



# FACULTAD DE NEGOCIOS

---

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“LA GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS, Y SU RELACION CON LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA C.A. LOAYZA SRL, DISTRITO DE MOCHE – TRUJILLO 2012-2017.”

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciado en Administración**

**Autor:**

Br. Kelly Nataly Gutierrez Caballero  
Br. Amparito Magaly Reyes Tantaquispe

**Asesor:**

Dr. Henry Elder Ventura Aguilar

Trujillo – Perú  
2018

## APROBACIÓN DE LA TESIS

El (La) asesor(a) y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por el (la) Bachiller **Nombres y Apellidos**, denominada:

**“LA GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS, Y SU RELACION CON LA  
RENTABILIDAD DE LA EMPRESA C.A. LOAYZA SRL, DISTRITO DE MOCHE  
– TRUJILLO 2012-2017.”**

---

Dr. Henry Elder Ventura Aguilar  
**ASESOR**

---

Dr. Carlos Alberto Pastor Casas  
**JURADO  
PRESIDENTE**

---

Mg. Rossana Magaly Cancino Olivera  
**JURADO**

---

Mg. Luigi Vatslav Cabos Villa  
**JURADO**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DE LA TESIS.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
<b>CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>11</b>
<b>CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>15</b>
2.1. Antecedentes.....	15
2.2. Bases teóricas.....	26
2.2.1. <i>Gestión de créditos y cobranzas</i> .....	26
2.2.2. <i>Administración del crédito y cobranzas</i> .....	29
2.2.3. <i>Posición financiera</i> .....	31
2.2.4. <i>Análisis de negocios</i> .....	32
2.2.5. <i>Indicadores en la gestión de créditos</i> .....	34
2.2.6. <i>Cobranza</i> .....	34
2.2.7. <i>Rentabilidad</i> .....	36
2.2.8. <i>Análisis de la rentabilidad</i> .....	39
2.2.9. <i>Definición de términos básicos</i> .....	42
<b>3. METODOLOGÍA.....</b>	<b>44</b>
3.1. Operacionalización de variables.....	44
3.2. Diseño de investigación.....	46
3.3. Unidad de estudio.....	46
3.4. Población.....	46
3.5. Muestra (muestreo o selección).....	46
3.6. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos.....	46
3.7. Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos.....	47
<b>4. RESULTADOS.....</b>	<b>49</b>
4.1. Análisis de la gestión de créditos y cobranzas de la empresa C.A. Loayza S.R.Ltda.....	49
4.2. Caracterizar el comportamiento de la rentabilidad de la empresa C.A. Loayza S.R.Ltda. ..	55

4.3.	Relación entre la gestión de créditos y cobranzas, y la rentabilidad de la empresa C.A. Loayza S.R.Ltda.....	60
<b>5.</b>	<b>DISCUSIÓN.....</b>	<b>61</b>
	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>63</b>
	<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>64</b>
	<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>65</b>
	<b>ANEXOS.....</b>	<b>69</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 variable independiente.....	44
Tabla N° 2 Variable dependiente.....	45
Tabla N° 3 Datos de créditos y cobranzas - rentabilidad.....	60
Tabla N° 4 Relación entre la gestión de créditos y cobranzas - rentabilidad.....	60
Tabla N° 5 Gestión de créditos.....	69
Tabla N° 6 Ventas al crédito.....	69
Tabla N° 7 Incobrables.....	70
Tabla N° 8 Razón de inversión de las cuentas por cobrar.....	70
Tabla N° 9 Rotación de cuentas por cobrar.....	70
Tabla N° 10 Plazo de cobranza.....	71
Tabla N° 11 Margen bruto.....	71
Tabla N° 12 Margen operativo.....	71
Tabla N° 13 Margen neto.....	71
Tabla N° 14 Rentabilidad de la inversión.....	72
Tabla N° 15 Rentabilidad del patrimonio.....	72
Tabla N° 16 Reporte de cuentas por cobrar al 31 de Diciembre del 2012.....	84
Tabla N° 17 Reporte de cuentas por cobrar al 31 de Diciembre del 2013.....	85
Tabla N° 18 Reporte de cuentas por cobrar al 31 de Diciembre del 2014.....	86
Tabla N° 19 Reporte de cuentas por cobrar al 31 de Diciembre del 2015.....	87
Tabla N° 20 Reporte de cuentas por cobrar al 31 de Diciembre del 2016.....	88
Tabla N° 21 Reporte de cuentas por cobrar al 31 de Diciembre del 2017.....	89
Tabla N° 22 Registro de créditos calificados y otorgados año 2012.....	90
Tabla N° 23 Registro de créditos calificados y otorgados año 2013.....	91
Tabla N° 24 Registro de créditos calificados y otorgados año 2014.....	92
Tabla N° 25 Registro de créditos calificados y otorgados año 2015.....	93
Tabla N° 26 Registro de créditos calificados y otorgados año 2016.....	94
Tabla N° 27 Registro de créditos calificados y otorgados año 2017.....	95

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1 Indicadores de gestión de créditos.....	49
Figura N° 2 Ventas al crédito.....	50
Figura N° 3 Cuentas incobrables.....	51
Figura N° 4 Razón de inversión de las cuentas por cobrar.....	52
Figura N° 5 Rotación de las cuentas por cobrar.....	53
Figura N° 6 Plazo de cobranza.....	54
Figura N° 7 Margen bruto.....	55
Figura N° 8 Margen operativo.....	56
Figura N° 9 Margen neto.....	57
Figura N° 10 Rentabilidad de la inversión.....	58
Figura N° 11 Rentabilidad del patrimonio.....	59

## RESUMEN

La investigación tuvo como propósito analizar la relación de la gestión de créditos y cobranzas, y la rentabilidad de la empresa C.A. Loayza S.R.Ltda., Distrito de Moche, durante el periodo 2012 – 2017. La empresa en estudio está dedicada a la venta por menor de combustibles desde el año 1970. Para el desarrollo de la investigación se identificó las fuentes de información entre ellos los estados financieros de la empresa, luego se revisó los principales documentos tales como; registros financieros, registros de créditos, reportes de ventas, reportes de cobranzas y reportes de cuentas incobrables, etc. Posterior a ello, se analizaron y organizaron los datos en figuras y tablas; finalmente, para contrastar la hipótesis se utilizó el análisis de coeficiente de correlación. La investigación concluyó que la falta de una gestión eficiente en el otorgamiento de créditos y en la ejecución de la cobranza genera a la empresa costos adicionales que termina afectando su rentabilidad.

**Palabras clave:** Gestión, Créditos, Cobranzas y Rentabilidad.

## ABSTRACT

The purpose of the research was to analyze the relationship between the management of credits and collections, and the profitability of the company C.A. Loayza SRL, located in the district of Moche, during the period 2012 - 2017. The company under study is dedicated to the retail sale of fuels since 1970. For the development of this research, sources of information were identified, including the financial statements of the company, then reviewed the main documents such as; financial records, credit records, sales reports, collections reports and uncollectible accounts reports, etc. After that, the data were analyzed and organized in figures and charts; and finally, to test the hypothesis, the correlation coefficient analysis was used. The investigation concluded that the lack of an efficient management in the granting of credits and in the execution of the collection generates to the company additional costs that ends up affecting its profitability.

**Keywords:** Management, Credits, Collections and Profitability.



## **NOTA DE ACCESO**

**No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.**

## REFERENCIAS

- Achig, R. A., & Pepinos, O. S. (2013). *propuesta para mejorar la rentabilidad de la empresa Distrifood S,AC*. Quito.
- Aching, C. (2006). *Eumed.net*. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2006a/cag2/6.htm>
- Alvarado Castillo, E. M., & Suyon Obando, Y. V. (2016). *El proceso de creditos y cobranzas y la mejora en la situacion económica y financiera de la empresa comercial D´KAR SAC*. Trujillo.
- Añez, M. (2009). *Aspectos básicos del analisis del credito*. El Cid Editor.
- Ardilla, S. M. (11 de Octubre de 2009). *Calameo*. Obtenido de <http://es.calameo.com/read/0000730799a89f8d649bf>
- Berk, J., DeMarzo, P., & Harford, J. (2010). *Fundamentos de finanzas corporativas*. Madrid: Pearson Educación.
- Brealey, R., Myers, S., & Allen, F. (2010). *Principios de finanzas corporativas*. Mexico: McGraw-Hill .
- Caiza, T. S. (2011). *Gestion de la colocacion de creditos y su efecto en la rentabilidad*. Ecuador.
- Carrasco, Odar, Farro, & Espino. (2014). *Evaluacion del control interno a las cuentas por cobrar*. Chiclayo.
- Carreto, J. (2008). *Manual de procedimientos*.
- Castillo, & Suyon. (2016). *Procesos de creditos y cobranzas y la mejora en la situacion economica y financiera de la empresa comercial inversion*. Trujillo.
- Castro, J. (09 de Diciembre de 2014). Beneficios de una gestión eficiente de tus cuentas por cobrar. *Corponet*.
- Conexión ESAN. (4 de Agosto de 2017). *Conexión ESAN*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/08/las-herramientas-de-gestion-de-la-cobranza/>
- Diaz, A. M., & Romero, J. R. (2013). *Gestion de las cuentas por cobrar y su efecto en la rentabilidad*. Huacho.
- Díaz, M. (2012). *Análisis contable con un enfoque empresarial*. España: Fundación Universitaria Andaluza Inca Garcilaso.
- Economía, E. d. (2009). Obtenido de credito: <http://www.economia48.com/spa/d/credito/credito.htm>
- Florez, G. M. (2013). *Recuperacion De Carteray Gestion De Cobranzas*. Cuenca-Ecuador.
- Francisco, E. (Abril de 1998). *Dialnet*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=189050>
- Garcia, & Sanchez. (2007). *Gestion de creditos y cobranzas y su incidencia en la situacion financiera de la empresa Comercializadora de repuestos para camiones, volvo ciudad de trujillo*. Trujillo.
- Giorgio, M. (1997). *La gestión eficaz*. Madrid: Díaz de Santos.
- Gonzales, E. V. (2013). *Incidencia de la gestion de cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa Hierros San Felix CA, periodo 2011*. Guayana.
- Gonzalez, F. (8 de Octubre de 2016). Obtenido de politicas de credito: <https://prezi.com/bmekegx6xykd/formas-de-pago-y-regularizacion-de-cuenta/>

- Guido, B. F. (2015). *Técnicas de terciarización de servicios en la gestión de cobranzas*. MAR DE PLATA-CHILE.
- Hernandez , R., Fernandez , C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc-Gran Hill.
- Jacome, J. A. (2014). *cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito camara del comercio*. Quevedo-Ecuador.
- Knook. (17 de Enero de 2016). Obtenido de Concepto de Gestión Financiera:  
<http://knook.net/es/cieeconcom/gestion/gestion-financiera/>
- La gran enciclopedia de economía. (2009). *Economía48*. Obtenido de  
<http://www.economia48.com/spa/d/rentabilidad-economica/rentabilidad-economica.htm>
- Libman, Pánchenko, & Tarunin. (14 de Septiembre de 2009). *Diccionario de economía política*. Recuperado el 2018, de Eumed.net:  
<http://mijangos.byethost5.com/biblioteca/001diccionario.pdf>
- Lizarraga, V. K. (2010). *Gestión de las cuentas por cobrar*. Lima -Peru.
- Loor, J. M. (2014). *Control interno en el departamento de crédito-cobranza*. Ecuador : Universidad Técnica Estatal de Quevedo.
- Mantilla, D. K., & Ruiz, R. M. (2017). *Repositorio UPAO*. Obtenido de  
[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3007/1/RE\\_CONT\\_DYANA.MANTILLA\\_RU BY.RUIZ\\_GESTION.DE.CUENTAS.POR.COBRAR\\_DATOS.PDF](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3007/1/RE_CONT_DYANA.MANTILLA_RU BY.RUIZ_GESTION.DE.CUENTAS.POR.COBRAR_DATOS.PDF)
- Mayorga, F. (2014). *Auditoría de gestión al proceso de recuperación de cartera*. Ecuador.
- Mendoza, E. M. (2015). *modelo de créditos y cobranzas y gestión financiera*. Ecuador.
- Molina Aznar, V. (2005). *Estrategia de cobranzas en época de crisis*. Mexico: Ediciones Fiscales ISEF .
- Mondino, D., & Pendás, E. (2005). *Finanzas para empresas competitivas*. Buenos Aires - Argentina: Ediciones Granica S.A.
- Montesdeoca, M. M. (2015). *Gestión de crédito y cobranza y la cartera vencida*. Ecuador.
- Morales, C. J., & Morales, C. A. (2014). *Crédito y cobranza*. Mexico: Larousse - Grupo Editorial Patri.
- Murillo. (2008). *metodología de la investigación*.
- Navarro Sierra, M. A. (24 de Enero de 2012). *EOI.ES*. Obtenido de  
<http://www.eoi.es/blogs/miguelangelnavarrosierra/2012/01/24/importante-es-tener-una-buena-gestion-del-credito/>
- Núñez, S., & Cubillos, M. (2012). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/importancia-de-la-definicion-de-indicadores-de-gestion/>
- Paredes. (2016). *organización de los procesos de otorgamiento y recuperación de créditos y la mejora en la rentabilidad d la institución asociación mujeres en acción*. Trujillo.
- Paredes, L. N., & García, A. (2014). *Books Google*. Obtenido de  
<https://books.google.com.pe/books?id=gOHhBAAAQBAJ&pg=PA245&lpg=PA245&dq=formas+de+elevar+la+rentabilidad+Alberto+Leer+y+C%C3%A9sar+Quir%C3%B3s&source=bl&>

- ots=UzwCfLC6XE&sig=iUIPcT9EKj7H0ayjwDbInGQtLIY&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj3nNLz87XdAhWEiJAKHebXACkQ6AE
- Paucar, & Rodriguez. (2015). *la optimizacion de los procesos operativos y de la cobranza y la mejora de la situacion*. Trujillo.
- Pere, B. (2009). *Gestión del credito y el cobro*. Barcelona: Profit Editorial.
- Pérez, A., Correa, A., & Acosta, M. (2002). *Fundación Dialnet*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=256418>
- Pérez, J., & Gardey, A. (2010). *Definición.DE*. Obtenido de <https://definicion.de/ratio/>
- Pinedo, V. H. (2012). *gestion de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidezde la empresa Contratista Corporacion Petrolera S.A.C*. Lima-Peru.
- Rae. (11 de Octubre de 2016). Obtenido de Asociacion de Academia de la Lengua Española: <http://dle.rae.es/?id=9XuV05s>
- Rangel, M. (2009). *Gestion de cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad*. Estado, Trujillo.
- Redaccion El Tiempo. (13 de Abril de 2000). *El Tiempo*. Obtenido de <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-1221050>
- Rementeria. (2008). *Eumed.net*. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010c/758/La%20Gestion%20en%20las%20organizaciones.htm>
- Rentería, K. C. (2016). *Análisis de la gestion de las cuentas por cobrar*. Ecuador.
- Revista de Asesoría Especializada. (Setiembre de 2009). *Económico-Financiero*. Obtenido de <http://www.uap.edu.pe/intranet/fac/material/25/20102C3250125311250106011/20102C325012531125010601120023.pdf>
- Rincón Bermúdez, R. D. (2015). *Los indicadores de Gestión Organizacional*. Obtenido de <https://reliabilityweb.com/sp/articulos/entry/los-indicadores-de-gestion>
- Rivero, A. (2014). *Propuesta de estrategia financiera para el departamento*. Venezuela : Universidad de Carabobo.
- Robles, C. L. (2012). *Fundamentos de administración financiera*. Mexico: Red Tercer Milenio.
- Rodriguez Morales, L. (2012). *Análisis de Estados financieros*. Mexico: McGraw-Hill.
- Rodriguez, C. E. (2014). *Implementacion de politicas de cobranzas para sincerar el saldo contable*. Trujillo- Peru: UPAO .
- Romero, L. C. (Diciembre de 2015). Obtenido de Crédito y Cobranza;Gestión Financiera.
- Rubio, P. (Enero de 2008). *Introducción a la gestión empresarial*. Obtenido de Instotuto Europeo de Gestión Empresarial: [http://www.adizesca.com/site/assets/g-introduccion\\_a\\_la\\_gestion\\_empresarial-pr.pdf](http://www.adizesca.com/site/assets/g-introduccion_a_la_gestion_empresarial-pr.pdf)
- Saldaña, G., Perez, H., Cruz, L., & Rodriguez., R. (2015). *Analisis de la gestion de cobranzas y su efecto en la rentabilidad de la empresa ecological amazon foods sac*. Iquitos-Peru.
- Saldivia, S. J. (2005). *propuesta administrativa para la optimizacion de sistema de credito y cobranza*. universidad yacambu.
- Sanchez Ballesta, J. (2002). *Ciberconta*. unizar.es. Obtenido de <http://ciberconta.unizar.es/leccion/anarenta/analisisr.pdf>

- Secretaria de Hacienda y Crédito Público. (11 de Octubre de 2014). *Cultura de la legalidad*.
- Sierra, & Bravo. (2005). *La Obsevacion* .
- Tantarico, F. V., & Vidal. (2015). *morosidad de las cuentas por cobrar y su efecto en la loquidez y rentabilidad de la empresa comercial J.U.SAC*. Chimbote: universiad san pedro.
- Toro, I. D., & Parra, R. D. (2006). *metodologia de la investigacion*. Medellin.
- Uceda, L. K., & Villacorta, F. (2014). *Las políticas de ventas al crédito y su influencia en la morosidad de los clientes de la empresa Import Export Yomar EIRL*. Trujillo. Recuperado el 8 de Noviembre de 2016
- Vaca, N. M. (2014). *Gestion aplicada a los procesos de los departamentos de credito y cobranzas*. Ecuador.
- Van Horne, J., & Wachowicz, J. (2010). *Fundamentos de administración financiera*. Mexico: Pearson Educación.
- Vasquez, G. T. (2014). *Gestion de de procesos de cobranza y su incidencia en la rentabilidad de un banco*. Ecuador.
- Velasco, & Diaz. (2014). *Gestión administrativa y su incidencia*. Quevedo.
- Wild, J., Subramanyam, K., & Hasley, R. (2007). *Analisis de estados financieros*. Mexico: McGraw-Hill.
- Zamora Torres, A. I. (Mayo de 2008). *Eumed.net*. Recuperado el 2018, de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011c/981/concepto%20de%20rentabilidad.html>