



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Gestión de créditos y cobranzas y su efecto en la rentabilidad de la Mype San Pedro

EIRL. Trujillo, 2015

---

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

**AUTORA**

Cobián Salazar, Karina Stephanie

**ASESORES:**

Mg. Wilder Adalberto, Araujo Calderón

Dr. Augusto Ricardo, Moreno Rodriguez

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Finanzas

**TRUJILLO – PERÚ**

**(2016)**

## **Página del jurado**

---

Mg. Wilder Adalberto, Araujo Calderón  
Presidente

---

Dra. Flor Alicia, Calvanapón Alva  
Secretaria

---

Mg. Luz Alicia, Baltodano Nontol  
Vocal

## **Dedicatoria**

A Dios quién me ha cuidado y guiado cada paso que he dado, quién ha sido mi fortaleza para seguir adelante con mis planes, quien me concedió el regalo más apreciado que es mi bella familia.

A mis padres Guillermo y Rosa quienes con tanta paciencia, sacrificio e infinito amor me han brindado mi educación, además de los valores y principios que me han ayudado a formarme y ser una persona íntegra, que con sus sabios consejos me han sabido encaminar durante el primer paso que he dado en mi infancia,

Mis queridos hermanos (Anthony, Jonathan, Jhon Paul y Vanessa) quienes son mi tesoro más apreciado, que con su amor infinito me han cuidado y me han inculcado ser una persona tolerante, responsable, humilde y sobre todo a jamás rendirme.

## **Agradecimiento**

**A Dios**, por ser mi Guardián y Brindarme La Salud además de la Fe inquebrantable.

**A mis padres y hermanos**, mi primer pilar en esta vida, mis eternos consejeros, mis primeros maestros y a quienes debo todo mi esfuerzo y dedicación en esta etapa de mi vida.

**A mis abuelos**, por enseñarme a confiar en Dios, por sus infinitos consejos y sus buenos cuidados.

**A mis asesores**, el Mg. Araujo y el Dr. Moreno, quienes con sus consejos han permitido guiarme para el logro de esta investigación.

**A la Dra. Calvanapón**, quien con su gran apoyo me brindo los conocimientos necesarios para poder llevar a cabo esta investigación, además del tiempo dedicado y que en el transcurso de esta etapa formamos una gran amistad.

**A mis maestros**, Ciro Valladares y José Guevara, por enriquecer mis conocimientos y además por darle solución a mis inquietudes.

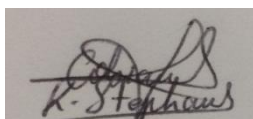
## Declaratoria de autenticidad

Yo, Karina Stephanie, Cobián Salazar, identificado con DNI N° 76540432, a consecuencia de cumplir con las normas vigentes establecidas en el Reglamento de Grado y Título de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Contabilidad, declaro bajo juramento que toda la documentación, datos e información que se presenta en la tesis es veraz y auténtica.

De tal modo asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Así mismo autorizo a la Universidad César Vallejo publicar la siguiente investigación, si así lo cree conveniente.

Trujillo, Diciembre del 2016



.....  
Karina Stephanie, Cobián Salazar

DNI: 76540432

## **Presentación**

Presento ante ustedes, señores miembros del jurado, la tesis titulada: Gestión de créditos y cobranzas y su efecto en la rentabilidad de la Mype San Pedro EIRL. Trujillo, 2015, con la finalidad de analizar la gestión de créditos y cobranzas en la rentabilidad de la Mype San Pedro EIRL en el año 2015, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título profesional de Contador Público. Esperando contar con los requisitos de aprobación.

La autora.

## Índice

Página del jurado.....	ii
Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento .....	iv
Declaratoria de autenticidad .....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
Resumen.....	ix
Abstract .....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	1
1.1. Realidad problemática .....	2
1.2. Trabajos previos .....	3
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	6
1.3.1. Gestión de crédito y cobranza.....	6
1.3.2. Rentabilidad. ....	12
1.4. Marco legal .....	14
1.5. Formulación del problema.....	14
1.6. Justificación del estudio.....	14
1.7. Hipótesis.....	15
1.8. Objetivos .....	15
1.8.1. General. ....	15
1.8.2. Específicos. ....	15
II. MÉTODO.....	16
2.1. Tipo de estudio.....	17
2.2. Diseño de investigación .....	17
2.3. Variables y operacionalización de variables .....	17
<i>Operacionalización de variables</i> .....	18
2.4. Población, muestra.....	18
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	19
2.6. Métodos de análisis de datos .....	19
2.7. Aspectos éticos .....	19
III. RESULTADOS.....	20
3.1. Generalidades de la Mype San Pedro E.I.R.L .....	21
3.2. Descripción de la Gestión de crédito y cobranza de la Mype San Pedro EIRL.....	21
3.3. Análisis de la rentabilidad de la Mype San Pedro EIRL .....	24

3.4. Determinar del efecto de la Gestión de crédito y cobranza en la rentabilidad de la Mype San Pedro EIRL .....	27
3.5. Contratación de Hipótesis .....	28
IV. DISCUSIÓN .....	29
V. CONCLUSIÓN .....	34
VI. RECOMENDACIÓN.....	36
VII. PROPUESTA.....	38
7.1. Proponer alternativas para mejorar la gestión de créditos y cobranzas de la Mype San Pedro EIRL.....	39
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	43
IX. ANEXOS .....	47



## **Resumen**

La presente investigación tiene como objetivo de determinar el efecto de la gestión de créditos y cobranzas en la rentabilidad de la Mype San Pedro EIRL. de la ciudad de Trujillo en el año 2015. Los datos fueron obtenidos mediante la técnica de la entrevista, teniendo como instrumento la guía de entrevista y el análisis documentario con su instrumento ficha de análisis documentario, la población se encontró conformado por la Mype San Pedro EIRL, teniendo como muestra la Mype San Pedro EIRL año 2015. Este estudio es de tipo descriptivo puesto que los datos que se investigaron se obtuvieron de manera directa de la Mype, además se utilizó un diseño de investigación no experimental de corte transversal. Concluyendo que la Gestión de créditos y cobranzas actual genera un efecto positivo en la rentabilidad, puesto que en el año 2014 fue de 21.32% y en el año 2015 de 24.48%.

*Palabras clave:* Mype, Créditos, Cobranzas y Rentabilidad.

## **Abstract**

This research aims to determine the effect of credit management and collections in the profitability of San Pedro micro enterprise EIRL. of the city of Trujillo in 2015. Data were obtained by interview technique, through the instrumentality of the interview guide and documentary analysis with its record instrument documentary analysis, the population was made up of micro enterprise San Pedro EIRL, with the shows micro enterprise San Pedro EIRL 2015. This study is descriptive since the investigated data were obtained directly from the Mype also non-experimental design cross-sectional research was used. Concluding that the current Credit and Collection Management generates a positive effect on profitability, since in 2014 it was 21.32% and in the year 2015 it was 24.48%

Keywords: Micro enterprise, Credits, Collections and Profitability.

# **I. INTRODUCCIÓN**

## I. Introducción

### 1.1. Realidad problemática

Actualmente las Mypes tienen automatizadas su departamento de créditos y cobranzas, puesto que es fundamental en una organización, cuyo trabajo es uno de los más difíciles de realizar, debido a la poca liquidez que existe en el mercado dentro de la cartera de los clientes, donde uno de sus principales objetivos son evaluarlos para asignarles el crédito, haciendo el respectivo seguimiento de los estados de cuenta de los clientes, realizando las cobranzas y cumpliendo con los objetivos trazados por la empresa, donde la implementación de sus sistemas de cobranzas es primordial para conseguir las recuperaciones del dinero producto de los créditos otorgados, una de las estrategias implementadas por las Mypes es maximizar la gestión de créditos y cobranzas, para evitar una cartera pesada que perjudicaría enormemente la liquidez y solvencia de la empresa, limitando así su posibilidad de crecimiento.

También se hace referencia que:

Toda organización debe supervisar el crédito, lo cual de no ser así genera cuentas por cobrar. Se basa en un examen constante a la compañía sobre sus cuentas por cobrar que genera, con la finalidad de que los clientes se pongan al tanto sobre las condiciones de pago que se fijó al momento de adquirir el crédito, de no cumplir con ello la supervisión del crédito comunicará inmediatamente a la compañía sobre el problema. Recuperar el capital de forma rápida es lo óptimo porque de lo contrario, la cartera pesada causará pérdidas a la empresa (Lawrence. 2007, p.531).

A menudo pueden existir muchas deficiencias en la supervisión de los créditos, por lo que se debe de considerar una correcta administración de las cobranzas, por lo que su objetivo es hacer efectivo las cuentas por cobrar, es decir recuperar la cartera producto de los créditos otorgados, lo cual de no ser así, podría generar una inestabilidad en la liquidez y solvencia de la

Mype San Pedro EIRL, afectando así su rentabilidad por una mala gestión en los créditos.

San Pedro EIRL. es una Mype que se dedica a la comercialización de mercadería, las cuales en la actual coyuntura de una enorme competencia de mercado se ve muchas veces en la necesidad de venderles tanto al crédito como al contado a sus clientes, la finalidad de otorgar crédito es incrementar así el número de sus ventas como también el de sus clientes y conservar las relaciones actuales con ellos, siendo un medio de ingreso significativo aunque no de manera inmediata pero sí en el corto plazo.

Generalmente el problema principal inicia al momento de otorgar el crédito ya que no cuentan con políticas de crédito y cobranzas, no hay una correcta evaluación y control del historial de clientes morosos, falta de un personal encargado netamente de la evaluación de los créditos y de las cobranzas, por lo que demora la recuperación de la cartera, producto de los créditos que son otorgados, generando así cuentas por cobrar a un plazo de 15 y 35 días.

La Mype busca mejorar su gestión de créditos y cobranzas, pero tiene fallas porque no sabe cómo manejarlo.

## **1.2. Trabajos previos**

(Vera, 2011) "Gestión de Crédito y Cobranzas para Prevenir y Recuperar la cartera Vencida del Banco Pichincha de la Ciudad de Guayaquil en el Período 2011". Realizó una investigación del tipo aplicada porque se encamina a resolver problemas prácticos que se basa en necesidades que en el momento tienen muchos bancos, descriptiva porque se describen los hechos que se dan en el área de crédito y cobranza, procediendo a clasificar los elementos que componen los activos exigibles del estado de situación financiera, los mismos que tienen un proceso para ser controlados, que inicia desde la base legal, principios y normas, organización del Departamento de Cartera y control de morosidad. El investigador citado, empleo la técnica de la observación directa, encuesta y entrevista. Concluye que:

Se estableció normar un adecuado modelo de gestión de cobranza de la cartera vencida; proponiendo que el manual sirva de guía para el posible desarrollo de las actividades de cada una de las personas que trabajan en la oficina; por otro lado brinda aquellas políticas generales como: políticas de riesgos y conocimientos específicos que son requisitos indispensables para hacer efectivo el cobro, así mismo da a conocer que el desempeño eficiente del personal es muy importante, ya que tienen que conocer aquel proceso de entrega de las notificaciones que son emitidas a clientes morosos y a sus respectivos garantes, para lograr el objetivo propuesto por la empresa que es recuperar la cartera vencida del Banco Pichincha (párr.1).

(Rivero, 2014) “Propuesta de Estrategia Financiera para el Departamento de Crédito y Cobranzas para el Mejoramiento de la Gestión de Cobranzas Caso en la Empresa Venezolana del Vidrio (Venvidrio)”. Realizó una investigación que se fundamentará en un diseño de campo, ya que se recogerán los datos directamente en el departamento de la empresa de estudio que está presentando el problema, después de haberse producido el problema, analizando sus posibles causas y consecuencias, de lo que ocurre en Departamento de Crédito y Cobranza. El investigador citado, empleo un diseño no experimental, la técnica utilizada fue la encuesta, aplicando el instrumento del cuestionario. Concluye que:

El departamento de crédito y cobranza es deficiente, ya que no cuenta con un reporte de antigüedad de sus clientes morosos, es decir no tiene actualizada aquella información de los créditos que son otorgados hacia sus clientes, lo cual le perjudica a la empresa, dado que la información que proporcionan de sus clientes no es fidedigna, lo cual traería consecuencias al momento de tomar una decisión (p.87).

(Ayesta, 2012) “Propuesta de Implementación de Políticas en la Recuperación de Créditos y su Incidencia en la Gestión Financiera de la Empresa Copy Ventas S.R.L de la ciudad de Trujillo”. Realizó una investigación aplicada porque propone la implementación de un Instructivo

de Procedimientos para lograr una adecuada recuperación de créditos de la empresa Copy Ventas S.R.L de la ciudad de Trujillo, prospectiva porque recolectara todo tipo de información para ser usada y evaluada con fines específicos y de esa manera lograr diseñar un Plan adecuado en la mejora de la recuperación de los créditos. El investigador citado, empleo un diseño no experimental, la muestra utilizada fue el Área de Créditos de la Empresa Copy ventas S.R.L de la ciudad de Trujillo periodos 2010-2011, la técnica utilizada es la Entrevista y el Análisis Documentario, aplicando instrumentos de Guía de Entrevista y Estados Financieros. Concluye que:

La Empresa Copy Ventas S.R.L brinda créditos hacia sus clientes sin una previa evaluación de sus estados financieros, lo cual es un grave error, ya que al no contar con dicha información la empresa se ve afectada porque cuentan con clientes que tienen un margen de morosidad elevado de cuentas por cobrar (p.71).

(Sánchez, 2014) “La Gestión de Créditos y Cobranzas y su influencia en la Estabilidad Económica Financiera de la Empresa Papelera Norpapel S.R.L de la Ciudad de Trujillo Año 2013”. Realizó una investigación de tipo descriptiva porque busca analizar las situaciones reales, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción de las actividades, objetivos, procesos y personas involucradas en el Área de créditos y cobranzas de la Empresa NORPAPEL S.R.L de la Ciudad de Trujillo. El investigador citado, empleo un diseño no experimental, la técnica utilizada fue una Entrevista dirigido al gerente general de la Empresa papelera NORPAPEL SRL y Documentaria dirigido a la Empresa papelera NORPAPEL SRL, aplicando instrumentos de Guía de Entrevista, Balance General, Estado de Ganancias y Pérdidas e Informes de ventas al crédito. Concluye que:

La Empresa papelera Norpapel S.R.L, maneja inadecuadamente sus créditos y cobranzas, es decir no hay un control en la otorgación de los créditos y tampoco una evaluación hacia sus clientes, lo cual les afecta al momento de recuperar la cartera, ya que sus clientes se retrasan al

momento de realizar los pagos correspondientes, generando así que la empresa tenga cuentas por cobrar (p.80).

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Gestión de crédito y cobranza.**

##### **1.3.1.1. Gestión.**

“La gestión es aquel conjunto de reglas, procedimientos y métodos operativos que se basan en la eficiencia y eficacia de una actividad empresarial tendiente a alcanzar sus objetivos trazados” (Andrade, 1996, p.282).

##### **1.3.1.2. Gestión de cobro.**

“El responsable de llevar a cabo la gestión del crédito debe ejecutar su propio diseño de control de gestión, asegurando que todas las actividades que realiza la compañía contribuyen a alcanzar los objetivos globales” (Martínez, 2009, p.119).

##### **1.3.1.3. Crédito.**

“El crédito consta de una operación financiera, mediante el cual el cliente dispone de una determinada suma de dinero, mediante un plazo fijado” (Priede, Lopez & Hernández, p.278).

##### **1.3.1.4. Cobranza.**

(...) “Es un proceso mediante el cual se ejecutan procedimientos pre establecidos por una organización con la finalidad de conseguir la recuperación del dinero producto de una compra, prestación de un servicio o cancelación de una deuda, etc. “

##### **1.3.1.5. Gestión de crédito y cobranza.**

Es aquella que se encarga de otorgar y dar seguimiento a los créditos, reduciendo la morosidad de la empresa, pudiendo determinarse evaluando constantemente el monto de los créditos otorgados y midiendo



con el porcentaje de morosidad de las cuentas por cobrar. (Gómez & Lamus, 2011, p.283).

#### **1.3.1.6. El efecto del crédito en la economía.**

En la economía el crédito es esencial, puesto que las entidades financieras alimentan el crédito en efectivo en los diferentes fragmentos tanto como producción y distribución. Los fondos que se prestan tanto para los negocios, así como también para los consumidores tienen diferentes destinos, pudiendo necesitar mayor cantidad de efectivo para satisfacer sus necesidades. Para el financiamiento de terrenos, maquinarias, plantas, etc., el crédito se da a largo plazo, mientras que para la adquisición de bienes de inventario y otros activos circulantes, el crédito es a corto plazo (Fernández, 2006, p.52).

#### **1.3.1.7. Importancia del crédito.**

Desde un punto de vista, el crédito viene hacer un método que es primordial para conseguir el incremento de las ventas, el cual se basa en brindar al cliente distintas facilidades para hacer sus pagos, ejerciendo así el labor de un comerciante, industrial o consumidor, que no presenta disponibilidad alguna de adquirir un bien o servicio con efectivo, cumpliendo de esta manera con el objetivo de toda compañía que es producir rentabilidad e ingresos (Hidalgo, 2010. p.56).

#### **1.3.1.8. Importancia del acceso al crédito.**

Banco Central de Reserva del Perú (2009) refiere:

Cuando el acceso al crédito es limitado, se restringen aquellas posibilidades que tiene una economía de crecer. Cuando no hay acceso a ello el consumo de las familias y la inversión de las organizaciones debe

financiarse con los ingresos de cada período, afectando de esta manera los ingresos cuando son muy variables.

El crédito cuando se usa de manera responsable facilita realizar gastos de consumo e inversión, sin embargo, el monto de financiamiento que tiene una familia, una organización o una economía estará asociado siempre a su capacidad de afrontar sus deudas (párr.4).

#### ***1.3.1.9. Importancia de un historial de crédito.***

Lo más importante para todo individuo es su historial crediticio, la base para conseguirlo es la confianza, sin ella, es imposible. Es notable la manera en que las personas o compañías disponen de ello, si se utiliza el crédito de manera responsable es beneficioso, puesto que mejora su experiencia crediticia, además de tener un control sobre ello. El crédito nace a través de la seguridad, ya que con ello se reduce el riesgo de caer en mora, por otro lado los prestamistas son quienes se arriesgan al momento en que adquieren una determinada línea de crédito, préstamo, etc., para minimizar el riesgo, se debe analizar su antiguo historial de crédito con la finalidad de no generar cuentas por cobrar (Pellas & Castegnaro, 2008 p.258).

#### ***1.3.1.10. Supervisión de un crédito.***

Toda organización debe supervisar el crédito, lo cual de no ser así genera cuentas por cobrar. Se basa en un examen constante a la compañía sobre sus cuentas por cobrar que genera, con la finalidad de que los clientes se pongan al tanto sobre las condiciones de pago que se fijó al momento de adquirir el crédito, de no cumplir con ello la supervisión del crédito comunicará inmediatamente a la compañía sobre el problema. Recuperar el capital de forma rápida es lo óptimo porque de lo contrario, la cartera pesada causará pérdidas a la empresa (Lawrence, 2007, p.531).

### **1.3.1.11. Clasificación del crédito.**

Martínez (2009) refiere:

Una vez que el cliente ha sido evaluado y filtrado sus antecedentes por el área de créditos, esta evaluará si el cliente califica o no a sus pretensiones económicas y podrá proponer de ser necesario una solución alternativa para su problema de liquidez, mediante el cual pueda satisfacer sus necesidades, para ello el modelo “de las cinco C”, se basa en criterios que analizan al cliente y todos ellos empiezan por esta letra:

- *Carácter*

Es aquel compromiso del deudor de cumplir con sus obligaciones, considerando los rasgos del posible beneficiario y éticos, tanto para personas naturales como jurídicas. La mejor manera de medir el carácter es a través del historial de pagos del solicitante.

- *Capacidad*

“Hace referencia a la disposición que tiene el solicitante de generar fondos o recursos suficientes que le permitan realizar eficazmente sus compromisos con respecto al crédito. Se evalúa mediante el estado de resultado que genere”.

- *Capital*

“Son aquellos recursos con los que dispone el interesado, en el caso de que el solicitante sea un empresario, se analizan sus estados financieros, en cambio si no lo es, se examina sus bienes patrimoniales”.

- *Confianza*

Analiza la posibilidad de pagar sus deudas, evaluando o examinando su historial crediticio, con la finalidad de comprobar que el interesado cumpla con los requisitos establecidos para otorgarle el crédito (esta C proviene de la concepción colateral, lo cual significa garantía).

- *Condiciones*

Este criterio hace referencia a la posibilidad de establecer limitaciones a la concesión de un crédito, a los solicitantes que no inspiran confianza, con el propósito de no perjudicar a la compañía con clientes que no cumplan con los estándares crediticios preestablecidos (p.52).

#### **1.3.1.12. Tipos de cobranza.**

Anónimo (s.f.) señala que “en nuestro país, dentro del conocimiento general y legal, existen tres tipos de cobranza, mediante el cual se hace efectiva la percepción de un pago” atendiendo a su proceso de ejecución:

- *Cobranza formal*

Lo lleva a cabo los responsables directos de la cobranza, utilizando los procedimientos o medios regulares para ejecutar el cobro, mediante los propios cobradores de la organización o de intermediarios calificados, tal fuera el caso.

Este proceso debe ser evaluado y examinado por los responsables de la administración del negocio antes de seleccionar el tipo de cobranza.

La empresa solo decidirá si recurrir o no a otros tipos de cobranza cuando se haya extenuado todas las medidas o recursos necesarios para la percepción efectiva del pago, peligrando de esta manera la relación de Cliente-Empresa.

- *Cobranza judicial*

En esta modalidad de cobranza la organización puede o no intervenir directamente. En los casos de que intervenga, lo ejecuta su personal de línea, abogado especialista en cobranza judicial.

En caso contrario, se podrá requerir de los servicios que brinda una agencia de cobranzas independiente, que son netamente cobranza

judicial y extrajudicial. El procedimiento se ejecuta de acuerdo a las disposiciones jurídicas y legales que la legislación señala.

Llegar a una cobranza judicial, es muy perjudicial para la compañía, ya sea por los costos y el tiempo que esta representa, tomando en cuenta que en épocas de inflación, la erosión del dinero afecta considerablemente el capital de la empresa.

- *Cobranza extra-judicial*

Es aquella que se deriva del anterior con respecto a la iniciación de un proceso legal, cuando el deudor se somete a una operación fuera de juicio, por tal motivo se llegan a un arreglo extrajudicial.

Por lo general se establecen nuevas fechas de pago, con gastos mínimos, por lo cual se recurre a la recuperación de la mercadería si se estableció en el contrato de venta la devolución de la mercadería con cláusulas que especifiquen tal operación.

El tipo de cobranza dependerá de la particularidad del crédito, clase y condiciones del cliente, lugar del domicilio donde debe efectuarse la cobranza, así mismo los gastos de transporte, de localización y ejecución, etc.

La finalidad de la cobranza es efectuar el cobro, mediante el cual se basa en la acción de ejecutar el requerimiento de la compañía que es, recuperar su capital en el tiempo en que planifico y con la simplicidad que exige este proceso (párr.11).

### **1.3.1.13. Morosidad.**

“Luego que la cuota de crédito no es pagada en la fecha indicada, la cuenta no cobrada se considera como un crédito en mora,” (Noriega, 2011, p.12).

### **1.3.2. Rentabilidad.**

“Es aquella que con frecuencia se expresa en la relación que hay entre las ganancias y el capital invertido, además del rendimiento de los activos, la cual se ve reflejada en los estados financieros de la empresa” (Andrade, 1996, p.467).

#### **1.3.2.1. Estado de Resultado.**

Lawrence (2007) refiere:

Es aquella herramienta que consiste en examinar el rendimiento alcanzado por la empresa, se expresa mediante porcentajes que guardan relación con las ventas, lo cual es beneficioso, puesto que relaciona la rentabilidad alcanzada por la empresa en un período de tiempo preestablecido. Los indicadores de rendimiento utilizados con frecuencia son los diferentes márgenes de utilidad que son empleados por las empresas, los cuales comúnmente son: utilidad bruta, operativa y neta.

##### **1.3.2.1.1. Margen de utilidad bruta.**

Mide los ingresos que genera una compañía en relación a los costos que se incurren en los bienes vendidos, por otro lado cuando el MUB es elevado, el costo de la existencia vendida es menor. Margen de utilidad bruta (MUB), es igual a la división de la utilidad bruta entre las ventas.

##### **1.3.2.1.2. Margen de utilidad operativa.**

Refleja la eficiencia en que la compañía es capaz de generar fondos en un período de tiempo establecido, dicho de otra manera la utilidad operativa es “pura” porque se encarga de medir solo el beneficio que se obtiene producto de las operaciones realizadas; cuando el resultado arroja negativo significa que no se alcanzó los recursos preestablecidos. Margen

de utilidad operativa (MUO), es igual a la división de la utilidad operativa entre las ventas.

#### **1.3.2.1.3. Margen de utilidad neta.**

Muestra la ganancia que se distribuye entre los accionistas de la compañía, es decir refleja cuan eficiente es la organización puesto que convierte rápidamente las ventas en beneficio neto, por otro lado la (UN) indica el éxito de la compañía en relación a los beneficios que son logrados en función de las ventas, cuanto más elevado sea la utilidad de la compañía, es mejor. Margen de utilidad neta (MUN), es igual a la división de la utilidad entre las ventas.

#### **1.3.2.1.4. Rendimiento sobre los activos totales (ROA).**

Es denominado frecuentemente como retorno de la inversión (ROI), se encarga de medir la eficacia general de la administración de la manera en como genera beneficios con respecto a sus activos disponibles. Cuanto más elevado sea el ROA de la empresa. Rendimiento sobre los activos totales (ROA), es igual a la división de la utilidad entre el total de activos.

#### **1.3.2.1.5. Retorno sobre el patrimonio (ROE).**

“Se encarga de medir el retorno ganado sobre la inversión de los accionistas comunes en la compañía, cuanto más elevado sea el Retorno sobre el patrimonio (ROE), mayor será el beneficio de los propietarios” (p.59-62). Se calcula de la manera siguiente: Rendimiento sobre el patrimonio (ROE), es igual a la división de Ganancias disponibles para los acciones comunes entre Capital en acciones comunes.

#### **1.3.2.2. Mypes.**

El término “Mype” hace referencia a la micro pequeña empresa de unidad económica que se encuentra constituida bajo la modalidad de persona natural o jurídica. La finalidad de toda Mype es

formalizarse y desarrollar actividades con el propósito de incrementar su capital y expandirse (Flores, 2003, p.320).

#### **1.4. Marco legal**

##### **Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa (28015, 2003, art. 5).**

La presente ley fue promulgada el 3 de Julio del 2003, tiene como objetivo fomentar empleos sostenibles, incrementando su productividad y utilidad, dado que su aportación al producto bruto interno (PBI), es beneficioso para la ampliación del mercado interno y las exportaciones (p.1).

#### **1.5. Formulación del problema**

¿Cuál es el efecto de la Gestión de créditos y cobranzas en la rentabilidad de la Mype San Pedro EIRL. de la ciudad de Trujillo en el Año 2015?

#### **1.6. Justificación del estudio**

La presente investigación se basa en los cinco criterios de Hernández, Fernández y Baptista (2010, pp.40-41) que establecen:

**Conveniencia.** Esta investigación se justifica, porque será de importancia para la Mype y servirá como precedente para otras Mypes del mismo rubro y afines.

**Relevancia social.** El beneficiario de esta investigación es la Mype, porque a través de los resultados permitirá tener conocimientos sobre la gestión de créditos y cobranza, así mismo incrementara más su rentabilidad y liquides para su posible crecimiento.

**Implicaciones prácticas.** La presente investigación tiene como finalidad proponer alternativas para mejorar la gestión de créditos y cobranzas de la Mype de la ciudad de Trujillo 2015.



**Valor teórico.** Se justifica, porque con esta investigación se demostrará la gestión de créditos y cobranzas y su efecto en la rentabilidad de la Mype de la ciudad Trujillo 2015.

**Utilidad metodológica.** La presente investigación se ejecutará mediante el método científico, para lo cual se utilizarán herramientas de recolección de datos propias de la investigación científica, como es la entrevista y el análisis documental que se aplicará al propietario de la Mype.

### **1.7. Hipótesis**

La Gestión de créditos y cobranzas tiene un efecto positivo en la rentabilidad de la Mype San Pedro EIRL. de la ciudad de Trujillo en el Año 2015.

### **1.8. Objetivos**

#### **1.8.1. General.**

Determinar el efecto de la gestión de créditos y cobranzas en la rentabilidad de la Mype San Pedro EIRL. de la ciudad de Trujillo en el Año 2015.

#### **1.8.2. Específicos.**

1. Describir la gestión de créditos y cobranzas de la Mype San Pedro EIRL.
2. Analizar la rentabilidad de la Mype San Pedro EIRL.
3. Proponer alternativas para mejorar la gestión de créditos y cobranzas de la Mype San Pedro EIRL.

## **II. MÉTODO**

## **II. Método**

### **2.1. Tipo de estudio**

El tipo de estudio que se llevó a cabo es descriptivo puesto que los datos que se investigaron se obtuvieron de manera directa de la Mype San Pedro EIRL. ubicado en la ciudad de Trujillo.

El cual se basó en describir la particularidad del tema a investigar, el cual permitió describir las características de la gestión de créditos y cobranzas en la rentabilidad de la Mype.

### **2.2. Diseño de investigación**

El diseño de investigación que se utilizó es no experimental de corte transversal, dado que no se manipuló ninguna variable en la investigación y se realizó en un periodo determinado.

### **2.3. Variables y Operacionalización de variables**

#### **a) Variables**

**Variable Independiente:** Gestión de créditos y cobranzas.

**Variable Dependiente:** Rentabilidad.

Tabla 2.1

*Operacionalización de variables*

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicadores	Escala de Medición
Gestión de créditos y cobranzas	Gómez y Lamus (2011) refiere Que es aquella que se encarga de otorgar y dar seguimiento a los créditos, reduciendo la morosidad de la empresa, pudiendo determinarse evaluando constantemente el monto de los créditos otorgados y midiendo con el porcentaje de morosidad de las cuentas por cobrar.	Esta variable se midió con la técnica de la entrevista, aplicando el instrumento de Guía de Entrevista para la recolección de datos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monto de los créditos otorgados.</li> <li>• Porcentaje de morosidad de las cuentas por cobrar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nominal</li> <li>• De Razón</li> </ul>
Rentabilidad	Andrade (1996) señala que la rentabilidad “es aquella que con frecuencia se expresa en la relación que hay entre las ganancias y el capital invertido, además del rendimiento de los activos, la cual se ve reflejada en los estados financieros de la empresa” (p.467).	Esta variable se midió con la técnica del análisis documentario con su instrumento ficha de análisis documentario.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ratios de Rentabilidad:</li> <li>- Retorno sobre el patrimonio (ROE).</li> <li>- Rendimiento sobre los activos totales (ROA).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De Razón</li> </ul>

#### 2.4. Población, muestra

**Población:** Se encuentra conformada por la Mype San Pedro EIRL.

**Muestra:** Es la Mype San Pedro EIRL año 2015.

## **2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **Técnicas e Instrumentos.**

Para la presente investigación se utilizó las técnicas de la entrevista que tiene como instrumento la Guía de Entrevista, además del análisis documentario con su instrumento ficha de análisis documentario.

### **Validación y confiabilidad del instrumento.**

La ficha de validación fue presentada a los docentes: Ciro Valladares Landa, Ferradas Martín y Muñoz Díaz Luis Alberto de la Escuela de Contabilidad para que puedan dar sus observaciones y luego de ello procedieran a firmar dándole validez.

## **2.6. Métodos de análisis de datos**

Los datos obtenidos serán procesados en el programa Microsoft Excel, la presente investigación será analizada a través de cuadros comparativos, gráficos estadísticos y fórmulas financieras.

## **2.7. Aspectos éticos**

No se manipulo ningún tipo de información, ni se recurrió a resultados de estudios ya realizados al mismo sector.

Se investigó con honestidad por lo cual todos los datos obtenidos serán veraces.

# **III. RESULTADOS**

### **III. Resultados**

#### **3.1. Generalidades de la Mype San Pedro E.I.R.L**

En la ciudad de Trujillo hace 30 años fue creada la Mype San Pedro, la cual fue fundada por el Sr. Antonio Araujo Eusebio (Gerente) en el mes de octubre de 1986, que con el paso del tiempo formo hacer parte del desarrollo comercial de la Avenida los Incas ubicada en la ciudad de Trujillo.

Se encuentra localizada en la Av. Los Incas Nro. 726 de la ciudad de Trujillo, así mismo se encuentra registrada dentro de las sociedades mercantiles y comerciales como una Empresa Individual de Responsabilidad Limitada la cual se encuentra ubicada en la ciudad de Trujillo.

San Pedro E.I.R.L se encuentra dedicada a la venta de artículos ferreteros hace 30 años, mediante el cual brinda a su personal charlas informativas, con la finalidad de proporcionar un crecimiento sostenido dentro del mercado ferretero local.

#### **3.2. Descripción de la Gestión de crédito y cobranza de la Mype San Pedro EIRL**

San Pedro EIRL no cuenta con un área de crédito y cobranza, asimismo no tienen políticas de créditos y de cobranzas, pero tiene conocimiento del proceso informativo a través de charlas que asistieron, por otro lado la mype cuenta con ciertos requisitos al momento de otorgar el crédito, como que tenga una empresa, posean estabilidad financiera, tener antecedentes limpios, además que sean solventes y tengan credibilidad, el importe máximo que se les concede es de S/500 a S/1,000 dependiendo de la disponibilidad del cliente, por otro lado los créditos que se otorgan son 4 por mes, debido a que hay meses en que no se realizan ventas al crédito.

La mype no hace una evaluación en el otorgamiento de los créditos, como tampoco planifica adecuadamente las cobranzas, generando así cuentas por cobrar a un plazo de 15 y 35 días y el porcentaje de morosidad es del 10%.

Tabla 3.1

*Monto de los créditos otorgados en soles*

<b>Meses</b>	<b>2014 (S/)</b>	<b>2015 (S/)</b>
Enero	0	0
Febrero	0	7,000
Marzo	50,000	0
Abril	41,000	60,000
Mayo	44,000	0
Junio	0	49,500
Julio	0	35,000
Agosto	5,400	0
Setiembre	0	0
Octubre	0	9,000
Noviembre	10,200	0
Diciembre	0	0
<b>Total</b>	<b>150,600</b>	<b>160,500</b>

*Nota:* como se observa en la tabla, durante algunos meses se realizaron ventas al crédito, durante el año 2014 hubo un total de S/150, 600 y en el año 2015 fue de S/160, 500.

Tabla 3.2

*Monto de los créditos vencidos*

<b>Meses</b>	<b>Créditos 2014 (S/)</b>	<b>Créditos 2015 (S/)</b>
Febrero	0	7,000
Agosto	5,400	0
Octubre	0	9,000
Noviembre	10,200	0
<b>Total</b>	<b>15,600</b>	<b>16,000</b>

*Nota:* como se observa en el año 2014 durante los meses de agosto y noviembre se realizaron ventas al crédito por un total de S/15,600, al igual que en el año 2015 por los meses de febrero y octubre con un total de S/16,000.



Tabla 3.3

*Nivel de morosidad de las cuentas por cobrar*

<b>Cuentas por cobrar vencidas</b>	<b>2014 (S/)</b>	<b>%</b>	<b>2015 (S/)</b>	<b>%</b>
1-15 días	5,400	35%	7,000	44%
16-35 días	10,200	65%	9,000	56%
<b>Total</b>	<b>15,600</b>	<b>100%</b>	<b>16,000</b>	<b>100%</b>

*Nota:* la tabla muestra que el total de las cuentas por cobrar vencidas, donde el 35% y 44% (1 a 15 días) son morosos moderados, asimismo el 65% y 56% de (16 a 35 días) son morosos intermedios.

Tabla 3.4

*Provisión de los créditos vencidos*

<b>Provisión</b>	<b>2014 (S/)</b>	<b>2015 (S/)</b>
1-15 días	5,600	7,200
16-35 días	10,500	9,200
<b>Total</b>	<b>16,100</b>	<b>16,400</b>

*Nota:* la tabla refleja el total de provisión con el que cuenta la mype para respaldar los créditos vencidos, contando con S/16, 100 en el año 2014 y S/16,400 y en el año 2015.

Tabla 3.5

*Porcentaje de morosidad de las cuentas por cobrar*

<b>Meses</b>	<b>2014 (S/)</b>	<b>2015 (S/)</b>
Ventas al Crédito	150,600.00	160,500
Cuentas por cobrar	15,600	16,000
<b>Total</b>	<b>10%</b>	<b>10%</b>

*Nota:* la tabla muestra que durante el año 2014 y 2015 se mantuvo un porcentaje de morosidad del 10% en base a las ventas realizadas al crédito y las cuentas por cobrar.

### **3.3. Análisis de la rentabilidad de la Mype San Pedro EIRL**

Se realizó un análisis e interpretación de los Estados Financieros de la Mype San Pedro ubicada en la Av. Los Incas, para poder analizar la rentabilidad de la Mype se han tomado los años 2014 - 2015.

#### **Análisis e Interpretación del Estado de Situación Financiera de la Mype San Pedro E.I.R.L**

En el anexo N° 6 del estado de situación financiera realizado al 31 de diciembre del año 2015, se puede observar que el total de activos aumentó en S/4,058.69 con una variación del 4% en relación al año anterior, este aumento se debió principalmente al incremento de la mercadería por S/22,000 representando un 18% y esto se debe a que en el año 2015 se adquirió mercadería para abastecerse de productos y así tener mayores ingresos, las cuentas por cobrar aumentaron en un 3%, debido a que no hubo una adecuada planificación de las cobranzas, es decir que no se ejecutó políticas de créditos para la correcta administración de las cuentas por cobrar.

En inmueble, maquinaria y equipo también se incrementó en un 12% por un total de S/3, 600 con respecto al año anterior, lo cual se debe a que se adquirió de nuevos estantes para colocar la nueva mercadería, con la finalidad de que se encuentre en orden, así como también facilite su rápido acceso y posible reconocimiento, en el menor tiempo posible.

La Mype no cuenta con pasivos, ya que no genera cuentas por pagar a ninguna entidad relacionada o financiera, por lo que las compras se realizan al contado, debido a que se financia a través de recursos propios.

Por otro lado en el patrimonio se observó un aumento del 4%, lo cual se debe a que la utilidad del ejercicio en el año 2014 fue de S/24,717.31 y en el 2015 de S/29,376.00, por lo que aumentó en S/4, 058.69 con una variación del 19%, debido al flujo de ventas constantes.

## Análisis e Interpretación del Estado de Resultado Integral de la Mype San Pedro E.I.R.L

En el anexo N° 7 del estado de resultado de la Mype San Pedro EIRL, las ventas en el año 2014 fue de S/678,718.00 y en el 2015 de S/717,403.60 mostrando un incremento de S/38,685.60, con una variación del 6%, y esto se debe a que se efectuaron mayores ventas al contado que al crédito, en lo que son materiales de construcción por los meses de (Agosto y Setiembre), por lo que el costo de ventas también se elevó en S/31,662.40, es decir en un 5%, lo cual esa variación se genera en relación a las ventas, debido a que fueron mayores en dichos meses y también hubo más ventas al contado que al crédito.

Hubo un aumento en los gastos de administración y venta de S/.16,000.60 y S/15,800.60 en consecuencia al año anterior, debido a que hubo mejoras del local, así como también se contrató publicidad para la Mype.

### Análisis de los Ratios

Tabla 3.6

#### Razones financieras

Nombre	Formula	Resultado		Interpretación
		2014	2015	
Rentabilidad patrimonial	$\frac{Utilidad\ neta}{patrimonio}$	21.32%	24.48%	En el año 2014 fue de 21.32% y en el 2015 de 24.48% con una variación del 3.16%, lo cual refleja que el patrimonio y la utilidad neta se incrementó.
Rentabilidad de los activos	$\frac{Utilidad\ neta}{activo\ total}$	21.32%	24.48%	La rentabilidad de los activos fue de 21.32% en el año 2014 y de 24.48% en el 2015, lo cual tuvo una variación del 3.16%,

				debido a que en el año 2015 hubo una mayor utilidad y un mayor monto de los activos.
Rentabilidad de las ventas	$\frac{Utilidad\ neta}{ventas\ netas}$	3.64%	4.09%	La rentabilidad de las ventas tuvo un incremento de 3.64% a 4.09 % con una diferencia de 0.45%, puesto que en el año 2015 se realizaron más ventas al contado y al crédito.
Margen bruto	$\frac{Utilidad\ bruta}{ventas\ netas}$	9.66%	10.12%	Existe una variación del 0.46% lo que demuestra que en el año 2015, se incrementó las ventas como la utilidad bruta.
Rentabilidad operacional	$\frac{Utilidad\ operacional}{ventas\ netas}$	5.06%	5.69%	La utilidad operacional de la mype en el año 2014 fue de 5.06% y en el 2015 de 5.69%, con una variación del 0.63%, motivo por el cual sus costos y gastos en el año 2015 fueron mayores.

Para concluir, la Mype San Pedro EIRL es rentable, sin embargo se debería trabajar más en la gestión de créditos y cobranzas para evitar tener créditos vencidos y así obtener más rentabilidad.

### 3.4. Determinar el efecto de la Gestión de crédito y cobranza en la rentabilidad de la Mype San Pedro EIRL

Para desarrollar el objetivo general de acuerdo con la investigación que se realizó, se observó que la gestión de crédito y cobranza no genera un efecto negativo en la rentabilidad de la Mype San Pedro EIRL, sin embargo, se puede mejorar.

#### Rentabilidad de la Mype San Pedro EIRL. de la Av. Los Incas

Tabla 3.7

*Efecto de la Gestión de crédito y cobranza en la Rentabilidad de la Mype San Pedro EIRL. Trujillo, 2015.*

<b>Años</b>	<b>Rentabilidad sin considerar la cancelación de los créditos (situación actual)</b>	<b>Rentabilidad considerando la cancelación de los créditos (situación simulada)</b>	<b>Efecto</b>
2014	21.32%	31.01%	La rentabilidad en el año 2014 refleja una variación del 9.69%.
2015	24.48%	34.09%	En el año 2015 la rentabilidad tuvo una variación del 9.61%

*Nota:* la gestión de crédito y cobranza genera un efecto positivo en la rentabilidad de la Mype San Pedro EIRL, sin embargo, se demuestra al comparar la situación actual con la situación sin créditos vencidos, la rentabilidad aumenta en 9.69% para el año 2014 y 9.61% para el año 2015.

### **3.5. Contratación de Hipótesis**

La Gestión de crédito y cobranza afecta positivamente en la rentabilidad de la Mype San Pedro EIRL de la ciudad de Trujillo en el año 2015.

La hipótesis es aceptada, por lo que al momento de analizar los resultados que se obtuvieron de la Mype San Pedro EIRL, se observó que la rentabilidad en el año 2014 fue 21.32% y en el año 2015 de 24.48%, considerando aun los créditos vencidos, la cual sería superior si no existieran créditos vencidos, existiendo una variación de 9.69% para el año 2014 y de 9.61% para el año 2015.

# **IV. DISCUSIÓN**

#### IV. Discusión

Dentro de la investigación se describió el monto de los créditos otorgados en soles hacia los clientes, los cuales arrojan que durante algunos meses se realizaron ventas al crédito, ya que durante el año 2014 fue de S/150,600 y en el año 2015 de S/160,500. Esto se relaciona con lo que dice Hidalgo (2010) “el crédito viene hacer un método que es primordial para conseguir el incremento de las ventas, el cual se basa en brindar al cliente distintas facilidades para hacer sus pagos, ejerciendo así la labor de un comerciante, industrial o consumidor, que no presenta disponibilidad alguna de adquirir un bien o servicio con efectivo, cumpliendo de esta manera con el objetivo de toda compañía que es producir rentabilidad o ingresos. Todo ello guarda una relación, puesto que la teoría mencionada explica el propósito de la Mype, lo cual es realizar ventas al crédito, el cual consiste en incrementar el número de sus ventas como también el de sus clientes, conservando así las relaciones actuales con ellos, siendo un medio de ingreso significativo, no de manera inmediata, pero si en el corto plazo, y de este modo cumplir el objetivo de generar rentabilidad.

En cuanto a la Gestión de créditos y cobranzas de la Mype San Pedro EIRL, se determinó que es deficiente, ya que no cuenta con un área de crédito y cobranza, así mismo no tienen políticas de créditos y cobranzas, puesto que las ventas que se realizaron al crédito en el año 2014 y 2015 generaron cuentas por cobrar, por lo que el monto de los créditos vencidos en el año 2014 fue de S/15,600 por los meses de (Agosto y Noviembre), así mismo de S/16,000 para el año 2015 en los meses de (Febrero a Octubre). La situación descrita está relacionado a lo establecido en la investigación de Vera (2011) “Gestión de crédito y cobranzas para prevenir y recuperar la cartera vencida del Banco Pichincha de la Ciudad de Guayaquil en el Periodo 2011” en donde estableció normar un adecuado modelo de gestión de cobranza de la cartera vencida, proponiendo que el manual sirva de guía para el posible desarrollo de las actividades de cada una de las personas que trabajan en la oficina; por otro lado brinda aquellas políticas generales como: políticas de riesgos y conocimientos específicos que son requisitos indispensables para hacer efectivo el cobro. Además, coincide en lo dicho por Martínez (2009) que “el responsable de llevar a cabo la gestión de crédito debe ejecutar su propio diseño



de control de gestión, asegurando que todas las actividades que realiza la compañía contribuyan a alcanzar los objetivos globales”. En base a lo mencionado anteriormente, con respecto a la falta de un área netamente de créditos y cobranzas esto afecta las funciones crediticias y en la recuperación de la cartera, por lo que es indispensable que la Mype implemente políticas de créditos y cobranza, con el objetivo de que exista un mejor control y evaluación de los créditos, evitando así generar cuentas por cobrar y con ello contribuya a que genere una mayor rentabilidad, puesto que las ventas aumentarían en su totalidad. También es importante mencionar lo que dice Lawrence (2007), puesto que “recomienda que toda organización debe supervisar el crédito, lo cual de no ser así genera cuentas por cobrar. Se basa en un examen constante a la compañía sobre sus cuentas por cobrar que genera”, esta teoría guarda relación con lo que se mencionó, respecto a los créditos, ya que al no contar con una adecuada supervisión del crédito, esto afecta a la empresa de tal modo que genera cuentas por cobrar.

Por otro lado el nivel de morosidad de las cuentas por cobrar, lo cual muestra que el 35% y 44% de (1 a 15 días) son morosos moderados, asimismo el 65% y 56%, es decir de (16 a 35 días) son morosos intermedios. La situación descrita tiene cierta semejanza a lo establecido en la investigación de Ayesta (2012) “Propuesta de Implementación de Políticas de Créditos y su Incidencia en la Gestión Financiera de la Empresa Copy Ventas S.R.L de la ciudad de Trujillo” donde afirma que la empresa brinda créditos hacia sus clientes sin una previa evaluación de sus estados financieros, lo cual es un grave error, ya que al no contar con dicha información, la empresa se ve afectada porque cuentan con clientes que tienen un margen de morosidad elevado de cuentas por cobrar. Por otro lado lo mencionado guarda una relación, puesto que al no hacer una evaluación de los clientes de sus estados financieros, la Mype se ve afectada, por lo que no cuentan con aquella información que le permite analizar si el cliente tiene liquidez y solvencia para hacer frente a sus deudas.

De acuerdo al porcentaje de morosidad de las cuentas por cobrar se observó que el porcentaje para los años 2014 y 2015 se mantuvo en un 10% en base a las ventas realizadas al crédito y las cuentas por cobrar. Asimismo, Noriega (2011), indica que “luego que la cuota de crédito no es pagada en la fecha indicada, la

cuenta no cobrada se considera como un crédito en mora”, puesto que de no pagar el crédito en el plazo establecido, genera que la cuenta no cobrada se considere como un crédito en mora, de tal modo que afecta a la Mype, por lo que las ventas no aumentan en su totalidad, sin embargo cabe recalcar que la Mype cuenta con provisiones que respaldan los créditos vencidos, por lo que en el año 2014 fue S/. 16,100 y de S/. 16,400 para el año 2015.

En cuanto a la rentabilidad, fue analizada a través de los estados financieros. En el ratio de rentabilidad sobre los activos se observó que en el año 2015 fue de 24.48%, puesto que la Mype obtuvo una mayor utilidad y un mayor monto de los activos, dicho de otra manera la Mype generó buenos beneficios con respecto a sus activos disponibles. Por otro lado, se analizó el ratio del retorno sobre el patrimonio lo cual fue óptimo, es decir de 21.32% en el 2014 y de 24.48% en el año 2015, teniendo una variación del 3.16%, y esto se debe al patrimonio y a la utilidad neta que se incrementó en dicho año, de tal modo que beneficia al propietario. Por lo que Andrade (1996) señala que la rentabilidad “es aquella que con frecuencia se expresa en la relación que hay entre las ganancias y el capital invertido, además del rendimiento de los activos, la cual se ve reflejado en los estados financieros de la empresa”. Todo ello tiene una relación directa, puesto que, para que una empresa genere rentabilidad, debe haber cierta relación entre las ganancias y el capital, además del rendimiento de los activos, lo cual en otras palabras viene hacer la rentabilidad patrimonial (ROE) y la rentabilidad de los activos (ROA), por lo que al analizar ambos índices, se determinó que la Mype tiene baja su rentabilidad.

Esta investigación describió y analizó la Gestión de créditos y cobranza y su efecto en la rentabilidad de la Mype San Pedro EIRL, enfocándose en el monto de los créditos otorgados en soles, el monto de los créditos vencidos, el nivel de morosidad de las cuentas por cobrar, la provisión de los créditos vencidos y el porcentaje de morosidad de las cuentas por cobrar y así permita evaluar a la Mype los resultados mediante los ratios (indicadores) de rentabilidad. Relacionado a ello esta lo que dice Sánchez (2014), en su investigación “La Gestión de Créditos y Cobranzas y su influencia en la Estabilidad Económica Financiera de la Empresa Papelera Norpapel S.R.L de la Ciudad de Trujillo año 2013”, donde determinó que al no haber un control en la otorgación de los créditos y tampoco una evaluación

hacia sus clientes, lo cual les afecta al momento de recuperar la cartera, ya que sus clientes se retrasan al momento de realizar los pagos correspondientes, generando así que la empresa tenga cuentas por cobrar. Sin embargo se observó que la Mype San Pedro EIRL al realizar ventas al crédito, generó cuentas por cobrar, de tal modo que no fueron pagados en el plazo establecido que se fijó al momento de otorgar el crédito, por lo que no hubo un correcto control en la otorgación de los créditos y tampoco una evaluación de los clientes.

# V. CONCLUSIÓN

## V. Conclusión

1. El efecto se pudo determinar comparando los estados financieros con créditos y sin créditos en los años 2014 y 2015 generando un efecto positivo en la rentabilidad, sin embargo, se demuestra al comparar la situación actual con la situación sin créditos vencidos, la rentabilidad aumenta en 9.69% para el año 2014 y 9.61% para el año 2015.
2. La Gestión de créditos y cobranzas de la Mype San Pedro EIRL es deficiente, puesto que no realiza una evaluación en el otorgamiento de los créditos, como tampoco planifica adecuadamente las cobranzas, así mismo no cuentan con políticas de créditos y de cobranza, lo cual genera cuentas por cobrar siendo en el año 2014 de S/15,600 y de S/16,000 para el año 2015, debido a que no hay un buen manejo de los créditos otorgados como de las cobranzas que realizan.
3. En el análisis de la Rentabilidad de la Mype San Pedro EIRL, se observó que la rentabilidad patrimonial en el año 2014 fue de 21.32% y en el 2015 de 24.48% debido a que la utilidad y el patrimonio se incrementó en dicho año, así mismo la rentabilidad de las ventas en el 2015 fue de 4.09% y 3.64% con relación al año anterior, puesto que en el 2015 se realizaron más ventas al contado que al crédito.
4. Se propuso alternativas con la finalidad de mejorar la Gestión de créditos y cobranzas de la Mype San Pedro EIRL.

# **VI. RECOMENDACIÓN**

## **VI. Recomendación**

- 1.** Implementar políticas de créditos y cobranzas, ya que es fundamental para llevar a cabo una correcta administración de las cuentas por cobrar, de tal modo que conlleve a una buena gestión y una efectiva toma de decisiones con respecto a los créditos que otorga la Mype San Pedro EIRL
- 2.** Crear un área de créditos y cobranzas con el objetivo de mejorar su gestión y administración de los créditos como de las cobranzas, puesto que habrá un mejor control en el otorgamiento de los créditos y un buen manejo de las cobranzas.
- 3.** Recuperar los créditos vencidos, para incrementar la rentabilidad de la empresa y de esta forma pueda tener un margen de superior en el mercado financiero.
- 4.** Aplicar la propuesta planteada en la presente investigación.

# **VII. PROPUESTA**



## VII. Propuesta

### 7.1. Proponer alternativas para mejorar la gestión de créditos y cobranzas de la Mype San Pedro EIRL.

#### Fundamentación

De acuerdo a la información que se describió y analizó con respecto a la gestión de créditos y cobranzas de la Mype San Pedro EIRL, se determinó que no cuenta con un área de crédito y cobranza, asimismo no tienen establecidas políticas de créditos para la evaluación con respecto al otorgamiento de las líneas crediticias y tampoco políticas de cobranza, para la correcta administración de créditos otorgados, por tal motivo realizar esta propuesta sería de mucha ayuda para el microempresario, puesto que es necesario e importante que conozcan sobre los créditos y cobranzas que beneficiarían el negocio. De esta manera las políticas de crédito y cobranza son fundamentales para la correcta administración de las cuentas por cobrar, pues permite tener una mejor evaluación, asimismo conocer aquella información con respecto al cliente sobre su capacidad de pago y sobre todo si son solventes, lo cual ayuda a evitar que se generen cuentas por cobrar.

**Objetivo general:** proponer políticas de créditos y cobranzas para mejorar la gestión de créditos y cobranzas de la Mype San Pedro EIRL de la ciudad de Trujillo.

#### Objetivo específico:

- Establecer políticas de créditos
- Establecer políticas de cobranzas

#### Descripción de las políticas de crédito de la Mype San Pedro EIRL

- Para el otorgamiento de créditos se deberá hacer un análisis de la obtención de la información del cliente para evaluar si califica o no para el crédito.
- Cada expediente de los clientes deberán contener aquella información fidedigna.

- La autorización de las líneas de crédito será efectuada solo por el encargado del otorgamiento de los créditos.
- Por todo otorgamiento de crédito se deberá realizar un contrato con todas sus generalidades, el cual deberá ser firmado por ambas partes, es decir entre vendedor-comprador.
- Manejar eficientemente los créditos otorgados hacia los clientes que brinda la Mype San Pedro EIRL.
- Mantener al personal capacitado con respecto a los temas de crédito.

#### **Descripción de las políticas de cobranza de la Mype San Pedro EIRL.**

- Se deberá dar seguimiento constante a los créditos asignados.
- Se deberá controlar periódicamente los créditos vencidos, mediante la verificación de informes.
- Se enviará recordatorios a los clientes, antes y después del vencimiento del pago o también a través de correos electrónicos o vía telefónica y registrar en la Bitácora.
- Realizar reportes frecuentes y detallados de los créditos otorgados a cada cliente.
- Se deberá asignar un personal netamente capacitado para ejercer el rol de gestor de cobranza.
- Para recuperar los créditos vencidos se debe ejecutar una cobranza extra-judicial, donde el vendedor y deudor se someten a un arreglo extrajudicial, estableciendo nuevas fechas de pago para recuperar lo perdido.

## Financiamiento

El monto de la investigación de las políticas de crédito y cobranza será financiado por los recursos propios de la Mype.

## Presupuesto

Descripción	Unidad	Cantidad	Costo unitario	Costo total
<b>Recursos humanos</b>				
Contador	Horas	30	25	750
<b>Recursos materiales</b>				
Papel bond	Unidad	130	0.05	6.50
Impresiones	Unidad	100	0.20	20.00
Resaltador	Unidad	6	2.00	12.00
Lapiceros	Unidad	20	0.50	10.00
Lápices	Unidad	13	0.50	6.50
Folder manila a-4	Unidad	40	0.50	20.00
Fotocopias	Unidad	150	0.20	30.00
<b>Total</b>				<b>855.00</b>



# **VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

## VIII. Referencias bibliográficas

- Andrade, S. (1996). *Diccionario de finanzas y economía y contabilidad* (p.282-467). Perú: Editorial y Librería Lucero Srltda.
- Ayesta, C. (2012). *Propuesta de Implementación de Políticas en la Recuperación de Créditos y su Incidencia en la Gestión Financiera de la Empresa Copy Ventas S.R.L de la ciudad de Trujillo*. (Tesis de licenciatura, Universidad cesar vallejo).
- Anónimo, A. (s.f). *Créditos- Y Cobranzas*. (párr.11). Recuperado de <http://creditoscobranzasdinero.blogspot.pe/2010/01/tiposresponsabilidaddecoobranza.html>
- Banco Central de Reserva del Perú (2009). *Importancia del acceso al crédito*. Recuperado de <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Proyeccion-Institucional/Concurso-Escolar/2009/Concurso-Escolar-2009-Material-1.pdf>
- Flores, J. (2003). *La economía en la Empresa*. (p.320). México: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5ta ed.). México: Mc Graw Hill.
- Ministerio de Trabajo. (2003). *Ley N° 28015 “Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa”* (p.1).
- Noriega, J. (2011). *Administración de cuentas por cobrar-Un enfoque para la toma de decisiones en la industria maquiladora de prendas de vestir en Guatemala*. (Tesis para obtener la maestría en Administración Financiera), Universidad de San carlos Guatemala, México. Recuperado de [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03\\_3876.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3876.pdf)
- Fernández, E. (2006). *Análisis de la Transferencia del Costo del Crédito en el Comercio Corporativo* (p.52). Perú: Asamblea Nacional de Rectores.

- Hidalgo, E. V. (2010). *Influencia del control interno en la gestión de créditos y cobranzas en una Empresa de Servicios de Pre- Prensa Digital en Lima-Cercado*. (Tesis para optar el título profesional de Contador Público), Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú. Recuperado de [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/363/1/hidalgo\\_ev.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/363/1/hidalgo_ev.pdf)
- Lawrence, G. (2007). *Principios de Administración Financiera* (p.59-62-531). México Person Education.
- Martínez, E. (2009). *Manual para la Gestión del Crédito a clientes* (p.52-119). Barcelona: Ediciones Deusto.
- Pellas y Castegnaro. (2008). *Libro maestro de educación financiera* (p.258). Costa Rica: Innova Technology, S.A. Recuperado de [https://www.credomatic.com/guatemala/img/img\\_sitios/educacion\\_financiera.pdf](https://www.credomatic.com/guatemala/img/img_sitios/educacion_financiera.pdf)
- Priede, T., Lopez C. & Benito, S. (2010). *Creación y Desarrollo de Empresas* (p.278). Madrid: Lavel S.A.
- Rivero, A. (2014). *Propuesta de Estrategia Financiera para el Departamento de Crédito y Cobranzas para el Mejoramiento de la Gestión de Cobranzas Caso en la Empresa Venezolana del Vidrio (Venvidrio)*. (Trabajo de Grado presentado para optar al título de Licenciado en Administración Comercial), Universidad de Carabobo, Carabobo, Venezuela. Recuperado de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/1233/arivero.pdf?sequence=1>
- Sánchez, L. (2014). *La Gestión de Créditos y Cobranzas y su influencia en la Estabilidad Económica Financiera de la Empresa Papelera Norpapel S.R.L de la Ciudad de Trujillo Año 2013*. (Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo).
- Vera, E. (2011). *Gestión de Crédito y Cobranzas para Prevenir y Recuperar la cartera Vencida del Banco Pichincha de la Ciudad de Guayaquil en el Período*

2011. (Tesis de grado para la obtención del título de ingeniera comercial), Universidad Internacional del Ecuador, Guayaquil, Ecuador. Recuperado de [http://www.academia.edu/8043956/universidad\\_internacional\\_del\\_ecuador\\_gesti%c3%93n\\_de\\_cr%c3%89dito\\_y\\_cobranza\\_para\\_prevenir\\_y\\_recuperar\\_la\\_cartera\\_vencida\\_del\\_banco\\_pichincha\\_de\\_la\\_ciudad\\_de\\_guayaquil\\_en\\_el\\_periodo\\_2011\\_autora](http://www.academia.edu/8043956/universidad_internacional_del_ecuador_gesti%c3%93n_de_cr%c3%89dito_y_cobranza_para_prevenir_y_recuperar_la_cartera_vencida_del_banco_pichincha_de_la_ciudad_de_guayaquil_en_el_periodo_2011_autora)



# **IX. ANEXOS**

## ANEXO 1

### MATRIZ DE CONSISTENCIA PARA ELABORACION DE PROYECTO DE INVESTIGACION

Nombre de Estudiante: Cobián Salazar, Karina Stephanie

Facultad / Escuela: Facultad de Ciencias Empresariales – Escuela de Contabilidad

<b>Título del trabajo de investigación</b>	Gestión de créditos y cobranzas y su efecto en la rentabilidad de la Mype San Pedro EIRL. Trujillo, 2015.
<b>Problema</b>	¿Cuál es el efecto de la gestión de créditos y cobranzas en la rentabilidad de la Mype San Pedro EIRL. de la ciudad de Trujillo en el año 2015?
<b>Hipótesis</b>	La gestión de créditos y cobranzas tiene un efecto positivo en la rentabilidad de la Mype San Pedro EIRL. De la ciudad de Trujillo en el año 2015.
<b>Objetivo general</b>	Determinar el efecto de la gestión de créditos y cobranzas en la rentabilidad de Mype San Pedro EIRL. de la ciudad de Trujillo en el año 2015.
<b>Objetivos específicos</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Describir la gestión de créditos y cobranzas de la Mype San Pedro EIRL.</li><li>2. Analizar la rentabilidad de la Mype San Pedro EIRL.</li><li>3. Proponer alternativas para mejorar la gestión de créditos y cobranzas de la Mype San Pedro EIRL.</li></ol>
<b>Diseño del estudio</b>	El diseño de investigación que se utilizo es no experimental de corte transversal, dado que no se manipulo ninguna variable en la investigación y se realizó en un periodo determinado.
<b>Población y muestra</b>	<b>Población:</b> Se encuentra conformada por la Mype San Pedro EIRL.

	<b>Muestra:</b> Es la Mype San Pedro EIRL año 2015.
<b>Variables</b>	<b>Variable independiente:</b> Gestión de créditos y cobranzas <b>Variable dependiente:</b> Rentabilidad.

## NEXO 02

### FICHA DE VALIDACIÓN

**OBJETIVO:** Analizar el efecto de la Gestión de créditos y cobranzas en la rentabilidad de la Mype San Pedro EIRL. De la ciudad de Trujillo en el Año 2015.

**NOMBRES Y APELLIDOS:** Karina Stephanie Cobián Salazar.

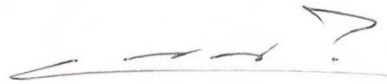
**TÍTULO:** Gestión de Créditos y Cobranzas y su efecto en la Rentabilidad de la Mype San Pedro EIRL. Trujillo, 2015.

VARIABLES	INDICADORES	ÍTEMS	RESPUESTA	Redacción clara y precisa	Tiene coherencia con los indicadores	Tiene coherencia con las variables	Tiene coherencia con el objetivo	SUGERENCIA
Variable Independiente  Gestión de créditos y cobranzas	Número de créditos otorgados.	¿Existe un área de créditos y cobranzas?	C	✓	✓	✓	✓	
		¿Existe un manual de créditos y cobranzas?	C	✓	✓	✓	✓	
		¿Qué requisitos deben cumplir los clientes para otorgarles el crédito?	A	✓	✓	✓	✓	
		¿Cuánto es el importe máximo de crédito que se les concede a los clientes?	A	✓	✓	✓	✓	
		¿Cómo controla los créditos otorgados?	A	✓	✓	✓	✓	
		¿Cuántos créditos son otorgados por mes?	A	✓	✓	✓	✓	
	Periodo promedio de cobros.	¿Cómo se evalúa el riesgo en el otorgamiento de créditos?	A	✓	✓	✓	✓	
		¿Se efectúan descuentos a los clientes que realizan sus pagos antes del plazo?	A	✓	✓	✓	✓	

		establecido?					
		¿Se planifican adecuadamente las cobranzas?	C	✓	✓	✓	✓
		¿La persona encargada de gestionar la cobranza se encuentra capacitada?	C	✓	✓	✓	✓
		¿Cuánto es el período promedio de cobros?	C	✓	✓	✓	✓
	Porcentaje de morosidad de las cuentas por cobrar.	¿Cuál es el porcentaje de morosidad de los clientes que generan cuentas por cobrar?	A	✓	✓	✓	✓
		¿Qué tipos de cobranza se aplican luego de haber agotado los medios internos?	A	✓	✓	✓	✓
		¿En qué medida se ve afectada la rentabilidad de la empresa por incumplimiento de los pagos de sus clientes?	A	✓	✓	✓	✓
Variable Dependiente Rentabilidad	Retorno sobre el patrimonio Rendimiento sobre los activos totales	Se aplicará Análisis Documentario		✓	✓	✓	✓

FECHA DE REVISIÓN 3/6/16 :

NOMBRE Y APELLIDOS DEL EVALUADOR: *Ciro Valladares Landa*  
GRADO ACADÉMICO : MAESTRO



FIRMA

### ANEXO 03

#### FICHA DE VALIDACIÓN

**OBJETIVO:** Analizar el efecto de la Gestión de créditos y cobranzas en la rentabilidad de la Mype San Pedro EIRL. de la ciudad de Trujillo en el Año 2015.

**NOMBRES Y APELLIDOS:** Karina Stephanie Cobián Salazar.

**TÍTULO:** Gestión de Créditos y Cobranzas y su efecto en la Rentabilidad de la Mype San Pedro EIRL. Trujillo, 2015.

VARIABLES	INDICADORES	ÍTEMS	RESPUESTA	Redacción clara y precisa	Tiene coherencia con los indicadores	Tiene coherencia con las dimensiones	Tiene coherencia con las variables	Tiene coherencia con el objetivo	SUGERENCIA
Variable Independiente  Gestión de créditos y cobranzas	Número de créditos otorgados.	¿Existe un área de créditos y cobranzas?	Cerrada	✓	✓	✓	✓	✓	
		¿Existe un manual de créditos y cobranzas?	Cerrada	✓	✓	✓	✓	✓	
		¿Qué requisitos deben cumplir los clientes para otorgarles el crédito?	Abierta	✓	✓	✓	✓	✓	
		¿Cuánto es el importe máximo de crédito que se les concede a los clientes?	Abierta	✓	✓	✓	✓	✓	
		¿Cómo controla los créditos otorgados?	Abierta	✓	✓	✓	✓	✓	
		¿Cuántos créditos son otorgados por mes?	Abierta	✓	✓	✓	✓	✓	
	Periodo promedio de cobros.	¿Cómo se evalúa el riesgo en el otorgamiento de créditos?	Abierta	✓	✓	✓	✓	✓	
		¿Se efectúan descuentos a los clientes que realizan sus pagos antes del plazo establecido?	Abierta	✓	✓	✓	✓	✓	

		¿Se planifican adecuadamente las cobranzas?	Cerrada	✓	✓	✓	✓	✓	
		¿La persona encargada de gestionar la cobranza se encuentra capacitada?	Cerrada	✓	✓	✓	✓	✓	
		¿Cuánto es el período promedio de cobros?	Cerrada	✓	✓	✓	✓	✓	
	<b>Porcentaje de morosidad de las cuentas por cobrar.</b>	¿Cuál es el porcentaje de morosidad de los clientes que generan cuentas por cobrar?	Abierta	✓	✓	✓	✓	✓	
		¿Qué tipos de cobranza se aplican luego de haber agotado los medios internos?	Abierta	✓	✓	✓	✓	✓	
		¿En qué medida se ve afectada la rentabilidad de la empresa por incumplimiento de los pagos de sus clientes?	Abierta	✓	✓	✓	✓	✓	
<b>Variable Dependiente</b> Rentabilidad	<b>Retorno sobre el patrimonio. Rendimiento o sobre los activos totales</b>	Se aplicará Análisis Documentario		✓	✓	✓	✓	✓	

FECHA DE REVISIÓN

: 06/06/2016

NOMBRE Y APELLIDOS DEL EVALUADOR:

Martín Ferrades Burgos

GRADO ACADÉMICO

: Maqister

  
FIRMA

## ANEXO 04

### FICHA DE VALIDACIÓN

**OBJETIVO:** Analizar el efecto de la Gestión de créditos y cobranzas en la rentabilidad de la Mype San Pedro EIRL. de la ciudad de Trujillo en el Año 2015.

**NOMBRES Y APELLIDOS:** Karina Stephanie Cobián Salazar.

**TÍTULO:** Gestión de Créditos y Cobranzas y su efecto en la Rentabilidad de la Mype San Pedro EIRL. Trujillo, 2015.

VARIABLES	INDICADORES	ÍTEMS	RESPUESTA	Redacción clara y precisa	Tiene coherencia con los indicadores	Tiene coherencia con las dimensiones	Tiene coherencia con las variables	Tiene coherencia con el objetivo	SUGERENCIA
Variable Independiente  Gestión de créditos y cobranzas	Número de créditos otorgados.	¿Existe un área de créditos y cobranzas?	Cerrada	✓	✓	✓	✓	✓	
		¿Existe un manual de créditos y cobranzas?	Cerrada	✓	✓	✓	✓	✓	
		¿Qué requisitos deben cumplir los clientes para otorgarles el crédito?	Abierta	✓	✓	✓	✓	✓	
		¿Cuánto es el importe máximo de crédito que se les concede a los clientes?	Abierta	✓	✓	✓	✓	✓	
		¿Cómo controla los créditos otorgados?	Abierta	✓	✓	✓	✓	✓	
		¿Cuántos créditos son otorgados por mes?	Abierta	✓	✓	✓	✓	✓	
	Periodo promedio de cobros.	¿Cómo se evalúa el riesgo en el otorgamiento de créditos?	Abierta	✓	✓	✓	✓	✓	
		¿Se efectúan descuentos a los clientes que realizan sus pagos antes del plazo establecido?	Abierta	✓	✓	✓	✓	✓	



		¿Se planifican adecuadamente las cobranzas?	Cerrada	✓	✓	✓	✓	✓	
		¿La persona encargada de gestionar la cobranza se encuentra capacitada?	Cerrada	✓	✓	✓	✓	✓	
		¿Cuánto es el período promedio de cobros?	Cerrada	✓	✓	✓	✓	✓	
	Porcentaje de morosidad de las cuentas por cobrar.	¿Cuál es el porcentaje de morosidad de los clientes que generan cuentas por cobrar?	Abierta	✓	✓	✓	✓	✓	
		¿Qué tipos de cobranza se aplican luego de haber agotado los medios internos?	Abierta	✓	✓	✓	✓	✓	
		¿En qué medida se ve afectada la rentabilidad de la empresa por incumplimiento de los pagos de sus clientes?	Abierta	✓	✓	✓	✓	✓	
Variable Dependiente Rentabilidad	Retorno sobre el patrimonio. Rendimiento sobre los activos totales	Se aplicará Análisis Documentario		✓	✓	✓	✓	✓	

FECHA DE REVISIÓN

: 06/06/2016

NOMBRE Y APELLIDOS DEL EVALUADOR:

Luis Alberto Muñoz Díaz

GRADO ACADÉMICO

MAESTRÍA EN ECONOMÍA

FIRMA

## ANEXO 5

### GUÍA DE ENTREVISTA

La presente guía de entrevista contiene preguntas relacionadas a conocer la importancia de la gestión de créditos y cobranzas y su efecto en la rentabilidad de la Mype San Pedro EIRL.

**Fecha:**

**Nombre del Participante:**

**Edad:**

1. ¿Existe un área de créditos y cobranzas?

Si

No

2. ¿Existe un manual de créditos y cobranzas?

Si

No

3. ¿Qué requisitos deben cumplir los clientes para otorgarles el crédito?

.....  
.....

4. ¿Cuánto es el importe máximo de crédito que se les concede a los clientes?

.....

5. ¿Cómo controla los créditos otorgados?

.....  
.....

6. ¿Cuántos créditos son otorgados por mes?

.....

7. ¿Cómo se evalúa el riesgo en el otorgamiento de créditos?

.....

8. ¿Se efectúan descuentos a los clientes que realizan sus pagos antes del plazo establecido?

.....  
.....

9. ¿Se planifican adecuadamente las cobranzas?

Si

No

10. ¿La persona encargada de gestionar la cobranza se encuentra capacitada?

Si

No

11. ¿Cuánto es el período promedio de cobros?

a) 1-15 días

b) 15-20 días

c) 20-25 días

d) 30-35 días

e) Otros.

12. ¿Cuál es el porcentaje de morosidad de los clientes que generan cuentas por cobrar?

.....

13. ¿Qué tipos de cobranza se aplican luego de haber agotado los medios internos?

.....  
.....

14. ¿En qué medida se ve afectada la rentabilidad de la empresa por incumplimiento de los pagos de sus clientes?

.....  
.....

## ANEXO 6

### ANÁLISIS VERTICAL Y HORIZONTAL DEL ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA DE LOS PERIODOS 2014 – 2015

**ESTADO DE SITUACION FINANCIERA  
AL 31 DE DICIEMBRE 2014-2015  
(EXPRESADO EN NUEVOS SOLES)**

	ANALISIS VERTICAL				ANALISIS HORIZONTAL	
	AÑO 2014	%	AÑO 2015	%	Variación	%
<b>ACTIVO</b>						
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>						
Caja Y Bancos	48,717.31	42%	48,376.00	40%	-341.31	-1%
Mercadería	21,600.00	19%	22,000.00	18%	400.00	2%
Cuentas por cobrar	15,600.00	13%	16,000.00	13%	400.00	3%
<b>TOTAL DE ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>85,917.31</b>	<b>74%</b>	<b>86,376.00</b>	<b>72%</b>	<b>458.69</b>	<b>1%</b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>						
Inmueble, Maquinaria y Equipo	30,000.00	26%	33,600.00	28%	3,600.00	12%
<b>TOTAL DE ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>30,000.00</b>	<b>26%</b>	<b>33,600.00</b>	<b>28%</b>	<b>3,600.00</b>	<b>12%</b>
<b>TOTAL DE ACTIVO</b>	<b>115,917.31</b>	<b>100%</b>	<b>119,976.00</b>	<b>100%</b>	<b>4,058.69</b>	<b>4%</b>
<b>PASIVO Y PATRIMONIO NETO</b>						
<b>PASIVO CORRIENTE</b>						
<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>						
<b>TOTAL PASIVOS</b>						
<b>PATRIMONIO</b>						
Capital	72,000.00	62%	72,000.00	60%	-	0%
Resultados Acumulados	19,200.00	17%	18,600.00	16%	-600.00	-3%
Utilidad del Ejercicio	24,717.31	21%	29,376.00	24%	4,658.69	19%
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>115,917.31</b>	<b>100%</b>	<b>119,976.00</b>	<b>100%</b>	<b>4,058.69</b>	<b>4%</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>115,917.31</b>	<b>100%</b>	<b>119,976.00</b>	<b>100%</b>	<b>4,058.69</b>	<b>4%</b>

## ANEXO 7

### Análisis Vertical y Horizontal del Estado de Resultado de los periodos 2014-2015 de la Ferretería San Pedro E.I.R.L

**FERRETERIA SAN PEDRO E.I.R.L**  
**ESTADO DE RESULTADOS**  
**AL 31 DE DICIEMBRE 2014-2015**  
**(EXPRESADO EN NUEVOS SOLES)**

	ANALISIS VERTICAL				ANALISIS HORIZONTAL	
	AÑO 2014	%	AÑO 2015	%	Variación	%
VENTAS NETAS	S/.678,718.00	100,00%	S/. 717,403.60	100,00%	S/.38,685.60	6%
COSTO DE VENTAS	S/.613,140.00	90%	S/. 644,802.40	90%	S/.31,662.40	5%
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	S/.65,578.00	10%	S/. 72,601.20	10%	S/.7,023.20	11%
GASTOS DE VENTAS	S/.15,804.20	2%	16000.60	2%	S/.196.40	1%
GASTOS ADMINISTRATIVOS	S/.15,444.20	2%	15800.60	2%	S/.356.40	2%
<b>UTILIDAD OPERATIVA</b>	S/.34,329.60	5%	40800.00	6%	S/.6,470.40	19%
INGRESOS FINANCIEROS						
GASTOS FINANCIEROS						
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	S/.34,329.60	5%	40800.00	6%	S/.6,470.40	19%
IMPUESTO A LA RENTA	S/.9,612.29	1%	11424.00	2%	S/.1,811.71	19%
<b>UTILIDAD DEL EJERCICIO</b>	S/.24,717.31	4%	29376.00	4%	S/.4,658.69	19%

## ANEXO 8

### Análisis Vertical y Horizontal del Estado de Resultado Simulado de los periodos 2014-2015 de la Ferretería San Pedro E.I.R.L

FERRETERIA SAN PEDRO E.I.R.L ESTADO DE RESULTADOS AL 31 DE DICIEMBRE 2014-2015 (EXPRESADO EN NUEVOS SOLES)						
	ANALISIS VERTICAL				ANALISIS HORIZONTAL	
	AÑO 2014	%	AÑO 2015	%	Variación	%
VENTAS NETAS	S/.694,318.00	100,00%	S/. 733,403.60	100,00%	S/-.39,085.60	6%
COSTO DE VENTAS	S/.613,140.00	88%	S/. 644,802.40	88%	S/-.31,662.40	5%
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	S/.81,178.00	12%	S/. 88,601.20	12%	S/-.7,423.20	9%
GASTOS DE VENTAS	S/.15,804.20	2%	16000.60	2%	S/-.196.40	1%
GASTOS ADMINISTRATIVOS	S/.15,444.20	2%	15800.60	2%	S/-.356.40	2%
<b>UTILIDAD OPERATIVA</b>	S/.49,929.60	7%	56800.00	8%	S/-.6,870.40	14%
INGRESOS FINANCIEROS						
GASTOS FINANCIEROS						
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	S/.49,929.60	7%	56800.00	8%	S/-.6,870.40	14%
IMPUESTO A LA RENTA	S/.13,980.29	2%	15904.00	2%	S/-.1,923.71	14%
<b>UTILIDAD DEL EJERCICIO</b>	S/.35,949.31	5%	40896.00	6%	S/-.4,946.69	14%

## ANEXO 9

### ANÁLISIS DE LOS RATIOS

Tabla 1

<b>RATIO DE RENTABILIDAD</b>			
<b>Rentabilidad Patrimonial</b>	Año 2014	Año 2015	Diferencia
Utilidad Neta	24,717.31	29,376.00	
Patrimonio	115,917.31	119,976.00	
%	21.32%	24.48%	3.16%

Tabla 2

<b>RATIO DE RENTABILIDAD</b>			
<b>Rentabilidad de los Activos</b>	Año 2014	Año 2015	Diferencia
Utilidad Neta	24,717.31	29,376.00	
Activo Total	115,917.31	119,976.00	
%	21.32%	24.48%	3.16%

Tabla 3

<b>RATIO DE RENTABILIDAD</b>			
<b>Rentabilidad de las Ventas</b>	Año 2014	Año 2015	Diferencia
Utilidad Neta	24,717.31	29,376.00	
Ventas Netas	678,718.00	717,403.60	
%	3.64%	4.09%	0.45%

Tabla 4

<b>RATIO DE RENTABILIDAD</b>			
<b>Margen Bruto</b>	Año 2014	Año 2015	Diferencia
Utilidad Bruta	65,578.00	72,601.20	
Ventas Netas	678,718.00	717,403.60	
%	9.66%	10.12%	0.46%

Tabla 5

***RATIO DE RENTABILIDAD***

<b>Rentabilidad Operacional</b>	Año 2014	Año 2015	Diferencia
Utilidad Operacional	34,329.60	40,800.00	
Ventas Netas	678,718.00	717,403.60	
%	5.06%	5.69%	0.63%



## ANEXO 10

ITEMS	RESPUESTA
1. ¿Existe un área de crédito y cobranza?	<i>No</i>
2. ¿Existe un manual de créditos y cobranzas?	<i>“No, pero se conoce el proceso informático a través de charlas...”</i>
3. ¿Qué requisitos deben cumplir los clientes para otorgarles el crédito?	<i>“Que tengan una empresa, posean estabilidad financiera, tener antecedentes limpios, además que sean solventes y que tengan credibilidad...”</i>
4. ¿Cuánto es el importe máximo de crédito que se les concede a los clientes?	<i>“El importe de crédito que se le concede a los clientes es de s/.500<sup>a</sup> a 1000 dependiendo de la disponibilidad del cliente...”</i>
5. ¿Cómo se controla los créditos otorgados?	<i>“Mediante una relación de los créditos otorgados hacia los clientes ...”</i>
6. ¿Cuántos créditos son otorgados por mes?	<i>“Los créditos otorgados hacia los clientes son 4 por mes, debido a que hay meses en que no se realizan ventas al crédito ...”</i>
7. ¿Cómo se evalúa el riesgo en el otorgamiento de créditos?	<i>“No se realiza alguna evaluación...”</i>
8. ¿Se efectúan descuentos a los clientes que realizan sus pagos antes del plazo establecido?	<i>“Dependiendo, si el cliente se adelanta a pagar antes de la fecha de vencimiento se le concede un descuento del 5% o 10%, dependiendo de la cantidad del crédito otorgado...”</i>
9. ¿Se planifican adecuadamente las cobranzas?	<i>“No, es por ello que tenemos problemas para realizar las cobranzas”</i>
10. ¿La persona encargada de gestionar la cobranza se encuentra capacitada?	<i>“Si, a través de charlas informativas...”</i>
11. ¿Cuánto es el periodo promedio de cobros?	<i>“Entre 15 a 35 días...”</i>
12. ¿Cuál es el porcentaje de morosidad de los clientes que generan cuentas por cobrar?	<i>“El porcentaje de morosidad que se maneja es del 10%,...”</i>
13. ¿Qué tipos de cobranza se aplican luego de haber agotado los medios internos?	<i>“Cobranza judicial...”</i>

---

**14. En qué medida se ve**

**afectada la rentabilidad de**

**la empresa por**

**incumplimiento de los pagos**

**de sus clientes?**

---

*“Afecta el pago del personal que me apoya en el negocio, además de la demora en el pago a nuestros proveedores...”*