



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Gestión De Créditos y Cobranzas y su influencia en la Rentabilidad de la empresa Ludber Representaciones S.A.C, San Martín - 2018”

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

**LICENCIADA DE ADMINISTRACION**

AUTOR:

Zavaleta Serva, Adriana

ASESOR:

Mgr. Calderon Coello, Alberto

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

CALLAO – PERÚ

2018



ACTA DE SUSTENTACIÓN N° 0177-2018-DPI/UCV/DA-EP-ADM-FL-C

El Jurado encargado de evaluar el Trabajo de Investigación, presentado en la modalidad de Desarrollo de Proyecto de Investigación.

Presentado por Doña:

ZAVALETA SERVA, ADRIANA MERCEDES.

Cuyo Título es:

"GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA LUDBER" REPRESENTACIONES S.A.C, SAN MARTÍN – 2018".

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de:

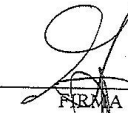
NÚMERO	LETRAS	CONDICIÓN
16	DIECISEIS	APROBADO POR UNANIMIDAD

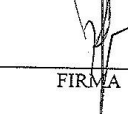
DESAPROBADO 00-10 PUNTOS ( )  
 APROBAR POR MAYORIA 11-13 PUNTOS ( )  
 APROBADO POR UNANIMIDAD 14-17 PUNTOS (X)  
 APROBADO POR EXCELENCIA 18-20 PUNTOS ( )

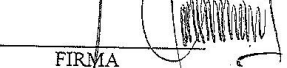
PRESIDENTE : Dr. LESSNER LEON ESPINOZA

SECRETARIO : Mgtr. LOPEZ LANDAURO RAFAEL ARTURO

VOCAL : Mgtr. ALBERTO CALDERON COELLO


  
 FIRMA

  
 FIRMA

  
 FIRMA

Nota: En el caso de que haya nuevas observaciones en el informe, el estudiante debe levantar las observaciones para dar el pase a Resolución.

Callao, 18 de Diciembre del 2018.

  
 Mgtr. Rafael A. López Landauro  
 Coordinador de la Carrera Profesional de Administración  
 UCV-Filial Callao

Somos la universidad de los que quieren salir adelante.



**Dedicatoria:**

A mis padres

Por su apoyo incondicional, por  
brindarme la motivación  
necesaria para realizar el  
trabajo y sobre todo su amor.

A mí enamorado

Por su paciencia y su apoyo  
constante.

A mi hermano y a mi hija

Para que vea en mí un ejemplo  
a seguir.

### **Agradecimientos:**

A Dios y a mi abuela desde arriba, por haberme permitido llegar hasta este momento, y darme salud para lograr mis objetivos.

A mis padres, por su apoyo constante, ya que sin ellos no hubiera sido posible realizar este trabajo.

A mi hermano y a mi enamorado por ser mi apoyo incondicional.

A mis profesores por todas las enseñanzas brindadas.

A mis compañeras por ayudarnos mutuamente en nuestra formación profesional.

## **DECLARACION DE AUTENTICIDAD**

Yo ZAVALETA SERVA, ADRIANA MERCEDES con DNI N. ° 74971920, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Lima, Diciembre del 2018

---

**ZAVALETA SERVA, ADRIANA MERCEDES**

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Gestión De Créditos y Cobranzas y su influencia en la Rentabilidad de la empresa Ludber Representaciones S.A.C, San Martín - 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

## INDICE

Página del Jurado	
Dedicatoria	
Agradecimiento	
Declaratoria de autenticidad	
Presentación	
Resumen	
Abstract	
<b>I. Introducción</b>	
1.1 Realidad Problemática	pag.8
1.2 Trabajos previos	pag.10
1.3 Teorías relacionadas al tema	pag.14
1.4 Formulación del problema	pag.17
1.5 Justificación del estudio	pag.18
1.6 Hipótesis	pag.18
1.7 Objetivos	pag.19
<b>II. Método</b>	
2.1 Diseño de investigación	pag.22
2.2 Variables, operacionalización	pag.23
2.3 Población y muestra	pag.32
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	
2.5 Métodos de análisis de datos	pag.34
2.6 Aspectos éticos	pag.36
<b>III. Resultados</b>	
3.1 Análisis de resultados	pag.36
3.2 Contrastación y correlación de hipótesis	pag.43
<b>IV. Discusión</b>	
<b>V. Conclusiones</b>	
<b>VI. Recomendaciones</b>	
<b>VII. Referencias</b>	
<b>VIII. Anexos</b>	

## INDICE TABLAS

<b>Tabla 1</b>	Alfa de Cronbach para el cuestionario	<b>34</b>
<b>Tabla 2</b>	Alfa de Cronbach para el cuestionario	<b>34</b>
<b>Tabla 3</b>	Alfa de Cronbach para el cuestionario	<b>35</b>
<b>Tabla 4</b>	Cuadro de resumen de análisis descriptivo – frecuencias, Dimensión 1	<b>36</b>
<b>Tabla 5</b>	Cuadro de resumen de análisis descriptivo – frecuencias, Dimensión 2	<b>37</b>
<b>Tabla 6</b>	Cuadro de resumen de análisis descriptivo – frecuencias, Dimensión 3	<b>38</b>
<b>Tabla 7</b>	Cuadro de resumen de análisis descriptivo – frecuencias, Dimensión 4	<b>39</b>
<b>Tabla 8</b>	Cuadro de resumen de análisis descriptivo – frecuencias, Dimensión 5	<b>40</b>
<b>Tabla 9</b>	Cuadro de resumen de análisis descriptivo – frecuencias, Dimensión 6	<b>41</b>
<b>Tabla 10</b>	Interpretación del coeficiente de correlación $r$ de Pearson	<b>43</b>
<b>Tabla 11</b>	Correlación de variables de Hipótesis General	<b>43</b>
<b>Tabla 12</b>	Resumen del modelo – Regresión Lineal y $R^2$ , según la variable independiente y la variable dependiente	<b>43</b>
<b>Tabla 13</b>	Prueba de ANOVA, según la variable independiente y la variable dependiente	<b>44</b>
<b>Tabla 14</b>	Coefficientes, según la variable independiente y la variable dependiente	<b>44</b>
<b>Tabla 15</b>	Correlación de variables de Hipótesis Específicas	<b>45</b>
<b>Tabla 16</b>	Resumen del modelo – Regresión Lineal y $R^2$ , según la dimensión 1 y la variable dependiente	<b>45</b>
<b>Tabla 17</b>	Prueba de ANOVA – según la dimensión 1 y la variable dependiente	<b>46</b>
<b>Tabla 18</b>	Coefficientes, según la dimensión 1 y la variable dependiente	<b>46</b>
<b>Tabla 19</b>	Correlación de variables de Hipótesis Específicas	<b>47</b>
<b>Tabla 20</b>	Resumen del modelo – Regresión Lineal y $R^2$ , según la dimensión 2 y la variable dependiente	<b>47</b>
<b>Tabla 21</b>	Prueba de ANOVA, según la dimensión 2 y la variable dependiente	<b>48</b>
<b>Tabla 22</b>	Coefficientes, según la dimensión 2 y la variable dependiente	<b>48</b>
<b>Tabla 23</b>	Correlación de variables de Hipótesis Específicas	<b>49</b>
<b>Tabla 24</b>	Resumen del modelo – Regresión Lineal y $R^2$ , según la dimensión 3 y la variable dependiente	<b>49</b>
<b>Tabla 25</b>	Prueba ANOVA, según la dimensión 3 y la variable dependiente	<b>50</b>
<b>Tabla 26</b>	Coefficientes, según la dimensión 3 y la variable dependiente	<b>50</b>



## INDICE GRAFICOS

<b>Gráfico 1</b>	Cuadro de resumen de análisis descriptivo – frecuencias, Dimensión 1	<b>36</b>
<b>Gráfico 2</b>	Cuadro de resumen de análisis descriptivo – frecuencias, Dimensión 2	<b>37</b>
<b>Gráfico 3</b>	Cuadro de resumen de análisis descriptivo – frecuencias, Dimensión 3	<b>38</b>
<b>Gráfico 4</b>	Cuadro de resumen de análisis descriptivo – frecuencias, Dimensión 4	<b>39</b>
<b>Gráfico 5</b>	Cuadro de resumen de análisis descriptivo – frecuencias, Dimensión 5	<b>40</b>
<b>Gráfico 6</b>	Cuadro de resumen de análisis descriptivo – frecuencias, Dimensión 6	<b>41</b>

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal determinar la Gestión De Créditos y Cobranzas y su influencia en la Rentabilidad de la empresa Ludber Representaciones S.A.C, San Martín – 2018. El método que se contemplo fue hipotético – deductivo, de tipo aplicada, con un nivel explicativo – causal y diseño no experimental transversal. La población objeto de estudio fueron los trabajadores de la empresa Ludber Representaciones S.A.C que estuvo conformado por 40 empleados; posteriormente, al procesarse los datos e interpretarlos, se determino que la correlación entre la Gestión de Creditos y Cobranzas y la rentabilidad, dando un resultado 0,949 asimismo, la significancia hallada de 0,000 es menor que la significancia de trabajo fijada de 0,05, lo que implica que se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, y por consiguiente la Gestión de Creditos y Cobranzas si tiene relación positiva considerable con la rentabilidad de la empresa Ludber Representaciones S.A.C, San Martin – 2018.

Palabras clave: Gestión de Crédito y Cobranzas, rentabilidad

## ABSTRACT

The main objective of this research work is to determine the Credit and Collection Management and its influence on the Profitability of the company Ludber Representaciones SAC, San Martín - 2018. The method contemplated was hypothetical - deductive, of applied type, with a explanatory level - causal and transversal non-experimental design. The population studied was the workers of the Ludber Representaciones S.A.C company, which consisted of 40 employees; Later, when the data were processed and interpreted, it was determined that the correlation between the Credits and Collections Management and the yield, giving a result of 0.949 also, the found significance of 0.000 is less than the fixed work significance of 0.05, which implies that the null hypothesis is rejected and accepts the alternative hypothesis, and therefore the Credits and Collections Management if it has a considerable positive relationship with the profitability of the company Ludber Representaciones SAC, San Martin - 2018.

Keywords: Credit and Collections Management, profitability