



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

“Gestión de cobranza y su incidencia en la morosidad de la empresa Mayo  
Televisión SAC. Tarapoto, año 2017”

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

**AUTORES:**

Guevara Mori, Militza  
Upiachichua Pérez, Mariela

**ASESOR:**

Dr. Avelino Sebastián Villafuente de la Cruz

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**




Finanzas

**TARAPOTO - PERÚ  
2019**

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por la señorita Militza Guevara Mori cuyo título es: "Gestión de Cobranza y su incidencia en la Morosidad de la empresa Mayo Televisión SAC. Tarapoto, Año 2017",

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 14, Catorce.

Tarapoto, 12 de Diciembre del 2018

 ----- M.B.A C.P.C Jhon Bautista Fasab CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO MAT. 19 - 621 ----- <b>PRESIDENTE</b>	 ----- Sr. CPC. Avelino Sebastián Villafuerte de la Cruz Contador Público Colegiado - CM 1096 Docente Categoría Principal ----- <b>SECRETARIO</b>
 ----- Mg. CPC. Abigail E. Escudé Bustamante N° 19 - 833	



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	--	--------	-----------



**ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS**

Código : F07-PP-PR-02.02  
Versión : 09  
Fecha : 12-12-2018  
Página : 1 de 1

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por la señorita Mariela Upiachihua Pérez cuyo título es: "Gestión de Cobranza y su incidencia en la Morosidad de la empresa Mayo Televisión SAC. Tarapoto, Año 2017",

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 14, Catorce.

Tarapoto, 12 de Diciembre del 2018

M.B.A C.P.C Jhon Bautista Fasab  
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO  
MAT. N.º: 921  
PRESIDENTE

Jr. CPC. Avelino Sebastián Villafuerte de la Cruz  
Contador Público Colegiado - CM 1086  
Docente Categoría Principal  
SECRETARIO

Mg. CPC. Abigail E. Escobedo Bustamante  
N° 19 - 833



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	--	--------	-----------

## **Dedicatoria**

Esta tesis está dedicada a la memoria de mis padres, a mi tía por estar siempre apoyándome económicamente y moralmente a mis hermanos, primos y amigos por sus constantes consejos para obtener unos de los anhelos más deseados.

Militza Guevara Mori

A mis padres por apoyarme siempre con el cuidado de mis hijas, a mi esposo por apoyarme económicamente y moralmente y a mis hijas por la comprensión y por ser los motivos para lograr mi meta propuesta.

Mariela Upiachihua Pérez

## **Agradecimiento**

A Dios por todas sus bendiciones, a mi familia por confiar y creer en mí y brindarme su apoyo, y a mis amigos por sus buenos consejos.

Militza Guevara Mori

A Dios por sus bendiciones que me da día a día, a mis padres por brindarme su apoyo y consejos, a mi esposo por confiar y creer en mí, a mis hijas por darme amor incondicional y ser mis motivos para cumplir mis metas y mi sueño anhelado.

Mariela Upiachihua Pérez

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Guevara Mori, Militza con DNI N°76544795, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, escuela académica profesional de Contabilidad declaramos bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Tarapoto, 19 noviembre de 2018.



Militza Guevara Mori

DNI N° 76544795

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Upiachihua Pérez, Mariela con DNI N°45010495, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, escuela académica profesional de Contabilidad declaramos bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Tarapoto, 19 noviembre de 2018.



---

Mariela Upiachihua Pérez  
DNI N° 45010495

## **Presentación**

Señores miembros del jurado calificador; cumpliendo con las disposiciones establecidas en el reglamento de grado y títulos de la Universidad César Vallejo; pongo a vuestra consideración la presente investigación titulada “Gestión de cobranza y su incidencia en la morosidad de la empresa Mayo Televisión SAC. Tarapoto año 2017”, con la finalidad de optar el título de Contador Público.

La investigación está dividida en siete capítulos:

**I INTRODUCCIÓN.** Se considera la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos de la investigación.

**II MÉTODO.** Se menciona el diseño de investigación; variables, Operacionalización; población y muestra; técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad y métodos de análisis de datos.

**III RESULTADOS.** En esta parte se menciona las consecuencias del procesamiento de la información.

**IV DISCUSIÓN.** Se presenta el análisis y discusión de los resultados encontrados durante la tesis.

**V CONCLUSIONES.** Se considera en enunciados cortos, teniendo en cuenta los objetivos planteados.

**VI RECOMENDACIONES.** Se precisa en base a los hallazgos encontrados.

**VII REFERENCIAS.** Se consigna todos los autores de la investigación.



## Índice

<b>Dedicatoria</b> .....	iv
<b>Agradecimiento</b> .....	v
<b>Declaratoria de autenticidad</b> .....	vi
<b>Declaratoria de autenticidad</b> .....	vii
<b>Presentación</b> .....	viii
RESUMEN .....	xiii
ABSTRACT .....	xv
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	16
1.1. Realidad problemática .....	16
1.2. Trabajos previos.....	18
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	21
1.4. Formulación del problema .....	27
1.5. Justificación del problema .....	28
1.6. Hipótesis .....	29
1.7. Objetivos.....	29
<b>II. METODO</b> .....	30
2.1. Diseño de investigación .....	30
2.2. Variables, Operacionalización .....	31
2.3. Población y muestra .....	32
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, valides y confiabilidad .....	32
2.5. Métodos de análisis de datos .....	33
<b>2.6. Aspectos éticos.....</b>	<b>33</b>
<b>III. RESULTADOS</b> .....	34
<b>IV. DISCUSIONES</b> .....	47
<b>V. CONCLUSIONES</b> .....	49

VI. RECOMENDACIONES .....	50
VII. REFERENCIAS .....	51
ANEXOS .....	54
Matriz de Consistencia	
Instrumentos de recolección de datos	
Validación de Instrumentos	
Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación	
Turnitin	
Acta de aprobación de originalidad	
Autorización de publicación de tesis al repositorio	

## Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de las variables .....	31
Tabla 2. Técnicas e instrumentos.....	32
Tabla 3. Actividades desarrolladas en la gestión de cobranzas .....	35
Tabla 4. Cumplimiento de las actividades dictadas en la gestión de cobranza .....	36
Tabla 5. Deficiencias en el indicador notificación por escrito .....	38
Tabla 6. Deficiencias en el indicador recordatorio.....	40
Tabla 7. Deficiencias en el indicador procesos preventivos.....	41
Tabla 8. Deficiencias en el indicador procesos extrajudiciales .....	41
Tabla 9. Deficiencias en el indicador procesos judiciales .....	42
Tabla 11. Índice de morosidad .....	43

## **Índice de figuras**

Figura 1. Actividades de cobranzas de la empresa Mayo Televisión SAC Tarapoto .....	34
Figura 2. Cumplimiento de las actividades dictadas en la gestión de cobranza .....	36
Figura 3. Índice de morosidad .....	43

## RESUMEN

La investigación titulada “Gestión de cobranza y su incidencia en la morosidad de la empresa Mayo Televisión SAC. Tarapoto, año 2017” tuvo como objetivo general determinar la incidencia de la gestión de cobranza en la morosidad de la empresa Mayo Televisión SAC Tarapoto, año 2017. El diseño de investigación fue no experimental, con un alcance descriptivo-correlacional por cuanto las variables objeto de estudio (variable I y Variable II) inicialmente fueron ya descritas mediante la observación efectuada, consecuentemente a ello también se realiza una correlación; el diseño de la investigación fue descriptivo correlacional , por cuanto determinan la medida en que dos o más variables se relacionan entre sí, considerando cada una de las características, definiciones de las variables en estudio, cuya muestra de estudio estuvo conformado por el responsable de efectuar las cobranzas y el acervo documental que expresa información en relación al nivel de morosidad de la empresa Mayo Televisión SAC, se utilizó como instrumentos una lista de cotejo y guía de análisis documental. Resultado: Respecto a la gestión de cobranza en la empresa Mayo Televisión SAC Tarapoto, el responsable señaló que el 62.5% de las actividades no se cumplen eficientemente. Sin embargo, el 37.5% de las actividades se cumplen apropiadamente, por cuanto se realizan llamadas continuas para recuperar el monto de la deuda. En cuanto a las deficiencias en la gestión de cobranza de la empresa Mayo Televisión SAC Tarapoto, estas suelen ser la falta de emisión de notificaciones una vez vencidas las cuotas, asimismo no se emplea ninguna agencia para recuperar las cuentas estimadas como gastos, lo que ha permitido cuentas irrecuperables ascendentes a S/. 12,564.00. Se obtuvo un índice de morosidad de 21%, y un índice de cobertura de 40%, debido a montos considerable de cuentas incobrables y cuentas que fueron ya vencidas y hasta las fechas no son recuperadas. Conclusión: La gestión de cobranza es deficiente e incide de manera negativa en la morosidad de la empresa Mayo Televisión SAC Tarapoto, año 2017.

**Palabras clave:** Gestión de cobranzas, morosidad,

## ABSTRACT

The research entitled "Collection management and its incidence on the delinquency of the company Mayo Televisión SAC. Tarapoto, year 2017" had as a general objective to determine the incidence of collection management on the delinquency of the company Mayo Televisión SAC Tarapoto, year 2017. The type of study was non-experimental; the design of the investigation was descriptive correlational: also the investigation had a sample of study to the person in charge of making the collections, also by the documentary collection that expresses information in relation to the level of delinquency of the company Mayo Televisión SAC, was used as instruments a checklist and document analysis guide. Result: Regarding the collection management in the company Mayo Televisión SAC Tarapoto, the person in charge indicated that 62.5% of the activities are not efficiently fulfilled. However, 37.5% of the activities are properly fulfilled, since continuous calls are made to recover the amount of the debt, in case the client does not receive the call. As for the deficiencies in the collection management of the company Mayo Televisión SAC Tarapoto, these are usually the lack of issuance of notifications once the installments have expired, likewise no agency is used to recover the estimated accounts as expenses, which has allowed irrecoverable accounts ascending to S / .12,564.00. A delinquency rate of 21% was obtained, and a coverage index of 40%, due to considerable amounts of uncollectible accounts and accounts that were already due and until the dates are not recovered. Conclusion: Collection management is deficient and negatively affects the delinquency of the company Mayo Televisión SAC Tarapoto, year 2017.

**Keywords:** Collection and delinquency management