



# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Negocios Internacionales

“EL IMPACTO DE LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO Y  
COBRANZA DE LA CARTERA DEL PRODUCTO TAXI  
GNV EN UNA EDPYME EN LIMA 2016”

Trabajo de investigación para optar al grado de:

**Bachiller en Administración y Negocios Internacionales**

**Autores:**

Patricia Denisse Morales Mejía  
Pamela Lisset Torreblanca Sánchez

**Asesor:**

Mg. José Antonio Coral Morante

Lima - Perú

2018

## ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El asesor Mg. José Antonio Coral Morante, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de Administración y Negocios Internacionales, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la investigación del (los) estudiante(s):

- Patricia Denisse Morales Mejía
- Pamela Lisset Torreblanca Sánchez

Por cuanto, **CONSIDERA** que el trabajo de investigación titulado: “El Impacto de las políticas de crédito y cobranza de la cartera del producto de taxi gnv en una Edpyme en Lima 2016”, para aspirar al grado de bachiller por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, **AUTORIZA** al(los) interesado(s) para su presentación.

Mg. José Antonio Coral Morante

Asesor

## ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El Sr(a) *Mg. Fernando Cieza Paredes, director académico WA- Negocios.*, ha procedido a realizar la evaluación del trabajo de investigación del (los) estudiante(s): *Patricia Denisse Morales Mejía; Pamela Lisset Torreblanca Sánchez.*, para aspirar al grado de bachiller con el trabajo de investigación: “El impacto de las políticas de crédito y cobranza de la cartera del producto taxi gnv en una Edpyme en Lima 2016”.

Luego de la revisión del trabajo en forma y contenido expresa:

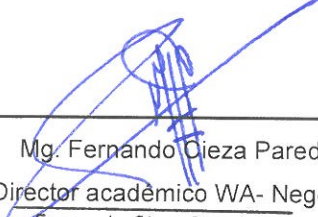
Aprobado

Calificativo: ( ) Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

( ) Bueno [14 - 13]

( ) Desaprobado

  
\_\_\_\_\_  
Mg. Fernando Cieza Paredes  
Director académico WA- Negocios  
Fernando Cieza Paredes  
Director Working Adult Lima  
UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE S.A.C.

## DEDICATORIA

Este Trabajo está dedicado, a nuestros padres, profesores y jefes, que, con su apoyo, confianza, brindaron todo el apoyo para poder realizar este trabajo de investigación.

Patricia Morales & Pamela Torreblanca

## AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios en primer lugar, a nuestros padres que con el apoyo que siempre nos ha brindado, a los Magister José Coral y Ana Nomberto profesores que nos han soportado en todo el avance de esta investigación.

Patricia Morales & Pamela Torreblanca

## Tabla de contenido

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN .....	2
ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN .....	3
DEDICATORIA .....	4
AGRADECIMIENTO .....	5
ÍNDICE DE TABLAS .....	7
ÍNDICE DE FIGURAS.....	8
RESUMEN .....	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....	10
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA .....	14
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	19
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....	22
REFERENCIAS .....	26
ANEXOS.....	28

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Descripción</b>	<b>Pág.</b>
<b>CAPÍTULO 4. RESULTADO</b>	
Tabla I: Ratios de Cartera de Alto Riesgo y Cartera Pesada 2015-2016	19
Tabla II: Cartera No Morosa por Edad	20
Tabla III: Carga Familiar por Edad sobre Cartera Morosa	20
Tabla IV: Cartera Morosa según Calificación Crediticia	21

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Descripción</b>	<b>Pág.</b>
<b>CAPÍTULO 3. METODOLOGIA</b>	
Cuadro I: 1.1 Operacionalización de variables	14
Cuadro II: 1.6 Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos	15



## RESUMEN

En La presente investigación se basa en información del año 2016 de la Cartera del producto Taxi GNV de la Edpyme Acceso Crediticio; en esta investigación se plasma el análisis de las políticas de créditos y cobranzas implementadas en el año 2015.

Acceso es una entidad financiera que se especializa en el financiamiento vehicular, tiene como público objetivo la población de los estratos socioeconómicos D y E, contando con un modelo de gestión atípico donde se combina la colocación de créditos vehiculares con la venta de cartera para la obtención de fondos. Su principal estrategia es contar con una cadena productiva mediante alianzas estratégicas comerciales y financieras.

Observamos que las mencionadas políticas si bien se han flexibilizado de cara al cliente, brindándole mayores facilidades y oportunidades que la banca tradicional y le han permitido a la Edpyme ganar mayor participación en el mercado; ergo se observa también que las políticas han ido en detrimento de la sostenibilidad a largo plazo de la empresa puesto que los niveles de morosidad se han incrementado a la par que el riesgo.

En efecto, en el presente trabajo queremos sentarla importancia de la correcta implementación de las políticas de crédito y cobranza, poniendo especial atención en el perfil del cliente, el comportamiento crediticio de los créditos vigentes en la cartera según la data recolectada, la documentación requerida para lograr la minimización del riesgo y la información analizada del material bibliográfico al que hemos recurrido.

**PALABRAS CLAVES:** Políticas de Crédito, Edpyme, Riesgo, Sostenibilidad

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

Se entiende como crédito a la transacción financiera mediante la cual el solicitante dispone de una cantidad de dinero previamente acordada según ciertos parámetros especificando el período de tiempo o plazo pactado. Asimismo, la cobranza deriva del crédito y se entiende por el proceso de recaudo del mismo.

Morales y Morales (2014) consideran que la pareja compuesta por crédito y cobranza proporciona a las empresas las herramientas para aumentar las colocaciones y los ingresos en sus ciclos financieros, sin embargo, es fundamental que los procesos realizados para el desembolso del crédito sean concisos para que las colocaciones tengan retorno. Esto se alcanza por medio de una adecuada valuación de los solicitantes del crédito, de esta manera puede establecerse con cierta seguridad el cumplimiento de pago del crédito contraído.

Toda actividad de una organización se realiza siguiendo determinadas normas que direccionan la diversidad de actividades que se realizan; por lo tanto, las políticas de crédito y cobranzas son el conjunto de normas que rigen el proceso del crédito desde la evaluación del cliente hasta su desembolso y desde la activación del crédito hasta su cancelación ordenando los procedimientos regulares, excepciones y concesiones a seguir para el correcto desenvolvimiento del flujo de crédito y el logro de los objetivos organizacionales. (Hernández & Matheus, 2013)

Para Edpyme Acceso Crediticio S.A. (2015) estas políticas dan las directrices para el logro eficaz de los objetivos planteados por la alta dirección, a los cuales se debe llegar mediante a una efectiva administración crediticia. Esto significa que las políticas de crédito y cobranzas se deben aplicar con la finalidad de alcanzar los objetivos preestablecidos de la Gerencia con respecto a la actividad crediticia; es por esto que políticas

indicarán el camino para llegar a esos objetivos y darán la pauta de cómo actuar para lograrlo.

Acceso Crediticio es una institución financiera especializada en microfinanzas de transporte, su modelo de negocio es atípico y no ha sido replicado por otra empresa hasta la actualidad. Enfocada a los microempresarios del transporte particular, es decir los taxistas, brindándole el financiamiento que necesitan para desarrollar este modelo de negocio independiente (Edpyme Acceso Crediticio S.A., 2015).

La Edpyme se impulsa haciendo uso de las alianzas comerciales, financieras y la tecnología, logrando gestionar integralmente los riesgos – tanto crediticios como operacionales- y logrando retornos financieros sólidos que se reflejen en alta rentabilidad. (Edpyme Acceso Crediticio S.A., 2015)

Henry Nunja, Administrador de cuentas clave (2016) define el modelo de negocio, funcionamiento y áreas de expansión de la Edpyme:

“... el modelo de negocio se basa en tres pilares fundamentales: la tecnología de crédito con la que se realiza los filtros para la aprobación de créditos, sistemas adecuados a los servicios específicos del mercado y la venta de cartera mediante el método de fondeo para la obtención de liquidez. (Edpyme Acceso Crediticio S.A., 2015) .

El Manual de Inducción de Acceso (2010) (Edpyme Acceso Crediticio S.A., 2010) define que el grupo Acceso, no sólo cuenta con la EDPYME se ha expandido horizontalmente creando una cadena productiva, contamos con el concesionario Autoclass, el servicio de instalación y servicio de GPS de la mano de Omniauto y la empresa de servicio de taxi / remisse Pide 1 taxi donde capacitan a los clientes en atención al cliente y se les otorga beneficios según el número de servicios y la calificación obtenida de sus clientes”.

La Edpyme al tener un modelo *sui generis* en el mercado financiero tiene marcadas características que lo diferencian de la banca tradicional, las principales son las siguientes:

- Bancarización; definido como el proceso que permite el ingreso al sistema financiero a aquellas personas no están incluidas en él, debido a su edad, la falta de sustentos formales de ingresos, o por no contar con la documentación requerida por la banca tradicional. (Edpyme Acceso Crediticio S.A., 2016)

- Re-bancarización; de igual manera la Edpyme se orienta a aquellos clientes que tienen un mal historial crediticio, pasando éstos a ser normalizados y mantenerse dentro del sistema financiero con una calificación óptima. (Edpyme Acceso Crediticio S.A., 2016)

- Intermediación financiera; Acceso Crediticio también efectúa transacciones en las que interviene trasladando los fondos de su cartera de captaciones a la cartera de colocaciones. (Edpyme Acceso Crediticio S.A., 2010)

Asimismo, Acceso cuenta con políticas de crédito accesibles al segmento al cual se dirige, por este motivo la política permite la evaluación de clientes que tengan como calificación crediticia hasta con Pérdida de S/ 2500.00 y con un máximo de 5 entidades financieras incluida Acceso. (Edpyme Acceso Crediticio S.A., 2016)

En la actualidad se observa que, aun contando con las políticas de crédito y cobranzas, hay un incremento en la morosidad de la cartera Taxi GNV; no obstante, la política de cobranza brinda las facilidades al cliente para que abone parcialmente cada vez que carga combustible GNV mediante el factor de recaudo en coordinación con INFOGAS-COFIDE, un porcentaje de los clientes prefiere omitir el beneficio. Este incremento de la morosidad en la cartera de producto Taxi GNV puede, en el devenir del tiempo, perjudicar a la EDPYME puesto que pone en riesgo la sostenibilidad de la empresa en el tiempo. (Edpyme Acceso Crediticio S.A., 2016)

## **1.2. Formulación del problema**

¿Cuál es la importancia de las políticas de créditos y cobranzas de la cartera del producto taxi GNV en una Edpyme en Lima 2016?

## **1.3. Objetivos**

Determinar la importancia de las políticas de créditos y cobranzas del producto Taxi GNV en una Edpyme en Lima 2016

### **1.3.1 Objetivos específicos**

Describir la importancia de la cobertura del riesgo como parte de las políticas de créditos y cobranzas del producto Taxi GNV en una Edpyme en Lima durante el 2016.

Establecer la trascendencia del adecuado perfilamiento de los clientes cumplimiento de la cobertura de riesgo de acuerdo a las políticas de créditos y cobranzas aplicadas a la cartera del producto de Taxi GNV en una Edpyme en Lima durante el 2016.

Identificar el alcance de una correcta evaluación socio-económica en conformidad con las políticas de créditos y cobranzas aplicadas a la cartera del producto de Taxi GNV en una Edpyme en Lima durante el 2016.

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

En el presente trabajo trabajamos en una variable:

- Política de créditos y cobranzas de la cartera de producto Taxi GNV.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>Política de créditos y cobranzas de la cartera del producto Taxi GNV</b>	<p>Conjunto de normas que orientan las actividades de una empresa y permiten el normal desarrollo económico y financiero para alcanzar objetivos específicos. Marcan las pautas para el logro de los objetivos de la empresa mediante la efectiva gestión del crédito y el retorno de lo financiado. (Villaseñor, 2013)</p>	Cobertura del riesgo	Ratios de cartera pesada y de alto riesgo
		Perfilamiento del cliente	Nivel de riesgo según rango etario y carga familiar
		Evaluación socio-económica	Nivel de morosidad de la cartera

El diseño de esta investigación es:

No Experimental, puesto que no se realizará prueba o experimentación dentro de esta investigación.

- Transversal; se desarrolló en un período de tiempo de 12 meses, comprendidos entre enero y diciembre del 2016. Esta investigación utiliza un diseño descriptivo debido a que busca analizar y evaluar aspectos, dimensiones y componentes del presente tema.

- Cuantitativa, se está utilizando informes, encuestas, entrevistas y bibliografía de libros, artículos financieros, lo que nos permite contar con

información cuantitativa. Esto nos permitió, recolectar información que luego se procesó mediante la tabulación y el análisis de esta data, de la cual se obtuvimos resultados mediante cuadros estadísticos con la finalidad de permitir mediante una forma gráfica su interpretación.

- Descriptiva pura, debido a que la finalidad de los estudios descriptivos puros es detallar las características de la variable del presente estudio.

La población que se ha determinado para la presente investigación permitirá identificar a los clientes con crédito vigente del producto Taxi GNV de la empresa Acceso Crediticio de Lima Metropolitana. Nuestro universo en estos momentos asciende a 2000 créditos vigentes de producto Taxi GNV en la cartera administrada por Acceso Crediticio. Del periodo en ejercicio del 2016.

<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	<b>INSTRUMENTO</b>
<b>Cobertura del riesgo</b>	INFORME DE CLASIFICACION DE RIESGO APOYO & ASOCIADOS (2017)
<b>Perfilamiento del cliente</b>	INFORME DE COMITE DE RIESGOS CARTERA VM TAXI (ACCESO, 2017)
<b>Evaluación socio - económica</b>	INFORME DE SVM CARTERA VM TAXI (ACCESO, 2017) INFORME DE STAFF SVM (ACCESO, 2017)

En estos momentos, luego de realizar el cálculo basado en nuestro universo, tenemos que la muestra es de 153 créditos vigentes de la cartera administrada del producto Taxi GNV de Lima Metropolitana de Acceso Crediticio, de los cuales se tomara a los clientes no morosos.

Para la elaboración del presente trabajo se emplearon diferentes instrumentos para recabar la información a analizar, estos instrumentos a su vez han utilizado las diversas técnicas y los respectivos procedimientos para la recolección de los datos aquí analizados.

Utilizamos las siguientes técnicas de investigación e instrumentos:

1. Encuesta, mediante esta técnica se logró obtener información de una muestra representativa de 12 trabajadores de la Edpyme Acceso Crediticio, pertenecientes a las diferentes áreas implicadas durante el ciclo de vida del

crédito, como son: el área comercial, de evaluaciones, back office -  
activaciones, postventa, riesgos y finanzas. Mediante este proceso, en el  
cual se hizo uso de un cuestionario, se obtuvo información primaria que nos  
permite explicar el problema planteado.

2. Entrevistas a profundidad, A través de esta técnica se pudo conocer de cerca los procedimientos a seguir para el otorgamiento y seguimiento del crédito aplicando las políticas, manuales y reglamentación interna de la Edpyme Acceso Crediticio en Lima Metropolitana.
3. Revisión Documentaria, Esta técnica se usó para la formulación del marco teórico del presente trabajo de investigación y para la obtención de datos referenciales necesarios para la obtención de los resultados por lo cual se tuvo acceso a diversos documentos.
4. Cuestionario, Es un instrumento constituido por un conjunto de preguntas diseñadas para la generación de la información necesaria para lograr los objetivos del presente estudio.  
El cuestionario dirigido al personal constó de 6 preguntas, 2 preguntas cerradas y 4 preguntas con alternativas; otro cuestionario dirigido a los clientes a los que se entrevistó con 9 preguntas todas ellas con alternativas. Estos cuestionarios se realizaron en las instalaciones de las diferentes sedes de la Edpyme.
5. Informe de Clasificación de Riesgos Edpyme Acceso Crediticio S.A. (Apoyo & Asociados, 2017) en el cual se analiza la calidad crediticia para comprobar cuál es el riesgo de crédito de cada título de deuda emitido. Es en base a éste informe que los inversionistas pueden conocer el riesgo de impago de cada entidad, en este caso financiera, sin tener que realizar una investigación y análisis exhaustivo.  
De este informe se obtuvo los indicadores para el análisis de la cobertura de riesgo que es parte de nuestros objetivos específicos.



6. Informe de Comité de Riesgos - Cartera VM Taxi, (Edpyme Acceso Crediticio S.A., 2017) este órgano tiene como función el apoyar a la Junta directiva de la Edpyme mediante el cumplimiento de sus funciones de supervisión y valoración de estrategias para cada tipo de riesgo. Está compuesto por un equipo de analistas de riesgos especializado en cada tipo de cartera de la Edpyme. El informe brinda data cuantitativa para el análisis correspondiente al perfilamiento del cliente según lo planteado en los objetivos específicos.
7. Informe de SVM - Cartera VM Taxi (Edpyme Acceso Crediticio S.A., 2017), emitido en enero del presente año realizado por el personal responsable de cada sede del área llamada en ese entonces SVM (Seguimiento de Vehículos Mayores), actualmente área de Postventa. De este informe se obtuvo información sobre la realidad socio-económica de los clientes pertenecientes a la cartera VM Taxi de Lima Metropolitana, la cual se ve reflejada en la calificación crediticia actual de los clientes
8. Informe de Staff SVM (Edpyme Acceso Crediticio S.A., 2017), realizado por el Staff del área de SVM a inicios del mes de enero del 2017, este órgano está conformado por analistas de cartera, los cuales tienen entre sus funciones observar de forma exhaustiva las casuísticas que se presentan en cada una de las carteras. También se obtuvo de este informe data cuantificada sobre el perfil socio-económico actual del cliente y si esta refleja las políticas bajo las cuales se otorgó el crédito (Edpyme Acceso Crediticio S.A., 2017).

La información obtenida fue ordenada, seleccionada, analizada y presentada en cuadros (tabulación).

Este proceso se llevó a cabo un análisis de la información obtenida en cantidades y porcentajes, para su manejo e interpretación se realizó el proceso siguiente:

- Desarrollo de encuestas y entrevistas
- Tabulación de Datos
- Análisis de Datos
- Ordenamiento de los Datos

- Procesamiento de los datos mediante el método descriptivo.
- Análisis, interpretación y evaluación de los datos mediante el método descriptivo.
- Contrastación de los resultados obtenidos con la formulación del problema.

El método empleado es Descriptivo, Este método consiste en describir e interpretar a el conjunto de hechos relacionados al tema de la presente investigación, por lo que se describe de forma sistemática la variable de estudio y se logra obtenerlas notas que caracterizan a los objetivos que son parte de ésta. En la presente investigación las herramientas a tomar en cuenta han sido entrevistas a profundidad con algunos clientes, encuestas al personal comprometido en el ciclo de vida del crédito y los informes de la Edpyme basados en encuestas realizadas por la misma institución.

## CAPÍTULO III. RESULTADOS

Habiendo planteado como objetivo determinar la importancia de las políticas de crédito y cobranza del producto Taxi GNV en una Edpyme en Lima durante el año 2016, a continuación, se exponen los datos que nos permiten detallar el estado de dicha cartera en la actualidad.

Los resultados nos permiten validar la presente investigación, al poder demostrar con datos cuantitativos que las políticas de créditos y cobranzas son de vital importancia para una gestión óptima de la cartera de producto, logrando con así la correcta cobertura del riesgo de la cartera Taxi GNV durante el 2016. En la tabla, nuestro primer indicador nos muestra que efectivamente la Cartera de Alto Riesgo ha tenido una variación de 1% en relación con el año 2016, esto quiere decir que durante el año 2016 -estando en vigencia la política implementada en el 2015, los créditos nuevos tuvieron mayor nivel de morosidad, en tanto la cartera pesada decreció en 0.5% debido a que una parte de esta cartera paso a recuperación de bienes por medio de venta extrajudicial. podemos observar que se ha reducido la cartera pesada (créditos incobrables) permitiendo una recuperación de cartera vencida de forma efectiva y oportuna.

Tabla I

*Ratios de Cartera de Alto Riesgo y Cartera Pesada  
2015-2016*

	Año 2015	Año 2016
Cartera		
Alto Riesgo	6.00%	7.00%
Pesada	9.30%	8.80%

Fuente: Informe de Clasificación de Riesgo (Apoyo & Asociados 2017)

En estas tablas (II y III) podemos verificar que un perfilamiento correcto de los clientes tiene gran trascendencia al momento de aplicar las políticas de crédito y cobranzas, observamos que hay tres grandes grupos según la edad de los clientes, el primero conformado por clientes cuyas edades fluctúan entre 21 y 30 años, el segundo grupo de entre 31 y 45 años de edad, y el tercer grupo conformado por los clientes de 46 hasta los 65 años de edad. En el Informe se visualizó que el nivel de morosidad de los clientes del segundo grupo era mayor y estaba directamente relacionado con la carga familiar del cliente, puesto que estos clientes tienen hijos pequeños en edad escolar; el tercer grupo es aquel que cuenta con la cartera con menor morosidad ya que el 43% de los clientes al día están en este rango de edad según la muestra.

Tabla II

<i>Cartera No Morosa por Edad</i>	
Rango Etario	Porcentaje sobre C.N.M.
Entre 21 y 30 años	21.00%
Entre 31 y 45 años	16.00%
Entre 46 y 60 años	43.00%
<b>Total Cartera No Morosa - Taxi</b>	<b>80.00%</b>

Fuente: Informe de Comité de Riesgos (Acceso, 2017)

Tabla III

<i>Carga Familiar por Edad sobre Cartera Morosa</i>			
Rango Etario	0 ó 1	2 ó 3	4 ó más
Entre 21 y 30 años	2.00%	2.00%	1.00%
Entre 31 y 45 años	4.00%	5.00%	2.00%
Entre 46 y 60 años	3.00%	1.00%	0.00%
<b>Total Cartera Morosa – Taxi</b>	<b>20.00%</b>		

Fuente: Informe de Comité de Riesgos (Acceso, 2017)

En la presente tabla podemos visualizar el alcance que tiene la evaluación socioeconómica al aplicar las políticas de crédito y cobranza de la cartera producto Taxi GNV en Acceso durante el 2016; se observa que el 20% de la cartera administrada de producto taxi está en morosidad, y en calificativo, PÉRDIDA se cuenta con el 7.8% de clientes de la cartera administrada.

Tabla IV

<i>Cartera Morosa según Calificación Crediticia</i>	
Calificación crediticia	Porcentaje sobre C.M.
Cliente con problemas potenciales	5.20%
Dudoso	6.00%
Pérdida	7.80%
<b>Total, Cartera Morosa - Taxi</b>	<b>20.00%</b>

Fuente: Informe de SVM – Cartera Taxi (Acceso, 2017)

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Teniendo como objetivo principal el determinar la importancia de las políticas de crédito y cobranza de producto Taxi GNV de una Edpyme en Lima durante el año 2016, se estudiaron estas políticas y su impacto en la cartera administrada.

A lo largo de esta investigación, hemos podido recolecta datos e información que nos permitieron observar que Acceso Crediticio es una empresa Edpyme, la cual su principal objetivo es el financiamiento vehicular dirigido a la población de los sectores D y E, los cuales son rechazados por la banca tradicional. Acceso Crediticio genero políticas de créditos en el 2015 para incrementar su participación de mercados en colocaciones de créditos taxi, brindando mayor flexibilidad que su competencia, pudiendo tener hasta 2500 soles pérdida y tener créditos hasta 5 entidades incluyendo acceso. (Edpyme Acceso Crediticio S.A., 2016)

Como hemos podido observar en nuestro marco teórico la mayoría de las empresas genera sus políticas de crédito y cobranza en función a incrementar sus volúmenes de participación en el mercado, enfocándose siempre en las necesidades de sus áreas comerciales, no obstante, dejan de lado áreas de igual o mayor importancia como son el área de riesgos y finanzas. Esto concuerda con lo expuesto por Cruz y Villacres (2013) acerca del caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina de Ecuador, que otorga créditos a microempresarios agrícolas sin tomar en cuenta al momento de evaluar a sus socios el riesgo por incumplimiento de pago y tampoco tener dentro de sus lineamientos un seguimiento del crédito y gestión de cobranzas. (Silvia & Villacres, 2013)

En el caso de Acceso Crediticio esta problemática se ve reflejada al analizar el perfilamiento del cliente y la evaluación socio-económica, siendo los factores más resaltantes la evaluación del rango etario y la carga familiar, puesto que los clientes cuyas edades fluctúan entre los 31 y 45 años tienen mayor carga familiar, a la vez se observa que es este grupo de clientes el que cuenta con mayor nivel de morosidad.

En ese sentido, coincidimos con lo sustentado por Pereda, quien indica que la evaluación crediticia está estrechamente relacionado con los niveles de morosidad. (Pereda, 2015)

De igual forma vemos a lo largo de la investigación que un tema recurrente, tanto en nuestra investigación como en el material de estudio adicional, es la falta de implementación o la incorrecta administración de la cobranza de los créditos, puesto que no se cuenta con un registro correcto del historial del cliente y muchas veces el cliente vuelve a solicitar crédito sin ninguna restricción. En referencia al presente trabajo de investigación, la Edpyme cuenta con políticas de cobranza y seguimiento de los clientes, pero cabe resaltar que éstas al igual que las políticas de crédito son muy flexibles con el cliente pues se les brinda facilidades como la regeneración de cronogramas de pago sin incrementar los intereses entre otras, las cuales a la larga afectan a la empresa porque representan un gasto adicional en el ciclo de vida del crédito. Esto coincide plenamente con lo dicho por Matheus y Hernández (2013) otorgar mal un crédito tiene como consecuencia el generar cuentas por cobrar que pueden afectar notablemente el flujo de efectivo de las empresas. (Hernández & Matheus, 2013)

## CONCLUSIONES

He llegado a las siguientes conclusiones sobre la importancia de las políticas de crédito y cobranza de la Cartera Producto Taxi GNV en una Edpyme en Lima durante el año 2016:

1. La correcta implementación y aplicación de las políticas de crédito y cobranza pueden permitir que la Edpyme obtenga mejores resultados, logrando incrementar su rentabilidad; concentrando sus estrategias en un análisis del riesgo.
2. Las políticas de crédito y cobranzas definen que riesgos puede permitirse la Edpyme mediante la evaluación y perfilamiento del

cliente se analizará que clientes pueden ser aceptados, rechazados o eventualmente ser parte de una excepción.

3. Las políticas de crédito y cobranza son una herramienta de integración de la gestión de toda la organización pues está estrechamente relacionada con diversas áreas, por este motivo debe ser generada con el consenso de todas ellas.

## RECOMENDACIONES

Proponiendo, las siguientes recomendaciones a tomar en cuenta en la Edpyme Accesos Crediticio:

- Deben implementarse nuevas políticas de crédito y cobranza con la participación de todas las áreas implicadas durante el ciclo de vida del crédito.
- Las políticas de crédito y cobranza deben ser integradas a todo nivel organizacional, puesto que la información recabada para la colocación del crédito debe ser la base para la gestión de la cobranza y seguimiento del crédito.
- Las políticas de crédito para el producto Taxi GNV deben ser más restrictivas, tomando en cuenta siempre el rango etario de los clientes y la carga familiar.
- En las políticas de crédito deben implementarse requisitos especiales para los clientes que sean atendidos bajo excepción.

En las políticas de cobranzas deben implementar sanciones por incumplimiento de pago o por acciones fuera de lo acordado en el contrato de crédito

Asimismo, a lo largo de la investigación se ha observado que en las diferentes tesis en las cuales se apoya nuestro marco teórico un tema recurrente es la falta de implementación o la incorrecta administración de la cobranza de los créditos, puesto que no se cuenta con un registro correcto del historial del cliente y



muchas veces el cliente vuelve a solicitar crédito sin ninguna restricción. En referencia al presente trabajo de investigación, la Edpyme cuenta con políticas de cobranza y seguimiento de los clientes, pero cabe resaltar que éstas al igual que las políticas de crédito son muy flexibles con el cliente pues se les brinda facilidades como la regeneración de cronogramas de pago sin incrementar los intereses entre otras, las cuales a la larga afectan a la empresa porque representan un gasto adicional en el ciclo de vida del crédito.

## REFERENCIAS

- Apoyo & Asociados. (2016). *Edpyme Acceso Crediticio*. Chile: FitchRatings.
- Apoyo & asociados. (2017). *EDPYME Acceso Crediticio*. CHILE: FitchRatings.
- Apoyo & Asociados. (2017). *Informe de Clasificación de Riesgo EDPYME Acceso Crediticio*. Lima.
- Brachfeld. (2009). *Gestión del Crédito y Cobro*. Madrid: Bresca.
- Edpyme Acceso Crediticio S.A. (2010). *Manual de Inducción de Edpyme Acceso Crediticio*. Lima: Edpyme Acceso.
- Edpyme Acceso Crediticio S.A. (2015). *Manual Acceso Crediticio 2015*. Lima: Edpyme Acceso.
- Edpyme Acceso Crediticio S.A. (2016). *Informe de Comité de Créditos de Cartera VM - Taxi*. Lima: Edpyme Acceso Crediticio.
- Edpyme Acceso Crediticio S.A. (2016). *Manual de Procesos de Gestión de Cartera de Edpyme Acceso Crediticio S.A.* Lima: Edpyme Acceso.
- Edpyme Acceso Crediticio S.A. (2017). *Informe de Comité de Riesgos - Cartera VM Taxi*. Lima.
- Edpyme Acceso Crediticio S.A. (2017). *Informe de Staff SVM*. Lima: Edpyme Acceso Crediticio.
- Edpyme Acceso Crediticio S.A. (2017). *Informe de SVM - Cartera VM Taxi*. Lima.
- Equilibrium. (2016). *Edpyme Acceso Crediticio*. Lima: Equilibrium.
- Hernández, & Matheus. (2013). *Gestión Efectiva de Créditos y Cobranzas*. Madrid: Académica Española.
- McEthaney, K. (2008). *Just Good Business*. San Francisco: Berret-Koehler Publishers.
- Morales, A., & Morales, J. (2014). *Créditos y Cobranzas*. México: Patria.
- Pereda, B. (2015). *La evaluación crediticia y su incidencia en la Morosidad de los Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Lorenzo Ltda. 104 del Distrito de Trujillo, 2015*. Trujillo: UCV.

Silvia, C., & Villacres, S. (2013). *Análisis y Reestructuración de las políticas crediticias en la cooperativa de ahorro y crédito lucha campesina Ltda. ubicada en el cantón el triunfo provincia del guayas*. Ecuador: Universidad estatal del Milagro.

## ANEXOS

- **Modelo de encuesta de la Edpyme**

### ENCUESTA ACCESO EDPYME – TAXI GNV

Encuestado: .....

DNI N°:..... Edad: .....

---

Entrevista:

1. Actualmente ¿usted tiene atraso en el pago de sus cuotas del crédito Taxi GNV?

SI

NO

2. En los últimos 3 meses ¿su vehículo ha tenido algún desperfecto?

SI

NO

3. Si es si, ¿qué desperfecto ha tenido?

Desperfectos con el sistema

Alto Octanaje

Desgaste en el motor

Otros

Si marcó otros, por favor indíquenos su opinión: .....

4. ¿Cuál es el motivo de atraso en sus pagos?

.....

5. Conoce usted, ¿cómo se le califica según la puntualidad en sus pagos?

SI   
NO

6. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con su crédito Taxi GNV?

- Completamente satisfecho
- Satisfecho
- Neutral
- Insatisfecho
- Completamente insatisfecho
- Otros

Si marcó otros, por favor indíquenos su opinión: .....

7. ¿Cuál es el promedio de los ingresos al mes?

- 750 a 1500 mensual
- 1501 a 2500 mensual
- 2501 a más

8. Lo que Ud. paga por su crédito en la escala de 0 a 10 ¿Cuánto afecta a sus ingresos?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9  
10

No afecta  
para nada  
mis ingresos

Si afecta  
severamente  
mis ingresos

9. ¿Qué nos sugiere como mejora para brindarle un mejor servicio?

.....  
.....

.....  
.....  
.....

10. ¿Con qué medio de comunicación le gustaría que se informe sobre sus pagos?

- Vía telefónica
- Mensaje de texto
- Internet
- Plataforma de agencia
- Otros .....

• **Matriz de consistencia**

PREGUNTA PROBLEMA	OBJETIVO PRINCIPAL	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	HERRAMIENTOS Y INSTRUMENTOS
¿Cuál es la importancia de las políticas de créditos y cobranzas de la cartera del producto taxi GNV en una Edpyme en Lima 2016?	Determinar la importancia de las políticas de créditos y cobranzas del producto Taxi GNV en una Edpyme en Lima 2016.	Política de créditos y cobranzas de cartera del producto Taxi GNV	Cobertura del riesgo Perfilamiento del cliente Evaluación socio-económica	Ratios de cartera pesada y de alto riesgo. Nivel de riesgo según rango etario y carga familiar. Nivel de morosidad de la cartera.	INFORME DE CLASIFICACION DE RIESGO APOYO & ASOCIADOS (2017) INFORME DE COMITE DE RIESGOS CARTERA VM TAXI (ACCESO, 2017) INFORME DE SVM CARTERA VM TAXI (ACCESO, 2017) INFORME DE STAFF SVM (ACCESO, 2017)
	OBJETIVO ESPECIFICO				
	Describir la importancia de la cobertura del riesgo como parte de las políticas de créditos y cobranzas del producto Taxi GNV en una Edpyme en Lima durante el 2016.				
	Establecer la trascendencia del adecuado perfilamiento de los clientes cumplimiento de la cobertura de riesgo de acuerdo a las políticas de créditos y cobranzas aplicadas a la cartera del producto de Taxi GNV en una Edpyme en Lima durante el 2016.				
	Identificar el alcance de una correcta evaluación socio-económica en conformidad con las políticas de créditos y cobranzas aplicadas a la cartera del producto de Taxi GNV en una Edpyme en Lima durante el 2016.				

PREGUNTA PROBLEMA	OBJETIVO PRINCIPAL	VARIABLE	METODOLOGIA	POBLACION	ANTECEDENTE
¿Cuál es la importancia de las políticas de créditos y cobranzas de la cartera del producto taxi GNV en una Edpyme en Lima 2016?	Determinar la importancia de las políticas de créditos y cobranzas del producto Taxi GNV en una Edpyme en Lima 2016.	Política de créditos y cobranzas de cartera del producto Taxi GNV	TIPO	Nuestro universo en estos momentos asciende a 2000 créditos vigentes de producto Taxi GNV en la cartera administrada por Acceso Credificio. Del periodo en ejercicio del 2016	NACIONAL  Pereda, B. (2015). La evaluación crediticia y su incidencia en la Morosidad de los Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Lorenzo Ltda. 104 del Distrito de Trujillo. 2015. Trujillo: UCY.
	OBJETIVO ESPECIFICO		NO EXPERIMENTAL		
	Describir la importancia de la cobertura del riesgo como parte de las políticas de créditos y cobranzas del producto Taxi GNV en una Edpyme en Lima durante el 2016.		NIVEL	MUESTRA	INTERNACIONAL
	Establecer la trascendencia del adecuado perfilamiento de los clientes cumplimiento de la cobertura de riesgo de acuerdo a las políticas de créditos y cobranzas aplicadas a la cartera del producto de Taxi GNV en una Edpyme en Lima durante el 2016.		TRANSVERSAL	150 créditos vigentes de la cartera administrada del producto Taxi GNV de Lima Metropolitana de Acceso Credificio, de los cuales se tomara a los clientes no morosos	Silva, C., & Villacres, S. (2013). Análisis y Reestructuración de las políticas crediticias en la cooperativa de ahorro y crédito lucha campesina Ltda. ubicada en el cantón el triunfo provincia del guayas. Ecuador: Universidad estatal del Milagro.
	Identificar el alcance de una correcta evaluación socio-económica en conformidad con las políticas de créditos y cobranzas aplicadas a la cartera del producto de Taxi GNV en una Edpyme en Lima durante el 2016.		DISEÑO DESCRIPTIVA- CUANTITATIVA		