



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

“Gestión de créditos y cobranzas y su incidencia en la rentabilidad de la empresa comercial
Milenium Electrónica SAC. Tarapoto, 2017”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Contador Público

AUTORES:

Ernesto Gonzales Amacifuen (ORCID: 0000-0003-0173-7912)

Kattilay Sajamí Jesús (ORCID: 0000-0002-3303-8166)

ASESOR:

CPCC. Carlos Daniel Rosales Bardalez (ORCID: 0000-0002-2311-1577)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

TARAPOTO – PERÚ

2019

Dedicatoria

A nuestros padres, hermanos e amigos por brindarnos su apoyo constantemente y por sus enseñanzas, por sus mensajes de aliento para ser buenos profesionales en la carrera que nos apasiona. De igual manera a Dios por darnos fuerzas para culminar el desarrollo del proyecto de tesis.

Agradecimiento

En primer lugar a Dios por permitirnos tener a nuestra familia, en segundo lugar agradecer a nuestra familia por brindarnos su apoyo en cada decisión que hemos tomado en la vida. A nuestros profesores por sus enseñanzas que nos brindaron en el transcurso del curso y las enseñanzas de cada día.

Página del jurado

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 2 de 2
--	---------------------------------------	---


El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don, Gonzales Amacifuen, Ernesto, cuyo título es: GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA MILENIUM ELECTRONICS SAC. TARAPOTO, 2017",

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16, DIESISEIS.

Tarapoto, 13 de julio de 2019

 M.B.A. C.P.C. John Bautista Fasab CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO MAT. CCPSM. N° 19-209 PRESIDENTE	 Mg. Omar Ivan Urtecho Cueva CPC. N° 02 - 003427 SECRETARIO
 CPCC CARLOS DANIEL ROSALES BARDELEZ CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO MAT. CCPSM. N° 19-209 VOCAL	

Página del jurado

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 2
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por doña Sajamí Jesús, Kattilay, cuyo título es: "GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA MILENIUM ELECTRONICS SAC. TARAPOTO, 2017".

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 15, QUINCE.

Tarapoto, 13 de julio de 2019


.....
M.B.A C.P.C. Jhon Benjista Fasah
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
MAT. 19-1721
.....
PRESIDENTE


.....
Mg. Omar Ivan Urtecho Cueva
CPC. N° 02 - 003427
.....
SECRETARIO


.....
CPC. CARLOS DANIEL ROSALES BARBALEZ
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
MAT. CCPSM. N° 19-209
.....
VOCAL

Declaratoria de autenticidad

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Ernesto Gonzales Amacifuen y Kattilay Sajami Jesús, estudiante de Pregrado de la Escuela de Contabilidad, de la Universidad César Vallejo, identificadas con DNI 011105391 y 70925397, con la tesis titulada: "Gestión de créditos y cobranzas y su incidencia en la rentabilidad de la empresa comercial Milenium Electrónicas SAC. Tarapoto, 2017"

Declaro bajo juramento que:


- 1) La tesis es de mi autonomía.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada, ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falsa de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores) autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 13 de julio de 2019



Ernesto Gonzales Amacifuen
DNI 01105391



Kattilay Sajami Jesús
DNI 70925397

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad.....	vi
Índice	vii
Índice de Tablas.....	viii
Índice de Figuras.....	ix
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	01
II. MÉTODO	18
2.1. Tipo y diseño de investigación	18
2.2. Operacionalización de variables	19
2.3. Población, muestra y muestreo.....	20
2.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	21
2.5. Métodos de análisis de datos.....	23
2.6. Aspectos Éticos.....	24
III. RESULTADOS.....	24
IV. DISCUSIÓN.....	54
V. CONCLUSIONES	56
VI. RECOMENDACIONES.....	58
REFERENCIAS	59
ANEXOS.....	66
Matriz de consistencia.....	67
Instrumentos de recolección de datos.....	68
Validación de instrumentos.....	76
Constancia de autorización para realizar la tesis.....	79
Acta de aprobación de originalidad de la tesis.....	80
Resultado de Turnitin.....	81
Autorización de la publicación de la tesis en repositorio institucional UCV	82
Autorización de la versión final del trabajo de investigación.....	83

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de variables	19
Tabla 2 Solitud de créditos.....	27
Tabla 3 Entrevistas y visitas establecidas a domicilios.....	29
Tabla 4 Solicitud de formulario.....	31
Tabla 5 Limites de créditos.....	34
Tabla 6 Detalle de las ventas realizadas en el periodo.....	36
Tabla 7 Costo de los artefactos.....	37
Tabla 8 Riesgo de crédito.....	38
Tabla 9 Riesgo de crédito según INFOCORP.....	39
Tabla 10 Mora Preventiva.....	40
Tabla 11 Valorización de la mora preventiva.....	41
Tabla 12 Mora Temprana.....	42
Tabla 13 Morosidad vs gastos de notificación.....	43
Tabla 14 Mora Avanzado.....	44
Tabla 15 Mora Avanzado.....	45
Tabla 16 Resumen del cumplimiento.....	46
Tabla 17 Ratio de rentabilidad.....	47
Tabla 18 Estado de situación financiera.....	48
Tabla 19 Estado de resultados.....	50
Tabla 20 Incidencia de la gestión de créditos y cobranzas en la rentabilidad.....	51

Índice de figuras

Figura 1 Otorgamiento de créditos.....	26
Figura 2 Solicitudes Atendidas.....	28
Figura 3 Entrevistas y visitas establecidas aplicadas.....	30
Figura 4 Cuestionarios entregados.....	32
Figura 5 Limites de créditos.....	35
Figura 6 Ventas realizadas en el periodo.....	36
Figura 7 Riesgo de crédito.....	39
Figura 8 Mora preventiva.....	41
Figura 9 Mora temprana.....	42
Figura 10 Mora avanzada.....	44
Figura 11 Programa de preguntas según actividades.....	46
Figura 12 Rentabilidad.....	47

RESUMEN

La presente investigación titulada “Gestión de créditos y cobranzas y su incidencia en la rentabilidad de la empresa comercial Milenium Electrónica SAC. Tarapoto, 2017”. Tuvo como objetivo general determinar la incidencia de la gestión de créditos y cobranzas en la rentabilidad en la empresa comercial. El tipo de investigación fue aplicada de nivel descriptivo correlacional con diseño no experimental de corte transversal, cuya muestra estuvo conformada por el área de ventas y cobranza, 05 colaboradores y los informes de créditos otorgados y cobranzas, de la misma forma reportes generados por el área de ventas, asimismo presenta como hipótesis la siguiente respuesta: La gestión de créditos y cobranza implementada por la gerencia incide de manera negativa en la rentabilidad de la empresa. Llegando a concluir que se desarrolla un inadecuado proceso de créditos, incumpléndose las actividades de créditos en un 70% según la entrevista realizada esto debido a que los encargados de crédito muy pocas veces verifican el historial de los créditos, cuando un cliente solicita el crédito no se realiza el análisis de los riesgos, muchos de estos problemas se debe a que el personal de análisis de créditos no cuenta con una base de datos actualizada, esto debido a que no se toma en cuenta las actividades a desarrollar y las funciones de cada colaborador ya que estas no están establecidas en la empresa Milenium Electronic SAC.

Palabras claves: Gestión de créditos, cobranzas y rentabilidad.

ABSTRACT

It is presented by research entitled “Credit and collection management and its impact on the profitability of the commercial company Milenium Electrónica SAC. Tarapoto, 2017”. Its general objective was to determine the impact of the management of credits and collections on profitability in the commercial enterprise. The type of research was applied at a correlational descriptive level with a non-experimental cross-sectional design, whose sample consisted of the sales and collection area, 05 collaborators and the reports of credits granted and collections, in the same way reports generated by the area. In addition, the following response is hypothesized: The credit and collection management implemented by management has a negative impact on the company's profitability. Coming to the conclusion that an inadequate credit process is developed, credit activities being breached by 70% according to the interview carried out because credit officers rarely verify the credit history, when a client requests the credit. The risk analysis is carried out, many of these problems are due to the fact that the credit analysis staff does not have an updated database, this is because the activities to be developed and the functions of each collaborator are not taken into account since these are not established in the company Milenium Electronic SAC.

Keywords: Credit management, collections and profitability.