



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**GESTIÓN DE COBRANZAS EN PERSONAS NATURALES Y LA
LIQUIDEZ DE LA AGENCIA OP LIMA DEL BCP EN EL AÑO 2014**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO
EN CIENCIAS CONTABLES

AUTORA

ANGELES HELIZ GINA VANNESSA

ASESOR

Mgr. FELIPE OSTOS DE LA CRUZ

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

FINANZAS

LIMA – PERÚ

2014

Jurado

Dra. Madelaine Bernardo Santiago

Mgter. Jorge Luis Flores Bravo

Mgter. Felipe Ostos de la Cruz

DEDICATORIA

El siguiente trabajo está dedicado a las personas más importantes en mi vida, que siempre estuvieron listas para brindarme toda su ayuda, ahora me toca regresar un poco de todo lo inmenso que me han otorgado. Con todo mi cariño este trabajo se las dedico a ustedes: mis padres.

AGRADECIMIENTO

Gracias a mi madre y a mi esposo que me acompañaron en esta aventura que, de forma incondicional, entendieron mis ausencias y mis malos momentos. A mi padre, que a pesar de la distancia siempre estuvo atento para saber cómo iba mi proceso.

Gracias a todos.

Declaración Jurada de Autenticidad

Yo, GINA VANNESSA ANGELES HELIZ con DNI N° 10506131, afecto a cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, facultad de Ciencias Empresariales de la Escuela Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda documentación que acompaño es veraz y autentica.

Asimismo 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.

Los Olivos, 14 de Junio del 2014

.....

GINA VANNESSA ANGELES HELIZ

DNI 10506131

Presentación

Señores miembros del jurado:

Presento ante ustedes la Tesis titulada “Gestión de cobranzas en personas naturales y la liquidez de la agencia OP Lima del BCP en el año 2014”, con la finalidad de determinar la importancia que tiene la gestión de cobranzas en la agencia OP Lima del BCP, por ello se procura vincular la gestión de cobranzas con la liquidez de la agencia OP Lima del BCP y especificar la adecuada dirección que debe tener el área para que se optimice las funciones para el beneficio de la organización.

En cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciado en Ciencias Contables.

El documento consta de cuatro capítulos:

Capítulo I: Introducción

Capítulo II: Marco Metodológico

Capítulo III: Resultados

Capítulo IV: Discusión

Capítulo V: Conclusiones

Capítulo VI: Recomendaciones

Capítulo VII: las referencias bibliográficas complementando con los anexos.

En busca que esta tesis se ajuste a las exigencias establecidas con todo trabajo científico, esperamos sus sugerencias para mejorar la calidad de nuestro trabajo.

La autora

Índice

	Páginas
CARÁTULA	
PÁGINAS PRELIMINARES	
Página para el jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice figuras	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	vx
Antecedentes	17
Fundamento científico	20
Justificación	31
1.1 Problema General	35
1.1.2. Problema Específicos	35
1.2. Hipótesis	36
1.2.1. Hipótesis Específicos	36
1.3. Objetivos	36
1.3.1. Objetivos específicos	36
II.MARCO METODOLÓGICO	
2.1. Variables	38
2.1.1. Definición conceptual	38
2.2. Definición operacional	38
2.3. Metodología	40
2.4. Tipo de estudio	41
2.5. Diseño	41
2.6. Población y muestra	42

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43
2.8. Métodos de Análisis de datos	47
III.RESULTADOS	48
Descripción	49
IV. DISCUSIÓN	64
V.CONCLUSIONES	66
VI.RECOMENDACIONES	68
VII.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	69
ANEXOS	70
Anexo 1: Matriz de Consistencia	73
Anexo 2: Matriz Operalización	75
Anexo 3: Instrumento de Variable I: Gestion de cobranzas	77
Anexo 4: Instrumento de Variable II: Liquidez	79
Anexo 5: Base de Datos de la prueba piloto	81
Anexo 6 : Base de Datos de la muestra	84
Anexo 7: Validez de jueces de expertos	90
Anexo 8: Modelo de gestión de cobranzas y liquidez de la Agencia	99

Índice de tablas

		Páginas.
Tabla 1	<i>Operacionalización de la Variable de la gestión de cobranza</i>	40
Tabla 2	<i>Operacionalización de la Variable liquidez</i>	42
Tabla 3	<i>Población y muestra del estudio.</i>	45
Tabla4	<i>Escala de Likert</i>	46
Tabla 5	<i>Validación de expertos</i>	47
Tabla 6	<i>Confiabilidad de Alfa de Crombach del Instrumento de los ambas variables</i>	48
Tabla7	<i>Confiabilidad de Alfa de Crombach del Instrumento de la gestión de cobranza</i>	48
Tabla 8	<i>Confiabilidad de Alfa de Crombach de ambas variables liquidez</i>	49
Tabla 9	<i>Tabla de contingencia de la gestión de cobranza y la liquidez de la agencia OP Lima del BCP en el año 2014.</i>	51
Tabla 10	<i>Tabla de contingencia de la Gestión de cobranza y la Rentabilidadde la agencia OP Lima del BCP en el año 2014</i>	52
Tabla 11	<i>Tabla de contingencia de la Gestión de cobranza y el Flujo de efectivode la agencia OP Lima del BCP en el año 2014</i>	53
Tabla 12	<i>Tabla de contingencia de la Gestión de cobranza y la Indicador de gestión de efectivo de la agencia OP Lima del BCP en el año 2014</i>	54
Tabla13	<i>Pruebas de normalidad</i>	55
Tabl14	<i>La relación entre la gestión de cobranzas de las personas naturales se relaciona significativamente con la liquidez de la agencia OP Lima del BCP en el año 2014</i>	56
Tabla15	<i>La relación entre la gestión de cobranzas de las personas naturales y la rentabilidad de la agencia OP Lima del BCP en el año 2014</i>	58
Tabla16	<i>Las relaciones de la gestión de cobranzas de las personas naturales se relaciona significativamente con el flujo de efectivo de la agencia OP Lima del BCP en el año 2014.</i>	60
Tabla17	<i>Correlaciones entre la gestión de cobranzas de las personas naturales y el índice de gestión de la agencia OP Lima del BCP en el año 2014</i>	62

Índice de Figuras

	Pág.
<i>Figura 1 La gestión de cobranza y la liquidez de la agencia OP Lima del BCP en el año 2014.</i>	51
<i>Figura 2 La Gestión de cobranza y la Rentabilidad de la agencia OP Lima del BCP en el año 2014</i>	52
<i>Figura 3 La Gestión de cobranza y el Flujo de efectivo de la agencia OP Lima del BCP en el año 2014</i>	53
<i>Figura 4 La Gestión de cobranza y la Indicador de gestión de efectivo de la agencia OP Lima del BCP en el año 2014</i>	54
<i>Figura 5 La relación entre la gestión de cobranzas de las personas naturales se relaciona significativamente con la liquidez de la agencia OP Lima del BCP en el año 2014</i>	57
<i>Figura 6 La relación entre la gestión de cobranzas de las personas naturales y la rentabilidad de la agencia OP Lima del BCP en el año 2014</i>	59
<i>Figura 7 Las relaciones de la gestión de cobranzas de las personas naturales se relaciona significativamente con el flujo de efectivo de la agencia OP Lima del BCP en el año 2014.</i>	61
<i>Figura 8 Correlaciones entre la gestión de cobranzas de las personas naturales y el índice de gestión de la agencia OP Lima del BCP en el año 2014</i>	63

RESUMEN

La investigación titulada gestión de cobranzas de las personas naturales y la liquidez de la agencia OP Lima del BCP en el año 2014. Como objetivo general fue determinar la relación que hay entre la gestión de cobranza de las personas naturales y la liquidez de la agencia OP Lima del BCP en el año 2014

Esta investigación es descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo y de tipo básico. La muestra estuvo constituida por 100 colaboradores del área de contabilidad de la agencia OP Lima del BCP en el año 2014. Para construir, validar y demostrar la confiabilidad de los instrumentos se ha considerado la validez de contenido, mediante la técnica de opinión de expertos y su instrumento el informe de juicio de Expertos de las variables de estudio; se utilizó la técnica de la encuesta y su instrumento fue el cuestionario. Para medir la muestra se utilizó instrumentos graduados en la escala de Likert. Además se aplicó una prueba piloto de alfa Cronbach.

Por lo tanto, la gestión de cobranzas de las personas naturales se relaciona significativamente con la liquidez de la agencia OP Lima del BCP en el año 2014, según la correlación de Spearman de 0,586 representando ésta una buena correlación entre las variables y $p = 0,000$ siendo significativo, por lo tanto se acepta la relación positiva entre la gestión de cobranzas de las personas naturales se relaciona significativamente con la liquidez de la agencia OP Lima del BCP en el año 2014

Palabras claves : Gestión de Cobranzas/ Liquidez/ rentabilidad/ índice de gestión

ABSTRACT

The research titled collection management of natural persons and the liquidity of the agency OP Lima BCP Year 2013. Como overall objective was to determine the relationship between the management of collections of individuals and liquidity OP Lima agency BCP in 2013.

This research is correlational descriptive, quantitative approach and basic type. The sample consisted of 100 employees of the accounting area agency OP Lima BCP Year 2013. Para build , validate and demonstrate the reliability of the instruments has been considered content validity by the Technical Experts and Opinion his instrument is the report of Expert judgment study variables; the survey technique was used and the instrument was the questionnaire. To measure the sample graduates instruments used in the Likert scale. In addition, a Cronbach alpha test hypothesis was applied.

Therefore, the management of collections of individuals is significantly related to the liquidity of the OP Lima BCP agency in 2013, according to the Spearman correlation of 0.586 representing this a good correlation between the variables $p = 0.000$ being significant therefore the positive relationship between the management of collections of individuals is accepted is significantly related to the liquidity of the agency OP Lima BCP in 2013

Keywords: Collections Management / Liquidity / return management index