



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

“APLICACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA LA RECUPERACIÓN DE COBRANZA DUDOSA Y LA DISMINUCIÓN DEL ÍNDICE DE MOROSIDAD DE LA EMPRESA CODIJISA, TRUJILLO, 2018.”

Tesis para optar el título profesional de:

Contadora Pública

Autoras:

Bach. Vivian Estefani Valeriano Zavaleta

Bach. Marina Margaret Quiroga Dionicio

Asesor:

Mg. CPC Leoncio Esquivel Pérez

Trujillo – Perú

2019

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DE LA TESIS.....	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad problemática	12
1.2. Formulación del problema	13
1.3. Justificación.....	13
1.4. Limitaciones	14
1.5. Objetivos	14
1.5.1. Objetivo general	14
1.5.2. Objetivos específicos	14
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO	15
2.1. Antecedentes.....	15
2.2. Bases teóricas	17
2.2.1. Estrategia	17
2.2.2. Estrategias de cobranza.....	18
2.2.3. Estrategias de cobranza de pagos vencidos	19
2.2.4. Reestructuración de deuda	19
2.2.5. Descuento por pago	19
2.2.6. Cobranza	20
2.2.7. Fases de la cobranza.....	22
2.2.8. El crédito	22
2.2.9. Políticas de crédito	25
2.2.10. Políticas de cobranza	29

2.2.11.	Cobranza dudosa	30
2.2.12.	Morosidad	31
2.2.13.	Índice de morosidad	32
2.3	Hipótesis	32
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA		33
3.1.	Operacionalización de variables	33
3.2.	Diseño de investigación.....	34
3.3.	Unidad de estudio	34
3.4.	Población.....	34
3.5.	Muestra (muestreo o selección).....	34
3.6.	Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos.....	34
3.7.	Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos	35
CAPÍTULO 4. RESULTADOS.....		36
4.1.	Datos generales de la empresa.....	36
4.1.1.	Razón social.....	36
4.1.2.	Dirección principal.	36
4.1.3.	Giro de la de la empresa.....	36
4.1.4.	Organización de la empresa	36
4.1.5.	Direccionamiento empresarial.....	38
4.1.6.	Principales proveedores.....	38
4.1.7.	Principales clientes	38
4.2.	Descripción de la situación actual del proceso de cobranza, el nivel de cobranza dudosa y el índice de morosidad.....	39
4.2.1.	Descripción de la situación actual del proceso de cobranza.....	39
4.2.2.	Descripción de la situación actual del nivel de cobranza dudosa.....	42
4.2.3.	Descripción de la situación actual del índice de morosidad.....	48
4.3.	Elaboración de políticas de cobranza	50
4.4.	Aplicación de la estrategia de “Reestructuración de deuda” y su incidencia en la recuperación de la cobranza dudosa e índice de morosidad.....	54

4.5. Aplicación de la estrategia de “Descuento por pago” y su incidencia en la recuperación de la cobranza dudosa e índice de morosidad.....	62
CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN.....	77
CONCLUSIONES.....	78
RECOMENDACIONES.....	79
REFERENCIAS.....	80
ANEXOS.....	82

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1: Distribución de las cuentas por cobrar del mes de setiembre de 2018 _____	43
Tabla N°2: Distribución de las cuentas por cobrar vencidas del mes de setiembre de 2018 _____	44
Tabla N° 3: Detalle de cobranza dudosa del mes de setiembre de 2018 _____	45
Tabla N°4: Distribución de cuentas por cobrar dudosas por días de atraso del mes de setiembre de 2018__	46
Tabla N° 5: Detalle de la distribución de las cuentas por cobrar del mes de setiembre de 2018 _____	48
Tabla N°6: Clientes acogidos a la estrategia de “Reestructuración de deuda” _____	54
Tabla N° 7: Detalle de clientes acogidos a la estrategia de “Reestructuración de deuda” _____	55
Tabla N° 8: Porcentaje de recuperación de cobranza dudosa al aplicar la estrategia de “Reestructuración de deuda” _____	56
Tabla N° 9: Total de cobranza dudosa al aplicar la estrategia de “Reestructuración de deuda” _____	56
Tabla N° 10: Variación de cobranza dudosa después de la aplicación de la estrategia de “Reestructuración de deuda” _____	57
Tabla N° 11: Variación del nivel de cobranza dudosa en el mes de noviembre de 2018 _____	59
Tabla N° 12: Variación del índice de morosidad luego de la aplicación de la estrategia de “Reestructuración de deuda”. _____	60
Tabla N° 13: Variación del índice de morosidad en el mes noviembre de 2018 _____	61
Tabla N° 14: Clientes acogidos a la estrategia de “Descuento por pago” _____	62
Tabla N° 15: Detalle de clientes acogidos a la estrategia de “Descuento por pago” del mes de diciembre de 2018 _____	63
Tabla N° 16: Porcentaje de recuperación de cobranza dudosa después de aplicar la estrategia de “Descuento por pago” _____	64
Tabla N° 17: Total de cobranza dudosa del mes de diciembre de 2018 _____	64
Tabla N° 18: Variación de cobranza dudosa después de aplicar la estrategia de “Descuento por pago” _____	65
Tabla N° 19: Distribución de las cuentas por cobrar vencidas del mes de diciembre de 2018 _____	67
Tabla N° 20: Variación del nivel de cobranza dudosa al aplicar la estrategia de “Descuento por pago” _____	67
Tabla N° 21: Variación del índice de morosidad después de aplicar la estrategia de “Descuento por pago” _	69
Tabla N° 22: Variación del índice de morosidad del mes de diciembre de 2018 _____	70
Tabla N° 23: Resumen de las cuentas por cobrar dudosas que pasaron a vigentes _____	71
Tabla N° 24: Variación de las cuentas por cobrar después de la aplicación de las estrategias de recuperación de cobranza dudosa _____	71
Tabla N° 25: Detalle de las cuentas por cobrar antes y después de la aplicación de estrategias _____	72
Tabla N° 26: Variación del índice de morosidad después de la aplicación de estrategias de recuperación de cobranza dudosa _____	74

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1: Fórmula del Índice de morosidad _____	32
Figura N°2: Organigrama de la empresa CODIJISA _____	37
Figura N°3: Fachada de la empresa CODIJISA _____	38
Figura N°4: Flujograma del proceso actual de cobranza _____	41
Figura N°5: Estado de Situación Financiera del mes de setiembre de 2018 _____	42
Figura N°6: Distribución de cuentas por cobrar del mes de setiembre de 2018 _____	43
Figura N°7: Porcentaje de cuentas por cobrar vencidas del mes de setiembre de 2018 _____	44
Figura N°8: Determinación del nivel de cobranza dudosa del mes de setiembre de 2018 _____	45
Figura N°9: Nivel de cobranza dudosa del mes de setiembre de 2018 _____	46
Figura N°10: Distribución de las cuentas por cobrar dudosas por días de atraso del mes de setiembre de 2018 _____	47
Figura N°11: Cálculo Índice de Morosidad del mes de setiembre de 2018 _____	49
Figura N°12: Índice de morosidad del mes de setiembre de 2018 _____	49
Figura N°13: Recuperación de cobranza dudosa después de aplicar la estrategia de “Reestructuración de Deuda” _____	57
Figura N°14: Cálculo del nivel de cobranza dudosa después de la aplicación de la estrategia de “Reestructuración de deuda” _____	58
Figura N° 15: Nivel de cobranza dudosa después de aplicar la estrategia de “Reestructuración de deuda” _____	58
Figura N°16: Comparación del nivel de cobranza dudosa después de aplicar la estrategia de “Reestructuración de Deuda” _____	59
Figura N°17: Cálculo del Índice de morosidad del mes de noviembre de 2018 _____	60
Figura N° 18: Comparación del índice de morosidad después de aplicar la estrategia de “Reestructuración de deuda” _____	61
Figura N°19: Cálculo del nivel de cobranza dudosa después de aplicar la estrategia de “Descuento por pago” _____	66
Figura N°20: Nivel de cobranza dudosa después de aplicar la estrategia de “Descuento por pago” _____	66
Figura N° 21: Comparación del nivel de cobranza dudosa después de aplicar la estrategia de “Descuento por pago” _____	68
Figura N°22: Cálculo del índice de morosidad del mes diciembre de 2018 _____	69
Figura 23: Comparación del índice de morosidad después de aplicar la estrategia de “Descuento por pago” _____	70
Figura 24: Comparación de las cuentas de cobranza dudosa _____	72
Figura N°25: Índice de morosidad luego de la aplicación estrategias de recuperación de cobranza dudosa _____	73
Figura N° 26: Índice de morosidad sin la aplicación de estrategias de recuperación de cobranza dudosa _____	73
Figura N° 27: Comparación del Índice de Morosidad después de la aplicación de estrategias para la recuperación de la cobranza dudosa _____	74
Figura N°28: Estado de Situación Financiera del mes de diciembre de 2018 _____	75
Figura N°29: Comparación Estado de Situación Financiera _____	76

RESUMEN

La presente investigación denominada “Aplicación de Estrategias para la Recuperación de Cobranza Dudosa y la Disminución del Índice de Morosidad de la Empresa CODIJISA, Trujillo, 2018”, tiene como objetivo principal aplicar estrategias que permitan disminuir el índice de morosidad a través de la implementación de políticas de cobranza, estrategias de reestructuración de deuda y descuento por pago, en las cuentas por cobrar dudosas con más de 60 días de atraso. Para el desarrollo de la investigación se realizó un análisis documentario de los comprobantes de pago de las ventas al crédito de la empresa y del Estado de Situación Financiera, conforme a los resultados obtenidos se identificó que uno de los principales problemas es el elevado índice de morosidad en sus cuentas por cobrar debido a una mala gestión en el proceso de cobranza. De acuerdo a lo investigado se demostró que al aplicar las estrategias de cobranza, el índice de morosidad disminuye en comparación si no se realiza ninguna gestión para la recuperación de las cuentas por cobrar vencidas.

ABSTRACT

The present research called "Application of Strategies for the Recovery of Doubtful Collection and the Reduction of the Default Ratio of the Company CODIJISA, Trujillo, 2018", has as main objective to apply strategies that allow to reduce the delinquency rate through the implementation of collection policies, debt restructuring strategies and discount for payment, in doubtful accounts receivable more than 60 days past due.

For the development of the research, a documentary analysis of the payment vouchers of the sales to the credit of the company and of the Financial Situation was made, according to the obtained results it was identified that one of the main problems is the high delinquency rate in your accounts receivable due to poor management in the collection process. According to the research, it was shown that when applying collection strategies, the delinquency rate decreases in comparison if there is no management for the recovery of accounts receivable due.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

- Alva Matteucci, M. (7 de Abril de 2017). *Blog de Mario Alva Matteucci*. Obtenido de <http://blog.pucp.edu.pe/blog/blogdemarioalva/2009/04/07/la-provision-de-cobranza-dudosa-cuando-ejecutarla/>
- Andrade Espinoza, S. (2010). *Planeación Estratégica*. Lima-Perú Andrade 2006.
- Apaza Meza, M. (2013). *Finanzas Corporativas*. Lima: Instituto Pacifico .
- Brachfield, P. (23 de Noviembre de 2009). *Guía práctica para la Prevención de la Morosidad y Cobro de Impagos*. Obtenido de EAE Business School: <http://www.icog.es/files/guiaee.pdf>
- Brachfield, P. (2012). *Gestión del crédito y cobro*. Barcelona: Profit Editorial.
- Breavley, & Allen. (2010). *Principios de finanzas corporativas*. Mexico: McGraw Hill.
- Castillo Calderon, P. (2014). *Modalidades de pago de deudas comerciales y fiscales*. Lima: Gaceta Juridica.
- Castillo, N. (7 de Agosto de 2018). *Morosidad de empresas en el Perú sube a niveles récord*. Obtenido de Diario EL Comercio : <https://elcomercio.pe/economia/peru/morosidad-empresas-peru-subeniveles-record-noticia-544175>
- Cuesta Cambra, U. (2012). *Planificación estratégica y creatividad*. Madrid: ESIC Editorial.
- Escuera, F. (2013). *Morosidad: Gestión, Prevención y Soluciones*. Madrid: HISPAJURIS.
- Fabregues, S., Meneses, J., Rodriguez, D., & Helene, M. (2016). *Técnicas de Investigación Social y Educativa*. Barcelona: Editorial UOC.
- Fernandez Lorenzo, A. (2012). *Conceptos de estrategia empresarial*. Madrid: Escuela de Organización Industrial.
- Fred R. David. (2013). *“Administración estratégica” (2013, XIV edición)*. Mexico: PEARSON.
- Freedman, L. (2016). *Estrategia*. MADRID: La esfera de los libros.
- Galaz, Y., & Ruiz Urquiza. (2012). *Tendencias de cobranza y recuperación de cartera en el sector financiera a partir de la crisis*. México, DF: Deloitte.
- Gitman, L. J. (2012). *Principios de Administración Financiera*. Mexico: Pearson.
- Morales Castro, J. A., & Morales Castro, A. (2014). *Crédito y Cobranza*. México DF: Grupo Editorial Patria.
- Nole Zeña, G. I. (2015). *Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de pagos de servicios en la zona Ferreñafe de la entidad prestadora de servicios de saneamiento de Lambayaque S.A.* Pimentel : USS.
- Osores Aquino, C. B., & Suller Arce, M. (2013). *Modelo de gestión financiera para reducir la morosidad en el CP. San Juan Bosco SAC*. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú.

- Pico Romero, J., & Romero Civera, A. (2011). *Morosidad, endeudamiento y transparencia en el Sector Público*.
Obtenido de Auditoria Publica n°54: <http://asocex.es/wp-content/uploads/PDF/Pag%20121-131%20%20n%C2%BA%2054.pdf>
- Pradel, B. (15 de Agosto de 2017). *Tasa de Morosidad*. Obtenido de Analytica: <https://www.analytica.com.do/2017/08/tasa-de-morosidad/>
- Quezada Alvarado, V. A. (2012). *La morosidad y su influencia en el patrimonio empresarial en la empresa Mi Crédito SAC de la ciudad de Trujillo Periodo 2011*. Trujillo: UNT.
- Rivera Rodriguez, H. A., & Malaver Rojas, M. N. (2011). *¿Que estudia la estrategia?* Bogota D.C: Universidad del Rosario.
- Ruiz Flores, I. P. (2018). *El área de créditos y cobranzas y su influencia en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa Maccaferri de Perú S.A.C en la ciudad de Lima en el periodo 2013-2015*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Tarzijan, J. (2018). *Fundamentos de estrategia empresarial*. Santiago: Ediciones Universidad Catolica de Chile.
- Vallejo Sánchez, D. P., Izurieta Castelo, M. I., Moncayo Sanchez, Y. P., Pilaguano Mendoza, J. G., & Ajitimbay Muñoz, C. I. (Septiembre de 2017). *Políticas y estrategias para minimizar el índice de morosidad en cooperativas de ahorro y crédito del Cantón Riobamba*. Obtenido de Observatorio de la Economía Latinoamericana: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/minimizar-morosidad-credito.html>