



## **FACULTAD DE INGENIERÍA**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE GESTIÓN EMPRESARIAL**

## **TESIS**

**DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE GESTIÓN DE CRÉDITOS Y  
COBRANZAS PARA EL INCREMENTO DE LA  
RENTABILIDAD EN EMPRESAS DE MICROFINANZAS  
Caso: Inversiones Alfinza S.A.C**

**Para optar Título Profesional de  
INGENIERO INDUSTRIAL Y DE GESTIÓN EMPRESARIAL**

**Autor:**

**Bach. MELIS LENNY CUEVA LEYVA**

**Bach. REYNALDO GIL SÁNCHEZ MANAYAY**

**Lima – Perú  
2015**

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación se enfocara en el diseño de estrategias de gestión de créditos y cobranzas para la empresa Inversiones Alfinza S.A.C., dedicada al rubro financiero, el cual ofrece créditos individuales y empresariales, en el análisis realizado se determinó que la empresa Inversiones Alfinza S.A.C. no cuenta con estrategias en gestión de créditos y cobranzas generando porcentajes de rentabilidad no satisfactoria, aumento de número de clientes morosos, manejo inadecuado de los créditos otorgados, alta rotación de personal, no cuenta con suficiente caja para sus operaciones, para atender a clientes que solicitan préstamos, esto ocurre porque no hay políticas de créditos, recuperaciones y un control adecuado, tampoco cuenta con objetivos y metas definidas por falta de estrategias y se percibe según la empresa el manejo inadecuado de los créditos otorgados teniendo una disminución del número de colocaciones de créditos y genera incremento de morosidad lo que repercute en la disminución progresiva de la utilidad anual.

La solución planteada en el siguiente trabajo fue evaluada y comprada con dos alternativas de la misma importancia obteniendo resultados satisfactorios en rentabilidad y duración. Después de analizar financieramente el proyecto se puede concluir que es rentable. Y con la aplicación de esta solución permitirá incrementar su rentabilidad (ROA) y disminuir la morosidad al 5 %, lo que es factible de acuerdo a la alternativa presentada.

**Palabras clave:** Rentabilidad, estrategia de gestión, morosidad, insatisfacción.