



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

“REESTRUCTURACIÓN DEL PROCESO DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y LA MEJORA EN LA SITUACIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA EN LA EMPRESA TRANSCAR S.R.L., EN LA CIUDAD DE TRUJILLO EN EL AÑO 2015.”

Tesis para optar el título profesional de:

Contadora Pública

Autores:

Br. Idrogo Caruajulca Mariela Teresa

Br. Villacorta Sagastegui Annie Julissa

Asesor:

Dra. C.P.C. Cancino Olivera Rossana Magally

Trujillo – Perú

2015

APROBACIÓN DE LA TESIS

La asesora y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por la Bachiller **Mariela Teresa Idrogo Caruajulca; Annie Julissa Villacorta Sagastegui**, denominada:

“REESTRUCTURACIÓN DEL PROCESO DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y LA MEJORA EN LA SITUACIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA EN LA EMPRESA TRANSCAR S.R.L., EN LA CIUDAD DE TRUJILLO EN EL AÑO 2015.”

Dra. CPC. Rossana Magally Cancino Olivera
ASESOR

Mg. CPC. Carola Salazar Rebaza
JURADO
PRESIDENTE

Mg. CPC. Marvin Aredo Garcia
JURADO

Mg. CPC. Roque Ghiglino Montañez
JURADO

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Contenido

APROBACIÓN DE LA TESIS	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN.....	x
ABSTRACT	xi
CAPITULO I: INTRODUCCIÓN	12
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	15
CAPITULO III: HIPÓTESIS.....	31
CAPITULO IV: MATERIAL Y MÉTODOS	32
CAPITULO V: DESARROLLO.....	35
CAPITULO VI: RESULTADOS	142
CAPITULO VII: DISCUSIÓN.....	146
CONCLUSIONES	149
RECOMENDACIONES	151
REFERENCIAS	152
ANEXOS	154

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Relación de principales clientes.....	38
Tabla 2: Relación de principales proveedores	39
Tabla 3: Matriz De Riesgos	49
Tabla 4: Tabulación de las causas de los créditos vencidos	51
Tabla 5: Cuentas por cobrar al mes de Junio.....	52
Tabla 6: Detalle de las cuentas por cobrar menores a 1 año durante Junio 2015.....	53
Tabla 7: Detalle de las cuentas por cobrar mayores a 1 año durante Junio 2015	54
Tabla 8: Cuentas por cobrar al mes de Julio.....	56
Tabla 9: Detalle de las cuentas por cobrar menores a 1 año durante Julio 2015.....	56
Tabla 10: Detalle de las cuentas por cobrar mayores a 1 año durante Julio 2015	58
Tabla 11: Cuentas por cobrar al mes de Agosto	60
Tabla 12: Detalle de las cuentas por cobrar menores a 1 año durante Agosto 2015	60
Tabla 13: Detalle de las cuentas por cobrar mayores a 1 año durante Agosto 2015.....	62
Tabla 14: Categoría de créditos	64
Tabla 15: Créditos según categorías de Jun.-Agos. 2012.....	65
Tabla 16: Créditos según categorías de Jun.-Agos. 2013.....	66
Tabla 17: Créditos según categorías de Jun.-Agos. 2014.....	67
Tabla 18: Créditos según categorías de Jun.-Agos. 2015.....	68
Tabla 19: Resumen de financiamiento.....	69
Tabla 20: Razón índice de morosidad y variación de la cartera morosa	71
Tabla 21: Estado de situación financiera de Junio a Agosto.....	71
Tabla 22: Razón periodo de cobro.....	73
Tabla 23: Razón de cuentas por cobrar.....	73
Tabla 24: Razón de liquidez y endeudamiento	74
Tabla 25: Estado de resultados de junio a agosto del 2015	75
Tabla 26: Análisis de la Rentabilidad.....	77
Tabla 27: Créditos según categorías de Set.-Nov. 2012.....	114
Tabla 28: Créditos según categorías de Set.-Nov. 2013.....	115
Tabla 29: Créditos según categorías de Set.-Nov. 2014.....	116
Tabla 30: Créditos según categorías de Set.-Nov. 2015.....	117
Tabla 31: Estado de situación financiera de Setiembre a Noviembre:	123
Tabla 32: Razón periodo de cobro.....	125
Tabla 33: Razón rotación de cuentas por cobrar.....	125
Tabla 34: Razón de liquidez y endeudamiento	127
Tabla 35: Estado de resultados de Setiembre a Noviembre del 2015	128
Tabla 36: Cuentas Por Cobrar Terceros.....	130
Tabla 37: Estado de situación financiera comparativo	131
Tabla 38: Estado de resultados de Junio a Noviembre 2015.....	133
Tabla 39: Razón de Liquidez.....	134
Tabla 40: Razón de rentabilidad.....	135
Tabla 41: Evolución de las Cuentas por Cobrar al 2015.....	136
Tabla 42: Detalle de cuentas por cobrar menores a 1 año	137
Tabla 43: Detalle de las cuentas por cobrar mayores a 1 año.....	137
Tabla 44: Créditos según categorías de Jun.-Nov. 2012.....	138
Tabla 45: Créditos según categorías de Jun.-Nov. 2013.....	139
Tabla 46: Créditos según categorías de Jun.-Nov. 2014.....	140
Tabla 47: Créditos según categorías de Jun.-Nov. 2015.....	141

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Indicador de morosidad	21
Figura 2: Simbología del Flujograma	24
Figura 3: Fórmula de la razón de rentabilidad económica	25
Figura 4: Fórmula de la razón rentabilidad financiera.....	26
Figura 5: Fórmula de la razón rentabilidad financiera.....	26
Figura 6: Fórmula de la razón rentabilidad financiera.....	27
Figura 7: Fórmula de la razón rentabilidad financiera.....	27
Figura 8: Fórmula de la razón rentabilidad financiera.....	28
Figura 9: Fórmula de la razón rentabilidad financiera.....	28
Figura 10: Fórmula de la razón rentabilidad financiera.....	29
Figura 11: Fórmula de la razón rentabilidad financiera.....	29
Figura 12: Fórmula de la razón rentabilidad financiera.....	29
Figura 13: Mapa de Ubicación de la Empresa	36
Figura 14: Flujograma de proceso del crédito	43
Figura 15: Flujograma de proceso de cobranzas	44
Figura 16: Ponderación de Riesgo	48
Figura 17: Factura pendiente de pago	53
Figura 18: Factura pendiente de pago	54
Figura 19: Factura pendiente de pago	55
Figura 20: Factura pendiente de pago	57
Figura 21: Factura pendiente de pago	57
Figura 22: Factura pendiente de pago	58
Figura 23: Consulta RUC	59
Figura 24: Factura pendiente de pago	59
Figura 25: Factura pendiente de pago	61
Figura 26: Factura pendiente de pago	61
Figura 27: Factura pendiente de pago	62
Figura 28: Factura pendiente de pago	63
Figura 29: Consulta RUC	63
Figura 30: Categoría de créditos de Jun.-Agos. 2012	65
Figura 31: Categoría de créditos de Jun.-Agos. 2013	66
Figura 32: Categoría de créditos de Jun.-Agos. 2014	67
Figura 33: Categoría de créditos de Jun.-Agos. 2015	68
Figura 34: Organigrama Propuesto	79
Figura 35: Flujograma Solicitud de crédito.....	93
Figura 36: Flujograma Análisis de cliente	94
Figura 37: Flujograma Deudas por vencer.....	95
Figura 38: Flujograma Deudas vencidas	96
Figura 39: Solicitud de fraccionamiento	98
Figura 40: Constancia de pago.....	99
Figura 41: Provisión de deudas incobrables	100
Figura 42: Proceso de la letra de cambio.....	101
Figura 43: Letra protestada	102
Figura 44: Formato en Excel para registro de las actividades de créditos y cobranzas.....	102
Figura 45: Acta De Reunión:	104
Figura 46: Carta de difusión de los nuevos manuales, flujogramas y formatos.....	105
Figura 47: Verificación de información de cliente	106
Figura 48: Fraccionamiento de deuda	107
Figura 49: Carta Cobranza	111
Figura 50: Letra de cambio.....	112
Figura 51: Carta Notarial de Cobro.....	113
Figura 52: Categoría de créditos de Set.-Nov. 2012	114
Figura 53: Categoría de créditos de Set.-Nov. 2013	115
Figura 54: Categoría de créditos de Set.-Nov. 2014	116

Figura 55: Categoría de créditos de Set.-Nov. 2015	117
Figura 56: Solicitud de fraccionamiento de deuda.....	119
Figura 57: Constancia de pago.....	120
Figura 58: Letra de cambio.....	120
Figura 59: Carta Notarial	122
Figura 60: Evolución de las cuentas por cobrar	132
Figura 61: Evolución de las obligaciones financieras a corto plazo	132
Figura 62: Evolución de la utilidad neta	134
Figura 63: Categoría de créditos de Jun.-Nov. 2012.....	138
Figura 64: Categoría de créditos de Jun.-Nov. 2013.....	139
Figura 65: Categoría de créditos de Jun.-Nov. 2014.....	140
Figura 66: Categoría de créditos de Jun.-Nov. 2015.....	141

RESUMEN

El objetivo de los créditos y cobranzas en una entidad es evitar la morosidad, en el mejor de los casos reducir la morosidad para no afectar la continuidad del Negocio; pero tan cierto es que los créditos impulsan las ventas, para eso es importante el manejo operativo del crédito y la cobranza, sin que este provoque una reducción de las ganancias, en suma los créditos deben darse; pero que estos garanticen las utilidades futuras, y de otro lado la recuperación de la inversión.

Para el desarrollo del presente trabajo, se utilizó el diseño de investigación pre experimental y las técnicas de investigación fueron de observación y entrevista; así mismo en la medición se presenta la población y muestra.

En el proceso de reestructuración de créditos y cobranzas, habiéndose realizado el diagnóstico, se encontraron problemas de organización de carácter funcional, mala administración del crédito, obtención de financiamiento, como consecuencia del incremento paulatino de las cuentas por cobrar, las cuentas dudosas no se podían provisionar ni castigar, todo esto llevó a buscar soluciones a dichos problemas, en tal sentido se diseña la solución de los problemas, la implementación de las mejoras en el tratamiento de los créditos lográndose una respuesta afirmativa a la hipótesis en donde la situación económica y financiera sí mejora en la empresa TRANSCAR S.R.L..

En la Ley del Impuesto a la renta Decreto Legislativo N° 774, a partir de esta ley se establece las políticas, actuándose de acuerdo a lo normado en lo que respecta en su art 37 referente a gastos permitidos y su reglamento en el art 21 del reglamento, las evidencias necesarias y la administración del crédito, con ello se consigue el establecimiento de provisiones de cobranza dudosa y pérdida de créditos, habiéndose documentado con letras que cumplan todas las condiciones para establecer procesos administrativos en primera instancia y en segunda instancia la vía judicial, claro con el manejo de protesto y hasta el embargo si hubiera lugar, estas precisiones hacen que se mejore la cobranza y se rebajen los gastos financieros, provocando una mejor posición de la rentabilidad y como tal la utilidad de la empresa.

En la comprobación de los resultados, la reestructuración del proceso de créditos y cobranza mejora la situación económica al mejorar la utilidad en un 2% para setiembre, 5% para octubre y 8% para noviembre, por otro lado mejora su rentabilidad para los meses de setiembre, octubre y noviembre ROA 4.10%, 10.51% y noviembre 18.98%, para el ROE para los meses del diagnóstico eran de 2.25% y hasta 2.46%, cuando se realiza la reestructuración va de 8.20%, 16.33% y 23.95%. Como se mejora la situación económica mejora la situación financiera disminuyendo su pasivo y una mejor administración del activo en lo referente a las cuentas por cobrar.

ABSTRACT

The purpose of credits and collections in an entity is to avoid delinquency, or, in the best case, reduce the delinquency so as not to affect the continuity of the Business. Nevertheless, it is certain that credits drive sales, because of that the operational management of credit and collection is important, this without provoking a reduction of the profits. In short, credits must be given; but these should guarantee not only the future profits, but also the recovery of the investment.

For the development of the present work, we use the pre-experimental research design, and the research techniques were observation and interview. For the measurements, the population and sample are used.

In the process of restructuring loans and collections, having made the diagnosis, problems were found of organization of a functional nature were found, credit mismanagement, financing obtained as a result of the gradual increase in accounts receivable, the doubtful account that could not be provisioned or punished. All this led to the search for solutions to such problems, in that sense, the solution to the problems was designed, the implementation of improvements in the treatment of credits and an affirmative answer to the hypothesis where the situation Economic and financial situation if it improves in the company TRANSCAR SRL.

In the Law on Income Tax Legislative Decree No. 774, this law establishes the policies, acting in accordance with what is stipulated in its article 37 regarding expenses allowed and its regulation in art 21 of Regulations, the necessary evidences and the administration of the credit, with this it is obtained the establishment of doubtful collection provisions and the loss of credits, being documented in letters that fulfill all the conditions to establish administrative processes in first instance and in second instance the Judicial, clear with the handling of protest and until the embargo if there was place, these precisions make that improves the collection and lower financial expenses, provoking a better position of the profitability and as such the utility of the company.

In the verification of the results, the restructuring of the credit and collection process improves the economic situation by improving profitability by 2% by September, 5% by October and 8% by November, on the other hand it improves its profitability in September, October and November ROA 4.10%, 10.51% and November 18.98%, for the ROE for the months of diagnosis were 2.25% and up 2.45%, when the restructuring is of 8.20%, 16.33% and 23.95%. As the economic situation improves, the financial situation improves too, decreasing its liabilities and improving asset management in relation to accounts receivable.

NOTA DE ACCESO

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

REFERENCIAS

- Allaica M. y Lucero E. (2012). *Reestructuración operativa de los procesos internos del departamento de créditos y cobranzas de la empresa Quimial S.A.* (Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público). Universidad Estatal de Milagro, Guayaquil, Ecuador.
- Beltrán E. y Vaca M. (2014). *Reestructuración del departamento de crédito y cobranzas de la empresa Trust control de la ciudad de Guayaquil.* (Tesis para obtener el Título Profesional de Ingeniero Comercial). Universidad Vicente RocaFuerte, Guayaquil, Ecuador.
- Brachfield, P. (2011). *Gestión del crédito y cobro.* España: Profit Editorial
- Brachfield, P. (2015). *Vender a crédito y cobrar sin impagados:* España: Profit Editorial
- Calderón M. y Vera J. (2013). *Reestructuración de las políticas de crédito y cobranzas e implementación de procedimientos en el área mencionada para mejorar la recuperación de cartera en la empresa radio Bolívar. S.A.* (Tesis para obtener el Título Profesional de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría). Universidad Estatal de Milagro, Guayaquil, Ecuador.
- Castro P. (2013). *El Sistema de detracciones del IGV y su impacto en la liquidez de la empresa de transportes de carga pesada Factoría comercial y transportes S.A.C.* (Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Cohaila R. y Llerena O. (2012). *El control interno como herramienta de gestión y evaluación.* Perú: Instituto Pacifico.
- Curbera C. (2013) *Riesgo de crédito en perspectiva.* España: UNED.
- Duarte J. y Fernández L. (2009). *Finanzas Operativas, un coloquio.* México: IPADE.
- Empleo formal en Perú Urbano (2015) [en línea] Recuperado el 18 de Julio del 2015, de <http://gestion.pe/economia/empleo-formal-peru-urbano-crecio-19-2014-segun-mtpe-2123421>
- Ferrer A. (2012). *Estados financieros, análisis e interpretación por sectores económicos.* Perú: Pacifico Editores.
- Flores J. (2013) *Flujo de caja, estados financieros proyectados.* Perú: Pacifico Editores.
- Flores J. (2014) *Manual práctico de estados financieros.* Perú: Pacifico Editores.
- Hidalgo, C. (2010). *Rediseño del proceso de cobranzas para una mejora de la liquidez de la empresa Distribuidora Pintel SAC.* (Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público). Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú.

- Hidalgo, E. (2010) *Influencia del control interno en la gestión de créditos y cobranzas en una empresa de servicios de pre- prensa digital en lima-cercado*. (Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público). Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú.
- Horndren, C. y Stratton, W. (2011). *Contabilidad Administrativa*. México: Pearson Educación.
- INEI. (03 de Marzo de 2015). *Producción Nacional enero 2015*. Lima, Perú.
- J. Gitman, L., y J. Zutter, C. (2012). *Principios de Administración Financiera*. México: Pearson Educación.
- Joaquim J. (Mayo de 2011). *Análisis del funcionamiento económico de las empresas*. España: Cengage Learning Editores
- Mantilla A. (2013) *Auditoría del control Interno*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Mantilla S. y Cante S. (2011). *Auditoría del control Interno*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Morales J. y Morales A. (2014) *Crédito y Cobranza*. México: Grupo Editorial Patria.
- Núñez R., Puican N., Esparta D. y Narváez M. (2014). *Principales resultados de la encuesta de Demanda ocupacional en el Sector Transportes y comunicaciones*. Lima, Perú.
- Osorio I. (2011) *Fundamentos de auditoría de estados financieros*. México: Cengage Learning Editores.
- Paucar F. y Rodríguez M (2015). *La optimización de los procesos operativos y de cobranza y la mejora de la situación económica y financiera de la empresa ingeniería en mantenimiento y sanitización s.a. en trujillo, 2015*. (Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público). Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú.
- Pere, J. (2012). *Recobrar Impagados y Negociar con morosos*. Barcelona: Ediciones Gestión.
- Ramirez F. (2011). *Liberación financiera, competencia bancaria y el mercado del crédito*. Chile: Universidad de Santiago de Chile.
- S. Warren, C., M. Reeve, J., y E. Duchac, J. (2009). *Contabilidad Financiera*. México: Cengage Learning Editores.
- Uceda L. y Villacorta F. (2014). *Las políticas de ventas al crédito y su influencia en la morosidad de los clientes de la empresa Import Export Yomar E.I.R.L.* (Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Valle E. (2010). *Crédito y Cobranza*. México: Cengage Learning Editores.