



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

“Gestión De Créditos y Cobranzas y su influencia en la Rentabilidad del BANBIF en el distrito de Lima - 2019”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Charcape López, Andrea Melissa (ORCID: 0000-0001-8274-2558)

**ASESOR:**

Dr. Barrutia Barreto, Israel (ORCID: 0000-0002-5728-0651)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Finanzas

**CALLAO – PERÚ  
2019**

**Dedicatoria:**

Mi proyecto de investigación, se lo dedico primeramente a Dios, a mi querido esposo por su apoyo incondicional, por su amor, su confianza y por su tiempo necesario para realizarme profesionalmente.

A mis padres y a mi familia porque siempre me ayudan, me motivan, me cuidan, y siempre me han brindado su apoyo

### **Agradecimiento:**

A Dios y a mis padres por su esfuerzo y sacrificio y permitirme haber llegado hasta etapa de mi vida profesional y educativa.

A mi esposo por su motivación y confianza y su apoyo constante.

A mis profesores por todas sus enseñanzas brindadas.

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes mi proyecto de investigación Titulada “Gestión De Créditos y Cobranzas y su incidencia en la Rentabilidad del BANBIF en el distrito de Lima - 2019”, 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.

**LA AUTORA**

## Índice

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Página del jurado... ..	iv
Declaratoria de autenticidad .....	v
Presentación.....	vii
Resumen .....	viii
Abstract.....	ix
I. Introducción.....	10
1.1 Realidad problemática .....	10
1.2 Trabajos previos .....	12
1.3 Teorías relacionadas al tema .....	15
1.4 Formulación del problema.....	18
1.5 Justificación del estudio .....	19
1.6 Hipótesis .....	20
1.7 Objetivos.....	20
II. Método .....	21
2.1 Diseño de investigación.....	21
2.2 Variables, Operacionalización.....	22
2.3 Población y muestra.....	27
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	28
2.5 Métodos de análisis de datos .....	30
2.6 Aspectos éticos .....	31
III. Resultados .....	32
3.1 Prueba de correlación .....	37
IV. Discusión .....	47
4.1 Discusión – Hipótesis general.....	47
4.2 Discusión – Hipótesis específica 1 .....	48
4.3 Discusión – Hipótesis específica 2 .....	49
4.4 Discusión – Hipótesis específica 3 .....	50

V. Conclusiones .....	51
VI. Recomendaciones .....	52
VII. Referencias .....	54
Anexos.....	60

## **Resumen**

La presente investigación tiene como objetivo determinar la incidencia de la Gestión de Créditos y Cobranzas en la Rentabilidad del Banco Interamericano de Finanzas del distrito de Lima - 2019. Los datos fueron obtenidos mediante la técnica de la encuesta, teniendo como instrumento el cuestionario de 20 preguntas las cuales hacen referencias a las variables y dimensiones, la muestra se encuentra conformada por 74 colaboradores de la misma organización. Este estudio es de tipo descriptivo - correlacional puesto que los datos que se investigaron se obtuvieron de manera directa del BANBIF, además se utilizó un diseño de investigación no experimental de corte transversal, en su metodología Hipotético - Deductivo. Se concluye que la Gestión de créditos y cobranzas actualmente genera un efecto positivo en la rentabilidad, según los resultados del coeficiente de confiabilidad del Alfa de Cronbach, se tiene 0.924 para las preguntas de Gestión de Crédito y Cobranzas y para las preguntas sobre Rentabilidad se obtuvo 0.915, demostrando así que la relación entre las variables es muy alta.

Palabras clave: Banbif, Créditos, Cobranzas y Rentabilidad.

## **Abstract**

The objective of this research is to determine the incidence of Credit and Collections Management in the Profitability of the Inter-American Finance Bank of the district of Lima - 2019. The data were obtained through the survey technique, using the 20 questionnaires as an instrument. which make references to the variables and dimensions, the sample is made up of 74 employees of the same organization. This study is descriptive - correlational since the data that was investigated were obtained directly from the BANBIF, and a non-experimental cross-sectional research design was used in its Hypothetical - Deductive methodology. It is concluded that the Credit and Collection Management currently generates a positive effect on profitability, according to the results of the reliability coefficient of Cronbach's Alpha, there are 0.924 for the Credit and Collections Management questions and for the questions on Profitability it was obtained 0.915, thus demonstrating that the relationship between the variables is very high.

Keywords: Banbif, Credits, Collections and Profitability.