



UNAP



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

TESIS

**“GESTIÓN DE COBRANZA Y SU INFLUENCIA EN RENTABILIDAD DE
LA CAJA DE AHORROS Y CRÉDITOS PIURA SEDE NUEVA
CAJAMARCA, 2021”**

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

**PRESENTADO POR:
ANDERSON FERNANDEZ PASANCHO**

**ASESORA:
CPC. LUZ MAGDALENA AYALA NAMUCHE, Dra.**

IQUITOS, PERÚ

2022



UNAP

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
FACEN**

"COMITÉ CENTRAL DE GRADOS Y TÍTULOS"



ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS N°040-CCGyT-FACEN-UNAP-2022

En la ciudad de Iquitos, a los **16** días del mes de **junio** del año 2022, a horas: **05:00 p.m.** se dio inicio haciendo uso de la plataforma **Zoom** la sustentación pública de la Tesis titulada: **"GESTIÓN DE COBRANZA Y SU INFLUENCIA EN RENTABILIDAD DE LA CAJA DE AHORROS Y CRÉDITOS PIURA SEDE NUEVA CAJAMARCA, 2021"**, autorizado mediante **Resolución Decanal N°0750-2022-FACEN-UNAP** presentado por el Bachiller en Ciencias Contables **ANDERSON FERNÁNDEZ PASANCHO**, para optar el Título Profesional de **CONTADOR PÚBLICO** que otorga la UNAP de acuerdo a **Ley Universitaria N° 30220** y el Estatuto de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.

El Jurado calificador y dictaminador está integrado por los siguientes profesionales:

CPC. CARLOS AUGUSTO PINEDO HIDALGO, Mg.	(Presidente)
CPC. DAVID MIGUEL MELGAREJO MARIÑO, Mg.	(Miembro)
CPC. JUAN JOSÉ RUIZ MELENA, Mg.	(Miembro)

Luego de haber escuchado con atención y formulado las preguntas necesarias, las cuales fueron respondidas: **SATISFACTORIAMENTE**

El jurado después de las deliberaciones correspondientes, arribó a las siguientes conclusiones: La Sustentación Pública y la Tesis han sido: **APROBADAS** con la calificación **BUENA (15)**.

Estando el Bachiller apto para obtener el Título Profesional de Contador Público.

Siendo las **06:46 p.m.** del **16** de **junio** del 2022, se dio por concluido el acto académico.


CPC. CARLOS AUGUSTO PINEDO HIDALGO, Mg.
Presidente


CPC. DAVID MIGUEL MELGAREJO MARIÑO, Mg.
Miembro


CPC. JUAN JOSÉ RUIZ MELENA, Mg.
Miembro

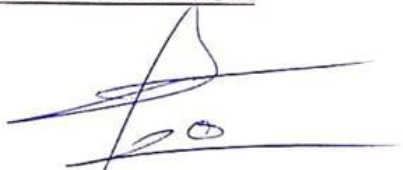

CPC. LUZ MAGDALENA AYALA NAMUCHE, Dra.
Asesora

Somos la Universidad licenciada más importante de la Amazonia del Perú, rumbo a la acreditación

Calle Nanay N°352-356- Distrito de Iquitos – Maynas – Loreto
<http://www.unapiquitos.edu.pe> - e-mail: facen@unapiquitos.edu.pe
Teléfonos: #065-234364 /065-243644 - Decanatura: #065-224342 / 944670264



JURADO Y ASESOR



CPC. CARLOS AUGUSTO PINEDO HIDALGO, Mg.
Presidente
MATRICULA N°10-0267



CPC. DAVID MIGUEL MELGAREJO MARIÑO, Mg.
Miembro
MATRICULA N° 10-584



CPC. JUAN JOSÉ RUIZ MELENA, Mg.
Miembro
MATRICULA N° 10-1584



CPC. LUZ MAGDALENA AYALA NAMUCHE, Dra.
Asesora
MATRICULA N°04-1209

DEDICATORIA

A Dios quien ha sido mi guía, fortaleza, por darme la vida y la oportunidad de seguir luchando por cada uno de mis sueños; a mis Padres, por su apoyo y ejemplo para ser una mejor persona. A los docentes de esta prestigiosa casa de estudio que con sus sabios conocimientos llegaron a inculcar a todos nosotros para nuestra formación profesional.

AGRADECIMIENTO

A Dios, que siempre me acompaña para conducirme por un camino correcto en la vida. A la Escuela de contabilidad, cuyos aportes me ayudaron significativamente en mi vida profesional y para el desarrollo de esta investigación.

A la asesora, CPC. Luz Magdalena Ayala Namuche, Dra. Por apoyarme de inicio y fin en mi tesis con su conocimiento y experiencia en trabajo de investigaciones. A todos mis amigos y compañeros que siempre estuvieron ahí para apoyarme y brindarme su apoyo cuando era necesario.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
PORTADA.....	i
ACTA DE SUSTENTACIÓN	ii
JURADO Y ASESOR.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE GENERAL.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....	5
1.1. Antecedentes	5
1.2. Bases teóricas	6
1.3. Definición de términos básicos	13
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	15
2.1 Formulación de la hipótesis.....	15
2.2 Variables y su operacionalización	15
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y diseño	18
3.2. Diseño muestral.....	18
3.3. Procedimientos de recolección de datos	19
3.4. Procesamiento y análisis de datos	20
3.5. Aspectos éticos	20
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	21
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	33
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES	35
CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES	36
CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN.....	37
ANEXOS.....	42
1. Matriz de consistencia	

2. Instrumento de recolección de datos
3. Estadística complementaria
4. Consentimiento informado de participación en proyecto de investigación

ÍNDICE DE TABLAS

	Pag.
Tabla 1 Gestión de cobranza	21
Tabla 2 Políticas de cobranza	22
Tabla 3 Estrategias de cobranza	23
Tabla 4 Diseño del sistema de cobranza	24
Tabla 5 Administración del personal de cobranza	25
Tabla 6 Percepción de la rentabilidad	26
Tabla 7 Ratios de la rentabilidad	27
Tabla 8 Prueba de normalidad	28
Tabla 9 Relación entre la gestión de cobranza y la rentabilidad	29
Tabla 10 Relación entre las políticas de cobranza y la rentabilidad	30
Tabla 11 Relación entre las estrategias de cobranza y la rentabilidad	30
Tabla 12 Relación entre el sistema de cobranza y la rentabilidad	31
Tabla 13 Relación entre la administración del personal de cobranza y la rentabilidad	32

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Gestión de cobranza	21
Figura 2. Políticas de cobranza	22
Figura 3. Estrategias cobranzas	23
Figura 4. Diseño del sistema de cobranza	24
Figura 5. Administración del personal de cobranza	25
Figura 6. Percepción de la rentabilidad	26

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar el grado de relación entre la gestión de cobranza y la rentabilidad de la Caja de Ahorros y Crédito Piura sede Nueva Cajamarca, 2021, optando por una investigación de tipo aplicada y diseño no experimental, del cual se incluyó como muestra a 34 trabajadores de dicha institución, aquellos que fueron encuestados por medio de un cuestionario, pues se concluyó que la gestión de cobranza es muy eficiente. Por otro lado, la rentabilidad del mismo, pues en el margen de utilidad bruta obtuvo un incremento de 0.16; por otro lado, en el margen de utilidad operativa dio el 0.076; asimismo, el rendimiento sobre activos tuvo un aumento de 6.8; por último, rendimiento sobre capital tuvo el 6,8. Finalmente, existe una relación entre la gestión de cobranza y la rentabilidad de dicha institución, aprobada significancia de 0,000 y una correlación de $r_s=0,591$ la cual es positiva y media; al mismo tiempo, las políticas de cobranza mantiene una relación positiva considerable ($r_s=0,766$; $p=0,000$); las estrategias de cobranza mantienen una relación positiva débil ($r_s=0,467$; $p=0,005$); el sistema de cobranza mantiene relación positiva muy débil ($r_s=0,155$; $p=0,380$), sin embargo, la administración del personal de cobranza ($r_s=0,008$; $p=0,964$) no mantiene relación con la rentabilidad de la empresa.

Palabras clave: Gestión, cobranza, rentabilidad, crédito.

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the degree of relationship between the collection management and the profitability of the Caja de Ahorros y Crédito Piura headquarters Nueva Cajamarca, 2021, opting for an applied research and non-experimental design, of which it was included as a sample of 34 workers of said institution, those who were surveyed by means of a questionnaire, since it was concluded that the collection management is very efficient. On the other hand, its profitability, since in the gross profit margin it obtained an increase of 0.16; on the other hand, in the operating profit margin it gave 0.076; likewise, the return on assets had an increase of 6.8; finally, return on capital had 6.8. Finally, there is a relationship between the collection management and the profitability of said institution, approved significance of 0.000 and a correlation of $r_s=0.591$ which is positive and medium; At the same time, collection policies maintain a considerable positive relationship ($r_s=0.766$; $p=0.000$); collection strategies maintain a weak positive relationship ($r_s=0.467$; $p=0.005$); the collection system maintains a very weak positive relationship ($r_s=0.155$; $p=0.380$), however, the administration of the collection personnel ($r_s=0.008$; $p=0.964$) does not maintain a relationship with the profitability of the company.

Keywords: Management, collection, profitability, credit.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las organizaciones grandes y pequeñas se enfrentan a diferentes problemas relacionados a sus finanzas, principalmente con lo relacionado a la gestión de cuentas por cobrar. Por tanto, las organizaciones del mundo cada día se enfrentan al reto de gestionar a través de los sistemas administrativos y financieros, buscando que sean efectivas y eficientes para el cumplimiento de sus objetivos y metas, así mismo poder tomar las decisiones que mejoren dicha problemática. Un claro ejemplo se evidencia en la investigación de Treilhes (2018), pues menciona que el 25% de los trabajadores del departamentos de crédito carecen de capacidad profesional para gestionar la cobranza en la empresa Credit Today; otro ejemplo es el de la empresa Credit Research Foundation, pues el 61% de los retrasos en los pagos se deben a problemas de carácter administrativo o errores en los acuerdos, tales como facturas incorrectas o recepción tardía de las mismas.

Por lo tanto, independientemente del tamaño de la empresa, al no mantener una adecuada gestión de las cobranzas repercute en rentabilidad de la empresa, pues de acuerdo al riesgo, estas cuentas por cobrar normalmente terminan siendo incobrables, por lo que, recae su importancia en las políticas de cobranza y las estrategias que se aplican para lograrla (Flores y Naval, 2017).

En el Perú la gestión de cobranza, es un gran problema para las organizaciones, puesto a que dichas empresas no mantienen o no cuentan con políticas firmes y concretas de cobranza, por lo que esta se va incrementando año tras año, debido a la inexperiencia de los representantes

de la entidad, en cuanto ello López (2018) evidencia que la mala gestión de la cuantas por cobrar se debe a la falta de políticas de crédito y cobranza, asimismo no se pactan convenios con las empresas para determinar los plazos de pago, cargando de tal forma un alto índice de cuentas incobrables, situación que en gran medida afecta a la rentabilidad de la empresa, pues cada año se registra un alto índice de cuentas incobrables.

En el ámbito local, la empresa Caja de Ahorros y Crédito Piura sede Nueva Cajamarca, tiene la misión de ser una de las empresas reconocidas en la ciudad, buscando siempre desarrollar eficientemente sus funciones, a través de la prestación adecuada sus servicios, sin embargo, en el último periodo ha presentado un índice alto de clientes morosos, siendo esta ocasionada por deficiencias previas en la gestión de cobranza, pues se observa políticas débiles para la venta de créditos y la falta de herramientas que ayuden al personal a calificar los aspectos económicos y sociales del cliente, por otro lado los procedimientos de cobranza no están siendo desarrolladas conforme a lo estipulado por el reglamento, pues a pesar de ello hasta ahora no se ha tratado de mejorar dichos aspectos, ello ha generado que en los estados de resultados exista un alto índice de cuentas por cobrar, lo cual influye en la rentabilidad de la empresa, pues dificulta mantener altos índices de utilidad bruta, operativa y neta.

De acuerdo, descrito se ha visto la necesidad de realizar la presente investigación a fin de averiguar a fondo la problemática, donde se formuló como problema general: ¿Cuál es el grado de relación entre la gestión de cobranza en la rentabilidad de la Caja de Ahorros y Crédito Piura sede Nueva Cajamarca, 2021?, asimismo se detalló los problemas específicos: ¿Cuál es

el grado de relación entre las políticas de cobranza y la rentabilidad de la Caja de Ahorros y Crédito Piura sede Nueva Cajamarca, 2021?, ¿Cuál es el grado de relación entre las estrategias de cobranza y la rentabilidad de la Caja de Ahorros y Crédito Piura sede Nueva Cajamarca, 2021?, ¿Cuál es el grado de relación entre el sistema de cobranza y la rentabilidad de la Caja de Ahorros y Crédito Piura sede Nueva Cajamarca, 2021?, ¿Cuál es el grado de relación entre la administración del personal de cobranza y la rentabilidad de la Caja de Ahorros y Crédito Piura sede Nueva Cajamarca, 2021?.

Donde el objetivo general fue: Determinar el grado de relación entre la gestión de cobranza y la rentabilidad de la Caja de Ahorros y Crédito Piura sede Nueva Cajamarca, 2021, al mismo tiempo se determinó los objetivos específicos: Conocer el grado de relación entre las políticas de cobranza y la rentabilidad de la Caja de Ahorros y Crédito Piura sede Nueva Cajamarca, 2021, Conocer el grado de relación entre las estrategias de cobranza y la rentabilidad de la Caja de Ahorros y Crédito Piura sede Nueva Cajamarca, 2021, Conocer el grado de relación entre el sistema de cobranza y la rentabilidad de la Caja de Ahorros y Crédito Piura sede Nueva Cajamarca, 2021, Conocer el grado de relación entre la administración del personal de cobranza y la rentabilidad de la Caja de Ahorros y Crédito Piura sede Nueva Cajamarca, 2021.

La investigación fue de gran importancia, ya que discierne un valor teórico al tomar teorías como el de Morales, J. y Morales, A. (2014) para la evaluación de la gestión de cobranza, al mismo tiempo, tomo la teoría de Lizarzaburu, Gómez y Beltrán (2016) para la evaluación de la rentabilidad. Asimismo, el estudio genero un valor metodológico, ya que estableció el tipo, nivel y diseño

de investigación idóneo para el desarrollo de los objetivos del estudio, método basado en los lineamientos establecidos por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018). El estudio ofreció resultados para la generación de nuevos conocimientos sobre la relación entre las variables, por lo tanto, los resultados sirvieron para tomar decisiones en beneficio del crecimiento de la empresa. Por último, la investigación fue beneficioso para directivos y personal encargado de la cobranza, pues a partir de ella se pudieron implantar mejoras a la capacidad del personal para una eficiente gestión de cobranza que genero a corto y largo plazo mayor margen de rentabilidad.

Por otro lado, cabe recalcar que el estudio fue viable para el desarrollo, ya que se optó por contar con los recursos necesarios para el mismo, es decir, se contó con recursos económicos, recursos humanos y materiales, asimismo la utilización de la metodología contribuyo al desarrollo y cumplimientos de los objetivos plasmados en el informe de la tesis.

La tesis presentó como única limitación el poco conocimiento de los programas estadísticos (SPSS) para así poder extraer los datos estadísticos requeridos para nuestros resultados, por lo que se recurrió a un profesional de estadística que nos brindará su servicio.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes

En el 2018, se desarrolló una investigación de tipo cuantitativo y diseño no experimental, cuya población de estudio fue la Asociación de Bancos del Ecuador y sus estados financieros del período 2000-2017; la investigación determinó que los pequeños bancos privados sus niveles de apalancamiento muestran que existe una baja relación con la ROE de los mismos, y concluyó que existe una baja influencia de factores internos y externos en las medidas de rentabilidad de la pequeña banca privada del Ecuador; por otro lado se evidenció la baja incidencia de la capacidad comercial en la evolución de la rentabilidad (Jara et al.,2018).

En el 2019, se desarrolló una investigación de tipo descriptivo correlacional y diseño no experimental, cuya población de estudio fueron obtenidas por 74 colaboradores del BANBIF; la investigación determinó que la gestión de cobranza actualmente genera un efecto positivo en la rentabilidad, y concluyó que es importante contar con un departamento de cobranzas dentro de la empresa que permita ejecutar sus funciones eficientemente para evitar un impacto negativo en la rentabilidad; así mismo es primordial determinar indicadores relevantes que ayude en la mejora de la organización empresarial. (Charcape, 2019).

En el 2019, se desarrolló una investigación de tipo descriptiva–propositiva y diseño no experimental, cuya población de estudio fue de; 24 personas, la investigación determinó el impacto de la gestión de morosidad en la rentabilidad de la Caja de Ahorro y Crédito, y concluyo que la morosidad en la

rentabilidad es directo e inversamente proporcional, también no se previenen las moras de manera eficiente ni se capacitan a los clientes para crear conciencia de pago. (Heredia y Torres, 2019).

En el 2020, se desarrolló una investigación de tipo inductivo y diseño no experimental, cuya población de estudio fue el Asesor de crédito y 8 trabajadores; la investigación determinó que la Cooperativa San Antonio de Ecuador que a pesar de contar con un manual de cobranza no está siendo empleado de manera adecuada, y concluyo que en el proceso de cobranza de créditos se ha encontrado un atraso, esto debido a que no cumple con sus objetivos, así mismo no existe una estrategia que lleve a cabo el adecuado cobro de las deudas. (De la Cruz, 2020).

En el 2021, se desarrolló una investigación de tipo descriptivo, analítico y comparativo con un diseño no experimental, cuya población de estudio fue de 365 clientes y 19 analistas de la Agencia Puno Bellavista; la investigación determinó que la gestión de la cartera morosa incide de manera negativa en la rentabilidad sobre las ventas, es decir, tiene una decreciente de 0.52%, y concluyo que existe falta de capacitación y actualización de las normas y políticas de cobranza, por otro lado, el 47% de los análisis no logran recupera la cartera extrajudicial y judicial, ocasionando un incrementó de 220,399 para la primera y la siguiente 126,399 entre el periodo 2017 y 2018. (Yapo, 2021).

1.2. Bases teóricas

Teoría de proceso de cobranza

Según Rooser en su teoría publicada en 2006, señalo que el proceso de cobro de deudas es un concepto acumulativo para la recuperación justa de montos

vencidos y pagos vencidos de un sujeto deudor; por ello, que cualquiera que sea el proceso empleado, debe ser: (a) ágil, porque produce una efectiva presión psicológica en el deudor; (b) normativo, pues una cobranza sin políticas y normas claras puede provocar un caos en el manejo de cartera; (c) planeado, consiste que este proceso debe responder a un sistema y un plan, ya que improvisar es causa del fracaso. Por lo tanto, en el proceso de cobranzas al existir los componentes como agilidad, un plan y utilizado las normas esto ocasionara que exista mayor probabilidad que se logre el pago de créditos vencidos (Ramos, 2018).

Definiciones teóricas de la gestión de cobranza

Mediante la gestión de cobranzas se vela que los clientes de la empresa se mantengan a día en sus pagos, regularicen o reactiven su relación comercial con la compañía. Dado a ello, Hinostraza (2017) y Ruiz (2015) definen que la gestión de cobros se apoya de seguir los procesos de manera ordenada, esto permitirá organizar las acciones, tareas y negociaciones que se aplicará a los clientes para lograr recuperar los créditos vencidos o no pagados. Asimismo, Pazmiño (2020) sostuvo que la administración de cobro son acciones coordinadas que se aplican pertinentemente a los clientes para recuperar los créditos. Por lo tanto, la gestión de la cobranza es agilizar el recibo de efectivo y reducir el retraso entre el momento en que los clientes pagan las facturas y cuando el efectivo está disponible.

Importancia de la gestión de cobranza

Para toda organización la gestión de cobranza efectiva es fundamental, ya que si esta es ineficiente puede provocar grandes problemas que parte desde

el impedimento de seguir creciendo hasta que esta quiebre, pues si se acumula una gran cantidad de deuda, se perderá liquidez, por lo que el negocio no podrá continuar ni poder cumplir con sus obligaciones (Coronel, 2019). Asimismo, Díaz y Flores (2019) sostuvieron que, ante esta situación algunas organizaciones no tienen más remedio que buscar fuentes externas de financiamiento, ya que incurrirán en costos adicionales por el interés que generan para continuar con sus operaciones. Tener una gestión de cobranza eficaz garantizará la liquidez, aumentará la rentabilidad y optimizará aún más los recursos de la empresa (Montalvo, 2020).

Etapas de gestión de cobranza

Según Chávez et al (2018), la gestión de cobranza se clasifica en tres etapas, las cuales son: *i) Preventiva*, se realiza antes de la fecha de vencimiento de la factura o al inicio del primer retraso, es decir, tiene como finalidad crear hábitos de pago en los clientes mediante herramientas como correos o mensajes de recordatorio; *ii) Administrativa*, esta inicia desde el primer día en que los usuarios de los productos o servicios de la empresa cumplen con sus obligaciones de pago, por ello, los gerentes deberán comunicarse con los clientes para comunicarles el estado de su deuda y brindarles otras opciones que les permitan cumplir con su obligación; *iii) Judicial*, el cobro judicial se realiza sin un acuerdo con el cliente del deudor, por lo que es necesario recurrir a medidas más extremas, como los procesos judiciales. Lo ideal es tratar de evitar la última etapa, porque la empresa debe asumir los costos legales como la contratación de un abogado y los costos adicionales para recuperar las deudas, por ello, la opción sería tomar medidas contundentes

en las primeras dos etapas así garantizar que el proceso de recolección no pase a un nivel superior (Torres, 2021; Vergel-Bayona et al.,2018).

Indicadores de gestión de cobranza

Por lo tanto, la variable será evaluada a partir de los fundamentos teóricos de Morales, J. y Morales, A. (2014) quien establece que la gestión de cobranza es la administración de la cobranza de los créditos otorgados por la empresa, la cual se fundamenta en políticas, estrategias, sistemas y la preparación del personal a cargo de esta acción. Por lo tanto, el autor considera que para una excelente gestión de las acciones de cobranza es fundamental, establecer las políticas de cobranza, establecer las estrategias pertinentes, diseñar un sistema para la cobranza y entrenar al personal responsables de esta acción.

Dado ello, Morales, J. y Morales, A. (2014) consideran que las políticas de cobranza deben estar basadas en los factores intervinientes en las acciones de cobranza, además de precisar las condiciones de venta y los plazos de cobro.

Asimismo, las estrategias de cobranza, deben estar centrados en las acciones de prevención, el procedimiento de cobranza, las acciones de recuperación y la extinción de la cuenta por cobrar recuperada (Morales, J. y Morales, A., 2014).

Por otro lado, Morales, J. y Morales, A. (2014) fundamentan que parte de la gestión de cobranza es necesario la creación e implantación de un sistema de cobranza, la cual logre la clasificación de los clientes, la identificación de problema de no pago, definir los procesos para las actividades de cobranza,

la negociación y por ultimo las acciones legales en el caso de utilizar todos los recursos y no conseguir el cobro de la cuenta.

Todo ello, debe estar relacionado con la administración del personal de cobranza, para la cual es fundamental establecer el código de ética que delimite su comportamiento y actitudes frente al cliente, al igual que establecer las responsabilidades que posee respecto al sistema de cobranza establecido en la empresa.

Teoría de la rentabilidad

De acuerdo con Hosmalin en 1966 explicó que la rentabilidad es la confrontación de ingresos y gastos durante un periodo para la producción, también llamado utilidades, que se reflejan en el estado de resultados integrales. Asimismo, Clyde, Stickney & Roman en el 2013 mencionaron que la rentabilidad es el retorno sobre la inversión que se da un tiempo determinado, donde el poder de generación de utilidades y la capacidad de obtener un rendimiento sobre la inversión. Por ello, Gitman señaló que para poder medir o evaluar la rentabilidad de una empresa es mediante los rendimientos como las ventas, los activos o el capital, es decir, el porcentaje que muestra la utilidad sobre las ventas, activos o el patrimonio (Contreras-Salluca & Díaz-Correa, 2015; Daza, 2016).

Definiciones teóricas de la rentabilidad

El término rentabilidad se refiere a los beneficios que se obtienen o que se pueden obtener de una inversión realizada previamente. Por ello, (Contreras-Salluca y Díaz-Correa, 2015) define a la rentabilidad como la capacidad que

tiene una empresa de utilizar sus recursos para generar ingresos que superen sus gastos. En otras palabras, es la capacidad de una empresa de generar ganancias de sus operaciones. De acuerdo con Aguirre et al. (2020), la rentabilidad muestra el desempeño financiero que una empresa considera relevante para la toma de decisiones financieras.

Para Gutiérrez y Tapia (2020) es una variable exógena, es decir, una variable específica, porque afecta la combinación de estructura financiera, deuda y capital destinado al financiamiento. Por lo tanto, este es un elemento muy importante en la empresa porque evalúa la gestión de la empresa para convertir las ventas en ganancias.

Importancia de la rentabilidad

Asimismo, Inga, Yaguache, y Armas (2017) menciona que la cada empresa se preocupa por su rentabilidad, ya que una de las herramientas de análisis de índices financieros más utilizadas son los índices de rentabilidad, las cuales se utilizan para determinar el resultado final de la empresa para su administración y rendimiento sobre el capital para sus inversores. Las medidas de rentabilidad son importantes tanto para los directores como para los propietarios de la empresa, y la dirección debe tener una medida de rentabilidad para poder dirigir el negocio en la dirección correcta.

Tipos de rentabilidad

Teniendo en cuenta a Coz y Huamán (2019), la realidad de las entidades pueden ser medidas bajo dos tipos de rentabilidad, las cuales son: *i) la rentabilidad económica*, este indicador mide la eficacia de la organización en la utilización de su activo total sin tener en cuenta la forma en que hayan sido

financiadas. Teniendo en cuenta que la ratio que lo mide toma como numerador el beneficio antes de intereses e impuestos; es decir, con independencia de como estén financiados los activos; *ii) rentabilidad financiera*, hace referencia entre la relación del beneficio neto que producen los capitales propios de la empresa una vez deducidos los intereses, impuestos y gastos financieros; reflejándose en los costos y gastos generados por la entidad.

Indicadores de rentabilidad

Para evaluar la variable rentabilidad se tomará la teoría de Lizarzaburu, Gómez y Beltrán (2016), quien recomienda la aplicación del método de las ratios, dado a la eficiencia que esta posee en sus resultados, aunado a la averiguación confiable y real para la toma de decisiones en cuanto a la situación económica - financiera de la organización.

Margen de utilidad bruta. Se precisa el monto que se logra obtener de utilidad bruta por cada UM de ventas, luego de que la empresa ha cubierto los costos de producción y venta.

Margen de utilidad operativa. Es el índice que logra obtener después de calcular los costos de ventas más los costos operativos. Por lo tanto, mide si la organización logra generar suficiente utilidad para resguardar sus costos de financiamiento.

Margen de utilidad neta. Está comprendida por las ganancias reales obtenidas por cada sol vendido. Por lo tanto, mide el porcentaje de cada unidad de medida de ventas que resta después de haber cubierto todos los gastos, adicionando los impuestos, respecto a las operaciones de la empresa.

Rendimiento sobre activos. Este índice incorpora la utilidad real generada por cada uno de los activos que posee la organización. Enuncia la rentabilidad de los activos, la cual se calcula respecto a su aporte a la utilidad neta de la empresa.

Rendimiento sobre capital. Este indicador precisa la utilidad generada por el capital invertido en el periodo establecido. Por lo tanto, calcula la rentabilidad del capital contribuido por el inversionista.

1.3. Definición de términos básicos

Caja de ahorro y crédito. Es una entidad crediticia similar a la de un banco, pero estas tienen como objetivo es captar recursos del público y realizar operaciones financieras con las pequeñas y microempresas (Ramos, 2018).

Cobros. Son los pagos que se reciben por realizar un servicio, por la venta de un bien o bien el pago de una deuda (Díaz y Flores, 2019).

Eficiencia. Es la capacidad de evitar el desperdicio de materiales, energía, esfuerzos, dinero y tiempo en hacer algo o en producir un resultado deseado. En un sentido más general, es la capacidad de hacer las cosas bien, con éxito y sin desperdicio (Torres, 2021).

Gestión. Es la administración de todas las actividades asignadas por la división de trabajo dentro de una organización, es decir, incluye actividades para coordinar los esfuerzos de sus empleados para lograr sus objetivos mediante la aplicación de los recursos disponibles, tales como recursos financieros, naturales, tecnológicos y humanos (Coronel, 2019).

Rentabilidad. Es una actuación imprescindible que todos los emprendedores o responsables financieros afrontan con mayor o menor cautela, es decir es la capacidad de una empresa para hacer frente a sus obligaciones (Daza, 2016).

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1 Formulación de la hipótesis

Hipótesis general

Hi: El grado de relación entre la gestión de cobranza y la rentabilidad de la Caja de Ahorros y Crédito Piura sede Nueva Cajamarca es significativo.

Hipótesis específicas

Hi₁: El grado de relación entre las políticas de cobranza y la rentabilidad de la Caja de Ahorros y Crédito Piura sede Nueva Cajamarca es significativo.

Hi₂: El grado de relación entre las estrategias de cobranza y la rentabilidad de la Caja de Ahorros y Crédito Piura sede Nueva Cajamarca es significativo.

Hi₃: El grado de relación entre el sistema de cobranza y la rentabilidad de la Caja de Ahorros y Crédito Piura sede Nueva Cajamarca es significativo.

Hi₄: El grado de relación entre la administración del personal de cobranza y la rentabilidad de la Caja de Ahorros y Crédito Piura sede Nueva Cajamarca es significativo.

2.2 Variables y su operacionalización

Variable 1: Gestión de cobranza

Variable 2: Rentabilidad

Operacionalización de variables

Variable	Definición	Tipo por su naturaleza	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Categorías	Valores de las categorías	Medio de verificación
Gestión de cobranza	Administración de la cobranza de los créditos otorgados por la empresa, la cual se fundamenta en políticas, estrategias, sistemas y la preparación del personal a cargo de esta acción (Morales, J. y Morales, A., 2014).	Cualitativa	Políticas de cobranza	Factores determinantes de la política	Ordinal	Nunca	1	Encuesta al personal del área de gestión de cobranza.
				Condiciones de venta				
				Plazos de cobro				
			Estrategias de cobranza	Prevención				
				Cobranza				
				Recuperación				
			Diseño del sistema de cobranza	Extinción				
				Clasificación de los clientes				
				Identificación del problema				
				Actividades de cobranza				
				Negociación				
			Administración del personal de cobranza	Acción judicial				
				Código de ética				
	Responsabilidades del personal							
	Siempre	5						
	Casi siempre	4						
	A veces	3						
	Casi nunca	2						

Variable	Definición	Tipo por su naturaleza	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Categorías	Valores de las categorías	Medio de verificación
Rentabilidad	Determina el margen de utilidades de la empresa, respecto a las ventas, a los activos y a la inversión de los accionistas. (Eslava, 2016)	Cualitativa	Margen de utilidad bruta	$\frac{Utilidad\ bruta}{Ventas}$	Ordinal	Nunca	1	Encuesta al personal del área de gestión de cobranza de la Caja de Ahorros y Créditos Piura sede Nueva Cajamarca
			Margen de utilidad operativa	$\frac{Utilidad\ de\ operación}{Ventas}$		Casi nunca	2	
			Margen de utilidad neta	$\frac{Utilidad\ neta}{Ventas}$		A veces	3	
			Rendimiento sobre activos	$\frac{Utilidad\ neta}{Total\ de\ activos}$		Casi siempre	4	
			Rendimiento sobre capital	$\frac{Utilidad\ neta}{Patrimonio}$		Siempre	5	

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

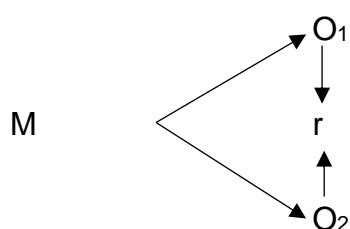
3.1. Tipo y diseño

Según lo planteado por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), la investigación fue de tipo aplicada, ya que se valdrá del conocimiento existente en libros, tesis, artículos, etc. Como herramienta base para dar solución al problema identificado en la caja de ahorros y créditos Piura sede nueva Cajamarca.

Además, es de nivel descriptivo – correlacional, pues se detalló el comportamiento de las variables en un momento dado, asimismo, es correlacional, ya que mediante un software estadístico se determinó el grado de relación o asociación que existe entre las variables (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Por lo tanto, el diseño que se empleó en la tesis será no experimental, ya que en las variables no existió ninguna manipulación y que se observaron los fenómenos en su estado natural (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Esquema del diseño:



Donde:

M: Muestra

O1: Gestión de cobranza

O2: Rentabilidad

r: Relación entre O₁ y O₂

3.2. Diseño muestral

Población: En lo que respecta a la población para la tesis se tomó al personal del área de créditos y cobranza de la Caja de Ahorros y Créditos Piura sede

Nueva Cajamarca, es decir, en la actualidad se cuenta con 34 personas que laboran debido a la situación por el COVID -19.

Muestra: para la muestra se tomó a la totalidad de la población, es decir, los 34 trabajadores del área de créditos y cobranza de la Caja de Ahorros y Créditos Piura sede Nueva Cajamarca.

Muestreo. El muestreo fue no probabilístico por conveniencia, ya que se tomó una muestra de acuerdo a la facilidad de acceso, es decir, solo al personal del área de créditos y cobranza que estuvo dispuesto a colaborar y por la situación del Covid – 19 se optó por algunas restricciones.

3.3. Procedimientos de recolección de datos

Para la recolección de datos fue necesario tener la autorización de la Caja de Ahorros y Créditos Piura sede Nueva Cajamarca para poder realizar la investigación sin ninguna inconveniente, por otro lado, la participación de la muestra (personal) fue consultada mediante el documento de consentimiento informado, la misma que fue firmada por cada una de las personas.

La **técnica** empleada fue la encuesta, la cual sirvió para evaluar la variable gestión de cobranza y la variable rentabilidad de dicha entidad financiera, tomando en cuenta la percepción del personal, además, el análisis documental para analizar la rentabilidad.

Asimismo, el **instrumento** a utilizar fue el cuestionario correspondiente a cada una de las variables, las cuales estuvieron constituidas de acuerdo a los indicadores de cada teoría propuesta, además, se empleó una guía de levantamiento para recabar información de los estados financieros mediante las fórmulas de las respectivas ratios de rentabilidad.

La **confiabilidad** se desarrolló a través del estadístico Alfa de Cronbach, en el programa estadístico SPSS versión 24, una vez recolectada los datos a través del cuestionario

3.4. Procesamiento y análisis de datos

El análisis de datos se realizó en base a los datos numéricos obtenidos mediante los instrumentos, además permitió observar la actuación de la muestra en estudio, expresadas mediante tablas, figuras extraídas del Excel y el software SPSS, el cual facilito determinar la relación de los objetivos propuestos y el análisis minucioso para obtener resultados más confiables.

3.5. Aspectos éticos

En el trabajo de investigación se respetó los derechos de autor, pues a través de la utilización del método APA 7^a edición se citó adecuadamente toda información extraída de las fuentes de información. Por otro lado, se respetó el derecho de privacidad de cada uno de los encuestados, tratando los datos con total reserva, es decir de ninguna manera fueron reveladas la identidad de las personas objeto de estudio.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

Evaluar la gestión de cobranza en la Caja de Ahorros y Créditos Piura sede Nueva Cajamarca, en el periodo 2021.

Tabla 1
Gestión de cobranza

	Muy deficiente		Deficiente		Regular		Eficiente		Muy eficiente	
	N	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Políticas de cobranza	0	0%	0	0%	1	2%	16	47%	17	51%
Estrategias de cobranza	7	21%	2	6%	5	15%	13	38%	7	21%
Diseño del sistema de cobranza	0	0%	0	1%	2	5%	12	36%	20	58%
Administración del personal de cobranza	0	0%	0	0%	2	6%	9	26%	23	68%
Gestión de cobranza	2	6%	1	3%	2	6%	13	38%	16	47%

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de créditos y cobranzas

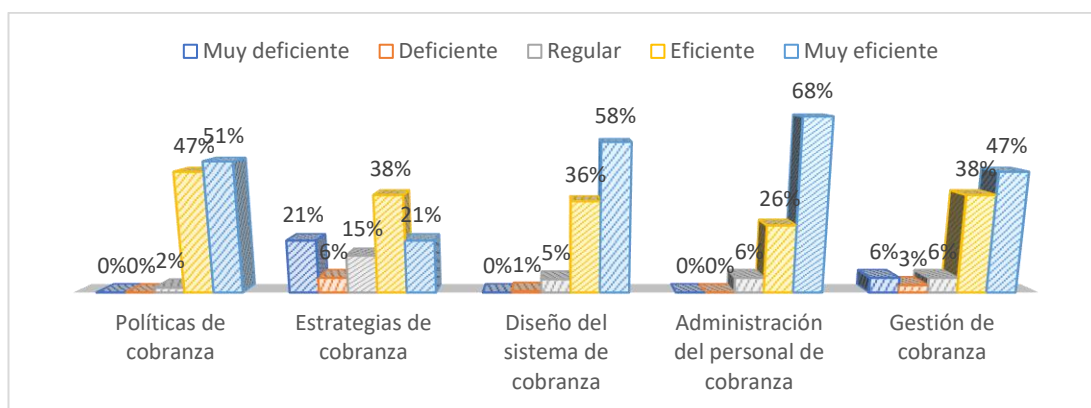


Figura 1. Gestión de cobranza

En la tabla y figura 1 se observa, que la gestión de cobranza en la Caja de ahorros y crédito Piura Sede Nueva Cajamarca 2021, es muy eficiente (47%), asimismo, el 38% de los encuestados señalaron como eficiente, por último, el 6% de los trabajadores lo calificaron como regular. Situación que se verá en las siguientes dimensiones e indicadores las cuales fueron identificadas y analizadas tal como se evidencia a continuación:

Tabla 2
Políticas de cobranzas

	N		CN		AV		CS		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Factores determinantes de la política	0	0%	0	0%	1	3%	15	44%	18	53%
Condiciones de venta	0	0%	0	0%	0	0%	17	50%	17	50%
Plazos de cobro	0	0%	0	0%	1	3%	16	47%	17	50%

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de créditos y cobranzas

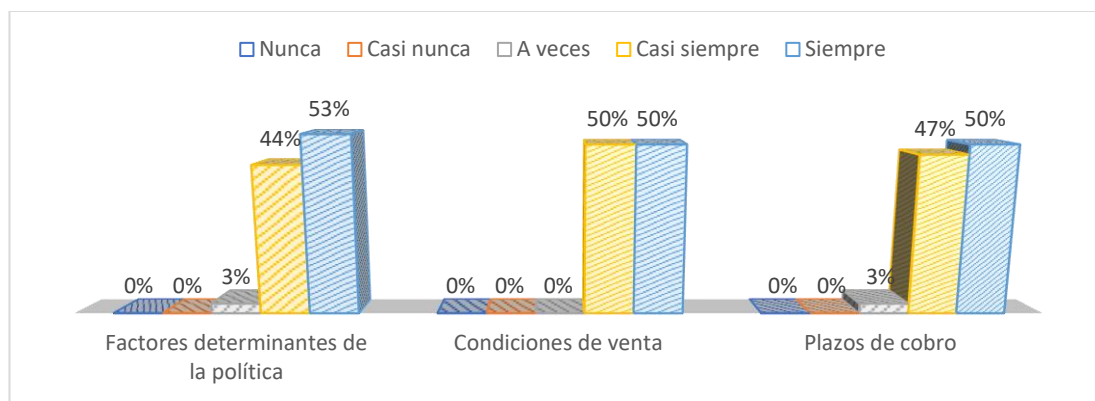


Figura 2. Políticas de cobranzas

Se observa en la dimensión políticas de cobranzas que, el 53% de los trabajadores indica que las políticas siempre están determinadas de acuerdo la situación en particular y el 44% menciona casi siempre; además, el 50% de los encuestados manifiesta que las políticas siempre establecen las condiciones de ventas y el otro 50% señala casi siempre; por otro lado, el 50% de los encuestados califica que siempre se establecen los intervalos pertinentes para saber en qué momento realizar la cobranza y un 47% revela casi siempre.

Tabla 3
Estrategias de cobranzas

	N		CN		AV		CS		S	
	n	%	N	%	n	%	n	%	n	%
Prevención	0	0%	0	0%	17	50%	12	35%	5	15%
Cobranza	0	0%	1	3%	1	3%	22	65%	10	29%
Recuperación	27	79%	6	18%	0	0%	0	0%	1	3%
Extinción	0	0%	0	0%	2	6%	17	50%	15	44%

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de créditos y cobranzas

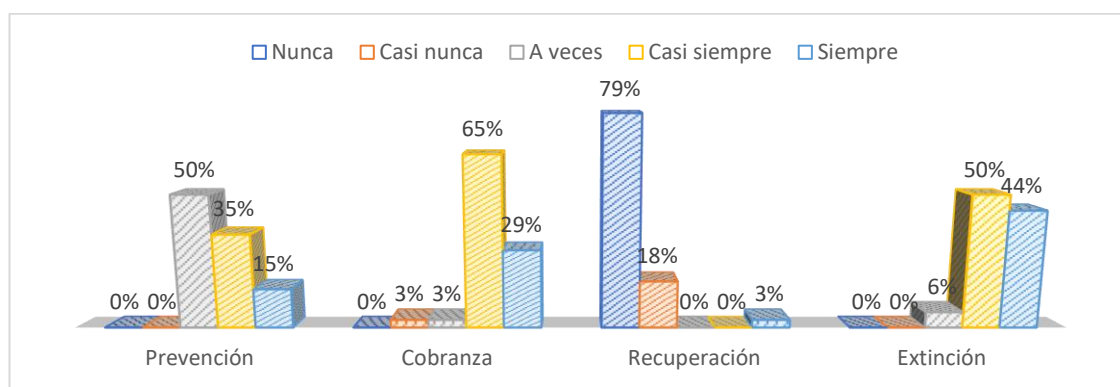


Figura 3. Estrategias cobranzas

En la tabla y figura 3 se observa que, el 50% de los trabajadores del área de créditos y cobranzas manifiesta que a veces se establecen acciones encaminadas a evitar incumplimientos de pago y el 35% indica casi siempre; por otra parte, el 65% de los encuestados menciona que casi siempre se establecen las acciones a recobrar adeudos en temprana instancia y el 29% califica siempre; asimismo, el 79% de los trabajadores señala que nunca se establecen acciones a recuperar adeudos de créditos en mora con bastante tiempo y el 18% indica casi nunca; finalmente, el 50% de los encuestados manifiesta que casi siempre se establecen acciones a registrar contablemente las cuentas por cobrar como saldadas y un 44% revela siempre.

Tabla 4
Diseño del sistema de cobranza

	N		CN		AV		CS		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Clasificación de los clientes	0	0%	0	0%	2	6%	8	24%	24	71%
Identificación del problema	0	0%	1	3%	0	0%	12	35%	21	62%
Actividades de cobranza	0	0%	0	0%	6	18%	22	65%	6	18%
Negociación	0	0%	0	0%	1	3%	4	12%	29	85%
Acción judicial	0	0%	0	0%	0	0%	15	44%	19	56%

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de créditos y cobranzas

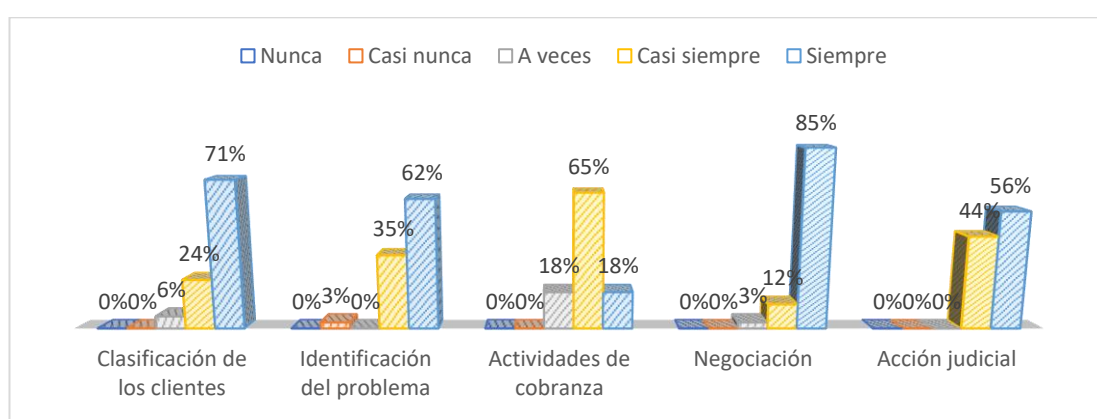


Figura 4. Diseño del sistema de cobranza

De acuerdo a la dimensión diseño de cobranza se observa que, el 71% de los trabajadores señala que siempre se realiza una clasificación de clientes de acuerdo al tipo de mora y el 24% manifiesta casi siempre; también, el 62% de los encuestados siempre cuenta con informes de las cuentas por cobrar de los clientes para realizar la cobranza y un 35% revela casi siempre; por otro lado, el 65% de los trabajadores indica que la entidad casi siempre establece las acciones para la cobranza que el personal de cobranza debe seguir y el 18% manifiesta a veces; asimismo, el 85% de los encuestados indica que la entidad siempre establece métodos de negociación con los clientes deudores y el 12% señala casi siempre; por último, el 56% de los trabajadores menciona

que siempre se utilizan los contratos como herramienta para lograr el cumplimiento de la deuda y el 44% revela casi siempre.

Tabla 5
Administración del personal de cobranza

	N		CN		AV		CS		S	
	N	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Código de ética	0	0%	0	0%	1	3%	10	29%	23	68%
Responsabilidades del personal	0	0%	0	0%	2	6%	7	21%	25	74%

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de créditos y cobranzas

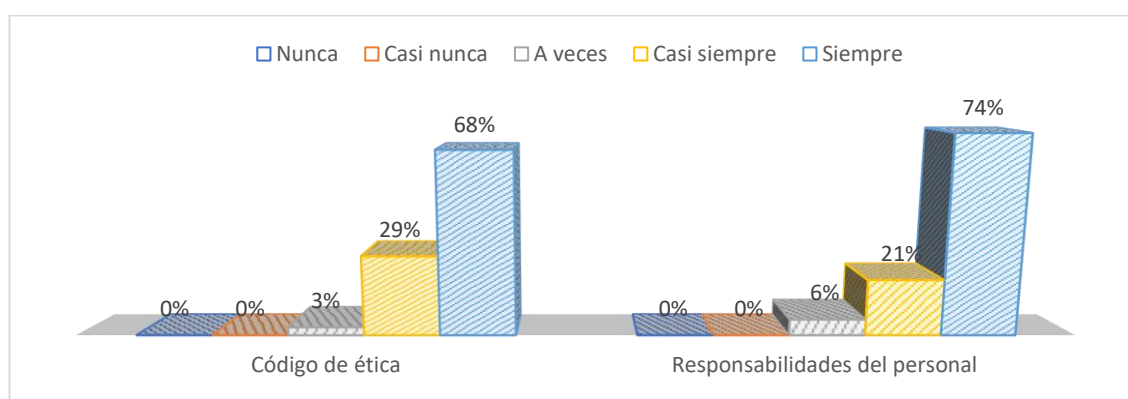


Figura 5. Administración del personal de cobranza

Se observa en la tabla y figura 5 se observa que, el 68% de los trabajadores de crédito y cobranzas señala que la entidad siempre establece lo que deben y no hacer el personal respecto a su conducta. Y el 29% manifiesta casi siempre; asimismo, el 74% de los encuestados califica que siempre se establece con claridad la responsabilidad del personal ante el proceso de cobranza y un 21% manifiesta casi siempre.

Influencia en rentabilidad de la caja de ahorros y créditos Piura sede nueva Cajamarca, periodo 2021

Tabla 6

Percepción de la rentabilidad

	Muy baja		Baja		Regular		Alta		Muy alta	
	N	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Margen de utilidad bruta	0	0%	2	6%	1	3%	16	47%	15	44%
Margen de utilidad operativa	14	41%	3	9%	3	9%	11	32%	3	9%
Margen de utilidad neta	0	0%	2	6%	0	0%	14	41%	18	53%
Rendimiento sobre activos	0	0%	2	6%	2	6%	15	44%	15	44%
Rendimiento sobre capital	0	0%	0	0%	9	26%	14	41%	11	32%
Rentabilidad	3	9%	2	6%	3	9%	14	41%	12	35%

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de créditos y cobranzas

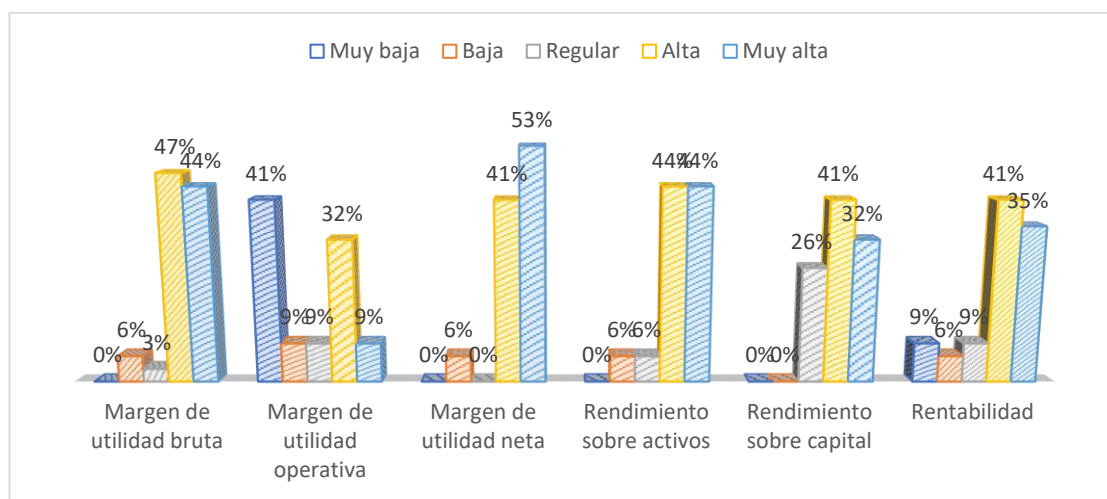


Figura 6. Percepción de la rentabilidad

Según la percepción de los trabajadores del área de créditos y cobranza de la Caja de Ahorros y Créditos Piura sede Nueva Cajamarca, manifiestan que el 41% de la rentabilidad de la organización es alta, asimismo el 35% indicaron que es muy alta y el 9% regular. Esto se debe a varios aspectos que se lograron identificar al analizar los ratios de la rentabilidad, tal como se evidencia a continuación:

Tal como se observa en la tabla y figura 6 que, el 47% del margen de utilidad bruta es alta, ya que la empresa obtiene ganancias tras haber cubierto los costos de producción y ventas, como también el 44% indicaron que es muy alta, asimismo el 41% señalaron que el margen de utilidad operativa es muy baja, ya que las ganancias no son utilizadas posteriormente en inversiones, y el 32% indicaron que es alta, además el 53% de los encuestados indicaron que el margen de utilidad neta es muy alta debido a que la empresa obtiene ganancias tras haber cubierto todos los gastos, incluyendo los impuestos sujetos a la actividad comercial y el 41% indicó que es alta, como también el 44% indicaron que el rendimiento sobre activos es alta puesto que la empresa obtiene un alto porcentaje de utilidad respecto a los activos totales de igual manera el 44% indico que es muy alta, por último el 41% manifestaron que el rendimiento sobre capital es alta, ya que las inversiones realizadas dan como resultado un alto índice de utilidad y el 32% lo calificó como muy alta.

Tabla 7

Ratios de la rentabilidad

RATIO DE RENTABILIDAD	FORMULA	PRIMER SEMESTRE DEL 2020		SEGUNDO SEMESTRE 2020	
		Monto	Índice	Monto	Índice
MARGEN DE UTILIDAD BRUTA	Utilidad bruta/ventas	2,504,592 /37,677,242	0,066	6,289,026 /39,032,416	0,16
MARGEN DE UTILIDAD OPERATIVA	Utilidad de operación/ventas	1,219,227 /37,677,241	0,032	2,949,631 /39,032,416	0,076
MARGEN DE UTILIDAD NETA	Utilidad Neta/Ventas	719,910 /37,677,241	0,019	2,108,440 /39,032,416	0,054
RENDIMIENTOS SOBRE ACTIVOS	Utilidad Neta/total de activos	719,910 /350,000	2,06	2,108,440 /310,000	6,8
RENDIMIENTO SOBRE CAPITAL	Utilidad Neta/patrimonio	719,910 /350,000	2,06	2,108,440 /310,000	6,8

De acuerdo al levantamiento de información, se ha logrado determinar que el margen de utilidad bruta durante el año 2020, tuvo un índice de 0.066, mientras que el segundo semestre obtuvo un incremento de 0.16, significa

que la empresa está administrando muy bien los costos de producción, como también el margen de utilidad operativa en el primer semestre se evidenció un índice de 0.032 por lo que en el segundo semestre obtuvo un índice de 0.076 de tal manera que la empresa obtuvo utilidad luego de haber cancelado los costos y los gastos de operación del periodo, también el primer semestre del año 2020 la empresa tuvo un margen de utilidad neta de 0.019, pero para el segundo semestre obtuvo un índice de 0.054, es decir que la buena gestión en el control de costos, gastos operacionales y gastos financieros ha permitido a la empresa a tener mayores márgenes de utilidades neta, por lo tanto, el rendimiento sobre activos presentó en el primer semestre un índice de 2.06 de modo que en el segundo semestre la empresa obtuvo un índice de crecimiento de 6.8, pues la empresa obtuvo un buen índice de utilidad respecto al capital invertido en el periodo del año 2020, por último, el rendimiento sobre capital tuvo índice de 2.06, pero en el segundo semestre obtuvo un índice de 6.8 las inversiones realizadas dan como resultado un alto índice de utilidad, significa que la empresa tiene menos riesgo financiero.

Relación entre la gestión de cobranza y su influencia en rentabilidad de la caja de ahorros y Créditos Piura sede Nueva Cajamarca 2021

Tabla 8
Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de cobranza	,796	34	,000
Política de cobranza	,814	34	,000
Estrategias de cobranza	,943	34	,077
Diseño del sistema de cobranza	,678	34	,000
Administración del personal de cobranza	,659	34	,000
Rentabilidad	,874	34	,001

Tal como se observa, la prueba de normalidad ha sido calculada mediante el estadístico Shapiro-Wilk, ya que el estudio solo ha trabajado con una cantidad de 34 personas; por ello la significancia es de 0,000 para los datos de la variable gestión de cobranza y para la variable rentabilidad una significancia de 0,001 que al ser menor al p-valor esperado 0,05, se precisa que la distribución de los datos no es normal, por lo tanto, se optó por trabajar las correlaciones a través del Rho de Spearman.

Tabla 9

Relación entre la gestión de cobranza y la rentabilidad

			Gestión de cobranza	Rentabilidad
Rho de Spearman	Gestión de cobranza	Coeficiente de correlación	1,000	,591**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	34	34
	Rentabilidad	Coeficiente de correlación	,591**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	34	34

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

En la tabla 9, se evidencia que, el grado de significancia de la asociación de las variables es de 0,000 la misma, que es menor a 0,05 se deduce que la relación existente es significativa, situación que además permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, el cual determina que, la es relación significativa entre la gestión de cobranza y la rentabilidad de la caja de ahorros y Créditos Piura sede Nueva Cajamarca 2021. Al mismo tiempo, se observa un coeficiente de correlación de 0,591 la cual es positiva y media.

Tabla 10

Relación entre las políticas de cobranza y la rentabilidad

			Políticas de cobranza	Rentabilidad
Rho de Spearman	Políticas de cobranza	Coeficiente de correlación	1,000	,766**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	34	34
	Rentabilidad	Coeficiente de correlación	,766**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	34	34

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

En la misma línea, se evidencia en la tabla 10 un coeficiente de correlación de 0,766 la cual es positiva y considerable. Además, el grado de significancia de la asociación de las variables es de 0,000 que al ser menor a 0,05 se deduce que la relación existente es significativa, situación que además permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, el cual determina que, la relación es significativa entre las políticas de cobranza y la rentabilidad de la caja de ahorros y Créditos Piura sede Nueva Cajamarca 2021.

Tabla 11

Relación entre las estrategias de cobranza y la rentabilidad

			Estrategias de cobranza	Rentabilidad
Rho de Spearman	Estrategias de cobranza	Coeficiente de correlación	1,000	,467**
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	34	34
	Rentabilidad	Coeficiente de correlación	,467**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	34	34

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

En la tabla 11 se evidencia un coeficiente de correlación de 0,467 la cual es positiva y débil. Además, el grado de significancia de la asociación de las variables es de 0,005 que al ser menor a 0,05 se deduce que la relación existente es significativa, situación que además permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, el cual determina que, la relación es significativa entre las estrategias de cobranza y la rentabilidad de la caja de ahorros y Créditos Piura sede Nueva Cajamarca 2021.

Tabla 12

Relación entre el sistema de cobranza y la rentabilidad

		Sistema de cobranza	Rentabilidad
Rho de Spearman	Sistema de cobranza	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,155
		N	,380
Rentabilidad		Coeficiente de correlación	,155
		Sig. (bilateral)	,380
		N	34

Asimismo, en la tabla 12 se evidencia un coeficiente de correlación de 0,155 la cual es positiva y muy débil. Además, el grado de significancia de la asociación de las variables es de 0,380 que al ser mayor a 0,05 se deduce que la relación existente no es significativa, situación que además permite aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis de investigación, el cual determina que, la relación no es significativa entre el sistema de cobranza y la rentabilidad de la caja de ahorros y Créditos Piura sede Nueva Cajamarca 2021.

Tabla 13

Relación entre la administración del personal de cobranza y la rentabilidad

		Administración del personal de cobranza	Rentabilidad
Rho de Spearman	Administración del personal de cobranza	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,964
		N	34
	Rentabilidad	Coeficiente de correlación	,008
		Sig. (bilateral)	,964
		N	34

Por último, en la tabla 13 se evidencia un coeficiente de correlación de 0,008 por lo que, no existe relación. Además, el grado de significancia de la asociación de las variables es de 0,964 que al ser mayor a 0,05 se rechaza la hipótesis nula, determinándose forzosamente que, la administración del personal de cobranza no mantiene relación con la rentabilidad de la caja de ahorros y Créditos Piura sede Nueva Cajamarca 2021.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

Luego de haber analizado los resultados de la investigación, se ha logrado determinar que la gestión de cobranza en la Caja de Ahorros y Créditos Piura sede Nueva Cajamarca en el periodo 2021, es muy eficiente (47%) esto se debe a que siempre las políticas están determinadas de acuerdo la situación en particular que presenta la empresa, asimismo a veces se logra establecer las estrategias de cobranza para evitar el incumplimiento del pago de un cliente, además siempre se realiza una clasificación de clientes de acuerdo al tipo de mora para ajustar la técnica de cobranza. En cuanto a esta situación, resultados contrarios se pueden evidenciar en la investigación de De la Cruz (2020) pues expone que el proceso de la cobranza de créditos se encuentra atrasada en la Cooperativa San Antonio de Ecuador, debido a que no existe una estrategia que lleve a cabo el adecuado cobro de las deudas, ya que no logran cumplir con sus objetivos y metas trazadas.

Al mismo tiempo, se determinó que la rentabilidad de la Caja de Ahorros y Créditos Piura sede Nueva Cajamarca es alta (41%) dado que la empresa obtiene ganancias altas tras haber cubierto los costos de producción y ventas, además casi siempre la empresa está generando suficiente utilidad para cubrir sus costos de financiamiento, como también casi siempre la empresa obtiene ganancias tras haber cubierto todos los gastos, incluyendo los impuestos sujetos a la actividad comercial, por lo tanto, siempre la empresa obtienen un alto porcentaje de utilidad respecto a los activos totales, incluyendo el retorno de utilidad respecto a las inversiones realizadas. Situación similar se evidencia en la investigación de Charcape (2019) pues determinó que la gestión de cobranza en el BANBIF actualmente genera un efecto positivo en la

rentabilidad, pues permite ejecutar sus funciones de manera eficiente y además una de las herramientas de análisis de índices financieros más utilizadas son los índices de rentabilidad, las cuales se utilizan para determinar el resultado final de la empresa para su administración y rendimiento sobre el capital para sus inversores.

Por último, se determinó que existe relación significativa entre gestión de cobranza y la rentabilidad de la caja de ahorros y Créditos Piura sede Nueva Cajamarca en el periodo 2021, de tal manera que la relación tiene una significancia de 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.591 la cual es positiva media. Contexto similar se evidencia en la investigación de Jara et al. (2018) pues explican que la gestión contable relaciona directamente con la rentabilidad económica de la empresa, pues la gestión actual ha logrado influenciar en los indicadores económicos y financieros de la empresa.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES

1. Se ha determinado que existe una relación entre la gestión de cobranza y la rentabilidad de la caja de ahorros y créditos Piura sede Nueva Cajamarca 2021, aprobada significancia de 0,000 y una correlación de Rho de Spearman de 0,591 la cual es positiva y media.
2. De la misma forma, se ha determinado que las políticas de cobranzas mantienen una relación positiva y considerable con la rentabilidad, la misma que ha sido contrastada por un coeficiente de 0,766 y definida como significativa por el 0,000.
3. Además, se determinó que las estrategias de cobranzas mantienen una relación positiva y débil con la rentabilidad, pues ha sido corroborada por un coeficiente de correlación de 0,467 y determinándose como significativa por el 0,005.
4. De la misma forma, se determinó que existe relación positiva muy débil de 0,155 entre el sistema de cobranza y la rentabilidad, a pesar de ello, la relación no es significativa.
5. Por último, se determinó que la administración del personal de cobranza no se relaciona con la rentabilidad, pues ha sido corroborada por un coeficiente de correlación de 0,008 y una significancia de 0,964.

CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al gerente general de la Caja de Ahorros y Crédito Piura sede Nueva Cajamarca, programar capacitación de manera trimestral para todos los trabajadores sobre la gestión de cobranza y rentabilidad, con la finalidad de fortalecer los conocimientos y así generar más eficiencia y productividad en el trabajo.
2. Al jefe de área de crédito y cobranza se le sugiere, monitorear y supervisar de manera minuciosa los cronogramas de pagos de las carteras de clientes de todos los gestores de cobros, con el fin de lograr una cobranza rentable al mes.
3. Se le recomienda al jefe de área de cobros, diseñar un manual de procedimientos de cobranza para a todos los trabajadores, con el fin de prevenir atrasos, cobrar a tiempo, recuperar cuotas caídas y extinguir cuentas atrasadas.
4. Se recomienda al gerente general, implementar una plataforma digital para que los clientes paguen sus cuotas y al mismo tiempo que los gestores empleen diversos canales de comunicación para recordatorio, con la finalidad de reducir la cartera de morosidad y evitar acciones judiciales.
5. Al jefe de área de cobranza se le sugiere, diseñar una lista de las responsabilidades del personal de cobranza, con la finalidad de crear tratos con los clientes para un beneficio mutuo.

CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN

Aguirre, C. R., Barona, C. M., y Dávila, G. (2020). La rentabilidad como herramienta para la toma de decisiones: análisis empírico en una empresa industrial. *Revista De Investigación Valor Contable*, 7(1), 50 - 64. https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/1396

Charcape, A. M. (2019). *Gestión de créditos y cobranzas y su influencia en la rentabilidad del BANBIF en el distrito de Lima- 2019*. Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo, Lima, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57955/Charcape_LAM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chávez, A., Coyago, W., Peña, D., y Navas, R. (2018). El porqué de la cartera vencida en los gobiernos seccionales y estrategias para su recuperación. *Revista digital de Ciencia, Tecnología e Innovación*, 5, 690-704. <https://core.ac.uk/download/pdf/235987424.pdf>

Contreras-Salluca, N. P., y Díaz-Correa, E. D. (2015). Estructura financiera y rentabilidad: origen, teorías y definiciones. *Revista de Investigación Valor Contable*, 2(1), 35-44. <https://doi.org/10.17162/rivc.v2i1.824>

Coronel, M. A. (2019). *Diseño de un modelo para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle*. Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6642/1/T2868-MFGR-Coronel-Dise%c3%b1o.pdf>

Coz, A. D., y Huamán, L. E. (2019). *Rentabilidad financiera: un abordaje teórico desde la perspectiva empresarial*. Tesis de pregrado, Universidad

Peruana Unión, Lima, Perú.

https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/2484/Alvaro_Trabajo_Bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Daza, J. (2016). Crecimiento y rentabilidad empresarial en el sector industrial brasileño. *Contaduría y Administración*, 61(2), 266–282. <https://doi.org/10.1016/j.cya.2015.12.001>

De la Cruz, G. (2020). *Gestión de Cobranza y su Incidencia en la Liquidez de la Cooperativa San Antonio, Sucursal La Unión*. Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador. <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/8517/E-UTB-FAFI-ICA-000358.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Díaz, L., y Flores, D. Y. (2019). Gestión de Cobranza: un abordaje teórico desde el ámbito financiero. *Revista Maya Administración y Turismo*, 1(1), 56 - 68. <https://doi.org/10.33996/maya.v1i1.6>

Flores, M. K., & Naval, Y. (2017). Gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de las empresas del sector industrial que cotizan en la Bolsa de Valores de Lima, períodos 2010 al 2014. *Revista de Investigación Universitaria*, 6(1), 21-36. doi:<https://doi.org/10.17162/riu.v6i1.1039>

Gutiérrez, J. A., y Tapia, J. (2020). Liquidez y rentabilidad. Una revisión conceptual y sus dimensiones. *Revista De Investigación Valor Contable*, 3(1), 9 - 30. <https://doi.org/10.17162/rivc.v3i1.1229>

Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1a ed.). México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C. V.

https://www.academia.edu/41957962/METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_LAS_RUTAS_CUANTITATIVA_CUALITATIVA_Y_MIXTA

Hinostroza, Z. S. (2017). *Control Interno y la Gestión de Cobranza en el Servicio de Administración Tributaria – Lima, 2016*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9960/Hinostroza_HZS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Inga, R., Yaguache, M. F., y Armas, R. (2017). Influencia del tamaño en la rentabilidad de las sociedades que reinvierten sus utilidades. Caso Ecuador. *Revista Publicando*, 4(13), 182-192.

<https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/784>

Lizarzaburu, E. R., Gómez, G., y Beltrán, R. (2016). *Ratios financieros: Guía de uso*. Perú: Editorial Beltrán López.

https://www.researchgate.net/publication/307930856_RATIOS_FINANCIEROS_GUIA_DE_USO

López, E. O. (2018). *Gestión de créditos y la administración de las cuentas por cobrar en el Hospital chancay y servicios básicos de salud 2016*. Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo, Perú.

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13305/L%C3%B3pez_HEO.pdf?sequence=1

Montalvo, R. J. (2020). *Gestión de cobranza y su influencia en la recuperación de cartera castigada en las empresas de provincia del Banco Falabella Perú, 2019*. Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo, Piura, Perú.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48476/Montalvo_LRJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Morales, J., y Morales, A. (2014). *Crédito y Cobranza*. México: Grupo Editorial Patria, S.A. de C.V.

https://www.academia.edu/39399206/Libro_de_CREDITO_Y_COBRANZA

Pazmiño, K. B. (2020). *Gestión de cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Agencia La Unión, Provincia de Los Ríos*. Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador.

[http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/7794/PAZMI%
SUAREZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/7794/PAZMI%c3%91O%20SUAREZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ramos, O. A. (2018). *Módulo de prevención de morosidad y técnicas de cobranza en la cartera crediticia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo LTDA*. Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.

[https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28575/1/Tesis_%
si.pdf](https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28575/1/Tesis_%20t1464si.pdf)

Ruiz, A. M. (2015). *Influencia de la gestión de cobranza en la reducción de la morosidad en la Empresa Qroma S.A. Lima - 2016*. Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco, Lima, Peru.

[http://200.37.135.58/bitstream/handle/123456789/773/T-047-06781015-
T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://200.37.135.58/bitstream/handle/123456789/773/T-047-06781015-T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sánchez, H., Reyes, C., y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística* (Primera ed.). Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma. Bussiness Support Aneth S.R.L.

[http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480?show=full&fbclid=IwAR2OFct
Uj8Z5On_b-ttqHa9x3otSG-2bFfGStkp0h4cZz68W94aFwORfnwM](http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480?show=full&fbclid=IwAR2OFctUj8Z5On_b-ttqHa9x3otSG-2bFfGStkp0h4cZz68W94aFwORfnwM)

Torres, S. L. (2021). *Gestión de cobranza y su influencia en la recaudación de arbitrios municipales de la Municipalidad Provincial de Abancay, Apurímac, 2019*. Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60048/Torres_CSL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Treilhaes, L. (2018). *Cómo optimizar la gestión de cuentas por cobrar*. España: EDHEC Business School.

Vergel-Bayona, L., Marulanda-Ascanio, C., Cordero-Díaz, M. C., y Solano, E. (2018). Plan interno para la recuperación de cartera en la Cooperativa Coop Crediefectiva. *Convicciones*, 5(10), 15 - 20.
<https://www.fesc.edu.co/Revistas/OJS/index.php/convicciones/article/view/312>

Yapo, Y. M. (2021). *Análisis de la gestión de la cartera morosa en la rentabilidad en la Caja Municipal Cusco, Agencia Bellavista*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/14995/Yapo_Mendoza_Yony_Mardoqueo.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

1. Matriz de consistencia

Título de la investigación	Pregunta de investigación	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Tipo y diseño de estudio	Población de estudio y procesamiento	Instrumento de recolección
Gestión de cobranza y su influencia en rentabilidad de la Caja de Ahorros y Créditos Piura sede Nueva Cajamarca, 2021.	<p>Problema general ¿Cuál es el grado de relación entre la gestión de cobranza y la rentabilidad de la Caja de Ahorros y Crédito Piura sede Nueva Cajamarca, 2021?</p> <p>Problemas específicas ¿Cuál es el grado de relación entre las políticas de cobranza y la rentabilidad de la Caja de Ahorros y Crédito Piura sede Nueva Cajamarca, 2021? ¿Cuál es el grado de relación entre las estrategias de cobranza y la rentabilidad de la Caja de Ahorros y Crédito Piura sede Nueva Cajamarca, 2021? ¿Cuál es la relación entre el sistema de cobranza y la rentabilidad de la Caja de Ahorros y Crédito Piura sede Nueva Cajamarca, 2021? ¿Cuál es el grado de relación entre la administración del personal de cobranza y la rentabilidad de la Caja de Ahorros y Crédito Piura sede Nueva Cajamarca, 2021?</p>	<p>Objetivo general Determinar el grado de relación entre la gestión de cobranza y la rentabilidad de la Caja de Ahorros y Crédito Piura sede Nueva Cajamarca, 2021.</p> <p>Objetivos específicos Conocer el grado de relación entre las políticas de cobranza y la rentabilidad de la Caja de Ahorros y Crédito Piura sede Nueva Cajamarca, 2021. Conocer el grado de relación entre las estrategias de cobranza y la rentabilidad de la Caja de Ahorros y Crédito Piura sede Nueva Cajamarca, 2021. Conocer el grado de relación del sistema de cobranza y la rentabilidad de la Caja de Ahorros y Crédito Piura sede Nueva Cajamarca, 2021. Conocer el grado de relación entre la administración del personal de cobranza y la rentabilidad de la Caja de Ahorros y Crédito Piura sede Nueva Cajamarca, 2021.</p>	<p>Hipótesis general Hi: El grado de relación entre la gestión de cobranza y la rentabilidad de la Caja de Ahorros y Crédito Piura sede Nueva Cajamarca es significativo.</p> <p>Hipótesis específicas Hi1: El grado de relación entre las políticas de cobranza y la rentabilidad de la Caja de Ahorros y Crédito Piura sede Nueva Cajamarca es significativo. Hi2: El grado de relación entre las estrategias de cobranza y la rentabilidad de la Caja de Ahorros y Crédito Piura sede Nueva Cajamarca es significativo. Hi3: El grado de relación entre el sistema de cobranza y la rentabilidad de la Caja de Ahorros y Crédito Piura sede Nueva Cajamarca es significativo. Hi4: El grado de relación entre la administración del personal de cobranza y la rentabilidad de la Caja de Ahorros y Crédito Piura sede Nueva Cajamarca es significativo.</p>	<p>Tipo de estudio: Básica Nivel descriptivo correlacional</p> <p>Diseño de estudio: No experimental</p>	<p>Población: se tomará al personal del área de créditos y cobranza de la Caja de Ahorros y Créditos Piura sede Nueva Cajamarca, es decir, en la actualidad se cuenta con 34 personas.</p> <p>Muestra: se tomará a la totalidad de la población.</p> <p>Procesamiento de datos: Programa estadístico SPSS Excel</p>	<p>Instrumento: El cuestionario</p> <p>Guía de levantamiento de información</p>

2. Instrumento de recolección de datos

ENCUESTA PARA EVALUAR LA GESTIÓN DE COBRANZA

Con el propósito de evaluar la gestión de cobranza en la Caja de Ahorros y Créditos Piura sede Nueva Cajamarca, en el periodo 2021, se aplica el siguiente cuestionario de preguntas, a la que se le pide responder con toda sinceridad y así poder demostrar la situación actual de la empresa sobre el tema.

Marcar la respuesta que califique su percepción, teniendo en cuenta la siguiente escala:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	ÍTEMS					
Políticas de cobranza		1	2	3	4	5
1	Las políticas están determinadas de acuerdo la situación en particular que presenta la empresa.					
2	Las políticas establecen las condiciones de ventas respecto al crédito otorgado.					
3	Se establecen los intervalos pertinentes para saber en qué momento realizar la cobranza.					
Estrategias de cobranza		1	2	3	4	5
4	Se establecen acciones encaminadas a evitar el incumplimiento del pago de un cliente.					
5	Se establecen las acciones encaminadas a recobrar adeudos en tempranas instancias de mora.					
6	Se establecen acciones encaminadas a recuperar adeudos de créditos en mora con bastante tiempo.					
7	Se establecen acciones encaminadas a registrar contablemente las cuentas por cobrar como saldadas.					
Diseño del sistema de cobranza		1	2	3	4	5
8	Se realiza una clasificación de clientes de acuerdo al tipo de mora para ajustar la técnica de cobranza.					
9	Se cuenta con informes de las cuentas por cobrar de los clientes para realizar la cobranza.					
10	La entidad establece las acciones para la cobranza que el personal de cobranza debe seguir.					
11	La entidad establece métodos de negociación con los clientes deudores.					

12	Se utilizan los contratos como herramienta para lograr el cumplimiento de la deuda.					
Administración del personal de cobranza		1	2	3	4	5
13	La entidad establece lo que deben y no hacer el personal respecto a su conducta.					
14	Se establece con claridad la responsabilidad del personal ante el proceso de cobranza.					

ENCUESTA PARA EVALUAR LA RENTABILIDAD

Con el propósito de evaluar la rentabilidad de la Caja de Ahorros y Créditos Piura sede Nueva Cajamarca, en el periodo 2021, se aplica el siguiente cuestionario de preguntas, a la que se le pide responder con toda sinceridad y así poder demostrar la situación actual de la empresa sobre el tema.

Marcar la respuesta que califique su percepción, teniendo en cuenta la siguiente escala:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

	INDICADORES	1	2	3	4	5
1.	¿La empresa obtiene ganancias tras haber cubierto los costos de producción y ventas?					
2.	¿Las ganancias son utilizadas posteriormente en inversiones?					
3.	¿La empresa está generando suficiente utilidad para cubrir sus costos de financiamiento?					
4.	¿En los últimos meses la empresa ha tenido dificultad para pagar los préstamos empresariales?					
5.	¿La empresa obtiene ganancias tras haber cubierto todos los gastos, incluyendo los impuestos sujetos a la actividad comercial?					
6.	¿Las ganancias tienen a elevarse significativamente de periodo en periodo?					
7.	¿La empresa obtienen un alto porcentaje de utilidad respecto a los activos totales?					
8.	¿Se conoce con exactitud el total de activos con los que cuenta la empresa?					
9.	¿La empresa obtienen un alto porcentaje de utilidad respecto al capital invertido en el periodo?					
10.	¿Las inversiones realizadas dan como resultado un alto índice de utilidad?					

GUÍA DE LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN

Ratio de Rentabilidad	Fórmula	Primer semestre del 2020		Segundo semestre del 2020	
		Monto	Índice	Monto	Índice
Margen de utilidad bruta	$\frac{\text{Utilidad bruta}}{\text{Ventas}}$				
Margen de utilidad operativa	$\frac{\text{Utilidad de operación}}{\text{Ventas}}$				
Margen de utilidad neta	$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas}}$				
Rendimiento sobre activos	$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Total de activos}}$				
Rendimiento sobre capital	$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Patrimonio}}$				

3. Estadística complementaria

Análisis de fiabilidad

Escala: Gestión de cobranza

Resumen del procesamiento de los casos		
	N	%
Válidos	34	100,0
Casos Excluidos ^a	0	,0
Total	34	100,0

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

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,758	14

Escala: Rentabilidad

Resumen del procesamiento de los casos		
	N	%
Válidos	34	100,0
Casos Excluidos ^a	0	,0
Total	34	100,0

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

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,714	10

4. Consentimiento informado

Consentimiento Informado de Participación en Proyecto de Investigación

Por la presente declaro que he leído cuestionario de la investigación titulada:

.....
.....

....., del Sr. tiene como objetivo medir la

He tenido la oportunidad de preguntar sobre ella y se me ha contestado satisfactoriamente las preguntas que he realizado.

Consiento voluntariamente participar en esta investigación como participante.

Nombre del participante:

.....

Su participación en este estudio no implica ningún riesgo de daño físico ni psicológico para usted. Es así que todos los datos que se recojan, serán estrictamente **anónimos y de carácter privados**. Asimismo, los datos entregados serán absolutamente **confidenciales** y solo se usarán para los fines científicos de la investigación. El responsable de esto, en calidad de **custodio de los datos**, será el Investigador Responsable del proyecto, quien tomará todas las medidas necesarias para cautelar el adecuado tratamiento de los datos, el resguardo de la información registrada y la correcta custodia de estos.

Desde ya le agradecemos su participación.

.....

NOMBRE

Investigador Responsable