



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS, Y LA RENTABILIDAD. Revisión de la Literatura”

Trabajo de investigación para optar al grado de:

**Bachiller en Administración**

**Autor:**

Kelly Nataly Gutiérrez Caballero

**Asesor:**

Dr. Henry Elder Ventura Aguilar

Trujillo - Perú

2018

## ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El asesor Dr. Henry Elder Ventura Aguilar , Docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de Administración, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la investigación del(os) estudiante(s):

- Kelly Nataly Gutiérrez Caballero

Por cuanto, **CONSIDERA** que el trabajo de investigación titulado: "GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS, Y LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA. REVISIÓN DE LA LITERATURA" para aspirar al grado de bachiller por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual **AUTORIZA** al(los) interesado(s) para su presentación.



Dr. Henry Elder Ventura Aguilar Asesor

Asesor

## ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El Sr(a) Eco. María E. Alfaro S., Coordinadora de la Carrera de Administración; ha procedido a realizar la evaluación del trabajo de investigación del (los) estudiante(s): KELLY NATALY GUTIERREZ CABALLERO; para aspirar al grado de bachiller con el trabajo de investigación: "GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS, Y LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA. REVISIÓN DE LA LITERATURA"

Luego de la revisión del trabajo en forma y contenido expresa:

Aprobado

Calificativo:  Excelente [18 -20]

Sobresaliente [15 - 17]

Buena [13 - 14]

Desaprobado



  
Eco. María E. Alfaro S  
Coordinadora de la Carrera de  
Administración

## DEDICATORIA

A Dios por guiarme día a día, darme fuerzas para seguir adelante e iluminar el sendero de mi vida.

A mis padres por su apoyo, comprensión y por brindarme los recursos necesarios para estudiar y con esfuerzo me han acompañado en este proceso, sin dudar en ningún instante de ver realizados mis sueños, que también son sus sueños.

## AGRADECIMIENTO

A mis profesores:

Por su brindarme excelente formación académica, consejos para afrontar la vida y por formar parte de mis amistades.

A mi Asesor:

Henry Elder Ventura Aguilar por todo el apoyo brindado, los consejos y el tiempo dedicado para alcanzar el objetivo de la investigación.

## TABLA DE CONTENIDO

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN .....	2
ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN .....	3
AGRADECIMIENTO .....	5
ÍNDICE DE TABLAS.....	7
ÍNDICE DE FIGURAS .....	8
RESUMEN.....	8
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN .....	9
CAPÍTULO II METODOLOGÍA.....	12
CAPÍTULO III RESULTADOS .....	13
CAPÍTULO IV DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....	17
CONCLUSIONES.....	18
REFERENCIAS.....	20

## ÍNDICE DE TABLAS

**Tabla 1.** Nombre de investigaciones estudiadas, autores y año de publicación ..... 13

## RESUMEN

El presente artículo es producto de una revisión sistemática que tuvo como objetivo establecer y contrastar las metodologías y hallazgos principalmente que guarden relación con el tema de estudio gestión de créditos y cobranza, y la rentabilidad, permitiendo al lector conocer e introducirse en el estudio y análisis de las mismas. Para ello, las palabras claves que se utilizaron en la indagación y recopilación fueron "créditos", "cobranzas" y "rentabilidad". El resultado de tal búsqueda, fue la obtención de 112 artículos científicos, mismos que se vinieron reduciendo a 13 al pasar por los parámetros de selección dispuestos por dos fases. Sus elementos metodológicos más resaltantes fueron el diseño longitudinal, el uso de sistemas estadísticos interpuestos por razones financieras y análisis de estados financieros en el sector empresarial. La principal conclusión relaciona de forma significativa el proceso de la gestión de créditos y cobranzas, y la rentabilidad, debido a factores como el mal manejo de dicha área, sobreexposición de créditos otorgados y aumento de la cartera de morosidad.

**PALABRAS CLAVES:** Gestión de créditos, créditos, cobranzas, rentabilidad, cuentas por cobrar, análisis financiero



## CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

El desarrollo de la investigación sobre la gestión de créditos y cobranzas, y la rentabilidad ha tomado gran importancia en los últimos años. Todo surgió a finales de la Segunda Guerra Mundial debido a la gran oferta de productos financieros, el riesgo que asumía la entidad financiera al otorgarlos y la disposición del deudor al incumplimiento del pago influyó en la búsqueda de técnicas y estrategias para la protección del capital (Dionne, 2013).

Así mismo, en el sector empresarial, las empresas preferían vender al contado en lugar de vender al crédito, pero las presiones de la competencia obligan a la mayoría a ofrecer crédito. Por ello, la administración de las cuentas por cobrar empieza con la decisión de si se debe o no conceder crédito, en cuya decisión es importante la existencia de métodos alternativos de control para el otorgamiento y la función de efectuar la cobranza. Por esta razón, un sistema de control es importante debido a que sin él, las cuentas por cobrar se acumularán hasta alcanzar niveles excesivos, los flujos de efectivo disminuirán y las cuentas malas cancelarán las utilidades sobre las ventas (Ceballos Sebastian, 2015).

Un claro ejemplo de ello es la crisis financiera mundial iniciada en el 2007; puesto que, ha marcado un antes y un después en la gestión de créditos y cobranzas y como han afectado a las empresas por no contar con datos reales; sino, sólo especulaciones aumentando así el riesgo del crédito y comprometiendo la rentabilidad de las empresas (Torrice Salamanca, 2014).

Una de las causas de la mala gestión administrativa es la deficiente agilización en las cobranzas para reducir el plazo promedio del cobro, el responsable de los procesos en el departamento de créditos y cobranzas debe aplicar análisis financieros para determinar la situación actual de la empresa y poder establecer tácticas que apoyen a concertar y trazar políticas que orienten de forma precisa a asegurar el retorno del capital prestado y en el tiempo pactado (Cerón Gordón, Mera Barragán, Llangarí Arellano, Fernández Vinueza, & Villamarin Padilla, 2017)

A partir de ello se han desarrollado modelos que permiten enfatizar la gestión de créditos y cobranzas, y la rentabilidad de las empresas, buscando la protección de las mismas ante factores internos y externos. Tal es el caso de (Martínez García, Venegas Martínez, & Trejo García, 2017) quienes a través del modelo econométrico propuesto de comportamiento crediticio consideraron credit scoring (otorgamiento de crédito) y el behavioral scoring (comportamiento crediticio) para la optimización de la cartera crediticia, el buen manejo del negocio, la liquidez y la rentabilidad esperada.

Igualmente, (Mera Rivera & Ordoñez Vivero, 2017) sostiene que tomando como puntos principales el análisis financiero y el análisis de gestión en el área de créditos y cobranzas. En efecto, se puede desarrollar una revisión previa de los estados financieros, revelando sí el saldo presentado en las

cuentas por cobrar es o no razonable, comprobando que los procesos en el manejo de los créditos y las cuenta por cobrar presentan deficiencias que podrían ocasionar problemas de liquidez y rentabilidad a futuro.

En cuanto a la rentabilidad, (Ramírez Molinares, Carbal Herrera, & Zambrano Meza, 2012) sostienen que en décadas anteriores el objetivo de la gerencia se basaba fundamentalmente en maximizar las utilidades, beneficios y aumentar el patrimonio de los accionistas, pero hoy a raíz de la globalización de la economía, obliga a que las empresas administren de una manera eficiente, eficaz y propuestas a largo plazo.

(Puente Riofrío, Solís Cabrera, Guerra Torres, & Carrasco Salazar, 2017), afirma que una de las herramientas empleadas para medir la rentabilidad es a través de la teoría referida por Irving Fisher difundida en la época de 1950, basada en los indicadores como el valor presente neto (VPN) y el valor económico añadido (EVA), el cual es el resultado obtenido una vez que se han cubierto todos los gastos y satisfecho una rentabilidad mínima esperada por parte de los accionistas. Desde otra perspectiva más compleja y detallada (García Jiménez, 2014) plantea que el modelo Du Pont desarrollado por el ingeniero eléctrico Donaldson Brown en los años 70, el cual permite desarrollar y maximizar la rentabilidad empresarial a través de una formula-diagrama mediante el cual se puede ver fácilmente la descomposición del rendimiento de los activos y del rendimiento sobre el capital en sus diferentes etapas; además, muestra la relación entre esos elementos y las variables económicas que las afectan. No obstante, (Bastidas Mendez, 2007) plantea que el EBITDA puede utilizarse para analizar la rentabilidad entre compañías e industrias de forma más precisa porque elimina los efectos del financiamiento y las decisiones relacionadas con la depreciación y amortización de intangibles.

Basados en el modelo señalado en el párrafo anterior, (Cardenas & Velasco, 2014) aplicó una investigación de tipo documental, para determinar y analizar los indicadores financieros referentes a la morosidad de las cuentas por cobrar, rentabilidad y liquidez; por lo tanto, se requirió de la revisión y consulta detallada de fuentes primarias (estados financieros e informes). En particular, se evidenció el crecimiento acelerado de los costos y los gastos sin ningún control con respecto al aumento en las ventas, igualmente el crecimiento de las cuentas por cobrar, lo cual afecta directamente en la sostenibilidad financiera y económica de la empresa.

En otra investigación Deloof (2003), logró demostrar que existe una relación significativamente positiva entre la rentabilidad empresarial (representada en términos de utilidad bruta) y los días de cuentas por cobrar. La teoría que desarrolla el investigador es que se puede mejorar la rentabilidad disminuyendo los días de cuentas por cobrar a un nivel mínimo aceptable y estableciendo procesos y políticas de cobranza. (Jaramillo Aguirre, 2016). De igual manera, (Monterrey Mayoral & Sánchez Segura, 2016) ha abordado evaluaciones empíricas de los métodos de predicción de la rentabilidad basados en el ROI y el ROE, a través del modelo autorregresivo ARIMA, concluyendo que ambos

directamente se ven afectados a largo plazo si la empresa tiene alto margen de cuentas por cobrar (liquidez).

Desde otro punto de vista, (Duque Gonzales, 2017) aplico la técnica de la observación, la cual permitió conocer los procesos y actividades en el área de créditos y cobranzas. También con la técnica de la entrevista y la aplicación de encuestas se obtuvo datos confiables. Concluyendo que, al no contar con políticas, se ocasionan incorrectas aprobaciones de crédito, una mala gestión en el cobro y por ende las consecuencias se evidencian en la liquidez y la rentabilidad.

En cuanto a la incidencia de la gestion de creditos y cobranzas, y la rentabilidad (Cardena & Velasco, 2014) aplicaron una investigación descriptiva con diseño documental, que permitiera determinar y analizar indicadores financieros referentes a la morosidad de cuentas por cobrar, rentabilidad y liquidez; asimismo, se efectuó análisis de fuentes primarias como los estados financieros este se realizó mediante la aplicación de las razones financieras, combinando con el modelo de regresión lineal; siendo el resultado, que al aumentar las cuentas por cobrar y al no tener una buna gestion de cobranzas las cuentas se pueden convertir en incobrables y por esa razón provocar estancamiento operativo y económico.

Por ello, (Cortez Rivas, 2016) Establece cinco factores de análisis para el otorgamiento del crédito basados en la capacidad (condición laboral), el capital del crédito (monto solicitado), colateral (identificar garantías), carácter (condiciones de pago e historial crediticio) y condiciones (estrategias de recuperación en caso de incumplimiento) ejerciendo una buena acción para lograr la rentabilidad esperada.

Todo lo detallado anteriormente es evidencia de que existen diferentes modelos y metodologías sobre la gestión de créditos y cobranzas, y la rentabilidad, por lo que consta en términos generales e inicia un complejo debate para la determinación en cuanto a la relación que se pueda dar entre ambas variables. Por ello se ha planteado la necesidad de realizar la revisión sistemática pretendiendo enfocar el conocimiento hacia determinadas metodologías y abrir campo hacia teorías que orienten al investigador a buscar las causas del problema y proponer soluciones que puedan contrarrestar afectar a la rentabilidad de la empresa.

## CAPÍTULO II METODOLOGÍA

El propósito de la presente revisión sistemática de la literatura científica fue profundizar el conocimiento y análisis sobre el tema de la gestión de créditos y cobranzas, y la rentabilidad. Además, a través de los diferentes hallazgos metodológicos nos da la posibilidad de analizar e implementar nuevas estrategias, principios o procesos que demuestren la necesidad que existe y la importancia que se debe tener en dicha área, porque el mal manejo o falta de conocimiento en la gestión podría brindar información errónea y afectar la rentabilidad en la organización. Al mismo tiempo, con esta investigación se beneficiará a las empresas de diversos rubros y que puedan aplicar soluciones y modelos concretos, contribuyendo con los objetivos y éxito de la organización.

Por esta razón se ha tenido en cuenta construir una base consistente que pueda consolidar la investigación. En primer lugar, se efectuó la indagación y recolección de artículos científicos a partir de las palabras claves de la investigación "gestión de créditos y cobranzas", "rentabilidad" –tanto en español, inglés y portugués, haciendo uso de las bases de datos Dialnet, Redalyc, Eumed, Eujournal, Science direct, Google Académico y Scielo. Conjuntamente, se tuvo en cuenta como patrón estándar de búsqueda, establecer el periodo de publicación desde 2010 y hasta el mes de diciembre de 2017. Como resultado de esta pesquisa, se obtuvieron 112 artículos originales.

El ordenamiento y la clasificación de los artículos se fundamentó en dos fases: una de exclusión y otra de depuración. En la primera de ellas, se filtraron y eliminaron los trabajos que no fueran experimentales y que no midieran, el resultado buscado. Además, se suprimieron los que no tenían dependencia directa con la rentabilidad empresarial, los que fueran de corte cualitativo o mixto, las revisiones sistemáticas y los metaanálisis, así como los artículos que escasearan de resumen. Teniendo en cuenta los criterios ya mencionados, sólo se eligieron 34 de los inicialmente recolectados.

En la segunda fase de depuración y la más importante, se determinó que los artículos ya seleccionados deberían reportar, primordialmente, algún indicador de administración financiera (ratios, análisis financieros, manuales de gestión y procesos) y de especial preferencia aquél que tuviera que ver con la medición de la gestión de créditos y cobranzas, y la rentabilidad. A través de los criterios ya fundados, se eligieron 13 artículos, los cuales sirvieron de base para el desarrollo de esta investigación. De dichos artículos, se extrajo las diferentes metodologías de las investigaciones y se organizaron en una matriz para analizar sus similitudes y diferencias, las cuales sirvieron para la elaboración de esta investigación.

## CAPÍTULO III RESULTADOS

Actualmente las empresas atraviesan diferentes problemas como la falta de control en el otorgamiento de créditos, falta de políticas y estrategias de cobranzas, personal mal orientado para el área, aumento de los clientes morosos y sobretodo disminución de la rentabilidad. Por esta razón es necesario efectuar una correcta administración que proponga y establezca una buena gestión para dicha área y por ende el resultado deberá ser el incremento de la rentabilidad, el aumento de la liquidez y la disminución de la cartera de morosidad. Para ello, esta investigación se ha basado en 13 artículos concernientes a la gestión de créditos y cobranzas, y la rentabilidad considerando el año de publicación: tres artículos de 2017, tres de 2016, dos de 2015, cuatro de 2014 y uno de 2010 (Tabla 1). Conjuntamente, se ha analizado los objetivos de estudio y se ha podido identificar los diferentes contextos, contenidos y problemas que presentaban.

**Tabla 1.** Nombre de investigaciones estudiadas, autores y año de publicación

N°	NOMBRE DE LA INVESTIGACIÓN	AUTORES Y AÑO DE PUBLICACIÓN
1	POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS PARA MINIMIZAR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL CANTÓN RIOBAMBA	(Vallejo Sánchez, Izurieta Castelo, & Moncayo Sánchez , 2017)
2	LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU IMPACTO EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA IMPORTADORA INDUSTRIAL AGRÍCOLA S.A. IIASA	(Reyes Andrade, 2017)
3	EL CONOCIMIENTO EN LA PYME, FACTOR CLAVE PARA LA INNOVACIÓN Y LA RENTABILIDAD	(Valdez Juárez, Ramos Escobar, & Maldonado Guzmán, 2017)
4	RISK ANALYSIS OF THE MORTGAGE DEBTORS IN CHILE	(Alegría & Bravo, 2016)
5	THE IRRUPTION OF AIRBNB AND ITS EFFECTS ON HOTEL PROFITABILITY	(Sayeras, Aznar, Rocafort, & Galiana, 2016)
6	DISTRIBUCIÓN DEL INGRESO, ROTACIÓN DEL CAPITAL Y NIVELES DE RENTABILIDAD	(Esteban Ezequiel, 2016)
7	CONDITIONING FACTORS OF LATE PAYMENT OF TRADE CREDIT	(Jordão de Carvalho, 2015)

8	LA IMPORTANCIA DE LAS ESTRATEGIAS PARA LA ADMINISTRACIÓN EFICIENTE DEL EFECTIVO	(Ceballos Sebastian, 2015)
9	FÓRMULA DU PONT Y SU RENTABILIDAD, VISTA DESDE LA ÓPTICA ADMINISTRATIVA	(García Jiménez, 2014)
10	INCIDENCIA DE LA MOROSIDAD DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA RENTABILIDAD Y LA LIQUIDEZ	(Cardena & Velasco, 2014)
11	RENTABILIDADE NO SETOR BANCÁRIO: UMA ANÁLISE COMPARATIVA ENTRE BANCOS BRASILEIROS E NORTE-AMERICANOS	(Borges Matias, de Miranda Quaglio, & Resende de Lima, 2014)
12	MACRO CREDIT SCORING AS A PROPOSAL FOR QUANTIFYING CREDIT RISK	(Torrico Salamanca, 2014)
13	INDICADORES DE RENTABILIDAD Y EFICIENCIA OPERATIVA DE LA BANCA COMERCIAL EN MÉXICO	(Rodríguez Nava & Venegas Martínez, 2010)

**Fuente:** Dialnet, Redalyc, Eumed, Eujournal, Science direct, Google Académico y Scielo

Los artículos estudiados brindan datos e información de cuatro investigaciones ejecutadas México, dos en Ecuador, una en Brasil, una en Chile, una de Bolivia y dos en España. Por otra parte, en el sector empresarial donde se realizaron los estudios sobre gestión de créditos y cobranzas fue en el sector bancario (cinco), industrial (uno) y comercial (uno); en cuanto a rentabilidad se enfocó dos estudios en empresas de servicio, con una mención en el sector público y Pyme.

En lo que concierne a las variables medidas en los trece estudios examinados, las más frecuente fueron créditos y rentabilidad, lo cual facilitó en que los instrumentos más empleados en los mismos fueran políticas de gestión de créditos y cobranzas, indicadores económicos como el ROE y el ROA, encontrándose más complejidad en las metodologías empleadas para cuantificar la gestión del crédito y la cobranza

Se debe tener en cuenta que algunas de las características encontradas son resultado de la búsqueda de las palabras claves en los artículos científicos, es evidente la recurrencia a emplear razones financieras y sistemas estadísticos, lo cual refuerza y revela la utilidad, validez y confiabilidad en distintos entornos empresariales, tal como lo señala (Daza Izquierdo, 2016) la importancia del estudio de la rentabilidad hace uso de modelos de regresiones estáticas y dinámicas de datos de panel mínimos cuadrados ordinario (MCO) con efectos fijos o aleatorios y el método generalizado de los momentos (GMM), debido a la relación crecimiento-rentabilidad, siendo una de las principales líneas de investigación dentro del estudio de la estructura financiera. De igual manera, (Cruz Cruz, 2013) realizó la investigación de tipo descriptivo-explicativo para las gestión de

créditos y cobranzas, analizados respectivamente mediante el programa SPS. No obstante, es necesario recalcar la complejidad de metodologías e instrumentos que respaldan la relación de ambas variables e incluso reflejando dificultad para los investigadores. Además, es necesario hacer notar que la mayoría de instrumentos de investigación utilizados fueron reportes, encuestas, bases de datos, registros y estados financieros, entre otros.

De conformidad con lo mencionado en el párrafo anterior, en cuanto al resto de elementos metodológicos adquiridos por los artículos científicos analizados, es conveniente señalar el tipo de diseño elegido y el procesamiento de datos desarrollado.

En primer lugar, casi de forma equivalente los investigadores señalaron diseños longitudinales debido a los periodos de tiempo en los registros de créditos y cobranzas, así como los estados financieros analizados trimestralmente a los cuales también se aplicaron ratios financieros como el ROA y el ROE.

La investigadora (Jordão de Carvalho, 2015) a través de la técnica de muestreo no probabilística del tipo por conveniencia de corte transversal-longitudinal, logro el análisis de varianza (ANOVA) para variables continuas (rentabilidad) y Pruebas de Kruskal-Wallis para variables ordinales (gestión del crédito). Concluyendo que existe una relación asociada con el retraso del pago de los créditos otorgados lo cual puede generar dificultades financieras e incertidumbre en la rentabilidad organizacional. Por su parte, (Sayeras, Aznar, Rocafort, & Galiana, 2016) evaluó la existencia de la relación entre la rentabilidad y las variables explicativas (gestión del crédito) usando pruebas no paramétricas, a saber, el coeficiente de correlación de Spearman y la prueba de Kruskal-Wallis, concretando que el coeficiente de correlación es positivo entre el otorgamiento de créditos recuperados y el retorno de la rentabilidad para los accionista.

De igual forma, se empleó la prueba estadísticas de t de Student, el modelo probit que es un tipo de regresión donde la variable dependiente puede tomar solo dos valores y medir si influye o no en el resultado, también se utilizó la técnica estadística SEM basada en la varianza, que permite validar las hipótesis planteadas en la investigación a través del software SmartPLS versión 3.2.6 Profesional. Este último, exhibe en la investigación algunas limitaciones y por otro lado abre una puerta importante para el desarrollo de futuras líneas de investigación. La primera limitación en el trabajo es la utilización de una única fuente de información, basada en los datos recopilados de reportes y registros que manejan los gerentes de las empresas, lo que puede llevar al sesgo de los resultados. En segundo, la muestra solo contempla los estados financieros de dichas empresas, lo que abre la posibilidad de tomar en cuenta la opinión de los trabajadores y clientes de las empresas con el fin de contrastar los resultados. Además, para la prueba de t de Student se limitó la muestra dada por 36 meses de registros de créditos y cobranzas y el margen neto que se ha generado en dichos meses. También, es necesario resaltar que, los análisis estadísticos resultan contundentes e idóneos y conceden alcanzar conclusiones claras.

Asimismo los investigadores (Borges Matias, de Miranda Quaglio, & Resende de Lima, 2014) En su estudio de carácter descriptivo, tomaron como índices de rentabilidad a la generación de rentas, margen bruto, margen neto, margen operativo, rentabilidad de la actividad banca, retorno sobre el activo y rentabilidad del patrimonio neto analizados a través de la prueba de Shapiro-Wilk, definiendo que los bancos americanos presentaron mayores índices de rentabilidad por la capacidad de recuperación de créditos; lo contrario a los bancos de Brasil que presentan disminución de rentabilidad a causa del excesivo periodo de recuperación de cuentas por cobrar. Concluyendo que existe una relación positiva entre la rentabilidad y los créditos.

Finalmente, en relación a los resultados y conclusiones, las investigaciones en estudio muestran indicadores de relación interesantes, pero no permiten concluir definitivamente debido a la gran variedad de instrumentos y contextos utilizados. Sin embargo, se ha resaltado que la gestión del crédito y la cobranza, es significativa y monotonica con respecto a la liquidez y rentabilidad, debido a que desde menores a mayores plazos existe la probabilidad de incumpliendo y desbalance económico. Por otra parte, para fortalecer esta investigación, también se calcularon indicadores estándar de rentabilidad, a partir del balance general y del estado de resultados, con la finalidad de evaluar el comportamiento de la banca a través del crédito y la cobranza.

Por ello, se ha considerado los resultados como complejos; sin embargo, si se ha podido establecer una relación positiva entre la gestión de créditos y cobranzas, y la rentabilidad.



## CAPÍTULO IV DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

El estudio de investigación demuestra que la relación entre la gestión de créditos y cobranzas, y la rentabilidad se considera aún contradictoria y no definitiva. En tal caso (Bravo & Alegría, 2016) identifican y asocian factores relacionados con la probabilidad del riesgo crediticio y el incumplimiento del pago a través de un análisis empírico, la evidencia indica que aquellos deudores con créditos de montos más bajos y con plazos más altos tienen mayor probabilidad de presentar atrasos en el pago de alguna cuota durante el primer año de vigencia del mismo. Igualmente, tener una cobertura menor y baja liquidez está relacionados con una mayor probabilidad de incumplimiento. Además, el historial crediticio también importa. Los deudores que han tenido mayores tasas de atraso en el pago de créditos anteriores tendrán la probabilidad de registrar nuevamente atrasos en el pago de sus créditos siendo 1 a 8 veces superior respecto de aquellos que no presentan atrasos anteriores. Si bien cada una de las variables antes señaladas se relacionan con la probabilidad de incumplimiento, existe un conjunto de otras variables como ingreso, riqueza, educación o características demográficas del deudor que influirían en su comportamiento de pago y por ende influye en la liquidez de la empresa. Por otra parte, (Ezequiel Maito, 2016) propone que los niveles de rentabilidad se establece a partir de la estimación de la rotación de las cuentas por cobrar. A mayor rotación mayor crecimiento que permitirá mejorar la aproximación a los niveles concretos de la rentabilidad esperada por las empresas.

Sin embargo, para los investigadores (Ramos Escobar & Maldonado Guzmán, 2017) en cuanto al sector de las empresas Pyme, se encontró la falta de políticas y procesos en la gestión de créditos y cobranzas, ocasionado la disminución de la liquidez, es decir, que la rotación de la cartera ha disminuido consecutivamente, generando problemas en las cuentas por pagar con terceros, además, disminuye la posibilidad de poder reinvertir, esto hace mención que la no existencia de políticas de crédito incide en la operatividad y el riesgo de liquidez y rentabilidad. Así mismo, existe similitud con el estudio de (Rodríguez Nava & Venegas Martínez, 2010) quienes además de proponer políticas y procesos, también toman en cuenta a las razones de rentabilidad ROA y ROE, y su contraste según el tamaño de las empresas, en tal caso la empresa Pyme sufre constante estancamiento en la rentabilidad y liquidez por sobreabundancia de créditos otorgados a confianza y procesos de cobranza mal ejecutados. Esta investigación demuestra énfasis también en empresa industriales y de servicio analizadas a través de la regresión con datos en panel y definiendo como variable dependiente la razón de rentabilidad ROE, en función de diferentes razones financieras MNO (margen neto de operación), MU (margen de utilidad), entre otras; además, se usaron como variables independientes las razones calculadas, en lugar de las series directas provenientes de los estados financieros (activos, pasivos, utilidad neta, gastos e ingresos por operaciones, etc.), ya que el uso de éstas genera alta colinealidad. Se estimó que existe relación entre la gestión de créditos y cobranzas con la rentabilidad de la empresa. Igualmente y por todo lo expuesto, además de la amplitud de los contextos, se ha dificultado la comparación de resultados; por ello (García Jiménez,

2014) refuerza y sostiene que debemos de mantener en mente que el uso de una sola razón financiera no proporciona la información necesaria para evaluar la rentabilidad general de la empresa; de esta forma la única manera de poder determinar o implementar medidas correctivas a través de un conjunto de razones. Otro punto a considerar muy destacable, es que por lo regular se requiere un análisis adicional con sistemas estadístico, como la t de student,, modelos probit o técnica estadística SEM. De igual forma como una constante para la determinación de la situación de la entidad podemos utilizar estados financieros del mismo periodo, de periodos anteriores Pues solo de esta manera se podría podríamos determinar la relación entre la gestión de créditos y cobranzas, y la rentabilidad.

Se debe tener en cuenta que lo mencionado en párrafos anteriores se ha descrito en base al entorno empresarial debido a la magnitud y frecuencia de los consultantes que buscan respuestas concretas sin tener en cuenta la extensión del espacio y argumento donde se implementa la gestión de créditos y cobranzas y como esta puede afectar positiva o negativamente a la rentabilidad de una organización.

Finalmente, la perspectiva encontrada en esta revisión sistemática refleja la necesidad de continuar el estudio de la gestión de créditos y cobranzas, y la rentabilidad, haciendo uso de otras metodologías, con la finalidad de estandarizar y solidificar los modelos empleados.

## CONCLUSIONES

Cumpliendo con la finalidad del objetivo planteado para la presenta revisión sistemática, las conclusiones primordiales son las siguientes:

- En el ámbito empresarial donde más se ha estudiado la relación gestión de créditos y cobranzas, y la rentabilidad es en el sector bancario, seguido de las empresas industriales, empresas de servicios y finalmente de comercialización.
- La gran parte de los diseños empleados fueron longitudinales debido al análisis de las variables en el tiempo; además, el uso es indispensable de razones financieras medidas a través de sistemas estadísticos.
- Las investigaciones relacionaron de forma significativa el proceso de la gestión de créditos y cobranzas, y la rentabilidad, estableciendo algunos factores como el mal manejo de área de créditos y cobranzas, falta de políticas, no contar con sistemas se análisis al efectuar el crédito y la falta de capacitación al personal de dicha área.
- En efecto y como sugerencia, es importante destacar la necesidad de emplear otras metodologías y diseños de investigación que permitan medir y controlar la gestión

de créditos y cobranzas y la rentabilidad, de tal forma que las conclusiones sean reforzadas con una mayor cantidad y diversificación de evidencias.

Como limitaciones de esta investigación, resalta el límite de tiempo otorgado, el cual ha dificultado la posibilidad y extensión del mismo. De igual manera, la gran cantidad de datos y la extensión de teorías empleadas obstaculizo la dirección del estudio.

Del mismo modo, al realizar la búsqueda en solo tres idiomas (español, inglés y portugués) muchas de las investigaciones se omitieron, reduciendo así el número de artículos científicos analizados.

En definitiva, a pesar de presentar las limitaciones mencionadas anteriormente, es significativo señalar la fortaleza, la cual es mostrar la relación de la gestión de créditos y cobranzas con la rentabilidad, de tal manera que su contenido es de carácter valioso y servirá como base para próximas investigaciones.

## REFERENCIAS

- Ramírez Molinares, C., Carbal Herrera, A., & Zambrano Meza, A. (Abril de 2012). LA CREACIÓN DE VALOR EN LAS EMPRESAS:. *Grupo de Investigación GNÓSIS*, 157-169.
- Alegría, A., & Bravo, J. (2016). Análisis de riesgo de los deudores hipotecarios en Chile. *Revista de Analisis Economico*, 126-140. Obtenido de Risk analysis of the mortgage debtors in Chile.
- Borges Matias, A., de Miranda Quaglio, G., & Resende de Lima, J. (2014). Rentabilidade no setor bancário: Uma análise comparativa entre Bancos Brasileiros e Norte- Americanos. *Revista de*, 70-72.
- Bravo, J., & Alegría, A. (2016). Análisis de riesgo de los deudores hipotecarios en Chile. *Revista de Analisis Económico*, 78-89. Obtenido de Análisis de riesgo de los deudores hipotecarios en Chile.
- Cardena, M., & Velasco, B. (enero de 2014). Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez: estudio de caso. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 18-23.
- Cardenas, M., & Velasco, B. (Abril de 2014). Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez: estudio. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 16-25. Obtenido de Revista Facultad Nacional de Salud Pública.
- Ceballos Sebastian, J. (Julio de 2015). Importancia De Las Estrategias Para La Administración Eficiente Del Efectivo. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 25-27.
- Cerón Gordón, J. D., Mera Barragán, P., Llangarí Arellano, V., Fernández Vinueza, D., & Villamarin Padilla, J. (Septiembre de 2017). Estrategias De Recuperación De Cartera Vencida En Los Segmentos 4 Y 5 Del Sistema Financiero Popular Y Solidario Del Ecuador. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 27-30.
- Cortez Rivas, D. (2016). La gestión de cartera de crédito y el riesgo crediticio como determinante de morosidad o liquidez de las empresas comerciales. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 120-133.
- Cruz Cruz, L. (2013). Evaluación del control interno y su incidencia en la cuentas. *Revista Científica de FAREM-Estelí. Medio ambiente, tecnología y desarrollo humano*, 26-35. Obtenido de Evaluación del control interno y su incidencia en la cuentas.
- Daza Izquierdo, J. (2016). Reputación corporativa. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 16-33. Obtenido de Crecimiento y rentabilidad empresarial en el sector.

- Dionne, G. (2013). Gestión del riesgo: historia, definición y crítica. *Investigación de Canadá en Gestión de Riesgos*, 78-86. Obtenido de Google Academic.
- Duque Gonzales, A. (2017). Las Ventas A Crédito Y Su Impacto En La Liquidez. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 67-77.
- Esteban Ezequiel, M. (2016). Distribución del ingreso, rotación del capital y niveles de rentabilidad. *Economía: Teoría y práctica*, 169-206. Obtenido de Distribución del ingreso, rotación del capital y niveles de rentabilidad.
- Ezequiel Maito, E. (2016). Distribución del ingreso, rotación del capital y niveles de rentabilidad. *Economía: Teoría y práctica*, 169-206. Obtenido de Distribution of Income, Capital Turnover.
- García Jiménez, O. (18 de Noviembre de 2014). Fórmula Du Pont Y Su Rentabilidad, Vista Desde La Optica. *Inquietud Empresarial*, 89-113.
- Jaramillo Aguirre, S. (2016). Relación entre la gestión del capital de trabajo y la rentabilidad. *Análisis económico*, 327-347.
- Jordão de Carvalho, C. (2015). Conditioning Factors of Late Payment of Trade Credit. *BBR - Brazilian Business Review*, 75-77.
- Martínez García, M., Venegas Martínez, F., & Trejo García, J. (2017). Credit risk management at retail in Mexico: An econometric improvement in the selection of variables and changes in their characteristics. *Contaduría y Administración*, 377-398.
- Mera Rivera, J., & Ordoñez Vivero, R. (Diciembre de 2017). Cartera De Créditos Y Cobranzas Y Su Impacto En La Liquidez Y Rentabilidad De La Empresa Medic&Services S.A. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 65-72.
- Monterrey Mayoral, J., & Sánchez Segura, A. (13 de Octubre de 2016). An empirical evaluation of profitability prediction methods and their relation with corporate characteristics. *Revista de Contabilidad*, 95-106. Obtenido de Una evaluación empírica de los métodos de predicción.
- Paredes. (2016). *organizacion de los procesos de otorgamiento y recuperacion de creditos y la mejora en la rentabilidad d la institucion asociacion mujeres en accion*. Trujillo.
- Puente Riofrío, M., Solís Cabrera, D., Guerra Torres, C., & Carrasco Salazar, V. (16 de junio de 2017). Relación Entre La Gestión Financiera Y La Rentabilidad Empresarial. *Revista Contribuciones a la Economía*, 120-153.
- Ramos Escobar, E., & Maldonado Guzmán, G. (2017). El Conocimiento En La Pyme, Factor Clave Para La. *European Scientific Journal*, 175-224. Obtenido de La Pyme Factor Clave Para La Innovacion y Rentabilidad.
- Reyes Andrade, D. (2017). Las Cuentas Por Cobrar Y Su Impacto En La Liquidez De La Empresa Importadora Industrial. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 168-192.

- Rodríguez Nava, A., & Venegas Martínez, F. (2010). Indicadores De Rentabilidad Y Eficiencia Operativa De La Banca Comercial En. *Problemas del Desarrollo. Revista Latinoamericana de Economía*, 165-191.
- Sayeras, J., Aznar, J. P., Rocafort, A., & Galiana, J. (2016). The irruption of Airbnb and its effects on hotel profitability: An analysis of Barcelona's hotel. *Intangible Capital*, 155-157.
- Torrío Salamanca, S. E. (20 de Noviembre de 2014). Macro credit scoring as a proposal for quantifying credit risk. *Investigación & desarrollo*, 42-63.
- Valdez Juárez, L., Ramos Escobar, E., & Maldonado Guzmán, G. (2017). El Conocimiento En La Pyme, Factor Clave Para La Innovación y La Rentabilidad. *European Scientific Journal*, 179-226. Obtenido de El Conocimiento En La Pyme, Factor Clave Para La.
- Vallejo Sánchez, D., Izurieta Castelo, M., & Moncayo Sánchez, Y. (2017). POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS PARA MINIMIZAR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL CANTÓN RIOBAMBA. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 167-199. Obtenido de POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS PARA MINIMIZAR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL CANTÓN RIOBAMBA.
- Vasquez, G. T. (2014). *Gestión de de procesos de cobranza y su incidencia en la rentabilidad de un banco*. Ecuador.