



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

---

CARRERA DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

“LA GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y SU  
INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA  
EXPRESO GRAEL SAC, EN TRUJILLO, 2016.”

Tesis para optar el título profesional de:

**Contadora Pública**

**Autora:**

Br. Celeni Hernández Mendoza

**Asesora:**

Mg. Carola Rosana Salazar Rebaza

Trujillo – Perú

2016

## APROBACIÓN DE LA TESIS

La asesora y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por la Bachiller **Celeni Hernández Mendoza**, denominada:

**“LA GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA  
LIQUIDEZ DE LA EMPRESA EXPRESO GRAEL SAC, PERIODO 2016”**

---

Mg. Carola Rosana Salazar Rebaza  
**ASESOR**

---

Ing. Nombres y Apellidos  
**JURADO  
PRESIDENTE**

---

Ing. Nombres y Apellidos  
**JURADO**

---

Ing. Nombres y Apellidos  
**JURADO**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>APROBACIÓN DE LA TESIS.....</b>	<b>ii</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>ÍNDICE DE CONTENIDOS .....</b>	<b>v</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>viii</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>ix</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xi</b>
<b>CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>12</b>
1.1. Realidad problemática .....	12
1.2. Formulación del problema.....	14
1.3. Justificación.....	14
1.4. Limitaciones .....	15
1.5. Objetivos .....	15
1.5.1. <i>Objetivo General</i> .....	15
1.5.2. <i>Objetivos Específicos</i> .....	15
<b>CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>15</b>
2.1. Antecedentes .....	15
2.2. Bases Teóricas .....	17
2.2.1. <i>Gestión</i> .....	17
2.2.2. <i>Créditos</i> .....	19
2.2.2.1. <i>Políticas de crédito:</i> .....	19
2.2.2.2. <i>Riesgo de crédito:</i> .....	22
2.2.2.3. <i>Morosidad:</i> .....	23
2.2.2.4. <i>Procedimientos de crédito</i> .....	23
2.2.3. <i>Cobranzas</i> .....	25
2.2.3.1. <i>Políticas de cobranza.</i> .....	26
2.2.3.2. <i>Procedimientos de cobranza</i> .....	27

2.2.3.3.	<i>Costos de la cobranza</i> .....	29
2.2.3.4.	<i>Estrategias de la cobranza</i> .....	30
2.2.4.	<i>Liquidez</i> .....	33
2.2.4.1.	<i>Generación de liquidez</i> .....	33
2.2.4.2.	<i>Ratios</i> .....	34
2.2.4.3.	<i>Ratios de liquidez</i> .....	34
2.2.4.4.	<i>Ratios de gestión, de rotación o razones de actividad</i> .....	36
2.2.4.5.	<i>Factores que influyen en la liquidez</i> .....	37
2.3.	Definición de términos básicos .....	38
<b>CAPÍTULO 3. HIPÓTESIS</b> .....		<b>40</b>
3.1.	Formulación de la hipótesis .....	40
3.2.	Operacionalización de variables .....	40
<b>CAPÍTULO 4. MATERIAL Y MÉTODOS</b> .....		<b>42</b>
4.1.	Tipo de diseño de investigación.....	42
4.2.	Material. ....	42
4.2.1.	<i>Unidad de estudio</i> .....	42
4.2.2.	<i>Población</i> .....	42
4.2.3.	<i>Muestra</i> .....	42
4.3.	Métodos. ....	42
4.3.1.	<i>Técnicas de recolección de datos y análisis de datos</i> .....	42
4.3.2.	<i>Procedimientos</i> .....	43
<b>CAPÍTULO 5. DATOS GENERALES DE LA EMPRESA</b> .....		<b>44</b>
5.1.	Información de la empresa .....	44
5.1.1.	<i>Datos principales:</i> .....	44
5.1.2.	<i>Descripción de la empresa:</i> .....	44
5.1.3.	<i>Procesos Operacionales de la empresa</i> .....	47
<b>CAPÍTULO 6. RESULTADOS</b> .....		<b>50</b>
6.1.	Descripción de los procesos actuales de créditos y cobranza .....	50
6.1.1.	<i>Procedimientos para el otorgamiento de crédito</i> .....	50
6.1.2.	<i>Procedimientos para la cobranza</i> .....	55
6.2.	Descripción actual de la situación financiera de créditos y cobranzas .....	61
<b>CAPÍTULO 7. DISCUSIÓN</b> .....		<b>72</b>
<b>CONCLUSIONES</b> .....		<b>75</b>

<b>RECOMENDACIONES</b> .....	<b>77</b>
<b>REFERENCIAS</b> .....	<b>78</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>81</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01: Cartera morosa al mes de mayo 2016 .....	64
Tabla 02: Días de morosidad del año 2014 .....	65
Tabla 03: Clientes que sobrepasaron el límite del monto de crédito .....	66
Tabla 04: Días de morosidad del año 2015.....	66
Tabla 05: Días de morosidad de enero a mayo 2016.....	67

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 01: Ciclo de un negocio .....	27
Figura 02: Organigrama de la empresa .....	45
Figura 03: Matriz FODA .....	46
Figura 04: Proceso de recepción de la mercadería .....	49
Figura 05: Proceso de llegada de la mercadería a su destino.....	49
Figura 06: Procedimiento para el otorgamiento del crédito .....	52
Figura 07: Procedimiento para la solicitud de crédito.....	53
Figura 08: Proceso de cobranza: Modalidad al crédito.....	57
Figura 09: Proceso de cobranza: Modalidad al contado.....	58
Figura 10: Proceso de registro de la cobranza.....	59
Figura 11: Estado de Resultado a mayo 2016 .....	61
Figura 12: Distribución de la modalidad de venta.....	62
Figura 13: Estado de Situación Financiera a mayo 2016 .....	63
Figura 14: Distribución de la cartera de clientes morosos .....	64

## RESUMEN

El presente trabajo pretende enfocarse en la gestión de créditos y cobranzas de la empresa Expreso Grael Sac dedicada al servicio de transporte por carretera de carga pesada y liviana. La empresa presenta un inadecuado manejo y control en las políticas y procedimientos del otorgamiento de crédito y la cobranza. Esto conlleva a tener problemas futuros de liquidez y así retrasando el crecimiento de la empresa.

En los capítulos 1 y 2 primero se ha desarrollado la problemática, sus limitaciones y objetivos, así como las bases teóricas, que nos permitirán definir a detalle los problemas que se está dando en la gestión de créditos y cobranzas de la empresa.

El capítulo 3 detalla la hipótesis que se dirige del presente trabajo. En el capítulo 4 y 5 detalla las técnicas e instrumentos a usar en la investigación, así como la descripción de los datos generales de la empresa.

En el capítulo 6 muestra la descripción de la situación actual, los procedimientos y los puntos críticos que se da en el otorgamiento de crédito y la cobranza así como la incidencia que tiene en la liquidez de la empresa.

Finalmente se concluye con la discusión de la hipótesis planteada, así como las recomendaciones para la empresa que ayuden a mejorar la gestión de créditos y cobranza y ayuden a incrementar el nivel de liquidez y los beneficios de la empresa.



## ABSTRACT

The present work tries to focus on credit management and collection company Grael Sac Express service dedicated to road transport of heavy and light load. The company has inadequate management and control policies in procedures of granting credit and payments. This leads to having future liquidity problems and thus slowing the growth of the company.

In Chapters 1 and 2 it is developed the problems, limitations and goals, as well as the theoretical basis, which will allow us to define in detail the problems that is occurring in the credit and collections management of the company.

Chapter 3 details the hypothesis that targets of this work. In chapter 4 and 5 details the techniques and instruments used in the research as well as the description of the general data of the company.

Chapter 6 presents shows the description of the current situation, procedures and critical points given in granting credit and collections and the impact that has on the liquidity of the company.

Finally we conclude with the discussion of the hypothesis, as well as recommendations for the company to help improve credit management and collection and help increase the profits of the company.

## **NOTA DE ACCESO**

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

## REFERENCIAS

- Aguilar Pinedo, V. H. (2013). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista Corporación Petrolera SAC - 2012. (Tesis de Contador Público)*. Lima - Perú.
- Amat Joan, M. (1992). El control de gestión: Una perspectiva de dirección. En J. M. Amat, *El control de gestión: Una perspectiva de dirección* (pág. 270). Barcelona: Ediciones Gestión 2000 SA.
- Apaza Meza, M. (2006). *Gestión Financiera Empresarial*. Lima: Editora y Distribuidora Real S.R.Ltda.
- Brachfield, P. (2003). *Recobrar impagos y negociar con morosos*. España: Gestión 2000.
- Caballero , B. (Segunda quincea de Enero de 2008). *Informativo Caballero Bustamante*. Obtenido de Revista de asesoría especializa: [http://www.caballerobustamante.com.pe/plantilla/lab/Liquidez\\_y\\_Rentabilidad.pdf](http://www.caballerobustamante.com.pe/plantilla/lab/Liquidez_y_Rentabilidad.pdf)
- Calderon Prado, R. C. (16 de Octubre de 2005). *Administración, análisis y políticas de crédito*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/administracion-analisis-y-politicas-de-credito/>
- Castro Miranda, J. E. (2015). *Políticas de cobranzas y su efecto en el reconocimiento y medición de ingresos según la NIC 18, Ingresos Ordinarios, en la empresa de Transportes y Servicios Generales Joselito SAC, Distrito de Trujillo, año 2013. (Tesis de Contador Público)*. Trujillo – Perú.
- Catacora Carpi, F. (1997). *Sistemas y Procedimientos contables*. Caracas - Venezuela: Mc Graw - Hill.
- Córdova Padilla, M. (2005). *La Administración Financiera*. Colombia: Uryco Ltda.
- Ettinger, R. P., & Golieb, D. E. (2001). *Créditos y Cobranzas*. Mexico: CECSA.
- Faxas del Toro, P. (2011). *Análisis de la política de crédito y administración financiera de la empresa*. Obtenido de Observatorio de la Economía Latinoamericana: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2011/pift.htm>
- Gitman Lawrence, J. (2012). *Principios de la Administración Financiera*. Mexico: Pearson Educacion.

- Guillen, S. (Julio de 2015). *Observatorio de Economía Mundial*. Obtenido de Escenario Mundial 2015 - 2016 ¿Qué nos espera?: <http://www.cadep.org.py/uploads/2015/10/48.pdf>
- Heredia Carrillo, M. G. (2013). *Propuesta para la creación de un departamento de crédito y cobranza, para la empresa MAQTACO CONSTRUCCIONES CIA. LTDA., basado en una auditoria de gestión con enfoque al informe COSO. (Tesis de Licenciatura)*. Quito - Ecuador.
- Hernández Torres, M. (2001). El control de gestión empresarial . En M. Hernández Torres, *El control de gestión empresarial* (págs. 14-25). La Habana - Cuba: Ispjae 2001.
- Lawrence J., G. (2007). *Principios de Administración Financiera*. Mexico: Pearson Educación.
- Moreales Castro , J., & Morales Castro, A. (2014). *Créditos y cobranzas*. México: Larousse: Patria.
- Northern, R. (1995). *Finanzas en la empresas* . Chile: Nautec.
- Ortega Verdugo, J. (Madrid - 2011). Problemas de liquidez: señales de alerta y medidas paliativas. *Estrategia Financiera*, Vol. 26 Issue 284, p48-54.
- Pellas, C. F., & Castegnaro, E. (2008). *BAC-CREDOMATIC, Red Financiera - Un sistema para vivir mejor*. Costa Rica: Innova Technology. Obtenido de Libro Maestro de Educación Financiera: [https://www.credomatic.com/guatemala/img/img\\_sitios/educacion\\_financiera.pdf](https://www.credomatic.com/guatemala/img/img_sitios/educacion_financiera.pdf)
- Portas , N. (2 de Noviembre de 2003). *Gestión de pagos y cobranzas*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/gestion-de-pagos-y-cobranzas/>
- Reyes Ponce, A. (1992). *Administración de empresas, teoría y práctica*. México: Editorial Limusa.
- Salgueiro, A. (2001). Indicadores de Gestión y cuadro de Mando. En S. Amado, *Indicadores de Gestión y cuadro de Mando* (págs. 24-30). Madrid - España: Diaz de Santos.
- Seder, J. (1983). *Créditos y cobranzas*. México : S.E.C.S.A.
- Tirado Torres, M. G. (2015). *Las políticas de créditos y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la Fabrica de Calzado FADICALZA. (Tesis de Licenciatura)*. Ambato - Ecuador.

Van Horne, J. C., & Wachowicz, J. (2002). *Fundamentos de la Administración Financiera*. Mexico: Pearson Educación.

Vilariño, A. (Junio de 2000). *La gestión del riesgo del crédito*. Obtenido de [http://www.angelvila.eu/publicaciones\\_pdf/gestion\\_riesgo\\_credito.pdf](http://www.angelvila.eu/publicaciones_pdf/gestion_riesgo_credito.pdf)

Zuluaga, U. (2003). *Recaudo Persuasivo*. Colombia: Edithors.