



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE CONTABILIDAD & FINANZAS

“EL INCUMPLIMIENTO DE LAS POLÍTICAS DE VENTAS
AL CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD
DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA COMERCIAL
ARNALDO VEGA SAC – TRUJILLO 2018.”

Tesis para optar el título profesional de:
Contadora Pública.

Autora:
Bach. Lily Saldías Pinedo

Asesor:
Dra. Rossana Cancino Olivera

Trujillo – Perú
2018

APROBACIÓN DE LA TESIS

El (La) asesor(a) y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por el (la) Bachiller Lily Saldías Pinedo, denominada:

**“EL INCUMPLIMIENTO DE LAS POLÍTICAS DE VENTAS AL CRÉDITO Y SU
INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA
COMERCIAL ARNALDO VEGA SAC. – TRUJILLO, 2018”**

Dra. Rossana Cancino Olivera.

ASESOR

Ing. Nombres y Apellidos

JURADO

PRESIDENTE

Ing. Nombres y Apellidos

JURADO

Ing. Nombres y Apellidos

JURADO

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | |
|--|-------------|
| APROBACIÓN DE LA TESIS..... | ii |
| DEDICATORIA..... | iii |
| AGRADECIMIENTO | iv |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS | v |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS..... | vi |
| ÍNDICE DE TABLAS..... | vii |
| ÍNDICE DE FIGURAS | viii |
| RESUMEN..... | ix |
| ABSTRACT | x |
| CAPITULO 1. INTRODUCCIÓN | 11 |
| 1.1. Realidad problemática | 11 |
| 1.2. Formulación del problema | 12 |
| 1.3. Justificación | 12 |
| 1.4. Limitaciones..... | 13 |
| 1.5. Objetivos..... | 13 |
| 1.5.1. Objetivo general | 13 |
| 1.5.2. Objetivos específicos | 13 |
| CAPITULO 2. MARCO TEÓRICO | 14 |
| 2.1. Antecedentes..... | 14 |
| 2.2. Bases teóricas | 16 |
| 2.2.1. Políticas de créditos | 16 |
| 2.2.2. Procedimiento de créditos..... | 16 |
| 2.2.3. Límite de créditos | 17 |
| 2.3. Hipótesis | 23 |
| CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA..... | 24 |
| 3.1. Operacionalización de variables..... | 24 |
| 3.2. Diseño de investigación..... | 25 |
| 3.3. Unidad de estudio..... | 25 |
| 3.4. Población | 25 |
| 3.5. Muestra..... | 25 |
| 3.6. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos | 25 |
| 3.7. Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos | 26 |

| | |
|--|-----------|
| CAPITULO 4. RESULTADOS | 27 |
| 4.1. Datos generales de la empresa..... | 27 |
| 4.2. El incumplimiento de las políticas de crédito referente a la información básica y su incidencia en la morosidad de la empresa comercial Arnaldo Vega SAC en el periodo 2018. | 32 |
| 4.2.1. Número créditos otorgados que incumplieron con la información básica establecida ... | 33 |
| 4.2.2. Porcentaje créditos otorgados que incumplieron con información básica establecida...35 | |
| 4.2.3. Importe de créditos otorgados que incumplieron con información básica establecida...37 | |
| 4.2.4. Incidencia del incumplimiento de la información básica. | 39 |
| 4.3. El incumplimiento de las políticas de crédito referente a los criterios de evaluación y su incidencia en la morosidad de la empresa comercial Arnaldo Vega SAC en el periodo 2018. 41 | |
| 4.3.1. Número créditos otorgados que incumplieron los criterios de evaluación establecida. .41 | |
| 4.3.2. Porcentaje de créditos otorgados que incumplieron con los criterios de evaluación establecida. | 43 |
| 4.3.3. Importe de créditos otorgados que incumplieron criterios de evaluación establecida....44 | |
| 4.3.4. Incidencia del incumplieron de los criterios de evaluación. | 46 |
| 4.4. El incumplimiento de las políticas de crédito referente a los plazos y montos y su incidencia en la morosidad de la empresa comercial Arnaldo Vega S.A.C en el período 2018. | 48 |
| 4.4.1 Número de créditos otorgados que incumplieron con plazos y montos establecidos. ...48 | |
| 4.4.2 Porcentaje de créditos otorgados que incumplieron con plazos y montos establecidos50 | |
| 4.4.3 Importe de créditos otorgados que incumplieron con plazos y montos establecidos.51 | |
| 4.4.4 Incidencia del incumplieron de los plazos y montos. | 53 |
| 4.5 Rediseño de Políticas de ventas al crédito para reducir la morosidad en la empresa comercial Arnaldo Vega SAC en el periodo 2018..... | 55 |
| 4.5.1 Propuesta de un rediseño de las políticas de ventas al crédito..... | 55 |
| CAPITULO 5. DISCUSIÓN | 59 |
| CAPITULO 6. CONCLUSIONES | 62 |
| CAPITULO 7. RECOMENDACIONES | 64 |
| REFERENCIAS..... | 65 |
| ANEXOS | 67 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla N° 1. Detalle de productos principales y secundarios..... | 29 |
| Tabla N° 2. Principales proveedores..... | 30 |
| Tabla N° 3. Principales clientes | 31 |
| Tabla N° 4. Matriz FODA..... | 32 |
| Tabla N° 5. Número de créditos otorgados que incumplieron y cumplieron con la información básica establecida..... | 34 |
| Tabla N° 6. Porcentaje de créditos otorgados que incumplieron y cumplieron con la información básica..... | 36 |
| Tabla N° 7. Importe de créditos que incumplieron y cumplieron con la información básica. | 38 |
| Tabla N° 8. N° de créditos otorgados que incumplieron y que cumplieron con los criterios de evaluación..... | 42 |
| Tabla N° 9. % de créditos que incumplieron y cumplieron con los criterios de evaluación establecida..... | 43 |
| Tabla N° 10. Importe de créditos otorgados que incumplieron criterios de evaluación establecida. | 45 |
| Tabla N° 11. N° de créditos otorgados que incumplieron y cumplieron con plazos y montos establecidos..... | 49 |
| Tabla N° 12. Porcentaje de créditos otorgados que incumplieron y cumplieron con plazos y montos establecidos..... | 50 |
| Tabla N° 13. Importe de créditos otorgados que incumplieron y cumplieron con plazos y montos establecidos..... | 52 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura N° 1.Ubicación de la empresa comercial Arnaldo Vega SAC: Avenida Gonzales Prada N° 1285, Urbanización Santa María IV Etapa..... | 27 |
| Figura N° 2. Organigrama Arvesac | 28 |
| Figura N° 3. Logo de la empresa | 29 |
| Figura N° 4. Productos | 30 |
| Figura N° 5. Trupal UNT..... | 31 |
| Figura N° 6. Número de créditos de Información básica | 34 |
| Figura N° 7. % de créditos que incumplieron y cumplieron con la información básica | 37 |
| Figura N° 8. Importes de los créditos que incumplieron y cumplieron con la información básica. .. | 39 |
| Figura N° 9.Incidencia de clientes que incumplieron con la información básica. | 40 |
| Figura N°10. % de créditos que incumplieron y cumplieron con los criterios de evaluación establecida..... | 44 |
| Figura N° 11.Importe de créditos otorgados que incumplieron y cumplieron con los criterios de evaluación establecida..... | 46 |
| Figura N° 12.Incidencia que incumplieron con el criterio de evaluación establecida | 47 |
| Figura N° 13.Porcentaje de créditos otorgados que incumplieron y cumplieron con plazos y montos establecidos..... | 51 |
| Figura N° 14.Importe de créditos otorgados que incumplieron con plazos y montos establecidos. 53 | |
| Figura N° 15.Incidencia de la morosidad con plazos y montos establecidos. | 54 |

RESUMEN

El área de créditos de una empresa es pieza clave dentro de la misma, esto viene a estar directamente relacionado con los ingresos de la compañía y con su capital de trabajo, reflejándose en su salud financiera.

En un mundo ideal todas las ventas serian al contado, pero en la realidad las ventas a crédito son una necesidad importante para atraer más clientes, crecer, y darle movilidad al mercado por lo que las cuentas por cobrar y el control interno es una pieza clave para la empresa.

Cada empresa tiene sus propias políticas, control y procedimientos, pero todas se enfrentan en cierta medida a los mismos problemas como son: clientes morosos que quiebran con sus créditos y se van creando un mal historial crediticio y luego pasan a tener créditos denegados por lo que no cumplen con sus pagos. Además, la gestión de cobros requiere de técnicas profesionales, teniendo en cuenta que al realizar un esfuerzo de cobro debe incorporar cada uno de los siguientes elementos anteriormente mencionados.

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo rediseñar el otorgamiento de Crédito mejorando las políticas de ventas al crédito que tiene la empresa, que permitirá mejorar la situación financiera con la finalidad de disminuir la morosidad y mejorar sus cobros que tiene Arnaldo Vega SAC.

La empresa en mención realiza sus operaciones sin ningún criterio técnico ni financiero, sin información de las centrales de riesgo, no cumpliendo con las políticas de ventas al crédito que tiene la empresa; lo que ha conllevado a altos índice de morosidad en lo que va a junio del 2018 con un 67 % de las ventas al crédito que se encuentra en morosidad; el otorgamiento de las ventas al crédito no se encuentra bien realizados por el asistente de crédito, no proporcionando información oportuna a la gerencia con las pautas necesarias del proceso, lo cual trae como consecuencia del porque la empresa no ha crecido en la magnitud esperada por la gerencia.

La empresa actualmente tiene deficiencias en sus procesos en el área de créditos, ocasionando un alto índice de morosidad de las cuentas por cobrar, no cuenta con un criterio técnico en la evaluación de los créditos, todo se realiza de manera empírica siendo el propietario a criterio personal el que otorga el crédito.

ABSTRACT

The credit area of an Enterprise is a key piece in its. This came to be related with the money received of the Company and its capital to reflect in its financial health.

In the ideal world all the sales will be ready money, but the reality these sales to credit are an important necessity to have more clients, increase and be mobility to financial market and to bill and the internal control are the key pieces to the enterprise.

All Enterprises have our politics, control and process, but all oppose to the same problems as: clients' debts that do not have credits and create bad credit histories and pass to be denegated credits because they don't satisfy with their payments. Then the management receipt of money requires of a professional techniques has to realize an effort to be incorporated one of the elements before told.

The present investigation work has an objective to review a credit process to improve politics of credit sale that the enterprise has, that permit to improve the financial situation with the finality of decrease of tardiness and improve bills the debts that Arnaldo Vega SAC has.

This Enterprise realize its operation without technical, financial criterion and information of central risks, don't be realize with politics of sales to credit that the enterprise has; it sign morosity that increase debts from January to June of 2018 with a 67 % of credit sales. The credits don't be good realize by the assistant because he or she doesn't bring convenient information to the management about the process, it has a consequence of why the enterprise doesn't increase.

Actually the Enterprise has difficulty in its process of credit area, cause morosity from the bill to get pay.

It doesn't has a technical criterion in the evaluation of credits. All of them realize the informal manner the owner brings the credit by his or her criterion.

NOTA DE ACCESO

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

REFERENCIAS

- Aguilar, V (2013) *Gestión De Cuentas Por Cobrar Y Su Incidencia En La Liquidez De La Empresa Contratista Corporación Petrolera S.A.C. - Año 2012*, San Martin De Porres, (Tesis para Titulación). Lima, Perú.
- Apaza Meza, M. (2003). *Elaboración, Análisis e Interpretación de Estados Financieros*. Lima. Entrelíneas SRL
- Apaza Meza, M. (2011). *Planeación financiera, flujo de caja y estados financieros proyectados*. Lima: Pacífico Editores.
- Araujo y Moreno (2016) *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 Trujillo 2015*, (Tesis para Titulación). Trujillo Perú.
- Baños, M. & Pérez, R. & Vásquez, A. (2011). *Estrategias financieras para minimizar el riesgo de liquidez en las empresas del Municipio de San Salvador*. (Tesis de titulación). San Salvador, El Salvador.
- Benito, E (2011) *Influencia Del Control Interno En La Gestión De Créditos Y Cobranzas En Una Empresa De Servicios De Pre- Prensa Digital En Lima-Cercado*, San Martin De Porres, (Tesis para Titulación). Lima, Perú.
- Bernal, R. (2013). *Factoring aplicación contable y tributaria*. Lima. Pacífico Editores S.A.C.
- Buero J. (2012), *Cobranzas y Cuentas Por Cobrar*. Argentina: Benson Editores.
- Brachfield, P. (2003). *Recobrar impagados y Negociar con Morosos*. Barcelona: Capitulo II, Edición Gestión S.A.
- Ceja, C. (2013). *Estrategias financieras para una empresa de construcción*. (Tesis de maestría). Ciudad de México, México.
- CTI Soluciones (2016) *Gestión de créditos comerciales*. Recuperado de <http://www.ctisoluciones.com/principales-problemas-gestion-de-creditos-comerciales-nacionales-e-internacionales/>
- Caro A. y Vela Z. (2015) *Herramientas Financieras en la Evaluación Del Riesgo de Crédito*. Lima: Fondo Editorial
- Echoiz Moreno, D. & Aguila Grados, C. (2013). *El ABC del derecho empresarial*. Lima: Editorial San Marcos E.I.R.L.
- Ettinger, R. (2011), *Créditos y Cobranzas*. México: Continental ediciones.
- Editorial Definición (2014) *Ventas al Crédito*, <https://definicion.mx/venta-a-credito/>
- Ferrer Quea, A. (2012) *Estados financieros análisis e interpretación por sectores económicos*. Lima: Pacífico Editores
- Gitman, Lawrence (2007). *Principios de Administración Financiera*. Mexico. Pearson.
- Gitman, J. (2013) *Principios de administración* (12 edición). Estados Unidos: Pearson.
- Márquez, A. (2012) *Diseño De Un Sistema Aplicado Al Área De Crédito Y Cobranzas Para Disminuir El Riesgo De Incobrabilidad De La Cartera De Una Empresa Comercial De Guayaquil*, Escuela Superior Politécnica del Litoral, (Tesis de Licenciatura). Guayaquil, Ecuador.

- López Apodaca, A (2015) Problemas con los créditos y cobranzas. En Blog Contabilidad y Administración .Recuperada de <https://clickbalance.com/blog/contabilidad-y-administracion/3-problemas-comunes-con-la-cobranza/>
- Vitali, H. (2010). *Ratios Financieros*. Recuperado de <http://hernanvit78.fullblog.com.ar/ratios-financieros.html>