



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **CONTABILIDAD Y FINANZAS**

“ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DE LOS  
PROCESOS DE CRÉDITO Y COBRANZA EN LA  
EMPRESA MELÉNDEZ & VILLANUEVA  
CONSTRUCCIÓN Y MINERÍA S.A.C., TRUJILLO,  
2021”

Tesis optar al título profesional de:

**Contadora Pública**

**Autor:**

Lucia Quipuscoa Chuquilin

**Asesor:**

Mg. Leoncio Javier Esquivel Perez

<https://orcid.org/0000-0002-0976-3552>

Trujillo - Perú

### JURADO EVALUADOR

Jurado 1	MARÍA GRACIELA ZURITA GUERRERO	40367879
Presidente(a)	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	HAYDEE ROXANA ALVARADO LAVADO	19082943
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	PAMELA MAIDOLLY TORRES MOYA	42514240
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

<b>Tabla de contenido</b>	<b>Pág.</b>
JURADO CALIFICADOR	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
TABLA DE CONTENIDO	5
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN	8
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	9
1.1. Realidad problemática	9
1.2. Formulación del problema	18
1.3. Objetivos	18
1.4. Hipótesis	18
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	19
CAPÍTULO III: RESULTADOS	24
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	29
REFERENCIAS	31
ANEXO	37

## ÍNDICE DE TABLAS

**Pág.**

Tabla 1. *Criterios para porcentaje y días de crédito.*

25

## ÍNDICE DE FIGURAS

**Pág.**

Figura 1. *Diagrama del círculo de la venta.*

15

## RESUMEN

La presente investigación tiene por justificación el análisis del cumplimiento de los procesos de crédito y cobranza en la empresa Meléndez & Villanueva Construcción y Minería S.A.C. Trujillo, 2021, en ese sentido el objetivo general es determinar dicho cumplimiento con la finalidad de identificar y analizar los procesos que se realizan en crédito y cobranzas para diseñar normas y procesos a través de políticas que mejoren su funcionamiento, en el estudio se aplicó el método descriptivo, en el desarrollo se analizó la información de dicho periodo respecto a los procedimientos que se realizan en la empresa, empleando técnicas como la entrevista y el análisis documental, obteniendo como resultado que los procesos de crédito y cobranza se cumplen de manera parcial, ya que el porcentaje de cumplimiento de los procesos de crédito es de un 9% y el de los procesos de cobranza es de un 18% de esta manera se llegó a la conclusión de que hay un bajo nivel de cumplimiento y se debe a que no cuentan con procesos formales que garanticen el adecuado funcionamiento de los procesos en la empresa, es por ello que se crearon políticas con el fin de mejorar la operatividad de M&V S.A.C.

**PALABRAS CLAVES:** Crédito, Cobranza, Cuentas por Cobrar, Procesos y Políticas.

## **NOTA DE ACCESO**

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

## REFERENCIAS

- Arias, J., Villasis, M., Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63 (2), 201 – 206.  
<https://doi.org/10.29262/ram.v63i2.181>
- Arroba, J., Morales, J. y Villavicencio, E. (setiembre, 2018). Cuentas por cobrar y su relevancia en la liquidez. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana – Eumednet*.  
<https://www.eumed.net/rev/oel/2018/09/cuentas-cobrar-liquidez.html>
- Belaunde, G. (29 de enero del 2012). El proceso crediticio: una mirada panorámica [Mensaje en un blog]. *Riesgos Financieros*. Recuperado de  
<https://gestion.pe/blog/riesgosfinancieros/2012/01/el-proceso-crediticio-una-mira.html/?ref=gesr>
- Bernal, P., Segura, L. y Oblitas, R. (2021). Diseñar un manual de procedimientos de créditos y cobranzas para reducir la morosidad en la empresa darcell servicios integrados S.R.L. en la ciudad de Jaén en el periodo 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5 (6). [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i6.1095](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1095)
- Caricote, G. y Sánchez, K. (2019). Herramienta de autoevaluación del proceso de ventas y cobranza para mejoras internas de las empresas. *Revista Maya Administración y Turismo*, 2 (2), 12-21. <https://doi.org/10.33996/maya.v2i2.2>



- Castañeda, F. y Jaime, M. (enero, 2018). El proceso de crédito y cobranzas y su impacto en la liquidez de la compañía SERVIBIRSA S.A. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana* – *Eumednet*.  
<http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2018/liquidez-compania-servibirsa.html>
- Chiriani, J., Alegre, M. y Chung, C. (2020). Gestión de las políticas de crédito y cobranza de las MIPYMES para su sustentabilidad financiera, Asunción, 2017. *Revista Científica de la UCSA*, 7 (1), 23-30. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2020.007.01.023-030>.
- Del Moral, M. y Rodriguez, J. (6 de marzo 2022). Ejemplo de Ficha Documental [Mensaje en un blog]. Ejemplo de. Recuperado de <https://www.ejemplode.com/13-ciencia/2686-ejemplo-de-ficha-documental.html>
- Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M. y Varela, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Revista Investigación en Educación Médica*, 2 (7), 162-167.  
[https://doi.org/10.1016/S2007-5057\(13\)72706-6](https://doi.org/10.1016/S2007-5057(13)72706-6)
- Díaz, L. y Flores D. (2019). Gestión de Cobranza: un abordaje teórico desde el ámbito financiero. *Revista Maya Administración y Turismo*, 1 (1), 56-68.  
<https://doi.org/10.33996/maya.v1i1.6>
- Dulzaides, M. y Molina, A. (marzo - abril, 2004). Análisis documental y de información: dos componentes de un mismo proceso. *Revista ACIMED*, 12 (2).

- García, X., Galarza, C. y Grijalva, G. (2019). La gestión de créditos y cobranzas caso empresa "MULTILLANTA RAMÍREZ". *Revista de Investigación, Formación y Desarrollo: Generando Productividad Institucional*, 7 (1), 73-81. <https://doi.org/10.34070/rif.v7i1>
- Gonzales, A. y López, E. (2019). Plan de mejoras para optimizar el sistema de cobranza de la empresa grupo Vitasana, C.A. *Revista de Investigación en Ciencias Administrativas y Sociales*, 2 (3), 109-116. <https://doi.org/10.33996/revistaneque.v2i3.15>
- Gonzales, C., Hernández, C. y Gil, W. (junio, 2012). Políticas de crédito aplicadas por las empresas del sector de repuestos automotrices. *Revista Multiciencias*, 12 (2), 162-166. <https://www.redalyc.org/pdf/904/90424216006.pdf>
- Gutierrez, J. y Tapia, J. (2016). Relación entre liquidez y rentabilidad de las empresas del sector industrial que cotizan en la bolsa de valores de Lima, 2005-2014. *Revista de Investigación Universitaria*, 6 (1). <https://doi.org/10.17162/riu.v6i1.1045>
- Gutiérrez, S., Peralta, A. y Mayrena, M. (2021). Incidencia de la aplicación de las políticas de crédito y cobranza en la recuperación de cartera del Súper Las Segovias, S.A. de la ciudad de Estelí, Nicaragua, durante el primer semestre del año 2020. *Revista Científica de FAREM-Estelí*, (38). <https://doi.org/10.5377/farem.v0i38.11949>
- Guzmán, J. (mayo - agosto 2013). Metodica para abordaje una investigación desde una perspectiva transcompleja. *Revista de Investigación*, 37 (79), 13-32.
- Hernandez, R., Fernandez, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES S.A. DE C.V.

- Hernández, V., Galeana, E., Valenzo, Marco. y Chavez, Pedro. (2017). *Estudios Organizacionales en las Ciencias Administrativas ante los Retos del Siglo XXI*. E-Book.
- Icart, Mt. y Canela, J. (mayo, 2018). El uso de hipótesis en la investigación científica. *Revista El Sevier*, 21 (3). <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-el-uso-hipotesis-investigacion-cientifica-15038>
- Izar, J. e Ynzunza, C. (2017). El impacto del crédito y la cobranza en las utilidades. *Revista Poliantea*, 13 (24), 47-62. <https://doi.org/10.15765/plnt.v13i24.701>
- López, P. (2004). Población muestra y muestreo. *Revista Punto Cero*, 9 (8), 69-74. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
- Mejia, K., Sicheri, L. y Nolazco, F. (2020). La liquidez en los procesos económicos de una empresa de decoración de interiores, Lima 2019. *Revista Espiritu Emprendedor TES*, 4 (1), 1-12. <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n1.2020.178>
- Mera, J. y Ordoñez, R. (diciembre, 2017). Cartera de créditos y cobranzas y su impacto en la liquidez y Rentabilidad de la empresa MEDIC&SERVICES S.A. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana – Eumednet*. <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/rentabilidad-medic&servicessa.html>
- Mogollón, J. (2021). Gestión de Cobranza y su impacto en la Gerencia Financiera de la empresa Petroperú S.A: Periodo 2014-2016. *Revista Puriq*, 3 (1). <https://doi.org/10.37073/puriq.3.1.121>

- Molina, V. (2005). *Estrategias de Cobranza en épocas de crisis*. ISEF Empresa Líder.  
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=FiM8HWIZWzsC&oi=fnd&pg=PA2&dq=QUE+ES+LA+COBRANZA&ots=maIImwwtiH&sig=rkVsmyEcbn-VKkLtTt6kda47QhQ#v=onepage&q&f=true>
- Morales, A. y Morales, J. (2014). *Crédito y Cobranza*. Grupo Editorial Patria.
- Mosteiro, M. y Porto, A. (2017). La investigación en educación. *Editubs*, 13 – 40.  
<https://doi.org/10.7476/9788574554938.001>
- Ortiz, I., Nolazco, F. y Carhuancho, I. (enero, 2020). Las Cuentas por cobrar en una Empresa de Servicios, Lima 2018. *Revista Espiritu Emprendedor TES*, 4 (1), 13-27.  
<https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n1.2020.189>
- Real Academia Española (2014). *Definición de Crédito*. <https://dle.rae.es/cr%C3%A9dito>
- Rodríguez, J., Asenjo, N., Becerra, A. y Lucio, M. (setiembre, 2013). Guía de entrevista para el análisis funcional de conductas en personas transexuales. *Revista papeles del psicólogo*, 34 (34), 150-154.  
[https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/668265/guia\\_rodriguez\\_PP\\_2013.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/668265/guia_rodriguez_PP_2013.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Velasteguí, E. y Sánchez, C. (2017). La gestión de cobranza y la automatización por una base de datos. *Revista Visionario Digital*, 1 (3), 41-54.  
<https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v1i3.257>

Villena, O. y Guerrero, C. (2021). Gestión de cobranzas en empresas comercializadoras de electrodomésticos: Caso Marcimex, Ecuador. *Revista Polo del Conocimiento*, 6 (9), 815-836. <http://dx.doi.org/10.23857/pc.v6i9.3082>.

Vinueza, M. y Cedillo, M. (junio, 2019). Gestión de cobranzas en la administración pública: una revisión sistemática de literatura. *Revista Ingeniería Industrial, Actualidad y Nuevas Tendencias*, 6 (2), 119-136. Recuperado de <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/4874>

Zapata, P. (2011). *Contabilidad General*. McGraw-Hill Interamericana.