



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**“EVALUACIÓN DEL PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZA Y SU
RELACIÓN CON LA MOROSIDAD EN LA EMPRESA TVSAM
SAC, DE LA CIUDAD DE TARAPOTO, AÑO 2013”**

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

AUTOR:

JARVIS DARIO MACAHUACHI TANANTA

ASESOR:

Mg. CÉSAR ALFONSO DIEZ ESPINOZA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

SISTEMA DE ORGANIZACIÓN CONTABLE

TARAPOTO – PERÚ

2014

PAGINA PRELIMINARES

PÁGINA DEL JURADO

.....

Presidente

Secretario

.....

Vocal

DEDICATORIA

Con todo mi cariño y mi amor para las personas que hicieron todo en la vida para que yo pudiera lograr mis sueños, por motivarme y darme la mano cuando sentía que el camino se terminaba, a ustedes por siempre mi corazón y mi agradecimiento. Los adoro Papa y Mama

A mis profesores, gracias por su tiempo, por su apoyo así como por la sabiduría que me transmitieron en el desarrollo de mi formación profesional.

Dedico esta tesis a mi familia por todo el apoyo incondicional brindada a mi persona y por todas aquellas enseñanzas que me formaron como profesional.

AGRADECIMIENTO

La presente Tesis es un esfuerzo en el cual, directa o indirectamente, participaron varias personas opinando, corrigiendo, teniéndome paciencia, dando ánimo, acompañando en los momentos de crisis y en los momentos de felicidad.

A mis padres y a mis hermanos que me acompañaron en esta aventura que significó la tesis y que, de forma incondicional, entendieron mis ausencias y mis malos momentos.

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que les encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones

Gracias a todos.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **JARVIS DARIO MACAHUACHI** con **DNI N° 70157814**, 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 de Contabilidad**, declaro 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, 12 Diciembre del 2014.



.....
JARVIS DARIO MACAHUACHI TANANTA

DNI N° 70157814

ÍNDICE

PÁGINAS PRELIMINARES

Página del Jurado	2
Dedicatoria	3
Agradecimiento	4
Declaratoria de autenticidad	5
Índice	6

RESUMEN	7
----------------	----------

ABSTRACT	8
-----------------	----------

I. INTRODUCCIÓN

Antecedentes	9- 12
Fundamentación científica, técnica o humanística	12 - 42
Justificación	42 - 43
1.1. Problema	43 - 47
1.2. Hipótesis	47
1.3. Objetivos	47

II. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Variables	48
2.2. Operacionalización de variables	48
2.3. Metodología	49
2.4. Tipos de estudio	49
2.5. Diseño	49
2.6. Población, muestra y muestreo	49
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	50
2.8. Métodos de análisis de datos	51

III. RESULTADOS	52 - 94
------------------------	----------------

IV. DISCUSIÓN	95
----------------------	-----------

V. CONCLUSIONES	96
------------------------	-----------

VI. RECOMENDACIONES	97
----------------------------	-----------

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	98 - 99
---	----------------

VIII. ANEXOS	100 - 104
---------------------	------------------

RESUMEN

La presente investigación tiene por finalidad evaluar el proceso de crédito y cobranza y su relación con la morosidad de la empresa TV SAM SAC de la ciudad de Tarapoto, año 2013.

Luego de obtener los resultados se llegó a la conclusión de que el proceso de crédito y cobranza es deficiente afectando a la cobranza y por ende el incremento de la morosidad. Se conoció que el proceso de crédito y cobranza que utiliza la empresa TVSAM S.A.C incide de manera negativa en la morosidad al mostrar deficiencias de organización que no permite alcanzar los resultados estimados por la empresa.

Asimismo, se llegó a conocer la morosidad de créditos otorgados en la empresa TVSAM S.A.C, conforme se muestra al haber obtenido pérdida en las conexiones, ello se suscitó porque las personas realizan clandestinamente estas operaciones, del mismo modo, hubo un incremento de la morosidad por parte de los clientes en promedio del 25% de los ingresos anuales equivalente a S/ 59,297.50 y además posee cuentas incobrables por S/. 47,438 esto se debe por que los vendedores buscan colocar una línea de crédito con el fin de incrementar sus ingresos por comisiones y por ende que la empresa aumente las ventas y obtener utilidades

EL AUTOR

ABSTRACT

This research aims to evaluate the credit and collection process and its relationship to delinquency TV company SAMSAC of Tarapoto 2013.

After obtaining the results, it will be concluded that the credit and collection process is deficient, affecting the collection and therefore the increase in defaults. It was learned that the credit and collection process used by the company TVSAM SAC has a negative impact on delinquency, showing a lack of organization in this area of credit and collection that is estimated by the company TVSAMSAC results are not enough.

So as it became known, default of loans granted in the company TVSAMSAC, it is noted that the company had a loss in the connections, all this because people illegally perform these operations, so there was an increase in customer default, by an average of 25% of annual income equivalent to S/59297.5 and also has doubtful accounts for S/. 47.438. This is because marketers seeking to place a credit line in order to increase sales and make profits.

THE AUTHOR