



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**“GESTION DE CREDITO Y COBRANZA EN UNA EMPRESA DE
BEBIDAS MALTEADAS DEL DISTRITO DE LIMA EN EL AÑO 2014”**

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

AUTOR

JUAN CARLOS CUEVA CRUZADO

ASESOR

Mg. Martha Alicia Ames Coca

LINEA DE INVESTIGACIÓN

FINANZAS

LIMA – PERÚ

2015

Página de Jurado

Dr. Bernardo Cojal Loli

Mg. Teresa Gonzales

Moncada

Mg. Martha Alicia Ames

Coca

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a Dios por haberme las fuerzas necesarias para llegar a concluir mi objetivo, a mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento. A mi esposa por su apoyo y comprensión y a mis hijos a quienes adoro y me brindaron toda su confianza en este reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad. Es por ello que soy lo que soy ahora.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más profundo y sincero agradecimiento a todas aquellas personas que con su ayuda han colaborado en la realización del presente trabajo, en especial a La Dra. Martha Ames Coca y la Dra. Teresa Gonzales Moncada, por la orientación, el seguimiento y la supervisión continúa de la misma, pero sobre todo por la motivación y el apoyo recibido.

También hacer extensiva mi gratitud a mis compañeros de trabajo del Departamento de Crédito por su amistad y colaboración.

Gracias también a mis compañeros de aula, que me apoyaron y me permitieron entrar en su vida durante estos casi tres años de convivir dentro y fuera del salón de clase.

.
A todos ellos, muchas gracias.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo Juan Carlos Cueva Cruzado con DNI N° 080969953, 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.

Lima, diciembre del 2,014.

Juan Carlos Cueva Cruzado

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada” **Gestión de crédito y cobranzas en una empresa de bebidas malteadas en el distrito de Lima en el año 2,014**”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Contador Público.

La información se ha estructurado en ocho capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad. En el capítulo I se presenta la introducción, trabajos previos, teorías relacionadas, formulación del problema, la justificación, y los objetivos de la investigación. En el capítulo II, se aborda el método, que comprende el diseño de investigación, las variables, operacionalización, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos y aspectos éticos. En el capítulo III, se presentan los resultados de los hallazgos obtenidos. En el capítulo IV se expone la discusión. En el capítulo V se presentan las conclusiones. En el capítulo VI, se generan las recomendaciones. Por último se presentan las referencias y los anexos de la investigación.

Esperamos señores del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Juan Carlos Cueva Cruzado

INDICE	
Página del jurado	2
Dedicatoria	3
Agradecimiento	4
Declaración de autenticidad	5
Presentación	6
Índice	7
Resumen	8
Abstrac	9
I. INTRODUCCIÓN	10
1.1 Realidad Problemática	11
1.2 Trabajos previos	13
1.3 Teorías relacionadas al tema	17
1.4 Formulación del problema	63
1.5 Justificación del estudio	63
1.6 Hipótesis	64
1.7 Objetivos.	65
II. MÉTODO	
2.1 Diseño de investigación	66
2.2 Variables, operacionalización	66
2.3 Población y muestra	71
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, Validez y confiabilidad	72
2.5 Métodos de análisis de datos	73
III. RESULTADOS	75
IV. DISCUSIÓN	93
V. CONCLUSIÓN	98
VI. RECOMENDACIONES	100
VII. REFERENCIAS	102
ANEXOS	105
<input type="checkbox"/> Instrumentos	
<input type="checkbox"/> Validación de los instrumentos	
<input type="checkbox"/> Matriz de consistencia	

Resumen

Gestión de crédito y cobranza en una empresa de bebidas malteadas del distrito de lima en el año 2,014 es el título de la investigación que presento, la misma que tiene como objetivo identificar la relación de la gestión de crédito en las cobranzas en una empresa de bebidas malteadas en al año 2,014, se realizó con un diseño de No experimental, de tipo Básica descriptiva y explicativa, Según Brachfield, Pere, la gestión de crédito tiene como enfoque principal la opinión subjetiva de los analistas con referencia a la medición de los riesgos para la toma de decisiones, la capacidad de pago de un acreditado o deudor, el uso de herramientas estadísticas para la medición del riesgos de los clientes. Fue evaluada tomando en cuenta los siguientes elementos; la prevención de los riesgos del crédito, la gestión del crédito y el control del riesgo, resolución de incidencias, el cobro del trafico normal, recuperación de créditos morosos, así también la Cobranza como un proceso formal mediante el cual se tramita el cobro de una cuenta por concepto de la compra de un producto o el pago de algún servicio, fue medida tomando en cuenta estos elementos; motivos de impagos, documentar la deuda, conocimiento jurídico, situación financiera, medidas para disminuir el riesgo del morosos. La metodología en la investigación muestra que el tipo de estudio es descriptiva explicativa, a si también el diseño de la investigación no experimental, con un universo de 12 y una muestra censal de 12 seleccionados entre contadores, analistas de créditos y gerentes, grupo que reúne todas las condiciones y características de la población a los mismos que se les aplico una encuesta como técnica de recolección de datos, elaborado en base a un cuestionario con preguntas subjetivas, medidas en la escala de Likert. Con el cual obtenemos su grado de acuerdo o desacuerdo referente a la gestión de créditos y cobranzas, la misma que fue validada según juicio de expertos y determinando su confiabilidad mediante el Alpha de Cronbach. Gracias al paquete estadístico SPSS. Se obtuvo datos con los cuales he podido elaborar la discusión, conclusión y la recomendación.

Palabras Claves: Riesgo Crediticio, morosos, cobro, situación financiera, deuda.

ABSTRACT

Credit management and collection in a company of malt liquors district of Lima in the year 2,014 is the title of the research that I present, the same that aims to identify the relationship of credit management in collections in a beverage company He shakes in the year 2,014, was performed with a design not experimental, descriptive and explanatory Basic type, According Brachfield, Pere, credit management's main focus the subjective opinion of analysts with reference to the measurement of the risks to decision making, the ability of default by a borrower or debtor, the use of statistical tools for measuring customer risk. It was assessed taking into account the following elements; the prevention of the risks of credit, credit management and risk control, troubleshooting, charging the normal traffic, recovering bad loans, so the Collection as a formal process by which recovery is pending a It has by way of purchase of a product or a service paying was measured taking into account these elements; reasons for defaults, debt document, legal knowledge, financial situation, measures to reduce the risk of defaulting. The research methodology shows that the type is explanatory descriptive study, also to whether the design of the experimental investigation, with a universe of 12 and a census sample of 12 selected from accountants, credit analysts and managers, a group comprising all conditions and characteristics of the population to them that they applied a survey and data collection technique, developed based on a questionnaire with subjective questions, measured on the Likert scale. With which we obtain their degree of agreement or relating to credit management and collections disagreement, the same that was validated by expert judgment and determining its reliability by Alpha Cronbach. Thanks to SPSS. Data was obtained with which I could elaborate discussion, conclusion and recommendation.

Keywords: Credit Risk, defaulters, billing, financial situation, debt.