

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

Escuela Profesional de Contabilidad



*Una Institución Adventista*

**Análisis de las políticas de crédito y cobranza y los índices de morosidad de la empresa Promotora Oriental S.A.C**

Por:

Yovany Elisabeth Villanueva Barboza

Asesor:

CPCC. Manuel Amasifuen Reátegui

**Tarapoto, diciembre de 2019**

**DECLARACIÓN JURADA  
DE AUTORIA DEL TRABAJO DE  
INVESTIGACION**

Manuel Amasifuen, de la facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Contabilidad, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente trabajo de investigación titulado: "ANÁLISIS DE LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBRANZA Y LOS ÍNDICES DE MOROSIDAD DE LA EMPRESA PROMOTORA ORIENTAL S.A.C", constituye la memoria que presenta la estudiante Yovany Elisabeth Villanueva Barboza, para aspirar al grado de bachiller en Contabilidad, cuyo trabajo de investigación ha sido realizado en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este trabajo de investigación son de entera responsabilidad de la autora, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Morales, a los 02 días del mes de Diciembre del año 2019.



---

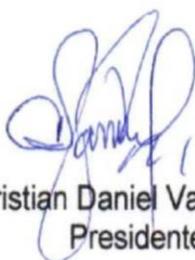
Mtro. Manuel Amasifuen Reátegui  
Asesor

**Análisis De Las Políticas De Crédito Y Cobranza Y Los Índices De  
Morosidad De La Empresa Promotora Oriental S.A.C**

# **Trabajo de Investigación**

Presentada para optar el grado de Bachiller en Contabilidad y Gestión  
Tributaria

## **JURADO CALIFICADOR**



Dr. Christian Daniel Vallejos Angulo  
Presidente



CPC. Claudia Sánchez Rodríguez  
Secretario



CPCC. Manuel Amasifuen Reategui  
Asesor

Tarapoto, 02 de diciembre de 2019

**“Análisis De Las Políticas De Crédito Y Cobranza Y Los Índices De Morosidad De La  
Empresa Promotora Oriental S.A.C. 2018”**

**Analysis of Credit and Collection Policies and Late Payment Rates of Promotora  
Oriental Company S.A.C. 2018**

Villanueva Barboza, Yovany Elisabeth

---

**Resumen**

La morosidad se ha constituido en la principal causa de las dificultades que han sufrido algunos sistemas financieros y ciertas entidades de tamaño considerable. Así, una elevada cartera morosa es un serio problema que compromete tanto la viabilidad de la institución a largo plazo como la del propio sistema.

La empresa en estudio tiene problemas de morosidad en un 25% que viene afectándola seriamente según manifestaciones del gerente, y esto limita cumplir con los objetivos y metas de la Institución

En esta investigación se propone analizar las políticas de crédito y cobranza y los índices de morosidad para proponer una solución en las cuentas por cobrar de la institución, utilizando una serie de herramientas y métodos que permitan mejorar las operaciones.

*Palabras clave:* Creditos, cobranzas y morosidad

---

## **Abstract**

Late payment has become the main cause of the difficulties that some financial systems and certain companies of considerable size have suffered. Thus, a high delinquent portfolio is a serious problem that compromises both the long-term viability of the institution and that of the system itself.

The company under study has late payment problems with 25% that has been seriously affecting it according to the manager's statements, and this limits meeting the objectives and goals of the Institution

In this investigation it is proposed to analyze the credit and collection policies and the delinquency rates to propose a solution in the accounts receivable of the institution, using a series of tools and methods to improve operations.

**Keywords:** Credits, collections and delinquency

## **1. Introducción**

El incremento de la morosidad en el Perú ha sido moderado debido a que no se ha producido un deterioro importante del nivel del empleo ni del ingreso en el país como consecuencia de la crisis recesiva mundial, señaló el banco Scotiabank.

Las posibilidades de financiamiento y acceso al crédito agropecuario están limitadas por las altas tasas de intereses y comisiones, exigencias de garantía, significado número de agricultores no sujetos de créditos por su situación de prestatarios morosos y también por la baja rentabilidad de la actividad agropecuaria regional y distorsiones en los precios de los productos.

“El aumento de los incumplimientos en el pago de deudas ha sido moderado”, anotó el analista del Departamento de Estudios Económicos del Scotiabank, Mario Guerrero.

La empresa en estudio tiene problemas de morosidad en un 25% que viene afectándola seriamente según manifestaciones del gerente, y esto limita cumplir con los objetivos y metas de la Institución.

Las cuentas por cobrar desempeñan un factor muy importante para obtener liquidez en la empresa, de esa manera podrá cumplir con sus obligaciones y aprovechar oportunidades de negocio en el mercado, logrando ser competente por los servicios prestados en la sociedad.

Este hecho se caracteriza por la falta de un método de evaluación y análisis de las ventas y cuentas por cobrar, lo cual es fundamental para conocer la dirección económica de la institución, las empresas que sobreviven en el mercado no son las que venden más sino las empresas que cobran todo lo que venden.

La principal causa observada es la falta de políticas de créditos y cobranzas por parte de la institución, esto indica un problema que afecta en gran medida a la institución, por ello es necesario tomar medidas de evaluación y poder minimizar este riesgo crediticio.

Existen diversos factores que inciden en la morosidad, lo cual tiene que ver con el tipo de clientes que se trabaja, asimismo depende mucho de la institución y la preparación asignada para controlar y medir los riesgos que se presentan, también se ha evaluado las causas por las cuales la institución está siendo afectada por la morosidad, limitando el poder de generar más rentabilidad.

Por último, no olvidemos que la primera causa de quiebre de una organización es la falta de liquidez, situación que pasa generalmente por una mala recuperación de cartera o mala estructuración del financiamiento; es así que en tiempos de crisis es necesario ser estrictos en políticas de crédito y mejorar el manejo de herramientas que permitan recuperar a tiempo las ventas al crédito otorgadas.

Los objetivos de esta investigación son las de analizar las políticas de crédito y cobranza y los índices de morosidad para proponer una solución en las cuentas por cobrar de la institución, utilizando una serie de herramientas y métodos que permitan mejorar las operaciones.

## **2. Materiales y Métodos**

Para evaluar un otorgamiento de crédito, se tiene que recurrir a información externa, las cuales son muy variadas debido a que provienen de diferentes fuentes. Es necesario considerar fuentes confiables, así como el tipo de información del cual se tiene mayor disponibilidad y credibilidad.

Para el procesamiento de la información y análisis de los datos utilizamos el Excel, y el análisis de los resultados nos permitió elaborar nuestros cuadros y/o gráficos para su correspondiente interpretación.

## **2.1. Población**

La población de esta investigación comprende la cartera de clientes permanentes que nos permitirá conocer y evaluar la situación de manera efectiva, utilizando los medios necesarios en la empresa Promotora Oriental S.A.C, con RUC N° 20170974311.

## **2.2. Instrumentos**

Para la recolección de datos, se utilizó la encuesta, la cual fue aplicada al Gerente General, Administrador, Jefe de contabilidad y Jefe de créditos y cobranzas de la empresa Promotora Oriental SAC; también se aplicó la revisión documentaria para corroborar la información, estos instrumentos ayudaron a recopilar la información necesaria.

## **2.3. Tipo y diseño de la investigación**

La investigación es del tipo Descriptivo y el diseño es no experimental.

El diseño es no experimental, ya que el estudio se realizó sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos.

### 3. Resultados y Discusión

	<b>Pregunta</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>1</b>	¿La empresa cuenta con requisitos mínimos para otorgar los créditos?	3	1
<b>2</b>	¿La empresa cuenta con procedimientos para realizar las cobranzas?	2	2

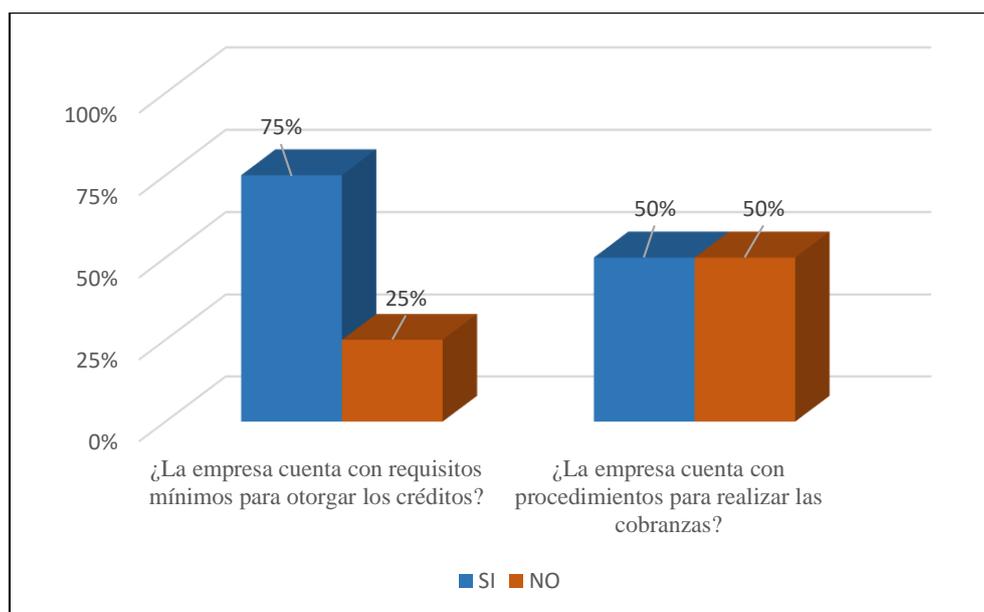


Figura N° 01 Existencia de requisitos y procedimientos

Descripción: Según la Figura N° 01, respecto a los requisitos y procedimientos para los créditos y cobranzas, la empresa si cuenta con los mismos, pero no lo tiene plasmado en un documento formal que sea de conocimientos de todo el personal.

	<b>Pregunta</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>1</b>	¿La empresa cuenta con una política de créditos y cobranzas, el cual contenga lo siguiente: Misión, Objetivos, Responsabilidad, Evaluación de crédito, Términos de crédito y Cobranza?	0	4
<b>2</b>	¿Considera importante que la empresa cuente con una política de créditos y cobranzas?	4	0

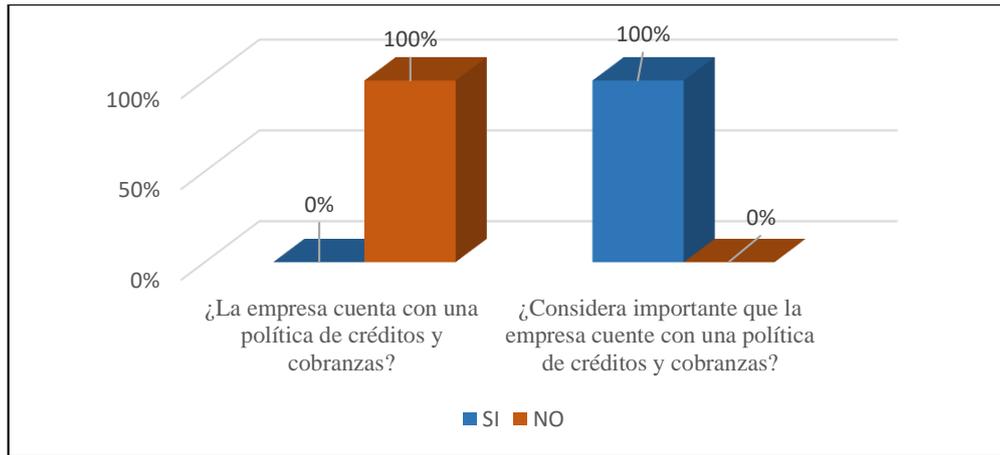


Figura N° 02 Política de créditos y cobranzas

Descripción: Según la Figura N° 02, respecto a Política de créditos y cobranzas, se pudo verificar que el 100% de los encuestados reconoció que la empresa no cuenta con una política de créditos y cobranzas, el cual contenga lo siguiente: Misión, Objetivos, Responsabilidad, Evaluación de crédito, Términos de crédito y Cobranza.

	Pregunta	SI	NO
1	¿La empresa realiza capacitaciones al personal sobre créditos y cobranzas?	0	4
2	¿Considera importante que la empresa realice capacitaciones al personal sobre créditos y cobranzas?	4	0

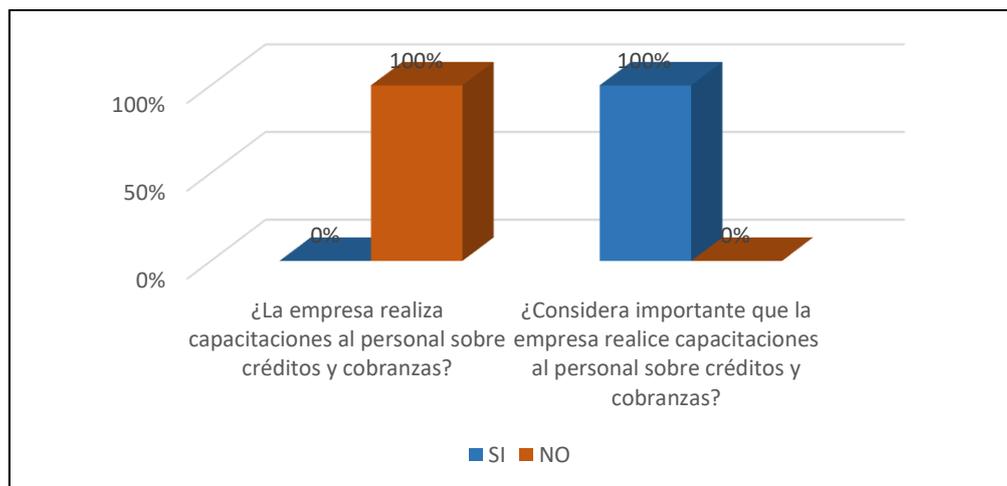


Figura N° 03 Capacitaciones

Descripción: Según la Figura N° 03, respecto a las capacitaciones, se pudo verificar que el 100% de los encuestados reconoció que la empresa no realiza capacitaciones al personal sobre créditos y cobranzas.

<b>Pregunta</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>1</b>	¿La empresa cuenta con un área legal para gestionar las cobranzas judiciales?	0	4
<b>2</b>	¿Considera importante que la empresa cuente con áreas especializadas para créditos y cobranzas?	4	0

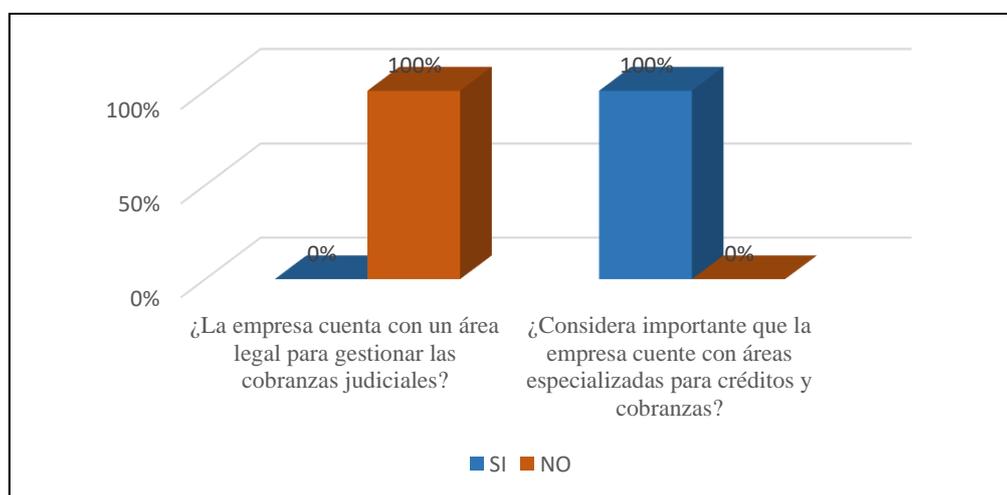


Figura N° 04 Áreas especializadas

Descripción: Según la Figura N° 04, respecto a las áreas especializadas, se pudo verificar que el 100% de los encuestados reconoció que la empresa no cuenta con un área legal para gestionar las cobranzas judiciales.

<b>Pregunta</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>1</b>	¿La empresa utiliza los índices de morosidad, para analizar la cartera de créditos?	0	4
<b>2</b>	¿Considera importante que la empresa utilice los índices de morosidad, para analizar la cartera de créditos?	4	0

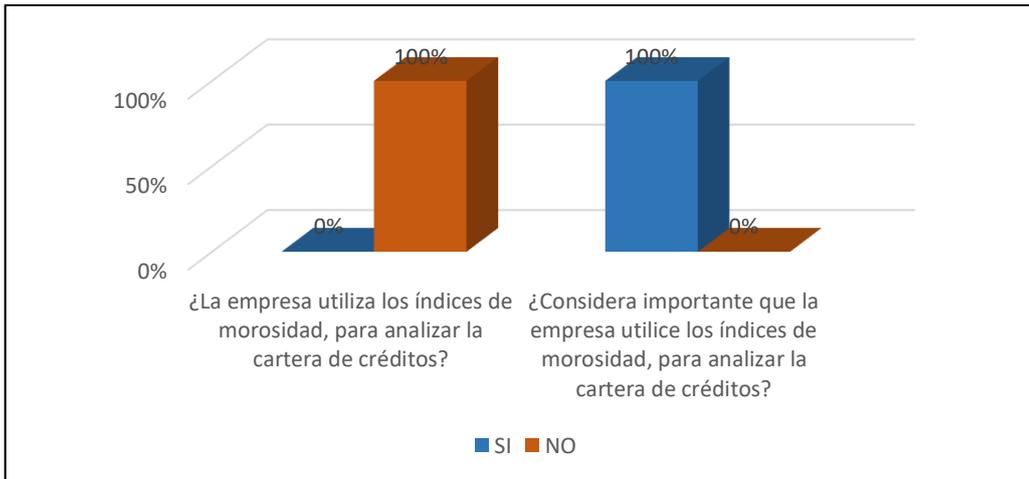


Figura N° 05 Análisis de la cartera de créditos

Descripción: Según Figura N° 05, respecto al Análisis de la cartera de créditos, se pudo verificar que el 100% de los encuestados reconoció que la empresa no utiliza los índices de morosidad, para analizar la cartera de créditos.

Índices		2017	2018
1	Cartera Atrasada / Créditos Directos (%):	19%	25%
2	Créditos Refinanciados y Reestructurados / Créditos Directos (%):	5%	10%
3	Provisiones / Cartera Atrasada (%):	0%	0%

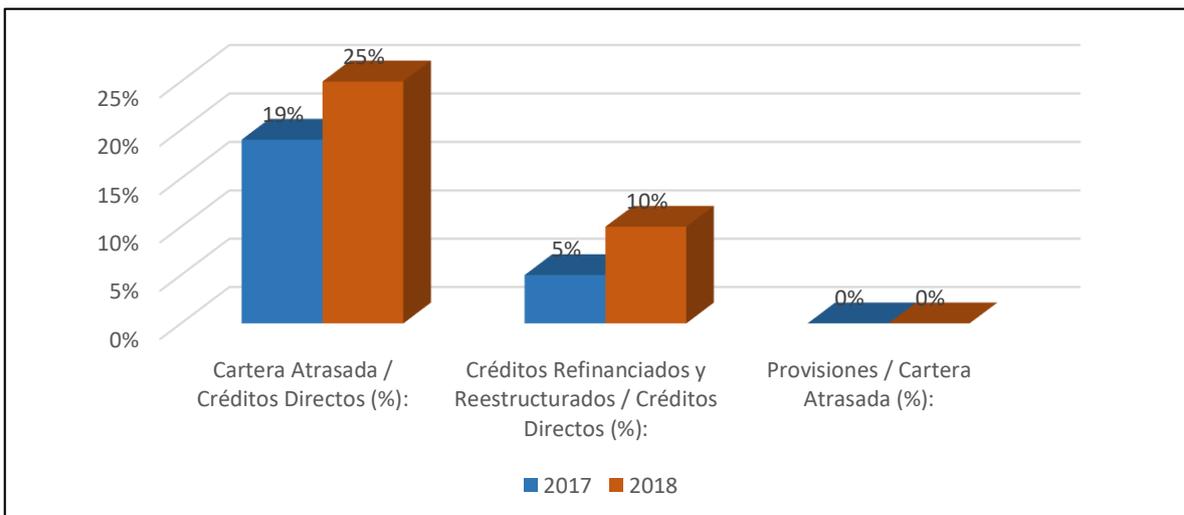


Figura N° 06 Índices de morosidad

Descripción: Según la Figura N° 06, respecto a los Índices de morosidad, se pudo verificar que la cartera atrasada en el 2017 fue de 19% y en el 2018 fue 25%; asimismo, los Créditos Refinanciados y Reestructurados en el 2017 fue de 5% y en el 2018 fue 10%, de la misma forma la empresa no realizó provisiones tanto el 2017 y 2018.

#### **4. Conclusiones**

De acuerdo a los resultados obtenidos se concluye:

La empresa cuenta con requisitos y procedimientos de créditos y cobranzas, pero no lo tiene plasmado en un documento formal que sea de conocimientos de todo el personal.

La empresa no cuenta con una política de créditos y cobranzas, el cual contenga lo siguiente: Misión, Objetivos, Responsabilidad, Evaluación de crédito, Términos de crédito y Cobranza.

La empresa no realiza capacitaciones al personal sobre créditos y cobranzas.

La empresa no cuenta con un área legal para gestionar las cobranzas judiciales.

La empresa no utiliza los índices de morosidad, para analizar la cartera de créditos.

El índice de morosidad: Cartera atrasada, en el 2017 fue 19% y en el 2018 fue 25%.

El índice de morosidad: Créditos refinanciados y reestructurados, en el 2017 fue 5% y en el 2018 fue 10%.

El índice de morosidad: Provisiones, en el 2017 y 2018 fue 0%.

## **5. Recomendaciones**

En base a los requisitos y procedimientos para los créditos y cobranzas, la empresa debe desarrollar políticas de créditos y cobranzas, el cual contenga lo siguiente: Misión, Objetivos, Responsabilidad, Evaluación de crédito, Términos de crédito y Cobranza; asimismo, se debe poner en conocimiento de todo el personal.

La empresa debe implementar un plan de capacitaciones al personal sobre créditos y cobranzas.

La empresa debe realizar constantemente el seguimiento de la cartera de créditos, para ello debe utilizar los índices de morosidad.

Debido a los altos índices de morosidad, deberían contratar un área o personal especializado para las cobranzas judiciales.

Establecer estrategias en el corto plazo para las cobranzas, de tal forma se reduzca los índices de morosidad.

Aplicar la normatividad tributaria para generar provisiones contables sobre la morosidad.

## Referencias

- ✓ Brachfiel, P. (2015). *Aprenda a recobrar impagos en 7 lecciones*. España: PROFIT EDITORIAL
- ✓ Brachfiel, P. (2015). *El tiempo es el peor enemigo del cobro*. España: PROFIT EDITORIAL
- ✓ Castañeda, E., & Tomayo, J. (2013). *La morosidad y su impacto en el incumplimiento de los objetivos estratégicos de la Agencia Real Plaza de la caja Municipal de Ahorro y crédito de Trujillo 2010 – 2012*. Trujillo.
- ✓ Andrade, S. (1996). *Diccionario de finanzas y economía y contabilidad* (p.282-467). Perú: Editorial y Librería Lucero Srltda.
- ✓ Ayesta, C. (2012). *Propuesta de Implementación de Políticas en la Recuperación de Créditos y su Incidencia en la Gestión Financiera de la Empresa Copy Ventas S.R.L de la ciudad de Trujillo*. (Tesis de licenciatura, Universidad cesar vallejo).
- ✓ Lawrence, G. (2007). *Principios de Administración Financiera* (p.59-62-531). México Person Education.
- ✓ Martínez, E. (2009). *Manual para la Gestión del Crédito a clientes* (p.52-119). Barcelona: Ediciones Deusto.
- ✓ Banco Central de Reserva del Perú (2009). *Importancia del acceso al crédito*. Recuperado de <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Proyeccion-Institucional/Concurso-Escolar/2009/Concurso-Escolar-2009-Material-1.pdf>
- ✓ Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5ta ed.). México: Mc Graw Hill.