



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela Académico Profesional de Contabilidad

**“EFECTIVIDAD DE UN PLAN DE MEJORA PARA LA
RECUPERACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITOS DE
CONSUMO DE LA EMPRESA “IMPORTACIONES LABAN”
S.A.C – MOYOBAMBA - AÑO 2010”**

Tesis que presenta el Bachiller:

ELVIS GOLAC TENORIO.

Para Obtener el Título Profesional de:

CONTADOR PÚBLICO

ASESORES: C.P.C.C. CARLOS DANIEL ROSALES BARDALEZ.
Lic. ANA LUISA RENGIFO VARGAS.

TARAPOTO – PERÚ
2011

DEDICATORIA

A mi padre y hermana por su apoyo incondicional y aquella mujer que me dio la vida que desde lo alto del cielo me viene cuidando.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a todos los profesionales de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO que me brindaron su apoyo en el desarrollo de la presente investigación.

Como también a los siguientes asesores:

Mg. Ana Luisa Rengifo Vargas.

M. Sc: Alberto Sotero Montero.

CPC: Carlos Daniel Rózales Bardales.

CPC: Omar Urtecho Cueva.

Quien a través de sus enseñanzas me inculcaron las bases para elaborar dicha investigación.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado examinador

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos y demás normas establecidas para la obtención del título académico de Contador Público, en la Universidad César Vallejo, someto a vuestro elevado criterio, el presente informe de investigación, denominado: **“EFECTIVIDAD DE UN PLAN DE MEJORA PARA LA RECUPERACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO DE LA EMPRESA “IMPORTACIONES LABAN” S.A.C – MOYOBAMBA - AÑO 2010”**

El presente trabajo de investigación es resultado de los conocimientos obtenidos y de las valiosas enseñanzas impartidas por nuestros docentes y la colaboración del personal de la empresa IMPORTACIONES LABAN S.A.C de la ciudad de Moyobamba, quienes me brindaron la información necesaria.

Elvis Golac Tenorio

ÍNDICE

Contenido	Página
DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTOS	III
PRESENTACIÓN	IV
DECLARACION JURADA DE AUTENTICIDAD	VII
RESUMEN	VIII
ABSTRACT	IX
INTRODUCCIÓN	X
CAPÍTULO I: MARCO METODOLÓGICO	
1.1. El Problema	11
1.1.1. Realidad problemática	11
1.1.2. Antecedentes del Problema	13
1.1.3. Formulación del Problema	14
1.1.4. Justificación	15
• Justificación Teórica:	15
• Justificación Metodológica:	15
• Justificación Práctica:	15
• Justificación Académica:	16
1.1.5. Limitaciones	16
• Limitación por cobertura:	16
• Limitación por generalización:	16
• Limitación del diseño:	17
• Limitación del tiempo:	17
• Limitación de espacio o territorio:	17
1.2. Objetivos	18
1.2.1. Objetivo General	18
1.2.2. Objetivos Específicos.	18

1.3	Hipótesis	19
1.4	Variables-Indicadores	19
	Variable Independiente:	19
1.5	Diseño de la Ejecución	20
	1.5.1. Tipo de Diseño	20
	1.5.2. Población-Muestra	21
	1.5.3. Técnicas, instrumentos, fuentes e informantes	22
CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL CIENTÍFICO		
2.1	Marco Teórico	24
2.2	Marco Conceptual	58
2.3	Marco legal	60
CAPÍTULO III: DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS		62
CAPÍTULO IV: CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS		81
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS		83
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		
6.1	Conclusiones	88
6.2	Recomendaciones	91
CAPÍTULO VII: BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS		
7.1	Bibliografía	94
7.2	Web grafía	95
7.3	Anexos	97

DECLARACION JURADA DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO

El suscrito, Bachiller Elvis Golac Tenorio, con documento nacional de identidad N° 45356481, con domicilio legal en el Jr. Bolívar N° 261 de la ciudad de Moyobamba, egresado de la Escuela Académico Profesional de Contabilidad, de la Universidad César Vallejo - Tarapoto:

DECLARO BAJO JURAMENTO que no existe plagio en el desarrollo de la presente investigación titulada: **“EFECTIVIDAD DE UN PLAN DE MEJORA PARA LA RECUPERACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO DE LA EMPRESA “IMPORTACIONES LABAN” S.A.C – MOYOBAMBA - AÑO 2010”**, que todos los datos de aquí consignados es parte de la investigación y que si se menciona teorías de otros autores están citados apropiadamente.

Además que la presente investigación no ha sido parcial ni completamente presentada anteriormente.

Tarapoto, Diciembre del 2011


DNI N° 45356481

RESUMEN

El trabajo de investigación tiene como objetivo principal establecer la efectividad del plan de mejora para la recuperación de la cartera de créditos de consumo de la empresa IMPORTACIONES LABAN S.A.C – Moyobamba año 2010.

Medianas, pequeñas y grandes empresas optan por diversas estrategias de ventas una de ellas es la política de crédito para incrementar el volumen de las ventas mediante el otorgamiento de facilidades de pago y generar utilidades, IMPORTACIONES LABAN S.A.C opto por esta política, la falta de asesoramiento en el estudio de análisis de documentos crediticios, control y vigilancia de la cartera hizo que la morosidad aumentara.

El crédito con o sin su respectivo análisis es un riesgo o incertidumbre, la morosidad es un factor que viene perjudicando en las utilidades de las empresas debido al incumplimiento del prestatario, de este hecho parte la idea de realizar la evaluación del plan de mejora para la recuperación de la cartera de créditos de consumo en la empresa IMPORTACIONES LABAN S.A.C.

ABSTRACT

The research is mainly aimed at establishing the effectiveness of the improvement plan for the recovery of the consumer loan portfolio of the company LABAN IMPORTS S.A.C. - Moyobamba period 2010.

Medium, small and large companies opt for various sales strategies one of them is the credit policy to increase the volume of sales through the provision of credit facilities and generate profits, IMPORTS LABAN S.A.C opted for this policy, the lack of counseling in the study of analysis in the credit document, control and surveillance of the loan portfolio was increased.

Credit with or without their respective analysis is a risk or uncertainty, the default is a factor that is damaging in corporate profits due to borrower default, so for that reason, it will made an evaluation of the plan of improvement for the recovery of the consumer loan portfolio in the company LABAN IMPORTS S.A.C.