



Universidad  
**Inca Garcilaso de la Vega**

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANZAS CORPORATIVAS

Influencia de la Gestión de Cobranzas en la Rentabilidad de una Entidad Bancaria  
que Cotiza en la BVL Lima 2020-2021

## **T E S I S**

Para optar el título profesional de: Contador Público

### **AUTOR**

Evelyn Virginia González Díaz  
(<https://orcid.org/0009-0009-6081-5731>)

Asesor:

Huapaya Flores, Guido Angelo  
(<https://orcid.org/0000-0002-1237-2886>)

Lima - Perú  
2023

# Turnitin Informe de Originalidad

Visualizador de documentos

Procesado el: 30-oct.-2023 12:29 p. m. -05  
 Identificador: 2212168449  
 Número de palabras: 25537  
 Entregado: 1

INFLUENCIA DE LA GESTIÓN DE COBRANZAS EN LA R... Por Evelyn Virginia González Díaz

Índice de similitud <b>30%</b>	<b>Similitud según fuente</b>	
	Internet Sources:	29%
	Publicaciones: Trabajos del estudiante:	3% 19%

modo:

- 3% match (Internet desde 04-sept.-2022)  
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/fd41e2cb-fb34-4a84-accf-f968a8c6eabc/content> ✕

---

- 3% match (trabajos de los estudiantes desde 01-jul.-2020)  
[Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola on 2020-07-01](#) ✕

---

- 2% match (Internet desde 02-ago.-2022)  
[https://repositorio.uwienner.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/6375/T061\\_42513533\\_M.pdf?sequence=1](https://repositorio.uwienner.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/6375/T061_42513533_M.pdf?sequence=1) ✕

---

- 1% match (Internet desde 27-nov.-2020)  
<https://idoc.pub/documents/dinamica-del-plan-financiero-pd492g5wy0l9> ✕

---

- 1% match (Internet desde 13-nov.-2020)  
<https://idoc.pub/documents/economiadeempresapdf-eljggzek9541> ✕

---

- 1% match (Internet desde 16-oct.-2022)  
<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/28413/ML-2988.pdf?isAllowed=y&sequence=1> ✕

---

- 1% match (Internet desde 25-nov.-2022)  
[https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/5435/Tesis\\_Gesti%3%b3n\\_Influencia\\_Rentabilidad.pdf?isAllowed=y&sequence=1](https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/5435/Tesis_Gesti%3%b3n_Influencia_Rentabilidad.pdf?isAllowed=y&sequence=1) ✕

---

- 1% match (Internet desde 15-dic.-2022)  
<http://dSPACE.utb.edu.ec> ✕

---

- 1% match (Internet desde 17-jul.-2019)  
<https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/riu/article/viewFile/722/692> ✕

---

- 1% match (Internet desde 10-oct.-2022)  
[https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23263/Cortez%20Russo%20Mariana\\_Rodriguez%20Quilcate%20David.pdf?isAllowed=y&sequence=7](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23263/Cortez%20Russo%20Mariana_Rodriguez%20Quilcate%20David.pdf?isAllowed=y&sequence=7) ✕

---

- 1% match (Internet desde 26-abr.-2023)  
<https://www.rosasnash.com/2020/06/30/el-paradigma-de-la-cobranza-moderna/> ✕

---

- 1% match (Internet desde 22-sept.-2022)  
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe> ✕

---

- 1% match (Internet desde 22-nov.-2020)  
<https://filadd.com/doc/concepto-de-obligaciones-pdf-obligaciones-y> ✕

---

- <1% match (trabajos de los estudiantes desde 17-nov.-2020)  
[Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola on 2020-11-17](#) ✕

---

- <1% match (Internet desde 27-nov.-2020)  
<https://idoc.pub/documents/contabilidad-de-banca-y-seguropdf-6nq8derk2pnw> ✕

---

- <1% match (Internet desde 11-ago.-2021)  
<https://idoc.pub/documents/plan-contable-general-empresarial-plan-contable-general-revisado-pnxk89k0ze4v> ✕

---

- <1% match ()  
[Condori Quincho, Jose Michel. "Gestión de las cuentas por cobrar y la rentabilidad en empresas de actividades de producciones Lima Metropolitana, periodo 2022", 'Universidad Cesar Vallejo', 2023](#) ✕

---

- <1% match ()  
[Caldas Estrada de Gozzing, Veronica Irene. "El control interno y su incidencia en la gestión de cobranzas de la Asociación Parque Industrial de Ancón, Comas, 2020", 'Universidad Privada del Norte SAC, 2022](#) ✕

---

- <1% match ()  
[Jeremias Trujillo, Mishell Jackelyn, Montero Sanchez, Yanira Laura. "El COVID-19 y su impacto en la rentabilidad en la Empresa J & M Minería S.A.C., 2019-2020", 'Baishideng Publishing Group Inc.', 2021](#) ✕

---

- <1% match ()  
[Huaman Sosa, Karen Elena, Huanca Granados, Yenny. "Control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de Correr S. A. C., Comas, 2020", 'Universidad Privada del Norte SAC, 2022](#) ✕

---

- <1% match ()  
[Idrogo Diaz, Ana Yuleiser. "Control Interno y morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos, Agencia Chota - 2021", 'Baishideng Publishing Group Inc.', 2022](#) ✕

---

- <1% match ()  
[Incio Espinoza, Juan Pablo, Prado Espinoza, Cielito Mireya. "Responsabilidad social universitaria y posicionamiento social en los alumnos de nivel superior de una universidad en Lima Norte 2020", 'Universidad Privada del Norte SAC, 2021](#) ✕

## **Dedicatoria**

La presente tesis está dedicada a mi familia por su apoyo incondicional, a mi hijo querido quien me motiva a superarme cada día y a todas las personas cercanas que me apoyaron para iniciar y lograr culminar este proyecto con éxito.

## **Agradecimientos**

Quiero agradecer a mi familia por su comprensión, paciencia y constante apoyo para poder cumplir esta meta.  
Gracias a mi hijo por su comprensión y entusiasmo, que hizo que no desista en el logro de mis objetivos.  
También quiero agradecer a Dios por haber permitido que personas admirables me acompañen en este camino.

## Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Índice	iv
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
INTRODUCCIÓN	12
CAPÍTULO I FUNDAMENTO TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN	13
1.1    Fundamentos teóricos	13
1.1.1    Gestión de cobranzas	13
1.1.2    Rentabilidad	14
1.2    Investigaciones	16
1.2.1    Investigaciones nacionales	16
1.2.2    Investigaciones internacionales	18
1.3    Marco conceptual	23
CAPÍTULO II EL PROBLEMA, OBJETIVOS, HIPÓTESIS Y VARIABLES	25
2.1    Planteamiento del problema	25
2.1.1    Descripción de la realidad problemática	25

2.1.2	Antecedentes teóricos	29
2.1.3	Definición del problema	32
2.2	Finalidad y objetivos de la investigación	33
2.2.1	Finalidad	33
2.2.2	Objetivo general y específicos	33
2.2.3	Delimitación del estudio	34
2.2.4	Justificación e importancia del estudio	34
2.3	Hipótesis y variables	36
2.3.1	Supuestos teóricos	36
2.3.2	Hipótesis principal y específicas	38
2.3.3	Variables e indicadores	39
CAPÍTULO III MÉTODO, TÉCNICA E INSTRUMENTOS		41
3.1	Población y muestra	41
3.2	Enfoque y diseño a utilizar en el estudio	42
3.3	Técnica (s) e instrumento (s) de recolección de datos	43
3.4	Ética de la investigación (Tratamiento de la reserva de datos)	44
3.5	Procesamiento de datos	45
CAPÍTULO IV PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS		48
4.1	Presentación de resultados	48
4.1.1	Resultados descriptivos	48
4.1.2	Resultados inferenciales	43

4.2	Contrastación de hipótesis	64
4.3	Discusión de resultados	68
CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES		74
5.1	Conclusión	74
5.2	Recomendaciones	76
REFERENCIAS		78
ANEXOS		92
a)	Instrumentos de recolección de datos	92
b)	Matriz de coherencia interna	83
c)	Link de acceso a los EEFF	84

**Índice de tablas**

Tabla 1 Diseño de tabla para el análisis estadístico	44
Tabla 2 Resultados estadísticos descriptivos	41
Tabla 3 Cálculo de los valores de $x_1$ y $y$	43
Tabla 4 Cálculo del intercepto y pendiente	44
Tabla 5 Cálculo de $y$ calculado, $y$ de la Sumatoria de Cuadrados	45
Tabla 6 Análisis de la varianza de las variables $x_1$ con $y$	45
Tabla 7 Regresión $x_1$ con $y$	47
Tabla 8 Cálculo de los valores de $x_2$ y $y$	50
Tabla 9 Cálculo del intercepto y pendiente	50
Tabla 10 Cálculo de $y$ calculado, $y$ de la Sumatoria de Cuadrados	52
Tabla 11 Análisis de la varianza de las variables $x_2$ con $y$	52
Tabla 12 Regresión $x_2$ con $y$	52
Tabla 13 Cálculo de los valores de $x_3$ y $y$	55
Tabla 14 Cálculo del intercepto y pendiente	56
Tabla 15 Cálculo de $y$ calculado, $y$ de la Sumatoria de Cuadrados	57
Tabla 16 Análisis de la varianza de las variables $x_3$ con $y$	58
Tabla 17 Regresión $x_3$ con $y$	58
Tabla 18 Estadística de regresión variables $x_1$ , $x_2$ , y $y$	61
Tabla 19 Análisis de la varianza $x_1$ , $x_2$ y $y$	62



Tabla 20 Estadísticas de regresión de modelo $x_1, x_2$ con $y$	62
Tabla 21 Estadísticas de la regresión variables $x_1, x_2, x_3$ y $y$	62
Tabla 22 Análisis de la varianza $x_1, x_2, x_3$ y $y$	63
Tabla 23 Estadísticas de regresión de modelo $x_1, x_2, x_3$ y $y$	64

## Índice de figuras

Figura 1 Dimensión 1 de la Variable Gestión de Cobranzas	48
Figura 2 Dimensión 2 de la Variable Gestión de Cobranzas	49
Figura 3 Dimensión 2 de la Variable Gestión de Cobranzas	49
Figura 4 Dimensión 1 de la Variable Rentabilidad	50
Figura 5 Dispersión de las variables Cuentas por cobrar y Resultado Neto del Ejercicio	45
Figura 6 Dispersión de las variables Cuentas por cobrar por venta de bienes y servicios y fideicomiso y Resultado Neto del Ejercicio	51
Figura 7 Dispersión de las variables Otras Cuentas por cobrar y Resultado Neto del Ejercicio	57
.....	57

## Resumen

El objetivo del presente estudio fue determinar si la gestión de cobranzas influye positivamente en la rentabilidad de una entidad bancaria que cotiza en la BVL Lima 2020 – 2021. Para lo cual se aplicó una metodología de enfoque cuantitativo, de tipo básico, nivel descriptivo, alcance explicativo, y se encuentra enmarcada dentro del diseño no experimental, de corte longitudinal; la técnica aplicada fue la revisión documental de los datos trimestrales obtenidos de la Situación Financiera del año 2020 y 2021 recopilados por la Superintendencia del Mercado de Valores, 2022.

Como resultados se obtuvieron que la gestión de cobranzas no influye directamente y significativamente en la rentabilidad de una entidad bancaria que cotiza en la BVL Lima 2020 – 2021, de igual manera no se encontró influencia entre las cuentas por cobrar, las Cuenta por cobrar por venta de bienes y servicios y fideicomiso, y las Otras cuentas por cobrar en relación con la rentabilidad de la entidad.

Se concluyó que existe influencia positiva lineal entre la gestión de cobranza y la rentabilidad de una entidad bancaria que cotiza en la BVL Lima 2020-21. de acuerdo con el Coeficiente de correlación múltiple encontrado de  $R=0,439$ .

**Palabras claves:** Gestión de cobranzas, rentabilidad, cuentas por cobrar.

## Abstract

The objective of this study was to determine if collection management positively influences the profitability of a bank listed on the BVL Lima 2020 - 2021. For which a quantitative approach methodology was applied, of a basic type, descriptive level, explanatory scope, and is framed within the non-experimental design, longitudinal cut; The technique applied was the documentary review of the quarterly data obtained from the Financial Situation of the year 2020 and 2021 compiled by the Superintendency of the Stock Market, 2022.

As results, it was obtained that collection management does not directly and significantly influence the profitability of a bank listed on the BVL Lima 2020 - 2021, in the same way no influence was found between accounts receivable, Accounts receivable for sale of goods and services and trust, and other accounts receivable in relation to the profitability of the entity.

It was concluded that there is a significant direct linear influence between collection management and the profitability of a bank listed on the BVL Lima 2020-21. according to the multiple correlation coefficient found of  $R=0.439$ .

**Keywords:** Collection management, profitability, accounts receivable.

## INTRODUCCIÓN

El presente estudio se centra en determinar la influencia de la gestión de cobranzas en la rentabilidad de una entidad bancaria que cotiza en la BVL Lima, para tal fin el desarrollo se estructura en cuatro capítulos para hacer más entendible la presente tesis, cuyos contenidos son los siguientes:

En el primer capítulo se expone el fundamento teórico de la investigación haciendo énfasis en las variables en estudio, en las investigaciones relativas al objeto de estudio en el contexto nacional e internacional, y se presenta un breve marco teórico conceptual; en el segundo capítulo se plasma el planteamiento del problema de investigación, los antecedentes teóricos, se puntualizan los problemas que se buscan resolver, se delimita el estudio y se plantean los objetivos, hipótesis y variables.

Seguidamente en el tercer capítulo se explica los aspectos metodológicos, ampliando sobre la población y muestra, el enfoque y diseño utilizado, además se exponen la técnica e instrumento de recolección de datos, se presenta los aspectos éticos considerados en la investigación, y se describe el procesamiento realizado con los datos. Y como último capítulo, se presentan los resultados, las contrastaciones de hipótesis obtenida, y se analiza y discuten los resultados. Para poder llegar a las conclusiones finales y recomendaciones, siendo este el aporte del presente estudio.

Y, por último, se presenta las referencias bibliográficas empleadas en el presente estudio que han complementado y facilitado el desarrollo de la investigación, así como también se detalla los anexos correspondientes.

# CAPÍTULO I

## FUNDAMENTO TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.1 Fundamentos teóricos

#### 1.1.1 Gestión de cobranzas

La gestión de las cuentas por cobrar o gestión de cobranzas, son una serie de acciones enmarcadas a favorecer el flujo financiero de las empresas y a su vez reducir los costos administrativos generados por el tiempo de incumplimiento de los pagos (Quiroz, Barrios, & Villafuerte, 2020). En otras palabras, la gestión de cuentas por cobrar debe contribuir a la realización del propósito financiero básico de una organización (Grzegorz, 2012). Y es por ello que dentro del manejo de capital de trabajo se ha convertido en un tema de gran actualidad y de mucha discusión en el campo empresarial (Vinueza & Cedillo, 2019).

Para ello incorpora los principales componentes de las políticas de crédito y cobranza, como el descuento por pago en efectivo, el período de crédito y los cargos por pagos atrasados (Lieber & Orgler, 1975). En ese sentido, los procesos para la gestión de cobranza involucran un conjunto de actividades que determinan los resultados tales como: aviso previo al vencimiento de la deuda por acción directa, una vez vencida la obligación; la negativa en respuesta a la deuda vencida, y proceso judicial en caso se hayan agotado los esfuerzos de cobranza y el cliente no cumpla con el pago de sus deudas (Mogollón, 2021).

Es decir, todo esto conforma un sistema de cobranza, el cual es el proceso mediante el cual se hace efectiva la percepción de un pago en concepto de una compra, de la prestación de un servicio, de la cancelación de una deuda, etc. (Velasguí & Sánchez, 2017). Esto a razón de que existen varios factores incidentes en esta situación morosa: departamentos de finanzas

con ineffectividad en cobranzas, desinformación al deudor desde que inicia el contrato hasta que resulta moroso por falta de seguimiento y olvido de pago (Romero, Torres, & Vásquez, 2021).

Para ello la alta dirección diseña e implementa dentro de las organizaciones dos políticas inherentes a la gestión de cobranzas, la primera, política de créditos, las cuales son reglas que rigen las operaciones que se realizan a crédito (Chiriani, Alegre, & Chung, 2020). Pues una de las variables más críticas que se debe considerar en el análisis empresarial corresponde al riesgo crediticio asociado a la facilidad de recuperar cartera (Flores, Campoverde, Romero, & Coronel, 2021). Y las segundas, son las políticas de cobranzas, que son las reglas que se establecen las empresas para la recuperación del crédito otorgado (Chiriani, Alegre, & Chung, 2020). El establecer políticas de cobranza definidas permite detectar situaciones complejas ante posibles deudas incobrables y tiene como propósito minimizar riesgos en créditos por cobrar, asimismo, su efectividad se determina haciendo una evaluación de los procedimientos que son base para el establecimiento del control financiero (Mogollón, 2021).

Para las organizaciones contar con la gestión de cobranzas de manera efectiva, le permite poder controlar sus inventarios, y cuentas por cobras a favor, para con ello manejar sus recursos financieros de forma eficiente y cancelar a tiempo los compromisos contraídos (Nava, 2009).

### **1.1.2 Rentabilidad**

La rentabilidad puede considerarse, a nivel general, como la capacidad o aptitud de la empresa para generar un excedente partiendo de un conjunto de inversiones efectuadas (Daza, 2016). Es decir, la rentabilidad trata de medir el modo en que la empresa es capaz de generar un superávit para repartirlo a los accionistas, que se puede comparar con los recursos totales

invertidos en la actividad, como medida de la eficiencia lograda (Caiza, Valencia, & Bedoya, 2021). Lo que representa que la empresa tiene la posibilidad de generar utilidades o la capacidad de tener activos fijos (Solís, et al., 2014).

Por tanto, la rentabilidad es en sí un indicador amplio e importante a nivel mundial, que permite que bajo su análisis financiero se tenga una valoración a una empresa sobre la capacidad que tiene para generar beneficios y así financiar sus operaciones (Aguirre, Barona, & Dávila, 2020). Por lo que la rentabilidad representa uno de los objetivos que se traza toda empresa para conocer el rendimiento de lo invertido al realizar una serie de actividades en un determinado período de tiempo. Se puede definir, además, como el resultado de las decisiones que toma la administración de una empresa (De La Hoz, Ferrer, & De La Hoz, 2008).

Sin rentabilidad no es posible la permanencia de la empresa a mediano y largo plazos. Para que esta exista, los ingresos tienen que ser mayores que los egresos, o sea, es preciso que los ingresos por ventas sean superiores a los costos (Aguilera, 2017). Es por ello que el índice de rentabilidad de una empresa resume su eficiencia global y es un instrumento de fundamental importancia para su control de gestión (Albanese, Boland, & Rivera, 2002). Estos indicadores de rentabilidad, son también denominados de rendimiento o lucratividad, pues como se mencionó, sirve para medir la efectividad de la administración de la empresa, para controlar los costos y gastos y de esta manera convertir las ventas en utilidades (Contreras, 2006).

De acuerdo con Chávez & Contreras (2018) citado en Laura & Phala (2021) existen dos tipos de rentabilidad: la económica y la financiera. Las cuales, según Villada, López, & Muñoz (2018) son consideradas para medir el riesgo desde el punto de las finanzas, pues como como en toda inversión puede que esta no se dé como está prevista y hay que tener en cuenta que los mercados premian el riesgo asumido con mayor rentabilidad. Para ello, los profesionales encargados de esta área deben tener la capacidad y experticia apropiada para poder evaluar dicho indicador, pues como menciona Céspedes (2022) una de las principales dificultades em



la materia, es la falta de conocimiento sobre la rentabilidad, esto se ve reflejado en el poco o nulo conocimiento del nivel real de las operaciones.

## **1.2 Investigaciones**

### **1.2.1 Investigaciones nacionales**

Pulido (2020) efectuó un estudio intitulado “Administración de la cobranza y la rentabilidad de la empresa Allcenter E.I.R.L., Lima, 2018”. Mediante una metodología aplicada de enfoque cuantitativo, descriptivo, no experimental, la muestra fue de 59 trabajadores ALLCENTER E.I.R.L, se usó como instrumentos el cuestionario para luego probar la hipótesis. Los resultados del estudio demostraron que una adecuada administración de cobranza influye significativamente en la rentabilidad, evaluado a través del coeficiente de correlación de Spearman (Rho), el cual fue de  $Rho = 0.855$ .

Hilario & Santillán (2020) realizaron una investigación intitulada “*La gestión de cobranzas de ventas al crédito y su influencia en la rentabilidad económica en la empresa inversiones PRO3 S.A.C. período 2017-2018*”. Aplicando una metodología cuantitativa descriptiva, no experimental y longitudinal, tomo como población y muestra los estados financieros de la empresa Inversiones Pro 3 S.A.C. periodo 2017-2018, y como técnica la observación, y el análisis documental de los Estados Financieros, libro diario, libro mayor, control de ventas por cliente, flujo de efectivo. Como resultados obtuvo que la gestión de cobranzas influye en el flujo de efectivo, así como también la morosidad repercute en las cuentas por cobrar; y el financiamiento económico influye en la rentabilidad económica de la empresa; y de esta manera alcanzo a determinar que la gestión de cobranza incide en la rentabilidad de la empresa, de esta manera además logro identificar que estos son los factores

más relevantes que intervienen en las incidencias de ventas al crédito y la rentabilidad económica.

Charcape (2019) desarrollo su tesis sobre “*Gestión de créditos y cobranzas y su influencia en la rentabilidad del BANBIF en el distrito de Lima – 2019*” mediante una metodología cuantitativa, aplicada, explicativa causal, descriptivo – correlacional, no experimental, transversal, e hipotética deductiva, con aplicación de la encuesta como técnica a través de un cuestionario validado por juicio de expertos y confiabilidad de Alfa de Cronbach de 0.876 (muy alta), aplicado a una muestra representativa de 74 colaboradores que representa a una población total de 92 colaboradores de dicha entidad bancaria. Como resultados obtuvo que la Gestión de créditos y cobranzas actualmente genera un efecto positivo en la rentabilidad, de acuerdo con el valor de Correlación de Pearson de 0,912 y Sig. 0,000. De igual forma el Nivel de Ventas al crédito incide significativamente en la Rentabilidad (Pearson= 0,912; Sig. =0,000); la Política de Crédito incide significativamente en la Rentabilidad (Pearson= 0,911; Sig. =0,000); y Procedimiento de Cobranza incide significativamente en la Rentabilidad (Pearson= 0,801; Sig. =0,000).

Zaga (2020) efectuó su estudio sobre “*La morosidad y la rentabilidad de la financiera Interbank en la ciudad de Ayacucho, 2019*” mediante una investigación aplicada, descriptivo-correlacional, no experimental, considerando el método inductivo y deductivo. La población estuvo conformada por 23 trabajadores (17 analista y 6 supervisores) y 4600 clientes; la muestra fue de 355 clientes, a quienes le aplico como técnica la encuesta a través de un cuestionario. Sus resultados demostraron que las deficiencias en la asignación de créditos, las deficiencias en la organización de créditos, las deficiencias en la gestión de cartera morosa, y las deficiencias en la planificación de cobranzas influyen en bajos niveles de rentabilidad sobre ventas para el Interbank. De manera general queda demostrado que la morosidad influye directamente en la rentabilidad del Interbank Agencia Ayacucho.

Barboza (2018) efectuó su tesis sobre *“La gestión de créditos y cobranzas y su influencia en la rentabilidad de la C.M.A.C. Trujillo, Agencia Sabogal de Cajamarca, 2017”*. Considerando una metodología aplicada, descriptiva y correlacional, no experimental, transversal, método deductivo e inductivo, la técnica fue la encuesta aplicada a una muestra censal no probabilística, de 10 trabajadores entre ellos promotores de créditos (7), gestores de cobranzas (2) y contador (1). Los resultados indican que la gestión de créditos y cobranzas tiene un desempeño bajo y con muchas falencias, ocasionadas por cuestiones personales de los encargados de tal función, así como por los procedimientos y metas establecidas. La influencia identificada es directa y negativa a juzgar por los resultados obtenidos, tabulados, analizados e interpretados ya que, una mala gestión de créditos y cobranzas trae consigo menores ingresos para la empresa debido a la baja recaudación por concepto de recuperación de los créditos que es la mayor cantidad de movimiento económico que tienen las entidades financieras.

### **1.2.2 Investigaciones internacionales**

Calle (2022) desarrollo su investigación de memoria académica laboral en Bolivia sobre la *“Implementación de un modelo de gestión estratégica para los oficiales de crédito, respecto a los objetivos institucionales. caso agencia zona central - Banco Pyme Ecofuturo S.A”*. Mediante una metodología cualitativa, cuyo alcance de investigación es la narrativa descriptiva, a partir de una descripción de acciones que se validan por el conocimiento empírico del autor y una amplia literatura en la temática abordada. La fuente de información, está basada principalmente en la observación sistemática de hechos y acciones del objeto de estudio, que pretendió exponer la experiencia adquirida durante los 23 años de trabajo en el sistema bancario. Como resultados demostró que la aplicación de un modelo de gestión es una herramienta muy eficiente, no solo de gestión de las estrategias, sino también de control de las mismas; y es que mediante estas se puede enfocarse en dos aspectos a gestionar y controlar: los

tangibles basados en los objetivos de rentabilidad por incremento de cartera y control de la mora (las cuales son los más importantes para nuestra gerencia regional en cuanto a sus logros), y también aspectos intangibles que se fundamentan en el cliente como tal, procesos internos se debían mejorar y finalmente, lo más importante y base de todo lo que se quiere ejecutar, es la de capacitar constante el recurso humano, en este caso el equipo de oficiales de crédito. De esta manera afirma que, toda organización debe saber, donde se encuentra y hacia dónde quiere llegar, este proceso, primeramente, debe analizar las condiciones internas o externas en la que se desarrolla la organización, y a partir de allí pensar en una planeación estratégica, que pueda involucrar un modelo de gestión como una herramienta que pueda ser viable ese conjunto de estrategias planeadas.

Hladika (2021) presentó en conferencia internacional en Dubái su estudio realizado en Croacia intitulado en español *“Impacto de la pandemia de covid-19 en la calidad de los préstamos, provisiones y rentabilidad del sector bancario”*. Efectuado bajo una metodología descriptiva, cuantitativa, aplicando métodos de recopilación de datos para ser analizados estadísticamente. Los resultados de la investigación mostraron que la pandemia de Covid-19 ha provocado un aumento de pérdidas crediticias esperadas en ciertos bancos, y que la rentabilidad del sector bancario en Croacia se ha reducido significativamente debido a un menor nivel de ingresos y un mayor nivel de provisiones por préstamos morosos. Y es que el clima económico en el mundo se ha deteriorado y aumenta la incertidumbre sobre el desarrollo y duración de la pandemia, lo cual ha provocado un riesgo sistémico para la estabilidad del sistema financiero mundial. La fuerte caída de la actividad económica influyó en la caída del volumen de negocio de las empresas del sector no financiero, y los efectos se extendieron al mercado de trabajo y expectativas económicas de los hogares. De acuerdo con los requisitos de la NIIF 9 Instrumentos financieros, los bancos están obligados a estimar oportunamente y reconocer las pérdidas crediticias esperadas y las provisiones para instrumentos financieros de

deuda. Este papel tiene como objetivo investigar y analizar el impacto de la pandemia de Covid-19 en la calidad de los préstamos, en el cálculo de pérdidas crediticias esperadas y provisiones, y rentabilidad del sector bancario en Croacia.

Freitas, Carvalho, & Borsatto (2021) desarrollaron una investigación intitulada en español "*Determinantes de la rentabilidad de las instituciones financieras en Brasil: un análisis de las variables contables, operativas y macroeconómicas en un período de crisis (2013 a 2016)*". Basado en una metodología cuantitativa, descriptiva, longitudinal, utilizando información extractos consolidados de declaraciones estados financieros semestrales entre los periodos de 2013 a 2016, del Bacen, haciendo estimaciones de series semestral de los 50 bancos más grandes según su patrimonio total. Los resultados revelan que el tamaño de las instituciones en activos con una relación positiva con la rentabilidad juntos con la estrategia de empresas abiertas y tomadas de recursos de terceros en lugar de usar o capital propio. La variable macroeconómica que fue señalada como significativa u obligatoria fue la oscilación del tipo de cambio que afecta la rentabilidad de los bancos brasileños en un momento de crisis económica e inestabilidad política.

Kodirov (2021) realizó en Rusia su tesis intitulada en español "Aumento de la estabilidad financiera de un banco comercial (sobre el ejemplo de PJSC VTB)" efectuada bajo una metodología de investigación desconocida. Con la cual obtuvo como resultados del análisis realizado al Banco Central, que una gran cantidad de instituciones de crédito crean departamentos para la investigación y la gestión de riesgos, mientras que otros matices del análisis de las actividades de los bancos quedan fuera del alcance de la atención de los especialistas. Por lo tanto, existe la necesidad de un enfoque integrado y tácticas reflexivas para mejorar la posición financiera de las organizaciones bancarias, así como un sistema de control flexible. Pues en un sentido amplio, la estabilidad de un banco comercial se calcula de acuerdo con la estabilidad del entorno económico que lo rodea, las situaciones de préstamos, depósitos

y los otros fondos del banco, con lo cual a su vez indica el nivel de independencia de la entidad de crédito en cuanto al financiamiento.

Rahayu, Ardina, & Sumartana (2020) realizó un estudio en Indonesia intitulado en español "*Análisis de las cuentas por cobrar incobrables y su impacto en la rentabilidad en The Legian Bali*". Considerando una metodología descriptiva cualitativa utilizando fórmulas de razones financieras, los datos utilizados en esta investigación son ventas a crédito, cronograma de antigüedad de cuentas por cobrar, datos de políticas de cuentas por cobrar y datos de pérdidas y ganancias. Los datos recogidos mediante la realización de entrevistas, documentación y observación. Los resultados de este estudio indican que la gran cantidad de cuentas incobrables da como resultado una menor rotación de cuentas por cobrar en efectivo y esto hace que los días promedio de cobro de las cuentas sean más largos. El mayor tiempo para cobrar las cuentas por cobrar producirá un mayor riesgo de insolvencia debido al aumento del número de cuentas por cobrar pendientes y la reducción del índice de cobranza de las cuentas por cobrar. En 2017, 2018 y 2019 los resultados del cálculo del índice de morosidad son 8%, 12% y 11%. Mientras tanto, los resultados del cálculo del índice de facturación en 2017, 2018 y 2019 son 92%, 88% y 89%. La existencia de cuentas incobrables es bastante grande de un año a otro tiene un efecto negativo en la rentabilidad debido a la ineficiencia en el cobro de cuentas por cobrar, lo que hace que el capital invertido en cuentas por cobrar sea mayor.

Shanko, Timbula, & Mengesha (2019) efectuó un estudio en Etiopia intitulado en español "*Factores que afectan la rentabilidad: un estudio empírico sobre la industria bancaria etíope*". Basándose en una metodología cuantitativa, aplicando estadísticas para estimar la rentabilidad, siendo medido por el rendimiento de los activos en función del balance, las variables explicativas macroeconómicas y específicas de la industria, con lo que permitió examinar los factores que afectan la rentabilidad de la industria bancaria etíope. Los resultados del estudio muestran que los préstamos y adelantos, los depósitos a la vista, otros pasivos y el

producto interno bruto tienen una relación estadísticamente significativa y positiva con la rentabilidad de los bancos. Por otro lado, variables como el depósito a plazo fijo, la concentración del mercado tienen una relación negativa y estadísticamente significativa con la rentabilidad de los bancos. Sin embargo, se encuentra que la relación del depósito con otros bancos, la suma de la inversión, el depósito de ahorro y la inflación es estadísticamente insignificante. Por tanto, considera que la industria bancaria etíope debe centrarse en aumentar la conciencia pública para movilizar más ahorros, lo que mejorará su rendimiento en la provisión de préstamos y adelantos a los clientes. Para ello, la industria bancaria etíope no solo debe preocuparse por las estructuras y políticas internas, sino que debe considerar tanto el entorno interno como el macroeconómico para poder diseñar estrategias para mejorar su rentabilidad.

Pérez (2018) realizó en Colombia un estudio sobre “*Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Corporación Universitaria Americana*” Basado en una metodología netamente exploratoria, inductiva. La cual arrojó como resultados que las cuentas por cobrar tienen gran incidencia en la liquidez de caja con la que cuenta la institución, ya que este activo en circulación por concepto de crédito es muy importante debido a que es con el que la institución cubre sus cuentas por pagar y cubre otros gastos mientras no está en periodo de matrícula. Y es que esta organización tiene altos índices de morosidad de un 77%, lo cual afecta en el cumplimiento con las obligaciones financieras que obtiene la empresa, lo cual es reflejo de una mala gestión de cobro, incumplimiento de políticas y a la mala estructuración que presenta.

### 1.3 Marco conceptual

Acreedor. – es una persona o entidad que tiene un derecho financiero frente a otra persona o entidad (Díaz, 2014).

Cartera morosa. – es el conjunto de préstamo que no han sido cancelados en el tiempo pactado y por lo tanto incurren en morosidad, a causa de ello fueron catalogados por los días de atraso y como cartera de riesgo, con respecto a la modificación del acuerdo original con inconvenientes de pagos del cliente, el cual perjudica la calidad de cartera de créditos colocadas y la rentabilidad institucional (Lizarzaburu & Del Brio, 2016).

Crédito. – proviene del latín *creditum*, de *credere*, tener confianza. Es la capacidad de adquirir dinero o especies, a cambio de una promesa de pago; o como una obligación de entregar en el futuro algo equivalente a una fecha determinada y en ciertas condiciones dadas, es la medida de confianza que una persona tiene la promesa de pago que hace la otra (Acedo & Acedo, 1997).

Contribuyente. – es aquél que realiza, o respecto del cual se produce el hecho generador de la obligación tributaria (Decreto Supremo N° 133-2013-EF, 2013).

Deudor. – es una persona o entidad que tiene una obligación financiera frente a otra persona o entidad (Díaz, 2014).

Garantía. – es un medio jurídico-institucional que la propia ley señala para hacer posible la vigencia de los derechos y libertades reconocidos y otorgados (Romero, 2011).

Gestión de cobranza. – son una serie de acciones enmarcadas a favorecer el flujo financiero de las empresas y a su vez reducir los costos administrativos generados por el tiempo de incumplimiento de los pagos (Quiroz, Barrios, & Villafuerte, 2020).

Interés. – es una magnitud, generalmente expuesta como un porcentaje (comúnmente designada “tasa”) que paga un prestatario por el uso del dinero que toma de un prestamista. En



el caso más conocido (crédito) el interés será el porcentaje de dinero que obtendría el prestamista como beneficio por el uso temporal de su bien durante una cantidad determinada de tiempo (generalmente un año) (Guadarrama, Santiz, Arrazate, & Coello, 2021).

Liquidez. – “es la capacidad que tiene la empresa para atender sus compromisos de corto plazo” (Bernal & Amat, 2012, p. 277).

Morosidad. – en el mundo empresarial y financiero es entendido de diferentes formas. Generalmente hace referencia al interés que se genera al no cumplir una obligación en tiempo y dinero. Por tanto, se considera moroso al cliente que se halla en mora cuando su obligación está vencida y retrasa su cumplimiento de forma culpable (Espinoza, et al., 2020).

Rentabilidad. – puede considerarse, a nivel general, como la capacidad o aptitud de la empresa para generar un excedente partiendo de un conjunto de inversiones efectuadas (Daza, 2016).

Solvencia. – capacidad que tiene una empresa para afrontar sus deudas a corto, medio y largo plazo. Se ha medido como la relación por diferencia, o cociente, entre el Activo (lo que tiene) y el Pasivo (lo que debe) (Díaz, 2012).

Vencimiento. – es el plazo límite en que se debe cumplir una obligación contractual. Este suele ir acompañando a dos nombres: plazo y fecha (López, 2019).

## **CAPÍTULO II**

### **EL PROBLEMA, OBJETIVOS, HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **2.1 Planteamiento del problema**

##### **2.1.1 Descripción de la realidad problemática**

El mercado actual a nivel mundial, se ha convertido en un grande reto para las empresas que buscan la supervivencia en este, pues además de la fuerte y creciente competencia, existe una fuerte carga fiscal, y una inmensa responsabilidad en todos los sentidos, ya que el incumplimiento de los compromisos (default) tiene un efecto sistémico que puede causar problemas en las operaciones financieras y demás en las empresas.

Por otro lado, en el contexto global, las actividades bancarias representan una de las actividades de mayor influencia para el desarrollo económico de los países; pues son las fuente de recursos necesarios para que las empresas comerciales o de servicios puedan alcanzar su desarrollo y permanencia, por lo que están en un permanente y constante proceso de indagación con miras a encontrar las herramientas que le permitan obtener y mover capital para las mejoras en todo lo que corresponde a su proceso desarrollador y que les garanticen abarcar nuevos mercados, y ser más competentes; por ello recurren a las entidades bancarias como herramientas fundamental que han permitido el crecimiento y expansión de las empresas peruanas y a mantenerse en un mercado cada vez más competitivo y al mismo tiempo versátil (Fondo Monetario Internacional, 2021).

Por tanto, para que las empresas puedan cumplir sus compromisos, también sus clientes a quienes les ha otorgado créditos como forma de pago de sus servicios o productos, deben cumplir con su parte; y es que para las empresas los créditos es un gran aliado para sus operaciones, pero también conlleva una serie de riesgos que forman parte del negocio y debe

ser asumidos para poder obtener beneficios; para ello debe contar con políticas claras para su concesión, y una adecuada gestión del riesgo, de las cobranzas, etc. A fin de buscar en todo momento la reducción de la morosidad (Altuve & Hurtado, 2018).

Y es que, sin duda alguna, para las empresas, en especial bancarias, el problema más relevante es el aumento de la morosidad, lo cual dificulta la viabilidad de la institución o entidad en el largo plazo (Espinoza, et al., 2020). Está a lo largo de los años ha sido un factor importante para el sector financiero; pues está relacionada con las deudas que poseen los clientes con las entidades financieras y, las consecuencias se ven reflejadas en una reducción de los ingresos financieros y en una reducción en la liquidez (Periche, Ramos, & Chamolí, 2020).

Pudiéndose decir entonces, que la morosidad se ha constituido en la principal causa de las dificultades que han sufrido algunos sistemas financieros y ciertas entidades de tamaño considerable en la gran mayoría de países. Así, una elevada cartera morosa es un serio problema que compromete tanto la viabilidad de la institución a largo plazo como la del propio sistema (Aguilar, Camargo, & Morales, 2006).

Por mencionar algunos casos, en el 2020 la deuda per cápita en Japón fue de 90.719 € euros por habitante, es por tanto también el país con más deuda por habitante. En 2019 fue de 85.642 €, luego se ha producido un incremento de la deuda por habitante de 5.077 euros en un año (Datosmacro.com, 2022).

En el caso de España, cada vez más aumentas las tasas de impagos, por encima de la eurozona, aunque la previsión de crecimiento de las hipotecas y la calidad de los préstamos concedidos mitigan los riesgos para la banca (Ernst & Young, 2022). No obstante, la banca española en general, pretendía que hubiese algo de manga ancha en este sentido y que pudieran no reconocer como morosidad la parte de los créditos que avala el Estado. Sin embargo, el

Banco de España no comparte esa idea y recuerda que tienen que cumplir la regla vigente (Gutiérrez, 2022).

En cuanto a las empresas australianas, de acuerdo con el último Barómetro de Prácticas de Pago difundido por Crédito y Caución, estas están reforzando los controles crediticios ante los elevados niveles de deuda impagada. Las cifras del informe muestran que un 42% de las facturas en Australia está afectada por la morosidad y un 6% son impagadas (Muy Segura, 2022).

En el contexto latinoamericano, se tiene que, en el caso de México, que una de las posibles explicaciones para la restricción de crédito que mantiene la banca es que, dados los sistemas vigentes de identificación y calificación de las solicitudes de crédito, el índice de morosidad de los prestatarios se vuelve una variable que impacta de manera negativa y significativa a la rentabilidad obtenida por los bancos (Chavarín, 2015). Mientras que otros estudios sostienen que, en Colombia, es cuanto a la variable liquidez, esta se encuentra relacionada con la morosidad de cartera, en la que el estudio reflejó una baja rotación en las cuentas por cobrar (promedio de 2 veces al año) y una alta morosidad de más de 200 días en convertirse en efectivo (Cárdenas & Velasco, 2014).

Situación similar acontece en Perú, pues la deuda morosa aumentó en S/ 1,000 millones. Una de cada tres personas tiene riesgo alto de caer en impago en siguientes 12 meses, en el 2022 ha incrementado a 800,000 peruanos con atrasos en pagos a bancos y servicios. También sube crédito moroso de emprendedores (Alva, 2022a). Lo cual, a su vez, junto con los gastos operativos tienen una relación inversa con la rentabilidad, siendo la morosidad el factor que tiene el mayor impacto (Toledo & León, 2022).

Para el Banco de Crédito del Perú, la mayor morosidad es porque banca dio créditos a nuevos segmentos del mercado (Redacción Gestion, 2014). En el caso de la cartera de las

medianas empresas, las entidades financieras se encuentran en un proceso de sinceramiento y limpieza de dicha cartera (Banco Central de Reserva del Perú, 2021). También se ha encontrado que la morosidad de las Entidades de Desarrollo de la Pequeña y Micro Empresa siempre se ve relacionada con la morosidad del sistema financiero en el departamento donde se apertura la agencia. Esto indica que los clientes de estas instituciones, aunque no son sujetos de crédito de las instituciones bancarias, se ven igualmente afectados por las condiciones desfavorables del mercado que atienden, indicando una fuerte conexión entre los mercados crediticios (Murrugarra & Ebentreich, 1999).

No obstante, estudios en el país como el V Informe de Morosidad, realizado por Equifax y Emprende UP, sostienen que la morosidad se encuentra controlada y en descenso, sin embargo, al parecer estos indicadores no estarían reflejando el efecto real de la pandemia y la actual coyuntura sobre los créditos reprogramados, esto debido la cartera parada de deudas que perjudica la evolución del índice de morosidad (Agencia Andina, 2021). Y es que en el ejercicio 2021 se ha observado cierta recuperación de la economía peruana y estabilización en el desempeño de diversos sectores, aunque el sistema financiero en general muestra una tendencia creciente en sus indicadores de morosidad (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2022). En parte, el alza de precios y ralentización de la economía llevan a mayor necesidad de liquidez, sobre todo en población de menores ingresos. Prefieren préstamos de consumo en cuotas, que ahora se dan con plazos de hasta 60 meses (Alva, 2022b). Por lo que es pertinente bajo esta coyuntura establecer marcos sólidos de protección del usuario de servicios financieros y diseñar productos financieros pertinentes e idóneos para distintos usuarios (Asbanc, 2020).

Razones por la cual, las entidades bancarias peruanas, y en especial haciéndose énfasis en la unidad en estudio, la cual cotiza en la BVL Lima, se ha visto inmersa en una situación de baja rentabilidad producto del impacto que ha originado la pandemia del Covid-19, donde se ha evidenciado un aumento de la morosidad, pues muchos clientes presentaron problemas de

endeudamiento elevado, por una parte, porque gran parte de los deudores comprometieron sus cuotas a las del 38% de sus ingresos mensuales (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2022). Sumado a ello la incertidumbre, el desempleo, el cierre de empresas, los despidos, que afectaron la economía de la población, lo cual generó un incremento de impagos a la entidad, para los cuales el Estado a manera de medida para absorber la materialización de este impacto, estableció que los bancos deberían aplazar las deudas, extendiendo los tiempos de cobro, creándose una cartera reprogramada, la cual ha tenido impacto en la rentabilidad.

Motivo por el cual este estudio investigativo es relevante porque está orientado a establecer un amplio contexto que permita establecer el grado de influencia de la gestión de cobranza en la rentabilidad de una entidad bancaria específicamente en un tiempo afectado por una crisis económica de dimensiones mundiales producidas por una pandemia. Teniendo como principal objetivo analizar diferentes posturas de autores que abordan esta temática, y ofrecer opiniones respecto a la interrogante ¿Cómo influye la gestión de cobranzas en la rentabilidad de una entidad bancaria que cotiza en la BVL Lima 2020 – 2021?

### **2.1.2 Antecedentes teóricos**

Según Quiroz, Barrios & Villafuerte (2020) la gestión de cuentas por cobrar se refiere a aquellas acciones, estrategias que buscan beneficiar el flujo financiero de las empresas, y a la vez que busca disminuir aquellos costos generados por incumplimiento de los pagos a tiempo, y es que el manejo adecuado de una cartera de cuentas por cobrar comienza con un conocimiento completo y amplio del cliente, que a su vez otorga crédito de manera analítica y prudente, es decir, las cuentas por cobrar es toda la cartera que tiene la empresa después de dar crédito a sus clientes. Por otro lado, puede entenderse como uno de los activos más importantes ya que es uno de los activos más líquidos después del efectivo.

Y esta es como explica Grzegorz (2012) va a depender de los propósitos financieros que busca la organización; para tal fin menciona Chiriani, Alegre, & Chung (2020) que la alta dirección traza e efectúa políticas inherentes a la gestión de cobranza, a la vez de evaluar el riesgo crediticio asociado, la facilidad de recuperar cartera, recuperación de crédito otorgado, y otras para detectar situaciones complejas ante posibles deudas incobrables; y como explica Mogollón (2021) otras que son fundamentales para el establecimiento del control financiero. Cabe destacar que el crédito puede variar de acuerdo con cada tipo de empresa dependiendo de la actividad económica que desempeñe, lo que si siempre van a tener en común son los resultados de ventas a plazos, la estipulación de plazos máximos de pago, y que estos convierten efectivo a corto plazo.

La razón por la cual las empresas y en especial las entidades bancarias otorgan créditos, es porque se considera una herramienta esencial del marketing para promover ventas, es decir a través de esta se logran aumentar y fomentar la obtención de utilidades, con un cierto nivel de riesgo (Nava, 2009). Pero para poder gestionar las cobranzas de esas cuentas por cobrar se deben fijar el límite de inversión en cuentas por cobrar, el establecimiento de límites máximos por clientes de acuerdo con criterios, establecer condiciones del crédito de forma clara, evitar al máximo contar con cartera vencida, y abatir costos de cobranza; pues de estas acciones coordinadas y aplicadas de forma pertinente y correcta hacia los clientes, es que se logra la recuperación de los créditos, sumado a que se debe mantener la comunicación constante con los clientes y ofrecer alternativas de soluciones de acuerdo a cada caso, a la vez de dar seguimiento continuo y control al cumplimiento de los acuerdos (Mogollón, 2021).

Desde estas perspectivas es que se ha considerado estudiar a la gestión de cobranzas abarcando lo que tiene que ver con las cuentas por cobrar comerciales, las cuentas por cobrar a terceros, y la estimación de cobranza dudosa, y es que estos valores en el análisis financiero y el análisis de gestión de créditos y cobranzas que se puede desarrollar en la revisión de estados

financieros, permiten determinar cómo se está dando la gestión de retorno de capital, y revelan si el saldo presentado en las cuentas por cobrar es o no razonable, y si estos presentan deficiencias ver que influencia pueden tener en problemas de liquidez pero también en la rentabilidad a futuro de la entidad.

Entendiendo por rentabilidad, a manera general como la capacidad de la empresa para generar un excedente a razón de las diferentes inversiones realizadas (Daza, 2016). Es decir, generar un superávit, que se puede comparar con los recursos totales invertidos en la actividad, como medida de la eficiencia lograda, lo que sería el nivel de beneficio de una inversión, es decir la recompensa por invertir (Caiza, Valencia, & Bedoya, 2021). Lo que simboliza que la entidad tiene la posibilidad de generar utilidades o la capacidad de tener activos fijos (Solís, et al., 2014).

Este es un indicador importante que permite bajo un análisis financiero (Aguirre, Barona, & Dávila, 2020); el cual tiene como propósito conocer el rendimiento de lo invertido al realizar una serie de actividades en un determinado período de tiempo (De La Hoz, Ferrer, & De La Hoz, 2008). Esto a su vez refleja que tan acertadas son las acciones que se toman en la administración de la empresa, para controlar los costos y gastos y de esta manera convertir las ventas en utilidades (Contreras, 2006). Y es que como agrega Aguilera (2017) sin la rentabilidad es imposible la permanencia de la empresa a mediano o largo plazo.

Chávez & Contreras (2018) citado en Laura & Phala (2021) expone que desde la perspectiva contable la rentabilidad puede ser medida en dos niveles, rentabilidad económica, que mide el rendimiento de los activos que posee la empresa independientemente del método de financiamiento en un periodo definido; y la rentabilidad financiera, que mide el rendimiento obtenido por medios propios, independientemente de cómo se realice la repartición de los resultados, siendo esta la más utilizada por los directivos o responsables dado que dicho indicador maximiza los intereses de los antes mencionados.



En este sentido, y para efectos de determinar cómo la gestión de cobranzas influye en la rentabilidad, se ha considerado estudiarla directamente a través de los resultados del ejercicio, en un periodo determinado, de este resultado, se da a conocer como los recursos de la entidad bancaria generan rentabilidad, de acuerdo con las políticas de cobranzas que implementen, considerando que estos son visto desde una visión de inversión sostenible a lo largo del tiempo. De esta manera es a través de la rentabilidad, la forma de medir la gestión de la empresa, en el sentido que esta tiene que controlar los costos y gastos para poder generar utilidad, u es que mediante este indicador es que se conocer la capacidad de retorno de una inversión realizada en un determinado tiempo.

### **2.1.3 Definición del problema**

#### **Problema principal**

¿En qué medida la gestión de cobranzas influye en la rentabilidad de una entidad bancaria que cotiza en la BVL Lima 2020 – 2021?

#### **Problemas específicos**

¿En qué medida las cuentas por cobrar influyen en la rentabilidad de una entidad bancaria que cotiza en la BVL Lima 2020 – 2021?

¿En qué medida las cuentas por cobrar por venta de bienes y servicios y fideicomiso influyen en la rentabilidad de una entidad bancaria que cotiza en la BVL Lima 2020 – 2021?

¿En qué medida las otras cuentas por cobrar influyen en la rentabilidad de una entidad bancaria que cotiza en la BVL Lima 2020 – 2021?

## **2.2 Finalidad y objetivos de da investigación**

### **2.2.1 Finalidad**

El presente estudio, tiene como finalidad, contribuir en la temática de la gestión de cobranzas y rentabilidad en entidades financieras en el país, demostrando a través de hipótesis investigativas supuestos generales que constituyen un aporte, para que en el futuro se puedan seguir encumbrando investigaciones que permitan contribuir con métodos de cobranza efectivos y que a la vez no atenten contra la protección al consumidor, y con investigaciones del mismo tipo en otras entidades financieras en el país, que permitan comparar métodos exitosos, y con ello intentar solucionar los problemas existentes.

### **2.2.2 Objetivo general y específicos**

#### **Objetivo general**

Determinar si la gestión de cobranzas influye positivamente en la rentabilidad de una entidad bancaria que cotiza en la BVL Lima 2020 – 2021.

#### **Objetivos específicos**

Determinar la influencia de las cuentas por cobrar en la rentabilidad de una entidad bancaria que cotiza en la BVL Lima 2020 – 2021.

Determinar la influencia de las cuentas por cobrar por venta de bienes y servicios y fideicomiso en la rentabilidad de una entidad bancaria que cotiza en la BVL Lima 2020 – 2021.

Determinar la influencia de las otras cuentas por cobrar en la rentabilidad de una entidad bancaria que cotiza en la BVL Lima 2020 – 2021.

### **2.2.3 Delimitación del estudio**

#### **Delimitación Temporal**

El periodo de investigación consta de información de ejercicio entre el periodo 2020-2021, considerando el comportamiento mensual de la entidad bancaria en ese tiempo.

#### **Delimitación Espacial**

El presente estudio se realizará en una entidad bancaria que cotiza en la BVL Lima.

#### **Delimitación Social**

La intensión social de la investigación, es de sumar esfuerzo en el análisis de los datos que llevan las áreas de contabilidad, tesorería, créditos y cobranzas; así como, la gerencia de finanzas, de la entidad, la cual tienen estrategias de cobranzas establecidas, que buscan como principal objetivo brindar soluciones para prevenir que los clientes ingresen a mora o empeoren su situación financiera, y que a su vez la entidad financiera no afecte sus resultados, para ello la entidad se viene ajustando a los protocolos de atención adaptados a diferentes situaciones de la realidad económica del país, y de las necesidades de los clientes.

### **2.2.4 Justificación e importancia del estudio**

El presente estudio tiene relevancia teórica, ya que, a través de recopilación de bases teóricas y datos cuantitativos se ampliaron los conocimientos sobre la influencia que tienen la gestión de cobranzas en la rentabilidad de una entidad financiera que cotiza en la BVL dentro de un periodo o ejercicio que se realiza para así cumplir con las diversas operaciones que se genere en la empresa; para ello se profundizó en diversos tópicos y teorías sobre la gestión de cobranza y rentabilidad. Así mismo, respecto al aspecto metodológico, el estudio está soportado bajo un método científico ya validado en reiterados estudios realizados que buscan

comprender la problemática subsumida en los conceptos tales como gestión de cobranzas, cuentas por cobrar comerciales, cuentas por cobrar a terceros, estimación de cobranza dudosa, rentabilidad y resultados del ejercicio, para ello se plasmó un proceso metodológico organizado y sistemático a través de un estudio cuantitativo, no experimental, longitudinal, tomando como referencia la información extraída de fuentes primarias, a través de la aplicación de la revisión documental realizada con el aporte de una ficha de revisión documental que permitieron la recopilación de datos y con estos realizar un análisis estadístico a través de la regresión lineal múltiple, de esta manera se reflejaron connotaciones reales y directas que fueron ampliadas en la presentación y análisis de los resultados, conclusiones y recomendaciones.

En cuanto a la relevancia institucional, por medio de este estudio se buscó proporcionar un análisis para detectar la influencia de la gestión de cobranzas en la rentabilidad y de esta manera proponer cambios en las políticas de gestión de cobranzas que ayuden a mejorar significativamente la rentabilidad de la empresa proponiendo nuevos procedimientos y políticas basado en el estudio periódico de la gestión de cobranzas para mantener la salud financiera de la entidad bancaria en estudio. También servirá como un aporte para futuros trabajos académicos, así como también para toda persona que tiene interés en la importación e implementación de una adecuada gestión de cobranza en su negocio. Y en cuanto a su aporte social, con el presente estudio se trae a colación la importancia que tiene las políticas de crédito como un instrumento para las entidades bancarias, el cual supone ser vital pero también constituyen un riesgo debido a que para su ejecución se deben considerar diversos factores como la capacidad real de pago, historial crediticio, etc. En este caso, los procesos de cobranza deben ser realizados con rigidez dependiendo del comportamiento de cada cliente con el propósito de garantizar la disminución de las cuentas incobrables, no obstante, también debe ser llevadas al margen de la protección al consumidor, pues los métodos de cobranza a implementar como lo establece la ley, no pueden atentar contra la privacidad, reputación, e

imagen de las personas, tal como lo expresan los lineamientos en terrenos constitucionales; por tanto, investigaciones como la presente buscan contribuir en la búsqueda de modelos de cobranzas efectivos que les permita a las entidades financieras no afectar su rentabilidad.

Y para finalizar este punto, el presente trabajo de investigación reviste de mucha importancia, porque está orientada a solucionar lo que tiene que ver con los problemas de morosidad existente en la entidad bancaria, revistiendo la importancia que tienen las estrategias de cobranzas como una poderosa herramienta que permite a la empresa poder recuperar los recursos económicos que le pertenecen por brindar su servicio crediticio. Al mismo tiempo que se orienta a determinar como la adecuada gestión de cobranzas influye en mejorar la rentabilidad, como consecuencia del servicio prestado; esto a la vez permite reducir costos para mejorar los servicios que han sido cancelados por los usuarios. Finalmente, con la investigación se busca generar resultados que puedan orientar y ser también un modelo a seguir para futuras investigaciones relacionadas al tema en cuestión, pues para tal fin se demuestra la importancia del análisis financiero para contribuir eficazmente a una buena gestión de cobranzas, mediante la evaluación de los estados financieros, y las políticas contables de las empresas, de allí la importancia que tiene el conocimiento, comprensión y aplicación correcta del resultado de la auditoría financiera.

## **2.3 Hipótesis y variables**

### **2.3.1 Supuestos teóricos**

La temática de la Gestión de cobranza, se sustenta de un conglomerado de teorías que argumentan su utilidad y razón de ser, y que se usan en esta investigación para dar soluciones al problema que en este trabajo se plantea, y es que el paradigma de la cobranza actualmente se presenta como la concreción de un proceso largo que se ha venido transformando y

redefiniendo gracias a las experiencias, avances, connotaciones con el paso del tiempo que redefinen su papel y que le dan la validez científica basada en diversos principios, alcances que hacen que actualmente siga en constante vigencia y continúe en su constante e inevitable fase evolutiva (Rosas, 2020).

Para lo cual existen numerosas teorías, que han aportado y sustentado esta temática, para lo cual, en el contexto del presente estudio, se consideran pertinente dos; la primera de ellas la Teoría General de las Obligaciones, la cual se encuentra consagrada en las legislaciones modernas, específicamente en el derecho Penal, pues la obligación es un vínculo jurídico por el que una persona está sujeta, respecto de otra, a una prestación, un hecho o una abstención (Gaudemet, 2000). De los autores iniciales que comienzan a definirla desde los diversos contextos, consideramos a Justiniano, quien da una definición más completa, que establece que la obligación es un vínculo jurídico por el cual somos constreñidos a pagar, a hacer personalmente algo conforme al derecho de la ciudad, el primer elemento que surge es un vínculo jurídico, pero un vínculo sancionado por el derecho mediante la coacción o coerción y de ejecución. Desde esta teoría, se desprende que dentro de la obligación existen dos elementos fundamentales: la *obligatio* y el *debitum*. El *debitum* es la deuda y la *obligatio* es el estar atado u obligado. El *debitum* es una pretensión del acreedor, del titular de la obligación sobre una persona, sobre un objeto, o sobre un hecho. La *obligatio* es el poder del acreedor de compeler a la otra persona a la satisfacción de la obligación (Castro & Calonje, 2015).

Una segunda teoría, es la Teoría de las Relaciones Internacionales, la cual surgió en 2001 con aras de contribuir con el cuerpo acumulativo de conocimientos en torno al estudio de la cobranza como proceso sociocultural, específicamente para abordar este fenómeno desde el área de las Relaciones Internacionales., partiendo con la premisa de que los comportamientos y las reacciones de los Estados en el sistema internacional eran muy similares a los comportamientos y las reacciones que se producían entre el deudor y el acreedor. En

consecuencia, al estudiar las teorías de las Relaciones Internacionales y los modelos de análisis en Política Internacional podíamos de manera análoga interpretar cada uno de los procesos que se generaban a lo largo de una gestión de cobro, así como también, interpretar y aplicar de manera más eficiente los distintos recursos existentes en el área de la negociación (Rosas, 2020). Se utilizan esta teoría que a la vez está compuesta por varias, para darle sentido a la política internacional, con esta disciplina se analiza las relaciones internacionales, sus implicaciones y la participación de los actores y su influencia en el sistema internacional (Niño, 2016).

### **2.3.2 Hipótesis principal y específicas**

#### **Hipótesis principal**

La gestión de cobranzas influye directa y significativamente en la rentabilidad de una entidad bancaria que cotiza en la BVL Lima 2020 – 2021.

#### **Hipótesis específicas**

Las cuentas por cobrar comerciales influyen directa y significativamente en la rentabilidad de una entidad bancaria que cotiza en la BVL Lima 2020 – 2021.

Las cuentas por cobrar por venta de bienes y servicios y fideicomiso influyen directa y significativamente en la rentabilidad de una entidad bancaria que cotiza en la BVL Lima 2020 – 2021.

Las otras cuentas por cobrar influyen directa y significativamente en la rentabilidad de una entidad bancaria que cotiza en la BVL Lima 2020 – 2021.

### 2.3.3 Variables e indicadores

Variable independiente: Gestión de cobranzas

Definición conceptual. – se refiere a una actividad intencionada de la compañía que conduce a un control óptimo de sus cuentas por cobrar (Vinueza & Cedillo, 2019).

Definición operacional. – Para este estudio se consideran tres dimensiones las mismas que son, cuentas por cobrar comerciales, cuentas por cobrar a terceros, y estimación de cobranza dudosa, las cuales se detallan a continuación:

Cuentas por cobrar comerciales. – agrupa las subcuentas que representan los derechos de cobro a entidades relacionadas pendientes de la actividad económica natural y principal de la empresa, referentes a la venta de productos o la prestación de servicios (esto es, pagaderas por la compra de bienes físicos que se registran como inventario) (Araiza, 2005).

Cuentas por cobrar a terceros. – agrupa las subcuentas que representan los derechos de cobro a terceros que se derivan de las ventas de bienes y/o servicios que realiza la entidad en razón de su objeto de negocio (Ministerio de Economía y Finanzas, 2019).

Estimación de cobranza dudosa. – agrupa las subcuentas que acumulan las estimaciones por deterioro de las cuentas por cobrar (Ministerio de Economía y Finanzas, 2019).

Variable dependiente: Rentabilidad

Definición conceptual. – se refiere a la expresión de aptitud o capacidad de la firma para generar recursos o resultados con los capitales o medios invertidos, se ha convertido, en las últimas décadas, en el indicador financiero más habitual a la hora de medir el nivel de acierto o fracaso en la gestión empresarial (González, Correa, & Acosta, 2014).



Definición operacional. – Para el presente estudio será determinado a través de la revisión documental de los datos de los Resultados del Ejercicio, siendo esta la dimensión considerada para esta variable; seguidamente se detalla:

Resultado del Ejercicio. – muestra el resultado neto total que corresponde a un período determinado. Por su naturaleza, al cierre de operaciones, se integra al balance ya que forma parte de la estructura financiera del patrimonio neto de la entidad (Ministerio de Economía y Finanzas, 2019).

## CAPÍTULO III

### MÉTODO, TÉCNICA E INSTRUMENTOS

#### 3.1 Población y muestra

En cuanto a la población, según Tamayo (2004) se le conoce como la totalidad de un fenómeno de estudio; incluye todas las unidades de análisis, entidades o individuos que lo integran. Para Arias (2012) este conjunto puede ser “finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación” (p. 81). El universo o población de este trabajo corresponde a los datos mensuales sobre los indicadores de la variable Gestión de Cobranzas (Cuentas por cobrar comerciales, Cuentas por cobrar a terceros, Estimación de cobranza dudosa), y los indicadores de la variable Rentabilidad (Resultados del Ejercicio) en los 24 meses de los últimos dos años (2020-2021) y para efectos de muestra no se considera, ya que se trabajará con la población total, es decir con la totalidad de datos mensuales de los indicadores mencionados en dicho periodo, siendo estos extraídos de datos históricos, siendo estas de fuentes secundarias y de dominio público disponibles en la plataforma oficial de la Superintendencia del Mercado de Valores. En estudios de este tipo como argumenta Arias, Villasís, & Miranda (2016) no es necesario aplicar muestra en primer lugar la población es finita pequeña, además es accesible estudiar la totalidad ya que se dispone de las observaciones a ser medidas, lo cual aumenta la calidad del estudio ya que los resultados encontrados son más exactos.

### **3.2 Enfoque y diseño a utilizar en el estudio**

La presente investigación corresponde con una metodología de tipo básico, nivel descriptivo, alcance explicativo, y se encuentra enmarcada dentro del diseño no experimental, de corte longitudinal.

De acuerdo con Vargas (2009) la metodología de tipo básica, también se le denominada como exacta, fundamental, o pura; esta se centra en el objeto de estudio sin considerar una aplicación inmediata, sus resultados generan avances científicos. Como señala Hernández, Fernández, & Baptista (2014) permite generar nuevos conocimientos, lo que permite la ampliación del conocimiento científico, creando nuevas teorías o modificando las ya existentes.

El presente estudio corresponde a un enfoque cuantitativo, ya que se utilizará la recolección de datos para posteriormente ser medidos, y analizados estadísticamente, para dar respuesta a las hipótesis planteadas previamente, considerando una medición numérica, que permita numéricamente describir con exactitud los patrones de una población a partir de la información obtenida de una muestra estadística (Hernández, R., et al., 2014). Este enfoque está inspirado en el paradigma positivista, ya que como algo propio de las ciencias, su interés en cuantificar y medir series hasta llegar a formular tendencias que permitan comprobar o plantear hipótesis y construir nuevo conocimiento (Monje, 2011).

Y contemplada como una investigación descriptiva, porque se busca la caracterización o comportamiento de un hecho, fenómeno en una población, basados en los datos recolectados y en las teorías existentes (Arias, 2012). Estos estudios descriptivos buscan detallar propiedades y particularidades significativas de cualquier fenómeno que se analice, de esta manera describe tendencias de un grupo o población (Hernández, et al., 2014).

Según el alcance, la presente investigación es de tipo explicativo, que corresponde con un nivel de investigación comprensivo, cuya finalidad es explicar (Hurtado, 2017). Para poder

comprender las variables que parecen contribuir directamente a los resultados, este tipo de estudio se vale del modelo cuantitativo, que parte de la recopilación de datos, que luego son analizados, generando valores que responden a las hipótesis formuladas (Gay, Mills, & Airasian, 2012). En el caso particular del presente estudio se buscó explicar a través del análisis de regresión lineal múltiple, el cual, según Sánchez, Reyes, & Mejía (2018) es una técnica estadística que permite establecer la relación que se produce entre una variable explicada o de respuesta (Rentabilidad) y un conjunto de variables predictoras o explicativas (Cuentas por cobrar comerciales  $x_1$ , Cuenta por cobrar por venta de bienes y servicios y fideicomiso  $x_2$ , Otras cuentas por cobrar  $x_3$  de la Gestión de Cobranzas).

El diseño a utilizar es No experimental, ya que este estudio se realizará sin manipulación de las variables, es solo describir tal como se observa la problemática existente para analizarla (Hernández, et al., 2014). Donde los datos serán obtenidos directamente de los datos existentes, sin alterarse (Arias, 2012). Dentro del diseño no experimental, el presente estudio corresponde a tipo longitudinal, ya que como señala Bernal (2010) la información se obtiene en base a datos del mismo universo a través de una línea de tiempo en un periodo específico en este caso son datos sobre los indicadores de la variable independiente Gestión de Cobranzas (Cuentas por cobrar comerciales, Cuentas por cobrar a terceros, Estimación de cobranza dudosa) y sobre los indicadores de la variable dependiente Rentabilidad (Resultados del Ejercicio) con la intención de inspeccionar su variabilidad en el periodo 2020-2021. Esto significa, como señala Hernández, R., et al. (2014) que corresponde a la taxonomía de longitudes de tendencias.

### **3.3 Técnica (s) e instrumento (s) de recolección de datos**

Para este estudio la técnica elegida es la revisión documental, también llamada revisión o sistematización bibliográfica, para Hurtado (2017) esta técnica permite recolectar información escrita sobre un determinado tema en este caso indicadores de ambas variables,

apoyados de una ficha de recolección de datos. La cual de acuerdo con Robledo (2003) es una herramienta que permite recabar, registrar, ordenar, clasificar y manejar los datos consultados que están relacionados con el problema de investigación.

En ese sentido, con la revisión documental realizada, se obtuvo la base de datos, apoyada de la ficha de recolección de datos (Anexo a). Luego se procedió a diagramar para realizar el análisis estadístico e inferencial, arrojando la siguiente (Tabla 1).

**Tabla 1**

*Diseño de tabla para el análisis estadístico*

VARIABLES		GESTION DE COBRANZAS			RENTABILIDAD
INDICADORES		Cuentas por cobrar	Cuenta por cobrar por venta de bienes y servicios y fideicomiso (neto)	Otras cuentas por cobrar (neto)	Resultado neto del Ejercicio
		(En miles de nuevos soles)			(En miles de nuevos soles)
TRIMESTRE I	Ene-2020	1,000,347	103,846	896,501	650,438
	Feb-2020				
	Mar-2020				
TRIMESTRE II	Abr-2020	1,501,775	610,946	890,829	742,348
	May-2020				
	Jun-2020				
TRIMESTRE III	Jul-2020	1,207,661	76,001	1,131,66	785,692
	Ago-2020				
	Sep-2020				
TRIMESTRE IV	Oct-2020	742,884	10,480	732,404	832,889
	Nov-2020				
	Dic-2020				
TRIMESTRE I	Ene-2021	1,178,760	287,211	891,549	460,172
	Feb-2021				
	Mar-2021				
TRIMESTRE II	Abr-2021	1,034,396	453,359	581,037	1,158,488
	May-2021				
	Jun-2021				
TRIMESTRE III	Jul-2021	1,369,916	273,225	1,096,691	2,005,926
	Ago-2021				
	Sep-2021				
TRIMESTRE IV	Oct-2021	591,200	20,711	570,489	3,031,403
	Nov-2021				
	Dic-2021				

*Nota.* Basado en los datos recolectados de (Superintendencia del Mercado de Valores, 2022).

### 3.4 Ética de la investigación (Tratamiento de la reserva de datos)

El presente estudio, considera los lineamientos y normas nacionales e internacionales y que son consecuentes con el Código de Ética para la Investigación que también la Universidad Inca Garcilaso de la Vega se articula, de tal manera que se asumen las buenas prácticas, la integridad científica, y el marco de valores y principios. Por tanto, no se incurrirá a ninguna

falta ética, ni a la hora de elaborar el texto, ni en el trabajo de recolección de datos, ni al procesar la información, ni a la hora de emitir resultados y conclusiones.

Ya que se tendrá en cuenta la remisión de los siguientes principios éticos:

Se contempla la divulgación responsable de la investigación y el rigor científico, para ello la investigación estará sometida a la revisión por parte de un asesor institucional, en el desarrollo de resultados y discusión serán reflejo exacto de lo obtenido, no se manipulará información por parte del investigador.

Se contempla el cumplimiento de la normativa ética y legal institucional, nacional e internacional, es decir el estudio estará bajo lo que contempla el marco normativo vigente que regula este tipo de investigación.

La información y conocimientos que se desprenden de este estudio, es de contribución científica de calidad, se llevará a cabo con rigurosidad en el diseño, obtención de datos, interpretación de resultados, y en las discusiones de la investigación.

Se contempla la honestidad científica, la elaboración del presente escrito respeta el derecho de autor haciendo uso de las citas bajo las normas APA, evitando el plagio.

### **3.5 Procesamiento de datos**

Para lo que tiene que ver con el análisis de tipo estadístico, se procedió a formular un patrón basado en regresión lineal múltiple, que implica medir el grado de impacto que existe entre la variable independiente respecto a la dependiente. Tal como señala Montero (2016) para establecer una correlación entre una variable independiente y una dependiente se puede usar la regresión múltiple, ya que así se ajustan los modelos lineales o linealizables. Como expresa Rodríguez & Mora (2001) este permitirá constituir el nivel de asociación entre la variable dependiente (y) es decir Rentabilidad, y un conjunto de variables independientes (Cuentas por

cobrar, Cuenta por cobrar por venta de bienes y servicios y fideicomiso, Otras cuentas por cobrar) relacionados con la Gestión de Cobranzas.

De esta manera, y como afirma Wooldrige (2010) la regresión lineal múltiple permite atesorar de modo efectivo todos aquellos elementos que permanecen en forma constante, durante el tiempo que dura el efecto de una determinada variable que tiene dependencia, ocasionando que las variables que no tienen dependencia estén relacionadas. Este patrón general que considera a la regresión linealizada en base a la multiplicidad poblacional se puede expresar en función de la fórmula siguiente:

$$Y = \beta_0 + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \dots + \mu$$

Donde:

$y$ = viene a ser aquella variable que tiene dependencia y también es llamada explicada, o de respuesta, o predicha o más conocida como regresando.

$x_1, x_2, \dots, x_3$ = vienen a ser las variables que no cuentan con autonomía, también llamadas explicativas, o de control, o predictoras o más conocidas como regresoras.

$\beta_0$ = en este caso corresponde al intercepto.

$\beta_1$ = viene a ser el parámetro que se asocia con  $x_1$  y así sucesivamente.

$\mu$ = corresponde al llamado error o perturbación.

Es por eso, que se usa una metodología que se basa en la mínima cantidad de cuadrados de tipo común, en donde cada una de las estimaciones de la pendiente evalúa la efectividad de tipo parcial de la variable que goza de autonomía y que corresponde a ( $x$ ) sobre la variable que si tiene dependencia ( $y$ ) lo que permite que se mantengan constantes el total de las demás variables autónomas (Wooldrige, 2010);

Señala Wooldrige (2010) que el modelo precisa satisfacer las subsiguientes suposiciones teóricas de Gauss-Markov, es decir: que se mantengan lineales los parámetros, que sea un muestreo de tipo aleatorio, que tengan no hay colinealidad en forma perfecta, la media es condicional a cero, homocedasticidad y nivel de normalidad. Este cálculo será efectuado utilizando las bondades del programa estadístico SPSS en su última versión 26.

Y, por último, una vez obtenidos los resultados, se procede a analizar y a redactar la parte correspondiente a la discusión, y finalmente se elaborarán las conclusiones y las recomendaciones.



## CAPÍTULO IV

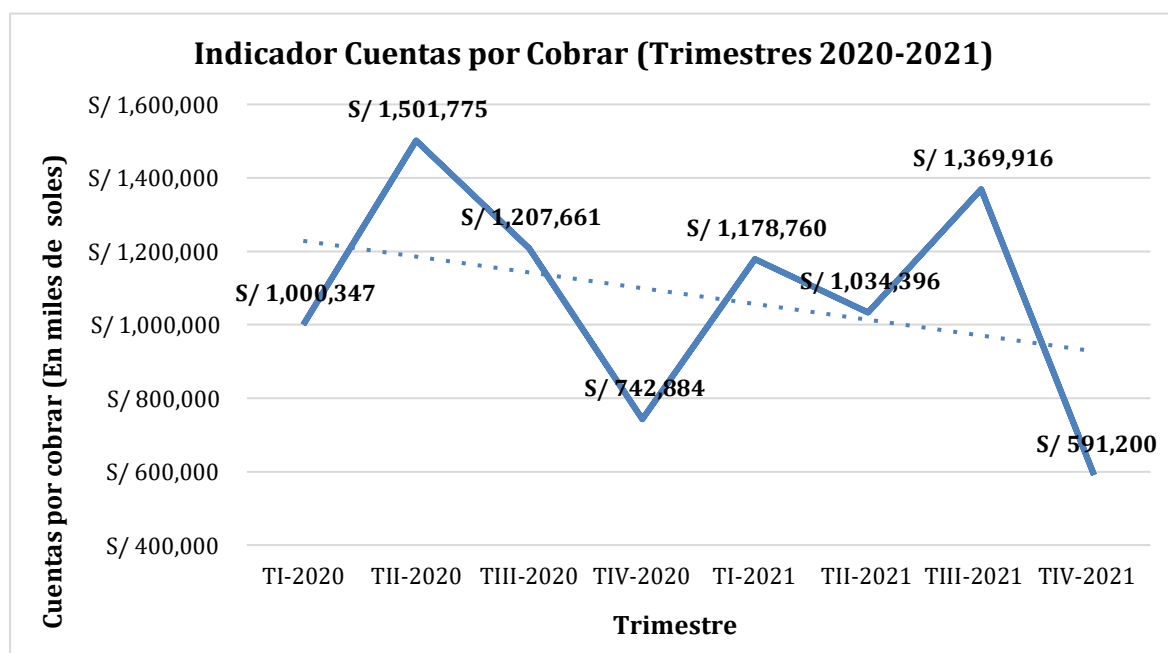
### PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

#### 4.1 Presentación de resultados

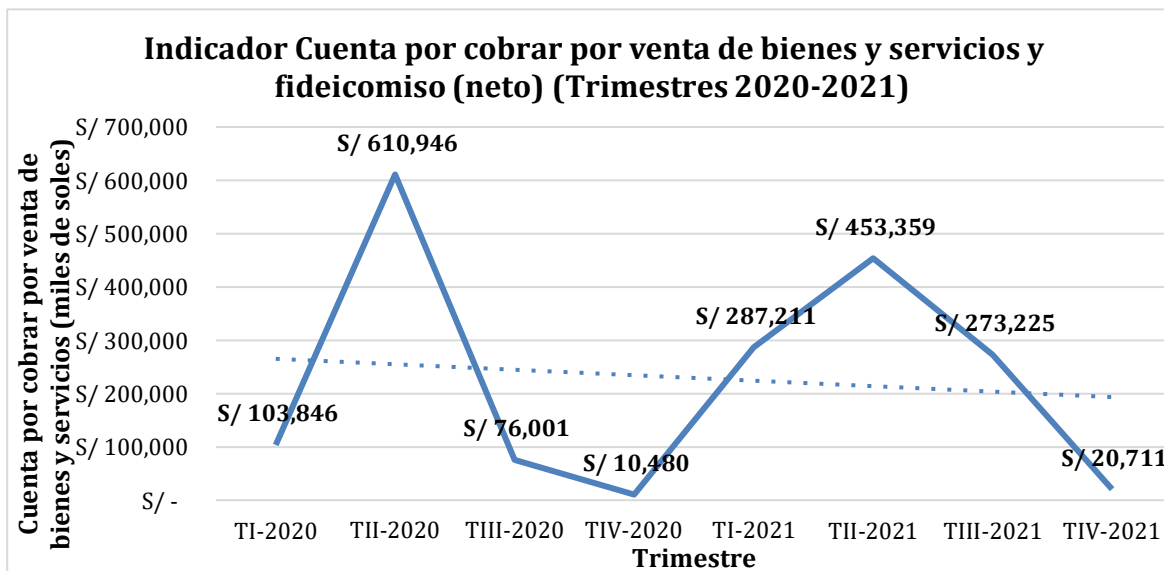
##### 4.1.1 Resultados descriptivos

**Figura 1**

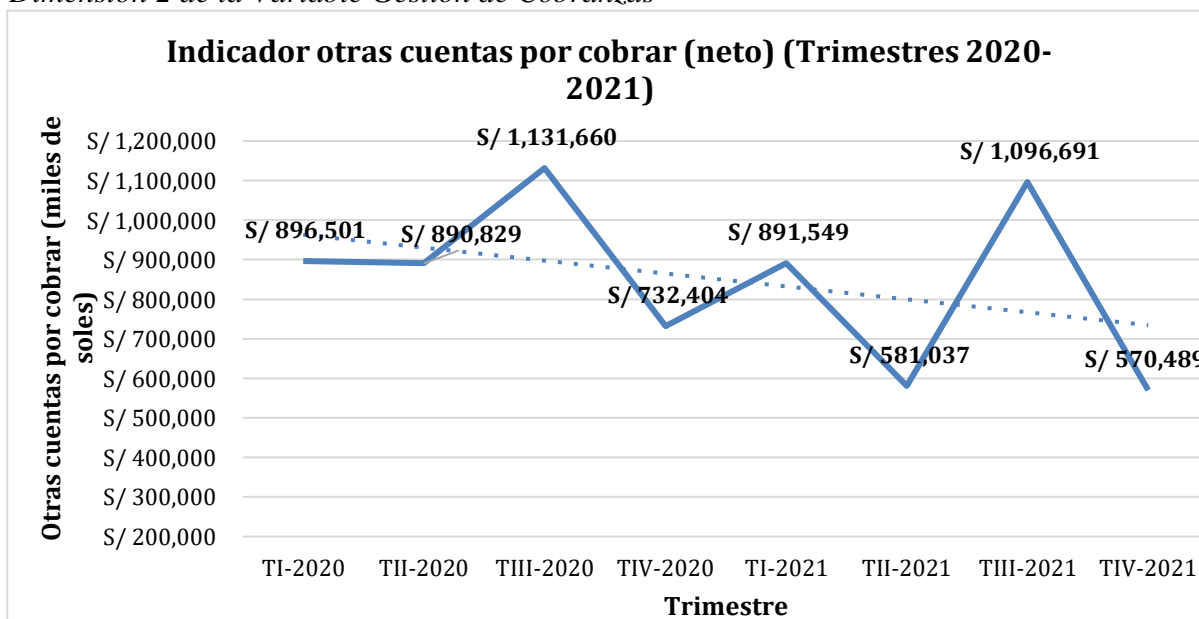
*Dimensión 1 de la Variable Gestión de Cobranzas*



Como se puede apreciar en la Figura 1 las cuentas por cobrar de la entidad bancaria en estudio no tienen un comportamiento homogéneo, mostrándose en el periodo unas bajas y altas, que en lo general le dan una tendencia decreciente en el periodo estudiando, con una mayor intensificación a la baja en el cuarto trimestre del año 2021.

**Figura 2***Dimensión 2 de la Variable Gestión de Cobranzas*

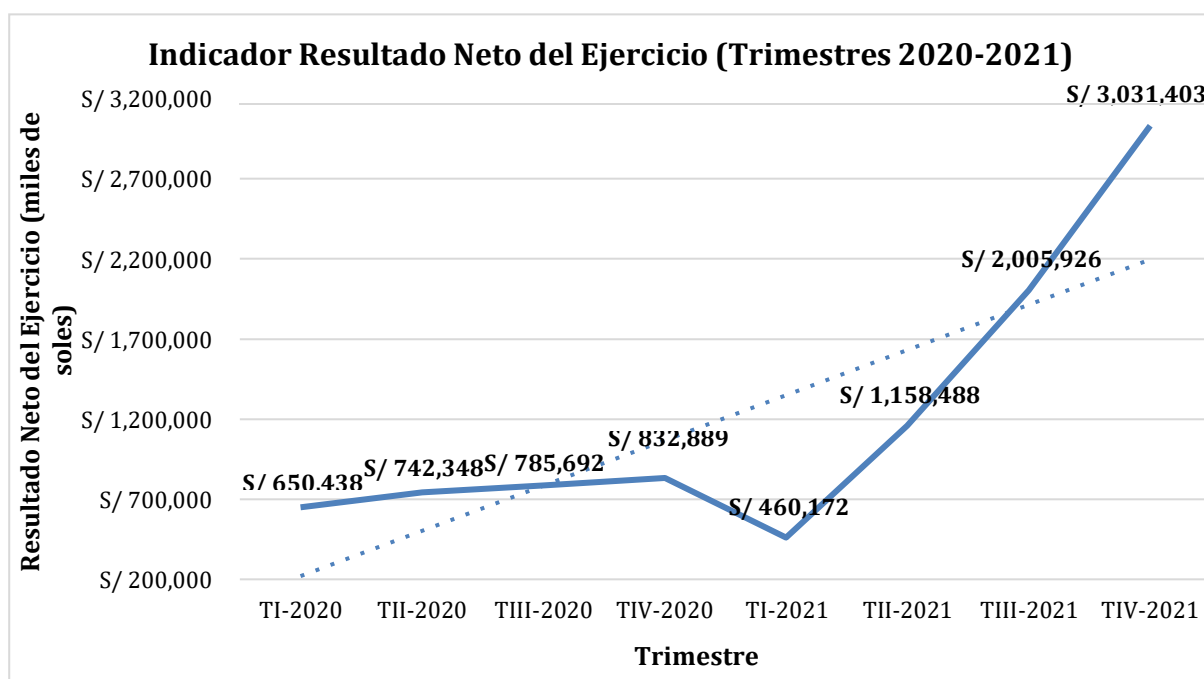
Como se observa en la figura 2, según los datos referentes a las cuentas por cobrar por venta de bienes servicios y fideicomiso se tiene que en dos momentos del periodo estudiado han tenido un crecimiento notorio específicamente en el segundo trimestre tanto del 2020 como de año 2021. Y una caída para lo que son los últimos periodos tanto del 2020 a 2021. Y en general presenta una tendencia suave decreciente.

**Figura 3***Dimensión 2 de la Variable Gestión de Cobranzas*

Según se presenta en la figura 3, los datos sobre otras cuentas por cobrar presentan un comportamiento similar entre los dos años en estudio, es decir, en el primer trimestre tiene un mínimo con tendencia a la baja para el segundo trimestre, y luego la tendencia es subir con picos más altos en el tercer trimestre, y un declive para el último trimestre del año, pasando en ambos años el mismo comportamiento. Lo que en general le da una tendencia al decrecimiento.

**Figura 4**

*Dimensión 1 de la Variable Rentabilidad*



Se aprecia en la figura 4 el valor del Resultado Neto del Ejercicio en el periodo estudiado, tiene una tendencia positiva, con un declive solo para el primer trimestre del año 2021, seguido de una recuperación en el siguiente trimestre, no obstante, a partir de ese trimestre la tendencia al incremento ha sido notoria del 2021, en comparación a la tendencia creciente suave del 2020.

Luego de recolectar los datos, se procedió a través de la hoja de cálculo de Microsoft Excel a realizar un análisis estadístico descriptivo, el cual arrojó (Tabla 2).

**Tabla 2***Resultados estadísticos descriptivos*

<i>Cuentas por cobrar</i>	<i>Cuenta por cobrar por venta de bienes y servicios y fideicomiso (neto)</i>		<i>Otras cuentas por cobrar (neto)</i>		<i>Resultado Neto del Ejercicio</i>		
Media	1005206,375	Media	229472,375	Media	848895	Media	1208419,5
Error típico	164695,6159	Error típico	76970,51957	Error típico	74406,10337	Error típico	309664,0065
Mediana	1106578	Mediana	188535,5	Mediana	891189	Mediana	809290,5
Moda	#N/D	Moda	#N/D	Moda	#N/D	Moda	#N/D
Desviación estándar	465829,5473	Desviación estándar	217705,5054	Desviación estándar	210452,241	Desviación estándar	875862,0756
Varianza de la muestra	2,16997E+11	Varianza de la muestra	47395687068	Varianza de la muestra	44290145747	Varianza de la muestra	7,67134E+11
Curtosis	2,985564118	Curtosis	-0,518477665	Curtosis	-1,139630361	Curtosis	2,066751117
Coefficiente de asimetría	-1,56669808	Coefficiente de asimetría	0,771880203	Coefficiente de asimetría	-0,087767091	Coefficiente de asimetría	1,628061096
Rango	1495863	Rango	600466	Rango	561171	Rango	2571231
Mínimo	5912	Mínimo	10480	Mínimo	570489	Mínimo	460172
Máximo	1501775	Máximo	610946	Máximo	1131660	Máximo	3031403
Suma	8041651	Suma	1835779	Suma	6791160	Suma	9667356
Cuenta	8	Cuenta	8	Cuenta	8	Cuenta	8

En la tabla 2, se muestra los estadísticos descriptivos de tendencia central (media, mediana y la moda); de dispersión (desviación estándar, varianza de la muestra y rango); y estadísticos de forma (curtosis y coeficiente de asimetría); de allí, podemos decir que el promedio anual de Cuentas por Cobrar es de S/.1005206,375 soles entre 2020 y 2021; el promedio de las Cuenta por cobrar por venta de bienes y servicios y fideicomiso (neto) en el periodo estudiado fue de S/.229472,375 soles; teniendo un valor promedio de Otras cuentas por cobrar (neto) de S/.848895 soles. Y un Resultado Neto del Ejercicio promedio de S/. 1208419,5 para los trimestres estudiados. El monto mínimo de Cuentas por Cobrar en la entidad en estudio fue de S/. 5912 soles, y el máximo valor fue de S/.1501775 soles en el periodo estudiado. Por su parte el monto mínimo referente a la Cuenta por cobrar por venta de bienes y servicios y fideicomiso fue de S/. 10480 soles, y el máximo de S/. 610946; El mínimo valor de las Otras cuentas por cobrar (neto) en la entidad fue se S/. 570489 y el máximo de S/.1131660; Por su parte el Resultado Neto del Ejercicio mínimo fue de S/.460172 y el máximo S/.3031403. En cuanto a la forma considerando el coeficiente de curtosis, tenemos que la distribución de los datos si se compara con una típica distribución normal, podemos identificar que existe en las variables  $x_1$ ,  $x_2$ ,  $x_3$ , y  $y$ , una concentración baja, es decir todas son Platicúrtica. Y observado que en todas las variables  $x_2$ ,  $y$ , la media es mayor que la mediana, nos indica que son simétricas; mientras que  $x_1$ ,  $x_3$  la media es menor que la mediana, lo que indica que son asimétricas. Y considerando el coeficiente de asimetría podemos identificar si los datos se distribuyen de forma uniforme alrededor del punto central (Media aritmética), por tanto, se tiene que las variables  $x_1$ ,  $x_3$ , tienen una curva de asimetría negativa, y las variables  $x_2$  y  $y$  tienen una curva simétrica positiva.

## 4.1.2 Resultados inferenciales

Primeramente, en lo que ha estadística inferencial se refiere, se consideró el análisis de la regresión, para establecer un modelo que permitiese describir como influye o se relaciona una variable independiente, explicativa o exógena ( $x$ ) sobre la variable dependiente, de respuesta o endógena ( $y$ ). Con la finalidad de obtener estimaciones razonables de  $y$  para los distintos valores de  $x$  a partir de una muestra de  $n$  pares de valores  $(x_1, y_1), \dots, (x_n, y_n)$ .

Para tan fin a continuación se detalla cada uno de los pasos realizados en el cálculo por cada una de las variables independientes establecidas.

### 4.1.2.1 Regresión lineal simple

- **Regresión simple de la relación entre la variable independiente Cuentas por cobrar ( $x_1$ ) y la variable dependiente Resultado Neto del Ejercicio ( $y$ ).**

En primer lugar, se estableció el cálculo de tres columnas y su respectiva sumatorias.

**Tabla 3**

*Cálculo de los valores de  $x_1$  y  $y$*

Año	$x_1$	$y$	$x_1^2$	$xy$
<b>TI-2020</b>	1000347	650438	1000694120409	650663701986
<b>TII-2020</b>	1501775	742348	2255328150625	1114839667700
<b>TIII-2020</b>	1207661	785692	1458445090921	948849586412
<b>TIV-2020</b>	742884	832889	551876637456	618739911876
<b>TI-2021</b>	1178760	460172	1389475137600	542432346720
<b>TII-2021</b>	1034396	1158488	1069975084816	1198335353248
<b>TIII-2021</b>	1369916	2005926	1876669847056	2747950122216
<b>TIV-2021</b>	591200	3031403	349517440000	1792165453600
<b>Sumatoria <math>\Sigma</math></b>	8626939	9667356	9951981508883	9613976143758

Como segundo paso, se realizó el cálculo del promedio (media aritmética) de la variable

$y$ .

Media de  $y = 120842$

En tercer lugar, se realizó el cálculo del intercepto y de la pendiente, es decir el cálculo de  $\alpha$  y  $\beta$ .

Para calcular  $\beta$ , se consideró la siguiente formula:

$$\begin{aligned}\Sigma y &= n\alpha + \Sigma x\beta \\ \Sigma xy &= \Sigma x\alpha + \Sigma x^2\beta\end{aligned}$$

Obteniendo como resultados:

**Tabla 4**

*Cálculo del intercepto y pendiente*

	<i>Coefficient es</i>	<i>Err or típi co</i>	<i>Estadística t</i>	<i>Probabilidad</i>	<i>Inferior 95%</i>	<i>Superior 95%</i>	<i>Inferior 95,0%</i>	<i>Superior 95,0%</i>
Intercepción	2555996,93	1179749,70	2,17	0,07	-330746,58	5442740,45	-330746,58	5442740,45
Cuentas por cobrar ( $x_1$ )	-1,25	1,06	-1,18	0,28	-3,84	1,34	-3,84	1,34

Por tanto, sustituyendo estos valores en la ecuación de regresión lineal se tiene:

$$y = a \pm \beta x$$

$$y = 2555996,93 - 1,25x$$

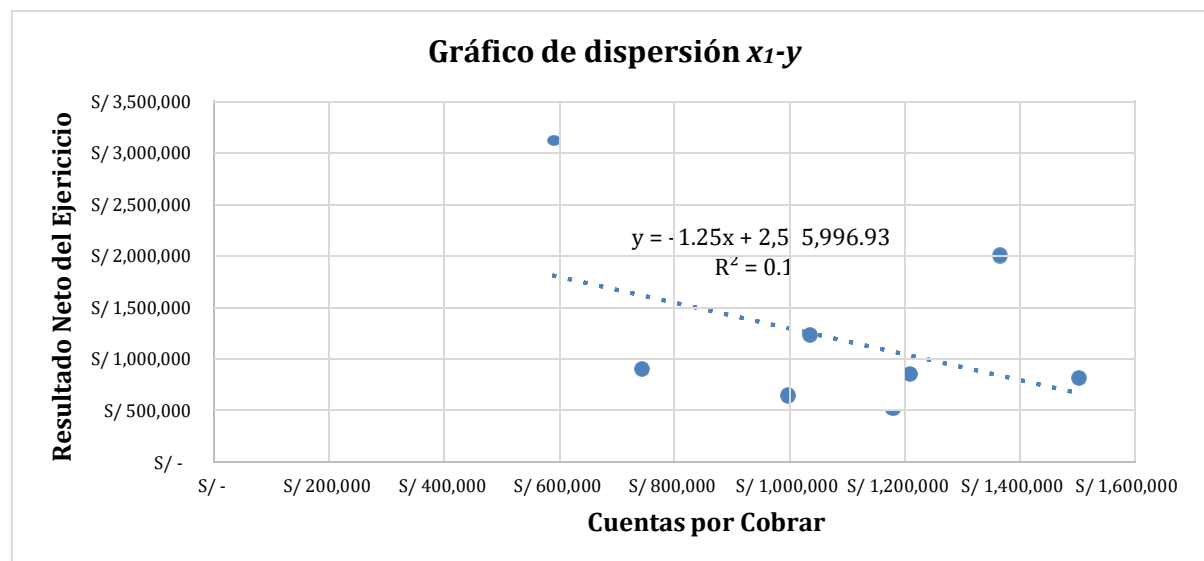
Por tanto, como el parámetro  $\beta$  es negativo, entonces la recta de regresión es decreciente para posibles predicciones o pronósticos, considerando este modelo. De acuerdo con este modelo, si se grafica esas variables, el valor de la rama o de inicio cuando  $x$  vale 0, va ser de 2555996,93 miles de soles; por tanto, cada vez que se incremente las cuentas por cobrar, el valor de la rentabilidad disminuye en 1,25 miles de soles.

Gráficamente se puede observar que los datos siguen un patrón lineal negativo, lo que muestra la línea de regresión entre la variable  $x_1$  (Cuentas por cobrar) y  $y$  (Resultado Neto del Ejercicio) (Figura 5).



**Figura 5**

Dispersión de las variables Cuentas por cobrar y Resultado Neto del Ejercicio



Seguidamente y en la misma tabla se prosiguió a calcular la Suma Total de Cuadrados, la Sumatoria de Cuadrados explicadas o de regresión y la Sumatoria de Cuadrados Inexplicados o de los errores.

**Tabla 5**

Cálculo de  $y$  calculado, y de la Sumatoria de Cuadrados

Trimestre	( $x_1$ )	( $y$ )	$x_1^2$	$Sx_1y$	$yc$	$SC_{total} (y_0 - Media y)^2$	$SC_{exp} (yc - Media Y)^2$	$Sc_{inexp} (y_0 - yc)^2$
11-2020	1000347	650438	1000694120409	650663701986	-994436,82	311343354342	4852575966564	2705613173470
111-2020	1501775	742348	2255328150625	1114839667700	-1621221,82	217222643112	8006869999851	5586462294015
1111-2020	1207661	785692	1458445090921	948849586412	-1253579,32	178698539256	6061438189681	4158627516575
11V-2020	742884	832889	551876637456	618739911876	-672608,07	141023156430	3538264719100	2266521427779
11-2021	1178760	460172	1389475137600	542432346720	-1217453,07	559874321256	5884857725878	2814425875493
111-2021	1034396	1158488	1069975084816	1198335353248	-1036998,07	2493154692	5041900063665	4820159083564
1111-2021	1369916	2005926	1876669847056	2747950122216	-1456398,07	636016617542	7101252681381	11987687965701
11V-2021	591200	3031403	349517440000	1792165453600	-483003,07	3323268841272	2860910310305	12351050024853
<b>Sumatoria <math>\Sigma</math></b>	<b>8626939</b>	<b>9667356</b>	<b>9951981508883</b>	<b>9613976143758</b>	<b>-87352698,31</b>	<b>5369940627904</b>	<b>43348069656426</b>	<b>46690547361449</b>

De igual manera se presentan en el siguiente análisis de varianza (Tabla 6).

**Tabla 6**

Análisis de la varianza de las variables  $x_1$  con  $y$

	Grados de libertad	Suma de cuadrados	Promedio de los cuadrados	F	Valor crítico de F
Regresión	1	1,01344E+12	1,01344E+12	1,39576982	0,28213388
Residuos	6	4,3565E+12	7,26083E+11		
Total	7	5,36994E+12			

Con estos valores obtenidos se determinó la bondad de ajuste del modelo, basado en los siguientes coeficientes:

Coefficiente de correlación múltiple.- esta medida nos expresa la correlación entre los valores de la variable (y) y las mejores predicciones que se pueden calcular de forma lineal a partir de las variables predictoras  $x_1, x_2, x_3$ .

Coefficiente de determinación  $R^2$ .- siendo esta una medida del poder de ajuste/ relación entre variables independientes con la dependiente (bondad de ajuste del modelo). Para el caso de las regresiones lineales múltiples, se puede decir que dicho coeficiente mide la proporción de la variación de la variable endógena (y) respecto a las variables exógenas ( $x_1, x_2, x_3$ ) (Keat & Young, 2004). A través de la siguiente expresión:

$$R^2 = \frac{SCR}{STC} = 1 - \frac{SCE}{STC}$$

Donde:

$STC = \sum(Y_i - \bar{Y})^2$ : Suma total de cuadrados (suma de las desviaciones cuadradas de los valores muestrales de y respecto a la media).

$SCR = \sum(Y - \hat{Y})^2$ : Suma de cuadrados de regresión (suma de las desviaciones cuadradas de los valores estimados respecto a la media).

$SCE = \sum(Y_i - \hat{Y}_i)^2$ : Suma de cuadrados de los errores (suma de las desviaciones cuadradas de los valores muestrales respecto a los valores estimados).

La  $R^2$  oscila entre 0 y 1, cuando la ecuación de regresión estimada explica totalmente a la variable dependiente (casos determinísticos) el valor del coeficiente es igual a 1, por el contrario; cuando la ecuación de regresión de las variables independientes no explica nada a y, el valor adquirido por  $R^2 = 0$ . Dicho de otra manera, si SCR es igual a STC, esto significa que la desviación es total de y respecto a su media muestral.

Coefficiente de determinación corregido (ajustado). - también es una medida de ajuste, pero que tiene como peculiaridad de que aumenta o se mantiene constante al admitir nuevas variables explicativas al modelo aun cuando alguna de ellas no contribuya a explicar la variable dependiente, el cual, según Alonso, Fernández, & Gallastegui, I. (2005), se calcula a través de la siguiente formula:

$$R^2 = 1 - (1 - R^R) \frac{(n - 1)}{k}$$

Ambos se obtuvieron utilizando Microsoft Excel, a continuación, los resultados:

Se inicio con una regresión simple, establecida por cada una de las variables independientes ( $x_1$ ) respecto a la dependiente  $y$ . Para establecer su correlación, y el valor de beta en la fórmula de regresión, de esta manera observar cuál de ellas genera el mejor modelo de regresión.

### Tabla 7

*Regresión  $x_1$  con  $y$*

<i>Estadísticas de la regresión</i>	
Coefficiente de correlación múltiple	0,434425399
Coefficiente de determinación $R^2$	0,188725427
$R^2$ ajustado	0,053512999
Error típico	852104,873
Observaciones	8

Se aprecia en los resultados de la tabla 7, que el coeficiente de correlación múltiple es 0,434, es decir, la correlación entre la variable predictora ( $x_1$ ) explica en un 43,4% la variabilidad de  $y$ , ya que su coeficiente varía entre 0 y 1, y a medida que más se acerca a 1, indica que las predicciones son exactamente correctas. Así también se muestra que el coeficiente de determinación  $R^2$  de la regresión simple, fue de 0,188, lejos del extremo 1, y cercano de 0, lo cual indica el modelo tiene regular ajuste al comportamiento real de los puntos. Lo cual, según interpretación estadística, quiere decir que un 18,8% de la variación de  $y$

respecto a su media puede explicarse por la ecuación de la regresión simple considerando a esta variable predictora. Y el  $R^2$  ajustado, fue de 0,053, lo cual indica que el 0,5% de la variación de la variable y (Resultados Neto del Ejercicio) se explica por la variable independiente  $x_1$  (Cuentas por Cobrar).

Ahora para saber que tan bueno es el predictor ( $x_1$ ) que estamos usando para el análisis de predecir la relación entre las dos variables, se usó la prueba de predictor, considerando la siguiente formula.

$$t = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Para hallar la  $r$  simple de la formula se considera hallar la  $\sqrt{r^2}$ , es decir  $\sqrt{0,053}$ , el cual da como resultados 0,230

$$t = \frac{0,230 \sqrt{8-3}}{\sqrt{1-0,053}}$$

$$t = \frac{0,230 \sqrt{5}}{\sqrt{0,947}}$$

$$t = 0,230 \sqrt{5,279}$$

$$t = 0,230(2,297)=1,214$$

Regla de decisión:

	Tt
Considerando:	<
$\alpha=0,05$ ; $gl=8-3=5$ , por tanto:	T
	c

2,  
0  
1  
5

> 1  
1, 4  
2

Lo que expresa, que existe evidencia significativa de que  $x_1$  no sirve como predictor de  $y$ .

Como octavo paso, se encontró el error del análisis, es decir la discrepancia o el error que implica el cálculo con este modelo, para ello se consideró la siguiente formula:

$$Sy_2 = \frac{SC \text{ inexp}}{n - p}$$

O lo que es lo mismo a:

$$Sy_2 = \sqrt{\frac{\sum(y - \hat{y})^2}{n - p}}$$

$$Sy_2 = \sqrt{\frac{46690547361449}{8 - 2}}$$

$$Sy_2 = \sqrt{\frac{4669054736144}{5}}$$

$$Sy_2 = \sqrt{933.810.947.228,8} = 966.338,94$$

Luego de esto, se comprobó si el modelo es significativo, para poder generalizar los datos a la población.

$$F_c = \frac{SC_{ex}}{\frac{p}{Sy_2}}$$

Sustituyendo se tiene:

$$F_c = \frac{43348069656426}{966.338,94} = 44.858.038,79$$

Regla de decisión

Si  $F_t < F_c$

$966.338,94 < 44.858.038,79$ ; por tanto, el modelo es significativo, y se puede generalizar a la población.

- **Regresión simple de la relación entre la variable independiente Cuenta por cobrar por venta de bienes y servicios y fideicomiso (neto) ( $x_2$ ) y la variable dependiente Resultado Neto del Ejercicio ( $y$ ).**

Se inicio estableciendo el cálculo de los valores de  $x$  y  $y$ , y sus respectivas adiciones.

**Tabla 8**

*Cálculo de los valores de  $x_2$  y  $y$*

Año	$x_2$	$y$	$x_2^2$	$xy$
TI-2020	103846	650438	10783991716	67545384548
TII-2020	610946	742348	373255014916	453534541208
TIH-2020	76001	785692	5776152001	59713377692
TIV-2020	10480	832889	109830400	8728676720
TI-2021	287211	460172	82490158521	132166460292
TII-2021	453359	1158488	205534382881	525210961192
TIH-2021	273225	2005926	74651900625	548069131350
TIV-2021	20711	3031403	428945521	62783387533
Sumatoria $\Sigma$	1835779	9667356	753030376581	1857751920535

Luego se realizó el cálculo del promedio (media aritmética) de la variable  $y$ .

Media de  $y = 1208420$

Seguidamente se calculó el intercepto y la pendiente ( $\alpha$  y  $\beta$ ).

Considerando para hallar  $\beta$  la siguiente formula:

$$\Sigma y = n\alpha + \Sigma x\beta$$

$$\Sigma xy = \Sigma x\alpha + \Sigma x^2\beta$$

Obteniendo:

**Tabla 9**

*Cálculo del intercepto y pendiente*

	Coefficien tes	Error típico	Estadís tico $t$	Probab ilidad	Inferior 95%	Superio r 95%	Inferior 95,0%	Superior 95,0%
Intercepcion	1457839,73	485166,8851	3,004862417	0,023858052	270699,1368	2043020,329	270699,1368	2043020,329
Cuenta por cobrar por venta de bienes y servicios y fideicomiso (neto) ( $x_2$ )	-1,08701639	1,581356887	-0,68739473	0,517508986	-4,956457299	2,782424518	-4,956457299	2,782424518

Por tanto, sustituyendo estos valores en la ecuación de regresión lineal se tiene:

$$y = a \pm \beta x$$

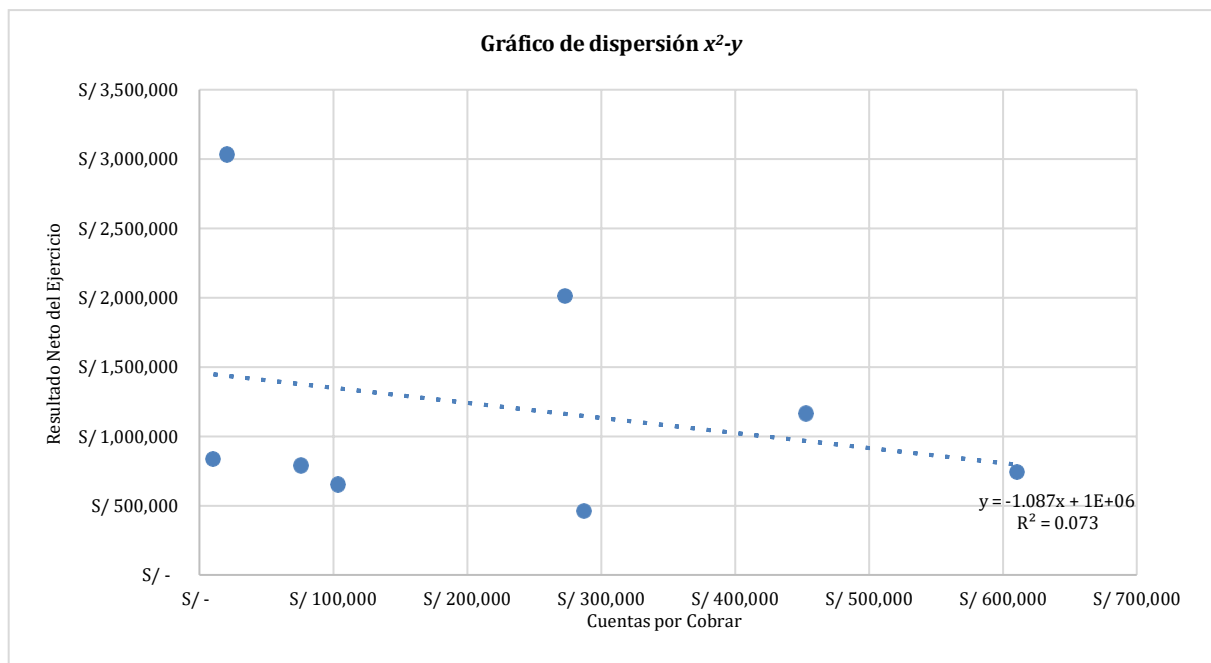
$$y = 1457859,73 - 1,08x$$

Por tanto, como el parámetro  $\beta$  es negativo, entonces la recta de regresión es decreciente para posibles predicciones o pronósticos, considerando este modelo. De acuerdo con este modelo, si se grafica esas variables, el valor de la rama o de inicio cuando  $x$  vale 0, va ser de 1457859,73 miles de soles; Por tanto, cada trimestre que incremente las cuentas por cobrar por venta de bienes, servicios y fidecomisos, el valor de la rentabilidad disminuye en 1,08 miles de soles.

Gráficamente se puede observar que los datos siguen un patrón lineal negativo, lo que muestra la línea de regresión entre la variable  $x_2$  (Cuentas por cobrar por venta de bienes, servicios y fidecomisos) y  $y$  (Resultado Neto del Ejercicio) (Figura 6).

### Figura 6

*Dispersión de las variables Cuentas por cobrar por venta de bienes y servicios y fideicomiso y Resultado Neto del Ejercicio*





Luego se prosiguió a calcular la Suma Total de Cuadrados, la Sumatoria de Cuadrados explicadas o de regresión y la Sumatoria de Cuadrados Inexplicados o de los errores, tal como se muestra en la siguiente (Tabla 10).

**Tabla 10**

*Cálculo de y calculado, y de la Sumatoria de Cuadrados*

Trimestre	(x <sub>2</sub> )	(y)	x <sub>2</sub> <sup>2</sup>	Sxy	yc	SC total (y <sub>0</sub> -Media y) <sup>2</sup>	SC exp (y <sub>g</sub> -Media y) <sup>2</sup>	Sc inexp (y <sub>0</sub> -yc) <sup>2</sup>
<b>II-2020</b>	103846	650438	10783991716	67545384548	1344667,59	311343354342	18563542029	481954723632
<b>III-2020</b>	610946	742348	373255014916	453534541208	791928,59	217222643112	173464678113	2458234905
<b>III-2020</b>	76001	785692	5776152001	59713577692	1375018,64	178698539256	27755273449	347305888614
<b>IV-2020</b>	10480	852889	109830400	8728676720	1446456,25	141023126430	26622106270	376440571269
<b>I-2021</b>	287211	460172	82490158521	132166460292	1144799,74	559874321256	4047473862	468715142378
<b>II-2021</b>	453359	1158488	205534382881	525210961192	963698,42	2493154692	59888406996	37942980477
<b>III-2021</b>	273225	2005926	74651900625	548069131350	1160044,48	636016617542	2340142560	715515545878
<b>IV-2021</b>	20111	3031405	428945221	62785587535	1455284,74	5525268841272	51467837120	2547595499905
<b>Sumatoria <math>\Sigma</math></b>	1835779	9667356	753030376581	1857751920535	9661878,73	5369940627904	394179460699	4977926587356

De igual manera se presentan en el siguiente análisis de varianza (Tabla 11).

**Tabla 11**

*Análisis de la varianza de las variables x<sub>2</sub> con y*

	Grados de libertad	Suma de cuadrados	Promedio de los cuadrados	F	Valor crítico de F
Regresión	1	3,92021E+11	3,92021E+11	0,472511515	0,517508986
Residuos	6	4,97792E+12	8,29653E+11		
Total	7	5,36994E+12			

Con estos valores obtenidos se determinó la bondad de ajuste del modelo, basado en los siguientes coeficientes: Coeficiente de correlación múltiple, Coeficiente de determinación R<sup>2</sup> y el Coeficiente de determinación corregido (ajustado). Tal como se muestra en la siguiente (Tabla 12).

**Tabla 12**

*Regresión x<sub>2</sub> con y*

<i>Estadísticas de la regresión</i>	
Coeficiente de correlación múltiple	0,27019032
Coeficiente de determinación R <sup>2</sup>	0,07300281
R <sup>2</sup> ajustado	-0,08149672
Error típico	910853,069
Observaciones	8

Se aprecia en los resultados de la tabla 7, que el coeficiente de correlación múltiple es 0,270, es decir, la correlación entre la variable predictora ( $x_2$ ) explica en un 27,0% la variabilidad de  $y$ , ya que su coeficiente varía entre 0 y 1, y a medida que más se acerca a 1, indica que las predicciones son exactamente correctas. Así también se muestra que el coeficiente de determinación  $R^2$  de la regresión simple, fue de 0,073, cercano de 0, lo cual indica el modelo tiene un bajo ajuste al comportamiento real de los puntos. Lo cual, según interpretación estadística, quiere decir que un 7% de la variación de  $y$  respecto a su media puede explicarse por la ecuación de la regresión simple considerando a esta variable predictora. Y el  $R^2$  ajustado, fue de -0,081, lo cual indica que el -8% de la variación de la variable  $y$  (Resultados Neto del Ejercicio) se explica por la variable independiente  $x_2$  (Cuentas por Cobrar por venta de bienes y servicios y fideicomiso).

Como se aprecia no es un modelo bueno, pero para corroborar que tan bueno es el predictor ( $x_2$ ) para el análisis de predecir la relación entre las dos variables, se usó la prueba de predictor, considerando la siguiente formula.

$$t = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Para hallar la  $r$  simple de la formula se considera hallar la  $\sqrt{r^2}$ , es decir  $\sqrt{0,081}$ , el cual da como resultados 0,284

$$t = \frac{0,284 \sqrt{8-3}}{1+0,081}$$

$$t = \frac{0,284 \sqrt{5}}{0,919}$$

$$t = 0,284 \sqrt{5,440}$$

$$t = 0,284(2,332) = 0,662$$

Regla de decisión:

	Tt
Considerando:	<
	T
$\alpha=0,05$ ; $gl=8-3=5$ , por tanto:	c

2,  
0  
1  
5  
>  
0,  
6  
6  
2

Lo que expresa, que existe evidencia significativa de que  $x_2$  por sí solo no sirve como predictor de  $y$ .

Luego se encontró el error del análisis, es decir la discrepancia o el error que implica el cálculo con este modelo, para ello se consideró la siguiente fórmula:

$$Sy^2 = \frac{SC \text{ inexp}}{n - p}$$

O lo que es lo mismo a:

$$Sy^2 = \sqrt{\frac{\sum(y - \hat{y})^2}{n - p}}$$

$$Sy^2 = \sqrt{\frac{4977926587356}{8 - 2}}$$

$$Sy^2 = \sqrt{\frac{44977926587356}{5}}$$

$$Sy^2 = \sqrt{995585317471,2} = 997790,217$$

Luego de esto, se comprobó si el modelo es significativo, para poder generalizar los datos a la población.

$$F_c = \frac{SCex}{\frac{p}{S_y^2}}$$

Sustituyendo se tiene:

$$F_c = \frac{394179460699}{997790,217} = 395052,440$$

Regla de decisión

Si  $F_t < F_c$

997790,217 > 395052,440; por tanto, el modelo no es significativo, y por lo que no se puede generalizar a la población.

- **Regresión simple de la relación entre la variable independiente Otras cuentas por cobrar (neto) ( $x_3$ ) y la variable dependiente Resultado Neto del Ejercicio ( $y$ ).**

Se inicio estableciendo el cálculo de los valores de  $x$  y  $y$ , y sus respectivas adiciones.

**Tabla 13**

*Cálculo de los valores de  $x_3$  y  $y$*

Año	$x_3$	$y$	$x_3^2$	$xy$
<b>TI-2020</b>	896501	650438	803714043001	583118317438
<b>TII-2020</b>	890829	742348	793576307241	661305126492
<b>TIII-2020</b>	1131660	785692	1280654355600	889136208720
<b>TIV-2020</b>	732404	832889	536415619216	610011235156
<b>TI-2021</b>	891549	460172	794859619401	410265886428
<b>TII-2021</b>	581037	1158488	337603995369	673124392056
<b>TIII-2021</b>	1096691	2005926	1202731149481	2199880990866
<b>TIV-2021</b>	570489	3031403	325457699121	1729382066067
<b>Sumatoria <math>\Sigma</math></b>	6791160	9667356	6075012788430	7756224223223

Luego calculó el promedio de la variable  $y$ .

Media de  $y = 1208420$

Seguidamente se calculó el intercepto y la pendiente ( $\alpha$  y  $\beta$ ).

Considerando para hallar  $\beta$  la siguiente formula:

$$\Sigma y = n\alpha + \Sigma x\beta$$

$$\Sigma xy = \Sigma x\alpha + \Sigma x^2\beta$$

Obteniendo:

**Tabla 14**

*Cálculo del intercepto y pendiente*

	<i>Coficiente</i>	<i>Error típico</i>	<i>Estadístico t</i>	<i>Probabilidad</i>	<i>Inferior 95%</i>	<i>Superior 95%</i>	<i>Inferior 95,0%</i>	<i>Superior 95,0%</i>
Intercepcion	2441510,381	1387480,75	1,75967153	0,1289538	-953532,714	5836553,48	-953532,714	5836553,48
Otras cuentas por cobrar ( $x_3$ )	-1,452585213	1,59220272	-0,91231066	0,39678014	-5,34820522	2,4433962	-5,34820522	2,4433962

Por tanto, sustituyendo estos valores en la ecuación de regresión lineal se tiene:

$$y = a \pm \beta x$$

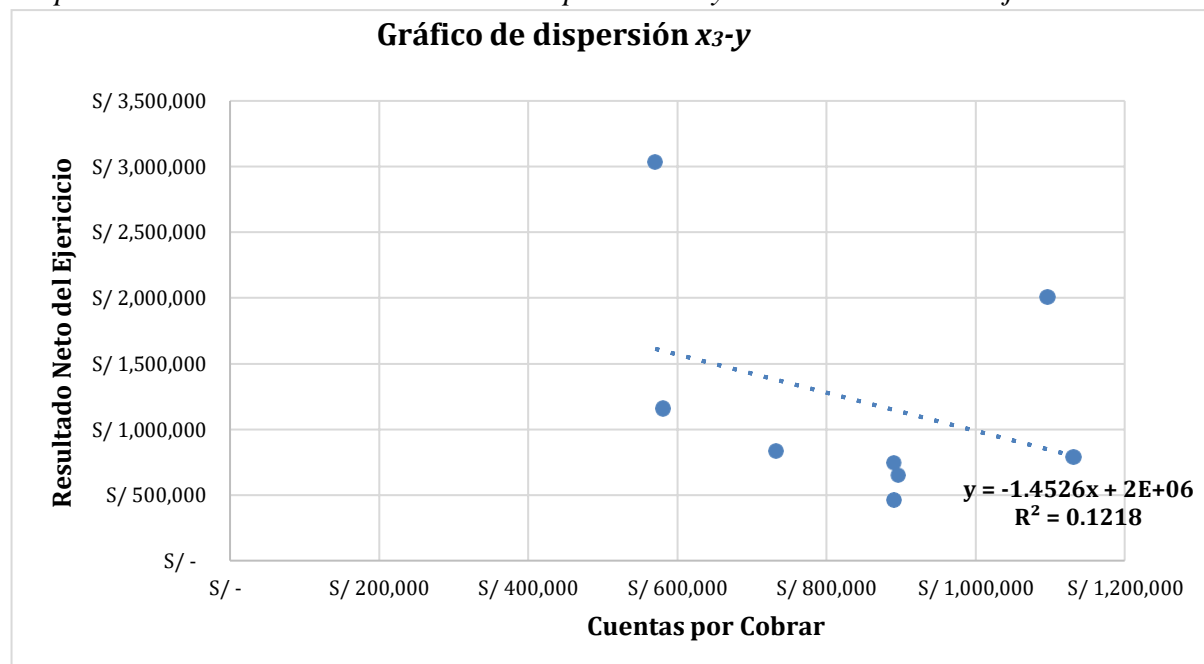
$$y = 2441510,381 - 1,45$$

Por tanto, como el parámetro  $\beta$  es negativo, entonces la recta de regresión es decreciente para posibles predicciones o pronósticos, considerando este modelo. De acuerdo con este modelo, cada trimestre que incremente las Otras cuentas por cobrar, el valor de la rentabilidad disminuye en 1,45 miles de soles.

Gráficamente se puede observar que los datos siguen un patrón lineal negativo, lo que muestra la línea de regresión entre la variable  $x_3$  (Otras Cuentas por cobrar) y  $y$  (Resultado Neto del Ejercicio) (Figura 7).

**Figura 7**

*Dispersión de las variables Otras Cuentas por cobrar y Resultado Neto del Ejercicio*



Luego se prosiguió a calcular la Suma Total de Cuadrados, la Sumatoria de Cuadrados explicadas o de regresión y la Sumatoria de Cuadrados Inexplicados o de los errores, tal como se muestra en la siguiente (Tabla 15).

**Tabla 15**

*Cálculo de y calculado, y de la Sumatoria de Cuadrados*

Trimestre	(x <sub>3</sub> )	(y)	x <sup>2</sup>	Sxy	yc	SC total (y <sup>0</sup> -Media y) <sup>2</sup>	SC exp (yg-Media Y) <sup>2</sup>	Sc inexp (y <sup>0</sup> -yc) <sup>2</sup>
<b>11-2020</b>	896501	650438	803714043001	583118317438	1141583,93	311343354342	4466993417	241224324556
<b>111-2020</b>	890829	742348	793576307241	661305126492	1149808,33	217222643112	3435269249	166023920524
<b>1111-2020</b>	1131660	785692	1280654355600	889136208720	800603,38	178698539256	166313987732	222349254
<b>11V-2020</b>	752404	852889	536415619216	610011255156	1579524,58	141023156430	29276948402	298810457522
<b>11-2021</b>	891549	460172	794859619401	410265886428	1148764,33	559874321256	3558739308	474159396935
<b>111-2021</b>	581037	1158488	337603995369	673124392056	1599006,73	2493154692	152558384239	194056751481
<b>1111-2021</b>	1096691	2005926	1202751149481	2199880990866	851308,43	636016617542	127528316317	1335141752953
<b>11V-2021</b>	570489	3031403	325457699121	1729382066067	1614301,33	3323268841272	164740059924	2008177143117
<b>Sumatoria Σ</b>	6791160	9667356	6075012788430	7756224223223	9684901,04	5369940627904	651878698587	4715816076140

De igual manera se presentan en el siguiente análisis de varianza (Tabla 16).

**Tabla 16***Análisis de la varianza de las variables  $x_3$  con  $y$* 

	Grados de libertad	Suma de cuadrados	Promedio de los cuadrados	F	Valor crítico de F
Regresión	1	3,92021E+11	3,92021E+11	0,472511515	0,517508986
Residuos	6	4,97792E+12	8,29653E+11		
Total	7	5,36994E+12			

Con estos valores obtenidos se determinó la bondad de ajuste del modelo, basado en los siguientes coeficientes: Coeficiente de correlación múltiple, Coeficiente de determinación  $R^2$  y el Coeficiente de determinación corregido (ajustado). Tal como se muestra en la siguiente (Tabla 17).

**Tabla 17***Regresión  $x_3$  con  $y$* 

<i>Estadísticas de la regresión</i>	
Coeficiente de correlación múltiple	0,349026935
Coeficiente de determinación $R^2$	0,121819801
$R^2$ ajustado	-0,024543565
Error típico	886545,3108
Observaciones	8

Se aprecia en los resultados de la Tabla 17, que el coeficiente de correlación múltiple es 0,349, es decir, la correlación entre la variable predictora ( $x_3$ ) explica en un 34,9% la variabilidad de  $y$ , ya que su coeficiente varía entre 0 y 1, y a medida que más se acerca a 1, indica que las predicciones son exactamente correctas. Así también se muestra que el coeficiente de determinación  $R^2$  de la regresión simple, fue de 0,121, cercano de 0, lo cual indica el modelo tiene un bajo ajuste al comportamiento real de los puntos. Lo cual, según interpretación estadística, quiere decir que un 12,1% de la variación de  $y$  respecto a su media puede explicarse por la ecuación de la regresión simple considerando a esta variable predictora. Y el  $R^2$  ajustado, fue de -0,024, lo cual indica que el -2% de la variación de la variable  $y$  (Resultados Neto del Ejercicio) se explica por la variable independiente  $x_3$  (Otras Cuentas por Cobrar).

Como se aprecia no es un modelo bueno, pero para corroborar que el predictor ( $x_3$ ) no lo es para predecir la relación entre las dos variables, se usó la siguiente fórmula.

$$t = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Para hallar la  $r$  simple de la fórmula se considera hallar la  $\sqrt{r^2}$ , es decir  $\sqrt{0,024}$ , el cual da como resultados 0,155

$$t = \frac{0,155 \sqrt{8-3}}{1+0,024}$$

$$t = \frac{0,155 \sqrt{5}}{1,024}$$

$$t = 0,155 \sqrt{4,882}$$

$$t = 0,155(2,209)=0,342$$

Regla de decisión:

Considerando:

$\alpha=0,05$ ;  $gl=8-3=5$ , por tanto:

Tt  
<  
T  
c

2,  
0  
1  
5  
>  
0,  
3  
4  
2

Lo que expresa, que existe evidencia significativa de que  $x_3$  no sirve como predictor de  $y$ .

Luego se encontró el error del análisis, es decir la discrepancia o el error que implica



el cálculo con este modelo, para ello se consideró la siguiente formula:

$$Sy_2 = \frac{SC \text{ inexp}}{n - p}$$

O lo que es lo mismo a:

$$S_y^2 = \sqrt{\frac{\sum(y - \bar{y})^2}{n - p}}$$

$$S_y^2 = \sqrt{\frac{4715816076140}{8 - 2}}$$

$$S_y^2 = \sqrt{\frac{4715816076140}{5}}$$

$$S_y^2 = \sqrt{943163215228} = 971165,905$$

Luego de esto, se comprobó si el modelo es significativo, para poder generalizar los datos a la población.

$$F_c = \frac{SC_{ex}}{\frac{p}{S_y^2}}$$

Sustituyendo se tiene:

$$F_c = \frac{651878698587}{971165,905} = 671233,097$$

Regla de decisión

Si  $F_t < F_c$

$971165,905 > 671233,097$ ; por tanto, el modelo no es significativo, y por lo que no se puede generalizar a la población.

#### 4.1.2.2 Regresión lineal múltiple

Finalmente se realizó el análisis de regresión múltiple, en la que se contempla todas las variables independientes juntas respecto a la variable dependiente, y con ello el valor de intercepción y cada coeficiente tipificado beta  $\beta_1, \beta_2, \beta_3$ .

Primero se realizó considerando  $x_1$ ,  $x_2$  respecto a  $y$  para conocer el comportamiento de ese modelo.

**Tabla 18**

*Estadística de regresión variables  $x_1$ ,  $x_2$ , y y*

<b>Estadísticas de la regresión</b>	
Coefficiente de correlación múltiple	0,439019473
Coefficiente de determinación $R^2$	0,192738098
$R^2$ ajustado	-0,130166663
Error típico	931122,8152
Observaciones	8

Como se logró apreciar, en la tabla 7 de la regresión simple el modelo de la variable predictora  $x_1$  fue el que mejor explicaba a la variable independiente, no obstante a ese inicial modelo, esta vez agregándole en conjunto la variable  $x_2$  considerando una regresión múltiple, dio como los resultados los expuestos en la Tabla 18, donde el coeficiente de correlación múltiple fue de 0,439, es decir, la correlación entre la variable predictora ( $x_1$  y  $x_2$ ) explica en un 43,9% la variabilidad de  $y$ , ya que su coeficiente varía entre 0 y 1, y a medida que más se acerca a 1, indica que las predicciones son exactamente correctas. Así también se muestra que el coeficiente de determinación  $R^2$  de la regresión múltiple, fue de 0,192, se acerca al extremo 0, lo cual indica no es un buen ajuste de ese modelo al comportamiento real de los puntos. Lo cual, según interpretación estadística, quiere decir que un 19% de la variación de  $y$  respecto a su media puede explicarse por la ecuación de la regresión múltiple considerando a estas variables predictoras. Y el  $R^2$  ajustado, fue de -0,130, lo cual indica que el 13% de la variación de la variable  $y$  (Resultados Neto del Ejercicio) se explica por las variables independiente  $x_1$  (Cuentas por cobrar) y  $x_2$  (Cuenta por cobrar por venta de bienes y servicios y fideicomiso), siendo este un coeficiente muy bajo.

**Tabla 19***Análisis de la varianza  $x_1$ ,  $x_2$  y  $y$* 

	<i>Grados de libertad</i>	<i>Suma de cuadrados</i>	<i>Promedio de los cuadrados</i>	<i>F</i>	<i>Valor crítico de F</i>
Regresión	2	1,03499E+12	5,17496E+11	0,596888375	0,585512461
Residuos	5	4,33495E+12	8,6699E+11		
Total	7	5,36994E+12			

**Tabla 20***Estadísticas de regresión de modelo  $x_1$ ,  $x_2$  con  $y$* 

	<i>Coefficiente</i>	<i>Error típico</i>	<i>Estadístico t</i>	<i>Probabilidad</i>	<i>Inferior 95%</i>	<i>Superior 95%</i>	<i>Inferior 95,0%</i>	<i>Superior 95,0%</i>
Intercepcion	2676859,86	1499888,806	1,784705539	0,134378082	-1178727,059	6532446,779	-1178727,059	6532446,779
$x_1$	-1,440192004	1,672366796	-0,861169935	0,428500151	-5,739147712	2,858763703	-5,739147712	2,858763703
$x_2$	0,368740296	2,558911611	0,157650205	0,880901275	-5,645793082	6,581275675	-5,645793082	6,581275675

Arrojando como modelo de regresión lineal múltiple, el siguiente:

$$y = 2676859,86 - 1,44x_1 + 0,368x_2$$

Luego se realizó considerando  $x_1$ ,  $x_2$ ,  $x_3$  respecto a  $y$ , que sería el modelo general considerando todas las variables.

**Tabla 21***Estadísticas de la regresión variables  $x_1$ ,  $x_2$ ,  $x_3$  y  $y$* 

<b>Estadísticas de la regresión</b>	
Coefficiente de correlación múltiple	0,439019473
Coefficiente de determinación $R^2$	0,192738098
$R^2$ ajustado	-0,330166663
Error típico	931122,8152
Observaciones	8

Y por último, se consideró realizar un modelo de regresión múltiple con las tres variables consideradas predictoras ( $x_1$ ,  $x_2$ ,  $x_3$ ), respecto a la variable explicada  $y$ , Como se logró

apreciar, en la Tabla 21 de la regresión múltiple, el coeficiente de correlación múltiple fue de 0,439, es decir, la correlación entre la variable predictora ( $x_1, x_2, x_3$ ) explica en un 43,9% la variabilidad de  $y$ , ya que su coeficiente varía entre 0 y 1, y a medida que más se acerca a 1, indica que las predicciones son exactamente correctas, en este caso casi perfecta: no obstante no dio una variación respecto al modelo anterior. Así también se muestra que el coeficiente de determinación  $R^2$ , fue de 0,192, se acerca al extremo 0, lo cual indica no tener un buen ajuste ese modelo. Según interpretación estadística, quiere decir que un 19% de la variación de  $y$  respecto a su media puede explicarse por la ecuación de la regresión múltiple considerando a estas variables predictoras ( $x_1, x_2, x_3$ ). Y el  $R^2$  ajustado, fue de -0,330, lo cual indica que el 33% de la variación de la variable  $y$  (Resultado Neto del Ejercicio) se explica por las variables independiente  $x_1$  (Cuentas por Cobrar) y  $x_2$  (Cuenta por cobrar por venta de bienes y servicios y fideicomiso  $x_3$  (Otras cuentas por cobrar). Siendo este un coeficiente muy bajo respecto al 100%.

A manera de resumen, se observó que con el modelo solo considerando la variable  $x_1$ , el  $R^2$  ajustado, fue de 5%. Al agregar la segunda variable  $x_2$ , se observa que el  $R^2$  ajustado fue de -13%, y agregando, la tercera variable  $x_3$ , el  $R^2$  fue de -33%. Por tanto, según la bondad de ajuste del modelo de regresión lineal con estos datos es bastante bajo al contener las tres variables independientes seleccionadas, siendo un modelo con mal ajuste para explicar la variación de la variable dependiente.

**Tabla 22**

*Análisis de la varianza  $x_1, x_2, x_3$  y  $y$*

	Grados de libertad	Suma de cuadrados	Promedio de los cuadrados	F	Valor crítico de F
Regresión	3	1,03499E+12	3,44997E+11	0,596888375	0,649862407
Residuos	5	4,33495E+12	8,6699E+11		
Total	8	5,36994E+12			

**Tabla 23**

*Estadísticas de regresión de modelo  $x_1$ ,  $x_2$ ,  $x_3$  y  $y$*

	Coeficientes	Error típico	Estadístico t	Probabilidad	Inferior 95%	Superior 95%	Inferior 95.0%	Superior 95.0%
Intercepción	2676859,86	1499888,806	1,784705539	0,134378082	-1178727,059	6532446,779	-1178727,059	6532446,779
( $x_1$ )	-1,071451708	1,616648781	-0,662760966	0,536809263	-5,227179701	3,084276284	-5,227179701	3,084276284
( $x_2$ )	-1,440192004	1,672366796	-0,861169935	0,428500151	-5,739147712	2,858763703	-5,739147712	2,858763703
( $x_3$ )	-0,368740296	2,338977617	-0,157650203	#¡NUM!	-6,381273673	5,643793082	-6,381273673	5,643793082

Por tanto, el modelo de regresión lineal múltiple, resultante es el siguiente:

$$y = 2676859,86 - 1,071x_1 - 1,44x_2 - 0,36x_3$$

## 4.2 Contrastación de hipótesis

Para Larios, Álvarez, & Quineche (2017) este es un procedimiento comprendido por una serie de reglas que buscan calificar (aceptar o rechazar) las hipótesis planteadas en el trabajo respecto a la población observada, donde  $H_0$  corresponde con la hipótesis planteada (hipótesis nula), y  $H_1$  corresponde a la hipótesis alternativa.

### Hipótesis principal.

$H_0$ : La gestión de cobranzas no influye positivamente en la rentabilidad de una entidad bancaria que cotiza en la BVL Lima 2020 – 2021.

$H_1$ : La gestión de cobranzas influye positivamente en la rentabilidad de una entidad bancaria que cotiza en la BVL Lima 2020 – 2021.

Considerando que la variable independiente Gestión de Cobranzas está siendo evaluada por tres variables independientes relacionadas con ella: Cuentas por Cobrar (Miles de soles) ( $x_1$ ); Cuenta por cobrar por venta de bienes y servicios y fideicomiso (neto) (Miles de soles)

( $x_2$ ); Otras cuentas por cobrar (neto) (Miles de soles) ( $x_3$ ), y la variable dependiente Rentabilidad está representada por los Resultado Neto del Ejercicio (Miles de soles) ( $y$ ).

Planteamiento de la hipótesis

$H_0$ ;  $\beta_1=\beta_2=\beta_3=0$

$H_1$ : al menos una de las  $\beta \neq 0$

Estadístico de Prueba

$$F = \text{CMR} / \text{CME} \sim F(k, n-k-1)$$

F calculado

$F_{cal}$ : 0,596 (obtenido en el análisis Anova)

Regla de decisión

Nivel de significación:  $\alpha=0.05$  (5%);

Nivel de confianza: 95%.

F crítico=  $F(1-\alpha, k, n-k-1) = F(0,95, 3, 4) = 6,59$

Se rechaza  $H_0$  si  $F_{cal} > F_{critico}$

Se acepta  $H_0$  si  $F_{cal} \leq F_{critico}$

Por tanto,  $0,596 < 6,59$ , se acepta  $H_0$

Conclusión

Con un nivel de confianza del 95%, se puede afirmar que las evidencias muestrales sugieren que la gestión de cobranzas no influye positivamente en la rentabilidad de una entidad bancaria que cotiza en la BVL Lima 2020 – 2021. Y considerando el Coeficiente de correlación múltiple encontrado de  $R= 0,439$ , se puede deducir que la relación es baja.

### **Hipótesis específica 1.**

$H_0$ : Las cuentas por cobrar comerciales no influyen positivamente en la rentabilidad de una entidad bancaria que cotiza en la BVL Lima 2020 – 2021.

$H_1$ : Las cuentas por cobrar comerciales influyen positivamente en la rentabilidad de una entidad bancaria que cotiza en la BVL Lima 2020 – 2021.

Estadístico de Prueba

$$F = \text{CMR} / \text{CME} \sim F(k, n-k-1)$$

F calculado

$F_{cal}$ : 1,395 (obtenido en el análisis Anova)

Regla de decisión

Nivel de significación:  $\alpha=0.05$  (5%);

Nivel de confianza: 95%.

F crítico=  $F(1-\alpha, k, n-k-1) = F(0,95, 1,6) = 5,99$

Se rechaza  $H_0$  si  $F_{cal} > F_{critico}$

Se acepta  $H_0$  si  $F_{cal} \leq F_{critico}$

Por tanto,  $1,395 < 5,99$ , entonces se acepta  $H_0$

Conclusión

Con un nivel de confianza del 95%, se puede afirmar que las evidencias muestrales sugieren que las cuentas por cobrar comerciales no influyen positivamente en la rentabilidad de una entidad bancaria que cotiza en la BVL Lima 2020 – 2021. Lo mismo que se revelo con el resultado l coeficiente de correlación simple  $R = 0,434$ .

### **Hipótesis específica 2.**

$H_0$ : Las cuentas por cobrar por venta de bienes y servicios y fideicomiso no influyen positivamente en la rentabilidad de una entidad bancaria que cotiza en la BVL Lima 2020 – 2021.

$H_1$ : Las cuentas por cobrar por venta de bienes y servicios y fideicomiso influyen positivamente en la rentabilidad de una entidad bancaria que cotiza en la BVL Lima 2020 – 2021.



Estadístico de Prueba

$$F = \text{CMR}/\text{CME} \sim F(k, n-k-1)$$

F calculado

$F_{cal}$ : 0,472 (obtenido en el análisis Anova)

Regla de decisión

Nivel de significación:  $\alpha=0.05$  (5%);

Nivel de confianza: 95%.

F crítico =  $F(1-\alpha, k, n-k-1) = F(0,95, 1, 6) = 5,99$

Se rechaza  $H_0$  si  $F_{cal} > F_{critico}$

Se acepta  $H_0$  si  $F_{cal} \leq F_{critico}$

Por tanto,  $0,472 < 5,99$ , entonces se acepta  $H_0$ .

Conclusión

Con un nivel de confianza del 95%, se puede afirmar que las evidencias muestrales sugieren que las cuentas por cobrar por venta de bienes y servicios y fideicomiso no influyen positivamente en la rentabilidad de una entidad bancaria que cotiza en la BVL Lima 2020 – 2021.

### **Hipótesis específica 3.**

$H_0$ : Las otras cuentas por cobrar no influyen positivamente en la rentabilidad de una entidad bancaria que cotiza en la BVL Lima 2020 – 2021.

$H_1$ : Las otras cuentas por cobrar influyen positivamente en la rentabilidad de una entidad bancaria que cotiza en la BVL Lima 2020 – 2021.

Estadístico de Prueba

$$F = \text{CMR}/\text{CME} \sim F(k, n-k-1)$$

F calculado

$F_{cal}$ : 0,832 (obtenido en el análisis Anova)

### Regla de decisión

Nivel de significación:  $\alpha=0.05$  (5%);

Nivel de confianza: 95%.

F crítico=  $F(1-\alpha, k, n-k-1) = F(0,95, 1, 6) = 5,99$

Se rechaza  $H_0$  si  $F_{cal} > F_{critico}$

Se acepta  $H_0$  si  $F_{cal} \leq F_{critico}$

Por tanto,  $0,832 < 5,99$ , entonces se acepta  $H_0$ .

### Conclusión

Con un nivel de confianza del 95%, se puede afirmar que las evidencias muestrales sugieren que las otras cuentas por cobrar no influyen positivamente en la rentabilidad de una entidad bancaria que cotiza en la BVL Lima 2020 – 2021.

## 4.3 Discusión de resultados

Se parte mencionando que para determinar si la gestión de cobranzas influye positivamente en la rentabilidad de una entidad bancaria que cotiza en la BVL Lima 2020 – 2021 se consideraron las variables independientes: Cuentas por cobrar, Cuenta por cobrar por venta de bienes y servicios y fideicomiso, y Otras cuentas por Cobrar, consideradas en un modelo que pudiese explicar la rentabilidad demostrada a través de los Resultados Netos del Ejercicio de la entidad bancaria en estudio, de esta manera se pudo conocer cuál de ellas es la variable que tienen mayor significancia para explicar la variable dependiente. Para ello se acudió al uso de un modelo de regresión lineal múltiple, a partir de los datos obtenidos de la base de datos de la Superintendencia del Mercado de Valores considerando los valores trimestrales del periodo 2020-2021, siendo calculados estadísticamente con el software Microsoft Excel y apoyándonos en la estadística econométrica que como lo sugiere Delgado, & Caldentey (1993) mediante el análisis estadístico se determina las ecuaciones de regresión

válidas para apoyar el análisis económico dentro de una congruencia que amerita este tipo de estudios.

Se aprecia que los valores de los tres indicadores considerados tienen tendencia negativa en el periodo estudiado, lo cual refleja que la entidad bancaria viene disminuyendo considerablemente las cuentas por cobrar, y viene incrementando su rentabilidad, pues la tendencia de los valores de Resultado neto del ejercicio es creciente. De manera descriptiva se tiene que el promedio trimestral de las cuentas por Cobrar de la entidad bancaria en el periodo estudiado ha sido de S/.1005206,375 soles, con una tendencia creciente en el primer y segundo trimestre anual y una baja o recuperación para el tercer y cuarto trimestre anual; comportamiento similar ocurre con las Cuenta por cobrar por venta de bienes y servicios y fideicomiso las cuales en promedio han sido de S/. 229472,375 soles; y en cuanto a las otras cuentas por cobrar su rotación anual varía tendiendo un incremento para el primer y tercer trimestre y una recuperación para el segundo y cuarto trimestre anual, del periodo estudiado. Los datos de cada variable tienen una concentración baja (platicúrtica) y asimétricas para  $x_1$ ,  $x_3$  y simétrica  $x_2$  y  $y$ , no obstante, los datos no siguen un patrón lineal marcado.

El resumen del Modelo de Regresión Lineal Simple, muestra la variable Cuentas por cobrar explica en un 43,4% de la variabilidad de los Resultados Netos del Ejercicio, la Varianza de la variable dependiente está explicada por el coeficiente ajustado  $R^2$  de 0,053; y el coeficiente de determinación  $R^2$  indica un regular ajuste de ese modelo al comportamiento real de los puntos. Obteniendo un modelo que explica que cada vez que incrementan una las Cuentas por Cobrar, la rentabilidad disminuye en 1,25 miles de soles; este modelo evidencio que sirve como predictor de la rentabilidad ( $2,015 > 1,214$ ), y el modelo es significativo, es decir que se puede generalizar a la población ( $966.338,94 < 44.858.038,79$ ).

En cuanto al Modelo de Regresión Lineal Simple, considerando únicamente la Cuenta por cobrar por venta de bienes y servicios y fideicomiso (neto), explica un 27% de la

variabilidad del Resultados Netos del Ejercicio; el coeficiente de determinación  $R^2$  de la regresión, fue de 0,073, lo cual indica que no existe un buen ajuste con este modelo. Y el  $R^2$  ajustado, indica que el 8% de la variación de la Rentabilidad, se explica por esta variable independiente. Por lo que se puede decir, que esta variable por sí sola no conforma un modelo que se ajuste, para explicar el comportamiento de  $y$  ( $2,015 > 0,662$ ), y no es un modelo significativo ( $997790,217 > 395052,440$ ).

Y en cuanto a la última regresión simple se obtuvo, que la variable predictora Otras cuentas por cobrar explica en 34,9% la variabilidad de  $y$ , lo que indica que las predicciones con este modelo no serían correctas, el coeficiente de determinación  $R^2$  de la regresión simple, fue de 0,121, lo cual indica un mal ajuste de ese modelo al comportamiento real de los puntos. Y el  $R^2$  ajustado, fue de -0,024, lo cual indica que el 2% de la rentabilidad se explica por las Otras cuentas por cobrar ( $2,015 > 0,342$ ).

Por otra parte, el resumen del Modelo de Regresión Lineal Múltiple muestra el coeficiente de correlación múltiple que mide la intensidad de la asociación entre el promedio de las variables predictoras y el promedio de la variable respuesta,  $R=0,439$ , por tanto, este modelo considerando las tres variables predictoras explica en un 43,9% la variabilidad de la Rentabilidad; el coeficiente de determinación  $R^2$ , fue de 0,192, lo cual indica bajo ajuste de ese modelo al comportamiento real de los puntos; y el  $R^2$  ajustado, fue de -0,330, lo cual indica que el 33% de la variación de la variable Rentabilidad se explica por las variables independientes.

A manera de resumen, se observó que con el modelo solo considerando la variable  $x_1$ , el coeficiente de correlación fue de 43,4%. Al agregar la segunda variable  $x_2$ , se observa que el coeficiente de correlación fue de 43,9%, y agregando, la tercera variable  $x_3$ , fue de 43,9%. Por tanto, según las correlaciones obtenidas, si bien no son muy significativas, sin embargo, pueden considerarse como aceptables en razón a que están cerca al valor medio del rango de 0

a 1 del coeficiente de correlación. Más aún, siendo entre ellos el modelo con más aceptabilidad el que contempla las Cuentas por Cobrar ( $x_1$ ), ya que es la dimensión que mejor explica la variación de la Rentabilidad de la entidad financiera.

Iniciando con la contrastación de la hipótesis general, siendo ésta el propósito central del presente estudio, a partir de los hallazgos se puede afirmar que, si bien se aceptó la hipótesis nula, con un nivel de confianza del 95%, con la correlación obtenida se deduce que la gestión de cobranzas si tiene una influencia aceptable en la rentabilidad de una entidad bancaria que cotiza en la BVL Lima 2020 – 2021 ( $R=0,439$ ) la cual corresponde a una correlación positiva moderada. Cabe anotar que esto no coincide con lo investigado por Hilario & Santillán (2020) en razón a que se consideró otras dimensiones encontrando que la gestión de cobranzas de ventas al crédito tiene influencia en la rentabilidad económica. De igual forma Charcape (2019) encontró que la Gestión de créditos y cobranzas tiene una influencia o efecto positivo en la rentabilidad del BANBIF (Pearson= 0,801; Sig. =0,000), al ser considerados en el estudio otras dimensiones como son Nivel de Ventas al crédito, Política de Crédito, y el Procedimiento de Cobranza.

Y es que, en muchos casos, como el que menciona Rahayu, Ardina, & Sumartana (2020) la cantidad de cuentas incobrables dan una menor rotación de las cuentas por cobrar, lo cual por una parte produce riesgo de insolvencia y su efecto negativo en la rentabilidad, que en parte se debe a la ineficiencia en el cobro de las cuentas por cobrar. De allí que menciona Pulido (2020) la adecuada administración de cobranzas, ya que esta influye significativamente en la rentabilidad ( $Rho = 0.855$ ). Estos resultados disímiles en comparación con los encontrados se deben al enfoque de otros factores considerados en el estudio, y es que en este caso particular la entidad en el periodo estudiando los valores referentes a la gestión de cobranza han disminuido, con lo cual se considera que la administración de cobranzas ha venido aplicando correctas estrategias, a pesar del reto que han sido la situación pandémica acontecida en el

periodo estudiado. De esta manera damos por encontrado el objetivo general de la investigación.

De igual manera, y ya entrando en el terreno de las hipótesis específicas, con respecto a la primera hipótesis, se encontró, que las cuentas por cobrar comerciales, si bien no influyen directa y significativamente en la rentabilidad de una entidad bancaria que cotiza en la BVL Lima 2020 – 2021, sin embargo, el coeficiente de correlación obtenido (0,434) revela que la correlación es positiva y moderada, por tanto, tiene una aceptable influencia en la rentabilidad. Es preciso señalar que existen diferencias con lo encontrado por Hilario & Santillán (2020) porque en su investigación las cuentas por cobrar se ven afectadas por la morosidad, y esto a su vez hace que exista un mayor financiamiento económico; e identifica que los factores que mayor incide en las ventas al crédito y la rentabilidad económica, son la gestión de cobranzas, y la morosidad. De esta manera se da respuesta al primer objetivo específico.

Respecto a la segunda hipótesis específica, se encontró que no existen influencias significativas directas de las cuentas por cobrar por venta de bienes y servicios y fideicomiso en la rentabilidad de una entidad bancaria que cotiza en la BVL Lima 2020 – 2021, pero si aceptables las influencias en la rentabilidad en razón al coeficiente de correlación obtenido (0,270), a pesar que corresponde a una correlación positiva relativamente baja. Esto concuerda con lo que explica en su investigación Pulido (2020) las políticas de créditos de las cuentas por cobrar no se relacionan con la rentabilidad ( $Rho=342$ ) a no ser que estas sean deficientes. De esta manera se da respuesta al segundo objetivo específico.

Respecto a la última hipótesis específica se logró determinar con un nivel de confianza del 95% que las otras cuentas por cobrar no influyen directa y significativamente en la rentabilidad de una entidad bancaria que cotiza en la BVL Lima 2020 – 2021, sin embargo, en razón al coeficiente de correlación obtenido (0,349) revela que la correlación es positiva y moderada, por tanto, si son aceptables las influencias en la rentabilidad, a pesar que no existe

relación. Esto coincide con Pérez (2018) el cual señala que cuando se lleva una mala gestión de cartera y de cobro, se recae en el incumplimiento de las políticas y en la mala estructuración, lo cual trae consigo una cartera altamente castigada y un mal flujo de caja, ya que solo el 23% de sus deudores cumple con los pagos, es por esto que se debería aplicar la segmentación de los créditos. Confirmando el tercer objetivo específico.

Resaltando con lo anteriormente descrito, la gestión de cobranzas del periodo estudiado, si bien no tiene influencia muy significativa en la rentabilidad obtenida por la entidad bancaria, al menos es aceptable la influencia con base a los coeficientes de correlación obtenidos, lo cual evidencia la influencia de manera representativa. Por lo que pueden ser que esté explicada por otras variables no consideradas en el estudio. Tal es el caso de Hilario & Santillán (2020) donde consideraron variables como la morosidad, el financiamiento económico, la gestión de cobranzas; o de Charcape (2019) que bajo en enfoque de los factores sobre el Nivel de Ventas al crédito, la Política de Crédito y Procedimiento de Cobranza, encontró incidencias en la rentabilidad. No obstante, existen otros factores como los explica Zaga (2020) tales como la deficiencia en la asignación de créditos, las deficiencias en la organización de créditos, las deficiencias en la gestión de cartera morosa, y las deficiencias en la planificación de cobranza, las cuales han demostrado que influye directamente en la rentabilidad.

Y es que como menciona Barboza (2018) una mala gestión de créditos y cobranzas trae consigo menores ingresos para la empresa debido a la baja recaudación por concepto de recuperación de los créditos que es la mayor cantidad de movimiento económico que tienen las entidades financieras. En especial como expone Hladika (2021) en épocas donde el impacto de la pandemia de Covid-19 ha generado un aumento de pérdidas crediticias esperadas en ciertos bancos, por lo que la rentabilidad esperada del sector bancario se ha reducido significativamente debido a un menor nivel de ingresos y un mayor nivel de provisiones por préstamos morosos.

## CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES

### 5.1 Conclusión

Tal y como hemos podido comprobar, respecto a la hipótesis principal, es afirmar que la gestión de cobranzas no influye positivamente en la rentabilidad de una entidad bancaria que cotiza en la BVL Lima 2020 – 2021, sin embargo, considerando que el resultado del coeficiente de correlación del modelo de regresión lineal múltiple de  $R=0,439$  permite señalar que si existe una aceptable influencia en la rentabilidad debido a que la correlación es positiva y moderada; no obstante dicho modelo posee un bajo ajuste, ya que su  $R^2=0,192$ , demostró que el 33% de la variación de la rentabilidad de la entidad bancaria se explica por las variables predictoras: Cuentas por cobrar, Cuenta por cobrar por venta de bienes y servicios y fideicomiso, y Otras Cuentas por Cobrar. Por tanto, la hipótesis nula es verdadera. De esta manera se alcanza el objetivo general de la investigación centrado en determinar si la gestión de cobranzas influye positivamente en la rentabilidad de una entidad bancaria que cotiza en la BVL Lima 2020 – 2021.

En cuanto a la primera hipótesis específica, se encontró que las cuentas por cobrar comerciales no influyen directa y significativamente en la rentabilidad de una entidad bancaria que cotiza en la BVL Lima 2020 – 2021, pero teniendo en cuenta el coeficiente de correlación obtenido ( $R= 0,434$ ) revela que, si existe una aceptable influencia en la rentabilidad, en razón a que la correlación es positiva y moderada. Además, el modelo considerando solo esta variable es la que mejor explica la rentabilidad de la entidad financiera. Mientras que las otras dos iguales maneras no tienen influencia y tampoco son modelos que aportan una variación en determinar la rentabilidad. Con ello se cumple el primer objetivo específico de la investigación,



que estuvo orientado a determinar la influencia de las cuentas por cobrar en la rentabilidad de una entidad bancaria que cotiza en la BVL Lima 2020 – 2021.

Respecto a la segunda hipótesis específica, se obtuvo que no existe influencias positivas de las cuentas por cobrar por venta de bienes y servicios y fideicomiso en la rentabilidad de una entidad bancaria que cotiza en la BVL Lima 2020 – 2021, de acuerdo al procedimiento de contrastar la hipótesis, se obtuvo  $F$  calculado  $< F$  crítico ( $0,472 < 5,99$ ) por lo que se aceptó la hipótesis nula. Sin embargo, el coeficiente de correlación encontrado en el análisis de regresión lineal simple ( $R=0,270$ ), demuestra que, si existen correlaciones entre ambas variables que, si bien son relativamente bajas, no obstante, de acuerdo con el ajuste del modelo se tiene que esta variable por sí sola no conforma un modelo que no se ajusta a explicar el comportamiento de rentabilidad ( $R^2=0,073$ ), pues solo la variable cuentas por cobrar por venta de bienes, servicios y fideicomiso explica un 27% de la variabilidad del Resultados Netos del Ejercicio. De esta manera de da respuesta al segundo objetivo específico orientado a determinar la influencia de las cuentas por cobrar por venta de bienes y servicios y fideicomiso en la rentabilidad de una entidad bancaria que cotiza en la BVL Lima 2020 – 2021.

Y para finalizar, se obtuvo para la tercera hipótesis específica que las otras cuentas por cobrar no influyen positivamente en la rentabilidad de una entidad bancaria que cotiza en la BVL Lima 2020 – 2021. De acuerdo con los valores encontrados en la contratación de hipótesis considerando que se obtuvo un  $F$  calculado  $\leq F$  crítico ( $0,832 < 5,99$ ) por lo que se aceptó la hipótesis nula; no obstante, en los resultados de la regresión lineal simple, se obtuvo un coeficiente de correlación de ( $R=0,349$ ), que muestra que si existe una correlación entre variable, la cual es positiva y moderada, lo que permite indicar que si existe una aceptable influencia en la rentabilidad; además el modelo de regresión considerando solo este predictor no tiene un más ajuste ya que se obtuvo un ( $R^2=0,121$ ), que explica que solo el 2% de la variabilidad de los Resultados Netos del Ejercicio (Rentabilidad); por lo que se puede predecir

con solo este predictor. No obstante, en el modelo de regresión múltiple este predictor mejora el modelo. Con esto el tercer objetivo específico, orientado determinar la influencia de las otras cuentas por cobrar en la rentabilidad de una entidad bancaria que cotiza en la BVL Lima 2020 – 2021.

Gracias a todo lo anterior, podemos interpretar que, las variables predictoras a excepción de las cuentas por cobrar por venta de bienes y servicios y fideicomiso, demostraron que son relativamente significativas para explicar el comportamiento de la rentabilidad en la entidad estudiada, no obstante, y al incluirse las tres variables predictoras en el modelo de regresión múltiple, se generó un modelo que si bien no es el más adecuado para explicar con mayor exactitud el comportamiento de la rentabilidad representado por el valor de los Resultados Netos del Ejercicio, pero este modelo si nos da un alcance definido y concreto que se refleja en el presente estudio, el cual según las estimaciones realizadas sigue manteniendo una tendencia creciente a la mejora de los Resultados, gracias a que han disminuido las cuentas por cobrar.

## **5.2 Recomendaciones**

Analizar la capacidad de endeudamiento de cada cliente, estableciendo límites de crédito a fin de que la empresa pueda recuperar las cuentas por cobrar en plazos previstos y así tener una mayor rotación de estas.

Así mismo, la empresa deberá continuar mejorando sus políticas de crédito y revisar periódicamente para cambiar, modificar, adaptar o actualizar conforme a las necesidades de la empresa.

Se recomienda realizar un análisis de antigüedad de la cartera, así como utilizar el análisis de modelo de regresión, lo cual permitirá a la gerencia de la empresa conocer la

situación real de su cartera, así como el grado de efectividad que tiene el área de gestión de cuentas por cobrar.

Capacitar a todo personal que esté involucrado en la administración de créditos, cobros y ventas, puesto que las tres áreas están interrelacionadas y son necesarias para una administración óptima de cuentas por cobrar.

Se recomienda tener que es necesario para un mejor control de las cuentas por cobrar, el realizar auditorías trimestralmente.

## REFERENCIAS

Acedo, C., & Acedo, A. (1997). *Instituciones financieras* (7a. ed.). Caracas, Venezuela:

McGraw - Hill Interamericana.

Agencia Andina. (13 de octubre de 2021). *En los últimos meses se reduce índice de morosidad de los peruanos*. Andina: <https://andina.pe/agencia/noticia-en-los-ultimos-meses-se-reduce-indice-morosidad-los-peruanos-865366.aspx#:~:text=El%20C3%ADndice%20de%20morosidad%20a,de%201%20mill%C3%B3n%20de%20peruanos>.

Aguilar, G., Camargo, G., & Morales, R. (2006). Análisis de la morosidad en el sistema bancario peruano. *Economía y Sociedad*, 74-81.

[https://cies.org.pe/sites/default/files/files/otros/economiaysociedad/10\\_aguilar.pdf](https://cies.org.pe/sites/default/files/files/otros/economiaysociedad/10_aguilar.pdf)

Aguilera, A. (2017). El costo-beneficio como herramienta de decisión en la inversión en actividades científica. *Revista Cofin-Habana*, 11(2), 322-343. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2073-60612017000200022](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612017000200022)

Aguirre, C. R., Barona, C. M., & Dávila, G. (2020). La rentabilidad como herramienta para la toma de decisiones: análisis empírico en una empresa industrial. *Revista Valor Contable*, 7(1), 50-64.

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0124-](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-46392020000200201)

[46392020000200201](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-46392020000200201)

Albanese, D., Boland, L., & Rivera, C. (2002). El análisis e interpretación de Estados

Contables como herramienta de gestión de organización. *Escritos Contables*(43),81-96.

[http://bibliotecadigital.uns.edu.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=s1514-](http://bibliotecadigital.uns.edu.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1514-42752002001100005)

[42752002001100005](http://bibliotecadigital.uns.edu.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1514-42752002001100005)

- Alonso, A., Fernández, J., & Gallastegui, I. (2005). *Econometría*. Madrid: Pearson–Prentice Hall.
- Altuve, J. L., & Hurtado, A. J. (2018). Análisis de los factores que influyen en la morosidad del sistema bancario venezolano (2005-2015). *Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura*, XXIV(1), 59-83. <https://www.redalyc.org/journal/364/36457129005/html/>
- Alva, M. (31 de agosto de 2022). *Personas recurren a más deuda con la banca para afrontar mayores gastos*. Gestión: <https://gestion.pe/tu-dinero/finanzas-personales/personas-recurren-a-mas-deuda-para-afrontar-mayores-gastos-banca-credito-de-consumo-inflacion-alza-de-precios-crecimiento-liquidez-endeudamiento-noticia/>
- Alva, M. (18 de agosto de 2022). *Peruanos con atrasos en pagos a bancos y servicios crecen en 800,000 en el año*. Gestión: <https://gestion.pe/tu-dinero/finanzas-personales/peruanos-con-atrasos-en-pagos-a-bancos-y-servicios-crecen-en-800000-en-el-ano-morosos-mora-deuda-equifax-noticia/>
- Araiza, V. (2005). *Administración de las cuentas por cobrar*. México: Imef. [https://www.imef.org.mx/publicaciones/boletines tecnicos orig/BOL\\_20\\_05\\_CTN\\_TE.PDF](https://www.imef.org.mx/publicaciones/boletines tecnicos orig/BOL_20_05_CTN_TE.PDF)
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica* (6a. ed.). Caracas: Episteme.
- Arias, J., Villasís, M. Á., & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Asbanc. (2020). *La banca peruana y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)*. Asbanc: <https://www.asbanc.com.pe/media/rates/file/ODS2020.pdf>
- Banco Central de Reserva del Perú. (noviembre de 2021). *Reporte de Estabilidad Financiera*.

- Lima, Perú: Banco Central de Reserva del Perú. <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Estabilidad-Financiera/2021/noviembre/ref-noviembre-2021.pdf>
- Banco de Crédito del Perú. (2020 ). *Página web oficial del Banco de Crédito del Perú*. BCP: <https://www.viabcp.com/nosotros>
- Banco de Crédito del Perú. (2022). *Misión y Visión*. <https://bcpperu.wordpress.com/mision-y-vision/>
- Barboza, B. G. (2018). *La gestión de créditos y cobranzas y su influencia en la rentabilidad de la C.M.A.C. Trujillo, Agencia Sabogal de Cajamarca, 2017*. (Tesis de grado). Universidad Alas Peruanas, Cajamarca, Perú. <https://repositorio.uap.edu.pe/handle/20.500.12990/5435>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (3a. ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Bernal, D., & Amat, O. (2012). Anuarios de ratios financieros sectoriales en México para análisis comparativo empresarial. *Revista Ra Ximhai*, 8(2), 271-286. <http://www.revistas.unam.mx/index.php/rxm/article/view/33923/30963>
- Bnamericas. (2022). *Banco de Crédito del Perú S.A. (BCP Perú)*. Bnamericas: <https://www.bnamericas.com/es/perfil-empresa/banco-de-credito-del-peru-sa>
- Caiza, E. C., Valencia, E. R., & Bedoya, M. P. (2021). Decisiones de inversión y rentabilidad bajo la valoración financiera en las empresas industriales grandes de la provincia de Cotopaxi, Ecuador. *Revista Universidad y Empresa*, 22(39), 201-229. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0124-46392020000200201](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-46392020000200201)
- Calle, G. (2022). *Implementación de un modelo de gestión estratégica para los oficiales de crédito, respecto a los objetivos institucionales. caso agencia zona central - Banco*

- PyME Ecofuturo S.A.* (Memoria Académica Laboral). Universidad Mayor de San Andrés, La Paz, Bolivia. <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/28413/ML-2988.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cárdenas, M., & Velasco, B. M. (2014). Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez: estudio de caso de una Empresa Social del Estado prestadora de servicios de salud. *Rev. Fac. Nac. Salud Pública*, 32(1), 16-25. <http://www.scielo.org.co/pdf/rfnsp/v32n1/v32n1a03.pdf>
- Carhuancho, I., Nolazco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). *Metodología para la investigación holística*. Guayaquil, Ecuador: UIDE.
- Castro, J. G., & Calonje, N. X. (2015). *Derecho de obligaciones Aproximación a la praxis y a la constitucionalización*. Bogotá, Colombia: Universidad Católica de Colombia.
- Centro de Investigación de Economía y Negocios Globales. (febrero de 2021). *Arándanos: Perú alcanza el liderazgo en el mercado mundial*. CIEN-ADEX Perú: [https://www.cien.adexperu.org.pe/wp-content/uploads/2021/03/CIEN\\_NSIM2\\_Febrero\\_2021\\_Final.pdf](https://www.cien.adexperu.org.pe/wp-content/uploads/2021/03/CIEN_NSIM2_Febrero_2021_Final.pdf)
- Céspedes, W. D. (2022). La gestión financiera y su resultado en la rentabilidad de las mypes productoras de calzado, Carabayllo, Lima, 2021. *Revista Ciencia Latina*, 6(4), 648-664. doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i4.2611](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2611)
- Charcape, A. M. (2019). *Gestión de créditos y cobranzas y su influencia en la rentabilidad del BANBIF en el distrito de Lima - 2019*. (Tesis de grado). Universidad César Vallejo, Callao, Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57955>
- Chavarín, R. (2015). Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial en México. *Revista mexicana de economía y finanzas*, 10(1), 73-85.

[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-53462015000100073](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-53462015000100073)

Chiriani, J. E., Alegre, M. Á., & Chung, C. (2020). Gestión de las políticas de crédito y cobranza de las MIPYMES para su sustentabilidad financiera, Asunción, 2017. *Revista Científica de la UCSA*, 7(1), 23-30. doi:0.18004/ucsa/2409-8752/2020.007.01.023-030

Contreras, I. (2006). Análisis de la rentabilidad económica (ROI) y financiera (ROE) en empresas comerciales y en un contexto inflacionario. *Revista Visión Gerencial*(1), 13-28. <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545874003.pdf>

Datosmacro.com. (2022). *Japón: El país con más deuda*. Datosmacro.com: <https://datosmacro.expansion.com/analisis/los-peores/pais-mas-deuda>

Daza, J. (2016). Crecimiento y rentabilidad empresarial en el sector industrial brasileño. *Contaduría y administración*, 61(2), 266-282. doi:<https://doi.org/10.1016/j.cya.2015.12.001>

De La Hoz, B., Ferrer, M. A., & De La Hoz, A. (2008). Indicadores de rentabilidad: herramientas para la toma decisiones financieras en hoteles de categoría media ubicados en Maracaibo. *Revista de Ciencias Sociales*, 14(1), 88-109. [https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-95182008000100008#:~:text=La%20rentabilidad%20representa%20uno%20de,la%20administraci%C3%B3n%20de%20una%20empresa](https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182008000100008#:~:text=La%20rentabilidad%20representa%20uno%20de,la%20administraci%C3%B3n%20de%20una%20empresa).

Decreto Supremo N° 011-2003-PCM. (11 de febrero de 2003). Aprueban Reglamento de la Ley N° 27598, Ley que modifica el D. Leg. N° 716, Norma sobre Protección al Consumidor. *El peruano*. Lima, Perú: Congreso de la República.

Decreto Supremo N° 133-2013-EF. (22 de junio de 2013). Libro Primero La Obligación Tributaria Código Tributario. *Sunat*. Lima, Perú: Sunat. Sunat:



<https://www.sunat.gob.pe/legislacion/codigo/libro1/libro.pdf>

Delgado, M. L., & Caldentey, P. (1993). Segmentación del mercado de consumidores de vino de Córdoba. *Investigación Agraria*, 8(2), 209-221.

Díaz, M. (2012). *Análisis contable con un enfoque empresarial*. Andalucía, España: Fundación Universitaria Andaluza Inca Garcilaso. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2012b/1229/index.htm>

Díaz, M. V. (2014). Obligaciones. El concepto: su evolución y los elementos que le dan la razón. *Revista Jurídica da FA7*, 11(1), 61-65. <https://periodicos.uni7.edu.br/index.php/revistajuridica/article/download/73/75/>

Ernst & Young. (4 de mayo de 2022). *Informe EY European Bank Lending Forecast Spring*. EY: [https://www.ey.com/es\\_es/news/2022/05/la-tasa-de-impagos-aumenta-en-espana-por-encima-de-la-eurozona](https://www.ey.com/es_es/news/2022/05/la-tasa-de-impagos-aumenta-en-espana-por-encima-de-la-eurozona)

Espinoza, S., Aquino, W., Lima, O., Villafuerte, R., Sánchez, J., & Mamani, K. (2020). La morosidad: factores motivacionales de los responsables financieros, en el contexto del COVID – 19. *Revista de Investigación Valor Contable*, 7(1), 37 - 49. [https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_vc/article/view/1395](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/1395)

Flores, G., Campoverde, J., Romero, A., & Coronel, K. (2021). Aproximación predictiva al riesgo crediticio comercial en empresas alimenticias ecuatorianas. *Estudios Gerenciales*, 37(160), 413-424. <https://www.redalyc.org/journal/212/21268838007/html/>

Fondo Monetario Internacional. (16 de marzo de 2021). *Política monetaria y actividad de los bancos centrales*. Fondo Monetario Internacional: <https://www.imf.org/es/About/Factsheets/Sheets/2016/08/01/16/20/Monetary-Policy-and-Central-Banking>

- Freitas, M. A., Carvalho, L., & Borsatto, J. M. (2021). Determinantes da rentabilidade de instituições financeiras no Brasil: uma análise das variáveis contábeis, operacionais e macroeconômicas em um período de crise (2013 a 2016). *Revista de Administração, Contabilidade e Economia da Fundace*, 12(3), 174-188.  
doi:<https://doi.org/10.13059/racef.v12i3.819>
- Gaudemet, E. (2000). *Teoría general de las obligaciones* (3a. ed.). México: Porrúa.
- Gay, L., Mills, G., & Airasian, P. (2012). *Educational Research. Competencies for Analysis and Application* (10a. ed.). USA: Pearson. [https://yulielearning.com/pluginfile.php/4831/mod\\_resource/content/1/Gay-E%20Book%20Educational%20Research-2012.pdf](https://yulielearning.com/pluginfile.php/4831/mod_resource/content/1/Gay-E%20Book%20Educational%20Research-2012.pdf)
- González, A. L., Correa, A., & Acosta, M. (2014). Factores Determinantes de la Rentabilidad Financiera de las Pymes. *Spanish Journal of Finance and Accounting*, 31(112), 395-429. doi:<https://doi.org/10.1080/02102412.2002.10779452>
- Grzegorz, M. (2012). Accounts receivable management in nonprofit organizations. *Zeszyty Teoretyczne Rachunkowości*, 13(68), 83-96. <https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=31573>
- Guadarrama, M., Santiz, E. G., Arrazate, J. A., & Coello, J. O. (2021). *Guía didáctica Matemáticas Financieras II*. Chiapas, México: Colegio de Bachilleres de Chiapas.
- Gutiérrez, H. (7 de abril de 2022). *El Banco de España alerta de un aumento de la morosidad por la guerra de Ucrania*. El País: <https://elpais.com/economia/2022-04-07/el-banco-de-espana-alerta-de-un-aumento-de-la-morosidad-por-la-guerra-de-ucrania.html>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6a. ed.). México: McGraw-Hill.
- Hilario, W. L., & Santillan, I. (2020). *La gestión de cobranzas de ventas al crédito y su*

*influencia en la rentabilidad económica en la empresa inversiones PRO3 S.A.C. período 2017-2018.* (Tesis de grado). Universidad Nacional del Callao, Callao, Perú.  
<http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/6347>

Hladika, M. (2021). Impact of Ccovid-19 pandemic on the loans quality, provisions and profitability of the banking sector. *69 th International Scientific Conference on Economic and Social Development – "Sustainability and Post Covid World"* (págs. 138- 149). Dubai: Heriot-Watt University, Varazdin Development and Entrepreneurship Agency and University North.

[https://www.researchgate.net/profile/Ivan-Ivanov-96/publication/352248562\\_PROSECUTOR'S\\_OFFICE\\_OF\\_THE\\_REPUBLIC\\_OF\\_BULGARIA\\_INVESTIGATED\\_CORRUPTION\\_CRIMES\\_AND\\_COUNTERACTING\\_CORRUPTION/links/60c09e8f92851ca6f8d2d784/PROSECUTORS-OFFICE-OF-THE-REPUBLIC-OF-BULG](https://www.researchgate.net/profile/Ivan-Ivanov-96/publication/352248562_PROSECUTOR'S_OFFICE_OF_THE_REPUBLIC_OF_BULGARIA_INVESTIGATED_CORRUPTION_CRIMES_AND_COUNTERACTING_CORRUPTION/links/60c09e8f92851ca6f8d2d784/PROSECUTORS-OFFICE-OF-THE-REPUBLIC-OF-BULG)

Hurtado, J. (2017). *Metodología de la investigación Guía para la comprensión holística de la ciencia.* Caracas, Venezuela: Quirón.

<https://dariososafoula.files.wordpress.com/2017/01/hurtado-de-barrera-metodologic81a-de-la-investigacioc81n-guic81a-para-la-comprensio81n-holic81stica-de-la-ciencia.pdf>

Indecopi. (2014). *Los métodos abusivos en la cobranza de las deudas de los consumidores.*

Indecopi:

<https://indecopi.gob.pe/documents/20182/143803/Articulometodosdecobranza.pdf>

International Trade Center. (2022). *Lista de los mercados proveedores para un producto importado por Perú.* Trade:

[https://www.trademap.org/Country\\_SelProductCountry\\_TS.aspx?nvpm=3%7c604%7c%7c%7c%7c0810%7c%7c%7c4%7c1%7c1%7c1%7c2%7c1%7c2%7c1%7c1%7c1](https://www.trademap.org/Country_SelProductCountry_TS.aspx?nvpm=3%7c604%7c%7c%7c%7c0810%7c%7c%7c4%7c1%7c1%7c1%7c2%7c1%7c2%7c1%7c1%7c1)

Izquierdo, J., & Grillo, K. (2020). *Banco de Crédito del Perú*. Lima, Perú: BCP.

<https://www.aai.com.pe/wp-content/uploads/2020/10/BCP-jun2320.pdf>

Keat, P. G., & Young, P. K. (2004). *Economía de Empresas* (4a. ed.). México: Pearson Educación.

Kodirov, M. U. (2021). *Повышение финансовой устойчивости коммерческого банка (на примере ПАО ВТБ)*. (Tesis de maestría). Universidad Federal de los Urales, Ekaterimburgo, Rusia. <https://elar.urfu.ru/handle/10995/106612>

Larios, F., Álvarez, J., & Quineche, R. (2017). *Fundamentos de Econometría: Teoría y Problemas*. Lima: Ediciones de la U.

Laura, R. A., & Phala, N. R. (2021). *Liquidez y rentabilidad en un colegio privado*. (Tesis de grado. Universidad Peruana Unión, Lima, Perú.

<https://educas.com.pe/index.php/hechoscontables/article/view/79/322>

Lieber, Z., & Orgler, Y. E. (1975). An Integrated Model for Accounts Receivable Management.

*Management Science*, 22(2), 212-219. <https://doi.org/10.1287/mnsc.22.2.212>

Lizarzaburu, E., & Del Brio, J. (2016). Evolución del sistema financiero peruano y su reputación bajo el índice Merco. Período: 2010-2014. *Revista suma de negocios*, 7(16), 94-112. doi:<https://doi.org/10.1016/j.sumneg.2016.06.001>

López, J. F. (30 de julio de 2019). *Vencimiento*. Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/vencimiento.html>

Ministerio de Economía y Finanzas. (2019). *Plan Contable General Empresarial*. Lima, Perú: MEF. [https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta\\_public/documentac/PCGE\\_2019.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_public/documentac/PCGE_2019.pdf)

Mogollón, J. (2021). Gestión de Cobranza y su impacto en la Gerencia Financiera de la empresa PP S.A Periodo 2014-2016. *Revista de Investigación Científica Puriq*, 3(1), 262-285.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8097761>

- Monje, C. (2011). *Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa: Guía Didáctica*. Colombia: Universidad Surcolombiana. <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Montero, R. (2016). Modelos de regresión lineal múltiple. *Documentos de Trabajo en Economía Aplicada*.
- Murrugarra, E., & Ebentreich, A. (1999). *Determinantes de morosidad en entidades de microfinanzas: evidencia de las Edpymes*. Lima: Superintendencia de Banca y Seguros del Perú. [https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/EDIPUB\\_VOLUMEN1/Murrugarra.pdf](https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/EDIPUB_VOLUMEN1/Murrugarra.pdf)
- Muy Segura. (26 de mayo de 2022). *La tasa de impago alcanza el 6% en Australia*. Muy Segura: <https://www.muysegura.com/la-tasa-de-impago-alcanza-el-6-en-australia/>
- Nava, M. A. (2009). Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente. *Revista Venezolana de Gerencia*, 14(48), 606-628.  
[https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-99842009000400009](https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842009000400009)
- Niño, C. A. (2016). *Breviario de teorías básicas de las Relaciones Internacionales Una aproximación para estudiantes de la disciplina*. Bogotá: Universidad Santo Tomás.  
<https://facultadgobiernoyreinter.usta.edu.co/images/brevario-documento.pdf>
- Pérez, A. S. (2018). *Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Corporación Universitaria Americana*. (Tesis de grado). Tecnológico de Antioquia Institución, Medellín, Colombia.  
<https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tda/409/La%20cuentas%20por%20cobrar%20y%20su%20incidencia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Periche, G. S., Ramos, E. V., & Chamolí, A. W. (2020). La morosidad ante un confinamiento del Covid-19 en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, Perú. *Investigación Valdizana*,

14(4), 206-212. <https://www.redalyc.org/journal/5860/586066112004/html/>

Pulido, K. N. (2020). *Administración de la cobranza y la rentabilidad de la empresa Allcenter E.I.R.L., Lima, 2018*. (Tesis de grado). Universidad Peruana de Ciencias e Informática, Lima, Perú.

<https://repositorio.upci.edu.pe/bitstream/handle/upci/241/TESIS%20FINAL%20PRESENTADO%20KEREN%20PULIDO%20ERASMO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Quiroz, D., Barrios, R. M., & Villafuerte, A. S. (2020). Gestión de cuentas por cobrar y liquidez en la asociación Educativa Adventista Nor Oriental, 2020. *Revista Balance's*, 7(10). <https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/183/169>

Rahayu, K. E., Ardina, C., & Sumartana, M. (2020). Analysis of Uncollectible Receivables and Their Impact on Profitability at The Legian Bali. *Journal of Applied Sciences in Accounting, Finance, and Tax*, 3(2), 152-157. doi:<https://dx.doi.org/10.31940/jasafint.v3i2.2144>

Redacción Gestión. (9 de abril de 2014). *125 años: La historia del Banco de Crédito en imágenes*. Gestión: <https://gestion.pe/tendencias/125-anos-historia-banco-credito-imagenes-57076-noticia/?foto=9>

Redacción Gestión. (29 de enero de 2014). *BCP: Mayor morosidad es porque banca dio créditos a nuevos segmentos del mercado*. Redacción Gestión: <https://gestion.pe/economia/bcp-mayor-morosidad-banca-dio-creditos-nuevos-segmentos-mercado-2681-noticia/>

Redagrícola. (Agosto de 2019). *Perú camino a ser el mayor proveedor de arándanos del mundo*. Redagrícola: <https://www.redagricola.com/cl/peru-camino-a-ser-el-mayor-proveedor-de-arandanos-del-mundo/>

Robledo, C. (2003). Recolección de datos. En C. Robledo, *Técnicas y procesos de investigación*

*científica* (págs. 63–73). Guatemala: Mercagraf.

Rodríguez, M., & Mora, R. (2001). Análisis de regresión múltiple. En M. Rodríguez, & R. Mora, *Estadística informática : casos y ejemplos con el SPSS* (págs. 109-123). España: Universidad de Alicante.

Romero, C. A. (2011). Fundamentos de las garantías laborales constitucionales de los servidores públicos en procesos de renovación estatal. *Revista Dixi*, 13(14), 40-70.

Romero, R., Torres, W., & Vásquez, C. A. (2021). Propuesta de gestión de cobranza sistematizada para controlar la morosidad en Instituciones de Educación Básica. *Revista Gestión Joven*, 22(4), 37-53.  
[http://elcriterio.com/revista/contenidos22\\_4/Vol22\\_num4\\_4.pdf](http://elcriterio.com/revista/contenidos22_4/Vol22_num4_4.pdf)

Rosas, E. (29 de junio de 2020). *El Paradigma de la Cobranza Moderna*. LinkedIn:  
<https://www.linkedin.com/pulse/el-paradigma-de-la-cobranza-moderna-por-enrique-rosas-gonzalez/?originalSubdomain=es>

Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma.

Shanko, T., Timbula, M. A., & Mengesha, T. (2019). Factors Affecting Profitability: An Empirical Study on Ethiopian Banking Industry. *International Journal of Commerce and Finance*, 5(2), 87-96. <http://ijcf.ticaret.edu.tr/index.php/ijcf/article/view/130>

Solís, M. d., Méndez, S., Moctezuma, A., Novela, R., Martínez, E. O., & Amaya, G. (2014). *La importancia de la liquidez, rentabilidad, inversión y toma de decisiones en la gestión financiera empresarial para la obtención de recursos en la industria de la pesca de pelágicos menores en Ensenada, B.C.* México: Universidad Autónoma de Baja California.

[http://www.aeca1.org/pub/on\\_line/comunicaciones\\_xviiiicongresoaecca/cd/161c.pdf](http://www.aeca1.org/pub/on_line/comunicaciones_xviiiicongresoaecca/cd/161c.pdf)

- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2022). *Informe de Estabilidad del Sistema Financiero*. Perú: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.  
[https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/pub\\_InformeEstabilidad/InfEstFin\\_2022-1\\_v2.pdf](https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/pub_InformeEstabilidad/InfEstFin_2022-1_v2.pdf)
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2022). *Sistema financiero: continua proceso de recuperación*. Lima: Sbs.  
[https://www.sbs.gob.pe/boletin/detalleboletin/idbulletin/1216#\\_ftn1](https://www.sbs.gob.pe/boletin/detalleboletin/idbulletin/1216#_ftn1)
- Superintendencia del Mercado de Valores. (2013). *Banco de Crédito del Perú y Subsidiarias*. Lima, Perú: Banco de Crédito del Perú y Subsidiarias.  
[https://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/DIA%20BCP\\_Consolidado\\_2013.pdf](https://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/DIA%20BCP_Consolidado_2013.pdf)
- Superintendencia del Mercado de Valores. (2022). *Información financiera*. Superintendencia del Mercado de Valores:  
[https://www.smv.gob.pe/Frm\\_InformacionFinanciera.aspx?data=202D3E90E2C3948EC3D46ADAF23CBD3FC34CEAAE9C](https://www.smv.gob.pe/Frm_InformacionFinanciera.aspx?data=202D3E90E2C3948EC3D46ADAF23CBD3FC34CEAAE9C)
- Tamayo, M. (2004). *El Proceso de la Investigación Científica* (4a. ed.). México: Limusa.
- Toledo, E. J., & León, V. M. (2022). Análisis de la rentabilidad de las cajas rurales de ahorro y crédito en el Perú. *Revistas Activos*, 20(1), 134–151.  
<https://doi.org/10.15332/25005278.7870>
- Vargas, Z. (2009). La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Revista Educación*, 33(1), 155-165.  
<https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>
- Velasteguí, E., & Sánchez, C. (2017). La gestión de cobranza y la automatización por una base de datos. *Visionario Digital*, 1(3), 41-54.  
[doi:https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v1i3.257](https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v1i3.257)



- Velazco, K. (2016). *Memoria Descriptiva – Banco de Crédito del Perú*. (Trabajo de Suficiencia Profesional). Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, Perú.  
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/7998/IIVecakl.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Villada, F., López, J. M., & Muñoz, N. (2018). Análisis de la Relación entre Rentabilidad y Riesgo en la Planeación de las Finanzas Personales. *Formación universitaria*, 11(6), 41-52. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062018000600041>
- Vinueza, M., & Cedillo, M. (2019). Gestión de cobranzas en la administración pública: una revisión sistemática de literatura. *Ingeniería Industrial Actualidad y Nuevas Tendencias*, 6(22), 119-136. <http://servicio.bc.uc.edu.ve/ingenieria/revista/Ingenieria/vol6-n22/art07.pdf>
- Wooldrige, J. M. (2010). *Introducción a la Econometría: un enfoque moderno* (4 a. ed.). México: Cengage Learning.
- Zaga, L. S. (2020). *La morosidad y la rentabilidad de la financiera Interbank en la ciudad de Ayacucho, 2019*. (Tesis de grado). Universidad Alas Peruanas, Ayacucho, Perú.  
[https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/10152/Tesis\\_Morosidad\\_Rentabilidad\\_FinancieraInterbank\\_Ayacucho.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/10152/Tesis_Morosidad_Rentabilidad_FinancieraInterbank_Ayacucho.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## ANEXOS

## a) Instrumentos de recolección de datos

<b>Instrumento:</b>	<b>Ficha de recolección de datos</b>
<b>Título de la investigación:</b>	Influencia de la gestión de cobranzas en la rentabilidad de una entidad bancaria que cotiza en la BVL Lima 2020 – 2021.
<b>Objetivo de la investigación:</b>	Determinar si la gestión de cobranzas influye positivamente en la rentabilidad de una entidad bancaria que cotiza en la BVL Lima 2020 – 2021.
<b>Instrucciones:</b>	En las siguientes casillas se deberá agregar los datos correspondientes a las variables establecidas en la operacionalización de las variables las cuales a su vez están orientadas para la consecución de los objetivos, hipótesis, en función de los problemas señalados. Para ello se deben consignar las cifras de cada casilla, usando el mismo tipo de unidad que representa.

VARIABLES		GESTION DE COBRANZAS			RENTABILIDAD
INDICADORES		Cuentas por cobrar	Cuenta por cobrar por venta de bienes y servicios y fideicomiso (neto)	Otras cuentas por cobrar (neto)	Resultado neto del Ejercicio
		(En miles de nuevos soles)			(En miles de nuevos soles)
TRIMESTRE I	Ene-2020	1,000,347	103,846	896,501	650,438
	Feb-2020				
	Mar-2020				
TRIMESTRE II	Abr-2020	1,501,775	610,946	890,829	742,348
	May-2020				
	Jun-2020				
TRIMESTRE III	Jul-2020	1,207,661	76,001	1,131,66	785,692
	Ago-2020				
	Sep-2020				
TRIMESTRE IV	Oct-2020	742,884	10,480	732,404	832,889
	Nov-2020				
	Dic-2020				
TRIMESTRE I	Ene-2021	1,178,760	287,211	891,549	460,172
	Feb-2021				
	Mar-2021				
TRIMESTRE II	Abr-2021	1,034,396	453,359	581,037	1,158,488
	May-2021				
	Jun-2021				
TRIMESTRE III	Jul-2021	1,369,916	273,225	1,096,691	2,005,926
	Ago-2021				
	Sep-2021				
TRIMESTRE IV	Oct-2021	591,200	20,711	570,489	3,031,403
	Nov-2021				
	Dic-2021				

Nota. Basado en los datos recolectados de (Superintendencia del Mercado de Valores, 2022).

Es importante precisar que considerando que las fuentes de donde emanan los datos que se requieren son de naturaleza pública, se podrá recurrir a cualquiera de la siguiente página web: [https://www.smv.gob.pe/Frm\\_InformacionFinanciera.aspx?data=202D3E90E2C3948EC3D46ADAF23CBD3FC34CEAAE9C](https://www.smv.gob.pe/Frm_InformacionFinanciera.aspx?data=202D3E90E2C3948EC3D46ADAF23CBD3FC34CEAAE9C) u otras bases de datos especializadas y/o específicas.

## b) Matriz de coherencia interna

	<b>PROBLEMAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>INDICADORES</b>
<b>GENERAL</b>	¿En qué medida la gestión de cobranzas influye en la rentabilidad de una entidad bancaria que cotiza en la BVL Lima 2020 – 2021?	Determinar si la gestión de cobranzas influye positivamente en la rentabilidad de una entidad bancaria que cotiza en la BVL Lima 2020 – 2021.	La gestión de cobranzas influye positivamente en la rentabilidad de una entidad bancaria que cotiza en la BVL Lima 2020 – 2021.	Independiente:  Gestión de Cobranzas	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Cuentas por cobrar</li> <li>● Cuenta por cobrar por venta de bienes y servicios y fideicomiso</li> <li>● Otras cuentas por cobrar</li> </ul>
	¿En qué medida las cuentas por cobrar influyen en la rentabilidad de una entidad bancaria que cotiza en la BVL Lima 2020 – 2021?	Determinar la influencia de las cuentas por cobrar en la rentabilidad de una entidad bancaria que cotiza en la BVL Lima 2020 – 2021.	Las cuentas por cobrar comerciales influyen positivamente en la rentabilidad de una entidad bancaria que cotiza en la BVL Lima 2020 – 2021.	Dependiente:  Rentabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Resultado neto del Ejercicio</li> </ul>
	¿En qué medida las cuentas por cobrar por venta de bienes y servicios y fideicomiso influyen en la rentabilidad de una entidad bancaria que cotiza en la BVL Lima 2020 – 2021?	Determinar la influencia de las cuentas por cobrar por venta de bienes y servicios y fideicomiso en la rentabilidad de una entidad bancaria que cotiza en la BVL Lima 2020 – 2021.	Las cuentas por cobrar por venta de bienes y servicios y fideicomiso influyen positivamente en la rentabilidad de una entidad bancaria que cotiza en la BVL Lima 2020 – 2021.		
	¿En qué medida las otras cuentas por cobrar influyen en la rentabilidad de una entidad bancaria que cotiza en la BVL Lima 2020 – 2021?	Determinar la influencia de las otras cuentas por cobrar en la rentabilidad de una entidad bancaria que cotiza en la BVL Lima 2020 – 2021.	Las otras cuentas por cobrar influyen positivamente en la rentabilidad de una entidad bancaria que cotiza en la BVL Lima 2020 – 2021.		

c) Link de acceso a los EEFF

PERIODO	LINK DE ACCESO DIRECTO A CADA EEFF DEL SMV
TRIMESTRE I	<a href="https://www.smv.gob.pe/Frm_DetalleInfoFinanciera.aspx?data=8F3C0602C148EFFFF4976C20EAAA0CEA676DD5A0906CD01AA4D70DBB89F45EE9D52C6B150F0E10D498150F1BE5182D603733FC2257260206C1DA8C520FE49A8C0D6B0287A96A0C36C03E35DF65A7E46856571F6D72E977735719A43D7CF74BFF4CCB8933BE4FBEBEFBB040F0FB68252F5A">https://www.smv.gob.pe/Frm_DetalleInfoFinanciera.aspx?data=8F3C0602C148EFFFF4976C20EAAA0CEA676DD5A0906CD01AA4D70DBB89F45EE9D52C6B150F0E10D498150F1BE5182D603733FC2257260206C1DA8C520FE49A8C0D6B0287A96A0C36C03E35DF65A7E46856571F6D72E977735719A43D7CF74BFF4CCB8933BE4FBEBEFBB040F0FB68252F5A</a>
TRIMESTRE II	<a href="https://www.smv.gob.pe/Frm_DetalleInfoFinanciera.aspx?data=2562F8D8B316992D4609624A687C4A58FDAB23CA1A8E55902DA2C7A012A673848367600346639A7F33738EAA0BCBEE7E12925A9D94A0E3F37369CF007E152007EA7DA32AC701BB04E5A30F186261D1FD54B07027CF84E5C0A00769448A5F2E4369D0E2B2B4DA87E66DACC90CC6A765D24C9E">https://www.smv.gob.pe/Frm_DetalleInfoFinanciera.aspx?data=2562F8D8B316992D4609624A687C4A58FDAB23CA1A8E55902DA2C7A012A673848367600346639A7F33738EAA0BCBEE7E12925A9D94A0E3F37369CF007E152007EA7DA32AC701BB04E5A30F186261D1FD54B07027CF84E5C0A00769448A5F2E4369D0E2B2B4DA87E66DACC90CC6A765D24C9E</a>
TRIMESTRE III	<a href="https://www.smv.gob.pe/Frm_DetalleInfoFinanciera.aspx?data=9BE31029D58BF180382042234EA1CA854BFA83BB7CEFE07E4BDDF3123132C749C9072D91F47C3E7DE48F1A571DCF930CC809FAFB17F81B0AA1C98A0EB802D8611181D717BD81EEF6CF60B7C695C941E4C608956D4D874D6EBBA37D51F03B6813FD477011451FBC07E2BC4764B210A736012340">https://www.smv.gob.pe/Frm_DetalleInfoFinanciera.aspx?data=9BE31029D58BF180382042234EA1CA854BFA83BB7CEFE07E4BDDF3123132C749C9072D91F47C3E7DE48F1A571DCF930CC809FAFB17F81B0AA1C98A0EB802D8611181D717BD81EEF6CF60B7C695C941E4C608956D4D874D6EBBA37D51F03B6813FD477011451FBC07E2BC4764B210A736012340</a>
TRIMESTRE IV	<a href="https://www.smv.gob.pe/Frm_DetalleInfoFinanciera.aspx?data=FC928196EEB6844B3719F36CDD5C3F660C8BE258CA5D43BC49562136682A7BA415153253FE03E87DBDFB129E79A99C4692828067F69467D305D7E94C421D924D58E95BDE65AFC93C89230D1E68C56195EA5E765BFB7CB792821B4D24D81685E48BAE64955FB7F53E732566A3386D27E56FEB">https://www.smv.gob.pe/Frm_DetalleInfoFinanciera.aspx?data=FC928196EEB6844B3719F36CDD5C3F660C8BE258CA5D43BC49562136682A7BA415153253FE03E87DBDFB129E79A99C4692828067F69467D305D7E94C421D924D58E95BDE65AFC93C89230D1E68C56195EA5E765BFB7CB792821B4D24D81685E48BAE64955FB7F53E732566A3386D27E56FEB</a>
TRIMESTRE I	<a href="https://www.smv.gob.pe/Frm_DetalleInfoFinanciera.aspx?data=DAC98505F8716884194AEF672B5B1BE9A23096CB64CE7E1DABF0E90553593DD8C914ADCEF0B9500242DCAC365590E363807C74C0DD33F13FB98A5AF19473661E4B0E2DBE8DBE82819F119DD9AF56DF492E1F208104A4852DCAE76412F893A0AF7A2A9F6D0B09E2093F342BCC61C1534DA7">https://www.smv.gob.pe/Frm_DetalleInfoFinanciera.aspx?data=DAC98505F8716884194AEF672B5B1BE9A23096CB64CE7E1DABF0E90553593DD8C914ADCEF0B9500242DCAC365590E363807C74C0DD33F13FB98A5AF19473661E4B0E2DBE8DBE82819F119DD9AF56DF492E1F208104A4852DCAE76412F893A0AF7A2A9F6D0B09E2093F342BCC61C1534DA7</a>
TRIMESTRE II	<a href="https://www.smv.gob.pe/Frm_DetalleInfoFinanciera.aspx?data=F63B2D07F43BB0DE9D58F7E5974153C33E22B6994018B1C4DE2E1FB30AC04A42917AA64FC98F022C87C1BBC0818A30D63D8AD2E67C469685CD408D6029F9DC00BE87569469C03D18A62BC78B3AB3A8F32AB1A35CC98E53F7C3C687A8980A399863A6DCE9DBC3FDF65339527FB0B5EF49EBBF">https://www.smv.gob.pe/Frm_DetalleInfoFinanciera.aspx?data=F63B2D07F43BB0DE9D58F7E5974153C33E22B6994018B1C4DE2E1FB30AC04A42917AA64FC98F022C87C1BBC0818A30D63D8AD2E67C469685CD408D6029F9DC00BE87569469C03D18A62BC78B3AB3A8F32AB1A35CC98E53F7C3C687A8980A399863A6DCE9DBC3FDF65339527FB0B5EF49EBBF</a>
TRIMESTRE III	<a href="https://www.smv.gob.pe/Frm_DetalleInfoFinanciera.aspx?data=8575C283D38D5B92AE66403938AF200705246929689F835F02D440579ECD702AA0F08C6C35FD1528BB48A55C381466B129808D9A3877E4EDF09E2BBB39EF4BB4EA9A9CA4689A9FC38E959CAB3A22DAE3E75B91D3B920B80793234DE865FB6E54A9960BA4CE5B816A62E0810BD2DD24D41AF7">https://www.smv.gob.pe/Frm_DetalleInfoFinanciera.aspx?data=8575C283D38D5B92AE66403938AF200705246929689F835F02D440579ECD702AA0F08C6C35FD1528BB48A55C381466B129808D9A3877E4EDF09E2BBB39EF4BB4EA9A9CA4689A9FC38E959CAB3A22DAE3E75B91D3B920B80793234DE865FB6E54A9960BA4CE5B816A62E0810BD2DD24D41AF7</a>
TRIMESTRE IV	<a href="https://www.smv.gob.pe/Frm_DetalleInfoFinanciera.aspx?data=8575C283D38D5B92AE66403938AF200705246929689F835F02D440579ECD702AA0F08C6C35FD1528BB48A55C381466B129808D9A3877E4EDF09E2BBB39EF4BB4EA9A9CA4689A9FC38E959CAB3A22DAE3E75B91D3B920B80793234DE865FB6E54A9960BA4CE5B816A62E0810BD2DD24D41AF7">https://www.smv.gob.pe/Frm_DetalleInfoFinanciera.aspx?data=8575C283D38D5B92AE66403938AF200705246929689F835F02D440579ECD702AA0F08C6C35FD1528BB48A55C381466B129808D9A3877E4EDF09E2BBB39EF4BB4EA9A9CA4689A9FC38E959CAB3A22DAE3E75B91D3B920B80793234DE865FB6E54A9960BA4CE5B816A62E0810BD2DD24D41AF7</a>