos Circulares.....	83
<b>Figura 7</b> Análisis, estadístico descriptivo de las frecuencias, de la Dimensión 1: Rentabilidad Económica.....	84
<b>Figura 8</b> Análisis, estadístico descriptivo de las frecuencias, de la Dimensión 2: Margen Neto .86	
<b>Figura 9</b> Análisis, estadístico descriptivo de las frecuencias, de la Dimensión 3: Rentabilidad Financiera .....	87

## Contenido de gráficos

<b>Gráfico 1</b> Flujograma de la Gestión de Cobranza.....	35
<b>Gráfico 2</b> Análisis para el cumplimiento del pago de las cuentas por cobrar.....	36
<b>Gráfico 3</b> Procedimiento de la estadística inferencial.....	73
<b>Gráfico 4</b> Valoración $r$ de Pearson que es la misma para el coeficiente Rho de Spearman .....	91

## Resumen

La presente investigación tuvo como problema general “¿De qué manera la gestión de cobranza se relaciona con la rentabilidad en las empresas de Transporte de Carga del distrito de Ventanilla, Callao en el año 2020?”, consecuentemente se formuló el objetivo general “Determinar de qué manera la gestión de cobranza se relaciona con la rentabilidad en las empresas de Transporte de Carga del distrito de Ventanilla de la provincia de Callao en el año 2020”. Asimismo, para el desarrollo de la tesis, se usó como método general, el científico y como métodos específicos, el descriptivo, hipotético – deductivo, estadístico y analítico – sintético; con un tipo de investigación aplicada, un nivel de correlación y con un tipo de diseño de investigación descriptivo – correlacional, ya que la aplicación del instrumento se realizó en un solo momento a un grupo determinado. La población fue de 79 empresas de transporte de carga del distrito de Ventanilla y con una muestra de 66 empresas. Se aplicó como técnica de estudio a la encuesta y como instrumento el cuestionario. Entre los resultados se determinó que el valor del coeficiente de correlación hallado es 0.855, evidenciando la correlación de ambas variables. Con ello, se llegó a la conclusión de que la variable gestión de cobranza se relaciona considerablemente con la variable asociada rentabilidad en las empresas de transporte de carga del distrito Ventanilla en el año 2020; para lo cual se recomendó mayor capacitación para los trabajadores en los procedimientos de cobranza y las buenas políticas que deben establecer para tener una adecuada rentabilidad.

***Palabras claves:*** gestión de cobranza, políticas de cobro, rentabilidad

### **Abstract**

The present investigation had as a general problem "In what way is collection management related to profitability in Freight Transport companies in the Ventanilla district, Callao in 2020?", Consequently the general objective was formulated "Determine of how the collection management is related to the profitability in the Freight Transport companies of the Ventanilla district of the Callao province in the year 2020?". Likewise, for the development of the thesis, the scientific method was used as a general method and, as specific methods, the descriptive, hypothetical - deductive, statistical and analytical - synthetic method; with a type of applied research, a level of correlation and with a type of descriptive-correlational research design, since the application of the instrument was carried out in a single moment to a specific group. The population consisted of 79 freight transport companies in the Ventanilla district, with a sample of 66 companies. The survey was applied as a study technique and the questionnaire as an instrument. Among the results, it was determined that the value of the correlation coefficient found is 0.855, evidencing the correlation of both variables. With this, it was concluded that the collection management variable is considerably related to the associated variable profitability in the cargo transport companies of the Ventanilla district in 2020; For which, greater training was recommended for workers in collection procedures and the good policies that they must establish in order to have adequate profitability.

***Keywords:*** collection management, collection policies, profitability

## **Introducción**

El presente trabajo de investigación titulado “Gestión de Cobranza y Rentabilidad en las Empresas de Transporte de Carga del Distrito de Ventanilla, Callao - 2020”, tiene como finalidad, establecer la influencia de la gestión de cobranza en la rentabilidad, ya que es un elemento muy importante para asegurar la liquidez de las empresas y minimizar los riesgos, proponiendo controles efectivos, es por ello que debe ser tratado con la mayor importancia del caso, no solo por el área Administrativa-Contable de cada empresa, sino también por los socios, accionistas y trabajadores, ya que ellos son los interesados en que la rentabilidad muestre un índice positivo, para el buen reparto de utilidades si fuera el caso, o para la permanencia de la empresa en el mercado laboral. Se busca determinar las deficiencias en la gestión de cobranza y como corregir para que no afecte a la utilidad de la empresa, planteando la solución del problema de investigación y validando los objetivos e hipótesis planteados.

La falta de cultura empresarial, hace que muchos de los pequeños contribuyentes, no lleven un adecuado control de sus ingresos y egresos, ocasionando muchas veces tener una pérdida a finales del ejercicio.

Si el empresario tomara conciencia de la importancia de un mecanismo que ayude a la gestión de cobranza, como un instrumento digital y también humano, aseguraríamos la liquidez de las empresas, ya que el fin principal de la constitución de una entidad, es generar ganancias que contribuyan a cubrir todas las necesidades de la misma y de los usuarios.

En el distrito de Ventanilla, muchas de las empresas de transporte de carga, están formados por un sólo trabajador, que a su vez es el dueño, por lo que la gestión de cobranza es ineficiente, teniendo retrasos en pagos por parte de sus clientes y muchas veces ocasionando cobranzas dudosas, por el largo tiempo de retraso que tienen con ellos.

Para conseguir los objetivos de la investigación, así como para la prueba de hipótesis empleamos el enfoque cuantitativo no experimental, el método general el científico, de tipo aplicada, diseño descriptivo - correlacional, la muestra está conformada por 66 empresas colaboradoras, de una población de 79 empresas de transporte de carga del distrito de Ventanilla. Los instrumentos que se utilizaron fueron unos cuestionarios y la técnica empleada es una encuesta, elaborados a partir de la operacionalización de las variables de estudio, los cuales fueron medidos en la escala correlacional Rho de Spearman, dicho instrumento fue validado por juicio de expertos.

La presente investigación cuenta con cinco capítulos:

**CAPÍTULO I**, se desarrolló el planteamiento sistematización y formulación del problema, describiendo la realidad problemática, la delimitación espacial, temporal y la delimitación conceptual o temática; considerando también, la formulación del problema de manera general y específica. De igual modo se describe la justificación, de manera social, teórica y metodológica; también describimos, el objetivo general y los objetivos específicos.

**CAPÍTULO II**, está conformado por el marco teórico, el cual presenta los antecedentes nacionales e internacionales, pertenecientes a investigaciones anteriores; cuenta también, con información de una base teórica o científica y el marco conceptual, referente a las variables, dimensiones e indicadores objetos de estudio en la investigación, seleccionando información de interés y acorde al desarrollo del presente trabajo, insertando una cantidad de conceptos para que ayude explicar mejor la información.

**CAPÍTULO III**, se planteó las Hipótesis General y las Específicas del estudio, asimismo se construyó el cuadro de Operacionalización de las Variables.

**CAPÍTULO IV**, se establece la parte metodológica del estudio, como: se utilizó el método científico, métodos específicos como el descriptivo, el método estadístico, el analítico y el método hipotético – deductivo. Tipo de investigación, nivel de investigación y el diseño de investigación; de igual modo se determinó la población y muestra. También se detallan las técnicas e instrumentos de recopilación de datos y se presenta la validez y confiabilidad del instrumento utilizado para realizar la estadística.

**CAPÍTULO V**, en este capítulo definimos los resultados obtenidos del trabajo de campo procesados y el procesamiento de la base de datos, reflejado en tablas y gráficos estadísticos; realizando la descripción de los resultados y el contraste de la hipótesis.

Finalmente, tenemos el análisis y discusión de resultados aplicados a través de las encuestas realizadas; las conclusiones, recomendaciones, las referencias bibliográficas y los anexos que sirven como apoyo a la investigación realizada.

## CAPÍTULO I

### I. PLANTEAMIENTO, SISTEMATIZACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

#### 1.1. Descripción de la realidad problemática

Actualmente, en el mundo empresarial, una de las características principales para mantener una cartera de clientes, son las ventas al crédito, ya que esto genera un ámbito de confianza y responsabilidad entre el cliente y el empresario.

A consecuencia, del tiempo transcurrido entre la facturación del servicio y la cancelación del mismo, nacen las cuentas por cobrar, las mismas que representan para la empresa una disponibilidad del dinero a un corto o largo plazo, dependiendo del tiempo de crédito que se le pueda otorgar a los clientes.

Es por eso, que la gestión de Cobranza se vuelve, herramienta fundamental para que la rentabilidad y solvencia de las empresas, no decaiga y siga incrementando.

**¿Y por qué es importante la gestión de cobranza?**

Porque dentro del departamento de tesorería, el área de gestión de cobranza es muy importante debido a que dicha área es la encargada de ordenar, planificar y controlar todos los ingresos de una entidad. Siendo así, un órgano fiscalizador y de reclamación de los ingresos en una entidad.

Esta función controla de manera íntegra las deudas, verificando los próximos vencimientos, las previsiones de pago de los clientes, planificación de los vencimientos, así como el reclamo o cobranza frente a la falta o retraso en el pago de los clientes.

Además, en ocasiones se encarga de contabilizar dichas cobranzas en la contabilidad y dar seguimiento a las posibles deudas, así como de la regularización y conciliaciones de los saldos de los clientes.

A nivel internacional, actualmente, las cuentas por cobrar, siguen siendo un gran problema para las empresas a consecuencia de la complejidad de todo el entorno empresarial, por lo tanto, es fundamental, que las empresas mejoren su gestión de cobranza para de esa manera asegurar la recuperación pronta de su efectivo disponible, ya que la demora en la cobranza perjudicaría directamente a la rentabilidad y solvencia propia de la empresa.

En el Perú, brindar artículos o servicios al crédito, se ha vuelto un recurso importante para la captación de clientes en muchas empresas, pero se volverá eficiente, si las entidades establecen políticas de cobranza adecuadas a las necesidades del mercado y a la realidad de la empresa, de lo contrario, esta modalidad, no podrá ser medida para analizar el pronto retorno del dinero.

Actualmente, contamos con una diversidad de empresas de transporte de carga autorizadas en el ámbito nacional, a continuación, presentamos una tabla donde nos dará a

conocer la cantidad de empresas autorizadas en el Perú, por departamento, ubicando a la provincia Constitucional del Callao, donde se ubica nuestro distrito de estudio, dentro del departamento de Lima.

**Tabla 1**  
**Empresas autorizadas del transporte de carga general en el ámbito nacional, según departamento: 2011-2018 (Números de empresas)**

DEPARTAMENTO	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>TOTAL</b>	<b>63 869</b>	<b>71 974</b>	<b>81 115</b>	<b>89 985</b>	<b>95 469</b>	<b>106 077</b>	<b>115 156</b>	<b>123 746</b>
Amazonas	260	274	292	296	297	349	355	424
Ancash	584	673	730	807	844	898	911	925
Apurímac	583	622	677	794	861	943	1,284	1,421
Arequipa	5 872	6 698	7 466	8 188	8 574	9 430	9 944	10 470
Ayacucho	855	892	958	1 116	1 214	1 337	1 453	1 573
Cajamarca	1 271	1 589	1 774	1 947	2 122	2 348	2 764	3 160
Cusco	2 009	2 353	2 874	3 472	4 062	4 434	4 965	5,191
Huancavelica	0	12	3	9	10	18	32	45
Huánuco	842	966	1 091	1 243	1 395	1 588	1 880	2,088
Ica	1 703	1 896	2 093	2 257	2 313	2 426	2 524	2 603
Junín	3 414	3 622	3 755	3 912	3 974	4 186	4 181	4 170
La Libertad	5 373	5 871	6 099	6 296	6 244	6 869	7 106	7 505
Lambayeque	3 528	3 954	4 345	4 624	4 820	5 120	5 433	5 668
Lima <sup>1</sup>	29 200	33 150	38 610	43 532	46 486	52 765	57 583	62 778
Loreto	0	32	7	7	6	6	6	6
Madre de Dios	664	682	730	801	799	821	852	879
Moquegua	275	307	352	408	436	481	505	554
Pasco	198	218	232	241	238	244	236	242
Piura	3 043	3 440	3 745	4 080	4 286	4 673	5 068	5,309
Puno	1 110	1 293	1 538	1 886	2 232	2 569	3 194	3 498
San Martín	707	788	853	981	1,086	1,175	1,336	1 474
Tacna	1 281	1 451	1 627	1 742	1 775	1 924	2 004	2,145
Tumbes	639	679	713	725	728	755	801	836
Ucayali	458	512	551	621	667	718	739	782

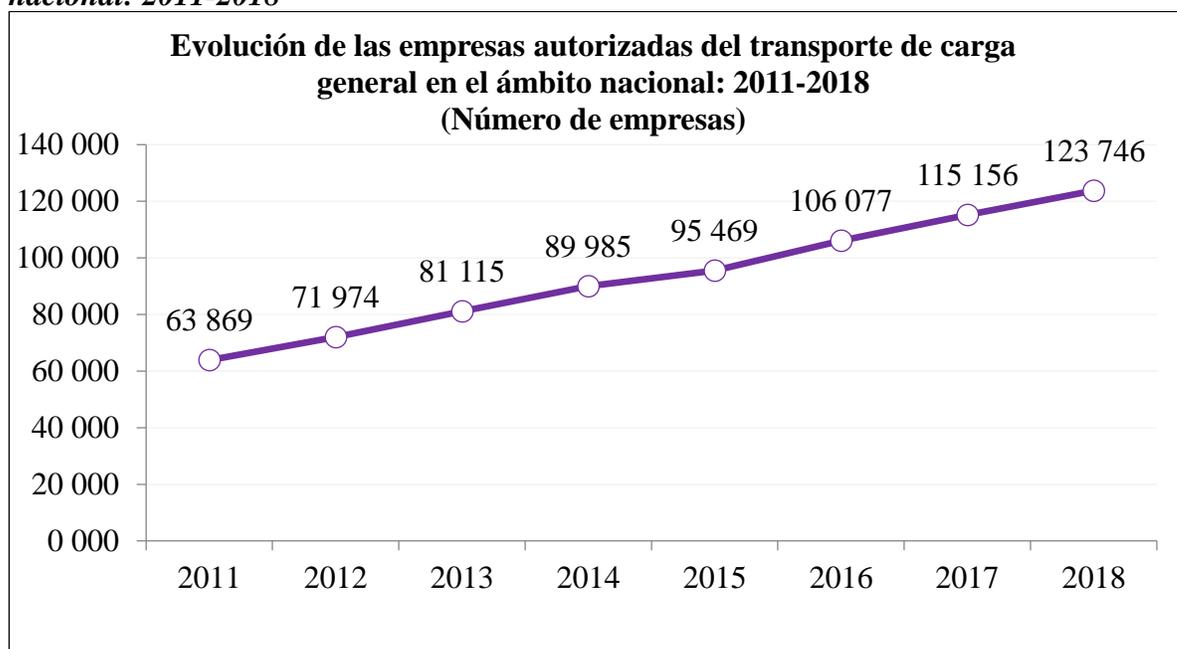
**Fuente: Padrón de Transportistas de Carga Nacional, conformado por Personas Jurídicas y Personas Naturales del MTC – Dirección General de Transportes**

<sup>1</sup> La Región Callao, está incluida en la Región Lima.

Según la tabla N.º 1, proporcionada por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, vemos el incremento de las empresas a nivel nacional, con un rango de años de 2011 al 2018, donde nuestro distrito ubicado en la Provincia Constitucional del Callao, está incluido en el departamento de Lima. Donde vemos un incremento significativo entre 2017 y 2018, de 5,195 empresas de transporte de carga.

En la tabla que presentaremos a continuación, veremos la variación de las empresas autorizadas del transporte de carga a nivel nacional, entre 2011 y 2018.

**Tabla 2**  
***Evolución de las empresas autorizadas del transporte de carga general en el ámbito nacional: 2011-2018***



*Fuente: MTC - Dirección General de Transporte Terrestre*

Utilizando y analizando la estadística emitida por el Ministerio de Transporte y Comunicaciones, veremos que, a comparación del año 2011, en el 2018 casi se ha duplicado la cantidad de las empresas autorizadas de transporte de carga a nivel nacional.

Debido al estado de emergencia que empezó el 16 de marzo del 2020, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2020), el flujo vehicular ha disminuido a nivel nacional, incluyendo al transporte de carga por carretera, poniendo a disposición del público en general, el artículo “Flujo Vehicular por Unidades de Peaje”, el mismo que, muestra las entradas y salidas de la afluencia vehicular nacional, tanto del transporte pesado como ligero.

Haciendo un comparativo entre los índices de flujo vehicular a nivel nacional, se puede visualizar que, en el año 2020, la afluencia del transporte de carga ha disminuido en un 4%, a causa de la disminución del servicio de transporte, debido al decrecimiento de la demanda de los diferentes rubros de comercio nacional. Es importante recalcar que, en julio del mismo año, según Decreto Supremo N.º 117-2020-PCM, se admitió la reactivación de la Fase 3 de las labores económicas en forma paulatina en el marco de Estado de Emergencia Nacional.

**Tabla 3**

*El índice nacional del Flujo Vehicular en las unidades de peaje, en julio de 2020, disminuyó en 19%.*

Variable	Ponderación	Var. % 2020/2019
	(Año Base 2007=100,0)	Julio
<b><u>Índice Nacional del Flujo Vehicular</u></b>	<b>100,0</b>	<b>-19,1</b>
Índice del Flujo de Vehículos Pesados	55,6	-7,4
Índice del Flujo de Vehículos Pesados de Carga (3 a 7 ejes)	33,2	-4,0
Índice del Flujo de Vehículos Ligeros	44,4	-27,6

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática

El Instituto Nacional de Estadística e Informática, INEI, nos proporciona información relevante, para saber el flujo vehicular en las garitas de peaje en el mes de julio del 2020, donde podemos darnos cuenta que en cuanto al transporte de carga considerado como Vehículos Pesados, ha disminuido en un 4%, en comparación al año

2007, perjudicando la gestión de cobranza, rentabilidad y solvencia de la mayoría de empresas en el distrito de Ventanilla.

La afluencia de vehículos de transporte de carga, en julio de 2020, disminuyó en 4%, comparado con el mismo mes del año anterior, lo cual afectó significativamente a la gestión de cobranza y rentabilidad, puesto que muchas empresas de transporte de carga quedaron inmovilizadas en las dos primeras etapas del estado de emergencia, afectando a su vez a la liquidez de las empresas para poder hacer frente a sus obligaciones.

Cabe recalcar que la reanudación de la tercera fase económica (D. S. N° 117-2020-PCM, difundida el 30 de junio del mismo año) otorgó retomar las actividades que necesiten del servicio de transporte de carga a nivel nacional.

El distrito de Ventanilla, según información obtenida desde la estadística emitida por SUNAT, cuenta con 149 empresas de transporte de carga en condición de activas y habidas, pero muchas de ellas son formales por obligación, por lo tanto, no cuentan con personal administrativo, por lo que la gestión de cobranza es nula y muchas veces trabajan a pérdida.

El presente trabajo de investigación, titulado “Gestión de Cobranza y Rentabilidad en las Empresas de Transporte de Carga del Distrito de Ventanilla, Callao - 2020”, tiene como objetivo, determinar la influencia de la gestión de cobranza en la rentabilidad, ya que es un elemento muy importante para asegurar la liquidez de las empresas y minimizar los riesgos, proponiendo controles efectivos, pero existen muchas dificultades que afectan el ámbito financiero y administrativo, tales como:

- El retraso de la facturación y la cobranza de las mismas.
- La existencia de un solo personal, que en muchas ocasiones es el dueño, haciendo

función de transportista y de administrador, el mismo que se encarga de la cobranza a los clientes, pago a proveedores y tratar de encaminar su propia empresa.

- La falta de estrategias y planificación de crédito dentro de los plazos establecidos en la empresa, hace que se retrase todo tipo de ingreso que se pueda obtener, obligando muchas veces a adquirir prestamos en entidades financieras, generando intereses y en muchas ocasiones pago de moras lo que perjudica al beneficio de la empresa.

De manera que la falta de un buen manejo de procedimientos en la gestión de cobranza, acarrea a las empresas a la demora en la recuperación de sus cuentas por cobrar, y a su vez, se vuelve un obstáculo para la inversión, falta de liquidez, y el cumplimiento de obligaciones, induciendo muchas veces al endeudamiento. Por lo tanto, nos ofrecemos a realizar el presente trabajo de investigación en la referida unidad económica, haciendo uso del método científico, pretendiendo establecer el nexo entre gestión de cobranza y rentabilidad en las empresas de transporte de carga del distrito de Ventanilla, con la intención de optimizar la solvencia empresarial, en beneficio de todos los usuarios y de la sociedad, por medio de la recaudación de impuestos provenientes de las rentas obtenidas por los servicios realizados.

## **1.2. Delimitación del problema**

### **1.2.1. Delimitación espacial**

La presente investigación que consiste en determinar la relación de la gestión de cobranzas con la rentabilidad de las empresas de transporte de carga del distrito de Ventanilla, de la provincia constitucional del Callao. Usando una muestra de 66 empresas del distrito.

### **1.2.2. Delimitación temporal**

El presente trabajo se basó en información recopilada del año 2020.

### **1.2.3. Delimitación conceptual o temática**

El presente estudio, se enfocó principalmente, en fundamentar la relación de dos variables, gestión de cobranza y rentabilidad.

#### ***1.2.3.1. Gestión de Cobranza:***

La gestión de cobranza tiene procedimientos muy comunicativos con los usuarios, que inicia con analizar la realidad del cliente, buscando siempre un adecuado y oportuno contacto con él, otorgando durante la negociación, diferentes opciones de solución para cada circunstancia que se pueda ir presentando, hasta concluir con la cancelación total del servicio.

(Arrastegui, 2018, pág. 2)

#### ***1.2.3.2. Rentabilidad***

La rentabilidad se utiliza para medir, si un negocio está produciendo suficientes ganancias para sobrevivir y crecer o, si está perdiendo dinero. La rentabilidad se puede calcular para todas las unidades de negocio o por área de responsabilidad, unidad de negocio u otra clasificación adecuada.

Además, es importante analizar la rentabilidad, para precisar si la empresa está creciendo o, de lo contrario, está mostrando pérdidas. (Chu, 2020, pág. 61)

### **1.3. Formulación del problema**

#### **1.3.1. Problema general**

**P.G.** ¿De qué manera la gestión de cobranza se relaciona con la rentabilidad en las empresas de Transporte de Carga del distrito de Ventanilla de la provincia de Callao en el año 2020?

#### **1.3.2. Problemas específicos**

**P.E.1.** ¿Cómo las políticas de cobranza se relacionan con la rentabilidad en las empresas de transporte de carga del distrito de Ventanilla de la provincia del Callao en el año 2020?

**P.E.2.** ¿De qué manera los medios de cobranza se relacionan con la rentabilidad en las empresas de Transporte de Carga del distrito de Ventanilla de la provincia de Callao en el año 2020?

**P.E.3.** ¿De qué manera las alternativas de solución de la gestión de cobranza se relacionan con la rentabilidad en las empresas de transporte de carga del distrito de Ventanilla de la provincia del Callao en el año 2020?

### **1.4. Justificación**

#### **1.4.1. Social**

La presente investigación ayuda a determinar que una correcta gestión de cobranza, permite a las empresas, obtener una rentabilidad apropiada y la pronta recuperación de su dinero, producto de los servicios brindados. Ayudando de tal manera a los empresarios del sector transporte de carga del distrito de Ventanilla y a los demás sectores, de los diferentes distritos a nivel nacional. Dando a conocer la problemática de la gestión de cobranza y la manera directa,

de cómo repercute en la rentabilidad, ya que es evidente, que uno de los principales problemas que el sector atraviesa, es debido a que no cuentan con políticas de cobranzas apropiadas, lo que hace que la recuperación de su dinero sea más lenta y muchas veces, no genere en el empresario invertir en proyectos y obligando a adquirir préstamos financieros innecesarios.

Con referencia a lo anterior, es imprescindible, que toda empresa cuente con políticas de cobranza establecida y una buena gestión de cobro, para asegurar el pronto retorno del dinero y poder disponer de él.

#### **1.4.2. Teórica**

El presente estudio, se construye debido a un interés, por tratar de conocer como la Gestión de Cobranza influye en la Rentabilidad en las empresas de transporte de carga del distrito de Ventanilla; asimismo, conocer los procedimientos correctos para que las empresas generen una adecuada rentabilidad, controlando sus ingresos mediante un control más exhaustivo y minucioso.

Este estudio, también servirá como referente para futuras investigaciones.

#### **1.4.3. Metodológica**

Esta investigación sirve como modelo para demostrar procedimentalmente, la contribución de la gestión de cobranza con respecto a la rentabilidad en las empresas de transporte de carga del distrito de Ventanilla, de la provincia Constitucional del Callao; el procedimiento acredita la exploración de información técnica y adecuada de las empresas de transporte de carga, para

plantear y organizar una correcta gestión de cobranza, para garantizar de esa manera una rentabilidad satisfactoria y acorde con el giro del negocio. Metodológicamente se empleó el método científico de tipo aplicada, asimismo se elaboró las técnicas e instrumentos de medición (encuesta, cuestionario), los cuales fueron filtrados mediante el juicio de tres expertos, los mismos que fueron tamizados mediante la validez y la confiabilidad; posteriormente se aplicó en el software SPSS V. 25 (Statistical Package for the Social Sciences), con la finalidad de conocer las correlaciones entre Gestión de Cobranza y Rentabilidad; a fin de dar una conclusión y poder adoptar las medidas convenientes para controlar la gestión de cobranzas en las empresas de transporte de carga del distrito de Ventanilla, provincia constitucional del Callao.

## **1.5. Objetivos**

### **1.5.1. Objetivo General**

El objetivo general se detalla a continuación:

**O.G.** Determinar de qué manera la gestión de cobranza se relaciona con la rentabilidad en las empresas de Transporte de Carga del distrito de Ventanilla de la provincia de Callao en el año 2020.

### **1.5.2. Objetivos Específicos**

**O.E.1.** Establecer cómo las políticas de cobranza se relacionan con la rentabilidad en las empresas de transporte de carga del distrito de Ventanilla de la provincia del Callao en el año 2020.

- O.E.2.** Señalar de qué manera los medios de cobranza se relaciona con la rentabilidad en las empresas de Transporte de Carga del distrito de Ventanilla de la provincia de Callao en el año 2020.
- O.E.3.** Identificar si las alternativas de solución de la gestión de cobranza se relacionan con la rentabilidad financiera en las empresas de transporte de carga del distrito de Ventanilla de la provincia del Callao en el año 2020.

## CAPÍTULO II

### II. MARCO TEÓRICO

Según, (Mendoza y Hernández-Sampieri, 2018, pág. 98), el marco teórico es una etapa y un producto, porque implica un proceso de sumersión en el entendimiento real y utilizable que debe estar vinculado con el planteamiento del problema.

En toda investigación siempre es necesario desarrollar un marco teórico para saber dónde se encuentra el enfoque propuesto en el campo del conocimiento tomando la ruta cuantitativa.

#### 2.1. Antecedentes

Se ha tomado como estudio, proyectos de investigación similares, considerando que contengan como mínimo una de las variables de estudio; de las cuales se han obtenido los siguientes antecedentes:

##### 2.1.1. Nacionales

Según (Mantilla y Ruiz, 2017), en su tesis “*Gestión de Cuentas por Cobrar*

*y su Incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Nisira Systems S.A.C., Distrito Trujillo - año 2016*”, realizado en la Universidad Privada Antenor Orrego en el año 2017, para optar el Título Profesional de Contador Público; tuvieron entre otras, la siguiente conclusión:

Que la revisión y determinación de los resultados obtenidos, ayudo a determinar que el volumen de ventas al crédito influye en la rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C. Lo cual acarrea, a que la empresa cuente con un medidor, el mismo que servirá para analizar el grado de certeza o derrota de la gestión empresarial (p. 105)

En la investigación anteriormente mencionada se puede apreciar qué establecer unas buenas políticas de cobranza, conlleva a que la rentabilidad sea optima, debido a la recaudación de fondos a tiempo, el mismo que pueda estar en rotación para el sostenimiento de la empresa.

Según (Rojas, 2018), en su tesis “*Gestión de Cobranza y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa de Transporte Moreno Huerta S.A. - Cátac 2018*”, realizado en la Universidad César Vallejo en el año 2018, para optar el Título Profesional de Contador Público; sostiene entre otras, las siguientes conclusiones:

Se establece que la Gestión de Cobranza afecta en la disminución de la Liquidez, debido a que no se sobreponen acciones a los clientes para recuperar los créditos y por los problemas que ocurren en la administración de las cuentas por cobrar, es decir esto hace que los activos exigibles no se conviertan en líquidos. (p.59)

Como se puede apreciar la tesis tomada como antecedente, concluye que la disminución de la rentabilidad, se debe a los problemas que atraviesan en su administración de cuentas por cobrar, haciendo más lenta la recuperación del dinero y por lo tanto, siendo causa de la disminución de la liquidez de la empresa. Con base en el análisis realizado en el estudio, encontramos que la gestión de cobranza tuvo un impacto en la reducción de la liquidez, es decir esto hace que los activos exigibles no se conviertan en líquidos.

(Campodónico y Arévalo, 2019), en su tesis "*Gestión de cobranza y liquidez de la empresa Berean Service S.A.C. En la ciudad de Tarapoto periodos 2017-2018*", realizada en la Universidad Nacional de San Martín, en la ciudad de Tarapoto, en el año 2019, para optar el Título Profesional de Contador Público; tuvieron entre otras, la siguiente conclusión:

Que los desaciertos en la gestión de cobros de la empresa en estudio, son la ausencia de notificaciones, la inexistencia de recordatorios telefónicos, y falta de cronogramas de pago, enviados al cliente, para evitar incurrir en pagos fuera de fecha y por último la falta de colaboradores capacitados para realizar dicha tarea. (p.38)

Se considera la tesis anterior, porque el presente trabajo, coincide con lo que describe el autor, afirmando que las malas políticas de cobranza que tiene la empresa influyen en la rentabilidad de la misma. Por lo que se persiste con la idea de crear en los empresarios una mentalidad que los haga conscientes de la importancia de un área de cobranzas, donde se dediquen plenamente a hacerle seguimiento a los clientes y asegurar de esa manera la pronta rotación de su dinero.

Para (Chino, 2017), en su tesis "*Políticas para Disminuir la Cartera Morosa y Propiciar la Generación de una Mayor Rentabilidad en la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad - Electro Puno SAA. Periodo 2014-2015*", realizada en la Universidad Nacional del Altiplano de Puno, en el año 2017, para optar el grado académico de Magister Scientiae en Contabilidad y Administración Mención en Auditoría Integral, llegó a las siguientes conclusiones:

En el estudio se pudo concluir que caja Paita debe conocer y realizar un análisis minucioso sobre la situación económica financiera de los clientes, para poder definir el problema de pago, a la vez deben dar alternativas de solución para la recuperación de los créditos vencidos y las estrategias a desarrollar con los diferentes tipos de clientes morosos, con la finalidad de conseguir una mejor cultura de pago por parte de sus clientes. Además, cabe recalcar uno de los factores influyentes en la morosidad es la falta de compromiso y voluntad de los clientes que teniendo la capacidad y el efectivo para cumplir con sus obligaciones prefieren destinar a cubrir otros gastos que sus deudas financieras.

Esto determina que el cliente tiene mala cultura financiera, porque no controla ordenadamente el pago de sus obligaciones, por lo que se debe mejorar orientando y brindando una mejor información y el cliente no se vea afectado en el sistema financiero, añadiendo a ello, los factores externos que podrían suscitarse debido a los atrasos como la falta de pago de las cuotas del préstamo en los tiempos establecidos y algunos otros factores que podrían influenciar en el compromiso de sus obligaciones

financieras. Esto proporcionará que caja Paita tenga un control más óptimo de los clientes en mora, identificar mejor a los clientes potenciales para una futura atención, permitiendo minimizar los riesgos futuros que el cliente pueda tener, como problemas de pago, y como consecuencia lograr administrar una mejor cartera de clientes.

Al finalizar la investigación se ha podido demostrar que se debe consolidar las estrategias de cobranza, que demuestren una mayor recuperación de los créditos vencidos, por lo que se está validando una estrategia modelo que permita la recuperación inmediata de los clientes en mora, como potenciar la cobranza formal que nos va permitir la pronta recuperación de cartera morosa mediante el desarrollo de las herramientas necesarias para la gestión.

El mismo autor concluye que es importante mejorar las políticas de cobranza para asegurar la pronta liquidez, y obtener una disminución en las cuentas por cobrar reflejado en los estados financieros, a su vez, se demuestra que la aplicación de buenas políticas de cobro influye favorablemente en la solvencia de la empresa.

Según, (Coronel, 2020), en su tesis titulada, "*Estrategias de Cobranza para la Disminución de los Índices de Morosidad en Caja Paita - Chachapoyas*", realizada en la Universidad César Vallejo, en el año 2020, para optar el Grado Académico de Maestro en Administración de Negocios – MBA, entre otras conclusiones, muestra la siguiente:

Según los resultados obtenidos muestran un aumento en los gastos y costos respecto a ambos periodos, una baja rentabilidad por falta de gestión de cobros y falta de procedimiento de recuperación de cartera morosa para corregir el problema con la rentabilidad, estableciendo pautas para cumplir con la tarea de recaudación, disminuir las cuentas por cobrar, falta de gerente de cobranza, lo que resulta una baja en cobranzas y altas tasas de morosidad.

Como ya se ha aclarado, es necesario que se le ponga más énfasis en la gestión de cobranza, capacitando al personal encargado de dicha tarea, para asegurar el pronto retorno del dinero a la empresa.

### **2.1.2. Internacionales**

Según (Avelino, 2017), en su tesis “*Las Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa ADECAR CÍA. Ltda.*”, realizada en la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil en el año 2017, para optar el título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría – CPA; menciona que:

EL objetivo principal de su investigación, es analizar el impacto de las cuentas por cobrar en la liquidez de una empresa. El creador afirma que su investigación fue descriptiva. Realizando la recolección de datos, mediante la entrevista y el medio utilizado, fue el cuestionario, realizado a todo el personal involucrado.

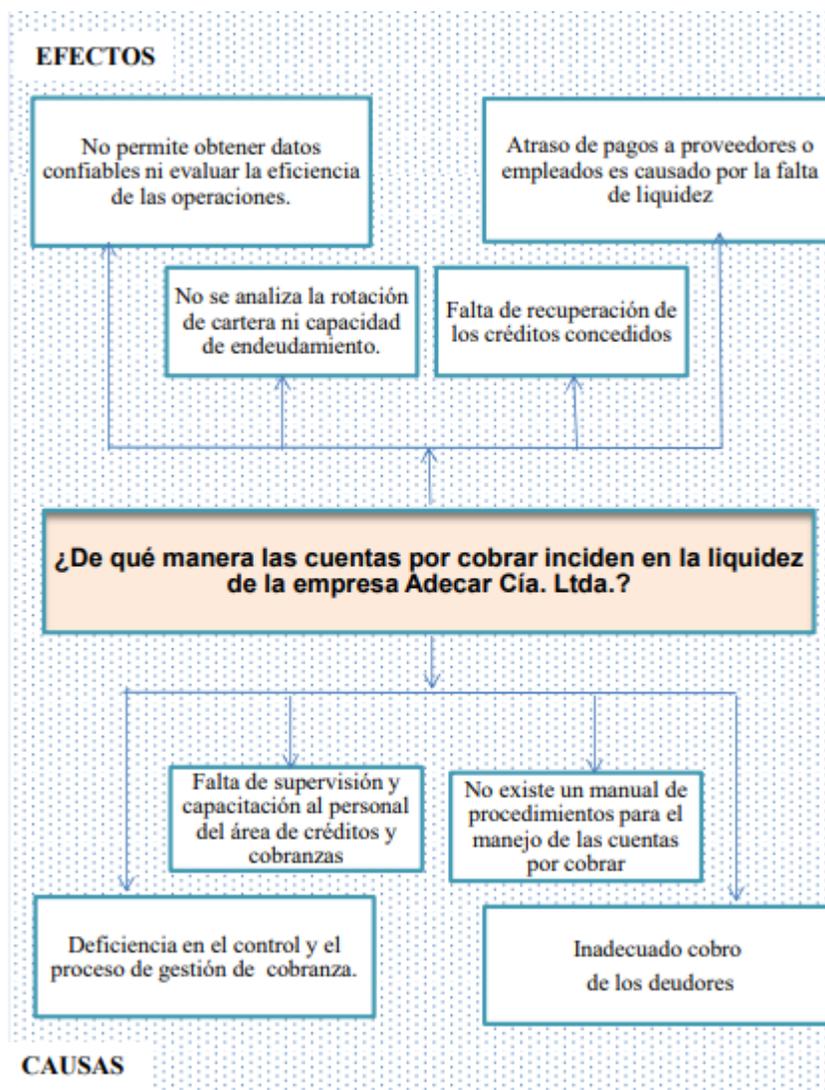
En la siguiente figura N°1, el autor nos da a conocer en base a su investigación, las causas y efectos ocasionados por una mala gestión de cobranza en la empresa colaboradora para su investigación.

Donde determina que tiene diferentes problemas que detalla en dicha figura, manifestando también los efectos que estos producen.

A continuación, se muestra lo siguiente:

**Figura 1**

**Mapa conceptual de Causas y Efectos de una mala gestión de cobranza**



Fuente: tesis "Las Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa ADECAR CÍA. Ltda.", de Mónica Avelino

La presente investigación concuerda con todos los puntos arriba señalados, demostrando una vez más, la importancia de una buena gestión de cobranza para obtener una solvencia económica.

(Araujo, 2016), en su tesis “*Análisis de Cartera Vencida de Clientes de la Compañía Delta Plastic C.A.*”, realizada en la Universidad Politécnica Salesiana Ecuador, en el año 2016, para optar el título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría; tuvo entre otras, la siguiente recomendación:

Afianzar la relación con los clientes para mejorar las formas y plazos de pagos, de tal manera que ayude a la pronta recaudación del dinero, para volver efectiva la gestión de cobranzas en la empresa. (p. 62)

Se coincide con el autor, ya que es muy importante tener una buena comunicación con los clientes, de tal manera que se pueda evitar los pagos fuera de fecha, incurriendo en atrasos y generando de esa manera probables endeudamientos con entidades financieras.

Según (Vaca, 2016), en su tesis “*Modelo De Gestión De Cobranzas Para La Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi*”, realizada en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, en el año 2016, para optar el título de Magíster en Administración de Empresas en mención Planeación; tuvo entre otras, la siguiente conclusión:

“Las políticas internas y los procedimientos de cobranza son fundamentales para lograr un eficiente control de recuperación de las empresas”. (p. 23)

Por lo que el autor, en su trabajo de investigación y desarrollo, hace hincapié en la elaboración de un modelo de gestión bien estructurado para cumplir

con el objetivo de recuperar su cartera vencida y de esa manera, beneficiar a su empresa.

Según, (Dra. Quimi, 2019), en su tesis "Optimización en la Gestión de Cobranzas de la Compañía DELCORP SA.", realizada en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, en el año 2019, para optar el Grado de Magister en Finanzas y Economía Empresarial.

Dentro de su conclusión general da a conocer a conocer la importancia de una buena gestión de cobranza en una empresa, expresando lo siguiente: “En vista de sus novedades observadas durante el desarrollo del trabajo, que incluyen la ausencia de políticas, de personal capacitado, de manuales de funciones y una estructura formal de cobranzas, ha potenciado a lo largo de los últimos años el incremento de la cartera vencida, situación por la que se hace imprescindible establecer la unidad y contar con un supervisor experto en la materia, que deberá contratarse para el efecto”. Ante las observaciones la investigación concluye en

el análisis de los objetivos del proyecto:

- Analizar el alcance y validez de las políticas y procedimientos de cobranzas vigentes a la fecha.
- Examinar la evolución de la cartera de clientes en mora.
- Identificar los factores internos que provocan el deterioro de la cartera.
- Efectuar actualizaciones y mejoras al Manual de políticas de crédito y cobranzas de compañía Delcorp S.A.
- Determinar la viabilidad financiera de la compañía Delcorp S.A. mediante una nueva propuesta de cambio en el departamento de cobranzas.

En consecuencia, es fundamental, establecer y hacer cumplir las políticas de cobranza que se creen en toda empresa, acondicionándolas a la realidad que cada una atraviesa. De tal manera, se asegurará que todos los clientes cumplan con los acuerdos pactados por ambas partes, al inicio de las negociaciones.

Para, (Barriga, 2017), en su tesis "Gestión de Cartera y Liquidez de la Empresa Textil el Peral Cia. LTDA.", realizada en la Universidad Técnica de Ambato, en el año 2017, para optar el Grado de Magister en Administración Financiera y Comercio Internacional, expone dentro de sus conclusiones que:

“La falta de análisis, verificación y estudio adecuado de la situación económica, entorno social y político de los acreedores del crédito ha sido uno de los puntos que ha causado la falta de liquidez de la empresa ya que se ha otorgado de manera empírica y la gestión de cobro se ha visto afectada al tratar de recuperar cartera en los plazos acordados...el impacto que tiene la empresa al tener un decrecimiento de liquidez debido a la baja gestión de cobro se refleja en el no cumplimiento de los compromisos asumidos provocando que haya retraso en pagos a proveedores, empleados, socios y lo más importante es que no se ha podido abastecer de materia prima en el tiempo previsto para la producción que es la columna vertebral de la empresa”.

Podemos mencionar que cumplir con una buena gestión de cobranza es importante para las empresas. En algunos casos, para muchas empresas que tienen que lidiar con clientes que se niegan a pagar, esta tarea se convierte en un trabajo pesado y genera serios problemas financieros para la empresa. Esto puede afectar el crecimiento, ya que tienen que depender de flujos de ingresos alternativos para

sobrevivir. En los casos más extremos las empresas pueden llegar a quebrar por falta de liquidez.

## **2.2. Bases Teóricas o Científicas**

Para (Valderrama, 2017, pág. 145), “las bases teóricas o científicas, se organizan desde la base de las variables, es decir, comprende un conjunto de conceptos dirigidos a explicar el problema planteado.”

A continuación, partiremos a dar alcances de las bases teóricas más específicas después de haber efectuado una profunda búsqueda literaria de nuestras dos variables las cuales son, gestión de cobranza y rentabilidad:

### **2.2.1. Gestión de Cobranza**

Según (Arrastegui, 2018, pág. 2) la gestión de cobranza tiene procedimientos muy comunicativos con los usuarios, que inicia con analizar la realidad del cliente, buscando siempre un adecuado y oportuno contacto con él, otorgando durante la negociación, diferentes opciones de solución para cada circunstancia que se pueda ir presentando, hasta concluir con la cancelación total del servicio.

Detallando en el gráfico siguiente, algunas situaciones recurrentes que suscitan en el proceso de la cobranza.

#### **Gráfico 1** *Flujograma de la Gestión de Cobranza*

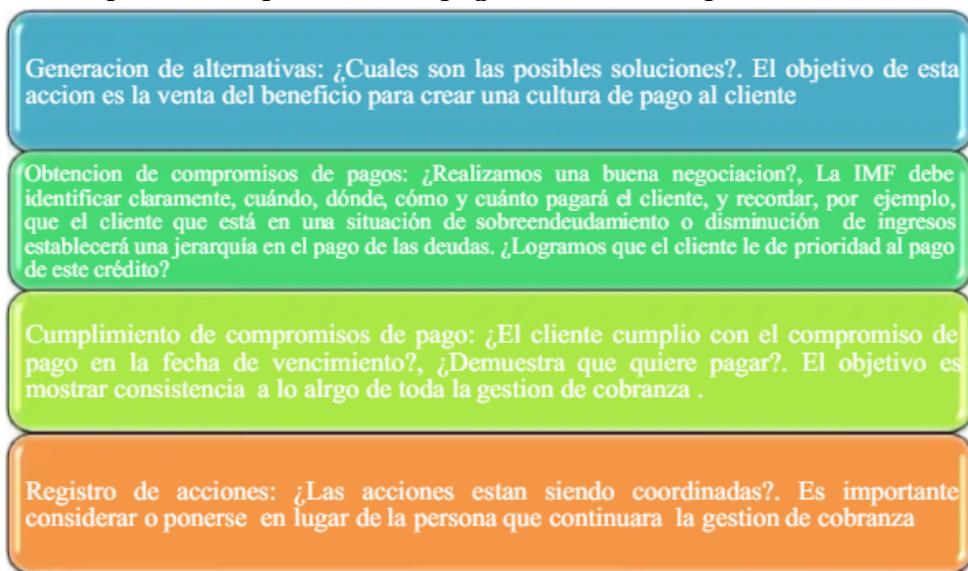


**Fuente:** Administración Financiera. Academia Edu. Flujograma para realizar una correcta gestión de cobranza, desde el análisis de los posibles clientes, hasta el diagnóstico del mismo.

Como se puede apreciar en el grafico anterior, el flujograma de la gestión de cobranza es muy importante, porque con él podemos definir a un buen cliente y contribuir a que el dinero retorne a la empresa de manera oportuna, previniendo morosidad al momento de la cobranza respectiva.

## Gráfico 2

*Análisis para el cumplimiento del pago de las cuentas por cobrar.*



**Fuente:** Administración Financiera. Academia Edu.

Según el grafico 2, es importante realizar un análisis para el cumplimiento del pago de las cuentas por cobrar, considerando en él, las posibles alternativas de solución para generar en el cliente una cultura de pago. Reconociendo si mantiene un buen compromiso de pago y sobre todo, si este compromiso se cumple a cabalidad.

De esta definición, podemos concluir que la gestión de cobro de deudas, incluye todas las actividades que se coordinan con el cliente y se realizan de manera oportuna para lograr la cobranza. Esto convierte la deuda de la empresa en activos líquidos, haciéndola más eficiente, manteniendo buenas relaciones con los clientes durante todo el proceso y permitiendo que continúen los negocios futuros.

#### **2.2.1.1. Dimensión 1: Políticas de cobro.**

Para (Brachfeld, 2015), las políticas de cobro son las formas, como la que la empresa quiere llevar las cosas en lo relativo al crédito de clientes (...). Las reglas de crédito favorecen a que los empleadores apliquen las mejores pautas para obtener los mejores rendimientos en la gestión de cobranza.

(...) Las reglas de cobranza ayudan inmediatamente a regular los plazos de cobro, controlando la ejecución de los mismos por parte de los usuarios.

Según (Molina, 2005, pág. 25), en las políticas de cobranza, se debe tomar en cuenta, entre otras, las siguientes consideraciones:

Se debe analizar si los clientes para realizar sus pagos, deberían acercarse a las oficinas de la empresa, o si la cobranza, será mediante cobradores. También determinar, si por realizar un pronto pago, se

obtendría algún tipo de beneficio y caso contrario, determinar la manea con la cual se sancionaría a los clientes que se retrasen en sus pagos.

Para (Rosario & Haro, 2017), una política de cobro es el procedimiento que sigue una empresa para cobrar las cuentas de clientes a tiempo. Su política de cobro debe abordar lo siguiente:

1. Se conceden plazos de crédito.
2. Límite del crédito.
3. Descuento por pronto pago.
4. Medios o instrumentos de recaudación.
5. Medios de recobro por falta de pago.
6. Intereses y gastos moratorios.

#### ***2.2.1.1.1. Indicador 1: Condiciones de Venta.***

Según (Jojooa - tecnología, marketing y crm, s.f.), son la manera en la que el cliente pacta con el proveedor, los medios y plazos para realizar las cancelaciones de los comprobantes de pago, ya sea pagos en efectivo, al crédito o por intermedio financiero.

#### ***2.2.1.1.2. Indicador 2: Plazos de Cobro.***

En el caso de que la venta sea al crédito, estipular el plazo de pago; ya sea a 15, 30, 60 o 90 días calendarios.

Según los conceptos antes mencionados, se puede decir, que las políticas de crédito son importantes en la elaboración de

la relación con el cliente, ya que, desde el primer instante del contacto, se esclarecen los términos de trabajo de ambas partes.

En efecto, la gestión de cobranza genera un fuerte vínculo con el cliente desde el inicio de las negociaciones, ya que se establecen las reglas que se utilizarán en todo el proceso del servicio, si se observa que el cliente cumple con las políticas establecidas, es probable que el vínculo laboral continúe por mucho tiempo, generando en ambas partes una confianza y seguridad de poder trabajar conjuntamente y afianzando lazos de confianza y honestidad.

#### **2.2.1.2. Dimensión 2: Medios de Cobranza.**

Para (Ruiz, 2017, pág. 177), “la gestión de cobranzas puede utilizar diferentes medios como son: Gestión telefónica, mensajes de texto, correos electrónicos, visitas de gestores de campo a domicilio”.

##### **2.2.1.2.1. Indicador 1: Gestión Telefónica.**

Para (Rosser y Rosser, 2004, pág. 17), la gestión de cobranza telefónica es la llamada más lucrativa. (...) ya que no solo se trata de cobrar, sino que además resulta clave proceder en la conversación telefónica de forma tal que ello no afecte negativamente a la relación futura con el cliente; de hecho, del tacto aplicado a una situación de morosidad puede nacer el mejor cliente del futuro.

Según (Ramirez, Zulema, 2019), en el diario Gestión, el Congreso de la República, presentó un proyecto de ley, donde propone limitar el número de visitas o llamadas telefónicas realizadas para el cobro de deudas a personas.

El objetivo de este proyecto de ley es fortalecer la protección al consumidor frente a métodos abusivos de cobranza, disminuyendo las llamadas telefónicas a tres (03) como máximo al día.

#### **2.2.1.2.2. Indicador 2: Mensajes de Texto.**

Al igual que la comunicación vía llamada, es importante realizar recordatorios de vencimientos de pago, a través de los mensajes de texto, que son de manera sencilla, practica y llega a todos los usuarios sin necesidad de contar con saldo ni paquetes de internet, en su celular.

#### **2.2.1.2.3. Indicador 3: Correos Electrónicos.**

La comunicación mediante el correo electrónico, es una manera más formal de realizar la cobranza y sirve muchas veces de sustento, frente a algún reclamo o demanda que se quiera interponer.

Los medios que utiliza la gestión de cobranza, ayudaran a realizar el cobro de una manera más eficiente y eficaz, permitiendo de tal manera la pronta recuperación del

dinero para poder realizar los proyectos que toda entidad tiene, pensando en crecer y aumentar sus ingresos.

### **2.2.1.3. Dimensión 3: Alternativas de Solución.**

Las alternativas de solución frente a deudas de clientes, serán los acuerdos pactados entre ambas partes, para poder contar así con la aprobación y respectivo seguimiento del pago.

#### **2.2.1.3.1. Indicador 1: Acuerdos con el Deudor.**

Es importante que tanto el vendedor como el cliente, se pongan de acuerdo para poder refinanciar la deuda, ya sea pagando un importe de manera parcial y viendo la forma de concretar nuevas fechas de pago, para evitar inconvenientes y retrasos al realizar la cancelación de los comprobantes de pago.

#### **2.2.1.3.2. Indicador 2: Cancelación de la Deuda.**

La cancelación de la deuda, genera a la empresa, una mayor liquidez, siempre y cuando se encuentre dentro de los plazos establecidos y acordados por ambas partes.

Se debe buscar la manera de motivar a los clientes a que cumplan con los plazos establecidos, quizás otorgando descuentos por pronto pago, o mejores tasas en los siguientes acuerdos contractuales.

### **2.2.1.3.3. Indicador 3: Nuevos Plazos de Pago.**

Para (Brachfield, 2009, pág. 397) antes de tratar con un deudor, es recomendable que el área de cobranzas realice un estudio de las siguientes pautas:

- El pasado de los vínculos comerciales y en caso, sea un cliente con historial en la empresa, revisar y analizar su conducta en los últimos tiempos.
- Los motivos reales de la morosidad (fortuita, culpable, circunstancias o intencional).
- Verificar como ha sido su comportamiento con otros proveedores y si ha requerido aplazamiento.

Se deben tomar en cuenta esas recomendaciones, para analizar la idea de generar nuevos plazos de pago, estudiando las opciones de pago que haya realizado el cliente. y revisando su capacidad de endeudamiento, de cancelar en los nuevos plazos establecidos.

## **2.2.2. Rentabilidad**

Según (Chu, 2020, pág. 61) señala lo siguiente:

La rentabilidad es una medida del beneficio. Se utiliza para determinar si un negocio está produciendo suficientes beneficios para sostenerse y crecer o, por el contrario, está arrojando pérdidas. La rentabilidad puede calcularse para todas las líneas de negocio o por áreas de responsabilidad, divisiones o cualquier otra categorización que proceda.

Sobre la base de las consideraciones anteriores, se puede decir que la rentabilidad es el beneficio económico obtenido por alguna actividad comercial, ya sea la venta de bienes o la prestación de servicios. La rentabilidad permite a las empresas desarrollar y fomentar la innovación constante, como la exploración de nuevos mercados y nuevas oportunidades de negocio. La rentabilidad mide la función del capital total invertido.

#### **2.2.2.1. Dimensión 1: Rentabilidad Económica.**

Para (De la Hoz et al, 2008) es una medición que vincula un efecto, antes de intereses, con el total de capital económico usado en su elaboración, sin considerar el inicio de los mismos, el mismo que simboliza, la eficacia de lo invertido en la entidad.

En la siguiente formula, veremos la manera como se calcula la rentabilidad económica (RE), dividiendo el resultado neto contable (RN), entre el activo neto total (AT):

$$\text{Rentabilidad Económica} = \frac{\text{Resultado Neto}}{\text{Activo Total}}$$

##### **2.2.2.1.1. Indicador 1: Margen de Utilidad.**

Según (Chu, 2019, pág. 164) El margen de utilidad es uno de los indicadores más importantes de todas las empresas para conocer la rentabilidad de sus acciones.

Existe al menos dos categorías: margen de ganancia bruta y margen de ganancia neta.

### 2.2.2.1.2. *Indicador 2: Ratios de Rotación*

#### **A. *Rotación de cuentas por cobrar comerciales***

Para (Chu, 2019, pág. 159), este ratio, evalúa las ocasiones en las que las ventas realizadas a plazos, se vuelven un efectivo disponible.

Por tanto, el aspecto de la Rentabilidad Económica, se considera como un indicador básico para analizar la eficiencia de la gestión empresarial, por lo tanto, con ello se analizará si la gestión de cobranza está siendo efectiva para mantener una rentabilidad apropiada para contribuir en el crecimiento de la empresa.

La fórmula para calcular Ratios de Rotación es la siguiente:

Rotación de cuentas por cobrar comerciales	=	$\frac{\text{Ventas Netas}}{\text{Promedio de cuentas por cobrar brutas}}$
--	---	--

#### **B. *Ratios de Rotación de activos fijos***

Según (Chu, 2019, pág. 159), los ratios de rotación son una medida de los rendimientos que obtiene una entidad sobre sus activos, en un determinado período de tiempo.

Esto mide el efecto de la empresa utilizando activos totales.

La fórmula para el cálculo de Ratios de Rotación del activo total es:

$$\text{Rotación del activo Total} = \frac{\text{Ingresos de actividades ordinarias}}{\text{total activos}}$$

Esta razón nos está indicando la intensidad con que la empresa está usando su total activos, midiendo las veces que se recupera los activos totales. Este resultado habría que compararlo con empresas del sector. Se debe tener mucho cuidado con esta ratio, por cuanto los valores de los activos fijos se encuentran registrados a valores históricos y sobre todo pueden ser obsoletos.

#### **2.2.2.2. Dimensión 2: Margen Neto.**

Para (Chu, 2019, pág. 164) éste es una medida financiera que mide la ganancia de toda entidad. Para hallarlo, se necesita dividir el beneficio neto entre la base imponible del total de ventas.

Es decir, la medición de este índice necesita dos variables: Los ingresos de la empresa y el resultado final de los resultados, descontando todos los egresos que permiten inducir el producto en el mercado, añadiendo los tributos.

Este es un gran indicador para controlar cómo se gestionan los gastos de la empresa, una disminución de la utilidad neta de un periodo a otro puede reflejar una disminución en el volumen de ventas o un aumento en el costo de ventas. Este ratio se calcula dividiendo la ganancia neta entre los ingresos de actividades ordinarias, y también muestra la utilidad por cada sol vendido. Una limitación de este indicador es que la ganancia neta

puede ser manipulada a través de “otros ingresos” (por ejemplo, por venta de activos obsoletos) o “ingresos financieros”, “ingresos por diferencia de tipo de cambio.”

La fórmula del Margen Neto es:

Margen de Ganancia	=	Beneficio neto del Ejercicio
Neta		Ventas

#### **2.2.2.2.1. Indicador 1: Cuenta de Resultados.**

Según (López, 2009, pág. 34), la cuenta de resultados es aquella en la que se recoge los resultados procedentes de la valoración y funcionalidad para tomar decisiones.

La Cuenta de Resultados, en suma, es el instrumento de control y gestión más directo e inmediato que tiene la empresa. En ella se refleja todo. De Ahí la importancia de una Cuenta de Resultados, bien hecha y bien presentada, que permita ser analizada en detalle y, por tanto, gestionada eficazmente. (López, 2009, pág. 38)

#### **2.2.2.2.2. Indicador 2: Renta Neta.**

Según la (SUNAT, s.f.) la renta neta está dada por la existencia entre la Renta Bruta y los gastos deducibles hasta el límite permitido por la Ley.

La renta neta es la que le queda al individuo o empresa tras descontar de su ingreso total los impuestos y deducciones correspondientes.

### 2.2.2.2.3. *Indicador 3: Beneficio Neto.*

El beneficio neto es el resultado del año, especialmente cuando se prepara un estado de resultados.

La utilidad neta puede definirse como la cantidad de dinero del que puede disponer una empresa después de cumplir con sus obligaciones en forma de impuestos o gastos.

El cálculo que se utiliza para definir el ingreso neto es la cantidad de ingreso que primero debe deducirse por varios elementos, como los gastos de venta, gastos administrativos, gastos operativos, gastos financieros, obligaciones tributarias y participación en las utilidades a los trabajadores.

Es importante distinguir entre la utilidad neta de la utilidad bruta, la cual se define por las principales actividades de la empresa se dedica y puede ser positiva para las ganancias y negativa para las pérdidas. Para conocer el valor de la ganancia bruta basta calcular la diferencia entre las ventas totales y el costo de dichas ventas.

La fórmula para el cálculo del beneficio neto es:

$$\text{Beneficio Neto} = \text{Beneficio bruto} - \text{impuestos} - \\ \text{intereses} - \text{depreciación} - \text{gastos} \\ \text{generales}$$

En el mundo financiero el concepto de beneficio neto se usa a menudo como una medida de la salud económica u

operativa de una empresa. El aumento de los ingresos netos a menudo se asocia con un mayor valor para los accionistas.

Mayores ingresos netos significan mayores rendimientos para los accionistas y, por lo tanto, contribuyen a los objetivos financieros de la empresa. (Rosario & Haro, 2017, pág. 37)

Dadas las condiciones que anteceden, se puede afirmar que se consideró la dimensión de Margen Neto, porque es un buen indicador que se utiliza para medir y controlar los gastos de la empresa, también indica la ganancia obtenida en el ejercicio.

### **2.2.2.3. Dimensión 3: Rentabilidad Financiera.**

Para (Mantilla y Ruiz, 2017, pág. 34), la rentabilidad financiera, también conocida como rendimiento de fondos o capitales propios, en comparación con las ganancias antes de impuestos y el capital invertido por los accionistas.

El rendimiento de los fondos invertidos en la empresa por los accionistas como una relación entre la utilidad neta y el patrimonio neto total. La rentabilidad financiera es un índice que refleja la influencia operativa de varios factores. Muestra la tasa de rendimiento obtenida del capital aportado por los accionistas y a diferencia de la rentabilidad económica, utiliza la utilidad neta.

Es la relación entre la utilidad Neta y el Capital propio.

La fórmula de la Rentabilidad Financiera es:

$$\text{Rentabilidad Financiera} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Capitales Propios}}$$

### 2.2.2.3.1. *Indicador 1: Ratio de Liquidez.*

Para (Chu, 2019, págs. 156-157) éste ratio tiene como objetivo responder preguntas como: ¿Podrá la empresa cumplir con sus obligaciones a corto plazo?.

Por lo tanto, este ratio indicará si los activos se pueden convertir fácilmente en líquidos. Los activos líquidos son activos que pueden venderse fácilmente por el efectivo al “valor justo de mercado”. SI desea un análisis completo de liquidez, debe lidiar con el flujo de caja.

#### **A. Razón corriente**

Se calcula dividiendo el activo circulante (corriente) entre el pasivo circulante. Indica hasta qué punto la deuda a corto plazo puede cubrirse con activos líquidos o con la liquidación de activos líquidos (en un plazo mayor a un año).

Desde la perspectiva de la liquidez cuanto más grande sea éste ratio, mejor.

Fórmula del Ratio de Liquidez.

$$\text{Ratio de Liquidez} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

Los activos circulantes generalmente incluyen efectivo disponible, saldos bancarios y valores negociables (como certificados de depósitos) cuentas por cobrar e inventarios. Los pasivos corrientes están compuestos por las cuentas por pagar (facturas proveedores), obligaciones por pagar (pagarés, letras), cuotas de obligaciones de largo plazo que se deben cancelar en el corto plazo, impuestos y otros pagos devengados (adelantados). Los índices de liquidez proporcionan un mejor indicador individual de que tan bien están cubiertos los acreedores a corto plazo por los activos que esperan convertir en efectivo a corto plazo. Este es un indicador muy utilizado de la solvencia a corto plazo de una empresa.

#### ***2.2.2.3.2. Indicador 2: Ratio de Capital de Trabajo.***

Según (Saucedo, 2020), el capital de trabajo es la inversión de una empresa en activos a corto plazo: efectivo, valores negociables, cuentas por cobrar e inventarios. El capital de trabajo neto, es el activo circulante menos el pasivo circulante.

#### ***2.2.2.3.3. Indicador 3: Ratio de Rentabilidad General***

(Mantilla y Ruiz, 2017, pág. 34), nos dice, que en éste ratio se expresa como porcentaje, y mide cuan rentable es la estructura económica de la empresa (activo), cuan rentable es el

negocio; analiza la rentabilidad desde el punto de vista del accionista, por ello, el concepto de beneficio usado en el último: El Neto. Esta rentabilidad financiera permitirá al accionista evaluar si está obteniendo lo suficiente por su dinero o si le sale más ventajoso depositarlo en el banco. Evidentemente cuanto mayor sea la rentabilidad financiera mejor para la empresa y el accionista.

A continuación, la fórmula del Ratio de Rentabilidad

$$\frac{\text{Beneficio Neto}}{\text{Patrimonio Neto}}$$

Tomando en cuenta las definiciones anteriores, se puede agregar que la rentabilidad financiera permite calcular la capacidad de la empresa para la repartición de dividendos a los accionistas y para el incremento patrimonial.

## **2.3. Marco Conceptual**

### ***2.3.1. Gestión de Cobranza***

La gestión de cobranza tiene tareas administrativas y financieras dirigidas a conseguir recursos monetarios procedentes de una transacción económica.

La finalidad de la gestión de cobranza es disminuir el número de estas cuentas y, por lo tanto, también los fondos de recaudación. Pero, siempre resalte los beneficios del financiamiento al cliente, que beneficiará la imagen de la empresa y le permitirá destacarse de otras empresas en la industria. (...). Uno de los mayores

problemas financieros, es sin duda asegurar el retorno de la inversión y uno de los canales por los que se producen más pérdidas es por el exceso de cuenta incobrable o recuperación lenta, ya que los costos resultantes afectan directamente a la rentabilidad de la empresa. Pero el crédito es el motor de las ventas, por lo que no podemos dejar de promocionarlo y darlo, por lo que la solución para reducir las cuentas incobrables o aumentar las recuperaciones de cuentas no es limitar o reducir el crédito, sino darlo sobre bases firmes y sólidas. El nivel de cuentas por cobrar de la se determina con base en las ventas atrasadas (ventas a crédito) y el periodo promedio de atraso otorgado a los clientes (período de cobro, de la empresa). (Rosario & Haro, 2017, pág. 28),

### **2.3.2. Rentabilidad**

La rentabilidad es una medida de la ganancia. Se utiliza para determinar si una empresa está obteniendo suficientes ganancias para continuar y crecer o, por el contrario, si está perdiendo dinero. La rentabilidad se puede calcular por todas las líneas de negocio o responsabilidades, departamentos u otra clasificación apropiada. (Chu, 2020, pág. 61)

## CAPÍTULO III

### III. HIPÓTESIS

Según (Nava, 2018, págs. 84-85), las hipótesis son el medio por el cual se responde a la formulación del problema de investigación y al funcionamiento de los objetivos.

Una hipótesis es una suposición o una solución esperada al problema investigado y, por lo tanto, el investigador debe tener de verificar tal suposición.

Las hipótesis se formulan cuando la investigación requiere probar un supuesto, y no solo mostrar las características de una determinada situación. Esto significa que en la investigación se formulan hipótesis cuyo propósito es probar el efecto de varias variables entre sí, o el efecto de un riesgo o una variable sobre otra. Básicamente, se trata de estudios que muestran una relación causa/efecto.

Las hipótesis resultan del análisis del problema o fenómeno investigado y consideran la teoría propuesta para la tesis.

Se puede decir, que una hipótesis es una respuesta provisional a la pregunta formulada en el planteamiento del problema. Se espera que la hipótesis sea verdadera porque puede proyectar lógicamente los resultados. No siempre resultan ser ciertas. Los datos recogidos en

muchos estudios no permiten la confirmación definitiva de la hipótesis, incluso puede ocurrir que los resultados obtenidos la refuten por completo. Sin embargo, si esto sucede, no causará dificultades a la tesis, porque se trata de supuestos, no de hechos concretos. Una hipótesis no es una estimación, una opinión, y mucho menos una declaración, incluso si están escritas como declaraciones.

Función de las hipótesis:

- Se explican los problemas a investigar.
- Identifican o definen las variables que son objeto de análisis de la investigación.
- Definir y combinar los criterios, métodos, técnicas y procedimientos utilizados en la investigación para asegurar la coherencia y la consistencia en la validación de la información obtenida. Su punto de partida es la formulación del problema y los objetivos de la investigación.

Tienen los resultados estudiados en los antecedentes de estudio y marco teórico de la investigación para sustento científico.

Existe una estrecha relación entre la formulación del problema, los objetivos, la revisión de la literatura y los fundamentos teóricos.

### **3.1. Hipótesis General**

La gestión de cobranza se relaciona directamente con la rentabilidad en las empresas de Transporte de carga del distrito de Ventanilla de la provincia de Callao en el año 2020.

### **3.2. Hipótesis Específicas**

**H.E.1.** Existe una relación positiva entre las políticas de cobranza con la rentabilidad en las empresas de transporte de carga del distrito de Ventanilla de la provincia del

Callao en el año 2020.

**H.E.2.** Los medios de cobranza se relacionan directamente con la rentabilidad en las empresas de Transporte de Carga del distrito de Ventanilla de la provincia de Callao en el año 2020.

**H.E.3.** Existe una relación positiva entre las alternativas de solución de la gestión de cobranza con la rentabilidad en las empresas de transporte de carga del distrito de Ventanilla de la provincia del Callao en el año 2020.

### **3.3. Variables (definición conceptual y operacionalización)**

#### **3.3.1. Variables**

Según, (Mendoza y Hernández-Sampieri, 2018, pág. 125), las variables son características observables que posee cada persona, objeto o corporación y que, al ser medidas, los cuales varían cuantitativamente una anexada a la otra.

Las variables adquieren valoración para es estudio científico cuando llegan a anexarse con otras variables en las hipótesis y teorías, en ese caso, se les suele llamar constructos o construcciones hipotéticas.

Los tipos de variables se determinan sobre el cimiento de las hipótesis, porque allí se encuentran las variables independientes, dependientes e interviniente.

#### **V1 Gestión de Cobranza**

- Políticas de Cobro
- Medios de Cobranza
- Alternativas de Solución

#### **V2 Rentabilidad**

- Rentabilidad Económica
- Margen Neto
- Rentabilidad Financiera

### **3.3.2. Definición conceptual**

#### **3.3.2.1. Gestión de Cobranza.**

Según (Arrastegui, 2018, pág. 2) la gestión de cobranza tiene procedimientos muy comunicativos con los usuarios, que inicia con analizar la realidad del cliente, buscando siempre un adecuado y oportuno contacto con él, otorgando durante la negociación, diferentes opciones de solución para cada circunstancia que se pueda ir presentando, hasta concluir con la cancelación total del servicio.

#### **3.3.2.2. Rentabilidad.**

Según (Group, 2019, párrs. 1, 2) señala que la rentabilidad es una medida de la ganancia.

Se utiliza para determinar si una empresa está obteniendo ganancias suficientes para sobrevivir y crecer o, por el contrario, está teniendo pérdidas. La rentabilidad se puede calcular por todas las líneas de negocio o responsabilidades, departamentos u otra clasificación adecuada.

Se pueden usar varios índices de rentabilidad diferentes para medir distintos aspectos del éxito del negocio.

### **3.3.3. Operacionalización de variables**

**Tabla 4**  
**Operacionalización de las variables**

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
V <sub>1</sub> Gestión de Cobranza	Políticas de Cobro	• Condiciones de venta
		• Plazos de cobro
	Medios de Cobranza	• Gestión telefónica
		• Mensajes de texto
		• Correos electrónicos
	Alternativas de Solución	• Acuerdos con el deudor
		• Cancelación de la deuda
		• Nuevos plazos de pago
	V <sub>2</sub> Rentabilidad	Rentabilidad Económica
• Ratios de Rotación		
Margen Neto		• Cuentas de resultado
		• Renta Neta
		• Beneficio Neto
Rentabilidad Financiera		• Ratio de liquidez
		• Ratio de capital de trabajo
		• Ratio de rentabilidad

Fuente: Elaboración Propia

## CAPÍTULO IV

### IV. METODOLOGÍA

#### 4.1. Método de Investigación

**El Método general a utilizarse será el científico:** según (Pérez et al, 2020, pág. 15), señala que es una modalidad que combina elementos teóricos y empíricos (concretos, reales). Es de naturaleza convencional porque los métodos utilizados para producir información y el lenguaje utilizado para comunicarla se basan en convenciones establecidas por la comunidad científica. Por eso, decimos que el resultado de aplicar el método científico. No es dogmático, siempre está cambiando, incluso los datos aparentemente más difíciles, como la composición de un átomo o los elementos de la tabla periódica, cambian con el tiempo.

Por lo tanto, el método de investigación general utilizado en esta investigación, es el método científico, porque como mencionamos en la cita anterior, este método es útil para construir un sistema teórico con fundamentos científicos, utilizando recursos teóricos como la demostración de la hipótesis, entre otros.

**El método básico a utilizarse será el Descriptivo:** de acuerdo con (Mendoza y Hernández-Sampieri, 2018, pág. 108), el propósito de la investigación descriptiva es definir las características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos u otros fenómenos analizados. Es otras palabras, miden o recopilan información y comunican datos sobre diversos conceptos, variables, aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o problema en estudio.

En la investigación descriptiva, el investigador selecciona un conjunto de preguntas y luego recaba datos de cada una para representar el tema en estudio.

**El método hipotético – deductivo:** al respecto, (Pérez et al, 2020, págs. 20-21), afirma que, este es el método más usado y, por lo tanto, también es el método más discutido. Se ha tratado de forma diferente a lo largo del tiempo, según el hipotético-deductivo consta de cuatro pasos:

**a. Conocimiento de un fenómeno:** esto puede suceder a través de la observación, como en los viejos ejemplos de astrónomos mirando el cielo, pero el conocimiento también puede no provenir directamente de la observación, al menos no en el sentido estricto.

**b. Formulación de hipótesis:** Esta es la parte hipotética, especulativa de la misma. Por supuesto, cuanta más información tengamos sobre un fenómeno, mayor será la probabilidad de escribir hipótesis que sean interesantes.

**c. Deducción de las consecuencias que se derivarían de la hipótesis:** Esta es la parte deductiva. Se trata de formalizar las relaciones entre diferentes fenómenos. Debemos tener mucho cuidado de no hacer suposiciones falsas.

**d. Validación de los enunciados:** La parte más familiar donde se comparan las ideas previas con la realidad. Nada sencillo. Desde el punto de vista del desarrollo de la ciencia, los tipos de razonamiento a veces se usan por separado, otras en conjunto; depende de las preguntas de investigación y del marco teórico-metodológico elegido.

El método hipotético – deductivo, es una herramienta metodológica que ha permitido identificar y analizar las principales dificultades en las empresas de transporte de carga del distrito de Ventanilla, para luego identificar los problemas particulares en la formulación de los problemas. Con base en este análisis, se podrían formular hipótesis; las cuales han sido probados para asegurar que brindan soluciones reales a los problemas formulados.

**Método estadístico:** (Pérez et al, 2020), describen que, la estadística es la disciplina científica que desarrolla y aplica técnicas para la recolección y el procesamiento de datos, que permiten convertirlos en información. A su vez, dicha información será utilizada para la descripción de fenómenos, el análisis y predicción del comportamiento de variables y modelos y, por último, pero no menos importante, para la toma de decisiones bajo incertidumbre. La importancia y utilidad de la ciencia estadística en estos aspectos es enorme, ya que involucra desde la investigación científica y las decisiones de mercado, hasta la implementación de políticas públicas.

Se utilizó el método estadístico, porque permitió obtener información real a través del procesamiento de datos, es un método confiable porque se utiliza para organizar la información en conclusiones científicas.

**El método de análisis:** (Valderrama, 2017, pág. 98) muestra lo siguiente que “es la observación y estudio de un hecho determinado. Para comprender su naturaleza, es necesario conocer la naturaleza del fenómeno u objeto de estudio.

El análisis es un método que utilizaba para observar y estudiar el comportamiento de las variables en las empresas de transporte de carga del distrito de Ventanilla, con este método “analizamos” los datos y gráficos estadísticos en el capítulo de descripción de resultados, con ello se ha podido indagar las causas y efectos del porqué del comportamiento de las variables.

**El método de síntesis:** (Valderrama, 2017, pág. 98) el método de síntesis “es un proceso de razonamiento que tiende a reconstruir un todo, a partir de los elementos distinguidos por el análisis; trata de hacer una exposición metódica y breve; es decir un resumen”.

## **4.2. Tipo de Investigación**

### **Investigación aplicada**

(Sanchez y Reyes, 2015, pág. 37) la investigación aplicada “es llamada también constructivista o utilitaria, lo cual se caracteriza por su interés en la aplicación de los conocimientos teóricos a determinada situación concreta y las consecuencias prácticas que de ella deriven. La investigación aplicada busca conocer para hacer, para actuar, para construir y para modificar, le preocupa la aplicación inmediata sobre una realidad circunstancial antes que el desarrollo de un conocimiento de valor universal”.

El tipo de investigación es aplicada porque se ha expuesto la realidad del enfoque económico, social e intelectual y ha ayudado a ofrecer soluciones concretas y viables a los problemas que se han presentado.

### 4.3. Nivel de Investigación

Desde la posición, (Mendoza y Hernández-Sampieri, 2018), la investigación de nivel correlacional “tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular”.

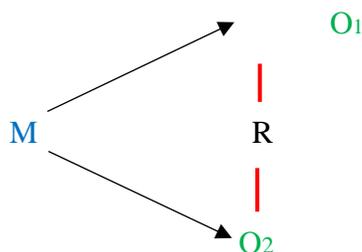
Con respecto, al nivel de investigación este será correlacional; dado que, se medirá el grado de correlación existente entre la variable 1 gestión de cobranza y la variable 2 rentabilidad.

### 4.4. Diseño de la Investigación

#### 4.4.1. El diseño metodológico es descriptivo correlacional

(Sanchez y Reyes, 2015, pág. 105) dice que “se dirige a la relación que existe entre dos o más variables de interés en una misma muestra, o a la relación que existe entre dos fenómenos o eventos observados.

Pues bien, la investigación se consideró de tipo aplicada, opto por tomar el siguiente diseño:



Dónde:

M = Muestra en la que se realiza el estudio.

O1 = Gestión de cobranza.

O2 = Rentabilidad.

O = Observaciones.

$r$  = Relación, entre las dos variables.

## 4.5. Población y muestra

### 4.5.1. Población

El presente estudio, cuenta con una población finita.

La población objeto de estudio se seleccionará a través de los criterios de inclusión y exclusión.

#### a. Criterio de inclusión:

Se consideró a:

- Los contribuyentes del sector de Transporte de Carga del distrito de Ventanilla, de la Provincia Constitucional del Callao, incluidos en el Régimen Mype Tributario y Régimen General, que cuenten con dos actividades económicas y que la primera sea, transporte de carga por carretera.

#### b. Criterios de exclusión

No se consideró a:

- Contribuyentes con condición no habido.
- Contribuyentes con suspensión temporal.
- Contribuyentes con baja de oficio.
- Contribuyentes que cuenten con una sola actividad económica.
- Contribuyentes que cuenten con más de dos actividades.

A través del proceso de inclusión y exclusión, se efectuó la selección de la población, tal como muestra el cuadro siguiente:

***Tabla 5***  
***Distribución de la población seleccionada***

Tipo de contribuyente	Cantidades de empresas de Transporte de Carga
Persona Natural con Negocio	16
Empresa Individual de Responsabilidad Limitada	10
Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada	4
Sociedad Anónima	49
<b>Total</b>	<b>79</b>

Fuente: Elaboración propia

Después de haber aplicado el proceso de inclusión y exclusión, el mismo que nos permitió seleccionar la población, lo cual mostramos en el siguiente cuadro:

**Tabla 6**  
**Población seleccionada**

Nº	Número Ruc	Nombre o Razón Social	TIPO DE CONTRIBUYENTE	CONDICIÓN Y ESTADO DEL CONTRIBUYENTE
1	10449149616	APOLINARIO ROQUE GREGORIO MARCOS	PERSONA NATURAL	HABIDO/ACTIVO
2	10023069461	AMANQUI CANAZA JORGE	PERSONA NATURAL	HABIDO/ACTIVO
3	10434549871	APOLINARIO ROQUE JUAN CARLOS	PERSONA NATURAL	HABIDO/ACTIVO
4	10084894457	CUADROS ACOSTA MOISES TITO	PERSONA NATURAL	HABIDO/ACTIVO
5	10094428861	CARBONEL SANCHEZ JUDITH	PERSONA NATURAL	HABIDO/ACTIVO
6	10104130394	HUANCA VARGAS DIONICIO	PERSONA NATURAL	HABIDO/ACTIVO
7	10225180721	CIERTO ROJAS BERLINA	PERSONA NATURAL	HABIDO/ACTIVO
8	10255812624	PAREDES LOPEZ DINA PILAR	PERSONA NATURAL	HABIDO/ACTIVO
9	10289997127	QUISPE CHAMPI BENIGNO	PERSONA NATURAL	HABIDO/ACTIVO
10	10318253451	SILVA ESPINOZA VITALIANO MAURO	PERSONA NATURAL	HABIDO/ACTIVO
11	10414769646	OLORTEGUI ABANTO ROSA NOEMI	PERSONA NATURAL	HABIDO/ACTIVO
12	10415174131	MAMANI CUEVAS LUZMILA	PERSONA NATURAL	HABIDO/ACTIVO
13	10416627067	MARIN ALIAGA JHON	PERSONA NATURAL	HABIDO/ACTIVO
14	10428079839	AMAYA MENDOZA JORGE JAVIER ADAN	PERSONA NATURAL	HABIDO/ACTIVO
15	10455988999	UGARTE SAAVEDRA FRANCESCOLI	PERSONA NATURAL	HABIDO/ACTIVO
16	10461625601	HURTADO VILCHEZ WILDER	PERSONA NATURAL	HABIDO/ACTIVO
17	20498189637	AREQUIPA EXPRESO MARVISUR EIRL	EMP INDIV DE RESP. LTDA	HABIDO/ACTIVO
18	20509543071	PANTOJA E.I.R.L.	EMP INDIV DE RESP. LTDA	HABIDO/ACTIVO
19	20512931775	REPRES. COMERC. Y SERV. MARIA E.I.R.L.	EMP INDIV DE RESP. LTDA	HABIDO/ACTIVO
20	20517400841	MULTISERVICIOS MERCURIO E.I.R.L.	EMP INDIV DE RESP. LTDA	HABIDO/ACTIVO

21	20518298241	L & L EIRL	EMP INDIV DE RESP. LTDA	HABIDO/ACTIVO
22	20604303304	PERUVIAN COMPANY SERVIS RGN E.I.R.L.	EMP INDIV DE RESP. LTDA	HABIDO/ACTIVO
23	20552264828	INV. N & S YADIRA E.I.R.L.	EMP INDIV DE RESP. LTDA	HABIDO/ACTIVO
24	20556641707	SERV GRAL. Y COMERC. CABELLO E.I.R.L.	EMP INDIV DE RESP. LTDA	HABIDO/ACTIVO
25	20563513021	INVERSIONES ARALI E.I.R.L.	EMP INDIV DE RESP. LTDA	HABIDO/ACTIVO
26	20566062110	EMP. COM. MADELEY E.I.R.L.	EMP INDIV DE RESP. LTDA	HABIDO/ACTIVO
27	20292391189	ENVASADORA SAN GABRIEL S.R.L.	SOC.COM.RESPONS. LTDA	HABIDO/ACTIVO
28	20424580237	INV. MARTINEZ & CHIHUANTITO S.A.C.	SOC.COM.RESPONS. LTDA	HABIDO/ACTIVO
29	20492199118	TRANSPORTES DECO SRL	SOC.COM.RESPONS. LTDA	HABIDO/ACTIVO
30	20601566398	GRUPO CORPORATIVO LAS TORRES S.R.L.	SOC.COM.RESPONS. LTDA	HABIDO/ACTIVO
31	20138322000	TRITON TRANSPORTS S.A.	SOCIEDAD ANONIMA	HABIDO/ACTIVO
32	20503610711	TARIS S.A.	SOCIEDAD ANONIMA	HABIDO/ACTIVO
33	20601019257	MINING & LOGISTIC S.A.	SOCIEDAD ANONIMA	HABIDO/ACTIVO
34	20600666496	PCJ TRANSPORTES S.A.C	SOCIEDAD ANONIMA	HABIDO/ACTIVO
35	20600838777	TRANSPORT JCK MEDINA SERVICES S.A.C.	SOCIEDAD ANONIMA	HABIDO/ACTIVO
36	20101158927	TRANSBER S.A.C.	SOCIEDAD ANONIMA	HABIDO/ACTIVO
37	20297566866	PETRAMAS S.A.C.	SOCIEDAD ANONIMA	HABIDO/ACTIVO
38	20446323572	FABRIC.Y REPAR. MULT. E INDUST. S.A.C	SOCIEDAD ANONIMA	HABIDO/ACTIVO
39	20451776887	GRONES EMP DE TRANSP DE CARGA S.A.C.	SOCIEDAD ANONIMA	HABIDO/ACTIVO
40	20471203816	JEVARO S.A.C.	SOCIEDAD ANONIMA	HABIDO/ACTIVO
41	20491899663	SERV TODOS EN DESINF. SANITARIA SAC	SOCIEDAD ANONIMA	HABIDO/ACTIVO
42	20500906805	ORG. ESPECIALIZADA EN TRANSP. SAC	SOCIEDAD ANONIMA	HABIDO/ACTIVO
43	20503744245	SAN JORGE TRANSPORTES E INV. S.A.C.	SOCIEDAD ANONIMA	HABIDO/ACTIVO
44	20506343021	MACOZA S.A.C.	SOCIEDAD ANONIMA	HABIDO/ACTIVO
45	20507419829	SOLUC. & INV ALVAREZ S.A.C.	SOCIEDAD ANONIMA	HABIDO/ACTIVO
46	20507850091	GESTION DE SERV AMBIENTALES S.A.C.	SOCIEDAD ANONIMA	HABIDO/ACTIVO
47	20508446684	DISTRIBUIDORA EL ACERO SAC	SOCIEDAD ANONIMA	HABIDO/ACTIVO
48	20509128686	COMIMTEL SAC	SOCIEDAD ANONIMA	HABIDO/ACTIVO
49	20510976887	REPARTO PERU S.A.C.	SOCIEDAD ANONIMA	HABIDO/ACTIVO
50	20512246045	OREGRUAS S.A.C	SOCIEDAD ANONIMA	HABIDO/ACTIVO
51	20512946705	GRUPO EL PINO SAC	SOCIEDAD ANONIMA	HABIDO/ACTIVO
52	20521328780	DISTRIB. JAIMES SAC	SOCIEDAD ANONIMA	HABIDO/ACTIVO
53	20524137021	LOG. DE INSUMOS Y MATERIALES S.A.C	SOCIEDAD ANONIMA	HABIDO/ACTIVO
54	20524398924	LOGISTICA INTEGRAL BJ S.A.C.	SOCIEDAD ANONIMA	HABIDO/ACTIVO
55	20526109407	SERTRACE S.A.C.	SOCIEDAD ANONIMA	HABIDO/ACTIVO
56	20601379636	CORPORACION JOSANDER S.A.C.	SOCIEDAD ANONIMA	HABIDO/ACTIVO
57	20601591619	CABAL CONSTRUCCION PERU SAC	SOCIEDAD ANONIMA	HABIDO/ACTIVO
58	20601922895	GRUPO DIVINO SEÑOR S.A.C.	SOCIEDAD ANONIMA	HABIDO/ACTIVO
59	20602201105	INVERSIONES PERU VERDE SAC	SOCIEDAD ANONIMA	HABIDO/ACTIVO
60	20602540724	WLSC-PERU S.A.C.	SOCIEDAD ANONIMA	HABIDO/ACTIVO
61	20602561705	SOL. AMBIENTALES MATEO & ASOC. SAC	SOCIEDAD ANONIMA	HABIDO/ACTIVO
62	20602740499	ECOVA TECHNOLOGY S.A.C.	SOCIEDAD ANONIMA	HABIDO/ACTIVO
63	20603382693	FRIGORIFICOS DE LOS ANDES S.A.C.	SOCIEDAD ANONIMA	HABIDO/ACTIVO

64	20603492961	MI PRIMOGENITO 2277 S.A.C.	SOCIEDAD ANONIMA	HABIDO/ACTIVO
65	20604219206	MADERERA DE NUEVA REQUENA S.A.C.	SOCIEDAD ANONIMA	HABIDO/ACTIVO
66	20544127030	ENVASADORA CR GAS S.A.C.	SOCIEDAD ANONIMA	HABIDO/ACTIVO
67	20544530942	TRANSPORTES JMA CARGO S.A.C.	SOCIEDAD ANONIMA	HABIDO/ACTIVO
68	20544549881	EST. MOLINA ABOGADOS Y ASOC. S.A.C.	SOCIEDAD ANONIMA	HABIDO/ACTIVO
69	20545385296	EXPANDER PERU S.A.C	SOCIEDAD ANONIMA	HABIDO/ACTIVO
70	20546041493	EM DE TRANSP Y SERV JMB CARGO S.A.C.	SOCIEDAD ANONIMA	HABIDO/ACTIVO
71	20549935797	COMERCIAL E INV. MOROCCO S.A.C.	SOCIEDAD ANONIMA	HABIDO/ACTIVO
72	20551088899	SERVICIOS DEGLA S.A.C.	SOCIEDAD ANONIMA	HABIDO/ACTIVO
73	20551653511	ECOLTEC ING. S.A.C	SOCIEDAD ANONIMA	HABIDO/ACTIVO
74	20554323091	SERV. GRALES FRIO Y ALMAC. J.A.H. SAC	SOCIEDAD ANONIMA	HABIDO/ACTIVO
75	20556139076	TRANSP INV. DORADO & HIJOS S.A.C.	SOCIEDAD ANONIMA	HABIDO/ACTIVO
76	20556975664	MULTIS. E & K CONTRAT. GRALES S.A.C.	SOCIEDAD ANONIMA	HABIDO/ACTIVO
77	20563212684	CORPORACION R. ALONSO S.A.C.	SOCIEDAD ANONIMA	HABIDO/ACTIVO
78	20600369416	TRANSPORTE YEISON S.A.C.	SOCIEDAD ANONIMA	HABIDO/ACTIVO
79	20601156327	NOAH LOGISTICA S.A.C.	SOCIEDAD ANONIMA	HABIDO/ACTIVO

Fuente: Elaboración Propia, con información proporcionada por SUNAT

#### 4.5.2. Muestra

Para (Valderrama, 2019, pág. 184) la muestra “es un subconjunto representativo de un universo o población. Es representativo, porque refleja fielmente las características de la población cuando se aplica la técnica adecuada de muestreo de la cual procede [...]”. Por tanto, es importante aplicar la fórmula, que corresponde al cálculo del tamaño de la muestra, cuando el tamaño de la población es conocido; puesto que la población objeto de estudio es finita, ya que se cuenta con la base de datos del total de las empresas de Transporte de Carga del distrito de Ventanilla.

La fórmula el cual se empleará para el cálculo de la muestra es la siguiente:

$$n = \frac{NZ^2 p (1 - p)}{(N - 1) e^2 + Z^2 p (1 - p)}$$

Dónde:

- n: Muestra por determinar

- N: Total de elementos que conforman la población.
- Z: nivel de confianza. ( $95\% \leq \text{confianza} \leq 99$ ) 1.96
- S: Error o nivel de precisión, varía entre ( $1\% \leq \varepsilon \leq 10\%$  para el caso del presente trabajo se está considerando un error del 5%)
- P= 0.5
- Q = 0.5

$$n = \frac{79 \times 1.96^2 \times 0.5 (1 - 0.5)}{(79 - 1) 0.05^2 + 1.96^2 \times 0.5 (1 - 0.5)}$$

$$n = \frac{75.87}{1.155} = 65.69 = 66$$

La muestra, del total de la población elegida es 66 empresas de transporte de carga del distrito de Ventanilla y la distribución es la siguiente.

**Tabla 7**  
**Distribución de muestra**

TIPO DE CONTRIBUYENTE	POBLACIÓN	PORCENTAJE	MUESTRA
PERSONA NATURAL	16	20%	13
EIRL	10	13%	9
SRL	4	5%	3
SOCIEDAD ANÓNIMA	49	62%	41
<b>TOTAL</b>	<b>79</b>	<b>100%</b>	<b>66</b>

Fuente: Elaboración Propia, con información proporcionada por SUNAT

## 4.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

### 4.6.1. Técnica de recolección de datos

La técnica el cual que se empleó en la presente investigación fue la encuesta, a fin de reunir datos referentes a nuestras variables de estudio.

#### a. Encuesta:

(Carrasco, 2017, pág. 314) define “como una técnica de investigación social para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas

formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio investigativo”.

#### **b. La revisión documental.**

Que según (Mendoza y Hernández-Sampieri, 2018, pág. 226) “es una técnica de recolección de datos que consiste en aplicar uno o más instrumentos de medición a una muestra o casos seleccionados (personas, grupos, organizaciones, procesos, eventos, etc.) para recolectar información importante a ser recolectada por las variables de investigación. La información obtenida es la base del análisis. Sin datos, no hay investigación. Sin embargo, para llegar a esta etapa, las hipótesis de investigación y las variables tuvieron que ser creadas y definidas con precisión y claridad tanto conceptual como operativamente.

La recopilación de datos implica la preparación de un procedimiento detallado plan que conduce a la recopilación de datos para un propósito específico.

### **4.6.2. Instrumento de recolección de datos**

#### ***4.6.2.1. Cuestionario***

Según (Hernández & Mendoza, 2019, pág. 250) un cuestionario “consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis”.

#### ***4.6.2.2. Guía de revisión documental***

Según (Torrealba, 2016), La guía de revisión documental, “es un instrumento cuya finalidad es obtener datos e información a partir de

fuentes documentales con el fin de ser utilizados dentro de una investigación”.

### **4.6.3. Validez y confiabilidad**

#### **4.6.3.1. Validez**

(Mendoza y Hernández-Sampieri, 2018, pág. 326) consideran que la validez de contenido se obtiene mediante la opinión de expertos y la verificación dimensional de las variables de interés (a veces mediante muestreo aleatorio simple). El índice de validez de criterio se obtiene correlacionando las puntuaciones de los instrumentos de los participantes con sus puntuaciones de criterio. Recuerde que correlación implica asociar los puntajes obtenidos al muestrear dos o más variables.

La validez del contenido, cuantifica la autenticidad con la que se intenta recoger la información de la muestra objeto de estudio respecto a las variable establecidas, es por este motivo, que es importante evaluar la validez del contenido del instrumento; ante ello (Carrasco, 2019, pág. 337) menciona “La validez del contenido es la evaluación del instrumento de investigación respecto a la coherencia, veracidad, secuencia y dominio del contenido (variables, indicadores e índices), de aquello que se mide”.

En el presente estudio se elaboró un cuestionario de 16 pregunta por cada variable (gestión de cobranza y rentabilidad), los instrumentos fueron validados por los docentes asesores, en calidad de expertos, opinando que la estructura de las dimensiones e

indicadores del instrumento guardan relación y es factible su aplicación.

**Tabla 8**  
**Relación de expertos que realizaron la validez del contenido**

EXPERTO	GRADO ACADÉMICO	OPINIÓN
CPC Diana Pariona Amaya	Contador Público	Favorable
CPC Fidel Sicha Quispe	Contador Público	Favorable
CPC Carlos Samuel Borja Mucha	Contador Público	Favorable

Fuente: Elaboración propia.

Tal como se ha visto, la validez del contenido fue realizado por el juicio de tres expertos, contadores públicos colegiados, dando una opinión favorable y permitiendo así la aplicación del trabajo de campo.

#### 4.6.3.2. Confiabilidad de los instrumentos empleados.

Según (Montoya & Cogollo, 2018, pág. 88) argumenta “Es la garantía o capacidad que tienen los instrumentos de hacer mediciones en diferentes momentos o contextos y de generar resultados, es decir, que sean similares; esto depende de la forma en que se logra operacionalizar cada una de las variables”.

**Tabla 9**  
**Resumen de procesamiento de casos**

		Número	Porcentaje
Casos	Válido	66	100,00
	Excluido <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	66	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.  
Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 10**  
**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,945	8

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla N°10, se observa que la prueba de fiabilidad o confiabilidad **Alfa de Cronbach** es igual a 0,945, lo cual indica según la tabla de valoración de confiabilidad de Herrera (1998), que hay una excelente confiabilidad, ya que este resultado se encuentra entre el intervalo 0,72 a 0,99; por lo tanto, queda demostrado que el instrumento para medir las variables **gestión de cobranza y rentabilidad** con sus respectivas dimensiones es **excelentemente confiable**. En la tabla N°11, se presenta la tabla de valoración de confiabilidad.

**Tabla 11**  
**Valoración de confiabilidad**

0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1,00	Confiabilidad perfecta

Fuente: Elaboración propia.

#### **4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

En la presente investigación, las técnicas de procesamiento y análisis de datos, se llevó a cabo mediante programas estadísticos.

Las técnicas para el procesamiento de datos se realizaron de la siguiente manera:

- Se obtuvieron los datos de diferentes fuentes.
- Se tabuló la información de datos con el uso del SPSS.
- Se construyeron los gráficos estadísticos con cantidades y porcentajes.
- Se procedió a la comprensión e interpretación de los gráficos.
- Finalmente se conciliaron los datos estadísticos que fueron procesados.

#### **4.7.1. Análisis estadístico descriptivo**

Para (Mendoza y Hernández-Sampieri, 2018, pág. 328), el análisis descriptivo de cada variable de investigación significa el número de casos presentados en las categorías de variables para conocer las tendencias. Cabe señalar que los resultados de las columnas de la matriz de datos no se muestran a menos que representen variables unidimensionales medidas de interés para el estudio. Esta es una escala de Likert que consta de varias oraciones (ítems) y respuestas de muestra. No informa los resultados de cada oración o columna, sino los resultados de la escala completa (el conjunto que forma la actitud de medición, ya sea sumando o promediando los valores).

#### **4.7.2. Análisis estadístico inferencial**

(Mendoza y Hernández-Sampieri, 2018, pág. 338), a las estadísticas de la población se les conoce como parámetros. Estos regularmente no los calculas, porque no recolectas información de toda la población, pero pueden ser inferidos de los estadígrafos<sup>2</sup>, de ahí el nombre de estadística inferencial.

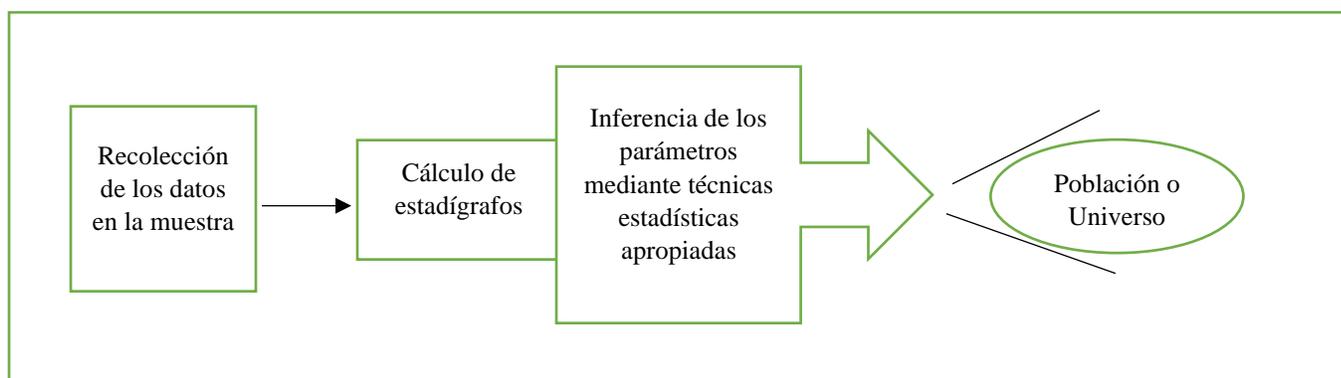
---

<sup>2</sup> Los datos casi siempre se recolectan de una muestra y sus resultados estadísticos se denominan estadígrafos.

El procedimiento de esta naturaleza de la estadística se esquematiza en la siguiente figura:

### **Gráfico 3**

#### ***Procedimiento de la estadística inferencial***



**Fuente: Metodología de la investigación: las rutas cuantitativas, cualitativas y mixta, de Roberto Hernández – Sampieri y Christian Paulina Mendoza Torres.**

Entonces, se puede decir que la estadística inferencial se utiliza fundamentalmente para dos procedimientos vinculados

- Probar hipótesis poblacionales.
- Estimar parámetros.

Para procesar la información se utilizará los siguientes instrumentos:

- Se realizará la revisión bibliográfica de los registros documentales
- Se construirá los instrumentos para la recolección de información.
- Se validará el instrumento para su aplicación, mediante el juicio de expertos.
- Se coordinará con el personal encargado de las empresas de transporte de carga del distrito de Ventanilla, con la intención de programar la fecha y hora para la administración de encuesta.

- Se administrará los instrumentos (cuestionario) al empresario o personal de tesorería de las de transporte de carga del distrito de Ventanilla.
- Se tabulará los resultados de la encuesta aplicada en el programa estadístico SPSS vs. 25.

El proceso el cual se empleará para la recopilación de datos, será mediante la administración de un cuestionario por cada variable de estudio: gestión de cobranza y rentabilidad.

#### **4.8. Aspectos éticos de la Investigación**

El desarrollo del plan de tesis se rige al Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana de los Andes; el constructo del proyecto se efectuó respetando los principios de ética al iniciar el trabajo de investigación.

Doy fe del cumplimiento estricto de los lineamiento y principios éticos en investigación; en cuanto a las estrategias e información consignada; el tratamiento de datos personales esta realizado según lo solicitado en la normatividad vigente; asimismo, se consideró los procedimientos de acceso a la información de instituciones participantes (permisos, convenios entre otros); la protección que asumiré como investigador para prevenir riesgos a ellos mismos como a los participantes y terceros. Además, se elaboró el consentimiento informado según corresponde.

Por consiguiente, me someto a las pruebas respectivas de validación del contenido del presente plan de tesis.

## CAPÍTULO V

### V. RESULTADOS

#### 5.1. Descripción de resultados

##### 5.1.1. Análisis estadístico descriptiva

En este apartado se realizaron los análisis descriptivos de las variables: Gestión de Cobranza y Rentabilidad en las empresas de transporte de carga del distrito de Ventanilla, Callao – 2020.

##### *5.1.1.1. Análisis descriptivo de la variable gestión de cobranzas y sus tres (3) dimensiones.*

La recolección de la información sobre la variable Gestión de Cobranza, se realizó a través de valoraciones de 16 reactivos, los cuales están relacionados con las dimensiones: Políticas de Cobro, Medios de Cobranza y Acuerdos con el Deudor. Este proceso se realizó en una

muestra representativa de 66 empresas de Transporte de Carga del distrito de Ventanilla, de la provincia Constitucional del Callao – 2020.

#### 5.1.1.1.1. Resultados obtenidos sobre la variable: Gestión de Cobranza

Variable 1: Gestión de Cobranza

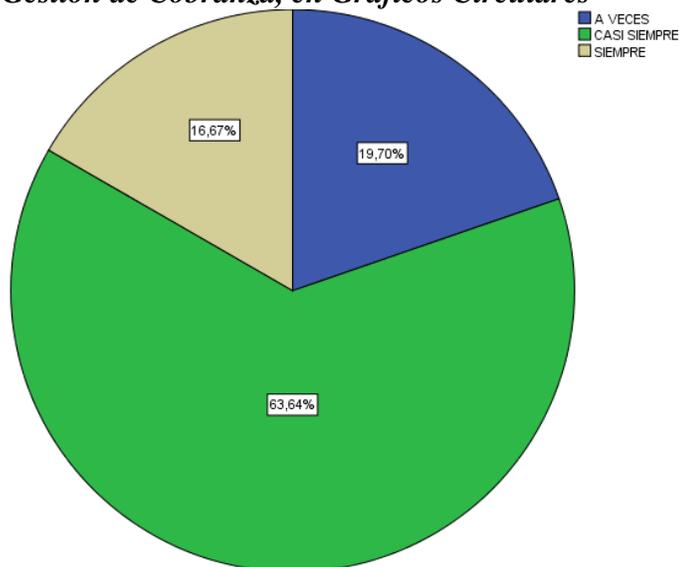
Para el análisis e interpretación de la primera variable, desarrollaremos la tabla y figura siguientes:

**Tabla 12**  
*Estadística de frecuencia de la variable gestión de cobranzas en las empresas de transporte de carga del distrito de Ventanilla*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	13	19,7	19,7	19,7
	Casi Siempre	42	63,6	63,6	83,3
	Siempre	11	16,7	16,7	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta. Aplicación de encuesta a la muestra de estudio, empresas de transporte de carga del distrito de Ventanilla.

**Figura 2**  
*Análisis, estadístico descriptivo de las frecuencias, de la Variable 1: Gestión de Cobranza, en Gráficos Circulares*



**Fuente:** Elaboración propia con los resultados de la encuesta. Aplicación de encuesta a la muestra de estudio, empresas de transporte de carga del distrito de Ventanilla

**Interpretación:** La tabla N°12 y la figura N°2, nos muestra los resultados de la encuesta, en la que se observa que el 63.64% de la población encuestada, representada por 42 empresas, respondieron que casi siempre cuentan con una buena gestión de cobranza, el mismo que le permite conocer a sus clientes y forjar lazos laborales; mientras que el 16.67%, con 11 empresas, aseguran manejar de manera óptima su gestión de cobranza; y el 19.7%, descrito por 13 empresas, siente que a veces cumple y otra no, con las políticas de cobranza. Resultado que permite afirmar que los directivos y trabajadores, emplean la gestión de cobranza en las operaciones que influye en la rentabilidad de las empresas de transporte de carga del distrito de Ventanilla.

#### **A. Análisis descriptivo de la primera dimensión: políticas de cobro**

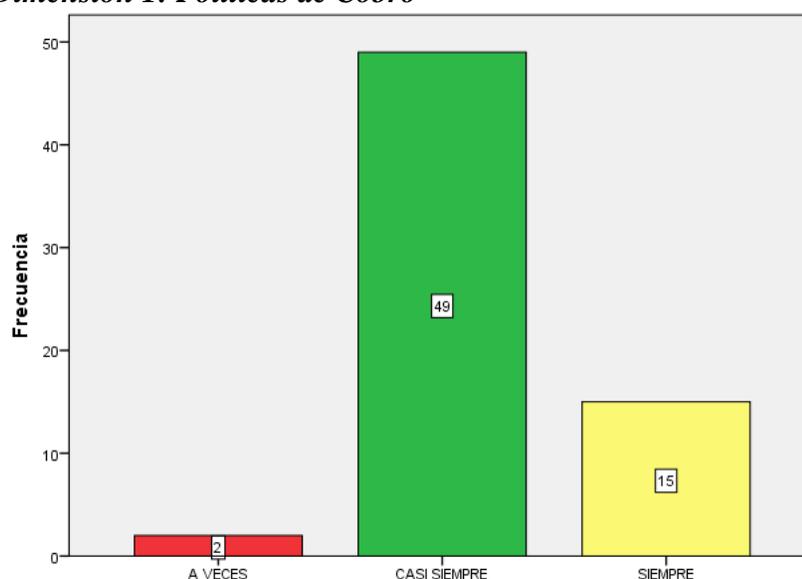
Para el análisis e interpretación de la primera dimensión de la primera variable, reflejadas en las primeras cuatro (04) preguntas de la encuesta de Gestión de Cobranza, desarrollaremos la tabla y figura siguientes:

**Tabla 13**  
*Estadística de frecuencia de la primera dimensión: políticas de cobro en las empresas de transporte de carga del distrito de Ventanilla*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A Veces	2	3,0	3,0	3,0
	Casi Siempre	49	74,2	74,2	77,3
	Siempre	15	22,7	22,7	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta. Aplicación de encuesta a la muestra de estudio, empresas de transporte de carga del distrito de Ventanilla

**Figura 3**  
Análisis, estadístico descriptivo de las frecuencias, de la Dimensión 1: Políticas de Cobro



Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta. Aplicación de encuesta a la muestra de estudio, empresas de transporte de carga del distrito de Ventanilla

**Interpretación:** En la tabla N°13 y la figura N°3, se advierte que en los resultados de la encuesta, se muestra que, el 74.2% de los encuestados, representada por 49 empresas, respondieron que casi siempre cuentan con políticas de cobranza establecidas, haciéndolas cumplir para asegurar la pronta recaudación del efectivo; mientras que el 22.7%, con 15 empresas, aseguran que aplicar siempre buenas prácticas, en sus procesos de cobranza, ayudan a que la rotación del

efectivo sea más eficiente y eficaz; sin embargo, existe un 3%, comprendido por 2 empresas, que opinan lo contrario, ya que sólo a veces aplican sus políticas de cobranza, por lo que a la larga, la recuperación del efectivo es más lenta. Resultado que permite afirmar que la mayoría de los directivos y trabajadores de las 66 empresas de transporte de carga encuestadas, tienen presente que es importante contar y aplicar buenas políticas de cobranza, asegurando de esa manera la pronta recuperación del dinero invertido.

### **B. Análisis descriptivo de la segunda dimensión: Medios de Cobranza**

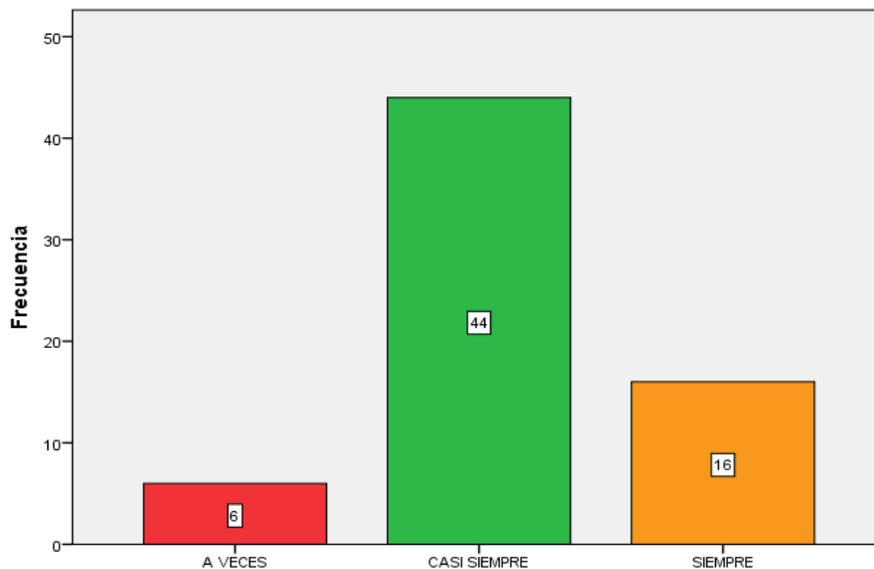
Para el análisis e interpretación de la segunda dimensión de la primera variable, reflejadas en seis (06) preguntas de la encuesta de Gestión de Cobranza, desarrollaremos la tabla y figura siguientes:

**Tabla 14**  
**Estadística de frecuencia de la segunda dimensión: Medios de Cobranza en las empresas de transporte de carga del distrito de Ventanilla**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A Veces	6	9.1	9.1	9.1
Válido Casi siempre	44	66.7	66.7	75.8
Válido Siempre	16	24.2	24.2	100
Total	66	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta. Aplicación de encuesta a la muestra de estudio, empresas de transporte de carga del distrito de Ventanilla

**Figura 4**  
**Análisis, estadístico descriptivo de las frecuencias, de la Dimensión 2: Medios de Cobranza**



**Fuente:** Elaboración propia con los resultados de la encuesta. Aplicación de encuesta a la muestra de estudio, empresas de transporte de carga del distrito de Ventanilla

**Interpretación:** En tabla N°14 y la figura N°4, se muestra que, el 66.7% de los encuestados, representada por 44 empresas, respondieron que casi siempre utilizan las llamadas telefónicas, los mensajes de texto y los correos electrónicos como medios de cobranza hacia los deudores; mientras que un 24.2%, con 16 empresas, mencionan que para ellos siempre es importante aplicar los medios de cobranza para agilizar de esa manera la pronta recaudación de su dinero; sin embargo, el 9.1% de los encuestados, consideran que a veces recuerdan al cliente su programación de pagos.

Resultado que permite afirmar que la mayoría de los directivos y trabajadores de las 66 empresas de transporte de carga encuestadas, tienen presente utilizar medios de cobranza que les permita la recaudación de su dinero, de manera óptima y eficaz.

### C. Análisis descriptivo de la primera dimensión: Alternativas de Solución

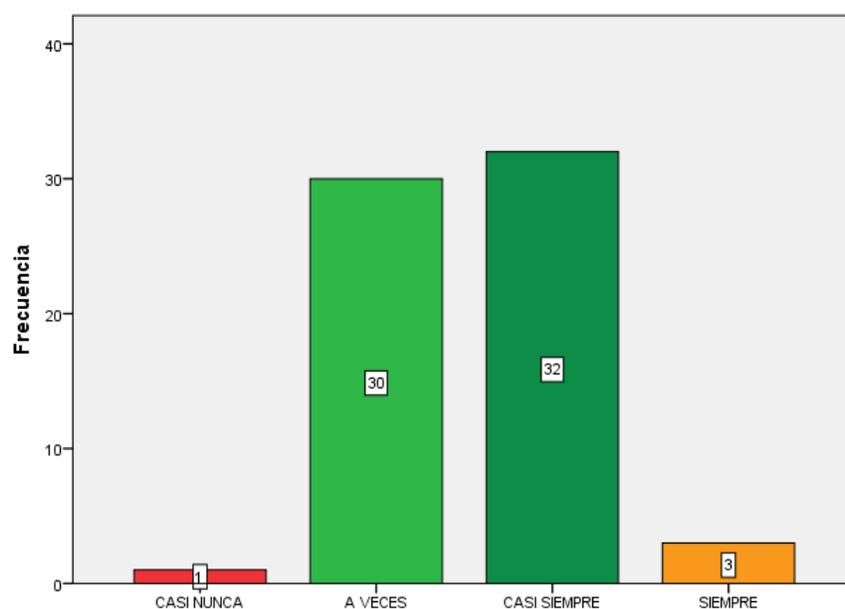
Para el análisis e interpretación de la tercera dimensión de la primera variable, reflejadas en las seis (06) últimas preguntas de la encuesta de Gestión de Cobranza, desarrollaremos la tabla y figura siguientes:

**Tabla 15**  
*Estadística de frecuencia de la tercera dimensión: alternativas de solución en las empresas de transporte de carga del distrito de Ventanilla*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	1	1.5	1.5	1.5
A Veces	30	45.5	45.5	47.0
Válidos Casi siempre	32	48.5	48.5	95.5
Siempre	3	4.5	4.5	100
Total	66	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta. Aplicación de encuesta a la muestra de estudio, empresas de transporte de carga del distrito de Ventanilla

**Figura 5**  
*Análisis, estadístico descriptivo de las frecuencias, de la Dimensión 3: Alternativas de Solución*



**Fuente:** Elaboración propia con los resultados de la encuesta. Aplicación de encuesta a la muestra de estudio, empresas de transporte de carga del distrito de Ventanilla

**Interpretación:** En tabla N°15 y la figura N°5, se afirma que el 48.5% del total de encuestados, manifiesta que casi siempre busca alternativas de solución frente a los retrasos de cobranzas hacia los clientes; mientras que el 45.5%, a veces puede tomar como alternativas de solución medidas legales; sin embargo, existe un 4.5% de los encuestados que afirma que es imprescindible aplicar alternativas de solución frente a posibles retrasos en las cobranzas de tal manera que mantendrá un vínculo más fuerte con sus clientes; contrario a ello, existe un 1.5%, que afirma que casi nunca aplicaría una alternativa de solución, llegando quizás a un proceso legal y no aceptando una reprogramación de la deuda, frente a un caso de impago.

#### ***5.1.1.2. Análisis descriptivo de la variable rentabilidad***

La recolección de la información sobre la variable Rentabilidad, se realizó a través de valoraciones de 16 reactivos, los cuales están relacionados con las dimensiones: Rentabilidad Económica, Margen Neto y Rentabilidad Financiera. Este proceso se realizó en una muestra representativa de 66 empresas de Transporte de Carga del distrito de Ventanilla, de la provincia constitucional del Callao – 2020.

##### **5.1.1.2.1. Resultados obtenidos sobre la variable: Rentabilidad**

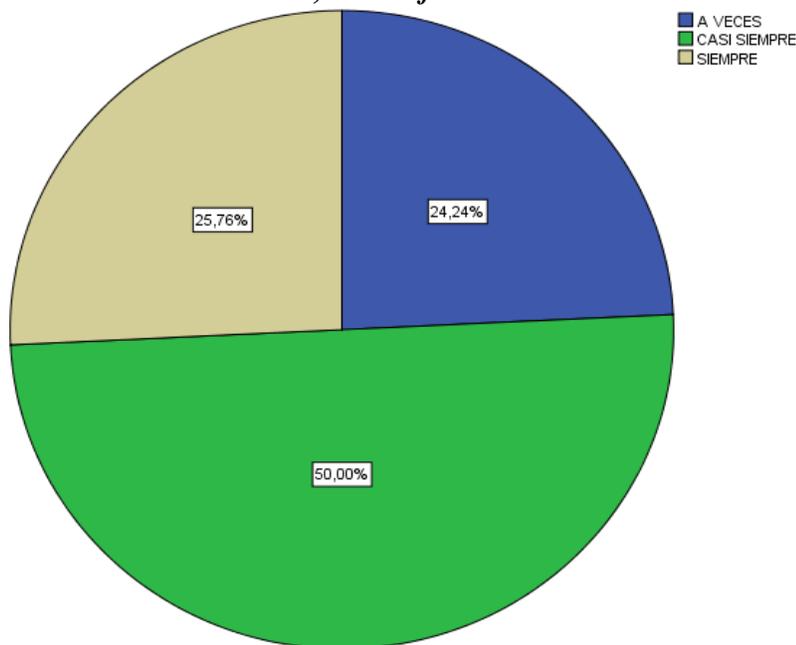
Variable 2: Rentabilidad

**Tabla 16**  
**Estadística de frecuencia de la variable rentabilidad en las empresas de transporte de carga del distrito de Ventanilla**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A Veces	16	24,2	24,2	24,2
Válido Casi Siempre	33	50,0	50,0	74,2
Válido Siempre	17	25,8	25,8	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta. Aplicación de encuesta a la muestra de estudio, empresas de transporte de carga del distrito de Ventanilla.

**Figura 6**  
**Análisis, estadístico descriptivo de las frecuencias, de la Variable2: Rentabilidad, en Gráficos Circulares**



Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta. Aplicación de encuesta a la muestra de estudio, empresas de transporte de carga del distrito de Ventanilla.

**Interpretación:** La tabla N°16 y la figura N°6, nos muestra los resultados de la encuesta, en la que se observa que el 50% de la población encuestada, representada por 33 empresas, respondieron que casi siempre obtienen una buena rentabilidad, el mismo que le permite crecer y subsistir en el ambiente empresarial; mientras que el

25.8%, con 17 empresas, aseguran que siempre cuentan con la rentabilidad estimada para reinvertir, crecer y cumplir con sus responsabilidades sin ningún inconveniente, debido a las buenas políticas de cobranza que practican; en consecuencia, el 24.2% de los encuestados refiere que a veces obtiene una rentabilidad que le permite sobrevivir en el mercado, generando en ocasiones demoras en la recuperación de su cartera de cobranza, asegurando que se debe, a no contar con una adecuada gestión de cobranzas. Resultado que permite afirmar que los directivos y trabajadores de las empresas de transporte de carga del distrito de Ventanilla, que emplean una adecuada gestión de cobranza, obtienen una mejor rentabilidad, asegurando la permanencia de la empresa en el mercado empresarial.

#### **A. Análisis descriptivo de la primera dimensión: Rentabilidad**

##### **Económica**

**Tabla 17**

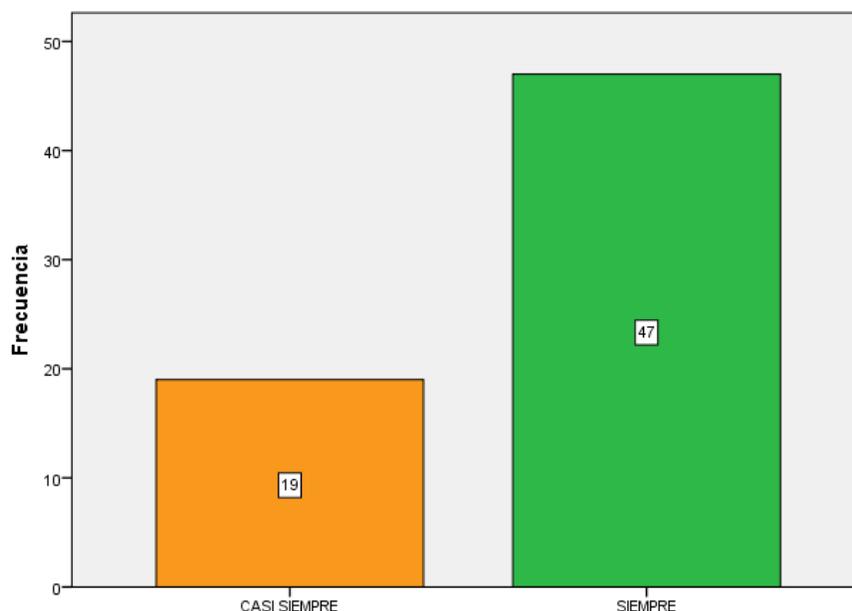
***Estadística de frecuencia de la primera dimensión: rentabilidad económica en las empresas de transporte de carga del distrito de Ventanilla***

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Casi Siempre	19	28,8	28,8	28,8
Válido Siempre	47	71,2	71,2	100,0
Total	66	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia con los resultados de la encuesta. Aplicación de encuesta a la muestra de estudio, empresas de transporte de carga del distrito de Ventanilla

**Figura 7**

***Análisis, estadístico descriptivo de las frecuencias, de la Dimensión 1: Rentabilidad Económica***



**Fuente:** Elaboración propia con los resultados de la encuesta. Aplicación de encuesta a la muestra de estudio, empresas de transporte de carga del distrito de Ventanilla

**Interpretación:** En la tabla N°17 y la figura N°7, se advierte que en los resultados de la encuesta, se muestra que, el 71.2% de los encuestados, representada por 47 empresas, respondieron que siempre obtienen una rentabilidad económica debido a su actividad empresarial y la inversión necesaria para llevar a cabo la misma; mientras que el 28.8%, con 19 empresas, aseguran que casi siempre identifican la rentabilidad de su negocio, debido a que no realizan la elaboración e interpretación de sus ratios de rotación. Resultado que permite determinar que el servicio de transporte de carga en el distrito de Ventanilla genera una adecuada rentabilidad económica siempre y cuando se utilicen mecanismos para agilizar la rotación del dinero como disponible.

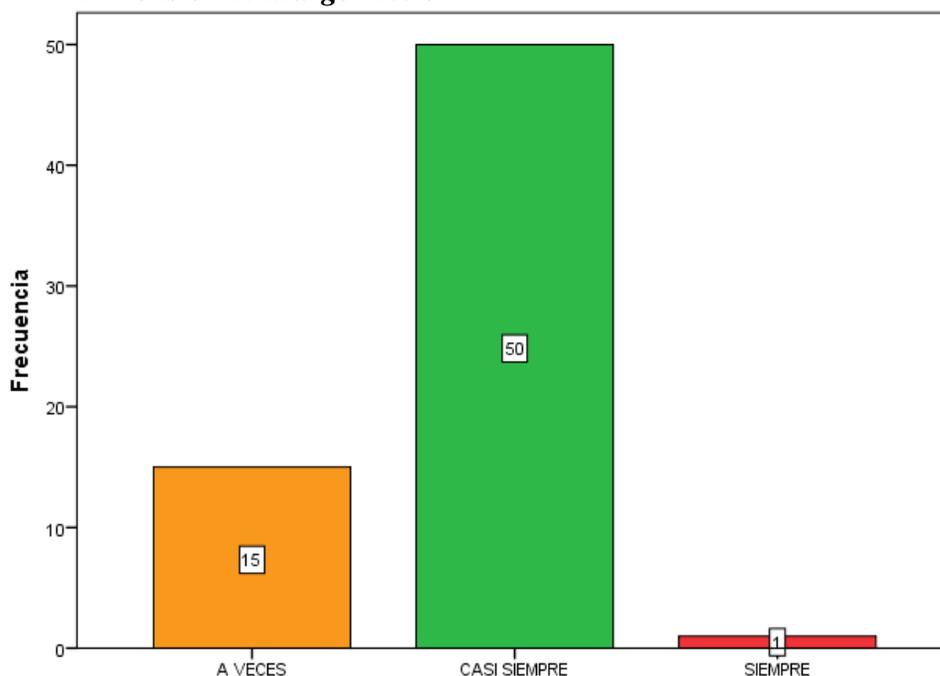
## **B. Análisis descriptivo de la segunda dimensión: Margen Neto**

**Tabla 18**  
**Estadística de frecuencia de la segunda dimensión: margen neto en las empresas de transporte de carga del distrito de Ventanilla**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A Veces	15	22,7	22,7	22,7
	Casi Siempre	50	75,8	75,8	98,5
	Siempre	1	1,5	1,5	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta. Aplicación de encuesta a la muestra de estudio, empresas de transporte de carga del distrito de Ventanilla

**Figura 8**  
**Análisis, estadístico descriptivo de las frecuencias, de la Dimensión 2: Margen Neto**



Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta. Aplicación de encuesta a la muestra de estudio, empresas de transporte de carga del distrito de Ventanilla

**Interpretación:** En tabla N°18 y la figura N°8, se muestra que, el 75.8% de los encuestados, representada por 50 empresas, respondieron que casi siempre, el buen resultado de ejercicio

fortalece el crecimiento de la empresa generando la satisfacción de los accionistas e inversionistas; mientras que un 22.7%, con 15 empresas, mencionan que ellos a veces identifican el beneficio neto en el resultado obtenido dentro del ejercicio; sin embargo, el 1.5% de los encuestados, consideran que siempre identifica el beneficio neto debido a las buenas decisiones tácticas y operativas que toma la gerencia, en consecuencia generando buenos resultados.

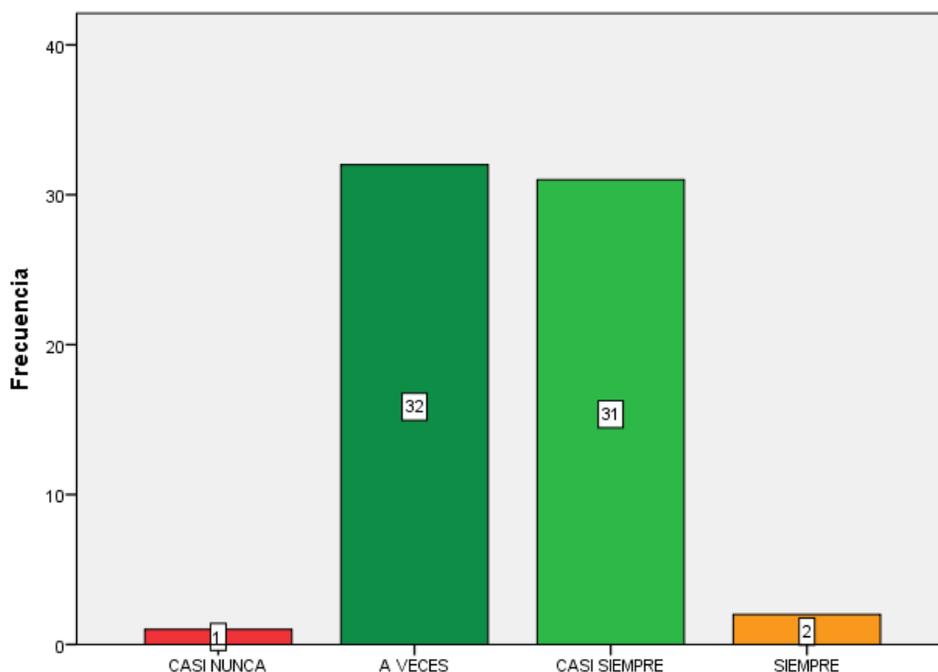
### C. Análisis descriptivo de la tercera dimensión: Rentabilidad Financiera

**Tabla 19**  
*Estadística de frecuencia de la tercera dimensión: rentabilidad financiera en las empresas de transporte de carga del distrito de Ventanilla*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	1	1,5	1,5	1,5
	A Veces	32	48,5	48,5	50,0
	Casi Siempre	31	47,0	47,0	97,0
	Siempre	2	3,0	3,0	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta. Aplicación de encuesta a la muestra de estudio, empresas de transporte de carga del distrito de Ventanilla

**Figura 9**  
*Análisis, estadístico descriptivo de las frecuencias, de la Dimensión 3: Rentabilidad Financiera*



**Fuente:** Elaboración propia con los resultados de la encuesta. Aplicación de encuesta a la muestra de estudio, empresas de transporte de carga del distrito de Ventanilla

**Interpretación:** En tabla N°19 y la figura N°9, se afirma que el 48.5% del total de encuestados, manifiesta que a veces realiza diversos análisis financieros ya sea de forma periódica, trimestral, semestral y anual, los mismos que pueden aportar en la toma de decisiones de manera acertada para el bienestar de la empresa; mientras que el 47%, manifiesta que casi siempre realiza los diversos análisis financieros que aportan en la toma de decisiones tácticas y operativas fortaleciendo el capital de trabajo; además un 3%, refiere que siempre realiza los diversos análisis financieros obteniendo buenos resultados debido al análisis realizado; sin embargo, existe un 1.5% de los encuestados que afirma que casi nunca realiza los diversos análisis financieros, tal vez, por desconocimiento, o porque el personal no está capacitado para realizar dicha labor.

## 5.2. Contraste de hipótesis

Para contrastar las hipótesis tanto general como específicas se utilizó el Coeficiente de Correlación por rangos Rho de Spearman debido a que ambas variables de estudio son cualitativas y están medidas en escala ordinal y el nivel de investigación es correlacional.

Se utilizó el software SPSS, versión 24 para probar las hipótesis.

### 5.2.1. Estudio correlacional de la hipótesis

Para contrastar las hipótesis tanto general como específicas se utilizó el Coeficiente de Correlación por rangos Rho de Spearman debido a que ambas variables de estudio son cualitativas y están medidas en escala ordinal y el nivel de investigación es correlacional.

Se utilizó el software SPSS, versión 24 para probar las hipótesis.

#### 5.2.1.1. *Contrastación de la hipótesis general*

La gestión de cobranza se relaciona directamente con la rentabilidad en las empresas de Transporte de carga del distrito de ventanilla de la provincia de Callao en el año 2020.

#### **Formulación de Ho y H1**

H<sub>0</sub>: La gestión de cobranza **no** se relaciona directamente con la rentabilidad en las empresas de Transporte de carga del distrito de ventanilla de la provincia de Callao en el año 2020.

H<sub>1</sub>: La gestión de cobranza **se** relaciona directamente con la rentabilidad en las empresas de Transporte de carga del distrito de ventanilla de la provincia de Callao en el año 2020.

### 5.2.1.1.1. Cálculo del coeficiente de correlación por rangos Rho de Spearman.

El coeficiente de correlación Rho de Spearman es exactamente el mismo que el coeficiente de correlación r de Pearson, calculado sobre el rango de observaciones. Con el SPSS, se calculó el estadístico Rho de Spearman a un nivel de significación de 5%, siendo la fórmula la siguiente:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

n= número de puntos de datos de las dos variables

d<sub>i</sub>= diferencia de rango del elemento “n”

El Coeficiente Spearman, puede tomar un valor entre +1 y -1 donde,

- Un valor de +1 en ρ significa una perfecta asociación de rango
- Un valor 0 en ρ significa que no hay asociación de rangos
- Un valor de -1 en ρ significa una perfecta asociación negativa entre los rangos.

Si el valor de ρ se acerca a 0, la asociación entre los dos rangos es más débil.

Debemos ser capaces de clasificar los datos antes de proceder con el coeficiente de correlación de Spearman. Es importante observar que, si se incrementa una variable, la otra sigue una relación monótona.

A continuación, se presenta la valoración  $r$  de Pearson que es la misma para el coeficiente Rho de Spearman.

**Gráfico 4**  
**Valoración  $r$  de Pearson que es la misma para el coeficiente Rho de Spearman**

Correlación negativa perfecta: -1
Correlación negativa muy fuerte: -0.90 a -0.99
Correlación negativa fuerte: -0.75 a -0.89
Correlación negativa media: -0.50 a -0.74
Correlación negativa débil: -0.25 a -0.49
Correlación negativa muy débil: -0.10 a -0.24
No existe correlación alguna: -0.09 a +0.09
Correlación positiva muy débil: +0.10 a +0.24
Correlación positiva débil: +0.25 a +0.49
Correlación positiva media: +0.50 a +0.74
Correlación positiva fuerte: +0.75 a +0.89
Correlación positiva muy fuerte: +0.90 a 0.99
Correlación positiva perfecta: +1

**Tabla 20**  
**Correlaciones**

			Gestión de Cobranza	Rentabilidad
Rho de Spearman	Gestión de Cobranza	Coefficiente de correlación	1,000	,855**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	66	66
	Rentabilidad	Coefficiente de correlación	,855 <sup>4</sup>	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	66	66

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

**Fuente:** Elaboración propia

La Tabla N° 20, muestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman, donde  $r_s = 0,855$  lo cual indica que existe correlación positiva fuerte entre las dos variables, según la tabla de valoración  $r$  de Pearson, y es estadísticamente significativa porque el sigma bilateral o **p valor** igual a 0,000 es menor a 0,05 ( $p = 0,000 < 0,05$ ); por

lo que se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ , llegando a la conclusión que la gestión de cobranza se relaciona directamente con la rentabilidad en las empresas de transporte de carga del distrito de Ventanilla de la provincia del Callao en el año 2020.

## **5.2.2. Contrastación de hipótesis específicas:**

### **5.2.2.1. Contrastación de la hipótesis específica $HE1$**

Existe una relación positiva entre las políticas de cobranza con la rentabilidad en las empresas de transporte de carga del distrito de Ventanilla de la provincia del Callao en el año 2020.

#### **Formulación de $H_0$ y $H_1$**

$H_0$ : No existe una relación positiva entre las políticas de cobranza con la rentabilidad en las empresas de transporte de carga del distrito de Ventanilla de la provincia del Callao en el año 2020.

$H_1$ : Existe una relación positiva entre las políticas de cobranza con la rentabilidad en las empresas de transporte de carga del distrito de Ventanilla de la provincia del Callao en el año 2020.

#### **A. Cálculo del coeficiente de correlación Rho de Spearman**

El coeficiente de correlación Rho de Spearman es exactamente el mismo que el coeficiente de correlación  $r$  de Pearson, calculado sobre el rango de observaciones. Con el SPSS, se calculó el estadístico Rho de Spearman a un nivel de significación de 5%.

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

**Tabla 21**  
**Correlaciones entre Políticas de Cobro y Rentabilidad**

			Políticas de Cobro	Rentabilidad
Rho de Spearman	Políticas de Cobro	Coefficiente de correlación	1,000	,778**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	66	66
	Rentabilidad	Coefficiente de correlación	,778 <sup>5</sup>	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	66	66

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

Fuente: Elaboración propia

La Tabla N°15, muestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman, donde  $r_s = 0,788$  lo cual, resulta que existe correlación positiva fuerte entre las dos variables según la tabla de valoración r de Pearson, y es estadísticamente significativa porque el sigma bilateral o **p valor** es 0,000 que es menor a 0,05 ( $p = 0,000 < 0.05$ ); por lo que se rechaza la H0 y se acepta la H1, concluyendo que existe una relación positiva entre las políticas de cobranza con la rentabilidad en las empresas de transporte de carga del distrito de Ventanilla de la provincia del Callao en el año 2020.

#### 5.2.2.2. *Contrastación de la hipótesis específica HE2*

Los medios de cobranza se relacionan directamente con la rentabilidad en las empresas de Transporte de Carga del distrito de Ventanilla de la provincia de Callao en el año 2020

#### **Formulación de Ho y H1**

Ho: Los medios de cobranza **no se** relacionan directamente con la rentabilidad en las empresas de Transporte de Carga del distrito de Ventanilla de la provincia de Callao en el año 2020.

$H_1$ : Los medios de cobranza se relacionan directamente con la rentabilidad en las empresas de Transporte de Carga del distrito de Ventanilla de la provincia de Callao en el año 2020.

### **Cálculo del coeficiente de correlación Rho de Spearman**

El coeficiente de correlación Rho de Spearman es exactamente el mismo que el coeficiente de correlación  $r$  de Pearson, calculado sobre el rango de observaciones. Con el SPSS, se calculó el estadístico Rho de Spearman a un nivel de significación de 5%.

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

**Tabla 22**  
**Correlaciones entre Medios de Cobranza y Rentabilidad**

		Medios de Cobranza	Rentabilidad
Rho de Spearman	Medios de Cobranza	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,849**
		N	,000
		66	66
	Rentabilidad	Coeficiente de correlación	,849**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000
		66	66

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

**Fuente:** Elaboración propia

La tabla N°16, muestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman, donde  $r_s = 0,849$  lo cual, resulta que existe correlación positiva fuerte entre las dos variables, según la tabla de valoración  $r$  de Pearson, y es estadísticamente significativa porque el sigma bilateral o **p valor** es 0,000 que es menor a 0,05 ( $p = 0,000 < 0.05$ ); por lo que se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ , concluyendo que los

medios de cobranza se relacionan directamente con la rentabilidad en las empresas de Transporte de Carga del distrito de Ventanilla de la provincia de Callao en el año 2020.

### **5.2.2.3. *Contrastación de la hipótesis específica HE3***

Existe una relación positiva entre las alternativas de solución de la gestión de cobranza con la rentabilidad en las empresas de transporte de carga del distrito de Ventanilla de la provincia del Callao en el año 2020.

#### **Formulación de $H_0$ y $H_1$**

$H_0$ : No existe una relación positiva entre las alternativas de solución con la rentabilidad en las empresas de transporte de carga del distrito de Ventanilla de la provincia del Callao en el año 2020.

$H_1$ : Existe una relación positiva entre las alternativas de solución con la rentabilidad en las empresas de transporte de carga del distrito de Ventanilla de la provincia del Callao en el año 2020.

#### **Cálculo del coeficiente de correlación Rho de Spearman**

El coeficiente de correlación Rho de Spearman es exactamente el mismo que el coeficiente de correlación  $r$  de Pearson, calculado sobre el rango de observaciones. Con el SPSS, se calculó el estadístico Rho de Spearman a un nivel de significación de 5%.

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

**Tabla 23**  
**Correlaciones entre Alternativas de Solución y Rentabilidad**

		Alternativas de Solución	Rentabilidad
Rho de Spearman	Alternativas de Solución	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,731**
		N	66
	Rentabilidad	Coefficiente de correlación	,731 <sup>6</sup>
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	66

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

Fuente: Elaboración propia

La Tabla N°23, muestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman, donde  $r_s = 0,731$  lo cual, resulta que existe correlación positiva fuerte entre las dos variables, según la tabla de valoración r de Pearson, y es estadísticamente significativa porque el sigma bilateral o **p valor** es 0,000 que es menor a 0,05 ( $p = 0,000 < 0.05$ ); por lo que se rechaza la H0 y se acepta la H1, llegando a la conclusión que existe una relación positiva entre las alternativas de solución con la rentabilidad en las empresas de transporte de carga del distrito de Ventanilla de la provincia del Callao en el año 2020.

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DEL RESULTADO

Antes de iniciar el análisis y la discusión de resultados, es importante hacer hincapié, que los niveles de confiabilidad y la validez del instrumento de recolección de datos utilizados han sido los más óptimos. En este sentido los datos dan garantía para ser utilizados en el presente estudio.

Según el objetivo general: Determinar la relación entre la Gestión de Cobranza y la Rentabilidad en las empresas de transporte de carga del distrito de Ventanilla, de la provincia Constitucional del Callao – 2020.

Los resultados hallados explican una relación en la tabla N° 20, donde muestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman, donde  $r_s = 0,855$  lo cual indica que existe correlación positiva fuerte entre las dos variables, según la tabla de valoración r de Pearson, y es estadísticamente significativa porque el sigma bilateral o **p valor** igual a 0,000 es menor a 0,05 ( $p = 0,000 < 0,05$ ); por lo que se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ , llegando a la conclusión que la gestión de cobranza se relaciona directamente con la rentabilidad en las empresas de transporte de carga del distrito de Ventanilla de la provincia del Callao en el año 2020. Los resultados coinciden con la investigación realizada por (Rojas, 2018), en su tesis “*Gestión de Cobranza y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa de Transporte Moreno Huerta S.A. - Cátac 2018*”, realizado en la Universidad César Vallejo en el año 2018, el cual afirma que, conforme al resultado de la prueba ETA, se observa que el nivel de dependencia de la Liquidez en la Gestión de Cobranza es un valor positivo alto de 0.808 (80.8%), por lo que se acepta la Hipótesis de Investigación.

Por ello, se recomienda elaborar una política de créditos y cobranzas, y por tanto implementar medidas sistemáticas para asegurar que las cuentas se reciben en las fechas especificadas para evitar problemas en la gestión de las cuentas por cobrar a corto y largo plazo y,

además, mejora la gestión empresarial, porque no tiene dificultades para cumplir con sus obligaciones en el tiempo, tiene activos líquidos y por lo tanto se mantiene estable en el mercado con un crecimiento sostenido.

Tomando en cuenta lo antes indicado se puede afirmar que la gestión de cobranza está relacionada directamente con la rentabilidad a obtener en las empresas de transporte de carga del distrito de Ventanilla, de la provincia Constitucional del Callao, lo cual se ve reflejado en el presente estudio realizado donde la mayoría de estos empresarios sostienen de la importancia de llevar una correcta gestión de cobranza les permite obtener una rentabilidad óptima para sus empresas.

Según el objetivo específico N°1: Establecer cómo las políticas de cobranza se relacionan con la rentabilidad en las empresas de transporte de carga del distrito de Ventanilla de la provincia del Callao en el año 2020.

Los resultados hallados explican una relación en la tabla N°21, donde muestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman, donde  $r_s = 0,778$  lo cual indica que existe correlación positiva fuerte, según la tabla de valoración r de Pearson, y es estadísticamente significativa, llegando a la conclusión que las políticas de cobranza se relaciona directamente con la rentabilidad en las empresas de transporte de carga del distrito de Ventanilla de la provincia Constitucional del Callao en el año 2020. Los resultados coinciden con (Campodónico y Arévalo, 2019), en su tesis “Gestión de cobranza y liquidez de la empresa Berean Service S.A.C. En la ciudad de Tarapoto periodos 2017-2018”, realizada en la Universidad Nacional de San Martín, en la ciudad de Tarapoto, en el año 2019, el cual afirma que la finalidad de identificar las deficiencias de las actividades de gestión de cobranza por la empresa BEREAN SERVICE S.A.C, se aplicó un instrumento, cuyos resultados dieron a conocer que la empresa no cuenta con normativas que permitan impedir el

servicio a los deudores, tras la culminación del servicio, asimismo se evidencio la falta de aplicación y emisión de las notificaciones de aviso, por otro lado, no se realizan llamadas para prevenir el vencimiento de las cuotas. Y el autor, según (Gutiérrez 2015), presentan resultados similares porque concluyó que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda., falta un análisis crediticio adecuado, lo que conduce a la recuperación de la cartera aceptable, lo que aumenta el número de incumplimientos, la normativa que se lleva a cabo en la institución no está suficientemente definida, por lo que existen falencias, por ejemplo: falta de diferenciación de funciones, capacitación continua del personal, actualización de los procesos del departamento de crédito y cobranza.

Por lo tanto, concluye que las deficiencias en la gestión de cobranzas, incluyen la falta de notificación y ejecución, la falta de programación de llamadas telefónicas y mensajes para alertar al cliente cuando vence la deuda y, finalmente, la falta de personal capacitado, para efectuar las cobranzas.

Haciendo las comparaciones y su respectivo análisis se puede decir que las políticas de cobranza están relacionadas directamente con la rentabilidad en las empresas de transporte de carga del distrito de Ventanilla, señalando que es importante la decisión por parte de los empresarios transportistas con el objetivo de una rentabilidad optima y acorde a sus inversiones realizadas.

Según el objetivo específico N°2: Señalar de qué manera los medios de cobranza se relaciona con la rentabilidad en las empresas de Transporte de Carga del distrito de Ventanilla de la provincia de Callao en el año 2020.

Los resultados hallados explican una relación en la tabla N°22, donde muestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman, donde  $r_s = 0,849$  lo cual indica que existe correlación positiva

fuerte, según la tabla de valoración  $r$  de Pearson, y es estadísticamente significativa, llegando a la conclusión que los medios de cobranza se relacionan directamente con la rentabilidad en las empresas de transporte de carga del distrito de Ventanilla de la provincia del Callao en el año 2020. Tal y como lo menciona (Ruiz, 2017, pág. 177), “La gestión de cobranzas puede utilizar diferentes medios como son: Gestión telefónica, mensajes de texto, correos electrónicos, visitas de gestores de campo a domicilio”. Los mismos que aseguran que la recaudación del dinero invertido, retorne de manera más eficiente.

Analizando e interpretando los resultados obtenidos en el presente estudio, se puede afirmar que los medios de cobranza desempeñan un papel muy importante para asegurar de tal manera, una adecuada rentabilidad en las empresas de transporte de carga del distrito de Ventanilla.

Según el objetivo específico N°3: Identificar si las alternativas de solución de la gestión de cobranza se relacionan con la rentabilidad financiera en las empresas de transporte de carga del distrito de Ventanilla de la provincia del Callao en el año 2020.

Los resultados hallados explican una relación en la tabla N°23, donde muestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman, donde  $r_s = 0,731$  lo cual indica que existe correlación positiva fuerte, según la tabla de valoración  $r$  de Pearson, y es estadísticamente significativa, llegando a la conclusión que las alternativas de solución se relacionan directamente con la rentabilidad en las empresas de transporte de carga del distrito de Ventanilla de la provincia del Callao en el año 2020.

Al igual que (Arrastegui, 2018, pág. 2), lo que confirma que todo parte con el análisis de la situación del cliente, el contacto oportuno y regular con él, ofreciendo oportunidades para la

resolución oportuna de cada caso en el proceso de negociación, y fijando las medidas a tomar para la implementación de la observación y control continuo con contratos negociados.

Como consecuencia de esto, se puede asegurar que es conveniente brindar a los clientes alternativas de solución, frente a los retrasos de pagos, para afianzar de tal manera que los lazos contractuales se afiancen y se convierta en un potencial cliente.

## CONCLUSIONES

Tras la solución de cada uno de los objetivos propuestos en la investigación se concluye que:

1. De acuerdo a los resultados existe una relación notable entre las variables gestión de cobranza y rentabilidad, ya que al realizar el cálculo del coeficiente de correlación Rho de Spearman hallado es  $r_s = 0,855$ ; y la prueba de hipótesis donde se rechaza la hipótesis nula con la evidencia de que sigma bilateral o p valor es 0,000 que es menor a 0,05 ( $p = 0,000 < 0,05$ ), lo cual permite aceptar la hipótesis alterna, concluyendo así que el coeficiente hallado es sumamente elevado por ello se afirma que existe una correlación elevada entre las variables de estudio, y con ello se ha logrado conseguir el objetivo general del trabajo de investigación. Por lo que, se puede concluir que, la buena gestión de cobranza es una herramienta necesaria para aumentar la rentabilidad en las empresas de transporte de carga, y, por ende, la pronta recuperación de su dinero y hacer frente a sus obligaciones como corresponde.
2. Con respecto al objetivo específico N°1: se evidencia que existe una relación positiva fuerte entre la primera dimensión de la variable 1, políticas de cobro con la variable rentabilidad donde muestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman, donde  $r_s = 0,778$ , y es estadísticamente significativa, por lo que se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ , llegando a la conclusión que las políticas de cobranza se relaciona directamente con la rentabilidad en las empresas de transporte de carga del distrito de Ventanilla de la provincia Constitucional del Callao en el año 2020.
3. Con respecto al objetivo específico N° 2: se ha determinado que de acuerdo a los resultados existe una relación positiva y directa entre la dimensión medios de cobranza y la variable rentabilidad, que al realizar el cálculo del coeficiente de correlación Rho de Spearman

hallado es  $r_s = 0,849$ ; y la prueba de hipótesis donde se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) con la evidencia de que sigma bilateral o **p valor** es 0,000 que es menor a 0,05 ( $p = 0,000 < 0,05$ ), lo cual permite aceptar la hipótesis alterna( $H_1$ ), por lo que se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ , concluyendo que los medios de cobranza se relacionan directamente con la rentabilidad en las empresas de Transporte de Carga del distrito de Ventanilla de la provincia de Callao en el año 2020.

4. Con respecto al objetivo específico N° 3: se ha determinado que de acuerdo a los resultados existe una relación positiva y directa entre la dimensión alternativas de solución y la variable rentabilidad, que al realizar el cálculo del coeficiente de correlación Rho de Spearman hallado es  $r_s = 0,731$ ; y la prueba de hipótesis donde se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) con la evidencia de que sigma bilateral o **p valor** es 0,000 que es menor a 0,05 ( $p = 0,000 < 0,05$ ), lo cual permite aceptar la hipótesis alterna( $H_1$ ), por lo que se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ , llegando a la conclusión que existe una relación positiva entre las alternativas de solución con la rentabilidad en las empresas de transporte de carga del distrito de Ventanilla de la provincia del Callao en el año 2020.
5. Se concluye que las deficiencias en la gestión de cobranzas, es la falta de emisión y aplicación de las notificaciones, la escasez de notificación telefónica, y cronogramas de mensajes para prevenir al cliente sobre el vencimiento de su deuda, y finalmente, la falta de personal capacitado para efectuar las cobranzas. Esto determinó que el cliente tiene mala cultura en educación financiera, no controla ordenadamente el pago de sus obligaciones, por lo que se debe mejorar orientando y brindando una mejor información, para que dicho cliente que no se vea afectado en el sistema financiero, complementando con los factores externos que puedan suceder respecto a sus atrasos como la falta de liquidez, eventos externos en el periodo de pago del préstamo y otros

factores que podrían influir en el compromiso de sus obligaciones financieras. Esto permitirá que las empresas de transporte de carga tengan un mejor control de los clientes en mora, identificar mejor a los clientes potenciales para una futura atención, permitiendo minimizar los riesgos futuros de que cliente pueda tener problemas de pago, y como consecuencia lograr administrar una mejor cartera de clientes.

6. Al finalizar la investigación se ha podido demostrar que se debe consolidar las estrategias de cobranza, que demuestren una mayor recuperación de los créditos vencidos, por lo que se está validando una estrategia modelo que permita la recuperación inmediata de los clientes en mora, como potenciar la cobranza formal que nos va permitir la pronta recuperación de cartera morosa mediante el desarrollo de las herramientas necesarias para la gestión.

## RECOMENDACIONES

Tras la solución de los objetivos propuestos en la investigación se recomienda:

1. De acuerdo a lo observado en base al resultado de la contrastación de la hipótesis general y la interpretación del objetivo general. Debemos tener presente que la gestión de cobranza influye en la rentabilidad de las empresas de transporte de carga del distrito de Ventanilla. De acuerdo a lo observado por el análisis descriptivo de las variables, existe un sector de empresarios, personal financiero y operativo de las empresas de transporte de carga del distrito de Ventanilla que no cuentan o no respetan las políticas de cobro, y el adecuado procedimiento de la gestión de cobranza, esto es ocasionado, probablemente, por la falta de conocimiento de los trabajadores sobre los instrumentos ya mencionados. Es por tal motivo que, se sugiere a las empresas de transporte de carga del distrito de Ventanilla, implementar políticas de cobranza donde se evidencie constantes capacitaciones del procedimiento de la recaudación cumpliendo las políticas internamente aceptadas. Por lo cual las autoridades correspondientes, gerentes, personal administrativo, deben realizar capacitaciones y/o boletines a fin de poder dar a conocer los beneficios de poder aplicar correctamente estos costos en beneficio de los mismos micros empresarios dedicados a este rubro, con la consecuente mejora de su rentabilidad final.
2. Considerando el resultado de la contrastación de la hipótesis y la interpretación porcentual de nuestro objetivo específico. Tener en cuenta que las políticas de cobro están muy relacionadas con la rentabilidad en las empresas de transporte de carga del distrito de Ventanilla, estos resultados estarían mejor representados si los responsables de las cobranzas de las empresas de transporte de carga del distrito de Ventanilla,

cumplirían eficientemente con las actividades dictadas en la gestión de cobranzas por cuanto se evitará retrasos y el incumplimiento de los pagos por parte de los clientes.

3. Considerando el resultado de la contratación de la hipótesis y la interpretación porcentual del objetivo específico N°2. De nuestro estudio realizado debemos tener presente que los medios de cobranza influyen en la rentabilidad de los empresarios de transporte de carga del distrito de Ventanilla, en la medida que tengan mejores decisiones con la finalidad de obtener un mejor resultado económico lo cual se lograría dando a conocer el presente estudio a la mayor cantidad de empresarios dedicados a este rubro como también a otros rubros relacionados, asimismo los entes encargados deben brindar mayor información necesaria a los encargados de las empresas, realizando capacitaciones y talleres acerca de las mejores condiciones de inversiones que podrían ser inversiones propias o de terceros, esto se lograría en conjunto con los entes encargados que deben brindar las informaciones oportunas y adecuadas para la toma de decisión de las inversiones a realizar por parte de los micro empresarios
4. Considerando el resultado de la contratación de la hipótesis y la interpretación porcentual de nuestro objetivo específico N°3. Tener en cuenta que las alternativas de solución están directamente relacionadas con la rentabilidad de las empresas de transporte de carga del distrito de Ventanilla, por lo tanto, a los gerentes de las empresas de transporte de carga, evaluar el progreso y la eficiencia de las actividades, asimismo llevar el control adecuado de las deudas, esto con la finalidad de no afectar a la liquidez de la empresa.
5. A otros investigadores continuar con futuros trabajos de investigación sobre las estrategias de cobranza a implementar y continuar con el desarrollo de estrategias innovadoras que cada vez sean más eficientes en la recuperación de los créditos vencidos, permitiendo tener

una cartera de calidad que genere una mayor rentabilidad con un índice de morosidad por debajo de los límites establecidos.

6. Debemos continuar con la aplicación de las estrategias que nos vienen demostrado impacto positivo frente a la recuperación, priorizando la cobranza formal como medida rápida para el cobro, de la misma manera el área de negocios un acompañamiento constante en la recuperación de la careta vencida, fomentando capacitaciones permanentes al área de cobranza y negocio que nos permitan minimizar los riesgos al momento de otorgar un crédito, durante el proceso de recuperación, por lo que es necesario contar con las herramientas, e instrumentos necesarios e indispensables que hagan que caja Paita conozca mejora la situación económica de sus clientes, a través de la comunicación permanente y ofrecer las alternativas de solución de manera rápida y concreta.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS (APA)

- Araujo, E. (2016). *"Análisis de Cartera Vencida de Clientes de la Compañía Delta Plastic C.A. Guayaquil - Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana Ecuador. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/12634/1/UPS-GT001654.pdf>*
- Arrastegui, J. (2018). *Administración Financiera. Academia Edu. Obtenido de [https://www.academia.edu/6363699/ADMINISTRACION\\_FINANCIERA](https://www.academia.edu/6363699/ADMINISTRACION_FINANCIERA)*
- Avelino, M. A. (2017). *"Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar Cía. Ltda". Guayaquil - Ecuador: Universidad Laica "Vicente Rocafuerte de Guayaquil". Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/1748>*
- Barrientos y Garro. (2017). *"La gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la situación financiera de la empresa de proveeduría marítima Zeus Maritime S.R.L. periodo 2015 y 2016". Callao: Universidad Nacional del Callao. Obtenido de <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/2485>*
- Barriga, G. (2017). *"Gestión de Cartera y Liquidez de la Empresa Textil el Peral Cia. LTDA.". Ambato - Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/25308>*
- Brachfeld, P. J. (2015). *Vender a crédito y cobrar sin impagados: Manual del credit management para conceder crédito a clientes y cobrar sin percances. Barcelona: Profit Editorial. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=CU1CCwAAQBAJ&pg=PT152&dq=que+es+politicas+de+cobro&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjBv-Pu8MTtAhWQ1VkkHWSSD7AQ6AEwCHoECAgQAg#v=onepage&q=que%20es%20politicas%20de%20cobro&f=false>*
- Brachfield, P. (2009). *Gestión del Crédito y Cobro. Barcelona: PROFIT Editorial. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=ld37mei83AIC&pg=PA45&dq=nuevos+plazos+de+pago+en+una+cobranza&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiR7O7L08ftAhXFrFkKHxkaC1EQ6AEwCHoECAkQA#v=onepage&q&f=false>*
- Campodónico y Arévalo. (2019). *"Gestión de Cobranza y Liquidez de la Empresa Berean Service S.A.C. En la Ciudad de Tarapoto Periodos 2017-2018". Tarapoto - Perú: Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto. Obtenido de <http://hdl.handle.net/11458/3645>*
- Carrasco, S. (2017). *Metodología de la Investigación Científica. Lima: San Marcos.*
- Carrasco, S. (2019). *Metodología de la Investigación Científica. Lima: San Marcos.*
- Chino, M. (2017). *"Políticas para Disminuir la Cartera Morosa y Propiciar la Generación de una Mayor Rentabilidad en la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad - Electro Puno SAA. Periodo 2014-2015". Puno: Universidad Nacional del Altiplano. Obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/8789>*

- Chu, M. (2019). *Finanzas Aplicadas Teoría y Práctica*. Bogotá: Ediciones de la U. doi:<https://elibro.net/es/ereader/upla/127073?>
- Chu, M. (2020). *El ROI de las decisiones del marketing. Un enfoque de rentabilidad*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). doi:<https://dx.doi.org/10.19083/978-612-318-270-0>
- Coronel, R. (2020). "*Estrategías de Cobranza para la Disminución de los Índices de Morosidad en Caja Paita - Chachapoyas*". Chiclayo - Perú: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/52023>
- De la Hoz et al. (2008). Indicadores de rentabilidad: herramientas para la toma decisiones financieras en hoteles de categoría media ubicados en Maracaibo. *Revista de Ciencias Sociales v.14 n.1 Maracaibo*. Obtenido de [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-95182008000100008#:~:text=Como%20ya%20se%20mencion%C3%B3%20en,el%20origen%20de%20los%20mismos.](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182008000100008#:~:text=Como%20ya%20se%20mencion%C3%B3%20en,el%20origen%20de%20los%20mismos.)
- Dra. Quimi, G. L. (2019). "*Optimización en la Gestión de Cobranzas de la Compañía DELCORP SA.*". Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/14030/1/T-UCSG-POS-MFEE-172.pdf>
- Group, C. (2019). Cómo Medir la Rentabilidad en una Empresa. *Control Group*. Obtenido de <https://blog.controlgroup.es/medir-la-rentabilidad-una-empresa/#:~:text=La%20rentabilidad%20es%20una%20medida,el%20contrario%2C%20est%C3%A1%20arrojando%20p%C3%A9rdidas.&text=Hay%20algunos%20%C3%A9ndices%20de%20rentabilidad,aspectos%20del%20%C3%A9xito%20de>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2019). *Metodología de la investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: BEST SELLER.
- INEI, I. N. (julio de 2020). *Informe Técnico, Flujo Vehicular por Unidades de Peaje*. INEI. Obtenido de <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/09-informe-tecnico-flujo-vehicular-jul-2020.pdf>
- Jojooa - tecnología, marketing y crm*. (s.f.). Obtenido de <https://sites.google.com/site/jojooa/marketing--definicion/definicion-condicion-de-venta--que-es-una-condicion-de-venta>
- López, F. (2009). *La Cuenta de Resultados cómo analizarla y gestionarla*. Barcelona: Libros de Cabecera S.L. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=2dDD-n4V3h0C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Mancera, F. (2019). *Dirección Financiera*. España: Editorial Elearning S.L. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=HCzIDwAAQBAJ&pg=PA46&dq=rentabilidad+financiera&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKewjQ3cHt0oXtAhVlwkKHejxACcQ6AEwB3oECAMQAg#v=onepage&q=rentabilidad%20financiera&f=false>
- Mantilla y Ruiz. (2017). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C., distrito Trujillo - año 2016*. Trujillo: Universidad privada Antenor Orrego. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12759/3007>

- Martínez, M., & March, T. (2015). CARACTERIZACIÓN DE LA VALIDEZ Y CONFIABILIDAD EN EL CONSTRUCTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN SOCIAL. *REDHECS*, 107-127.
- Mendoza y Hernández-Sampieri. (2018). *Metodología de la Investigación: Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. México: McGraw-Hill Interamericana editores S.A de C.V.
- Molina, V. (2005). *Estrategias de Cobranza en Épocas de Crisis*. México: ISEF Empresa Lider. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=FiM8HWIZWzC&printsec=frontcover&dq=alternativas+de+solucion+en+una+cobranza&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjP0sSks8ftAhWSslkKHQmtDnEQ6AEwBnoECAgQAg#v=onepage&q&f=false>
- Montoya, P., & Cogollo, S. (2018). *Situaciones y retos de la investigación en Latinoamérica*. Medellín: Universidad Católica Luis Amigó.
- Nava, M. y. (2018). *Metodología de la Investigación*. México: Lapsilázuli, ediciones. Obtenido de Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/upla/172512?>
- Pachas, C. (2016). *El Planteamiento Tributario como Instrumento de Gestión Empresarial y la Rentabilidad en las Empresas de Transporte de Carga de Lima Metropolitana, 2014*. Lima: Universidad San Martín de Porres. Obtenido de <http://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/2456>
- Pérez et al. (2020). *Metodología de la Investigación Científica*. Buenos Aires: Editorial Maipue. Obtenido de [https://elibro.net/es/ereader/upla/138497?fs\\_q=METODOLOGIA\\_\\_Y\\_\\_DISE%C3%91OS\\_\\_EN\\_\\_LA\\_\\_INVESTIGACION\\_\\_CIENTIFICA&prev=fs](https://elibro.net/es/ereader/upla/138497?fs_q=METODOLOGIA__Y__DISE%C3%91OS__EN__LA__INVESTIGACION__CIENTIFICA&prev=fs)
- Ramírez, A. (s.f.). *InformaBTL*. Obtenido de InformaBTL: <https://www.informabtl.com/margen-utilidad-se-calcula/>
- Ramírez, Zulema. (18 de 07 de 2019). Proponen restringir llamadas telefónicas para cobranza de deudas. *Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/tu-dinero/proponen-restringir-llamadas-telefonicas-cobranza-deudas-273476-noticia/>
- Rojas, J. (2018). *"Gestión de cobranza y su incidencia en la liquidez de la empresa de transporte Moreno Huerta S.A. - Cátac 2018"*. Huaráz - Perú: Universidad César vallejo. Recuperado el 15 de noviembre de 2020, de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/26250>
- Rosario, J., & Haro, A. (2017). *Gestión Financiera*. Almería: Editorial Universidad de Almería. Obtenido de [https://elibro.net/es/ereader/upla/44578?as\\_all=gesti%C3%B3n\\_\\_de\\_\\_cobranza&as\\_all\\_op=unaccent\\_\\_icontains&prev=as](https://elibro.net/es/ereader/upla/44578?as_all=gesti%C3%B3n__de__cobranza&as_all_op=unaccent__icontains&prev=as)
- Rosser y Rosser. (2004). *La Gestión Telefónica de Cobros, El Método 3R*. Madrid: FC Editorial. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=yJqbEpbztdMC&pg=PA17&dq=como+se+realiza+la+gestion+telefonica&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwixli\\_l8ftAhXBwFkKHQhAChcQ6AEwAHoECAAQAg#v=onepage&q=como%20se%20realiza%20la%20gestion%20telefonica&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=yJqbEpbztdMC&pg=PA17&dq=como+se+realiza+la+gestion+telefonica&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwixli_l8ftAhXBwFkKHQhAChcQ6AEwAHoECAAQAg#v=onepage&q=como%20se%20realiza%20la%20gestion%20telefonica&f=false)
- Ruiz. (2017).

- Sanchez y Reyes. (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima: Visión Universitaria.
- Sánchez, A. (1994). La Rentabilidad Económica y Financiera de la Gran Empresa Española. Análisis de los Factores Determinantes. *Revista Española de Financiación y Contabilidad Vol. XXIV, n.78*, 161. Obtenido de Dialnet-LaRentabilidadEconomicayFinancieraDeLaGranEmpresaE-44122.pdf
- Saucedo, H. (2020). *Modelos de Negocio con Valor Económico Agregado*. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=nzPfDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=CAPITAL+DE+TRABAJO&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwikqoTU68ntAhUEFbkGHZDFCvsQ6AEwAAnoECAQQAg#v=onepage&q=CAPITAL%20DE%20TRABAJO&f=false>
- SUNAT, S. N. (s.f.). *Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria - SUNAT*. Obtenido de Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria - SUNAT: <https://orientacion.sunat.gob.pe/index.php/empresas-menu/impuesto-a-la-renta-empresas/regimen-general-del-impuesto-a-la-renta-empresas/calculo-anual-del-impuesto-a-la-renta-empresas/2899-02-determinacion-de-la-renta-neta#:~:text=La%20Renta%20Neta%20estar%20>
- Torrealba, C. (2016). *LA RECOPIACIÓN DOCUMENTAL COMO TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN*.
- Vaca, M. G. (2016). *Modelo de Gestión de Cobranzas para la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi*. Ambato - Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/1748>
- Valderrama, S. (2017). *Pasos para Elaborar Proyectos de Investigación Científica*. Lima: San marcos. Obtenido de <https://idoc.pub/documents/pasos-para-elaborar-proyectos-de-investigacion-cientifica-santiago-valderrama-mendoza-d49oxekov249>
- Valderrama, S. (2019). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima: San marcos.
- Vara, A. A. (2015). *7 Pasos para Elaborar una Tesis*. Lima : Macro E.I.R.L.
- Vasquez y Vega. (2016). *"Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Consemet SAC, distrito de Huanchacho, año 2016"*. Trujillo - Perú: Universidad Privada Antenor Orrego. Obtenido de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2353/1/RE\\_CONT\\_LUIS.VASQUEZ\\_ENITH.VEGA\\_GESTION.DE.CUENTAS.POR.COBRAR.Y.SU.INFLUENCIA.EN.LA.LIQUIDEZ\\_DATOS.PDF](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2353/1/RE_CONT_LUIS.VASQUEZ_ENITH.VEGA_GESTION.DE.CUENTAS.POR.COBRAR.Y.SU.INFLUENCIA.EN.LA.LIQUIDEZ_DATOS.PDF)

## Anexos

### Anexo 1: Matriz de consistencia

**Título:** Gestión de cobranza y rentabilidad en las empresas de transporte de carga del distrito de Ventanilla, Callao - 2020

Problema	Objetivo	Hipótesis	Marco teórico	Variables Dimensiones	Metodología de Investigación
<b>Problema general.</b>	<b>Objetivo general.</b>	<b>Hipótesis general</b>	<i>V1 Gestión de Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Nisira Systems S.A.C., Distrito Trujillo - año 2016. (Mantilla y Ruiz, 2017).</i>	<p><b>Variable 1</b> <b>Gestión de Cobranza</b></p> <p><b>D1.</b> Políticas de Cobro 1. Condiciones de venta 2. Plazos de cobro</p> <p><b>D2.</b> Medios de Cobranza 1. Gestión de cobranza 2. Mensajes de texto 3. Correos electrónicos</p> <p><b>D3.</b> Alternativas de Solución 1. Acuerdos con el deudor 2. Cancelación de la deuda 3. Nuevos plazos de pago</p> <p><b>Variable asociada</b> <b>Rentabilidad</b></p> <p><b>D1.</b> Rentabilidad Económica 1. Margen de utilidad 2. Ratios de rotación</p>	<b>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN</b>
¿De qué manera la gestión de cobranza se relaciona con la rentabilidad en las empresas de Transporte de Carga del distrito de Ventanilla de la provincia de Callao en el año 2020?	Determinar de qué manera la gestión de cobranza se relaciona con la rentabilidad en las empresas de Transporte de Carga del distrito de Ventanilla de la provincia de Callao en el año 2020	La gestión de cobranza se relaciona directamente con la rentabilidad en las empresas de Transporte de carga del distrito de ventanilla de la provincia de Callao en el año 2020	<i>Gestión de Cobranza y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa de Transporte Moreno Huerta S.A. - Cátac 2018. (Rojas, 2018).</i>		<p><b>Método general:</b> Científica</p> <p><b>Método específico:</b> - Descriptivo - Hipotético-deductivo - Estadístico. - Análisis y síntesis</p>
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	<i>Estrategias de Cobranza para la Disminución de los Índices de Morosidad en Caja Paita – Chachapoyas. (Coronel, 2020).</i>		<b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b> Aplicada
¿Cómo las políticas de cobranza se relacionan con la rentabilidad en las empresas de transporte de carga del distrito de Ventanilla de la provincia del Callao en el año 2020?	Establecer cómo las políticas de cobranza se relacionan con la rentabilidad en las empresas de transporte de carga del distrito de Ventanilla de la provincia del Callao en el año 2020	Existe una relación positiva entre las políticas de cobranza con la rentabilidad en las empresas de transporte de carga del distrito de Ventanilla de la provincia del Callao en el año 2020	<i>V2 Gestión de Cartera y Liquidez de la Empresa Textil el Peral Cia. LTDA." (Barriga, 2017)</i>	<b>NIVEL</b> Correlacional	
¿De qué manera los medios de cobranza se relacionan con la rentabilidad en las empresas de Transporte de Carga del distrito de Ventanilla de la provincia de Callao en el año 2020?	Señalar de qué manera los medios de cobranza se relaciona con la rentabilidad en las empresas de Transporte de Carga del distrito de Ventanilla de la provincia de Callao en el año 2020	Los medios de cobranza se relacionan directamente con la rentabilidad en las empresas de Transporte de Carga del distrito de Ventanilla de la provincia de Callao en el año 2020	<i>Gestión de cobranza y liquidez de la empresa Berean Service S.A.C. En la ciudad de Tarapoto periodos 2017-2018 (Campodónico y Arévalo, 2019).</i>	<p><b>DISEÑO</b></p> <p>Descriptivo-correlacional</p> <p><b>M</b> = Muestra del estudio. <b>O1</b> = Gestión de cobranza <b>O2</b> = Rentabilidad <b>O</b> = Observaciones. <b>r</b> = Relación, entre las dos variables</p>	
			<i>Las Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa ADECAR CÍA. Ltda. (Avelino, 2017)</i>		

<p>¿De qué manera las alternativas de solución de la gestión de cobranza se relacionan con la rentabilidad en las empresas de transporte de carga del distrito de Ventanilla de la provincia del Callao en el año 2020?</p>	<p>Identificar si las alternativas de solución de la gestión de cobranza se relacionan con la rentabilidad financiera en las empresas de transporte de carga del distrito de Ventanilla de la provincia del Callao en el año 2020</p>	<p>Existe una relación positiva entre las alternativas de solución de la gestión de cobranza con la rentabilidad en las empresas de transporte de carga del distrito de Ventanilla de la provincia del Callao en el año 2020.</p>	<p><b>Libros de metodología</b></p> <p>Metodología de la Investigación Científica (Pérez et al, 2020)</p> <p>Metodología de la Investigación: Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta (Mendoza y Hernández-Sampieri, 2018)</p> <p>Pasos para Elaborar Proyectos de Investigación Científica (Valderrama, 2017)</p> <p>Metodología de la Investigación Científica (Carrasco, 2019)</p> <p>Situaciones y retos de la investigación en Latinoamérica (Montoya &amp; Cogollo, 2018)</p>	<p><b>D2. Margen Neto</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cuenta de resultados</li> <li>2. Renta neta</li> <li>3. Beneficio neto</li> </ol> <p><b>D3. Rentabilidad financiera</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ratio de liquidez</li> <li>2. Ratio de capital de trabajo</li> <li>3. Ratio de rentabilidad general</li> </ol>	<p><b>POBLACIÓN</b></p> <p>79 Gerentes y trabajadores de las empresas de transportes de carga pesada del distrito de Ventanilla.</p> <p><b>MUESTRA</b></p> <p>66 Gerentes y trabajadores de las empresas de transportes de carga pesada del distrito de Ventanilla.</p> <p><b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS</b></p> <table border="1" data-bbox="1850 659 2161 845"> <tr> <td>Técnicas</td> <td>Instrumentos</td> </tr> <tr> <td>Encuesta</td> <td>Cuestionario</td> </tr> <tr> <td>Análisis documental</td> <td>Fichas bibliográficas</td> </tr> </table> <p><b>TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A. descriptivo</li> <li>• A. inferencial</li> </ul>	Técnicas	Instrumentos	Encuesta	Cuestionario	Análisis documental	Fichas bibliográficas
Técnicas	Instrumentos										
Encuesta	Cuestionario										
Análisis documental	Fichas bibliográficas										

## ANEXO 2: Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
V1 Gestión de Cobranza	<p>“La gestión de cobranzas puede utilizar diferentes medios [...] puede incluir un proceso de control de calidad”</p> <p>Campodónico &amp; Arévalo, (2019), la gestión de cobranza es un proceso bastante interactivo con los clientes, que parte del análisis de la situación del cliente, un oportuno y frecuente contacto con el cliente, ofreciendo en el proceso de negociación <b>alternativas de solución</b> oportunas para cada caso y registrando las acciones ejecutadas para realizar un seguimiento continuo y el control del cumplimiento de los acuerdos negociados.</p>	<p>“Elementos que deben contemplar las políticas de cobro: Condiciones de venta, plazos de cobro”</p> <p>(Morales &amp; Morales, 2015)</p>	D1 Políticas de cobro	<p>I1,1 Condiciones de venta</p> <p>I1,2 plazos de cobro</p>	<p><u>Escala Likert</u></p> <p>5= Siempre</p> <p>4= Casi siempre</p> <p>3 = A veces</p> <p>2 = Casi Nunca</p> <p>1 = Nunca</p>
		<p>“La gestión de cobranzas puede utilizar diferentes medios como son: Gestión telefónica, mensajes de texto, correos electrónicos, visitas de gestores de campo a domicilio”</p>	D2 Medios de cobranza	<p>I2,1 gestión telefónica</p> <p>I2,2 mensajes de texto</p> <p>I2,3 correos electrónicos</p>	
		<p>Acuerdos pactados con los clientes para contar con el respectivo seguimiento.</p>	D3 Alternativas de solución	<p>I3,1 Acuerdos con el deudor</p> <p>I3,2 Cancelación de la deuda</p> <p>I3,3 Nuevos plazos de pago</p>	
V2 Rentabilidad	<p>“Incorpora en su cálculo, dentro del denominador, la cuantía de los fondos propios, por lo cual esta rentabilidad constituye un test de rendimiento o de rentabilidad para el accionista o propietario de la empresa [...]. El análisis</p>	<p>“equivale a diferencia entre el activo y el pasivo y se compone de las aportaciones realizadas por sus propietarios, que no tengan la consideración de pasivos, y de los resultados acumulados”</p>	D4 Rentabilidad Económica	<p>I4,1 Margen de Utilidad</p> <p>I4,2 Ratios de Rotación</p>	<p><u>Escala Likert</u></p> <p>5= Siempre</p> <p>4= Casi siempre</p> <p>3 = A veces</p> <p>2 = Casi Nunca</p> <p>1 = Nunca</p>

<p>de la rentabilidad financiera puede efectuarse a través de la determinación del margen de beneficio alcanzado, y por otra parte, evaluando la rotación alcanzada con los fondos propios” (Lizcano, 2014, pág. 12)</p>	<p>“mide la fracción de cada dólar de ventas que se filtra a lo largo de la cuenta de resultados hasta llegar al beneficio. Este ratio reviste especial importancia para los directivos operativos porque refleja la estrategia de precios de la compañía y su capacidad para controlar los costes de explotación” (Higgins, 2014, pág. 30). Los inversionistas utilizan este cociente para medir como, con eficacia una empresa puede convertir ventas en renta neta (Apaza, 2017, pág. 193).</p>	<p>D5 Margen Neto</p>	<p>I5,1 renta neta I5,2 Beneficio neto</p>
	<p>Es una cualidad de los activos para ser convertidos en dinero efectivo de forma inmediata, sin disminuir su valor. (Mantilla y Ruiz 2017)</p>	<p>D6 Rentabilidad Financiera</p>	<p>I6,1 Ratio de liquidez I6,2 Ratio de Capital de trabajo I6,3 Ratio de Rentabilidad General</p>

### ANEXO 3: Matriz de Operacionalización del Instrumento

Título del instrumento: **GESTIÓN DE COBRANZA**

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Respuesta
V1: Gestión de cobranza	D1 Políticas de cobro	I1,1 Condiciones de venta	1. ¿Cree Usted que es importante establecer fechas límites de pago en las cobranzas a sus clientes?	Escala Likert 5= Siempre 4= Casi siempre 3 = A veces 2 = Casi Nunca 1 = Nunca
			2. ¿Realiza alguna consulta y revisión de los antecedentes crediticios de sus clientes?	
		I1,2 Plazos de cobro	3. ¿Utiliza algún medio confiable que le permita conocer el vencimiento de los plazos de pago de sus clientes?	
			4. ¿Considera que su empresa, cuenta con una buena política de crédito para exigir el cumplimiento de plazos de cobro?	
	D2 Medios de Cobranza	I2,1 Gestión telefónica	5. ¿Cree Usted que el personal se encuentra debidamente capacitado e informado sobre las diversas técnicas y herramientas de cobranza?	
			6. ¿En su empresa, se realizan llamadas telefónicas a sus clientes de manera frecuente?	
		I2,2 Mensajes de texto	7. ¿Cree Usted que es importante el recordatorio de fechas de vencimiento vía mensajes de texto?	
			8. ¿El procedimiento de gestión de cobranza implica mensajes de texto a sus clientes morosos?	
		I2,3 Correos electrónicos	9. ¿El procedimiento de gestión de cobranza, notificada por correo electrónico al vencimiento de la deuda, resulta ser efectivo?	
			10. ¿Cree Usted que es importante el envío de un cronograma de pagos a cada cliente, vía correo electrónico?	
		D3 Alternativas de Solución	I3,1 Acuerdos con el deudor	11. ¿Los clientes son conscientes de las deudas pendientes que tienen con su empresa?
				12. ¿Establece acuerdos con el deudor para realizar pagos parciales sobre el cumplimiento de la deuda estipulada?
	I3,2 Cancelación de la deuda		13. ¿Cree Usted que es importante otorgar algún beneficio a sus clientes que pagan de forma oportuna?	
			14. ¿Al no recibir los pagos a tiempo, seguirá refinanciando sus deudas de morosidad a sus clientes?	

		I3,3 Nuevos plazos de pago	15. En el caso que el crédito a sus clientes este vencido ¿Facilita un nuevo cronograma de pago para la cancelación de sus deudas?	
			16. Al verificar que los clientes no cancelan sus deudas ¿Toma medidas legales de cobranza?	

### ANEXO 3: Matriz de Operacionalización Del Instrumento

Título del instrumento: RENTABILIDAD

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Respuesta
V2: Rentabilidad	D1 Rentabilidad Económica	I1,1 Margen de utilidad	1. ¿Su empresa aplica el margen de utilidad neta a los ingresos obtenidos por la prestación de sus servicios de transporte de carga?	Escala Likert 5= Siempre 4= Casi siempre 3 = A veces 2 = Casi Nunca 1 = Nunca
			2. ¿Los servicios brindados por su empresa le generan utilidades netas optimas?	
		I1,2 Ratios de rotación	3. ¿Se lleva un control riguroso sobre las decisiones operativas a través de reportes de rotación de cuentas por cobrar?	
			4. ¿Analiza constantemente el ratio de rotación de cuentas por cobrar para medir la cobranza o liquidez de la empresa?	
	D2 Margen neto	I2,1 Cuenta de resultados	5. ¿Los resultados del ejercicio en término de utilidades pueden contribuir al crecimiento de la empresa?	
			6. ¿Los resultados acumulados pueden ser capitalizados para fortalecer el patrimonio de la empresa?	
		I2,2 Renta neta	7. ¿Cree Usted que la rentabilidad de la empresa pone en riesgo la disponibilidad de los recursos financieros de la empresa?	
			8. ¿Considera que el financiamiento externo para cubrir el capital de trabajo, afecta la renta neta programada?	
		I2,3 Beneficio neto	9. ¿Cree Usted que la gestión de cobranza influye en el beneficio neto obtenido en el ejercicio?	
			10. ¿Cree Usted que el beneficio neto se ve afectado en la no aplicación de políticas de cobranza?	

	<b>D3</b> Rentabilidad financiera	I3,1 Ratio de liquidez	11. ¿La empresa aplica los indicadores de liquidez, de manera trimestral o semestral para evaluar la capacidad de pago a sus proveedores?	
			12. ¿Considera importante realizar el análisis financiero de la liquidez de su representada a fin de tomar decisiones óptimas?	
		I3,2 Ratio de capital de trabajo	13. ¿Está usted de acuerdo en que el buen manejo de la gestión de cobranza contribuye al fortalecimiento del capital de trabajo?	
			14. ¿Cree Usted que la liquidez obtenidas en la gestión de cobranza, beneficia al incremento del capital del trabajo?	
		I3,3 Ratio de rentabilidad general	15. ¿Se preparan estados financieros e indicadores financieros mensuales para tomar decisiones tácticas y operativas?	
			16. ¿Cree Usted que el índice de rentabilidad Refleja la situación financiera real de la empresa?	

## Anexo 4: Instrumento de investigación y constancia de su aplicación

### UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

#### CUESTIONARIO

Mediante el presente documento nos presentamos a Usted a fin de obtener información relevante para el desarrollo de nuestra tesis titulada “Gestión de Cobranza y Rentabilidad en las Empresas de Transporte de Carga del Distrito de Ventanilla, Callao - 2020” el cual nos permitirá medir las variables de investigación y probar nuestra hipótesis, del cual pedimos nos apoye en las respuestas; quedando agradecidos por su intervención y haciendo la aclaración de que dicha información es reservada y anónima.

INSTRUCCIONES: Por favor, lea cuidadosamente cada una de las preguntas, y marca una sola respuesta que considere la correcta; los Ítems de pregunta y respuesta a considerar son:

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

#### Título del cuestionario: GESTIÓN DE COBRANZA

PREGUNTAS	NUNCA 1	CASI NUNCA 2	A VECES 3	CASI SIEMPRE 4	SIEMPRE 5
<b>DIMENSIÓN 1: POLÍTICAS DE COBRO</b>					
<b>I1: CONDICIONES DE VENTA</b>					
1. ¿Cree Usted que es importante establecer fechas límites de pago en las cobranzas a sus clientes?					
2. ¿Realiza alguna consulta y revisión de los antecedentes crediticios de sus clientes?					
<b>I2: PLAZOS DE COBRO</b>					
3. ¿Utiliza algún medio confiable que le permita conocer el vencimiento de los plazos de pago de sus clientes?					
4. ¿Considera que su empresa, cuenta con una buena política de crédito para exigir el cumplimiento de plazos de cobro?					
<b>DIMENSIÓN 2: MEDIOS DE COBRANZA</b>					
<b>I1: GESTIÓN TELEFÓNICA</b>					
5. ¿Cree Usted que el personal se encuentra debidamente capacitado e informado sobre las diversas técnicas y herramientas de cobranza?					
6. ¿En su empresa, se realizan llamadas telefónicas a sus clientes de manera frecuente?					
<b>I2: MENSAJES DE TEXTO</b>					

7. ¿Cree Usted que es importante el recordatorio de fechas de vencimiento vía mensajes de texto?					
8. ¿El procedimiento de gestión de cobranza implica mensajes de texto a sus clientes morosos?					
<b>I3: CORREOS ELECTRÓNICOS</b>					
9. ¿El procedimiento de gestión de cobranza, notificada por correo electrónico al vencimiento de la deuda, resulta ser efectivo?					
10. ¿Cree Usted que es importante el envío de un cronograma de pagos a cada cliente, vía correo electrónico?					
<b>DIMENSIÓN 3: ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN</b>					
<b>I1: ACUERDOS CON EL DEUDOR</b>					
11. ¿Los clientes son conscientes de las deudas pendientes que tienen con su empresa?					
12. ¿Establece acuerdos con el deudor para realizar pagos parciales sobre el cumplimiento de la deuda estipulada?					
<b>I2: CANCELACIÓN DE LA DEUDA</b>					
13. ¿Cree Usted que es importante otorgar algún beneficio a sus clientes que pagan de forma oportuna?					
14. ¿Al no recibir los pagos a tiempo, seguirá refinanciando sus deudas de morosidad a sus clientes?					
<b>I3: NUEVOS PLAZOS DE PAGO</b>					
15. En el caso que el crédito a sus clientes este vencido ¿Facilita un nuevo cronograma de pago para la cancelación de sus deudas?					
16. Al verificar que los clientes no cancelan sus deudas ¿Toma medidas legales de cobranza?					

Gracias por su colaboración

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**  
**CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**CUESTIONARIO**

Mediante el presente documento nos presentamos a Usted a fin de obtener información relevante para el desarrollo de nuestra tesis titulada “Gestión de Cobranza y Rentabilidad en las Empresas de Transporte de Carga del Distrito de Ventanilla, Callao - 2020” el cual nos permitirá medir las variables de investigación y probar nuestra hipótesis, del cual pedimos nos apoye en las respuestas; quedando agradecidos por su intervención y haciendo la aclaración de que dicha información es reservada y anónima.

**INSTRUCCIONES:** Por favor, lea cuidadosamente cada una de las preguntas, y marca una sola respuesta que considere la correcta; los Ítems de pregunta y respuesta a considerar son:

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

**Título del cuestionario:**  
**RENTABILIDAD**

PREGUNTAS	NUNCA 1	CASI NUNCA 2	A VECES 3	CASI SIEMPRE 4	SIEMPRE 5
<b>DIMENSIÓN 1: RENTABILIDAD ECONÓMICA</b>					
<b>I1: MARGEN DE UTILIDAD</b>					
1. ¿Su empresa aplica el margen de utilidad neta a los ingresos obtenidos por la prestación de sus servicios de transporte de carga?					
2. ¿Los servicios brindados por su empresa le generan utilidades netas optimas?					
<b>I2: RATIOS DE ROTACIÓN</b>					
3. ¿Se lleve un control riguroso sobre las decisiones operativas a través de reportes de rotación de cuentas por cobrar?					
4. ¿Analiza constantemente el ratio de rotación de cuentas por cobrar para medir la cobranza o liquidez de la empresa?					
<b>DIMENSION 2: MARGEN NETO</b>					
<b>I1: CUENTA DE RESULTADOS</b>					
5. ¿Los resultados del ejercicio en término de utilidades pueden contribuir al crecimiento de la empresa?					
6. ¿Los resultados acumulados pueden ser capitalizados para fortalecer el patrimonio de la empresa?					
<b>I2: RENTA NETA</b>					
7. ¿Cree Usted que la rentabilidad de la empresa pone en riesgo la disponibilidad de los recursos					

financieros de la empresa?					
8. ¿Considera que el financiamiento externo para cubrir el capital de trabajo, afecta la renta neta programada?					
<b>I3: BENEFICIO NETO</b>					
9. ¿Considera que la gestión de cobranza influye positivamente en el beneficio neto obtenido en el ejercicio?					
10. ¿Considera que el beneficio neto se ve afectado negativamente en la no aplicación de políticas de cobranza?					
<b>DIMENSIÓN 3: RENTABILIDAD FINANCIERA</b>					
<b>I1: RATIO DE LIQUIDEZ</b>					
11. ¿La empresa aplica los indicadores de liquidez, de manera trimestral o semestral para evaluar la capacidad de pago a sus proveedores?					
12. ¿Considera importante realizar el análisis financiero de la liquidez de su representada a fin de tomar decisiones optimas?					
<b>I2: RATIO DE CAPITAL DE TRABAJO</b>					
13. ¿Está Usted de acuerdo en que el buen manejo de la gestión de cobranza contribuye al fortalecimiento del capital de trabajo?					
14. ¿Cree Usted que la liquidez obtenidas en la gestión de cobranza, beneficia al incremento del capital del trabajo?					
<b>I3: RATIO DE RENTABILIDAD GENERAL</b>					
15. ¿Se preparan estados financieros e indicadores financieros mensuales para tomar decisiones tácticas y operativas?					
16. ¿Cree Usted que el índice de rentabilidad Refleja la situación financiera real de la empresa?					

Gracias por su colaboración

## Anexo 5: confiabilidad y validez del instrumento

### VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

#### Planilla Juicio de Expertos

Respetada jueza: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Gestión de Cobranza” que hace parte de la investigación: GESTIÓN DE COBRANZA Y RENTABILIDAD EN LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE DE CARGA DEL DISTRITO DE VENTANILLA, CALLAO - 2020. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos de la jueza : Diana Pariona Amaya  
 Formación académica : Contador Publico  
 Áreas de experiencia profesional : Auditoria  
 Tiempo : 22 años  
 Cargo actual : Docente  
 Institución : UPLA - Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas 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. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.

<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido
---	--	---

## Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Cuestionario 1: GESTIÓN DE COBRANZA

Variable: GESTIÓN DE COBRANZA

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIEN CIA	COHEREN CIA	RELEVAN CIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
<b>D1</b> <b>Políticas de Cobro</b>	1. ¿Cree Usted que es importante establecer fechas límites de pago en las cobranzas a sus clientes?	3	4	4	4	4	
	2. ¿Realiza alguna consulta y revisión de los antecedentes crediticios de sus clientes?	4	4	4	3	4	
	3. ¿Utiliza algún medio confiable que le permita conocer el vencimiento de los plazos de pago de sus clientes?	4	3	4	4	4	
	4. ¿Considera que su empresa, cuenta con una buena política de crédito para exigir el cumplimiento de plazos de cobro?	4	4	4	4	4	
<b>D2</b> <b>Medios de Cobranza</b>	5. ¿Cree Usted que el personal se encuentra debidamente capacitado e informado sobre las diversas técnicas y herramientas de cobranza?	4	4	4	4	4	
	6. ¿En su empresa, se realizan llamadas telefónicas a sus clientes de manera frecuente?	4	4	3	4	4	
	7. ¿Cree Usted que es importante el recordatorio de fechas de vencimiento vía mensajes de texto?	4	3	4	4	4	
	8. ¿El procedimiento de gestión de cobranza implica mensajes de texto a sus clientes morosos?	4	3	4	4	4	
	9. ¿El procedimiento de gestión de cobranza, notificada por correo electrónico al vencimiento de la deuda, resulta ser efectivo?	4	4	4	4	4	
	10. ¿Cree Usted que es importante el envío de un cronograma de pagos a cada cliente, vía correo electrónico?	3	4	3	4	4	
<b>D3</b> <b>Alternativas de</b>	11. ¿Los clientes son conscientes de las deudas pendientes que	4	3	4	4	4	

<b>Solución</b>	tienen con su empresa?						
	12. ¿Establece acuerdos con el deudor para realizar pagos parciales sobre el cumplimiento de la deuda estipulada?	3	4	4	4	4	
	13. ¿Cree Usted que es importante otorgar algún beneficio a sus clientes que pagan de forma oportuna?	4	4	4	4	3	
	14. ¿Al no recibir los pagos a tiempo, seguirá refinanciando sus deudas de morosidad a sus clientes?	4	4	4	4	3	
	15. En el caso que el crédito a sus clientes esté vencido ¿Facilita un nuevo cronograma de pago para la cancelación de sus deudas?	4	3	4	4	4	
	16. Al verificar que los clientes no cancelan sus deudas ¿Toma medidas legales de cobranza?	4	4	4	3	4	
<b>EVALUACIÓN CUALITATIVA POR CRITERIOS</b>		<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

<b>Calificación:</b>	1.	No cumple con el criterio
	2.	Nivel bajo
	3.	Nivel moderado
	4.	Nivel alto

Validez de contenido - Cuadro 1

Evaluación final

<b>Experto</b>	<b>Grado académico</b>	<b>Evaluación</b>	
		<b>Ítems</b>	<b>Calificación</b>
<b>C.P.C. Diana Pariona Amaya</b>	Contador Público	16	Nivel Alto

Sello y Firma:



C.P.C. DIANA PARIONA AMAYA

## VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

### Planilla Juicio de Expertos

Respetada jueza: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Rentabilidad**” que hace parte de la investigación: **GESTIÓN DE COBRANZA Y RENTABILIDAD EN LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE DE CARGA DEL DISTRITO DE VENTANILLA, CALLAO - 2020**. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos de la jueza : Diana Pariona Amaya  
 Formación académica : Contador Publico  
 Áreas de experiencia profesional : Auditoria  
 Tiempo : 22 años  
 Cargo actual : Docente  
 Institución : UPLA - Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas 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. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.

<p><b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No cumple con el criterio.</li> <li>2. Nivel bajo</li> <li>3. Nivel moderado</li> <li>4. Nivel alto</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.</li> <li>2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.</li> <li>3. El ítem es relativamente importante</li> <li>4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido</li> </ol>
---	--	---

### Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Cuestionario 2: RENTABILIDAD

Variable: RENTABILIDAD

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBS
<b>D1 Rentabilidad Económica</b>	1. ¿Su empresa aplica el margen de utilidad neta a los ingresos obtenidos por la prestación de sus servicios de transporte de carga?	3	4	4	4	4	
	2. ¿Los servicios brindados por su empresa le generan utilidades netas optimas?	4	4	3	4	4	
	3. ¿Se lleve un control riguroso sobre las decisiones operativas a través de reportes de rotación de cuentas por cobrar?	4	4	4	4	4	
	4. ¿Analiza constantemente el ratio de rotación de cuentas por cobrar para medir la cobranza o liquidez de la empresa?	3	4	4	4	4	
<b>D2 Margen Neto</b>	5. ¿Los resultados del ejercicio en término de utilidades pueden contribuir al crecimiento de la empresa?	4	4	4	4	4	
	6. ¿Los resultados acumulados pueden ser capitalizados para fortalecer el patrimonio de la empresa?	4	4	4	4	4	
	7. ¿Cree Usted que la rentabilidad de la empresa pone en riesgo la disponibilidad de los recursos financieros de la empresa?	4	3	4	4	4	
	8. ¿Considera que el financiamiento externo para cubrir el capital de trabajo, afecta la renta neta programada?	4	4	4	4	4	
	9. ¿Considera que la gestión de cobranza influye positivamente en el beneficio neto obtenido en el ejercicio?	4	4	4	3	4	
	10. ¿Considera que el beneficio neto se ve afectado negativamente en la no aplicación de políticas de cobranza?	3	4	4	4	4	
<b>D3 Rentabilidad Financiera</b>	11. ¿La empresa aplica los indicadores de liquidez, de manera trimestral o semestral para evaluar la capacidad de pago a sus proveedores?	4	4	3	4	4	

	12. ¿Considera importante realizar el análisis financiero de la liquidez de su representada a fin de tomar decisiones optimas?	4	3	4	4	4	
	13. ¿Está usted de acuerdo en que el buen manejo de la gestión de cobranza contribuye al fortalecimiento del capital de trabajo?	4	4	4	4	4	
	14. ¿Cree Usted que la liquidez obtenidas en la gestión de cobranza, beneficia al incremento del capital del trabajo?	3	4	4	4	4	
	15. ¿Se preparan estados financieros e indicadores financieros mensuales para tomar decisiones tácticas y operativas?	3	4	4	4	4	
	16. ¿Cree Usted que el índice de rentabilidad Refleja la situación financiera real de la empresa?	4	4	3	4	4	
<b>EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS</b>		<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

<b>Calificación:</b>	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Validez de contenido Cuadro 2  
Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluacion	
		Items	Calificación
<b>Mg. Diana Pariona Amaya</b>	Contador Publico	16	Nivel Alto

Sello y Firma:



C.P.C. DIANA PARIONA AMAYA

## VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

### Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Gestión de Cobranza” que hace parte de la investigación: GESTIÓN DE COBRANZA Y RENTABILIDAD EN LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE DE CARGA DEL DISTRITO DE VENTANILLA, CALLAO - 2020. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez : Fidel Sicha Quispe

Formación académica : Contador Publico

Áreas de experiencia profesional : Tributación

Tiempo : 28 años

Cargo actual : Docente

Institución : UPLA - Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. evaluar la dimensión completamente 5. Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas 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. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.

<p><b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No cumple con el criterio.</li> <li>2. Nivel bajo</li> <li>3. Nivel moderado</li> <li>4. Nivel alto</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la</li> <li>2. medición de la dimensión.</li> <li>3. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.</li> <li>4. El ítem es relativamente importante</li> <li>5. El ítem es muy relevante y debe ser incluido</li> </ol>
---	--	---

## Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Cuestionario 1: GESTIÓN DE COBRANZA

Variable: GESTIÓN DE COBRANZA

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
<b>D1</b> <b>Políticas de Cobro</b>	1. ¿Cree Usted que es importante establecer fechas límites de pago en las cobranzas a sus clientes?	4	4	3	4	4	
	2. ¿Realiza alguna consulta y revisión de los antecedentes crediticios de sus clientes?	3	4	4	3	4	
	3. ¿Utiliza algún medio confiable que le permita conocer el vencimiento de los plazos de pago de sus clientes?	4	4	4	4	4	
	4. ¿Considera que su empresa, cuenta con una buena política de crédito para exigir el cumplimiento de plazos de cobro?	3	4	4	4	4	
<b>D2</b> <b>Medios de Cobranza</b>	5. ¿Cree Usted que el personal se encuentra debidamente capacitado e informado sobre las diversas técnicas y herramientas de cobranza?	4	4	4	3	4	
	6. ¿En su empresa, se realizan llamadas telefónicas a sus clientes de manera frecuente?	4	4	3	4	4	
	7. ¿Cree Usted que es importante el recordatorio de fechas de vencimiento vía mensajes de texto?	4	4	4	3	4	
	8. ¿El procedimiento de gestión de cobranza implica mensajes de texto a sus clientes morosos?	4	4	4	4	4	
	9. ¿El procedimiento de gestión de cobranza, notificada por correo electrónico al vencimiento de la deuda, resulta ser efectivo?	4	4	3	4	4	
	10. ¿Cree Usted que es importante el envío de un cronograma de pagos a cada cliente, vía correo electrónico?	3	4	4	4	4	
<b>D3</b>	11. ¿Los clientes son conscientes	4	3	4	4	4	

<b>Alternativas de Solución</b>	de las deudas pendientes que tienen con su empresa?						
	12. ¿Establece acuerdos con el deudor para realizar pagos parciales sobre el cumplimiento de la deuda estipulada?	4	4	4	4	4	
	13. ¿Cree Usted que es importante otorgar algún beneficio a sus clientes que pagan de forma oportuna?	4	4	3	4	4	
	14. ¿Al no recibir los pagos a tiempo, seguirá refinanciando sus deudas de morosidad a sus clientes?	3	4	4	4	3	
	15. En el caso que el crédito a sus clientes este vencido ¿Facilita un nuevo cronograma de pago para la cancelación de sus deudas?	4	4	4	4	4	
	16. Al verificar que los clientes no cancelan sus deudas ¿Toma medidas legales de cobranza?	3	4	4	4	4	
<b>EVALUACIÓN CUALITATIVA POR CRITERIOS</b>		<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

<b>Calificación:</b>	5.	No cumple con el criterio
	6.	Nivel bajo
	7.	Nivel moderado
	8.	Nivel alto

#### Validez de contenido - Cuadro 1

#### Evaluación final

<b>Experto</b>	<b>Grado académico</b>	<b>Evaluación</b>	
		<b>Ítems</b>	<b>Calificación</b>
<b>C.P.C. Fidel Sicha Quispe</b>	Contador Público	16	Nivel Alto

Sello y Firma:

**C.P.C. FIDEL SICHA QUISPE**

## VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

### Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Rentabilidad**” que hace parte de la investigación: **GESTIÓN DE COBRANZA Y RENTABILIDAD EN LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE DE CARGA DEL DISTRITO DE VENTANILLA, CALLAO - 2020**. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez : Fidel Sicha Quispe  
 Formación académica : Contador Publico  
 Áreas de experiencia profesional : Tributación  
 Tiempo : 28 años  
 Cargo actual : Docente  
 Institución : UPLA - Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder 4. evaluar la dimensión completamente 5. Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas 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. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.

<p><b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No cumple con el criterio.</li> <li>2. Nivel bajo</li> <li>3. Nivel moderado</li> <li>4. Nivel alto</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.</li> <li>2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.</li> <li>3. El ítem es relativamente importante</li> <li>4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido</li> </ol>
---	--	---

### Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Cuestionario 2: RENTABILIDAD

Variable: RENTABILIDAD

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBS
<b>D1 Rentabilidad Económica</b>	1. ¿Su empresa aplica el margen de utilidad neta a los ingresos obtenidos por la prestación de sus servicios de transporte de carga?	4	4	4	4	4	
	2. ¿Los servicios brindados por su empresa le generan utilidades netas optimas?	4	4	4	4	4	
	3. ¿Se lleve un control riguroso sobre las decisiones operativas a través de reportes de rotación de cuentas por cobrar?	3	4	4	4	4	
	4. ¿Analiza constantemente el ratio de rotación de cuentas por cobrar para medir la cobranza o liquidez de la empresa?	4	4	4	4	4	
<b>D2 Margen Neto</b>	5. ¿Los resultados del ejercicio en término de utilidades pueden contribuir al crecimiento de la empresa?	4	4	4	3	4	
	6. ¿Los resultados acumulados pueden ser capitalizados para fortalecer el patrimonio de la empresa?	3	4	4	4	4	
	7. ¿Cree Usted que la rentabilidad de la empresa pone en riesgo la disponibilidad de los recursos financieros de la empresa?	4	4	4	4	4	
	8. ¿Considera que el financiamiento externo para cubrir el capital de trabajo, afecta la renta neta programada?	4	4	4	4	4	
	9. ¿Considera que la gestión de cobranza influye positivamente en el beneficio neto obtenido en el ejercicio?	4	3	4	3	4	
	10. ¿Considera que el beneficio neto se ve afectado negativamente en la no aplicación de políticas de cobranza?	4	4	4	3	4	
<b>D3 Rentabilidad Financiera</b>	11. ¿La empresa aplica los indicadores de liquidez, de manera trimestral o semestral para evaluar la	4	4	3	4	4	

	capacidad de pago a sus proveedores?						
	12. ¿Considera importante realizar el análisis financiero de la liquidez de su representada a fin de tomar decisiones optimas?	3	3	4	4	4	
	13. ¿Está usted de acuerdo en que el buen manejo de la gestión de cobranza contribuye al fortalecimiento del capital de trabajo?	4	4	3	4	4	
	14. ¿Cree Usted que la liquidez obtenidas en la gestión de cobranza, beneficia al incremento del capital del trabajo?	3	4	4	4	4	
	15. ¿Se preparan estados financieros e indicadores financieros mensuales para tomar decisiones tácticas y operativas?	3	4	4	4	4	
	16. ¿Cree Usted que el índice de rentabilidad Refleja la situación financiera real de la empresa?	4	4	4	4	4	
<b>EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS</b>		<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

<b>Calificación:</b>	5. No cumple con el criterio 6. Nivel bajo 7. Nivel moderado 8. Nivel alto
----------------------	---

Validez de contenido Cuadro 2  
Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
<b>C.P.C. Fidel Sicha Quispe</b>	Contador Publico	16	Nivel Alto

Sello y Firma:

**C.P.C. FIDEL SICHA QUISPE**

## VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

### Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Gestión de Cobranza” que hace parte de la investigación: GESTIÓN DE COBRANZA Y RENTABILIDAD EN LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE DE CARGA DEL DISTRITO DE VENTANILLA, CALLAO - 2020. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez : Carlos Samuel Borja Mucha  
 Formación académica : Contador Público  
 Áreas de experiencia profesional : Auditoría  
 Tiempo : 16 años  
 Cargo actual : Docente - Investigador  
 Institución : UPLA - Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<p><b>SUFICIENCIA</b></p> <p>Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta</p>	<p>1. No cumple con el criterio</p> <p>2. Nivel bajo</p> <p>3. Nivel moderado</p> <p>4. Nivel alto</p>	<p>1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión</p> <p>2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total</p> <p>3. Se deben incrementar algunos ítems para poder</p> <p>4. evaluar la dimensión completamente</p> <p>5. Los ítems son suficientes</p>
<p><b>CLARIDAD</b></p> <p>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas</p>	<p>1. No cumple con el criterio</p> <p>2. Nivel bajo</p> <p>3. Nivel moderado</p> <p>4. Nivel alto</p>	<p>1. El ítem no es claro</p> <p>2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas</p> <p>3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem</p> <p>4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.</p>
<p><b>COHERENCIA</b></p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo</p>	<p>1. No cumple con el criterio</p> <p>2. Nivel bajo</p> <p>3. Nivel moderado</p> <p>4. Nivel alto</p>	<p>1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión</p> <p>2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.</p> <p>3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo</p> <p>4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.</p>

<p><b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No cumple con el criterio.</li> <li>2. Nivel bajo</li> <li>3. Nivel moderado</li> <li>4. Nivel alto</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.</li> <li>2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.</li> <li>3. El ítem es relativamente importante</li> <li>4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido</li> <li>5.</li> </ol>
---	--	---

## Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Cuestionario 1: GESTIÓN DE COBRANZA

Variable: GESTIÓN DE COBRANZA

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
<b>D1</b> <b>Políticas de Cobro</b>	1. ¿Cree Usted que es importante establecer fechas límites de pago en las cobranzas a sus clientes?	4	4	3	4	4	
	2. ¿Realiza alguna consulta y revisión de los antecedentes crediticios de sus clientes?	3	4	4	3	4	
	3. ¿Utiliza algún medio confiable que le permita conocer el vencimiento de los plazos de pago de sus clientes?	4	4	4	4	4	
	4. ¿Considera que su empresa, cuenta con una buena política de crédito para exigir el cumplimiento de plazos de cobro?	3	4	4	4	4	
<b>D2</b> <b>Medios de Cobranza</b>	5. ¿Cree Usted que el personal se encuentra debidamente capacitado e informado sobre las diversas técnicas y herramientas de cobranza?	4	4	4	3	4	
	7. ¿En su empresa, se realizan llamadas telefónicas a sus clientes de manera frecuente?	4	4	3	4	4	
	8. ¿Cree Usted que es importante el recordatorio de fechas de vencimiento vía mensajes de texto?	4	4	4	3	4	
	9. ¿El procedimiento de gestión de cobranza implica mensajes de texto a sus clientes morosos?	4	4	4	4	4	
	10. ¿El procedimiento de gestión de cobranza, notificada por correo electrónico al vencimiento de la deuda, resulta ser efectivo?	4	4	3	4	4	
	11. ¿Cree Usted que es importante el envío de un cronograma de pagos a cada cliente, vía correo	3	4	4	4	4	

	electrónico?						
<b>D3</b> <b>Alternativas de Solución</b>	12. ¿Los clientes son conscientes de las deudas pendientes que tienen con su empresa?	4	3	4	4	4	
	13. ¿Establece acuerdos con el deudor para realizar pagos parciales sobre el cumplimiento de la deuda estipulada?	4	4	4	4	4	
	14. ¿Cree Usted que es importante otorgar algún beneficio a sus clientes que pagan de forma oportuna?	4	4	3	4	4	
	15. ¿Al no recibir los pagos a tiempo, seguirá refinanciando sus deudas de morosidad a sus clientes?	3	4	4	4	3	
	16. En el caso que el crédito a sus clientes este vencido ¿Facilita un nuevo cronograma de pago para la cancelación de sus deudas?	4	4	4	4	4	
	17. Al verificar que los clientes no cancelan sus deudas ¿Toma medidas legales de cobranza?	3	4	4	4	4	
<b>EVALUACIÓN CUALITATIVA POR CRITERIOS</b>		<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

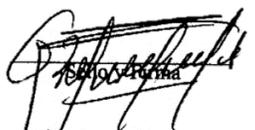
<b>Calificación:</b>	9. No cumple con el criterio
	10. Nivel bajo
	11. Nivel moderado
	12. Nivel alto

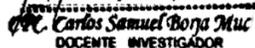
Validez de contenido - Cuadro 1

Evaluación final

<b>Experto</b>	<b>Grado académico</b>	<b>Evaluación</b>	
		<b>Ítems</b>	<b>Calificación</b>
C.P.C. Carlos Samuel Borja Mucha	Contador Público	16	Nivel Alto

Sello y Firma:



  
 C.P.C. Carlos Samuel Borja Mucha  
 DOCENTE INVESTIGADOR

## VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

### Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Rentabilidad**” que hace parte de la investigación: **GESTIÓN DE COBRANZA Y RENTABILIDAD EN LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE DE CARGA DEL DISTRITO DE VENTANILLA, CALLAO - 2020**. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez : Carlos Samuel Borja Mucha  
 Formación académica : Contador Público  
 Áreas de experiencia profesional : Auditoría  
 Tiempo : 16 años  
 Cargo actual : Docente - Investigador  
 Institución : UPLA - Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder 4. evaluar la dimensión completamente 5. Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas 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. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.

<p><b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No cumple con el criterio.</li> <li>2. Nivel bajo</li> <li>3. Nivel moderado</li> <li>4. Nivel alto</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la</li> <li>2. medición de la dimensión.</li> <li>3. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.</li> <li>4. El ítem es relativamente importante</li> <li>5. El ítem es muy relevante y debe ser incluido</li> </ol>
---	--	---

## Ficha informe de evaluación a cargo del experto

### Cuestionario 2: RENTABILIDAD

#### Variable: RENTABILIDAD

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBS
<b>D1 Rentabilidad Económica</b>	1. ¿Su empresa aplica el margen de utilidad neta a los ingresos obtenidos por la prestación de sus servicios de transporte de carga?	3	4	4	4	4	
	2. ¿Los servicios brindados por su empresa le generan utilidades netas optimas?	4	4	4	4	4	
	3. ¿Se lleva un control riguroso sobre las decisiones operativas a través de reportes de rotación de cuentas por cobrar?	3	4	4	4	4	
	4. ¿Analiza constantemente el ratio de rotación de cuentas por cobrar para medir la cobranza o liquidez de la empresa?	4	4	4	3	4	
<b>D2 Margen Neto</b>	5. ¿Los resultados del ejercicio en término de utilidades pueden contribuir al crecimiento de la empresa?	4	4	4	3	4	
	6. ¿Los resultados acumulados pueden ser capitalizados para fortalecer el patrimonio de la empresa?	3	4	4	4	4	
	7. ¿Cree Usted que la rentabilidad de la empresa pone en riesgo la disponibilidad de los recursos financieros de la empresa?	4	3	4	4	4	
	8. ¿Considera que el financiamiento externo para cubrir el capital de trabajo, afecta la renta neta programada?	4	4	4	4	4	
	9. ¿Considera que la gestión de cobranza influye positivamente en el beneficio neto obtenido en el ejercicio?	4	3	4	3	4	
	10. ¿Considera que el beneficio neto se ve afectado negativamente en la no aplicación de políticas de cobranza?	4	4	4	3	4	
<b>D3 Rentabilidad Financiera</b>	11. ¿La empresa aplica los indicadores de liquidez, de manera trimestral o semestral para evaluar la capacidad de pago a sus proveedores?	4	4	3	4	4	
	12. ¿Considera importante realizar el análisis financiero de la liquidez de su representada a fin de tomar decisiones optimas?	3	3	4	4	4	
	13. ¿Está usted de acuerdo en que el buen manejo de la gestión de cobranza contribuye al fortalecimiento del capital de trabajo?	4	4	3	4	4	
	14. ¿Cree Usted que la liquidez obtenidas en la gestión de cobranza, beneficia al incremento del capital del trabajo?	3	4	4	4	4	
	15. ¿Se preparan estados financieros e	3	4	4	4	4	

	indicadores financieros mensuales para tomar decisiones tácticas y operativas?						
	16. ¿Cree Usted que el índice de rentabilidad Refleja la situación financiera real de la empresa?	4	4	4	4	4	
<b>EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS</b>		<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	

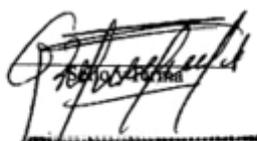
Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

<b>Calificación:</b>	9. No cumple con el criterio 10. Nivel bajo 11. Nivel moderado 12. Nivel alto
----------------------	--

Validez de contenido Cuadro 2  
Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
<b>C.P.C. Carlos Samuel Borja Mucha</b>	Contador Público	16	Nivel Alto

Sello y Firma:



**C.P.C. Carlos Samuel Borja Mucha**  
DOCENTE INVESTIGADOR

## ANEXO 6: Data de procesamiento de datos

## BASE DE DATOS EN EXCEL 2019

## GESTIÓN DE COBRANZA (VARIABLE 1)

N°	POLÍTICAS DE COBRO				PROMEDIO	MEDIOS DE COBRANZA					PROMEDIO	ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN						PROMEDIO		
	1	2	3	4		5	6	7	8	9		10	11	12	13	14	15		16	
1	4	3	3	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	3	1	3	3	3	3	3
2	5	4	3	5	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3
3	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	4	4	4	4	4
4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	3
5	5	3	3	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	2	3	3	4	4	3
6	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3
7	5	4	2	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
8	5	5	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3	4
9	5	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	4	4	3
10	5	3	1	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3
11	4	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4
12	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3
13	5	2	2	3	3	4	1	1	1	5	5	3	5	4	1	4	4	1	3	3
14	5	3	3	4	4	3	4	3	3	5	5	4	3	2	4	3	3	4	4	3
15	5	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3
16	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	2	2	3	4	3	3	3
17	4	3	3	5	4	4	4	3	3	4	3	4	2	2	3	4	3	3	3	3
18	5	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	3	3	4
19	5	4	3	3	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	2	4	4
20	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3
21	5	4	3	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4
22	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	2	3	3	3	3	3
23	5	4	3	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4
24	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4
25	5	3	2	5	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4
26	5	4	2	5	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	2	4	3	3	3	4
27	5	4	2	5	4	3	4	3	3	4	4	4	5	5	3	4	4	3	3	4
28	5	4	4	5	5	4	3	4	3	4	4	4	5	4	2	3	2	3	3	3
29	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	2	1	3	3	3	3	3
30	5	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	1	4	4	1	3	3
31	5	4	3	4	4	4	3	1	1	5	5	3	5	4	2	3	3	2	3	3
32	4	3	2	4	3	3	3	4	3	4	4	4	5	4	2	3	3	3	3	3
33	5	4	3	5	4	3	4	4	3	5	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4
34	5	3	3	5	4	4	3	3	3	5	5	4	5	4	2	3	4	3	3	4
35	5	4	3	4	4	3	4	4	3	5	5	4	4	4	1	3	3	3	3	3
36	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	1	2	3	2	2	2
37	5	4	4	5	5	5	5	1	4	2	3	3	4	4	1	4	4	2	3	3
38	5	3	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	3	5	2	4	5	3	3	4
39	5	3	5	5	5	5	3	3	3	3	4	4	4	5	2	5	5	1	4	4
40	5	3	5	5	5	5	3	5	5	1	3	4	4	4	1	5	5	1	3	3
41	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	2	2	3	3
42	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
43	5	4	5	4	5	5	4	2	2	4	5	4	5	5	3	2	5	1	4	4
44	5	3	5	5	5	5	3	4	4	1	4	4	4	5	2	5	5	2	4	4
45	5	2	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	3	4	4
46	5	1	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	3	4	4
47	5	3	4	5	4	5	5	3	3	3	4	4	4	5	1	4	4	3	4	4
48	5	2	5	5	4	5	5	3	3	4	5	4	3	4	1	4	4	3	3	3

49	5	2	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	3	5	2	5	4	2	4
50	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	3	4
51	5	2	4	5	4	5	5	3	3	3	4	4	4	5	1	4	4	3	4
52	5	2	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	3	5	2	5	4	2	4
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
54	4	3	3	5	4	5	3	5	5	2	5	4	5	5	3	4	5	2	4
55	5	4	5	5	5	5	3	5	5	2	5	4	5	5	3	4	5	2	4
56	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	5	4	5	3	4
57	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	2	2	3
58	5	2	5	5	4	5	4	4	3	4	5	4	3	5	2	4	5	3	4
59	5	1	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
60	5	1	5	5	4	5	5	4	5	2	3	4	4	4	1	4	4	2	3
61	5	5	5	5	5	5	3	5	5	1	3	4	4	4	1	5	5	1	3
62	5	3	5	5	5	5	3	3	3	3	4	4	4	5	2	5	5	1	4
63	5	3	5	4	4	5	4	2	2	4	5	4	5	5	3	2	5	1	4
64	5	2	5	5	4	5	3	4	4	2	2	3	4	5	1	5	4	1	3
65	5	3	5	5	5	5	4	4	5	3	3	4	4	5	1	5	4	1	3
66	4	4	5	5	5	5	3	4	4	2	4	4	4	5	2	5	5	2	4
	<b>NUNCA (1)</b>					<b>NUNCA (1)</b>							<b>NUNCA (1)</b>						
	<b>CASI NUNCA (2)</b>					<b>CASI NUNCA (2)</b>							<b>CASI NUNCA (2)</b>						<b>1</b>
	<b>A VECES (3)</b>				<b>2</b>	<b>A VECES (3)</b>						<b>19</b>	<b>A VECES (3)</b>						<b>30</b>
	<b>CASI SIEMPRE (4)</b>				<b>49</b>	<b>CASI SIEMPRE (4)</b>						<b>44</b>	<b>CASI SIEMPRE (4)</b>						<b>32</b>
	<b>SIEMPRE (5)</b>				<b>15</b>	<b>SIEMPRE (5)</b>						<b>16</b>	<b>SIEMPRE (5)</b>						<b>3</b>

#### RENTABILIDAD (VARIABLE 2)

N°	POLÍTICAS DE COBRO				PROMEDIO	MEDIOS DE COBRANZA						PROMEDIO	ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN						PROMEDIO
	1	2	3	4		5	6	7	8	9	10		11	12	13	14	15	16	
1	4	4	5	3	4	4	4	2	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4
2	5	4	5	4	5	4	5	4	3	3	4	4	4	3	4	5	3	3	4
3	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	2	3	4	4	2	4	3
4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	3	3	4	4	3	4
5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4
6	5	4	5	4	5	4	5	5	3	3	4	4	4	2	4	5	5	5	4
7	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3
8	5	4	5	5	5	4	4	3	3	5	5	4	2	3	4	4	3	3	3
9	5	5	5	4	5	4	4	3	2	4	2	3	1	3	4	4	2	4	3
10	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4
11	5	4	5	4	5	4	3	3	4	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3
12	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	2	3	4	4	1	4	3
13	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4
14	5	4	5	4	5	4	3	3	4	3	2	3	2	3	3	4	4	5	4
15	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	2	4	2	4	4	4	3	5	4
16	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	2	3	4	4	1	4	3
17	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3
18	5	4	5	5	5	3	3	4	4	3	2	3	2	3	3	1	2	3	2
19	4	4	5	5	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3
20	5	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	2	2	3	3	3	4	3
21	5	4	5	4	5	4	3	3	4	4	3	4	3	2	3	3	3	4	3
22	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3
23	5	4	5	3	4	5	5	2	3	5	3	4	2	4	4	3	4	4	4
24	5	5	5	5	5	5	4	2	4	5	3	4	3	4	4	3	4	4	4

25	5	5	5	5	5	5	4	2	4	5	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
26	5	5	5	5	5	5	4	2	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	
27	5	5	4	5	5	5	5	1	4	5	3	4	2	4	4	4	2	4	3	
28	5	5	5	5	5	5	4	2	3	3	4	4	4	3	3	2	3	4	3	
29	4	4	5	4	4	3	4	2	3	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	
30	5	5	5	5	5	5	4	2	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	
31	5	4	5	4	5	4	5	1	3	5	4	4	3	5	4	3	3	3	4	
32	5	4	5	4	5	4	5	1	3	5	4	4	3	5	4	3	4	4	4	
33	5	4	3	4	4	3	3	2	4	3	5	3	4	2	4	4	3	3	3	
34	5	5	4	5	5	4	4	1	3	5	5	4	1	4	4	4	3	4	3	
35	5	4	4	5	5	4	4	1	3	4	5	4	4	2	3	4	4	3	3	
36	4	4	5	5	5	5	4	2	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
37	5	4	5	5	5	5	4	2	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
38	5	5	4	5	5	5	5	2	3	4	3	4	2	4	4	2	3	4	3	
39	5	5	4	5	5	5	5	1	4	5	3	4	2	4	4	4	2	4	3	
40	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	
41	5	5	5	5	5	5	4	1	4	3	4	4	3	4	4	3	2	3	3	
42	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	
43	5	5	5	4	5	4	4	3	3	4	2	3	1	3	4	4	4	4	3	
44	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	2	3	5	5	2	4	4	
45	5	5	5	4	5	4	4	3	2	4	2	3	1	3	4	4	2	4	3	
46	5	4	5	4	5	4	4	3	2	4	2	3	1	3	4	4	2	4	3	
47	5	5	5	3	5	5	5	2	3	5	3	4	2	4	4	3	4	4	4	
48	4	4	5	3	4	5	5	4	4	3	3	4	4	2	3	3	4	4	3	
49	5	5	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	2	2	3	3	3	4	3	
50	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	3	2	3	4	5	4	4	
51	4	4	5	5	5	5	5	3	3	5	5	4	2	5	5	2	2	5	4	
52	5	5	4	4	5	5	5	4	3	2	4	4	2	1	3	4	4	4	3	
53	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	2	3	5	5	2	4	4	
54	4	4	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	2	4	4	4	1	4	3	
55	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	2	3	4	4	1	4	3	
56	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	2	4	2	4	4	4	3	5	4	
57	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
58	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	2	4	3	4	5	4	4	5	4	
59	3	4	5	4	4	4	4	3	2	4	2	3	1	3	4	4	2	4	3	
60	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	
61	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	
62	5	4	5	5	5	5	5	2	3	5	4	4	3	4	5	4	2	3	4	
63	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	4	4	3	4	5	4	2	3	4	
64	4	4	5	4	4	4	5	1	3	5	4	4	3	5	4	3	3	3	4	
65	5	4	4	5	5	4	4	1	3	5	5	4	1	4	4	4	3	4	3	
66	4	5	5	5	5	5	4	2	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
	<b>NUNCA (1)</b>				<b>NUNCA (1)</b>				<b>NUNCA (1)</b>				<b>NUNCA (1)</b>							
	<b>CASI NUNCA (2)</b>				<b>CASI NUNCA (2)</b>				<b>CASI NUNCA (2)</b>				<b>1</b>							
	<b>A VECES (3)</b>				<b>A VECES (3)</b>				<b>15</b>				<b>A VECES (3)</b>				<b>32</b>			
	<b>CASI SIEMPRE (4)</b>				<b>CASI SIEMPRE (4)</b>				<b>50</b>				<b>CASI SIEMPRE (4)</b>				<b>31</b>			
	<b>SIEMPRE (5)</b>				<b>SIEMPRE (5)</b>				<b>1</b>				<b>SIEMPRE (5)</b>				<b>2</b>			

## BASE DE DATOS EN EL SPSS

Sin título2 [LconjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	POLITICAS...	Numérico	8	0	POLITICAS DE COBRO	{1, NUNCA}...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
2	MEDIOSDE...	Numérico	8	0	MEDIOS DE COBRANZA	{1, NUNCA}...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
3	ALTERNATI...	Numérico	8	0	ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN	{1, NUNCA}...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
4	GESTIOND...	Numérico	8	0	GESTIÓN DE COBRANZA	{1, NUNCA}...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
5	RENTABILI...	Numérico	8	0	RENTABILIDAD ECONÓMICA	{1, NUNCA}...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
6	MARGENN...	Numérico	8	0	MARGEN NETO	{1, NUNCA}...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
7	RENTABILI...	Numérico	8	0	RENTABILIDAD FINANCIERA	{1, NUNCA}...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
8	RENTABILI...	Numérico	8	0	RENTABILIDAD	{1, NUNCA}...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 8 de 8 variabl

	POLITICASDECOBRO	MEDIOSDECOBRANZA	ALTERNATIVASDESOLUCION	GESTIONDECOBRANZA	RENTABILIDADECONOMICA	MARGENNETO	RENTABILIDAD FINANCIERA	RENTABILIDAD	var	var	var	var
1	3	3	2	3	4	3	2	3				
2	3	3	3	3	4	3	3	3				
3	4	3	3	3	4	3	3	3				
4	4	3	3	3	4	3	3	3				
5	4	3	3	3	4	3	3	3				
6	4	3	3	3	4	3	3	3				
7	4	4	3	3	4	3	3	3				
8	4	4	3	3	4	3	3	3				
9	4	4	3	3	4	3	3	3				
10	4	4	3	3	4	3	3	3				
11	4	4	3	3	4	3	3	3				
12	4	4	3	3	4	3	3	3				
13	4	4	3	3	4	3	3	3				
14	4	4	3	4	4	3	3	3				
15	4	4	3	4	4	3	3	3				
16	4	4	3	4	4	4	3	3				
17	4	4	3	4	4	4	3	4				
18	4	4	3	4	4	4	3	4				
19	4	4	3	4	4	4	3	4				
20	4	4	3	4	5	4	3	4				
21	4	4	3	4	5	4	3	4				
22	4	4	3	4	5	4	3	4				

	POLITICAS DE COBRO	MEDIOS DE COBRANZA	ALTERNATIVA DE SOLUCION	GESTION DE COBRANZA	RENTABILIDAD ECONOMICA	MARGEN NETO	RENTABILIDAD FINANCIERA	RENTABILIDAD	var	var	var	var
23	4	4	3	4	5	4	3	4				
24	4	4	3	4	5	4	3	4				
25	4	4	3	4	5	4	3	4				
26	4	4	3	4	5	4	3	4				
27	4	4	3	4	5	4	3	4				
28	4	4	3	4	5	4	3	4				
29	4	4	3	4	5	4	3	4				
30	4	4	3	4	5	4	3	4				
31	4	4	3	4	5	4	3	4				
32	4	4	4	4	5	4	3	4				
33	4	4	4	4	5	4	3	4				
34	4	4	4	4	5	4	4	4				
35	4	4	4	4	5	4	4	4				
36	4	4	4	4	5	4	4	4				
37	4	4	4	4	5	4	4	4				
38	4	4	4	4	5	4	4	4				
39	4	4	4	4	5	4	4	4				
40	4	4	4	4	5	4	4	4				
41	4	4	4	4	5	4	4	4				
42	4	4	4	4	5	4	4	4				
43	4	4	4	4	5	4	4	4				
44	4	4	4	4	5	4	4	4				

	POLITICAS DE COBRO	MEDIOS DE COBRANZA	ALTERNATIVA DE SOLUCION	GESTION DE COBRANZA	RENTABILIDAD ECONOMICA	MARGEN NETO	RENTABILIDAD FINANCIERA	RENTABILIDAD	var	var	var	var
45	4	4	4	4	5	4	4	4				
46	4	4	4	4	5	4	4	4				
47	4	4	4	4	5	4	4	4				
48	4	4	4	4	5	4	4	4				
49	4	4	4	4	5	4	4	4				
50	4	4	4	4	5	4	4	5				
51	4	5	4	4	5	4	4	5				
52	5	5	4	4	5	4	4	5				
53	5	5	4	4	5	4	4	5				
54	5	5	4	4	5	4	4	5				
55	5	5	4	4	5	4	4	5				
56	5	5	4	5	5	4	4	5				
57	5	5	4	5	5	4	4	5				
58	5	5	4	5	5	4	4	5				
59	5	5	4	5	5	4	4	5				
60	5	5	4	5	5	4	4	5				
61	5	5	4	5	5	4	4	5				
62	5	5	4	5	5	4	4	5				
63	5	5	4	5	5	4	4	5				
64	5	5	5	5	5	4	4	5				
65	5	5	5	5	5	4	5	5				
66	5	5	5	5	5	5	5	5				

## ANEXO 7. Consentimiento informado

### Consentimiento Informado

#### Información:

La presente investigación es conducida por **Cindy Margaret Lastra Biagge**, de la Universidad Peruana Los Andes. El propósito del estudio es recoger información acerca del tema: **GESTIÓN DE COBRANZA Y RENTABILIDAD EN LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE DE CARGA DEL DISTRITO DE VENTANILLA, CALLAO - 2020.**

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una encuesta.

Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas sus respuestas se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante el acto le parece incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

#### Aceptación:

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por: **Cindy Margaret Lastra Biagge**. He sido informado (a) del propósito del trabajo de investigación.

Reconozco que la información que yo provea en el trabajo de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar al investigador: **Cindy Margaret Lastra Biagge al teléfono 994967967**

**TRANSPORTES "AR"**  
R.U.C. 19448146818

Firma .....  
**APOLIBARDO ROSALE GREGORIO MARCOS**  
Gerente General

Nombres y apellidos: **GREGORIO MARCOS Apolibardo R.**

Fecha: Ventanilla, **25 - ENERO - 2021**

**ANEXO 8: Fotos de la aplicación del instrumento**





