



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Cuentas por cobrar y su relación con la rentabilidad en las  
empresas de estaciones de servicios de Lima, año 2019**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

**AUTORAS:**

Carahuanco Ninahuanca, Marilú Cecilia (ORCID: 0000-0002-6718-9253)

Quispe Guere, Betsy Juliana (ORCID: 0000-0003-2761-681X)

**ASESOR:**

Mg. Vásquez Villanueva, Carlos Alberto (ORCID: 0000-0002-0782-7364)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Finanzas

LIMA – PERÚ

2019

## **Dedicatoria**

A nuestras familias, por el apoyo absoluto y continuo en la obtención de nuestro título profesional.

### **Agradecimiento**

A Dios, por concedernos sabiduría y fortaleza en los momentos de contradicción; por mantenernos firmes en el objetivo de nuestra realización académica.

A la universidad César Vallejo, por acogernos en sus aulas y permitirnos acceder a nuevos conocimientos inherentes a nuestro campo profesional.

A nuestro apreciado asesor Mg. Carlos Vásquez por su apoyo y buena disposición en la realización de la investigación.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	3
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	12
3.2. Operacionalización de variables.....	13
3.3. Población, muestra y muestreo .....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez .....	14
3.5. Procedimiento .....	16
3.6. Método de análisis de datos .....	17
3.7. Aspectos éticos .....	17
IV. RESULTADOS .....	18
V. DISCUSIÓN .....	22
VI. CONCLUSIONES.....	23
VII. RECOMENDACIONES.....	24
REFERENCIAS .....	25
ANEXOS.....	29

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Operacionalización de Variables.....	13
<b>Tabla 2.</b> Cuadro de datos de expertos .....	15
<b>Tabla 3.</b> Resultados de V AKIEN.....	15
<b>Tabla 4.</b> Coeficiente de Alfa de Crombach.....	15
<b>Tabla 5.</b> Alfa de Cronbach .....	16
<b>Tabla 6.</b> Prueba de normalidad de las cuentas por cobrar y la rentabilidad .....	18
<b>Tabla 7.</b> Prueba de correlación de las cuentas por cobrar y la rentabilidad .....	18
<b>Tabla 8.</b> Prueba de normalidad de rotación de cuentas por cobrar y la rentabilidad .....	19
<b>Tabla 9.</b> Prueba de correlación de rotación de cuentas por cobrar y la rentabilidad .....	20
<b>Tabla 10.</b> Prueba de normalidad del periodo promedio de cobro y la rentabilidad .....	20
<b>Tabla 11.</b> Prueba de correlación de periodo promedio de cobro y la rentabilidad	21

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre las cuentas por cobrar y la rentabilidad en las empresas de estaciones de servicios de Lima, año 2019; para ello, se utilizó una investigación correlacional de corte transversal y diseño no experimental. Los datos obtenidos fueron recolectados mediante la aplicación de la técnica de encuesta, con una muestra no probabilística y un muestreo por conveniencia; el instrumento fue el cuestionario. Los resultados obtenidos entre las variables empleadas indican una relación significativa ( $p < 0.05$ ) en un nivel porcentual del 62.3%; en las dimensiones, se obtuvo una relación significativa ( $p < 0.05$ ) para rotación de cuentas por cobrar con la rentabilidad dando un resultado de 50,4% de; asimismo, un 57% de relación significativa ( $p < 0.05$ ) entre el periodo promedio de cobro con la rentabilidad. Para finalizar, las relaciones de las variables indican que es directa; es decir, si las cuentas por cobrar mejoran, también incrementa la rentabilidad de la empresa.

**Palabras claves:** Cuentas por cobrar, rotación de cuentas por cobrar, periodo promedio de cobro, rentabilidad.

## **ABSTRACT**

The objective of this research was to determine the relationship between accounts receivable and profitability in service station companies in Lima, year 2019; for this, a cross-sectional correlational research and non-experimental design was used. The data obtained were collected through the application of the survey technique, with a non-probabilistic sample and convenience sampling; the instrument was the questionnaire. The results obtained among the variables used indicate a significant relationship ( $p < 0.05$ ) at a percentage level of 62.3%; in dimensions, a significant relationship ( $p < 0.05$ ) was obtained in the rotation of accounts receivable with profitability with 50.4% of; also, a 57% significant relationship ( $p < 0.05$ ) between the average collection period and profitability. Finally, the relationships of the variables indicate that it is direct; that is, if accounts receivable improve, it also increases the profitability of the company.

**Keywords:** Accounts receivable, accounts receivable turnover, average collection period, profitability.

## I. INTRODUCCIÓN

Las estaciones de servicio (grifos) que se dedican a la compra y venta de combustible, como las marcas representativas Primax, Pecsca y Repsol, tienden a aplicar estrategias de crédito con el fin de captar más clientes; esto genera la rentabilidad esperada, siempre y cuando, los clientes cumplan con el contrato establecido; en caso contrario, la cartera de cuentas por cobrar se eleva, afectando el estado de situación financiera.

El problema principal radica en los créditos brindados a los principales clientes: las empresas de transporte. El pago demorado y el volumen del crédito, hace que las empresas de servicios no puedan manejar efectivo en el momento que lo necesiten, llevándolas a requerir de préstamos para ejecutar sus pagos pendientes a corto plazo; por otro lado, a estos préstamos se les suma el interés correspondiente, afectando la rentabilidad de las empresas. En el caso de un socio que decida prestar dinero con un costo cero de interés, se vería también perjudicado como inversionista; ya que ese dinero podría estar generándole ganancias como instrumento financiero, por ejemplo, un depósito largo plazo.

Otro problema encontrado, es la fidelización a los clientes antiguos; debido a que las empresas continúan ofreciendo créditos, a pesar de sus retrasos o pagos fraccionados; frente a esto, se puede considerar un riesgo de fracaso empresarial si, las cuentas por cobrar no se efectúan con disciplina y seguimiento a los clientes; por lo que es urgente realizar un análisis prioritario y un mayor control para la rentabilidad.

Este tipo de empresas, en su mayoría tienen un método inadecuado y deficiente para las cuentas por cobrar; en ese sentido, sería factible aplicar herramientas que ayuden a mejorar las actividades económicas, el rendimiento económico y financiero. Por lo expuesto, se hace necesario investigar este tema; sólo conociendo la asociación que hay entre las ambas variables, se pueden trazar medidas correctivas o acciones de solución, que lleven a un punto de equilibrio para el sostenimiento de la empresa.

Teniendo como problema general, ¿En qué medida se relaciona las cuentas por cobrar con la rentabilidad en las empresas de estaciones de servicios de Lima, 2019?



Asimismo, los problemas específicos: ¿En qué medida se relaciona la rotación de las cuentas por cobrar con la rentabilidad en las empresas de estaciones de servicio de Lima, 2019?; ¿En qué medida se relaciona el periodo promedio de cobro con la rentabilidad en las empresas de estaciones de servicios de Lima, 2019?

La investigación se justifica en el hecho de que la cartera de cobros en la empresa de servicios, se incrementa por los créditos continuos que se otorgan con el fin de aumentar el consumo y las ventas de los clientes; por lo que es importante, considerar el vínculo entre las cuentas por cobrar y la rentabilidad para que a través del análisis posterior se puedan tomar acciones correctivas, preventivas y/o de control sobre los créditos otorgados.

La investigación también sirve como guía o modelo para futuras investigaciones relacionadas a la rentabilidad económica y financiera de las empresas; así mismo, los resultados son de interés del personal administrativo de empresas con el mismo giro de negocio y que bien pueden usarlo como material referencial.

La hipótesis general es, existe una relación significativa entre las cuentas por cobrar y la rentabilidad en las empresas de estaciones de servicios de Lima, 2019.

Las hipótesis específicas son: existe una relación significativa entre la rotación de las cuentas por cobrar con la rentabilidad en las empresas de estaciones de servicios de Lima, 2019; existe una relación significativa entre el periodo promedio de cobro con la rentabilidad en las empresas de estaciones de servicios de Lima, 2019.

El objetivo general es, determinar la relación entre las cuentas por cobrar con la rentabilidad en las empresas de estaciones de servicios de Lima, 2019.

Los objetivos específicos son: determinar la relación entre la rotación de las cuentas por cobrar con la rentabilidad de las empresas de estaciones de servicios de Lima, 2019; determinar la relación que existe entre la rotación de las cuentas por cobrar con la rentabilidad financiera de las empresas de estaciones de servicios de Lima, 2019.

## II. MARCO TEÓRICO

### Antecedentes

Alvarado y Pérez (2016) en *Evaluación de los procedimientos de cobranza y su influencia en la rentabilidad de la empresa corporación la baratura E.I.R.L. morales, periodo 2014*, buscó comprender los diferentes métodos de cobro y su efecto en la rentabilidad, a través del uso de una metodología de tipo aplicada y método inductivo; la muestra estuvo constituida por 15 colaboradores del área administrativa. Se concluyó que los métodos de cobranza son defectuosos, ya que no cumplen con pagar en la nueva fecha pactada.

Mantilla y Ruiz (2017) en *Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C., distrito Trujillo - año 2016*, buscó determinar la incidencia de la gestión de cuentas por cobrar en la rentabilidad de la compañía. La metodología usada fue cuantitativa con un diseño explicativo o causal, con una muestra de 30 trabajadores de las áreas más primordiales. Se concluyó que existe incidencia o relación causal, demostrando que no hay un monitoreo eficiente, debido a la ausencia del personal capacitado y la falta de aplicación de las políticas y procedimientos contables.

Morales y Araujo (2018) en *Cuentas por cobrar y su relación en la rentabilidad de las empresas industriales del sector textil que cotizan en la bolsa de valores de Lima, periodo 2010-2016*, buscó determinar la medida en que se relacionan estas dos variables, utilizando una investigación de enfoque cuantitativo de nivel correlacionar; se concluyó que existe relación significativa entre las dos variables.

Flores y Naval (2017) en *Gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de las empresas del sector industrial que cotizan en la Bolsa de Valores de Lima, periodos 2010 al 2014*, tuvo como objetivo conocer el nivel de correlación entre las dos variables; para eso utilizó un análisis descriptivo – correccional y diseño no experimental, de corte trasversal. La investigación concluye que existe correlación significativa en los indicadores de la gestión de actividades y la rentabilidad económica y financiera. Los resultados obtenidos, sugirieron a la empresa que para tener una mejor rentabilidad deben disminuir los días de créditos otorgados y aumentar los días de las cuentas por pagar.

Gonzales y Mayta (2017) en *Incidencia del control de las cuentas por cobrar comerciales en la liquidez y rentabilidad de la empresa algodонера peruana S.A.C., ciudad de Lima del periodo 2016*, tuvo como objetivo analizar las diferentes fases que repercuten en la inspección de las cobranzas comerciales y que en defecto perjudica a la liquidez y la rentabilidad de la organización. El método de investigación fue descriptivo con un diseño no experimental. El informe concluyó, que dentro de la entidad hay debilidad de parte del control de los cobros a comerciales, debido que cuenta personal que no es eficaz y eficiente para dicha área ocasionando un alto grado de morosidad y falta de efectivo para el cumplimiento de sus deudas.

Gaona (2016) en *Análisis de la gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez y rentabilidad de Solca Núcleo de Loja periodo comprendido entre 2008- 2014*, tuvo como propósito emplear instrumentos de análisis financieros para entender la finalidad del manejo de estas variables. Se utilizó el método científico, el cual proporcionó entender de manera general todos los aspectos vinculados las funciones económicas y financieras de la entidad. Se concluyó que dentro de la empresa, no se ha efectuado apropiadamente un manejo correcto de los cobros, lo que origina que los montos no se muestren significativos, provocando que esto se registre como incobrables, produciendo a su vez una pérdida en la entidad y además que afecta directamente a la rentabilidad económica y financiera.

Duran (2015) en *El control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa el mundo Berrezueta Carmona y Cía., en el Cantón Camila Ponce Enríquez*, tuvo como objetivo instalar controles en las cuentas por cobrar que permitan el buen manejo económico contable y tener resultados confiables en el resumen financiero de la empresa. El método que aplicó es cuantitativo y nivel descriptivo, cuya muestra estuvo conformada por 34 trabajadores del área de contabilidad y parte operativa. Dicho trabajo tuvo como propósito, que la organización no tiene un buen control interno de los créditos brindados a los clientes y no tener empleados capacitados para el área de cobranzas.

Caraballo (2015) en *Análisis de los factores que determinan la rentabilidad de las microempresas en el área sur de puerto rico el 2012*, tuvo como objetivo

analizar las causas que definen la rentabilidad de las microempresas como modelo de mejoría. La metodología de esta investigación fue cuantitativa – con diseño no experimental – transversal, cuya muestra estuvo constituida por 16 grupos del comercio de Ponce y Sur de Puerto y Rico. Esta investigación concluyó, que la correlación lineal de Pearson es débil, lo cual da validez al informe; es decir, que los microempresarios de Puerto Rico no tienen conocimiento acerca de los elementos que deciden la rentabilidad de las empresas.

Jaramillo (2016) en *Relación entre la gestión del capital de trabajo y la rentabilidad en la industria de distribución de químicos en Colombia*, tuvo el propósito de identificar evidencias efectivas acerca de la relación que hay entre estas dos variables. El método que se utilizó fueron tres: regresión descriptiva, análisis de corrección y el análisis de regresión, cuya muestra estuvo conformada por 48 empresas del mismo sector. Finalmente, estos resultados obtenidos demostraron que hay una vinculación fuerte entre las dos variables a tratar.

### **Cuentas por cobrar**

Según castro (2015) define sobre las cuentas por cobrar lo siguiente:

They are credits in favor of the company that comes from the activities that the company develops, originating from credit sales if it is a commercial - industrial company or from the benefits of services accredited in the service companies. These accounts are covered by invoices, are of a real nature and as such belong to the balance sheet. (pg. 14)

Warren, Reeve y Duchac (2016) definen que se trata de una operación frecuente que generan las cuentas de cobro, originados por la enajenación de los productos dados a crédito. Las cobranzas se reconocen como abono a clientes, cuyas cuentas por recuperar, normalmente se obtiene su cancelación en un tiempo transitorio de días, semanas o meses. Se encuentra registrado en el estado financiero como un activo corriente.

Por otra parte, Guajardo y Andrade (2014) lo definen como bienes económicos, patrimonio de la compañía y que producen una ganancia a corto o largo plazo; es decir, pertenece a la composición del activo circulante, [...] también, puede hallarse diferentes cuentas por cobrar,

como de los consumidores y documentos pendientes de cobro. Así mismo Wanden – Berghe y Fernández (2016) definen que las cuentas por cobrar son activos, que conforme la normativa contable significa créditos en beneficio de la compañía; originados por la venta realizada, dependiendo del tipo de negocio principal que maneja la entidad.

### **Tipos de *cuentas por cobrar*.**

García (2016) mencionan que son derechos de cobranza en beneficio de la sociedad y que se obtuvieron por sus movimientos primarios, que representan una principal cuenta de ingresos de la organización.

García (2016) menciona que se considera que las cuentas por cobrar, son instrumentos financieros por percibir (IFC), lo cual se encuentran registrados en un contrato de petición verbal e incluso un acuerdo formal que especifique el compromiso de las contrapartes.

### **Importancia.**

Las cuentas por cobrar son muy primordiales en una compañía, ya que pertenece al activo corriente por lo cual se vuelve efectivo para la entidad; según Lawrence, & Zutter (como se citó en Suarez & Becerra, 2017), las cuentas por cobrar representan una proporción muy relevante en los activos circulante de una empresa, por el cual se observa los créditos que se establece a los clientes.

Es por eso, que la primera variable es la inversión que se encuentra reflejado en el capital de trabajo de la entidad o también la liquidez que obtendrá la compañía para cumplir sus responsabilidades de pagos. Dentro de una gestión se puede medir con índice de rotación; por ello, es de suma importancia que los reportes de los clientes estén actualizados con sus respectivos montos, esto garantiza una buena cobranza.

### **Ventaja y desventaja.**

Las cuentas por recibir significativamente generan ganancia debido al incremento de las ventas; en tanto a sus desventajas podemos mencionar que existe la incertidumbre de que la empresa quiebre por el riesgo de tener cuentas incobrables, lo cual genera pérdidas. Asimismo, aumentaría los gastos administrativos, porque se necesitaría empleados para hacer seguimiento a las cuentas deudoras; también el efectivo que se hubiera cobrado, se hubiese

podido invertir, logrando una rentabilidad esperada, siendo esto el costo de oportunidad (Tanaka, 2015).

### **Estrategias de cobro.**

Para una mejor realización de los cobros, Equifax (2017) menciona que una empresa debe tener en cuenta siete estrategias; por ejemplo conocer al cliente, tener los perfiles de los clientes, elaborar un estudio constante, utilizar métodos analíticos, conocer la forma como deberá aplicarse la cobranza de acuerdo al tipo de clientela, crear reglas y políticas de cobranzas de acuerdo a la actividad que realiza, tasar la eficacia, rendimiento y calidad de la gestión de cobranza y establecer sistemas tecnológicos con la finalidad de obtener el cobro de los créditos en un tiempo determinado.

### **Reconocimiento de las ventas de mercancías con pago aplazado.**

Esto lo realizan las empresas que brindan al usuario, un saldo crediticio sin ningún tipo de interés o establecen el ingreso de un efecto mercantil, cargando un costo de interés mínimo que la de mercado como compensación por el comercio del producto o servicio (Cuellar, Vargas y Castro, 2016).

### **Rotación de las cuentas por cobrar.**

La razón se adquiere dividiendo el valor de los ingresos netos pendientes de cobro entre el resultado promedio de las cuentas por cobrar, interpretándose como la sumatoria al iniciar y finalizar el periodo lo cual se divide entre 2. Un registro alto significa que la obtención de los créditos es más rápida, estado o situación como beneficioso, sin embargo, también, puede tratarse de una política de crédito demasiado estricta que ahuyentó a posibles clientes (Calderón, 2014).

$$R. C. C = \frac{\text{Ventas anuales a crédito}}{\text{Promedio de cuentas por cobrar}}$$

Fierro, A. y Fierro, F. (2015) mencionan que es vital porque mide la gestión empresarial; asimismo, evalúa los diferentes cambios en la política contable de recaudo, ante esto se debe reconocer retrospectivamente para su posterior empleo. Por su parte, García (2015) menciona que la rotación de cuentas se encarga de medir con qué frecuencia en que se ha realizado ventas durante todo el ciclo anual.

### ***Periodo promedio de cobro.***

Fierro, A. y Fierro, F. (2015) definen que este ratio, evidencia el tiempo de retraso de cobro de dichas ventas realizadas. Por otra parte, lo definen como el periodo de cobro de igual forma es posible encontrarlo con la fórmula que se presenta a continuación, lo que ocurre en general cuando la fase a estimar es única (Calderón, 2014).

$$\text{Promedio de cobranza promedio} = \frac{\text{días en el año}}{\text{rotacion de cuentas por cobrar}}$$

### **Rentabilidad**

La rentabilidad muestra en valor numérico, la productividad de la entidad en un tiempo determinado para dicha evaluación. El estudio de esta se concentra en la capacidad de la organización para adquirir beneficios; esto se muestra en los estados de ejercicio de la entidad, tal como se reflejan en el estado de resultados.

La idoneidad para producir utilidades depende si los activos que tiene en circulación la compañía se puede hacer uso en sus operaciones, como se reportan en su balance general. Por lo tanto, se usa con frecuencia las relaciones que hay entre los principales estados financieros que maneja la compañía para hacer el cálculo de dicha rentabilidad (Warren, Reeve y Duchac, 2016).

### **Importancia.**

Las ratios de rentabilidad se usan para medir las utilidades de las empresas; por un lado, se evalúa el uso eficiente de los activos que generan rentabilidad, así como también se puede analizar desde la perspectiva patrimonial, calculando la obtención de las utilidades siendo comprobada con el patrimonio neto de la empresa. Por lo tanto, se determina captar el rendimiento originado por un volumen alto de ingresos, estos ratios pueden brindar información errónea sino se cuenta con datos adicionales.

La ejecución de las ventas establece la función primordial de la organización. Si los ingresos se han incrementado, por ende, también los gastos de operación lo cual se verá afectado por una disminución en las utilidades que en algunos casos no habrá el margen esperado que pueda hacer frente a los intereses y brindar la ganancia a los socios. Un aumento en las ventas no significa que haya

una mayor utilidad, y, a la inversa, una reducción de utilidades necesitara siempre del costo de ventas y los gastos de operación. (Franco, 2013).

### ***Rentabilidad económica.***

Se define como el indicador que calcula la división entre la utilidad obtenida y los activos de la compañía, aquí no interesa la forma como se financió su adquisición. Con este indicador se puede conocer, si el crecimiento del ente está acompañado de un progreso o disminución de utilidades (Escribano y Jiménez, 2014). Así como también, cuanto más alto sea el rendimiento es mucho mejor, ya que esto significa que se adquiere más utilidad del activo; en caso contrario de no ser así, la empresa no obtiene la rentabilidad del activo (Sánchez y Tarodo, 2015).

Este tipo de rentabilidad mide las inversiones totales, sin considerar la forma de financiación que la empresa haya elegido, permitiendo así conocer su progreso.

$$\text{Rentabilidad económico} = \frac{\text{Beneficio antes de intereses e impuestos}}{\text{Activo total}}$$

Por otra parte, Garrido e Iñiguez (2015) definen que la importancia de la rentabilidad económica es la medición autónoma del financiamiento que la empresa ha realizado; por ello, a mayor rentabilidad económica, se incrementará la rentabilidad de los activos de la entidad; si la rentabilidad se da por negativo o cerca al cero, será debido a que no consiguen crédito con la actividad primordial.

### ***Descomposición de la rentabilidad económica.***

La descomposición de esta ratio, muestra con mayor claridad la alteración de los datos a la hora de analizarlos.

$$\frac{\text{Ventas}}{\text{Activo total}} \times \frac{\text{BAII}}{\text{Ventas}}$$

La primera parte de la fórmula, se le llama también como la rotación del activo, esta muestra la información calculada y la eficacia con que la entidad puede emplear sus activos para generar ingresos. La segunda parte de la fórmula, es



el margen de utilidad que se consigue al dividir la utilidad entre las ventas (Escribano y Jiménez, 2014).

### ***Rentabilidad financiera.***

A diferencia de la anterior ratio, este si incluye los gastos financieros y los aportes de los dueños de la entidad y se encuentra ubicado en el patrimonio; respecto a este tema, Escribano y Jiménez (2014) señalan que esta ratio es obtenido de la división del resultado, luego de aplicar los créditos entre los fondos propios de la entidad, calculando de esa forma el beneficio que genera.

La rentabilidad financiera o ROE (Return on Equity) también se le puede encontrar en distintos libros con la siguiente expresión:

$$\text{Rentabilidad Financiera} = \frac{\text{Beneficio despues de impuestos}}{\text{Patrimonio neto}} \times 100$$

El ROE nos brinda información sobre la medición de la rentabilidad que adquieren los propietarios de la empresa; dicho de otro modo, el ROE es la rentabilidad del capital que los dueños han invertido directamente en el negocio y lo visualizamos como: capital social, reservas, beneficios retenidos; todo corresponde a los socios hasta que se tome una decisión que los lleve a un destino distinto, como repartir dividendos (Tovar, 2014).

### ***Descomposición de la rentabilidad financiera.***

Para hallar este ratio, se tomara en cuenta la unión la rentabilidad económica (ROA) siendo la gestión económica de los activos con el segundo vector referido a la administración financiera de la deuda representado por el coste de la deuda (CF) y relación de endeudamiento (L). (Archel, Lizárraga, Sánchez y Cano, 2015). Asimismo, para Morillo (2001) se refiere que la rentabilidad financiera es la capacidad del ente para lucrar en base a la inversión de los accionistas, considerando también las utilidades no distribuidas.

### **Aspectos para incrementar la rentabilidad.**

Sánchez y Tarodo (2015) indican que para aumentar la rentabilidad económica y rentabilidad financiera, se deberá aplicar diferentes métodos; es decir, elevar la rotación o ampliar la venta, reducir los activos o entre ambos. Por otro lado, tener un margen positivo implica elevar precios de acuerdo al mercado,

fortaleciendo aquellos productos que generan más utilidades; así como vender en volumen, aplicando la economía en escala y disminuyendo gastos.

Aumentar el apalancamiento implica un aumento del pasivo, entonces la relación deuda / capital propio aumentaría y la rentabilidad financiera aumentaría. Para explicar mejor esta idea, la fórmula del ROE la dividiremos en tres vectores:

$$ROE = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas}} \times \frac{\text{Ventas}}{\text{Activo total}} \times \text{Multiplicador de apalancamiento}$$

La última parte es el multiplicador de apalancamiento, que es la división de activo total entre patrimonio; si aumenta la deuda y el patrimonio es constante, implica que los activos también debieron aumentar, como activo corriente (ingreso de efectivo o compra de mercadería) o como activo no corriente (adquisición de maquinarias); por lo tanto, a mayor aumento de deudas, el apalancamiento financiero de una empresa aumenta y por consecuencia también el indicador del multiplicador de apalancamiento, lo que genera un aumento del Roe.

Sin embargo, se debe señalar que se llegará a un nivel de apalancamiento en el que Roe retrocederá; esto será, cuando los gastos financieros que se pagan por el préstamo retrocedan la utilidad tanto, que el efecto del multiplicador se anule.

### III. METODOLOGÍA

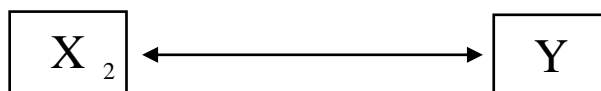
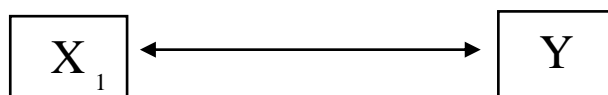
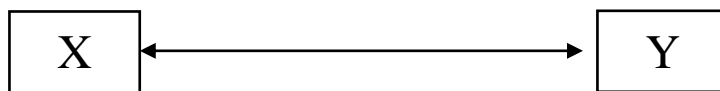
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Tipo

El estudio realizado es de tipo correlacional. Para establecer la relación entre las variables; Fernández y Baptista (2014) establecen que la finalidad de este tipo de investigaciones, es evaluar el vínculo que hay entre dos o más criterios, clases o variables en una prueba. Por otra parte, la investigación es transversal porque se consideran los datos en un tiempo puntual establecido, describiendo las variables y a su vez analiza interrelación entre ellas (Ñaupas, Mejia, Novoa y Villagomez, 2014).

##### 3.1.2. Diseño

El diseño de esta investigación es no experimental, porque no hay manipulación en las variables; Fernández y Baptista (2014) mencionan que este tipo de diseños buscan percibir el entorno ordinario o el fenómeno, para que después sean detallados; Valderrama (2017) agrega que la información recolectada es analizada, sin ningún tipo de modificación intencionada.



Donde:  
X: variable 1  
X<sub>1</sub>: dimensión 1  
X<sub>2</sub>: dimensión 2  
Y: variable 2

### 3.2. Operacionalización de variables

Tabla 1. Operacionalización de Variables.

	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR</b>	Rotación de cuentas por cobrar	Determinación del tiempo meta
		Elaboración de un plan para conseguir la meta
		Seguimiento del cumplimiento de la meta
		Existencia de planes de contingencia
		Análisis del resultado final
	Periodo promedio de cobro	Determinación del tiempo meta
		Elaboración de un plan para conseguir la meta
		Seguimiento del cumplimiento de la meta
		Existencia de planes de contingencia
		Análisis del resultado final
<b>RENTABILIDAD</b>	Rentabilidad económica	Determinación del mínimo
		Determinación del objetivo
		Seguimiento periódico de los niveles
		Análisis de la rentabilidad en relación al mercado
		Análisis financiero posterior al resultado
	Rentabilidad financiera	Determinación del mínimo
		Determinación del objetivo
		Seguimiento periódico de los niveles
		Análisis de la rentabilidad en relación al mercado
		Análisis financiero posterior al resultado

### 3.3. Población, muestra y muestreo

#### 3.3.1. Población.

La población para este informe fueron 20 trabajadores del área administrativa y contable, implicados con los temas mencionados en el informe; García, López, Jiménez, Ramírez, Lino y Reding (2014) detallan que la población está compuesta de elementos o componentes llamados unidades de muestreo o unidades muestrales, con cierta ubicación en un ámbito y período.

#### 3.3.2. Muestra.

La muestra fue poblacional; es decir, se consideró el total de la población (20 trabajadores); debido al tamaño pequeño y accesible. Según García, López, Jiménez, Ramírez, Lino y Reding (2014), una muestra es parte de un todo, elegido del total de la población por una cierta atracción del ámbito maestra; Bermúdez y Rodríguez (2015) agregan que son una sub-parte del total de individuos que conforman la población; la muestra se considera censal, porque

se tomara en cuenta toda la población a su 100%, es así como Ramírez (como está citado en López, 2018) define que la muestra censal es cuando toda característica de investigación se considera como muestra, por ello la población a estudiar será igual al universo.

### **3.3.3. Muestreo.**

Namakforoosh (2014) menciona que es un proceso en el que se obtienen los datos necesarios de mayor idoneidad en la población; en cuanto al tipo de muestreo utilizado, este fue determinístico- intencional, porque no se empleó la aleatoriedad.

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

### **3.4.1. Técnica.**

La técnica que se aplicó fue la encuesta; a través de ella, se obtuvieron los datos requeridos para el estudio; en ese sentido, Baena (2014) menciona sobre la encuesta, que es el empleo de un cuestionario a un sector principal, cuyas personas pertenecen al conjunto investigado.

### **3.4.2. Instrumento.**

Teniendo en cuenta la naturaleza de la problemática y la magnitud de los objetivos, se decidió usar el cuestionario como instrumento; este tuvo una relación de preguntas que tenían como objetivo valorar las variables. García et al. (2014) definen que los cuestionarios están integrados en un grupo de ítems, siendo estos esenciales para la evaluación requerida; así mismo, la escala de valoración del instrumento fue la escala de Likert, como a) Siempre = 5, b) Casi siempre = 4, c) A veces = 3, d) Casi nunca = 2 y e) Nunca = 1.

### **3.4.3. Validez.**

El cuestionario fue sujeto a supervisión de un grupo de expertos a cargo, conformado por docentes en las áreas respectivas de la escuela de contabilidad, de la Universidad Cesar Vallejo. Arias (2012) define a la validez, como la obtención de las medidas o clasificaciones de suma importancia. En la siguiente tabla se puede observar los datos de los expertos y seguidamente, el resumen de la aplicación del V-AIKEN:

**Tabla 2.** Cuadro de datos de expertos

	<b>Nombres</b>	<b>DNI</b>	<b>Especialidad</b>	<b>Experiencia</b>
1	Dr. Manuel Alberto Espinoza Cruz	07272718	Metodología	30 años
2	Mg. Ericka Nelly Espinoza Gamboa	10612065	Finanzas	12 años
3	Dr. Otto Franklin Terry Ponte	09520823	Tributación- Finanzas	25 años

**Tabla 3.** Resultados de V AKIEN

<b>Validez</b>	<b>V Aiken</b>
Relevancia	94%
Pertinencia	95%
Claridad	99%
Total	96%

Los resultados obtenidos después de haber sido evaluadas por los expertos, se pueden ver en la tabla 3; se obtuvo un 94% respecto a la relevancia, 95% para la pertinencia y un 99% para claridad, dando un promedio total de 96%; esto quiere decir que la validez del instrumento es óptima.

#### **3.4.4. Confiabilidad.**

Martínez (2011) nos dice que la confiabilidad se refiere al nivel de aplicación reiterada en las mismas eventualidades. Por ello, se aplica el Coeficiente de Alfa de Cronbach para conocer directamente en los puntos conseguidos por el instrumento en una muestra.; a través del programa estadístico SPSS.

**Tabla 4.** Coeficiente de Alfa de Crombach

<b>Coeficiente</b>	<b>Confiabilidad</b>
0.00 a +/- 0.2	Muy baja
-0.2 a 0.4	Baja o ligera
0.4 a 0.6	Moderada
0.6 a 0.8	Marcada
0.8 a 1.00	Muy alta

A través del análisis de confiabilidad de alfa de Cronbach (ver tabla5), se obtuvo que el nivel del instrumento es 91.2% siendo altamente confiable.

Tabla 5. Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N de elementos
91,2%	20

### 3.5. Procedimiento

La presente investigación se desarrolló de la siguiente manera:

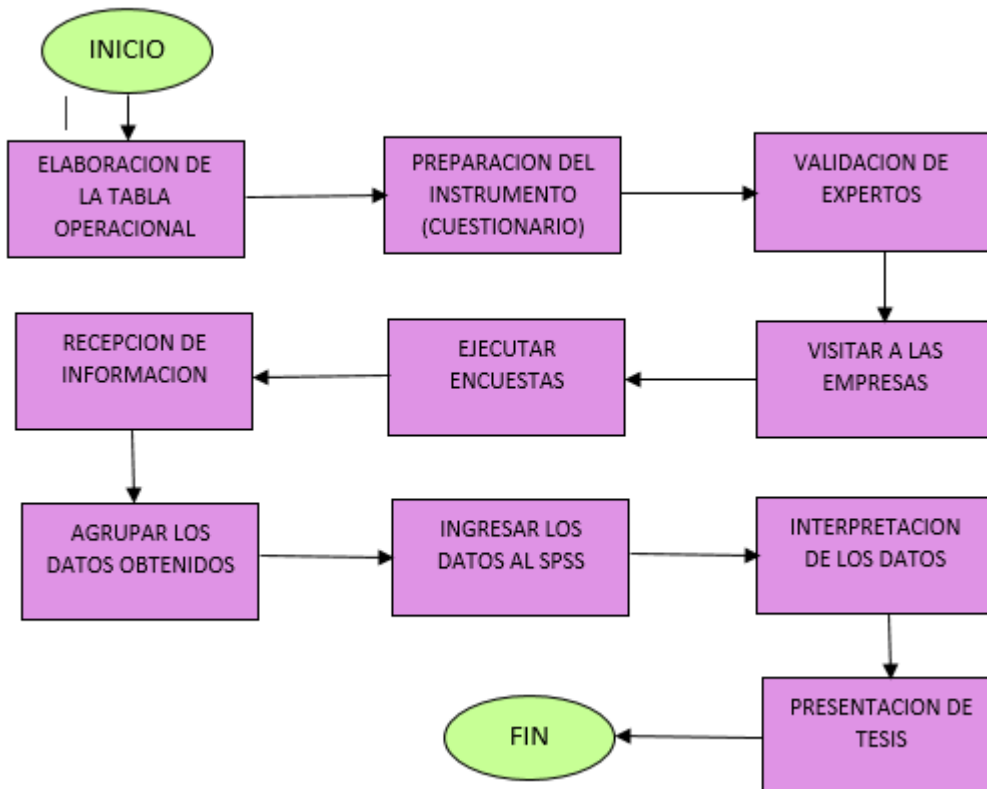


Figura 1. Flujograma de la recolección y procesamiento de datos

En el flujograma se detallan los pasos para la obtención del producto mediante la aplicación de encuestas, realizada a los asalariados de las áreas requeridas; primeramente, se desarrolló los cuestionarios de las preguntas en base a los objetivos de la investigación; seguidamente se buscó a los docentes expertos para la validación del cuestionario, quienes brindaron el visto bueno y/o sugerencias sobre el contenido.

Realizado el cuestionario para la encuesta, se coordina la visita a las empresas para poder acceder a las áreas de estudio y efectuar las preguntas a los empleados; después, se procedió a recepcionar la información en grupos y estructura.

Finalmente, los datos recolectados se ingresaron al programa de SPSS, para culminar con la interpretación de los resultados.

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

El método empleado fue el deductivo, porque parte de la problemática general, de donde se va a deducir sobre las demás interrogantes; Pimienta y De la Orden (2017) definen a este método como aquel en el que se disponen de juicios, mediante la inferencia u obtención de resultados u opiniones usuales, por medio de uno o varios supuestos o aseveraciones verídicas. De esta forma, se manifiestan conceptos y definiciones para conseguir el resultado y la consecuencia.

### **3.7. Aspectos éticos**

Para la realización de este proyecto se pidió directamente a los dueños la autorización de las estaciones de servicio, con el que se pudo acceder a los datos requeridos; por lo tanto, este trabajo de investigación es legítimo y genuino; su redacción fue siguiendo las normas de la Universidad César Vallejo y del formato APA, tal como lo establece la Escuela Académica de Contabilidad; además, se hizo uso de los valores éticos como autenticidad, confidencialidad y veracidad, esto se evidencia con los resultados de la prueba antiplagio (turnitin).



## IV. RESULTADOS

### 4.1. Relación de las cuentas por cobrar con la rentabilidad

#### 4.1.1. Prueba de Normalidad.

**Tabla 6.** Prueba de normalidad de las cuentas por cobrar y la rentabilidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Cuentas por cobrar	82,4%	20	.002
Rentabilidad	85,9%	20	.007

En la prueba de normalidad se considera la regla de decisión, es decir cuando el p toma un valor mayor a 0,05 se acepta la Hipótesis Nula (H0) y cuando el p es menor a 0,05 se rechaza la Hipótesis Nula (H0). La hipótesis nula viene a ser la distribución de los datos de la es normal, en cambio la hipótesis alterna es cuando la distribución de datos no es normal. Finalmente, el p valor para la variable Cuentas por cobrar (ver tabla 6) es igual a 0,002, lo cual se interpreta que tiene una distribución no normal; así como el p valor de la variable rentabilidad es de 0,007, indicando este que tiene una distribución no normal. Por lo que, se empleó el estadístico Rho de Spearman para comprobar la relación entre las variables tomadas en cuenta.

#### 4.1.2. Prueba de Correlación.

**Tabla 7.** Prueba de correlación de las cuentas por cobrar y la rentabilidad

	Rentabilidad		
	Rho de Spearman	p valor	N
Cuentas por cobrar	62,3%	.003	20

En la prueba de correlación se considera la regla de decisión, indicando que si el p valor es mayor a 0,05 se acepta la Hipótesis Nula (H0) y si es menor al 0,05 se rechaza la Hipótesis Nula (H0). Seguidamente, se considera que la hipótesis nula es cuando no existe relación significativa entre las cuentas por cobrar y la rentabilidad en las empresas de estaciones de servicio de Lima, 2019, en cambio la hipótesis alterna es que si existe relación significativa entre las

cuentas por cobrar y la rentabilidad. Finalmente, Por ello, el cuadro 7 presenta el vínculo que hay de las cuentas por cobrar y la rentabilidad; de acuerdo con el resultado estadístico del coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo un 62,3% y un p valor igual a 0,003 eliminando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna; es decir, existe relación significativa en la hipótesis general del estudio, 2019. Asimismo, se puede visualizar que el vínculo entre ambas variables es directo; lo cual indica que, a mejores cuentas por cobrar, mayor será la rentabilidad.

## 4.2. Relación de la rotación de cuentas por cobrar con la rentabilidad

### 4.2.1. Prueba de normalidad.

**Tabla 8.** Prueba de normalidad de rotación de cuentas por cobrar y la rentabilidad

	Estadístico	Shapiro-Wilk	
		gl	Sig.
Rotación de cuentas por cobrar	77,4%	20	.000
Rentabilidad	85,9%	20	.007

En la prueba de normalidad se tomará en consideración la regla de decisión, es decir cuando el p toma un valor mayor a 0,05 se acepta la Hipótesis Nula (H0) y cuando el p toma un valor menor a 0,05 se rechaza la Hipótesis Nula (H0). Por otra parte, la hipótesis nula es la distribución de los datos de la es normal, en cambio la hipótesis alterna es la distribución de los datos no es normal. Finalmente, en la tabla 8 se visualiza que el p valor para la variable rotación de cuentas por cobrar es igual a 0,000 , esto significa que tiene una distribución no normal; así como el p valor de la variable rentabilidad es de 0,007 lo cual se puede interpretar que la distribución de tal variable es no normal. Por tal razón, se dio uso el estadístico Rho de Spearman para evaluar la relación entre ambas variables.

#### 4.2.2. Prueba de correlación.

**Tabla 9.** Prueba de correlación de rotación de cuentas por cobrar y la rentabilidad

	Rentabilidad		
	Rho de Spearman	p valor	N
Rotación de cuentas por cobrar	50,4%	.023	20

En la prueba de correlación se considera la regla de decisión, indicando que si el p valor es mayor a 0,05 se acepta la Hipótesis Nula ( $H_0$ ) y si es menor al 0,05 se rechaza la Hipótesis Nula ( $H_0$ ). Por ello, la hipótesis nula menciona que no existe relación significativa entre la rotación de cuentas por cobrar y la rentabilidad, en cambio la hipótesis alterna afirma que existe relación significativa entre la rotación de las cuentas por cobrar y la rentabilidad. Finalmente, en la tabla 9 se presenta el vínculo que hay en la segunda hipótesis de la investigación; mediante el análisis estadístico del coeficiente de correlación de Spearman se tuvo como resultado de 50,4% y un p valor igual a 0,023; por tal razón, se elimina la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; esto quiere decir, que existe relación significativa entre las variables de dicha investigación. Además, se puede visualizar que la relación entre las variables es directa; es decir, a mejor rotación de cuentas por cobrar, mayor será la rentabilidad.

#### 4.3. Relación del periodo promedio de cobro con la rentabilidad

##### 4.3.1. Prueba de normalidad.

**Tabla 10.** Prueba de normalidad del periodo promedio de cobro y la rentabilidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Periodo promedio de cobro	79,9%	20	.001
Rentabilidad	85,9%	20	.007

En la prueba de normalidad se tomará en consideración la regla de decisión, es decir cuando el p toma un valor mayor a 0,05 se acepta la Hipótesis Nula (H0) y cuando el p toma un valor menor a 0,05 se rechaza la Hipótesis Nula (H0). Por otra parte, la hipótesis nula es la distribución de los datos de la es normal, en cambio la hipótesis alterna es la distribución de los datos no es normal. Por eso, en la 10, se observa que el p valor para la variable periodo promedio de cobro es igual a 0,001 indicando que tiene una distribución no normal, así como el p valor de la variable rentabilidad es de 0,007 interpretando que la variable tiene una distribución no normal. Por tal motivo, se utilizó el estadístico Rho de Spearman para medir la relación entre las variables mencionadas.

#### 4.3.2. Prueba de correlación de periodo promedio de cobro.

**Tabla 11.** Prueba de correlación de periodo promedio de cobro y la rentabilidad

	Rentabilidad		
	Rho de Spearman	p valor	N
Periodo promedio de cobro	57,0%	.009	20

Para analizar la prueba de correlación se considera la regla de decisión, indicando que si el p valor es superior a 0,05 se acepta la Hipótesis Nula (H0) y si es inferior al 0,05 se rechaza la Hipótesis Nula (H0). Seguidamente, se realiza la prueba de hipótesis para conocer la relación que existe; teniendo como hipótesis nula: No existe una relación significativa entre el periodo promedio de cobro y la rentabilidad de dichas compañías y la hipótesis alterna: Existe relación significativa entre las ambas variables de dicho estudio. Finalmente, en el cuadro 11 se muestra la relación entre el periodo promedio de cobro con la rentabilidad; por ello es que se dio uso al análisis estadístico del coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo el resultado de 57,0% y un p valor igual a 0,009 por lo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna; es decir, existe relación significativa entre el periodo promedio de cobro y la rentabilidad en las empresas de estaciones de servicio de Lima, 2019. Además, se observa que la relación entre las variables de estudio es directa; es decir, a mejor periodo promedio de cobro, mayor será la rentabilidad.

## V. DISCUSIÓN

La presente investigación obtuvo que, existe relación significativa entre las cuentas por cobrar y la rentabilidad, el coeficiente de correlación fue de 62.3% y un p valor de 0.003; es decir, que existe una relación directa entre las variables citadas. Esto concuerda con los resultados obtenidos por Flores y Naval (2017) en donde comprueban que existe relación significativa entre la rotación de las cuentas por cobrar y la rentabilidad financiera, aunque en un nivel porcentual de 1.3% y un p valor de .074.

En la investigación se obtuvo que existe relación significativa entre la rotación de las cuentas por cobrar y la rentabilidad, obteniendo un coeficiente de correlación porcentual de 50,4% y un p valor de 0.023; esto difiere de lo encontrado por Morales y Araujo (2018), donde concluyen que no existe relación significativa entre la rotación de cuentas por cobrar y la rentabilidad financiera, obteniendo un nivel porcentual de correlación de 23,3% y un p valor de 0.234.

En cuanto a este estudio, se encontró que existe relación significativa entre el periodo promedio de cobro y la rentabilidad, teniendo un nivel de correlación porcentual de 57% y un p valor 0.009; esto coincide con lo encontrado por Mantilla y Ruiz (2017), donde los resultados concluyen que existe una incidencia o relación casual significativa entre ambas variables; los valores explicativos fueron de 61,2% y un p valor de 0.01.

## VI. CONCLUSIONES

Sobre los resultados obtenidos del análisis correlacional de las variables de estudio, se sacan las siguientes conclusiones:

**Primera:** Existe relación significativa entre las cuentas por cobrar y la rentabilidad. Se observa que la relación es directa; es decir, a mejores cuentas por cobrar, mayor será la rentabilidad.

**Segunda:** Existe relación significativa entre la rotación de cuentas por cobrar y la rentabilidad, de forma positiva; es decir, a mejor rotación de cuentas por cobrar, mayor será la rentabilidad.

**Tercera:** Existe relación positiva y significativa entre el periodo promedio de cobro y la rentabilidad, de forma positiva; es decir, a mejor periodo promedio de cobro, mayor será la rentabilidad.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Según la investigación se recomienda que:

1. Para obtener la rentabilidad esperada en base a las cuentas por cobrar se debe optar por un seguimiento muy riguroso a las políticas de créditos y cobranza, brindado a los principales clientes (transportistas); es decir, recuperar los fondos en el menor tiempo posible, para poder cumplir con los pagos pendientes.
2. Se debería medir la rotación de cuentas por cobrar implementando nuevos sistemas a la hora de brindar créditos; un ejemplo es Equifax, esta página filtra la información de clientes con historial de morosidad.
3. Poner en práctica las políticas de crédito establecidas, deben ser ejecutadas para mejorar el periodo promedio de cobro es decir el atraso de los créditos que posea la empresa. Es así como, se podrá cumplir con la meta establecida dentro del tiempo determinado y obtener la rentabilidad esperada.

## REFERENCIAS

- Archel, P., Sánchez, S., Lizárraga, F. y Cano, M. (2015). *Estados contables. Elaboración, análisis e interpretación*. (5. ° ed.). Madrid, España: Ediciones Pirámide.
- Alvarado, N. y Pérez, L. (2017). Evaluación de los procedimientos de cobranza y su influencia en la rentabilidad de la empresa corporación la baratura E.I.R.L. morales, periodo 2014. (Tesis de pregrado). Obtenido de: <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/186637>
- Arias, L. (2012). *Metodología de la investigación*. (7. ° ed.). México: Trillas.
- Baena, G. (2014). *Metodología de la investigación*. (3. ° ed.). México: Grupo Editorial Patria
- Bermúdez, L. Teresa y Rodríguez, L. Felipe. (2015). *Investigación en Gestión Empresarial*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Calderón, J. (2014). *Estados financieros: teoría y práctica*. (4. ° ed.). Lima, Perú: JCM Editores.
- Caraballo, M. (2015). Análisis de los Factores que determinan la Rentabilidad de las Microempresas en el área sur de Puerto Rico para el 2012. (Tesis Doctoral). Obtenido de: <http://pqdtopen.proquest.com/#viewpdf?dispub=3709240>
- Castro, J. (2015). *Collection policies and their effect on the recognition and measurement of income according to the international accounting standard 18, ordinary income, in the company of Transportation and General Services Joselito S.A.C., District of Trujillo, year 2016* (Quispe y Carahuanco, Trad.). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.
- Cuéllar, L., Vargas, H. y Castro, C. (2016). *Contabilidad. Un enfoque práctico*. (2. ° ed.). Bogotá, Colombia: Alfaomega Colombiana.
- Duran, J. (2015). El control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa el mundo Berrezueta Carmona y Cía., en el Cantón Camila Ponce Enríquez". (Tesis de pregrado). Obtenido de: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/4621/1/TUACE-2015-CA-CD00006.pdf>



- Escribano, M. y Jiménez, A. (2014). *Análisis contable y financiero*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Equifax. (29 de 8 de 2017). *7 claves para potenciar la cobranza en su negocio, según Equifax*. Obtenido de: <https://gestion.pe/tu-dinero/7-claves-potenciar-cobranza-negocio-equifax-142528?foto=5>
- Fierro, A. y Fierro, F. (2015). *Contabilidad de activos con enfoque NIIF para las Pymes*. (3. ° ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe ediciones.
- Flores, M. y 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, periodos 2010 al 2014. (Revista de investigación universitaria). Obtenido de: <https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/riu/article/view/1039/pdf>
- Franco, P. (2013). *Evaluación de estados financieros: ajustes por efecto de la inflación y análisis financiero*. (4. ° ed.). Lima: universidad del pacifico.
- Gaona, K. (2016). Análisis de la gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez y rentabilidad de Solca Núcleo de Loja periodo comprendido entre 2008- 2014  
(Tesis de pregrado). Obtenido de <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/10414>
- García, J. (2016). *Contabilidad básica I*. México: Editorial Trillas.
- García, J., López, J., Jiménez, F. Ramírez, Y., Lino, L. y Reding, A. (2014). *Metodología de la investigación bioestadística y bioinformática en ciencias médicas y de la salud*. (2. ° ed.). México: McGraw-Hill/INTERAMERICANA EDITORES.
- García, R. (2015). *Metodología de la investigación: Ciencias sociales*. México: Editorial Trillas.
- García, V. (2015). *Análisis financiero: con un enfoque integral*. México: Grupo editorial patria.
- Garrido, P. y Ñíguez, R. (2015). *Análisis de estados contables*. (3.ª ed.). Madrid, España: Ediciones Piramide.
- Gonzales y Mayta (2017). Incidencia del control de las cuentas por cobrar comerciales en la liquidez y rentabilidad de la empresa algodón peruana

- S.A.C., ciudad de Lima del periodo 2016. (Tesis de pregrado). Obtenido de:  
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/406>
- Guajardo, G. y Andrade, N. (2014). *Contabilidad financiera*. (6. ° ed.). Santa Fe, México: McGRAW-Hill/Interamericana Editores.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6. ° ed.). Santa Fe, México: Mc Graw-Hill/Interamericana editores.
- Jaramillo, S (2016). Relación entre la gestión del capital de trabajo y la rentabilidad en la industria de distribución de químicos en Colombia. Obtenido de:  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=323547319006>
- Mantilla, D y Ruiz, R. (2017) Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C., distrito Trujillo - año 2016. (Tesis de pregrado). Obtenido de:  
[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3007/1/RE\\_CONT\\_DYANA.M\\_ANTILLA\\_RUBY.RUIZ\\_GESTION.DE.CUENTAS.POR.COBRAR\\_DATOS.PDF](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3007/1/RE_CONT_DYANA.M_ANTILLA_RUBY.RUIZ_GESTION.DE.CUENTAS.POR.COBRAR_DATOS.PDF)
- Martinez, P. (2011). *Manual básico de investigación científica*. (2. ° ed.). México: El Manual Moderno.
- Morales, C. y Araujo, P. (2018). Cuentas por cobrar y su relación en la rentabilidad de las empresas industriales del sector textil que cotizan en la bolsa de valores de Lima, periodo 2010-2016. (Tesis de pregrado). Obtenido de:  
[https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1769/Carlos\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1769/Carlos_Tesis_Licenciatura_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Morillo, M. (2001). Rentabilidad financiera y reducción de costos. *Actualidad contable faces*, 4(4), 35- 48.
- Namakforoosh, M. (2014). *Metodología de la investigación*. (2. ° ed.). México: Editorial Limusa.
- Ñaupas, H., Mejia, E., Novoa, E. y Villagomez, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa- cualitativa y redacción de tesis*. (4. ° ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Pimienta, J. y De la Orden, A. (2017). *Metodología de la investigación*. (3. ° ed.). México: Pearson educación de México, S.A. de C.V.
- Ramírez, M. (2016). *Modelo de crédito-cobranza y gestión financiera en la empresa "comercial facilito" de la parroquia patricia pilar, provincia de los ríos*. (Tesis de

- pregrado). Universidad Regional autónoma de los Andes, Santo Domingo, Ecuador.
- Suarez, I. & Becerra, M. (2017). Cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de la empresa avícola ELITA EIRL, Trujillo 2015 (Tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipan, Pimentel, Chiclayo, Perú.
- Sánchez, O. y Tarado, C. (2015). *Gestión contable*. España: Editorial Ediciones Paraninfo.
- Tovar, J. (2014). *Finanzas y presupuestos (interpretación y elaboración)*. (4. ° ed.). Madrid, España: Centro de estudios financieros.
- Valderrama, S. (2017). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica*. México: McGraw-Hill Educación.
- Wanden- Berghe, J. y Fernández, E. (2016). *Introducción a la contabilidad (elaboración y análisis de la información)*. Madrid, España: Ediciones Pirámide ( Grupo Anaya, S.A. ).
- Warren, C., Reeve, J. y Duchac, J. (2016). *Contabilidad financiera avanzada*. (14. ° ed.). Santa Fe, México: Cengage Learning editores.
- Weygandt, J., Kieso, D. y Kimmel, P. (2008). *Principios de contabilidad*. México: Editorial Limusa.

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de consistencia

#### Título: “Cuentas por cobrar y su relación con la Rentabilidad en las empresas de Estaciones de Servicio de Lima, 2019”

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	METODOLOGIA
¿En qué medida se relaciona las cuentas por cobrar con la rentabilidad en las empresas de estaciones de servicios de Lima, 2019?	Determinar la relación entre las cuentas por cobrar con la rentabilidad en las empresas de estaciones de servicios de Lima, 2019	Existe una relación significativa entre las cuentas por cobrar y la rentabilidad en las empresas de estaciones de servicios de Lima, 2019.	VARIABLE 1	Tipo de investigación: Correlacional-transversal
			Cuentas por cobrar	
			Dimensiones	
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICOS		
¿En qué medida se relaciona la rotación de las cuentas por cobrar con la rentabilidad en las empresas de estaciones de servicio de Lima, 2019?	Determinar la relación entre la rotación de las cuentas por cobrar con la rentabilidad en las empresas de estaciones de servicios de Lima, 2019.	Existe una relación significativa entre la rotación de las cuentas por cobrar con la rentabilidad en las empresas de estaciones de servicio de Lima, 2019.	D1:Rotacion de cuentas por cobrar	Diseño de investigación: No experimental
			D2:Periodo de cobranza promedio	
			VARIABLE 2	
¿En qué medida se relaciona el periodo promedio de cobro en la rentabilidad en las empresa de estaciones de servicio de Lima, 2019?	Determinar la relación que existe entre el periodo promedio de cobro con la rentabilidad en las empresas de estaciones de servicios de Lima, 2019.	Existe una relación significativa entre el periodo promedio de cobro con la rentabilidad en las empresas de estaciones de servicio de Lima, 2019.	Rentabilidad	Población: Área administrativa y contable
			Dimensiones	
			D1:Rentabilidad económica	
			D2:Rentabilidad financiera	Muestra: poblacional Muestreo: deterministico-intencional

## Anexo 2: Matriz instrumental

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	DEFINICIÓN INSTRUMENTAL	INSTRUMENTO
Cuentas por cobrar	Rotación de cuentas por cobrar	Determinación del tiempo meta	En las estaciones de servicios, se determina una meta para el tiempo de rotación de cuentas por cobrar	Empresas de Estaciones de Servicio de Lima
		Elaboración de un plan para conseguir la meta	En las estaciones de servicios, se elabora un plan de acción para conseguir la meta planteada	
		Seguimiento del cumplimiento de la meta	En las estaciones de servicios, se sigue el desarrollo financiero en relación al cumplimiento de la meta	
		Existencia de planes de contingencia	En las estaciones de servicios, existen planes de contingencia para poder cumplir con el tiempo meta	
		Análisis del resultado final	En las estaciones de servicios, se analiza el resultado final de la rotación de cuentas por cobrar	
	Periodo promedio de cobro	Determinación del tiempo meta	En las estaciones de servicios, se determina una meta para el tiempo del periodo promedio de cobro	
		Elaboración de un plan para conseguir la meta	En las estaciones de servicios, se elabora un plan de acción para conseguir la meta planteada	
		Seguimiento del cumplimiento de la meta	En las estaciones de servicios, se sigue el desarrollo financiero en relación al cumplimiento de la meta	
		Existencia de planes de contingencia	En las estaciones de servicios, existen planes de contingencia para poder cumplir con el tiempo meta	
		Análisis del resultado final	En las estaciones de servicios, se analiza el resultado final de la rotación del periodo promedio de cobro	
Rentabilidad	Rentabilidad económica	Determinación del mínimo	En las estaciones de servicios, se determina el nivel mínimo de rentabilidad económica	
		Determinación del objetivo	En las estaciones de servicios, se determina el objetivo máximo a conseguir	
		Seguimiento periódico de los niveles	En las estaciones de servicios, se realiza un seguimiento periódico de la rentabilidad económica	
		Análisis de la rentabilidad en relación al mercado	En las estaciones de servicios, se analiza la rentabilidad económica en relación al mercado	
		Análisis financiero posterior al resultado	En las estaciones de servicios, se hace un análisis financiero de la rentabilidad económica posterior al resultado	
	Rentabilidad financiera	Determinación del mínimo	En las estaciones de servicios, se determina el nivel mínimo de rentabilidad financiera	
		Determinación del objetivo	En las estaciones de servicios, se determina el objetivo máximo a conseguir	
		Seguimiento periódico de los niveles	En las estaciones de servicios, se realiza un seguimiento periódico de la rentabilidad financiera	
		Análisis de la rentabilidad en relación al mercado	En las estaciones de servicios, se analiza la rentabilidad económica en relación al mercado	
		Análisis financiero posterior al resultado	En las estaciones de servicios, se hace un análisis financiero de la rentabilidad financiera posterior al resultado	

### Anexo 3: Instrumento

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	<b>Gestión de cuentas por cobrar</b>					
	<b>Dimensión 1: Rotación de cuentas por cobrar</b>					
1	En las estaciones de servicios, se determina una meta para el tiempo de rotación de cuentas por cobrar					
2	En las estaciones de servicios, se elabora un plan de acción para conseguir la meta planteada					
3	En las estaciones de servicios, se sigue el desarrollo financiero en relación al cumplimiento de la meta					
4	En las estaciones de servicios, existen planes de contingencia para poder cumplir con el tiempo meta					
5	En las estaciones de servicios, se analiza el resultado final de la rotación de cuentas por cobrar					
	<b>Dimensión 2: Periodo promedio de cobro</b>					
6	En las estaciones de servicios, se determina una meta para el tiempo del periodo promedio de cobro					
7	En las estaciones de servicios, se elabora un plan de acción para conseguir la meta planteada					
8	En las estaciones de servicios, se sigue el desarrollo financiero en relación al cumplimiento de la meta					
9	En las estaciones de servicios, existen planes de contingencia para poder cumplir con el tiempo meta					
10	En las estaciones de servicios, se analiza el resultado final de la rotación del periodo promedio de cobro					
	<b>Rentabilidad</b>					
	<b>Dimensión 1: Rentabilidad económica</b>					
11	En las estaciones de servicios, se determina el nivel mínimo de rentabilidad económica					
12	En las estaciones de servicios, se determina el objetivo máximo a conseguir					
13	En las estaciones de servicios, se realiza un seguimiento periódico de la rentabilidad económica					
14	En las estaciones de servicios, se analiza la rentabilidad económica en relación al mercado					
15	En las estaciones de servicios, se hace un análisis financiero de la rentabilidad económica posterior al resultado					
	<b>Dimensión 2: Rentabilidad financiera</b>					
16	En las estaciones de servicios, se determina el nivel mínimo de rentabilidad financiera					
17	En las estaciones de servicios, se determina el objetivo máximo a conseguir					
18	En las estaciones de servicios, se realiza un seguimiento periódico de la rentabilidad financiera					
19	En las estaciones de servicios, se analiza la rentabilidad económica en relación al mercado					
20	En las estaciones de servicios, se hace un análisis financiero de la rentabilidad financiera posterior al resultado					

## Anexo 4: Validación de expertos

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg. TERRY PONTE, Otto Franklin    DNI: 09520873

Especialidad del validador: TRIBUTACION - FINANZAS


N° de años de Experiencia profesional: 25 años

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
\*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
\*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.  
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

29 de 10 del 2019



Firma del Experto Informante.  
Especialidad

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg. Esperanza Gabriela Sanchez Kelly    DNI: 1061206

Especialidad del validador: Finanzas y Auditoría Financiera

N° de años de Experiencia profesional: 12 años

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
\*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
\*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.  
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

29 de 10 del 2019



Firma del Experto Informante.  
Especialidad



Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable** [  ]    **Aplicable después de corregir** [  ]    **No aplicable** [  ]

Apellidos y nombres del juez validador  Mg: Espinosa Cruz, Manuel Alberto    DNI: 0727278

Especialidad del validador: Medicina

N° de años de Experiencia profesional: 30

**\*Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
**\*Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
**\*Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.


**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

29 de 10 del 2019

Firma del Experto Informante.  
Especialidad



## Anexo 5: Autorizaciones de las empresas



**PRIMAX**

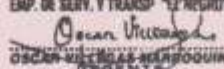
**EMPRESA DE SERVICIOS Y TRANSPORTES "EL NEGRO" E.I.R.L.**  
VENTA DE COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES  
AL POR MAYOR Y MENOR - SERVICIOS

Lima 4 de noviembre del 2019

Señores  
Universidad Cesar Vallejo  
Escuela de contabilidad  
Ciudad de Lima

Yo Oscar Ceferino Villegas Marroquin, identificado con DNI 30503904, en mi calidad de representante legal de la Empresa de servicios y transporte El negro EIRL, autorizo a Betsy Juliana Quispe Guere y Marilú Cecilia Carahuanco Ninahuanca, estudiantes del programa Contabilidad, de la Universidad Cesar Vallejo, a encuestar a los trabajadores del área de administración y contabilidad, cuyos resultados serán utilizados en la tesis para obtener el título profesional de contador público denominado Cuentas por cobrar y su relación con la rentabilidad en las empresas de estaciones de servicio de Lima, año 2019. La información y resultado que se obtenga del mismo podrían llegar a convertirse en una herramienta didáctica que apoye la formación de los estudiantes de la Escuela de Contabilidad.

Atentamente,

EMP. DE SERV. Y TRANSP. "EL NEGRO"  
  
OSCAR VILLEGAS MARROQUIN  
DIRECCION

Nombre del Representante legal.

Mz. A. Lz. 8 - Praderas de Pariachi  
Ate - Lima  
Of. (01) 359-2681  
Cel. 996-603-352  
E-mail: gribelnegro@hotmail.com  
contabilidad@negro@gmail.com



Lima 5 de noviembre del 2019

Señores  
Universidad Cesar Vallejo  
Escuela de contabilidad  
Ciudad de Lima

Yo Edwin Sanchez Perez, identificado con DNI 07057721, en mi calidad de representante legal de la Empresa Servicios Múltiples y Transporte W.W.C. S.R.L. autorizo a Betsy Juliana Quispe Guere y Marilú Cecilia Carahuano Ninahuanca, estudiantes del programa Contabilidad, de la Universidad Cesar Vallejo, a encuestar a los trabajadores del área de administración y contabilidad, cuyos resultados serán utilizados en la tesis para obtener el título profesional de contador público denominado Cuentas por cobrar y su relación con la rentabilidad en las empresas de estaciones de servicio de Lima, año 2019. La información y resultado que se obtenga del mismo podrían llegar a convertirse en una herramienta didáctica que apoye la formación de los estudiantes de la Escuela de Contabilidad.

Atentamente,


C.P.C EDWIN. E. SANCHEZ PEREZ

**W.W.C.** **GRUPO CHINTO**  
SERVICIOS MULTIPLES Y TRANSPORTE S.R.L.  
VENTA DE COMBUSTIBLE AL POR MAYOR Y MENOR  
Espinosa 1424 001101  
Calle: 1424 Espinosa  
Tel: 01-2244276  
Email: gpa@w.w.c.com.pe  
Walter E. Salazar Sotomayor  
Gerente General



Lima 4 de noviembre del 2019

Señores  
Universidad Cesar Vallejo  
Escuela de contabilidad  
Ciudad de Lima

Yo Victor Romero Alcántara, identificado con DNI 19201815, en mi calidad de representante legal de la Empresa Explorium S.A.C autorizo a Betsy Juliana Quispe Guere y Marilú Cecilia Carahuanco Ninahuanca, estudiantes del programa Contabilidad, de la Universidad Cesar Vallejo, a encuestar a los trabajadores del área de administración y contabilidad, cuyos resultados serán utilizados en la tesis para obtener el título profesional de contador público denominado Cuentas por cobrar y su relación con la rentabilidad en las empresas de estaciones de servicio de Lima, año 2019. La información y resultado que se obtenga del mismo podrían llegar a convertirse en una herramienta didáctica que apoye la formación de los estudiantes de la Escuela de Contabilidad.

Atentamente

**EXPLORIUM S.A.C.**  
RUC 28514303283

  
**Victor Romero Alcántara**  
GERENTE GENERAL

Nombre del Representante legal.



Lima 4 de noviembre del 2019

Señores  
Universidad Cesar Vallejo  
Escuela de contabilidad  
Ciudad de Lima

Yo Jaime Breña Chávez, identificado con DNI 40826587, en mi calidad de representante legal de la Empresa Petro Explorium S.A.C autorizo a Betsy Juliana Quispe Guere y Marilú Cecilia Carahuanco Ninahuanca, estudiantes del programa Contabilidad, de la Universidad Cesar Vallejo, a encuestar a los trabajadores del área de administración y contabilidad, cuyos resultados serán utilizados en la tesis para obtener el título profesional de contador público denominado Cuentas por cobrar y su relación con la rentabilidad en las empresas de estaciones de servicio de Lima, año 2019. La información y resultado que se obtenga del mismo podrían llegar a convertirse en una herramienta didáctica que apoye la formación de los estudiantes de la Escuela de Contabilidad.

Atentamente,

**PETRO EXPLORIUM S.A.C.**  
RUC. 20523796803

  
.....  
**Jaime Breña Chávez**  
GERENTE GENERAL  
Nombre del Representante legal.