



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión de cuentas por cobrar y rentabilidad en empresas del
sector financiero, Rímac año 2018**

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

AUTORA:

Fabian Bolaños Yaneth Mirian (ORCID: 0000-0003-2071-3131)

ASESOR:

Dr. Loo Ayne Enrique (ORCID: 0000-0003-1281-3896)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Auditoría

LIMA – PERÚ

2018

Dedicatoria

El presente Tesis dedico a mis padres, hermanos quienes están pendientes de mi persona, me dan fortaleza para seguir logrando mis objetivos y metas trazadas.

Agradecimiento

Dar gracias a Dios por todo lo que me brinda todos los días, a mis padres por su apoyo incondicional, a la universidad por formarme durante todo este tiempo, a mis amigos que durante este tiempo formaron parte de mi vida diaria, compartiendo conocimientos, anécdotas, experiencias, vivencias, gracias a todo.

Índice de Contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimientos.....	iii
Índice de Contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	vi
Índice de figuras.....	ix
Resumen.....	xii
Abstract.....	xiii
I. INTRODUCCIÓN.....	29
II. MARCO TEÓRICO.....	33
III. METODOLOGÍA.....	58
3.1. Tipo y Diseño de investigación.....	58
3.2. Variables y operacionalización.....	58
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.....	60
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	60
3.5. Procedimientos.....	64
3.6. Método de análisis de datos.....	65
3.7. Aspectos éticos.....	66
IV. RESULTADOS:.....	39
V. DISCUSIÓN:.....	82
VI. CONCLUSIONES:.....	85
REFERENCIAS.....	86

Índice de tablas

Tabla 1 Clasificación de la Segmentación de Clientes.....	53
Tabla 2 Clasificación de Entidades.	54
Tabla 3 Rangos de Fiabilidad.....	62
Tabla 4 Validez del instrumento	62
Tabla 5 Confiabilidad de la variable cuentas por Cobrar.....	63
Tabla 6 Confiabilidad de la variable rentabilidad.	64
Tabla 7 Confiabilidad de la Variable Gestión de Cuentas por Cobrar y Rentabilidad.	64
Tabla 8 A través del balance general se muestra el estado actual de las empresas.	39
Tabla 9 En el balance general se muestra los activos de la empresa contra su financiamiento.	40
Tabla 10 Un balance general representa la fotografía del momento de la empresa.	41
Tabla 11 Estado de ganancias y pérdidas muestra la rentabilidad de una empresa en un periodo de tiempo.....	42
Tabla 12 El estado de resultado, muestra todo los ingresos y egresos de la empresa.	43
Tabla 13 El estado de flujo de efectivo muestra periodo de recuperación.	44
Tabla 14 El flujo de efectivo refleja el efectivo final de cada periodo.	45
Tabla 15 Conocer la estructura de la empresa permite realizar de manera rápida los EE.FF.....	46
Tabla 16 Los reglamentos internos son normas que se aplican en el desarrollo del trabajo diario.....	47
Tabla 17 Tener conocimiento de las normas actualizadas permite optimizar tiempo en procesos.....	48
Tabla 18 La retroalimentación del personal en relación a la norma es aporte positivo para la empresa.	49
Tabla 19 Conocer los procedimientos de cobranza te permite desarrollar un trabajo profesional.....	50

Tabla 20 Tener claro cuáles son estas normas, mejoran los procesos.	51
Tabla 21 Respetar las normas, mejoran la calidad de cartera.	52
Tabla 22 Las estrategias de cobranza permiten definir las políticas adecuadas frente a los cambios.	53
Tabla 23 crecimiento de cartera se ve relegado en el número de colocaciones en un determinado periodo de tiempo.	54
Tabla 24 Colocar créditos de mayor cuantía, aseguran los repagos y genera crecimiento de cartera.	55
Tabla 25 Fidelizar a los clientes y educarlos, asegura una cartera de créditos sana.	56
Tabla 26 El aumento de la tasa de interés genera rentabilidad para la empresa.	57
Tabla 27 Realizar una agenda mensual, asegura tu meta mensual.	58
Tabla 28 Colocar dos créditos diarios asegura la productividad de tu meta mensual.	59
Tabla 29 Colocar créditos montos menores a <10m, a tasa optima a máxima asegura rentabilidad de cartera.	60
Tabla 30 La gestión de precios, genera rentabilidad a la empresa.	61
Tabla 31 Es importante conocer el roe ya que determina la estabilidad económica de la empresa.	62
Tabla 32 Si el roe es positivo, es favorable para la empresa.	63
Tabla 33 El roa permite medir la eficiencia de los activos totales de la empresa.	64
Tabla 34 Si el roa es positiva en mayor porcentaje de un periodo a otro, es señal de una buena gestión.	65
Tabla 35 El asesor revisa principalmente utilidad neta para la toma de decisiones en la aprobación de créditos.	66
Tabla 36 Utilidad, tiene relación con la acumulación patrimonial.	67
Tabla 37 Si el ratio de rentabilidad es mayor a tasa de interés, es rentable el negocio.	68
Tabla 38 Estados Financieros (Agrupada).	69
Tabla 39 Política Institucional (Agrupada).	70
Tabla 40 Beneficio Económico (Agrupada).	71
Tabla 41 Indicadores (Agrupada).	72

Tabla 42 Gestión de Cuentas por Cobrar (Agrupada).....	73
Tabla 43 Rentabilidad (Agrupada).....	74
Tabla 44 Tabla cruzada Gestión de Cuentas por Cobrar (Agrupada)*Rentabilidad (Agrupada).	75
Tabla 45 Tabla cruzada Gestión de Cuentas por Cobrar (Agrupada)*Beneficio Económico (Agrupada).....	76
Tabla 46 Tabla cruzada Gestión de Cuentas por Cobrar (Agrupada)*Indicadores (Agrupada).	77
Tabla 47 Estadístico de prueba coeficiente de correlación Rho de Spearman. ...	79
Tabla 48 Estadístico de prueba coeficiente de correlación Rho de Spearman. ...	80
Tabla 49 Estadístico de prueba coeficiente de correlación Rho de Spearman. ...	81

Índice de figuras

Figura 1. A través del balance general se muestra el estado actual de las empresas.	39
Figura 2. En el balance general se muestra los activos de la empresa contra su financiamiento.	40
Figura 3. En la afirmación un balance general representa la fotografía del momento	41
Figura 4. Estado de ganancias y pérdidas muestra la rentabilidad de una empresa en un periodo de tiempo.	42
Figura 5. El estado de resultado, muestra todo los ingresos y egresos de la empresa	43
Figura 6 El estado de flujo de efectivo muestra periodo de recuperación.	44
Figura 7. El flujo de efectivo refleja el efectivo final de cada periodo.	45
Figura 8. Conocer la estructura de la empresa permite realizar de manera rápida los EE.FF.....	46
Figura 9. Los reglamentos internos son normas que se aplican en el desarrollo del trabajo diario.....	47
Figura 10. Tener conocimiento de las normas actualizadas permite optimizar tiempo en procesos.....	48
Figura 11. La retroalimentación del personal en relación a la norma es aporte positivo para la empresa.	49
Figura 12. Conocer los procedimientos de cobranza te permite desarrollar un trabajo profesional.....	50
Figura 13. Tener claro cuáles son estas normas, mejoran los procesos.....	51
Figura 14. Respetar las normas, mejoran la calidad de cartera.	52
Figura 15. Las estrategias de cobranza permiten definir las políticas adecuadas frente a los cambios.	53
Figura 16. El crecimiento de cartera se ve reflejado en el número de colocaciones en un determinado periodo de tiempo.....	54
Figura 17 Colocar créditos de mayor cuantía, aseguran los repagos y genera crecimiento de cartera.....	55

Figura 18. Fidelizar a los clientes y educarlos, asegura una cartera de créditos sana.	56
Figura 19. El aumento de la tasa de interés genera rentabilidad para la empresa.	57
Figura 20. Realizar una agenda mensual, asegura tu meta mensual.	58
Figura 21. Colocar dos créditos diarios asegura la productividad de tu meta mensual.....	59
Figura 22. Colocar créditos montos menores a <10m, a tasa optima a máxima asegura rentabilidad de cartera.....	60
Figura 23. La gestión de precios, genera rentabilidad a la empresa.	61
Figura 24. Es importante conocer el roe ya que determina la estabilidad económica de la empresa.....	62
Figura 25. Si el roe es positivo, es favorable para la empresa.....	63
Figura 26. La roa permite medir la eficiencia de los activos totales de la empresa.	64
Figura 27. Si la roa es positiva en mayor porcentaje de un periodo a otro, es señal de una buena gestión.....	65
Figura 28. El asesor revisa principalmente utilidad neta para la toma de decisiones en la aprobación de créditos.	66
Figura 29. Utilidad, tiene relación con la acumulación patrimonial.	67
Figura 30. Si la ratio de rentabilidad es mayor a tasa de interés, es rentable el negocio.....	68
Figura 31. Estados Financieros (Agrupada).....	69
Figura 32. Política Institucional (Agrupada).....	70
Figura 33. Beneficio Económico (Agrupada).....	71
Figura 34. Indicadores (Agrupada).....	72
Figura 35. Gestión de Cuentas por Cobrar (Agrupada).....	73
Figura 36. Rentabilidad (Agrupada).	74
Figura 37. Tabla cruzada Gestión de Cuentas por Cobrar (Agrupada)*Rentabilidad (Agrupada)	75
Figura 38 Tabla cruzada Gestión de Cuentas por Cobrar (Agrupada)*Beneficio Económico (Agrupada).....	76

Figura 39. Tabla cruzada Gestión de Cuentas por Cobrar (Agrupada)*Indicadores (Agrupada). 77

Índice de anexos

Anexo 1. Matriz de Consistencia.....	93
Anexo 2 .Matriz de Operacionalización. Variable 1 “Gestión de cuentas por cobrar”	95
Anexo 3 .Matriz de Operacionalización. Variable 2 “Rentabilidad”.....	96
Anexo 4. Instrumento	97
Anexo 5. Validación del Instrumento a través del Juicio de expertos	100
Anexo 6. Base de Datos SPSS	112

Resumen

El problema de la investigación fue de qué manera la Gestión de cuentas por cobrar se relacionan con la rentabilidad en empresas del sector financiero, Rímac año 2018. El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre ambas variables: Gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad. Esta investigación fue de diseño no experimental, descriptivo correlacional causal , donde ambas variables fueron medidos a través de un cuestionario de preguntas de tipo Likert, procesando la información mediante el paquete estadístico SPSS V.25, mismas que concluyeron una relación significativa moderada entre ambas variables, puesto que el nivel de significancia $p < 0.05$, y el coeficiente de Rhe de Spearman se tuvo valor de 0,539, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se demuestra la relación positiva moderada entre las variables estudiadas, por tanto las empresas del sector financiero deben darle importancia a la variable independiente para mejorar la rentabilidad y las utilidades de las empresas. La conclusión del estudio indicó que existe correlación lineal entre las variables analizadas y se recomienda evaluar periódicamente la aplicación de los modelos de estudio a fin de proponer planes de mejora para lograr el desarrollo de la empresa.

Palabras Clave: Gestión de cuentas por cobrar, cobranza, Rentabilidad.

Abstract

The research problem was how the management of accounts receivable relates to profitability in financial sector companies, Rímac year 2018. The objective of the investigation was to determine the relationship between the two variables: Accounts receivable management and profitability. This research was of non-experimental design, causal correlational descriptive, where both variables were measured through a Likert-type question questionnaire, processing the information through this SPSS V.25 package, they concluded a moderate significant relationship between the two variables, since the level of significance $p < 0.05$, And the Spearman Rho coefficient was 0,539, so the null hypothesis is rejected and the moderate positive relationship between the variables studied is demonstrated, companies in the financial sector must therefore attach importance to the independent variable in order to improve the profitability and profits of companies. The conclusion of the study indicated that there is a linear correlation between the variables analyzed and it is recommended to periodically evaluate the application of the study models in order to propose improvement plans to achieve the development of the company.

Keywords: Accounts receivable management, collection, profitability.