



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE
NEGOCIOS - MBA**

Gestión de créditos en la empresa Farmavet SAC., Lima 2018

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Administración de Negocios - MBA**

AUTOR:

Br. Fausto Oscar Matías Cervantes (ORCID: 0000-0001-8960-115X)

ASESOR:

Mg. Fernando Alexis Nolazco Labajos (ORCID: 0000-0001-8910-222X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

Lima – Perú

2020

Dedicatoria

A Dios, a mi padre Fausto que está en el cielo y a mi madre Carlota que me acompaña, a mis hijos Edder, Sindy y Ángel; a mis nietos Anderson y Rafaella que son la fortaleza para avanzar y alcanzar mis objetivos. A mis hermanos por el constante apoyo para concluir con mis estudios.

Agradecimiento

A la Universidad Cesar Vallejo.

A aquellas personas que compartieron sus conocimientos para hacer posible la culminación de esta tesis, especialmente a mis maestros por sus valiosos aportes.

Página de jurado



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **MATÍAS CERVANTES, FAUSTO OSCAR**

Para obtener el Grado Académico de *Maestro en Administración de Negocios - MBA*, ha sustentado la tesis titulada:

GESTIÓN DE CRÉDITOS EN LA EMPRESA FARMAVET SAC., LIMA 2018

Fecha: 23 de enero de 2020

Hora: 11:00 a.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Hugo Agüero Alva

Firma:

SECRETARIO: Dr. Edwin López Martínez

Firma:

VOCAL: Mg. Fernando Alexis Nolazco Labajos

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

APROBAR POR UNANIMIDAD

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

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

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

ASA
.....
.....
.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Declaratoria de autenticidad

Yo, **Fausto Oscar Matías Cervantes**, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Administración de Negocios, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado **“Gestión de Créditos en la Empresa Farmavet SAC., Lima 2018”** presentada, en 74 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Administración de Negocios, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo. Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios. De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 30 de diciembre del 2019



Fausto Oscar Matías Cervantes

Índice

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página de jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. Introducción	1
II. Método	19
2.1 Enfoque y diseño de investigación	19
Enfoque de investigación	19
Diseño de investigación	19
2.2 Escenario de estudio	19
2.3 Participantes	19
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
2.5 Procedimiento	20
2.6 Método de análisis de información	20
2.7 Aspectos éticos	20
III. Resultados	21
IV. Discusión	30
V. Conclusiones	34
VI. Recomendaciones	36
Referencias	37
ANEXOS	41
Anexo 1: Matriz de categorización	42
Anexo 2: Matriz de categorización	43
Anexo 3: Guía de entrevista 1	44
Anexo 4: Entrevistado1	45
Anexo 5: Guía de entrevista 2	47
	vi

Anexo 6: Entrevistado 2	48
Anexo 7: Guía de entrevista 3	50
Anexo 8: Entrevistado 3	51
Anexo 9: Guía de entrevista 4	53
Anexo 10: Entrevistado 4	54
Anexo 11: Guía de entrevista 5	56
Anexo 12: Entrevistado 5	57
Anexo 13: Guía de entrevista 6	59
Anexo 14: Entrevistado 6	60
Anexo 15: Guía de entrevista 7	62
Anexo 16: Entrevistado 7	63

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Estatura de preguntas	31

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Subcategorías políticas de crédito	32
Figura 2. Subcategoría condiciones del crédito	34
Figura 3. Subcategorías políticas de cobranza	36
Figura 4. Categoría gestión de crédito	38

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo analizar la gestión de créditos en la empresa Farmavet SAC., 2018, en el distrito de San Luis, provincia de Lima y departamento de Lima.

La investigación fue de enfoque cualitativo, basada en el método de estudio de casos fenomenológico. Para obtener información se entrevistaron a siete (07) personas de la empresa comprendidos, el gerente general, dos jefes de línea y cuatro colaboradores, quienes se desempeñaron laboralmente en el 2018.

Los resultados indican que no se cuenta con instrumentos y procedimientos para la gestión de los créditos, entre ellos están las directivas, manuales y aplicación de sistemas, que apoyen y oriente al personal para su aplicación con relación a las políticas de crédito, condiciones de crédito y políticas de cobranza. Se demuestra que la gestión de créditos no se está administrando adecuadamente. Se confirma la necesidad de contar con directivas, manuales, procedimientos y sistemas de control, que involucren todo el proceso de la gestión de créditos, así mismo, también es importante la capacitación y actualización del personal.

Palabras clave: Gestión de créditos, políticas de crédito, condiciones del crédito y políticas de cobranza.

Abstract

The objective of this research work was to analyze the management of credits in the company Farmavet SAC., 2018, in the district of San Luis, province of Lima and department of Lima.

The research was of a qualitative approach, based on the phenomenological case study method. To obtain information, seven (07) people from the company were interviewed, the general manager, two-line managers and four collaborators, who worked in 2018.

The results indicate that there are no instruments and procedures for credit management, among them are the directives, manuals and application of systems, which support and guide the personnel for their application in relation to credit policies, credit conditions and collection policies. It is shown that credit management is not being managed properly. It confirms the need for directives, manuals, procedures and control systems that involve the entire credit management process, and training and updating of personnel is also important.

Keywords: Credit management, credit policies, credit conditions and collection policies.

I. Introducción

En el aspecto internacional las empresas dedicadas a la venta de productos de consumo masivo, se encuentran en una competencia constante por incrementar y mejorar sus ventas, para lograr un posicionamiento en el mercado, de tal manera que su situación económica y financiera sea la más óptima posible. El cual se vea reflejado en el flujo de efectivo y le brinde el respaldo económico, como también mayores oportunidades para sus transacciones financieras. Estas empresas para poder efectuar ventas en gran escala aplican dos sistemas y/o modalidades de ventas: ventas al contado y ventas al crédito. Con relación a las ventas al crédito, no se están tomando en consideración las eventualidades que pudieran suscitarse en el proceso de cobranzas, puesto que corren el riesgo de contar con cuentas incobrables, esto se debe porque no están aplicando los procedimientos correspondientes, y las técnicas que requiere el manejo en la gestión de créditos. Para ello se requiere contar con instrumentos y herramientas de apoyo, tales como Políticas bien definidas en la gestión de los créditos, directivas, manuales, procedimientos concatenados con las áreas y/o departamentos involucrados en el proceso crediticio para una mejor administración. Estos acontecimientos suceden en todos los sectores de la economía mundial.

El comportamiento del consumo de bienes y servicios tiene un desarrollo importante a nivel mundial, en tal sentido las empresas comercializadoras han flexibilizado el sistema de sus ventas, aplicando la modalidad de ventas al crédito. Este sistema al no realizar una adecuada administración y control (Gestión de créditos) posiblemente genere problemas muy serios de índole económico y financiero.

Uno de los casos internacionales más expuestos es el de la Empresa El Peral de Ambato – Ecuador carece de herramientas de gestión y control para los procesos de evaluación y otorgamiento de créditos, como también para el proceso de cobranza (recuperación), la no aplicación de mencionados instrumentos ha hecho que el comportamiento de las cobranzas sean bajas y una gran cantidad de facturas por cobrar se encuentren vencidas (Clientes morosos), el mismo que afecta la liquidez de la empresa repercutiendo en la situación financiera de la organización, puesto que no está cumpliendo con las obligaciones contraídas y esta situación afecta todo el proceso de gestión y financiero de la empresa (Barriga, 2017).

Las empresas del sector comercial de la ciudad Guayaquil – Ecuador no están aplicando políticas, procedimientos y directivas para el otorgamiento de créditos, puesto que se encuentran en una competencia de mercado para la venta al crédito de sus productos y/o servicios sin considerar los riesgos, puesto que estos créditos puedan estar mal entregados y se conviertan en créditos morosos e incobrables, el mismo que implicará en su liquidez y situación financiera como también en sus obligaciones de pago (Manotoa & Torres, 2016).

De igual forma Balladares (2017) manifiesta que la Universidad Cristiana Autónoma de Nicaragua León, de Managua – Nicaragua cuenta con manuales de procedimientos para el proceso de administración de cuentas por cobrar, desde el año 2009, mencionados manuales no han tenido actualizaciones de acuerdo a como avanza la tecnología y nuevas técnicas que ayuden en mejorar la gestión de las cuentas por cobrar, es por ello que en la actualidad cuentan con un alto índice de morosidad el cual es un problema muy latente que está afectando el estado económico de la institución. Es por ello que se requiere de manuales de procedimientos actualizados para la gestión de otorgamiento de créditos y de igual forma para el proceso de cobranza, puesto que ello ayudara en la buena administración y control de los créditos.

Ramírez (2016) explica que, en la Empresa Comercial Facilito, ubicada en la Parroquia Patricia Pilar, calle Granda Centeno y Demetrio Encalada sector 3, Provincia de los Ríos - Ecuador, dedicada a la venta de electrodoméstico y motos, no cuenta con políticas de crédito. Así mismo no cuentan con procedimientos para la cobranza de los créditos otorgados, el cual conlleva a que sus cuentas por cobrar se incrementen y el índice de morosidad sea alto, al no contar con instrumentos esenciales con el cual se pueda identificar a los clientes que ya cancelaron sus deudas y a los clientes que aún mantienen deudas pendientes, impide hacer un seguimiento apropiado el que consiste en realizar notificaciones pudiendo ser escritas o vía telefónica para comunicarles de sus deudas pendientes de pago, de igual forma no existen mecanismos apropiados que garanticen que los pagos sean en las fechas señaladas. De no solucionar estas inconsistencias la empresa tendrá serios problemas para formular el análisis de los créditos el mismo que repercutirá en la administración de las cobranzas.

Fuentes (2016) manifiesta que en la empresa Automercado S.A. de la ciudad de Guayaquil, no cuenta con un sistema de apoyo para el otorgamiento de créditos, con el cual se pueda evaluar la capacidad de endeudamiento del cliente el mismo que facilite una eficiente cobranza, el área de créditos está controlada y manejada por el departamento de finanzas el cual no cuenta con políticas, procedimientos y estrategias para la transacción de los créditos,

el cual genera inconvenientes en el proceso de cobranza, porque no se define un procedimiento adecuado de segmentación de los clientes deudores, la empresa está otorgando créditos sin una adecuada evaluación previa, el crédito es otorgado de acuerdo a criterio del personal que trabaja en el área; y al ejecutarse el proceso de cobranza resaltan inconvenientes tales como; poca información del cliente, débil análisis crediticio, etc, esta inadecuada administración en los créditos ha generado el incremento de la morosidad. La aplicación de un modelo de crédito y cobranza es un método primordial en el desarrollo de las empresas, las cobranzas es el resultado del proceso de crédito el mismo que afecta la liquidez para la actividad de la empresa. En el país existen empresas que no cuentan con procedimientos de créditos y cobranzas, el que origina inconvenientes en el control y el uso eficiente de sus recursos, por lo tanto se toman decisiones sin medir los riesgos.

Macías (2017) explica que la empresa Globalolimp S. A. de la ciudad de Guayaquil. No cuenta con un adecuado sistema de manejo y control en la administración de las cuentas por cobrar, el cual incidencia en la liquidez, esto se debe por la falta de organización en los procesos para el otorgamiento de los créditos y su cobranza, con las que deben de contar las áreas de ventas, cobranza y tesorería. Esta falencia ocasiona que el retorno de la cartera sea lento por el desconocimiento de los procedimientos previos y posteriores de concretar la venta. No se está midiendo el riesgo de futuras perdidas por mala gestión en la entrega de los créditos, por falta de evaluación al cliente de manera analítica para evidenciar si cuenta con solides económica para cumplir con sus obligaciones. De igual forma no se está formulando un adecuado proceso de análisis interno de riesgos de las cuentas por cobrar que se conviertan en cuentas incobrables el mismo que afectaría la situación financiera de la empresa.

Lozada (2018) manifiesta que la empresa Hércules Infantil, es productora y comercializadora de calzado y babuchas para niños, no cuenta con un sistema de control de las cuentas por cobrar, su inexistencia causa la perdida de liquidez, recursos y sobre todo una sustancial pérdida de rentabilidad, esta falencia causa un descontrol en el manejo de las cuentas por cobrar, en tal razón la propietaria distingue la necesidad de implementar un adecuado sistema de gestión de créditos con el fin de eliminar pérdidas en el desarrollo de las actividades de la empresa. Para el año 2016 las ventas a crédito representan aproximadamente el 85%, cerro con una cartera vencida de cuentas por cobrar por el importe de 42 mil dólares (\$42,000.00). esto se atribuye a tres causas directas: 1ra. Ausencia de análisis de crédito a los clientes que permita evaluar la capacidad y voluntad de pago; 2da. Situación económica del

país y del sector del calzado que afecta la capacidad de pago de los deudores y, 3ra. Inexistencia de procedimientos de cobranza, no se realiza un seguimiento oportuno a los clientes.

Cunin (2017) expone que la empresa “Deco Hogar” S. A., en la Provincia de Cañar, Cantón La Troncal, cuentan con políticas de créditos muy flexibles, porque tiene poco requerimientos para la venta de sus productos, para mejorar sus ventas tuvo que flexibilizar sus políticas de créditos, las ventas se realizan sin hacer el debido análisis al cliente, si este cuenta con la solvencia económica para pagar las deudas, la aplicación de este sistema de ventas a causado el incremento de las ventas al crédito, pero también trajo serios problemas al momento de realizar las cobranzas mensuales, esto a ocasionado que se acrecentó la morosidad con el riesgo de convertirse en cuentas incobrables afectando la situación financiera y económica de la empresa.

En el Perú tan semejantes a los problemas a nivel internacional, las empresas comercializadoras de equipos magnéticos y vibratorios en el distrito de Ate, la mayor parte de sus ventas la están realizando al crédito para agilizar la rotación de sus inventarios, pero descuidaron el proceso de cobranza, no cuentan con un control apropiado de los vencimientos de las cuentas por cobrar, motivo por el cual estas se van incrementando. No cuentan con políticas de crédito bien claras y precisas, el personal del área de créditos y cobranzas no está capacitados para desempeñar el cargo puesto que desconocen los temas contables que son parte del proceso de cobranza, todas estas inconsistencias y deficiencias está causando problemas financieros, tales como falta de liquidez para cumplir con las obligaciones contraídas por las empresas (Sánchez, 2017).

De igual forma, el funcionamiento productivo de las empresas está sujetas a financiamientos crediticios para crecer en forma sostenida a largo plazo, el que conlleva a una mejor producción y así aumentar sus ventas, pero estas ventas son al crédito en un gran porcentaje. Estas empresas no cuentan con procedimientos y políticas de créditos para una buena administración y control (otorgamiento y cobranza), esta deficiencia está afectando la liquidez y el estado financiero de las empresas puesto que se incrementaron las cuentas por cobrar, con riesgos de convertirse en morosos y tal vez en cuentas incobrables, afectando la gestión financiera el que conllevaría al incumplimiento de las obligaciones. Así mismo, se detalla que el personal responsable del área de créditos y cobranza no cumplen con las directivas de créditos (Políticas y procedimientos) para la gestión del otorgamiento de créditos

y su respectiva cobranza. Motivo por el cual del 100% de los créditos otorgados el 30% está en morosidad, los factores son: No cuentan con capacidad de pago, el crédito fue direccionado a otro rubro del solicitado, las empresas cerraron a corto tiempo de funcionamiento, factor principal para estos incidentes es la no visita al lugar del negocio para su verificación respectiva (Tafur, 2017; Chipana, 2018)

Los problemas también alcanzan a nivel local, en tal sentido la empresa Farmavet S. A. C., no es ajena a las dificultades en la gestión de créditos, debido a que se registra un alto porcentaje de cuentas por cobrar vencidas. No cuentan con políticas de créditos y cobranza; el proceso de otorgamiento de los créditos es manejados y aprobados por los vendedores, los cuales no evalúan los riesgos que se tienen en las operaciones de crédito cuando un crédito es mal otorgado y no cuenta con el aval y documentación que garantice el pago. El proceso de cobranza también es manejado por los vendedores que otorgaron el crédito por lo tanto no está siendo manejada de la mejor forma porque no están realizando la cobranza de acuerdo al cronograma de vencimiento de la deuda, no cuentan con reportes actualizados y aplican sus propios criterios para la gestión de cobranza. No realizan el seguimiento correspondiente a las deudas vencidas (morosos) porque no cuentan con reportes y/o listados actualizados, esto se debe a que no cuentan con un área responsable para el manejo y administración del proceso de crédito y cobranza.

Asimismo, no cuentan con procedimientos y directivas para la gestión de créditos y cobranza; para el otorgamiento de los créditos no cuentan con procedimientos y directivas, en el cual determinen los niveles de autorización, montos, número de cuotas, topes. Procedimientos para la evaluación del cliente en los siguientes aspectos; historia crediticia, capacidad de pago, garantías y solvencia moral el cual permita valorar si son sujetos de crédito o no. De igual manera no formulan el expediente de crédito que contengan toda la documentación necesaria y elemental que garantice el crédito.

Para el proceso de cobranza no cuentan con procedimientos y directivas que regulen una adecuada gestión de cobranza el cual permita el cobro de los créditos en los tiempos establecidos, evitado el incremento de las cuentas morosas y mejorar la liquidez de la empresa. No aplican controles a la gestión de créditos y cobranzas para su evaluación y comportamiento en determinados tiempos y/o momentos que sirvan como indicadores.

La situación financiera de la empresa no está del todo bien, porque la administración de los créditos no fue y no es el más adecuado repercutiendo negativamente en el proceso de cobranza motivo por el cual las cuentas por cobrar se incrementaron y se encuentran en una situación de créditos vencidos (morosos) el mismo que incide en la liquidez de la empresa, También está afectando la liquidez de la empresa el pago del Impuesto general a la ventas no cobradas al cliente, este incidente es por las ventas realizadas al crédito, las mismas que no fueron canceladas a su vencimiento, equivalente al 18% del valor de venta, Ley del Impuesto General a las Ventas e Impuesto Selectivo al Consumo Artículo 4, inciso a) Nacimiento de la Obligación Tributaria, determina que el impuesto facturado se debe de pagar aun si este impuesto no fue Cobrado.

La falta de liquidez a comprometido el normal cumplimiento con las obligaciones y responsabilidades comerciales y financieros, el mismo que debilita la credibilidad institucional con los proveedores y el sistema financiero. Entorpeciendo la adquisición de nuevos inventarios porque no cuentan con la liquidez suficiente y necesaria para su pago. En el sistema financiero también tienen limitaciones por los incumplimientos que tuvieron en fechas pasadas

Con respecto a los antecedentes de carácter internacional, Ludovic, Aránguiz, & Gallegos, (2018) realizan un análisis de riesgo crediticio en una empresa chilena que se dedica a la producción, comercialización y distribución de productos derivados del asfalto, en los últimos años la empresa tuvo un crecimiento significativo en sus ventas, pero los niveles de liquidez bajaron y la gestión de las cuentas por cobrar no fueron las más óptimas al contrario se incrementaron, este incremento está asociado a su política liberalizadora de créditos, se otorgaron créditos sin respaldo. Más aún, teniendo en consideración que la empresa Fantasía S.A., no cuenta con un sistema de gestión de crédito que permita una adecuada evaluación crediticia a sus clientes. Los autores mediante el artículo proponen a la empresa Fantasía, un sistema de evaluación crediticia para sus clientes, ponderado sus capacidades de cumplimiento el cual permita disminuir el riesgo de incobrabilidad, la propuesta es el modelo credit Scoring el cual contendrá un análisis cuantitativo del cliente, como también contendrá una variedad de indicadores financieros que determinen la liquidez, solvencia, rotación y eficiencia. El modelo credit scoring les permite una mayor flexibilidad y objetividad en el proceso de gestión de créditos permitiendo clasificar aquellos clientes sujetos de créditos y aquellos que simplemente no califican.

Así mismo, Llerena (2015) Análisis de la gestión de créditos, en la Municipal de Mocha – Ecuador con el objeto de determinar la existencia de una elevada cartera de cuentas por cobrar, las mismas que se encuentran vencidas (morosas) en el departamento de Tesorería del Municipio de Mocha, este incidente es por causas de un inadecuado manejo (mala gestión) por los responsables del área, el cual está debilitando la liquidez y la posición económica y financiera de la institución, por lo que propone la implementación de un Modelo de Gestión de créditos enmarcado en las normas legales vigentes para el Control de las Cuentas por Cobrar. El planteamiento es para los procesos con falencias con la finalidad de establecer la manera más idónea de mejorar la capacidad económica actual y los procedimientos que se requieren para minimizar el Activo exigible existente.

También, Pérez y Tinoco (2018) realizaron la investigación con el objetivo de conocer la importancia de las políticas de crédito, los procedimientos y el registro de los inventarios, puesto que la empresa Los Lirios S.A no cuenta con dichos instrumentos de gestión para su sistema de créditos, es por ello que hacen la propuesta al gerente para establecer políticas de crédito, crear una junta directiva para la toma de decisiones, un manual de control financiero administrativo, y determinar cuáles son las políticas y procedimientos que utilizaran para el otorgamiento de los créditos, como también cuáles son los procesos que utilizaran para el registro de los inventarios, instrumentos que servirán para mejorar la administración de los controles internos conllevando a una buena gestión de los créditos.

De igual manera, Tirado (2015) realizó un estudio sobre las políticas de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la fábrica de calzado Fadicalza, con el objeto de explicar que la falta de liquidez en la empresa Fadicalza no es un problema exclusivo del área de finanzas, sino de toda la empresa en su conjunto, puesto que todas las áreas están interrelacionados para el desarrollo del proceso crediticio, se constató que existen problemas de comunicación y de transito documentario en todas los departamentos, y de forma muy especial en el área operativa al no contar con la liquidez correspondiente, no pueden realizar las adquisiciones y/o compras de insumos y materiales para la producción, el cual crea trastornos con los proveedores al no cumplir con sus pagos, motivo por el cual ya no se realizan los pedidos correspondientes. De igual forma también se tiene problemas de cumplimiento con los clientes mayorista al no producir sus pedidos. por todas estas razones se está proponiendo la formulación e implementación de manuales de políticas de créditos y cobranza que sirvan de instrumento y guía para el proceso crediticio de la fábrica de calzados Fadicalza.

Figuroa y Méndez (2016) en su investigación Aplicación de un manual de políticas y procedimientos de créditos y cobros para mejorar la recuperación de la cartera de clientes de la empresa Servicios financieros Enlace s.a., ubicada en el municipio de La Libertad, cuyo objetivo fue Elaborar un manual de políticas y procedimientos de créditos y cobros que permita mejorar la gestión de ventas de los productos financieros en la empresa la empresa en mención no cuenta con políticas de créditos, así mismo no cuentan con manuales, directivas y procedimientos para el sistema de cobranza, los mismos que sirvan como instrumentos de enseñanza y guía al personal para realizar las diferentes gestiones de cobranza, que apoyara en una mejor gestión del recupero de los créditos otorgados, evitando así el incremento de las cuentas por cobrar por los créditos otorgados.

Nsiah (2014) en su artículo manifiesta que la gestión de crédito, es una responsabilidad que tanto el deudor como el acreedor que se deben tomar en serio. Cuando marcha eficientemente, la administración de crédito sirve como un excelente instrumento para que el negocio permanezca financieramente estable. Existen determinadas características en la administración de crédito para evaluar y calificar a un cliente para otorgar algún tipo de crédito comercial. consiste en la recopilación de información sobre las condiciones monetaria actual del cliente potencial, incluida la reputación crediticia actual que revela el comportamiento del cliente con relación al cumplimiento de sus compromisos. Existe una insuficiente supervisión a los prestatarios por parte del personal del banco sobre el uso del crédito, el estudio infirió que cierta cantidad prestatarios no utilizaban los préstamos que obtuvieron del banco para los fines planificados y concurrentes. Tales desviaciones fueron los motivos por qué no pudieron pagar sus cuotas en las fechas determinadas. Sobre la evaluación del desempeño de la gestión crediticia de los bancos rurales en Ghana. Concluye que el sistema de gestión de crédito en el banco no está a la altura y requiere una mejora masiva debido a la observación y análisis del estudio.

Cuenca (2017) en su trabajo de investigación denominado Análisis del proceso de cartera vencida en el negocio “Almacenes Derick” en el periodo 2015-2016, cuyo objetivo fue diagnosticar el proceso de cobro y recuperación de cartera de crédito para la empresa, la empresa para el desarrollo de la cobranza de los créditos, por consiguiente al instante de otorgar los crédito, los concede, sin la evaluación adecuada de acuerdo a sus políticas de crédito; como también no cumplen con realizar la verificación correcta al cliente, así mismo no cuentan con un control de las cuentas por cobrar. Las sucursales al encontrarse en lugares distantes a la principal, en ocasiones se pierde el control de los pagos de los créditos otorgados el que incide

en el incremento de las deudas vencidas y la acumulación de las cuentas morosas. De acuerdo al análisis formulado se evidencia un peso relativamente elevado de la cartera de cuentas por cobrar vencida, como también se nota la falta de seguimiento a la recuperación de las cuentas por cobrar vencidas y morosas con relación a las políticas de la empresa

Embaye y Tahir (2017) el objetivo del artículo es evaluar el impacto del riesgo de crédito en el desempeño de los bancos comerciales de Eritrea durante un período de dieciocho años (1998-2015), manifiesta que Banco Comercial de Eritrea (CBE) y el Banco de Vivienda y Comercio de Eritrea (HCBE) que sus ingresos están sujetos en gran medida a las colocaciones de préstamos dirigidos a personas y empresas a nivel local, por lo que el crecimiento del crédito es una actividad para su sostenibilidad y expansión. En tal sentido los riesgos en la gestión de créditos, implica el riesgo de los prestatarios, el riesgo de las empresas y carece de la oportunidad de verificar la solvencia crediticia del prestatario del mercado secundario.

Mirach (2010) en su trabajo de investigación señalada Credit Management (A Case Study of Wegagen Bank Share Company in Tigray Región), cuyo objetivo es evaluar el desempeño de la gestión crediticia de Wegagen Bank en la región de Tigray en comparación con los requisitos del Banco Nacional en relación con su Política y procedimientos de crédito. en el cual manifiesta que tiene una cobertura de área considerable en la región en relación con otros bancos, facilitar el acceso a las finanzas y servicios bancarios a la población en general y empresas, tales como servicio de depósito de diferentes modalidades, transferencia y cambio de moneda. Sin embargo, el crecimiento del préstamo y la evaluación de la reputación del cliente no se está valorando, debido a la valoración de la garantía ofrecida por el cliente.

Okpala, Osanebi y Ademola (2019) en su artículo expresan que la evaluación del riesgo de crédito, la recuperación de la deuda y el cobro del crédito tienen un impacto positivo y significativo en la liquidez de la empresa, teniendo en consideración las condiciones de los clientes, tales como capacidad de pago, los niveles de morosidad y la entrada de efectivo. Las estrategias de gestión de crédito maximizan la liquidez a través de planes de acciones apropiados para el proceso del cobro de las cuentas por cobrar, el cual repercutirá en la alcanzar los objetivos de la empresa. El presente estudio concluyó que la aplicación de estrategias en la gestión de crédito mediante la evaluación del riesgo del crédito, estrategia de recuperación de deuda y estrategia de cobro de crédito tienen una influencia positiva y significativa en la liquidez y la rentabilidad de las empresas de fabricación de productos químicos y pinturas en Nigeria.

En el contexto nacional, manifiesta Queque (2018) en su evaluación de créditos en la empresa Lima Cauchos SA, en el proceso para el otorgamiento de los créditos, no se está valuando la documentación necesaria y elemental que brinde información importante y clasificada para su correspondiente apreciación, el cual facilite información precisa del cliente el cual demuestre la capacidad y solvencia para el cumplimiento de sus obligaciones crediticias, como también de su reputación y solvencia moral, dentro de los requerimientos están considerados los estados financieros y referencias comerciales (financieras), con estos dos últimos requisitos (Estados financieros y referencias) la empresa está otorgando los créditos previa evaluación mediante indicadores financieros moderados y bajos, con el respaldo de una referencia comercial (financiera). Para ello recomiendan implementar, políticas de crédito bien claras y precisas, considerando los requisitos mínimos que deben de cumplir como también presentar documentación el cual demuestre la solvencia económica y financiera del cliente, todo ello para mejorar los procedimientos de evaluación para la entrega del crédito, el personal del área debe de cumplir con todos los procedimientos y requerimientos de las políticas de crédito. En conclusión: Es muy importante contar con documentos únicos para la calificación y establecer las capacidades de endeudamiento y pago por parte del cliente antes de otorgar un crédito, como también se debe de considerar y evaluar su reputación y referencias comerciales (financieras).

Del mismo modo, en su estudio López (2018) tuvo el objetivo de detectar las debilidades que contienen los procedimientos para el otorgamiento de los créditos, el mismo que demuestra que existe relación significativa e importante entre la gestión de los créditos y las cuentas por cobrar, puesto que no se están cumpliendo con los procesos correspondientes, el que conlleva al incremento de las deudas vencidas (morosidad), y con ellos no se está cumpliendo con los objetivos funcionales de la Oficina de economía del Hospital de Chancay. Para ello recomienda la formulación e implementación de políticas, manuales y procedimientos para el otorgamiento y el cobro de los créditos como instrumento principal para una buena gestión financiera, y así reducir los riesgos de créditos vencidos y evitar que la cartera de cuentas por cobra se convierta en cuentas morosas e incobrables. De igual forma recomiendan una adecuada supervisión de forma permanente a las áreas de cuentas corrientes, como también capacitar al personal de acuerdo con las políticas de la institución.

En esa misma línea, Gómez, (2019) manifiesta que en la cooperativa León XIII se estableció la relación e influencia que existe entre la gestión del riesgo crediticio y el control de la morosidad y de acuerdo a la evaluación horizontal y vertical a sus estados financieros

determinan un comportamiento decreciente en el rubro de ingresos financieros, y ascendente (incremento) en el rubro de los gastos financieros; los márgenes financieros brutos y netos bajaron, teniendo en consideración que sus colocaciones se incrementaron, el cual demuestra que no se evaluaron adecuadamente el riesgo crediticio, estos hechos suceden porque están dando prioridad a la expansión y/o crecimiento institucional. Para el efecto recomiendan implementar y actualizar los instrumentos de gestión de riesgos crediticio, políticas de seguridad de información, listado de cartera de alto riesgo y todos los procedimientos que involucren en la gestión de créditos. Como también, socializar desde la alta dirección y gerencia hasta los analistas de créditos un adecuado tratamiento en la gestión de los créditos y la morosidad. En conclusión: La gestión del riesgo crediticio influye de manera positiva en el control de la morosidad, existiendo entre las dos variables una correlación positiva alta y recomiendan el monitoreo constante.

De igual forma Yance (2017) expresa que en su estudio que para los procesos de cobranza no cuenta con instrumentos orientadores para realizar la gestión de cobranza, como también no se cuenta herramientas de control, por estas razones no se aplica estrategias de cobranza, tal es el caso que no cuentan con calendarios de vencimiento de deudas por cobrar el que conlleva al incremento de sus cuentas por cobrar vencidas, de igual forma no realizan contratos o convenios de pagos, estas inconsistencia ha generado que la empresa no cuente con la liquidez suficiente para cumplir con las obligaciones comerciales y laborales, el mismo que está afectando el cumplimiento con los proveedores, como consecuencia se tiene poco inventario de insumos para la producción.

Arroyo y Rodríguez (2017) indican en su investigación que la incidencia de las políticas de gestión de cobranza en la situación económica y financiera de la Sociedad de Beneficencia Pública de Trujillo, La Libertad, Año 2017. La institución no cuenta con políticas de gestión de cobranza, esta condición repercute negativamente en el estado económico y financiero, tal es así que las cuentas por cobrar muestran un incremento constante de forma permanente de año a año, esto manifiesta que en el área de créditos y cobranza no se está tomando las consideraciones necesarias para mejorar la gestión, tal es el caso que no se está aplicando estrategias para el cobro y recupero de las deudas por cobrar. La situación económica no es del todo agobiante económicamente porque cuenta con cierta liquidez para poder sustentar el pago de sus gastos, esto se debe porque cuenta con otras fuentes de ingreso el que apoya con los gastos corrientes, esto demuestra que no son eficiente en la gestión de cobranza.

Delgado y Lezama (2018) realizó el estudio de Políticas de cobranza para reducir el índice de morosidad de los usuarios del proyecto especial Jequetepeque - Zaña, año 2017. Con el objeto de explicar que la situación actual del sistema de cobranzas es incorrecta, debido a que solamente cuenta con un solo personal para la cobranza, el mismo que desarrolla otras actividades administrativas. Así mismo la empresa no cuenta con un área exclusiva de cobranza, donde se asigne y aplique correctamente todos los procedimientos del sistema de cobranza, mediante directivas, procedimientos y manuales, evitando de esa manera sobrecarga laboral y duplicidad de funciones. De igual manera se determinó que las políticas de cobranza deberán de ser evaluadas de acuerdo a las necesidades y realidad de la empresa, cada cierto tiempo para ser actualizadas.

Hernández (2017) realizó la evaluación de Créditos y las Cuentas por Cobrar del segmento de clientes de Lima y Provincias de una Distribuidora Comercial, 2015. Para determinar la relación entre la evaluación de crédito y las cuentas por cobrar, logró establecer la relación en base a información estadística con el que se cuenta, existe una correspondencia directa y significativa entre la valoración de créditos y las cuentas por cobrar, porque sirven de base para medir el riesgo que la empresa tiene al otorgar los créditos a los clientes. También se determinó que existe una relación directa entre la evaluación de crédito y las políticas de cobranza, porque al ser políticas ya definidas deben ser actualizadas de acuerdo a las realidades de la empresa cada cierto tiempo. De igual forma se expresa que existe relación directa entre la evaluación de crédito y las políticas de cobranza, por ser políticas instauradas y considerando el incremento de clientes en estado de morosidad se deberán de implementar mejores controles y planificar estrategias para la recuperación del crédito otorgado.

Chuquizuta y Oncoy (2017) formularon el estudio de Incidencia del sistema de control interno en las cuentas por cobrar de la empresa comercial Mantilla S. A. C. ubicada en el distrito de Los Olivos, año 2013, cuyo objetivo fue Analizar cómo el sistema de control interno aporta en la liquidez de la empresa comercial Mantilla S. A. C., las ventas al crédito es una forma de vender en mayor cantidad y con ello se generan las cuentas por cobrar, pero las ventas al crédito no garantiza que el 100% será cobrado en las fechas tiempos establecidos o tal vez caigan al estado morosidad con el riesgo de convertirse en cuentas incobrables, en tal razón es necesario la implementación de un sistema de gestión de créditos; consistente en Políticas de créditos, aplicación de manuales y procedimientos, y un eficiente sistema de control interno, para evitar en fraudes o futuras pérdidas por incobrabilidad. El sistema de control interno contribuye en

contar con información actualizada y precisa, la misma que estará documentada y verificada, su aplicación de forma correcta evitará el incremento de las cuentas morosas, bajando el riesgo de pérdidas. Las empresas mantienen una cartera de clientes, estas deberán de ser actualizadas cada cierto tiempo; la selección de los clientes será a través del sistema de control interno, se evaluará el historial crediticio de cada cliente, se mantendría un archivo organizado y supervisado del historial de pagos de los clientes, así se contará con una cartera de clientes seleccionados.

Los fundamentos teóricos del presente trabajo de investigación, se manifiesta de acuerdo a las referencias teóricas de diferentes investigadores y autores, los temas que se consultaron están ligados de manera directa y estrechamente vinculados con la gestión de créditos, su administración y el control en los procesos de evaluación, otorgamiento y cobranza, de igual forma las políticas de crédito.

En tal sentido, Taylor (citado en Chiavenato, 2007) manifiesta que de acuerdo a la teoría clásica de administración, los principios de la administración científica se encaminan a la aplicación de controles para verificar y/o constatar que las actividades se están realizando de acuerdo a lo programado a los lineamientos y procedimientos establecidos por la institución y/o empresa, por lo tanto los directivos deben de coordinar y apoyar a los ejecutores (responsables-personal encargado) para su realización y esta se ejecute de la mejor manera y el resultado sea satisfactorio.

Así mismo, Fayol (citado en Chiavenato, 2007) manifiesta que de acuerdo a evaluación y/o análisis de teorías de diferentes autores de la época, con relación a los principios generales de la administración, consolido, que en el sistema administrativo nada es exacto o imperativo puesto que el manejo y trato es cuestión de medida, ponderación y sentido común, por lo tanto, sus principios son mundiales, manejables y se adaptan a cualquier tiempo, espacio o acontecimiento. De acuerdo a Fayol existen 14 principios en la administración. El mismo Fayol (1961) manifiesta que, de acuerdo al enfoque clásico, el control radica en comprobar que, si todo lo programado se ejecutó de acuerdo a los lineamientos y especificaciones detalladas en la programación, el mismo que servirá para determinar las inconsistencias, errores, deficiencias u otros inconvenientes que se presentaron para solucionar y aplicar acciones de mejora y correcciones para evitar su repetición a partir de su corrección.

De igual forma, Koontz & O'Donnell (1994) exponen que la administración es el acto de administrar, planificar, controlar y dirigir los diversos recursos con los que cuenta una persona, empresa, negocio u organización, con el fin de alcanzar una serie de objetivos. Como también abarca el uso adecuado y eficiente de los recursos humanos, financieros, técnicos, materiales, cognitivos y sistemáticos de los que se vale una organización o empresa para la obtención de mayores beneficios.

La teoría será aplicada en la administración de la empresa puesto que es el acto de planificar, fiscalizar y reglamentar los procesos y procedimientos internos como también los diversos recursos con los que cuenta la empresa con el objetivo de alcanzar las metas trazadas, el cual involucra a los directivos, funcionarios y personal de la empresa para la obtención de mayores beneficios. También será aplicada para la gestión de los créditos, en sus etapas de: evaluación, otorgamiento y cobranza, buscando de esa manera que todos los procedimientos y directivas se cumplan de tal forma que los créditos y las cobranzas se encuentren enlazados para un mejor control de los vencimientos y así mejorar la liquidez de la empresa. De igual manera la teoría será aplicada, para la distribución y/o asignación de funciones y responsabilidades al personal, de acuerdo a las actividades que desarrollan en la gestión de créditos, puesto que el manejo es muy especial y de mucha responsabilidad para el otorgamiento de los créditos y el proceso de cobranza, para ello se implementarán, las políticas de créditos, los manuales y procedimientos, como también la estructura de los niveles de autorización para la toma de decisiones.

Otro basamento es la teoría de control, que según Loehle (2006) manifiesta que la hipótesis de control contiene tres elementos principales: controlabilidad, observabilidad e identificabilidad. Un procedimiento y/o proceso es posible controlar cuando se cuenta con información inicial o de entrada versus información final o de salida, en un espacio y/o tiempo determinado, Es observable, cuando se conoce el detalle del ingreso, como también de la salida del proceso, el cual permita conocer el resultado del producto. Es identificable al saber el resultado final del proceso, el cual permita identificar los detalles de la composición del producto tales como: su estructura, y su cuantificación en el desarrollo, el mismo que contenga alto grado de satisfacción.

La teoría será aplicada en la gestión de créditos, específicamente en los procesos de evaluación y aprobación, otorgamiento y cobranza de los créditos (cuentas por cobrar) el que ayudará a controlar la cantidad de créditos otorgados, créditos cancelados y créditos vencidos

(pendientes de pago) relacionados a sus vencimientos. De igual forma permitirá observar el importe total de los créditos otorgados versus los créditos cancelados determinado así los créditos pendientes de pago, Como también se identificarán de forma individual a los clientes que cumplieron con el respectivo pago, de igual manera se identificara a los clientes que no cancelaron sus deudas, determinando los importes, el tiempo transcurrido a su vencimiento (tiempo de mora), la presente teoría es muy elemental para la toma de decisiones puesto que ayudara para la implementación de políticas de crédito y cobranza, como también de los instrumentos y herramientas de control. De igual forma aplicará para la evaluación de los objetivos planificados con relación a la gestión de créditos, si todo lo proyectado se ejecutó de acuerdo a las directivas e instructivos, facilitando establecer las posibles deficiencias y errores que pudieran existir, para implementar acciones de mejora para su rectificación. De igual forma se destinará fechas y/o periodos para el proceso de coordinación y control institucional, dirigidas a vigilar, valorar y rectificar el trabajo de los empleados, dentro de ello evaluar la disciplina institucional, la unidad de mando, la línea de autoridad y las unidades de dirección, como también la supervisión a la gestión institucional.

Esta misma teoría, expone que el crédito es un empréstito en efectivo circulante en el cual el prestatario se compromete en reembolsar el importe en la fecha pactada o al vencimiento del plazo concertado, de acuerdo a las condiciones estipuladas en el pacto, más los intereses generados, seguros y otros costos y gasto si hubiere por la transacción realizada. La administración de las cuentas por cobrar, tiene como objetivo, aplicar técnicas y procedimientos para que estas sean cobradas en su totalidad, a su vencimiento o en el tiempo más corto posible, el mismo que no implique en el normal desarrollo de las ventas. El resultado de estos objetivos se encuentra inmerso en los siguientes argumentos: 1. patrones de crédito y clasificación para su otorgamiento, 2. términos de crédito y 3. supervisión de crédito (Morales y Morales 2014; Gitman y Zutter, 2012).

La teoría Gestión de Créditos será aplicada, en las políticas de crédito, en los procedimientos y directivas de crédito, como también en los procedimientos de cobranza. La aplicación de la teoría normará los plazos (tiempos), se establecerán condiciones específicas para el otorgamiento del crédito, de igual forma para el proceso de cobranza y se determinarán los costos y gastos que genere mencionado crédito si fuera el caso (interés, gastos de cobranza, etc.). Para la entrega del crédito se formalizará mediante la suscripción de un documento crediticio en el cual se especifique los términos del crédito otorgado, como también las

penalidades y/o sanciones al incumplimiento de pago. De igual manera se aplicará las técnicas y procedimientos existentes para el proceso de cobranza y que estas no perjudiquen el desarrollo de las ventas, estos resultados se encuentran enmarcados en los siguientes procesos 1. esquemas de crédito y su clasificación para el otorgamiento, 2. cláusulas de crédito y 3. supervisión de crédito.

El crédito es un préstamo otorgado en efectivo o en bienes (mercaderías, artículos e insumos) para ser cancelada en una determinada fecha, mediante una promesa de pago, pudiendo ser está escrita o verbal (promesa moral), para su cancelación del compromiso en la fecha pactada. Es un tratado mediante el cual una institución y/o empresa entrega fondos (efectivo) a un cliente, previa firma de un documento crediticio a plazos, resultado de una operación de venta de bienes o servicios, que será cobrado por la entidad al vencimiento del documento, el mismo que contendrá el precio del bien o servicios más los intereses generados. Un crédito regulado es reducir los riesgos de incobrabilidad, formulando opciones de cuotas crediticias para el cumplimiento y satisfacción de los clientes, para ello se deberá de formular rigurosos controles de seguimiento a las cuentas por cobrar con el fin de no ajustar (mermar) (Montaño 2010; Santandreu, 2009).

El presente concepto se aplicará para las políticas de crédito, en el cual se definirá todos aquellos procedimientos y mecanismos para garantizar que se cumplan los requerimientos y objetivos establecidos para su buena administración. El mismo que apoyara en la gestión de cobranza y en el proceso de control. Estos procedimientos serán plasmados con la formulación de manuales y directivas, tanto para conceder créditos como para realizar cobranzas. De igual manera, la gestión de créditos y cobranza, es muy elementa e importante aplicar una sucesión de técnicas y conocimientos que permitan a las empresas desarrollar políticas de cobranza viables, las mismas que garanticen la efectividad en su cobro. El no tener el cuidado necesario en la gestión de cobranzas, afectaría y podría colocar en peligro la situación financiera de la empresa (García, 2017)

Del Valle (2005) expone que las políticas de crédito son los instrumentos y herramientas (manuales, directivas y otros) guías para el desarrollo de la gestión crediticia, el cual orienta y guía las actividades y los procedimientos a seguir, el mismo que evitara duplicar acciones y/o actividades dentro de una organización, además sirve como apoyo para el proceso de la toma de decisiones, suministrando información para la implementación de estrategias en función a su realidad institucional. Administración. Así mismo, toda empresa o institución de carácter

privado y público debería de contar con políticas de crédito y cobranza con el objetivo de garantizar y asegurar el cumplimiento de metas y objetivos de índole crediticio.

Para este estudio la administración de gestión de créditos es muy importante su consideración temática, dado sus metodologías y procedimientos para el correcto otorgamiento de los créditos, como también para una eficiente cobranza, que garantice el cobro del total de créditos otorgados. Evitando de esa manera el acrecentamiento de las cuentas por cobrar vencidas. El que repercutirá en la liquidez y estado económico de la empresa (Santandreu (2000). La variable Gestión de Créditos se compacta en tres dimensiones: Políticas de créditos, condiciones de créditos y políticas de cobranzas:

Dimensión Políticas de Crédito, formuladas de acuerdo sus necesidades empresariales, porque no todas son semejantes ya sea por su actividad económica, tamaño, tipo de organización, etc.; por lo tanto, son libres de determinar las condiciones de los créditos. Se aplicará para establecer objetivos y responsabilidades para todos los comprometidos en la gestión de créditos, específicamente al área de crédito, cobranzas y el área financiera. Si se precisan correctamente las funciones, responsabilidades y autoridad por cada personal y área, cuando se generen problemas por alguna cuenta no pagada. Así, se elimina la duplicidad de esfuerzos y se evitan disputas entre áreas (Flores, 2017).

Dimensión de condiciones del crédito, considerada como un procedimiento que permite a la empresa evaluar detalladamente las ventajas y los riesgos que pueden suceder. Este proceso mide y comprueba la capacidad económica de los clientes y el cual permite aplicar las condiciones adecuadas para el otorgamiento del crédito, para la satisfacción del cliente y empresa. (Gitman y Zutter, 2012). Las condiciones de crédito serán aplicadas para la implementación de directivas y manuales, el mismo que servirá para la formulación de los términos de ventas como también los factores requeridos para mantener el crédito, así mismo como los motivos para cancelarlo.

Dimensión de Políticas de cobranza, que son la aplicación de los métodos y procedimientos en las acciones de cobranza a los deudores que mantengan deudas pendientes con la empresa. De igual manera sugieren que las políticas de cobranza deben de ser actualizadas cada cierto tiempo de acuerdo a las necesidades y condiciones de la empresa. Las políticas de cobranza se aplicarán en las acciones y diligencias de cobranza de las deudas que

mantengas los clientes con la empresa, para ello se formulará e implementará directivas y manuales (Leal y Navarrete, 2018).

Es importante considerar, luego del análisis cualitativo, las categorías emergentes como toma de decisiones y morosidad.

El propósito de la presente investigación es la justificación teórica que respaldan a la presente tesis, están conformadas por suposiciones en la administración clásica, como también, por la teoría de control y la teoría de gestión, en donde se está considerando la relación y/o concordancia con el problema detallado, el cual esta direccionado a la cultura empresarial y temas socioeconómicos; las cuales aportan las bases para un mayor entendimiento y criterio en la gestión de créditos, es por esto que se desarrolló el trabajo para la implementación en la empresa Farmavet S. A. C.

La contribución del presente trabajo de investigación es importante porque permitirá señalar la importancia de la aplicación de lineamientos, procedimientos y políticas de créditos a nivel empresarial para una buena administración en la gestión de créditos, el mismo que garantizará la ejecución constante de sus procedimientos con el objetivo de un eficiente control en la entrega de los créditos como también en el proceso de cobranza. Como también es el de ampliar y unificar los procedimientos en las áreas de créditos, cuentas por cobrar y otras que se encuentren relacionadas, por lo tanto, la información que se obtenga del proceso, permitirá formular, diseñar o mejorar las estrategias de gestión ya existentes.

Ante lo expuesto se formula el siguiente problema ¿Cuál es la situación de la gestión de créditos en la empresa Farmavet S. A. C.? Asimismo, los problemas secundarios se describen de la siguiente manera: ¿Cómo es el análisis de las políticas de crédito en la empresa Farmavet S. A. C., 2018? ¿Cómo se encuentran las condiciones del crédito en la empresa Farmavet S. A. C., 2018? y ¿Cómo se encuentran las políticas de cobranza en la empresa Farmavet S. A. C., 2018?

Con respecto al objetivo general se expone como. Analizar la gestión de créditos en la empresa Farmavet S. A. C., 2018; siendo los específicos: Analizar las políticas de crédito en la empresa Farmavet S. A. C., 2018; analizar las condiciones de crédito en la empresa Farmavet S. A. C.,2018 y analizar las políticas de cobranza en la empresa Farmavet S. A. C., 2018.

II. Método

2.1 Enfoque y diseño de investigación

Enfoque de investigación

Para este estudio se consideró el enfoque cualitativo, con base en el paradigma interpretativo, dado que se indaga en una situación natural, intentado interpretar fenómenos y darle significado (Carhuacho, Nolzco, Sicheri, Guerrero y Casana, 2019). Con este enfoque se describen y analizan momentos habituales o problemáticos de un contexto determinado.

Diseño de investigación

En función a la investigación realizada en relación a la variable, el diseño utilizado fue el estudio de caso, dado que se pretende conocer y comprender la particularidad de una situación para distinguir cómo funcionan las partes y las relaciones con el todo. Un estudio de caso contemporáneo se define como una estrategia de investigación dirigida a comprender las dinámicas presentes en contextos singulares, la cual podría tratarse del estudio de un único caso o de varios casos, combinando distintos métodos para la recogida de evidencia cualitativa y/o cuantitativa con el fin de describir, verificar o generar teoría (Eisenhardt, 1989; Cisterna, 2005).

2.2 Escenario de estudio

El escenario de trabajo fue la Empresa Farmacias Veterinarias del Perú S. A. C. (Farmavet SAC), ubicada en la avenida circunvalación N° 2510, distrito de San Luis, Lima, específicamente en las oficinas de administración, contabilidad y ventas de la oficina principal, como también se realizó en las sucursales de la empresa.

2.3 Participantes

El trabajo de investigación fue desarrollado con la participación de los directivos, funcionarios y personal operativo del área de créditos de la empresa Farmavet S. A. C., de la oficina principal y sucursales como aportantes y/o facilitadores de la información y documentación relacionados a la investigación, de otra parte, el suscrito como investigador responsable del procesamiento de la información.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica principal para este estudio fue la entrevista. Según Hurtado (citado en Carhuacho, 2019) esta técnica supone la interacción verbal entre dos o más personas. Se obtienen a través de un diálogo abierto, pero estructurada información sobre el tema o problemático específica.

Asimismo, se consideró como técnica de apoyo el de análisis documental, porque se recogerá la información documentada de las operaciones y/o actividades relacionadas a la variable. Según Vickery, Mijailov y Couture de Troismont (1993) es "...la operación por la cual se extrae de un documento un conjunto de palabras que constituyen su representación condensada" (p.11).

El instrumento utilizado es la guía de entrevista. Según Sánchez, Reyes (2015) "los instrumentos utilizados para recolectar los datos son herramientas específicas que se seleccionan considerando la técnica propuesta previamente para el trabajo a investigar" (p. 166). La guía de entrevista se conforma de preguntas abiertas estructuradas en base a las subcategorías en estudio, con una direccionalidad que afecta a los diferentes agentes informantes.

2.5 Procedimiento

Se aplicó el Atlas Ti 8, programa de análisis de datos cualitativos que permiten la triangulación de información.

2.6 Método de análisis de información

Método de visualización de datos, es la técnica de la visualización de la documentación e información de los datos relacionados a la variable.

Método de triangulación, es un procedimiento realizado en el Atlas ti 8, que permite enlazar y consolidar ideas fuerza para llegar a conclusiones aproximativas.

2.7 Aspectos éticos

La presente investigación se realizó con autorización de los directivos de la empresa Farmavet S. A. C., como también se consideró la confiabilidad de la documentación e información obtenida por las unidades informantes.

III. Resultados

En el presente capítulo se detalla los resultados obtenidos en las entrevistas formuladas a los integrantes de la empresa Farmavet SAC, el cual fue procesada con el programa Atlas Ti versión 8, para el efecto se formularon ocho (08) preguntas relacionados a la Gestión de créditos, las cuales fueron divididas en sus tres (03) sub categorías: Políticas de crédito, condiciones del crédito y políticas de cobranza y estas fueron sub divididas en sus indicadores, cuya estructura se detallan en la tabla 1 Estructura de preguntas.

Tabla 1

Estructura de preguntas

Categorías	Subcategorías	Preguntas
Políticas de crédito	Creditos a clientes activos	p.1 ¿Qué tan importante es otorgar creditos a los clientes activos y que ellos cumplan con los requisitos y las condiciones que impone la empresa?
	Cumplimiento de requisitos y condiciones	
Condiciones del crédito	Plazos o tiempo del crédito	p.2 ¿Cómo influiría en la liquidez de la empresa, en la determinacion de los plazos de acuerdo a los montos de los creditos otorgados?
	Monto del crédito de acuerdo a escalas o niveles	
	Calificación del cliente	p.3 ¿Cómo crees que ayudaría a la empresa la calificación del cliente para ser considerado como cliente factible de creditos?
Condiciones del crédito	Evaluación del crédito	p.4 ¿De qué manera cree que influirá en la empresa, la aplicación de procesos de evaluación y calificación para la aprobación de los créditos solicitados?
	Aprobación del crédito	
Políticas de cobranza	Programación de la cobranza	p.5 ¿Qué opinión tienes respecto a la programación de la cobranza?
	Reporte de cuentas por cobrar	p.6 ¿Qué tan importante es la formulación del reporte de cuentas por cobrar, cada que cierto tiempo se debe de formular?
	Estrategias de cobranza	p.7 ¿Qué estrategias se pueden aplicar en el departamento de créditos y cobranza para evitar la acumulación de las cuentas por cobrar vencidas?
	Control de cobranza	p.8 ¿Cómo cree que puede influir en la empresa, si aplica un sistema de control para el cobro de las cuentas?

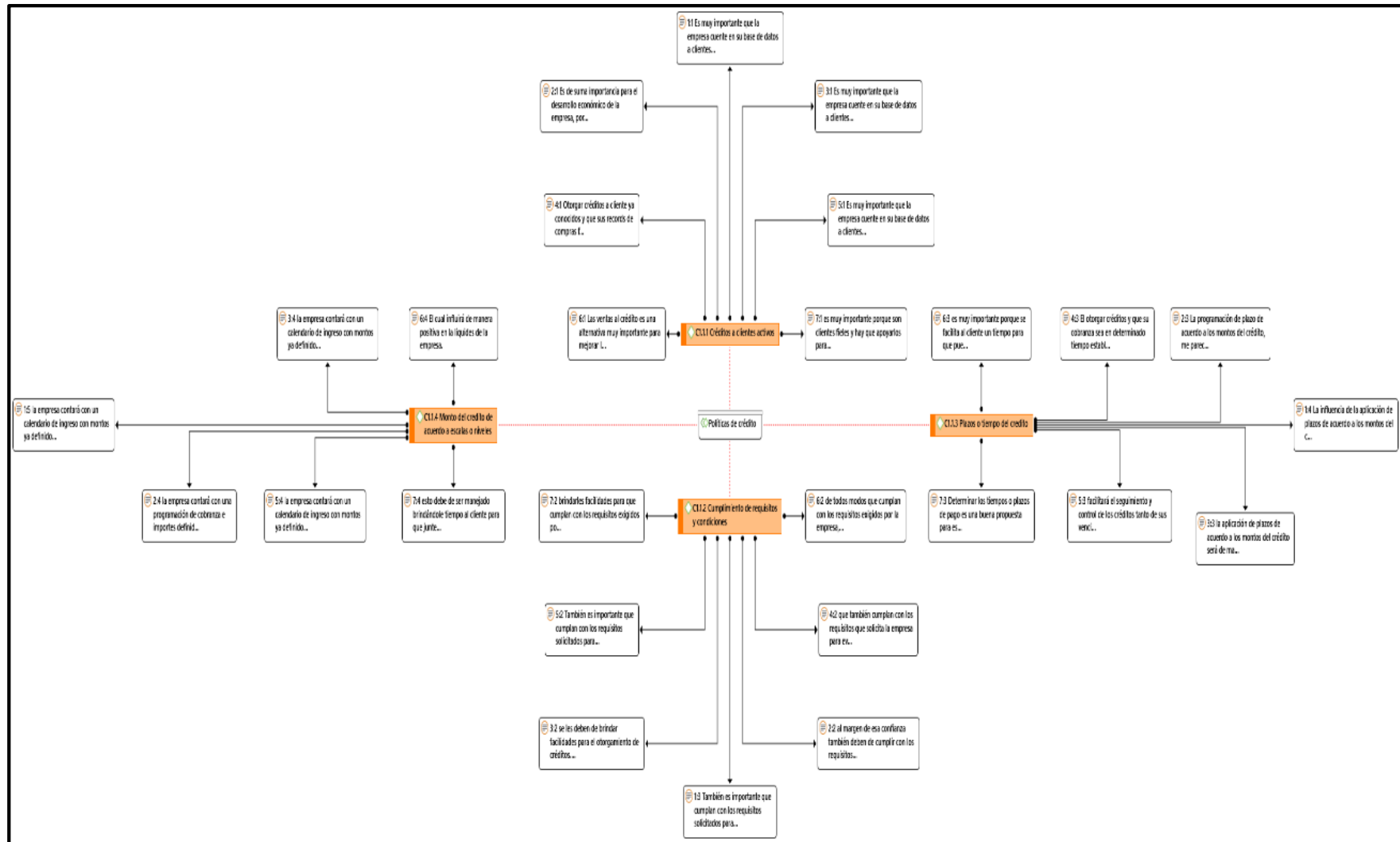


Figura 1. Subcategoría Políticas de crédito. Fuente: Documento producido con el programa Atlas Ti 8

Análisis de la política de crédito en la empresa Farmavet S. A. C., 2018

De acuerdo a la figura 1, los resultados en subcategoría de Políticas de créditos, definida como aquellos procedimientos y mecanismos para garantizar que se cumplan los requerimientos y objetivos establecidos para su buena administración, así como en la gestión de cobranza y en el proceso de control (García, 2017). Se puede notar que es muy importante que la empresa cuente y mantenga una base de datos de sus clientes, considerando información relevante de las transacciones comerciales con la empresa, diferenciado de los clientes permanentes y de los eventuales, porque es muy significativo para el desarrollo económico de la empresa en razón de las ventas, puesto que con ello se puede proyectar ventas al crédito a clientes ya conocidos con un historial comercial aceptable. También se puede notar que es tan importante que cumplan con los requisitos solicitados y establecidos al margen de ser clientes permanentes y contar con la confianza de la empresa, para brindarles las facilidades del caso.

De igual forma de acuerdo a la figura se puede determinar que la influencia de los tiempos o plazos de pago será positivo en la liquidez de la empresa, porque es un planteamiento correcto, con esta acción se brinda al cliente determinado tiempo para la cancelación y/o pago de la deuda contraída con la empresa, el mismo que facilitará el seguimiento y control de las cuentas por cobrar, este procedimiento aportará para la formulación del flujo de caja y la toma de decisiones, que se define según Schutz (citado en Vélez, 2006) como un proceso cíclico influenciado de manera perenne por los conocimientos, expectativas y experiencias previas del jefe o líder, y que terminan por cambiar la conducta de éste frente a la situación. Esta sería considerada como una categoría emergente en este estudio.

También de acuerdo a la figura se expresa que la aplicación de los montos o importes de los créditos de acuerdo a escala, su influencia en la liquidez de la empresa será de manera positiva, porque su deuda se fraccionará en cuotas accesibles para que el cliente cuente con los recursos para su pago.

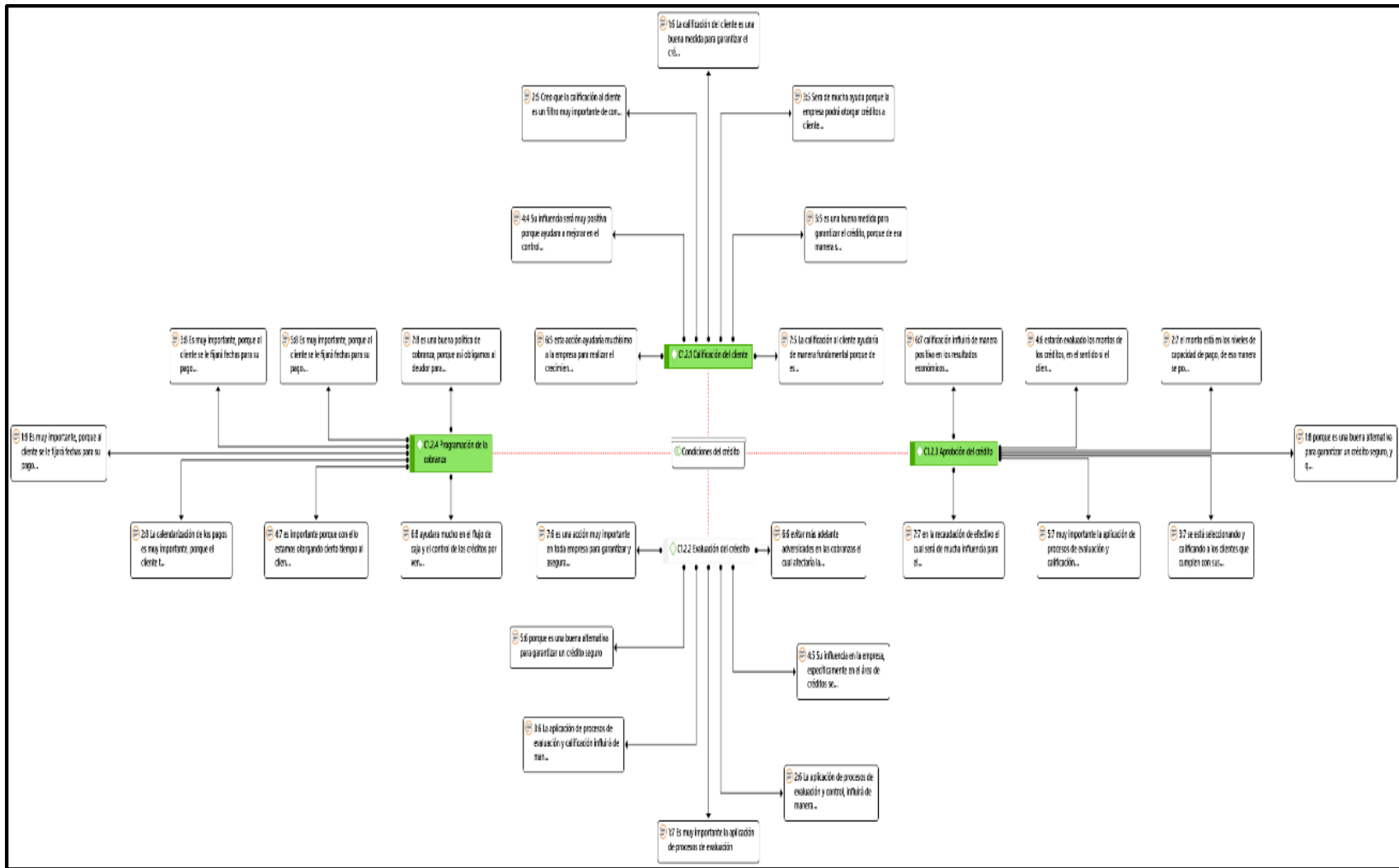


Figura 2. Subcategoría Condiciones del crédito. Fuente: Documento producido con el programa Atlas Ti 8

Análisis de las condiciones de crédito en la empresa Farmavet S. A. C., 2018

Según la figura 2, sub categoría Condiciones del crédito, considerada como un procedimiento que permite a la empresa evaluar detalladamente las ventajas y los riesgos que pueden suceder. Este proceso mide y comprueba la capacidad económica de los clientes y el cual permite aplicar las condiciones adecuadas para el otorgamiento del crédito, para la satisfacción del cliente y empresa. (Gitman y Zutter, 2012). Se puede interpretar que el proceso de calificación al cliente es una acción muy importante, porque ayudaría a la empresa en la evaluación y calificación del cliente para seleccionar y determinar que clientes son factibles de crédito y quiénes no.

Una vez filtrado en las dos etapas, el crédito será procesado y analizado para la determinación de otorgar o denegar el crédito solicitado. Aprobado el crédito se determinará la programación de cobranza, esta acción es muy importante e imprescindible puesto que con ello se otorgan fechas futuras para el cobro del crédito, con ello se compromete al cliente para el pago de su deuda en el tiempo establecido, evitando que las cuentas caigan en morosidad y con el riesgo de convertirse en cuentas incobrables. La morosidad (categoría emergente) es la acción por la cual un deudor, persona, institución, física o jurídica no paga en la fecha establecida su obligación. Al deudor se le conoce de esta manera como moroso. Para la existencia de una tasa de morosidad debe existir un documento legalmente reconocido (ejemplo un cheque o factura) en donde se especifican las fechas de vencimiento y porque el deudor es ahora moroso. Cualquier acción de impago se considera morosidad. Si no existiese tal documento la deuda no tiene evidencia y no se podrá proceder acciones de reclamo posteriores.

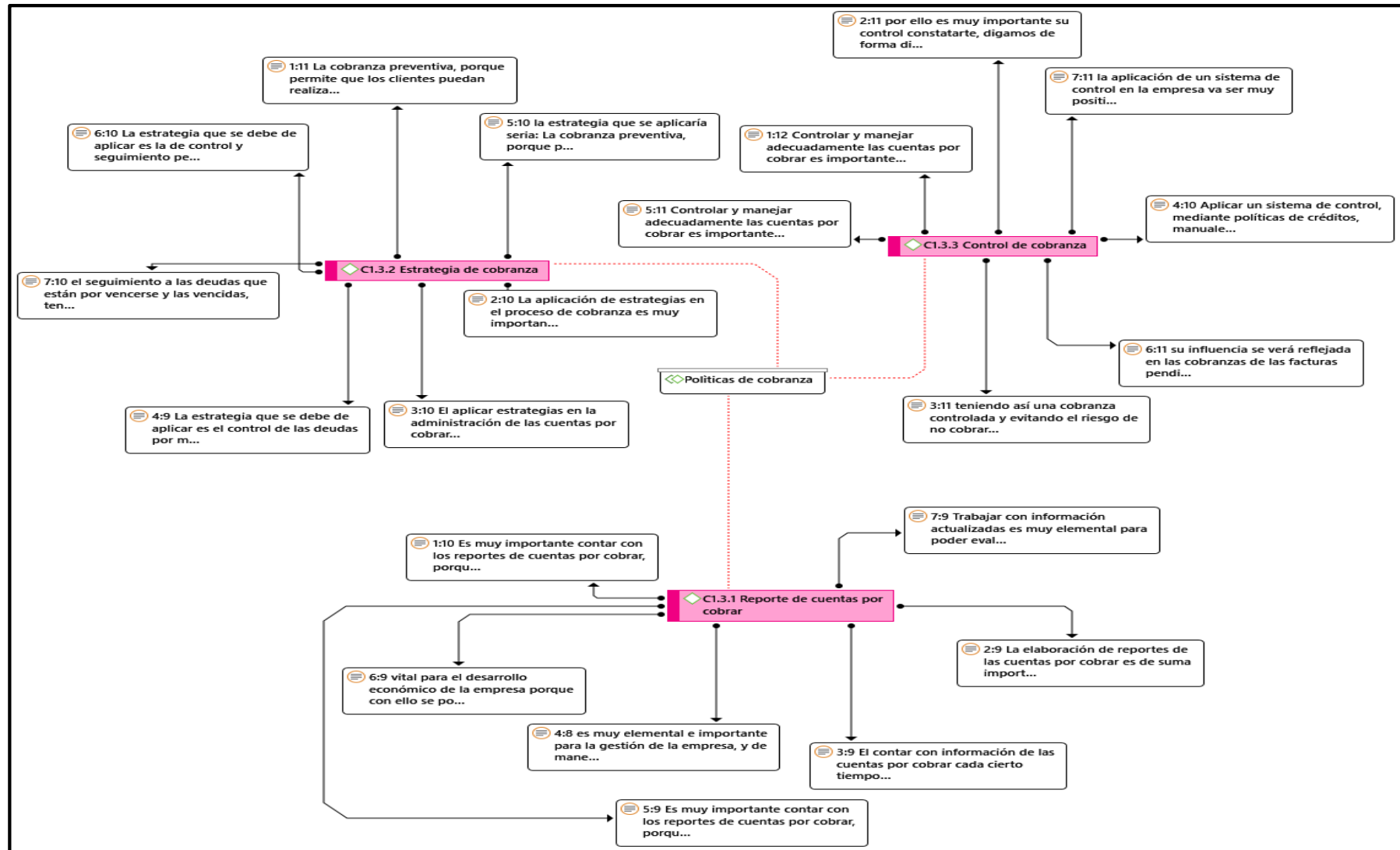


Figura 3. Subcategoría Políticas de cobranza. Fuente: Documento producido con el programa Atlas Ti 8

Análisis de las políticas de cobranza en la empresa Farmavet S. A. C., 2018

De acuerdo a la figura 3, sub categoría Políticas de cobranza, definidas como los métodos y procedimientos en las acciones de cobranza a los deudores, que deben de ser actualizadas cada cierto tiempo de acuerdo a las necesidades y condiciones de la empresa. Las políticas de cobranza se aplicarán en las acciones y diligencias de cobranza de las deudas que mantengas los clientes con la empresa, para ello se formulará e implementará manuales directivos correspondientes (Leal y Navarrete, 2018).

La interpretación desprende el siguiente concepto, es muy importante contar con información o reportes de las cuentas por cobrar porque es de vital importancia para el desarrollo financiero y económico de la empresa, mencionada información deberá de ser emitida o formulada cada cierto tiempo no muy espacioso en los tiempos, para su evaluación el mismo que servirá para el planteamiento de actividades y/o estrategias de cobranza y control

También se puede decir que es trascendente aplicar estrategias preventivas, de igual manera estrategias de acuerdo al momento situacional de los créditos, como el seguimiento permanente de acuerdo a los montos o importes. A importes altos un control permanente. De esta forma se podrá evitar que las cuentas ingresen a un estado de morosidad, y así no correr el riesgo que estas cuentas se vuelvan morosas e incobrables.

De igual forma se puede interpretar que controlar y manejar las cuentas por cobrar, que son los registros de los incrementos y recortes vinculados a la venta de productos y servicios, y que puede ser compuesta por pagarés, letra de cambio, títulos de crédito, etc.; es elemental e importante, aplicando un sistema de control basado en las políticas de cobranza con sus respectivos manuales y procedimientos, manteniendo de esa forma controlada las cuentas pendientes de cobranza, de esa manera se evitará el riesgo de futuras perdidas, el cual se verá reflejada en la eficiencia y cantidad de las cobranzas pendiente de cobro.

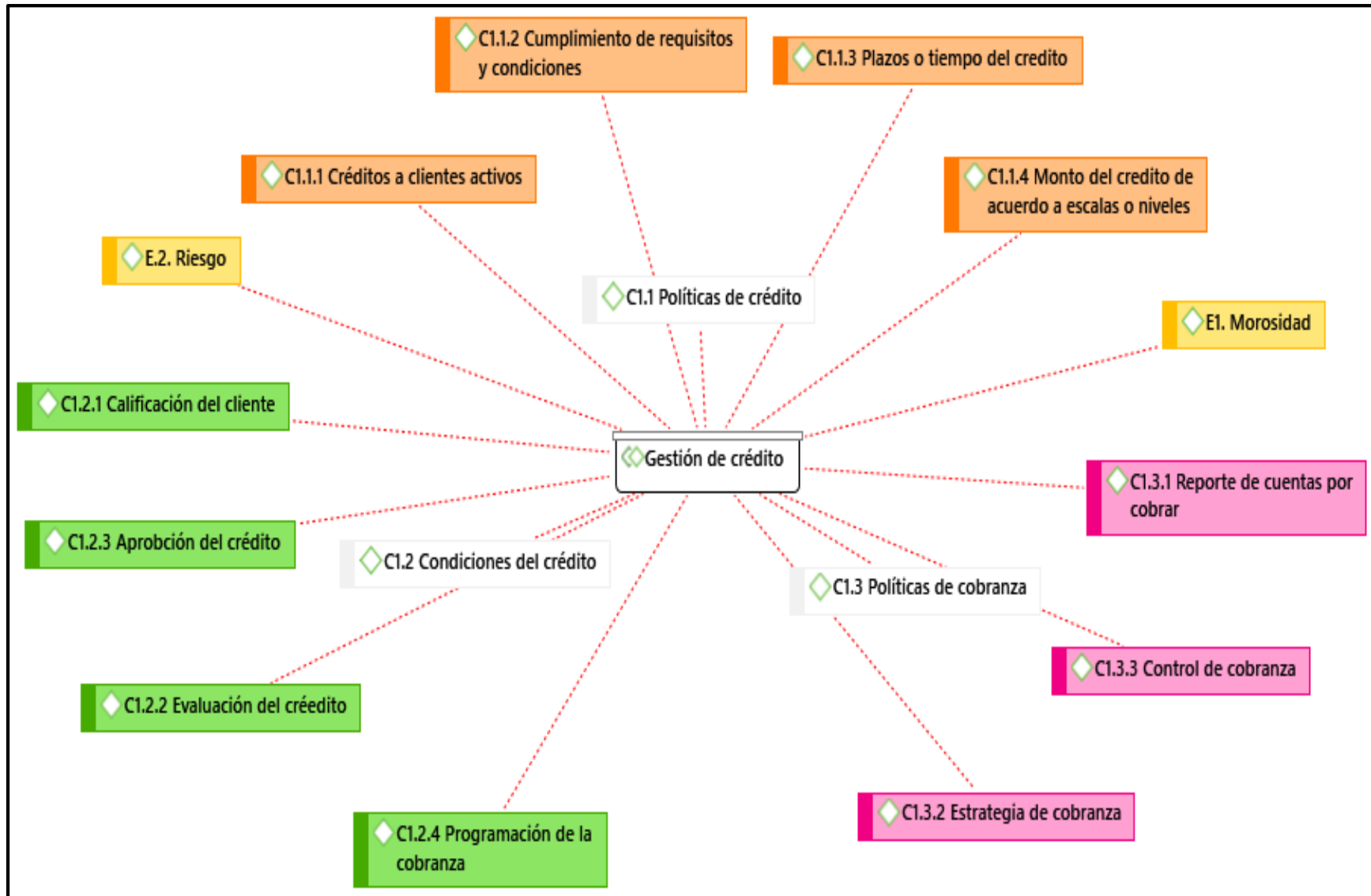


Figura 4. Categoría Gestión de crédito. Fuente: Documento producido con el programa Atlas Ti 8

Análisis de la gestión de créditos en la empresa Farmavet S. A. C., 2018

Según la figura 4, la interpretación de la gestión de créditos, manifiesta que es necesario la implementación y aplicación de procedimiento y directivas que se deben de cumplir de manera ordenada y secuencial, para un adecuado manejo en:

Las políticas de créditos, otorgar créditos a clientes activos y permanente y que ellos cumplan con los requisitos establecidos por la empresa, como también se evaluara el tiempo del crédito en relación a los importes o montos, según escalas o niveles de crédito. Son lineamientos técnicos dados por el gerente financiero con la finalidad de brindar facilidades de pago a los clientes, en especial a los fidelizados.

Condiciones del crédito, calificación del cliente, evaluación y aprobación del crédito y la programación de la cobranza. Se conforman por una serie de requerimientos para calificar al cliente al quien se le otorga el crédito.

Políticas de cobranza, manejo de reporte de cuentas por cobrar, aplicación de estrategias de cobranza y un adecuado control de cobranza.

También se interpreta que la correcta aplicación de los procedimientos y directivas evitara que las cuentas se conviertan en cuentas morosas y correr el riesgo de convertirse en cuentas incobrables y perdidas futuras. Controlar y manejar adecuadamente las cuentas por cobrar es importante para tener un flujo de efectivo sano que ayuden a cumplir con los compromisos contractuales de la empresa, como también se debe de tener un control de los clientes que pagaron y de los que se encuentran pendientes de pago, teniendo así una cobranza controlada y evitando el riesgo de no cobrar por diversos factores.

IV. Discusión

De acuerdo a los hallazgos encontrados se afirma que al no existir o contar con políticas en la gestión de créditos en la empresa Farmavet SAC, debido a desconocimiento por parte de los funcionarios y directivos, Sin embargo, al no contar con políticas y directivas en las áreas de administración y ventas se rigen con procesos poco eficientes al momento de realizar la entrega de los créditos y su respectiva cobranza.

Con respecto al objetivo general que fue analizar la gestión de créditos en la empresa Farmavet S. A. C., 2018; y de acuerdo a los resultados obtenidos en la figura 4, se manifiesta que es necesario su formulación e implementación porque son la aplicación de procedimiento y directivas en las que se encuentran comprendidas las siguientes actividades: Políticas de créditos, Condiciones del crédito y Políticas de cobranza, las que se deben de cumplir de manera ordenada y secuencial, para un mejor control de la morosidad y el riesgo de futuras pérdidas por cuentas impagas. Resultado que, al ser comparados con la información de López (2018) en su tesis titulada: “Gestión de créditos y la administración de las cuentas por cobrar en el Hospital de Chancay y servicios básicos de salud 2016”, en el que manifiesta que no se están cumpliendo con los procesos adecuados en la gestión de los créditos otorgados y las cuentas por cobrar, el que conlleva al acrecentamiento de las deudas por cobrar, con el riesgo de convertirse en cuentas vencidas y morosas, motivo por el cual no se está cumpliendo con los objetivos trazados por la Oficina de economía del Hospital de Chancay. En tal razón propone la elaboración y ejecución de directivas, procedimientos y manuales para la gestión de los créditos, de tal forma bajar los riesgos de las cuentas por cobrar impagas. Con este resultado se reafirma que la gestión de créditos es la aplicación de políticas de créditos, procedimientos y directivas en la administración de los créditos y cobranza, esto lo manifiesta Santandreu (2009) en su libro “Manual Para la Gestión del Crédito a Clientes” , en el cual detalla que, la gestión de créditos es el forma de administrar las ventas, pero de una manera estratégica y apropiada que contribuya a la empresa como también compense las expectativas del cliente, un crédito controlado es mermar los riegos de cuentas impagas, proponiendo opciones de cuotas de pago accesibles para el cumplimiento y del agrado de los clientes, motivo por el cual se deberá de implementar estrictos controles de seguimiento a las deudas por cobrar con el fin de no reducir (disminuir) la liquidez de la empresa.

En relación al objetivo específico 1 que fue analizar las políticas de crédito en la empresa Farmavet S. A. C., 2018, , y de acuerdo al resultado obtenido en la figura 1, se

desprende que Políticas de créditos, que es necesario su formulación e implementación porque son condiciones relacionadas y concordantes uno del otro, que comprende los siguientes: Es importantes otorgar créditos a clientes activos los mismos que deben de cumplir con los requisitos y condiciones requeridas por la empresa, porque esto influirá de manera positiva en los plazos o tiempos del créditos en relación al monto del crédito de acuerdo a escalas, resultados que al confrontarlos con las investigaciones realizadas por Pérez y Tinoco (2018) en su trabajo de investigación titulado Importancia de las políticas de crédito y control financiero administrativo de los inventarios en el procesamiento de la información contable de la empresa Los Lirios S.A, formularon el examen con la intención de saber la importancia de las políticas de crédito, consistente en los procedimientos de la gestión de los inventarios, puesto que la empresa Los Lirios S.A no cuenta con dichos herramientas de gestión para su sistema de créditos, motivo por el cual formularon la propuesta al gerente general para implementar políticas de crédito, consistente crear un comité para la toma de decisiones, formular e implementar manuales de control financiero - administrativo, y establecer las políticas y procedimientos que se deben de utilizar para la entrega de los créditos, de igual formar determinar los procesos que se emplearan para el control y registro de los inventarios, instrumentos que servirán para mejorar la gestión administrativa, para el cual se aplicaran controles internos en el proceso crediticio. Con estos resultados se confirma que lo que expone y/o sustenta Del Valle (2005) en su estudio sobre Crédito y Cobranza, en el cual explica que las políticas de crédito son instrumentos consistentes en manuales, directivas, procedimientos que sirven como orientadores para la gestión de los créditos, el mismo que servirá para establecer procedimientos claros, precisos y definidos en la cadena institucional, evitara que se dupliquen actividades dentro de la empresa, como también apoyara en la toma de decisiones, para el efecto proporcionara información clasificada de acuerdo a la realidad y momento de la evaluación, también recomienda que toda institución o empresa del sector público o privado deberían de contar con políticas de crédito y cobranza con el objetivo de garantizar y asegurar el cumplimiento de metas y objetivos de índole crediticio.

Con respecto al Objetivo específico 2 que expone el analizar las condiciones de crédito en la empresa Farmavet S. A. C., 2018 y de acuerdo al resultado obtenido en la figura 2, sub categoría Condiciones del crédito, se interpreta que es necesario su formulación e implementación porque es importante realizar la calificación al cliente el mismo que ayudaría a la empresa de manera sustancial para seleccionar y determinar que clientes se encuentran como factibles de crédito y quiénes no. Esto determinara la aprobación del crédito influyendo

de manera positiva en las buenas colocaciones y garantizar el retorno del crédito, es importante la elaboración y entrega del calendario de pagos, con ello se obliga al cliente al pago oportuno en los tiempos establecido, de esa manera se evitará que las cuentas caigan en morosidad y con el riesgo de convertirse en cuentas incobrables, resultado que al confrontarlo con las investigaciones realizadas por Queque (2018) en su tesis Evaluación de créditos en la empresa Lima Cauchos SA, en el cual manifiesta que para proceso del otorgamiento de los créditos no se está evaluando la documentación necesaria y básica que ofrezca averiguaciones relevantes y clasificada para su evaluación, el mismo que facilite información precisa del cliente, en el cual explique y/o detalle la capacidad de pago, su solvencia moral y reputación, pero dentro de los requisitos está considerado estados financieros y referencias comerciales - financieras, con estos requisitos (Estados financieros y referencias) la empresa está concediendo los créditos, para ello realiza una evaluación aplicando indicadores financieros, apoyados con una referencia comercial. motivo por el cual recomiendan formular e implementar políticas de crédito claras y precisas, en los que contengan las condiciones y requisitos mínimos que deben de cumplir, así mismo la presentación de información documentada en el cual demuestre solvencia económica y financiera por parte del cliente, esto será insumo para mejorar la evaluación y procedimientos del crédito, el personal responsable debe de cumplir y hacer cumplir los procedimientos, condiciones y requisitos comprendidos en las políticas de crédito. Con estos resultados se confirma que la condición de crédito es importante su aplicación como lo manifiesta En Taylor (citado en Chiavenato, 2007), explica que de acuerdo a la teoría clásica de administración, los principios de la administración científica es la aplicación de controles para constatar que las acciones se estén cumpliendo de acuerdo a lo proyectado a los parámetros establecidos por la institución, por lo tanto los directivos deben de coordinar y apoyar a los ejecutores para su cumplimiento y esta se ejecute de la mejor manera y el resultado sea satisfactorio. De igual manera manifiestan Gitman y Zutter (2012) demuestran que la evaluación crediticia es una forma el permite a la empresa valorar detalladamente las ventajas y los riesgos que puedan acontecer. Citado procedimiento mide y demuestra la capacidad económica de los clientes y el cual permite emplear las condiciones necesarias y adecuadas para la entrega del crédito, para la complacencia del cliente y empresa. Las condiciones de crédito serán aplicadas en la elaboración de: Directivas y manuales, las mismas se aplicarán en la formulación de las condiciones de ventas como también los requisitos solicitados para el otorgamiento del crédito, de igual forma las motivaciones para su cancelación.

Finalmente el objetivo específico 3 que fue analizar las políticas de cobranza en la empresa Farmavet S. A. C., 2018, interpreta que es necesario su formulación e implementación porque es elemental contar con información actualizada y precisa del estado situacional de las cuentas por cobrar, cada cierto tiempo, pero no muy espaciados para su evaluación el mismo que servirá para el planteamiento de actividades y/o estrategias de cobranza y control, las estrategias que deberían de aplicarse sería la preventiva y el seguimiento permanente de acuerdo a los montos, a importes más altos mayor control y constante. Además, se debe de aplicar sistemas de control a las cuentas por cobrar para una mejor administración de la misma, porque ello influirá de manera positiva en la liquidez de la empresa. Resultado que al confrontarlo con la investigación realizadas por Yance (2017) expresa en su tesis Gestión de cobranza y su influencia en la liquidez en la empresa Bisagras Peruanas SAC, distrito de Ate, 2014-2016, no cuentan con manuales, directivas y políticas de cobranza para realizar el proceso de cobranza, como también con herramientas para el control de las cuentas por cobrar, motivo por el cual las cuentas por cobrar vencidas se van incrementando cada vez más, esto se debe a que no formularon contratos o convenios de pago, por lo tanto no cuentan con fechas de vencimiento para el cobro de las cuentas pendiente al cliente. Estas deficiencias han ocasionado que la empresa no cuente con la liquidez suficiente para cumplir con las obligaciones contraídas, el cual está afectando el desarrollo normal en la producción y ventas. Con estos resultados se confirma que las políticas de cobranza, es importantes su aplicación como lo manifiesta Leal y Navarrete (2018) en el Manual de Políticas de Cobranza, explican que las políticas de cobranzas, es la aplicación de metodologías y procedimientos en el proceso de cobranza a los clientes que mantengan deudas por vencer y vencidas con la empresa. Como también sugiere que las políticas de cobranza deben de ser renovadas y actualizadas cada cierto tiempo de acuerdo a las necesidades y condiciones de la empresa. para ello se confeccionarán e implementarán manuales, directivas y otros instrumentos que apoye la gestión de cobranza.

V. Conclusiones

Para empezar a describir las conclusiones, debo manifestar que se tuvo dificultades para la obtención de la documentación que es parte del presente trabajo de investigación, como también la poca disponibilidad de tiempo por parte de los integrantes de la empresa para el recojo de información verbal y para las entrevistas

Conclusión 1:

Respecto al objetivo general; Analizar la gestión de créditos en la empresa Farmavet S. A. C., 2018., se evidencia que no están bien definidas las áreas de créditos y cobranza, también carecen de instrumentos de apoyo, tales como directivas, manuales y procedimientos que direccionen el desarrollo de la gestión de los créditos, como también se puede notar que no cuentan con un sistema de control que ayude en la evaluación del estado situacional de la cartera de créditos. El personal utiliza aplicativos inadecuados para el control de la gestión de los créditos, los mismos que no son utilizados de forma constante, todas estas deficiencias han creado un clima de desconcierto en el manejo del otorgamiento de los créditos y su respectiva cobranza. Esta deficiente administración en la gestión de créditos a motivado que la empresa no cuente con la liquidez necesaria para cumplir con sus obligaciones comerciales y laborales, como también se nota que las cuentas por cobrar vencidas se van acumulando e incrementado cada vez más.

Conclusión 2:

Con relación al primer objetivo específico: Las políticas de créditos; se observa que no cuentan con políticas de créditos, tales como directivas y manuales que establezcan las condiciones que debe de contar un cliente para solicitar un crédito, por ejemplo; a qué tipo de clientes se debe de otorgar los créditos, requisitos que deben de cumplir, de igual forma establecer el periodo o tiempo en relación a los montos del crédito.

Conclusión 3:

Referente al segundo objetivo específico: Condiciones del crédito; se contempla la falta de procedimientos para la calificación, evaluación, aprobación y la programación (calendarización) del cobro del crédito, de igual forma no cuentan con manuales y directivas

que sirvan de apoyo al personal encargado del área, en tal razón existen créditos en situación de vencidos, morosos e incobrables, porque no se cuenta con respaldo que garanticen su cobro.

Conclusión 4:

Con relación al tercer objetivo específico: Políticas de cobranza; se descubre que no cuentan con herramientas para el procesamiento de información, tales como reportes de las cuentas por cobrar, por montos y tiempo de deuda y otros que sea necesario para el análisis, de igual forma no se cuenta con estrategias bien definidas para el cobro de las deudas por vencer y vencidas, como también de las cuentas morosas, no se está aplicando los controles correspondientes porque no cuentan con un sistema y/o procedimiento, estas deficiencias en el proceso de cobranza está afectando de manera muy sustancial a la liquidez de la empresa, el que conlleva a incumplimientos con los compromisos económicos adquiridos por la empresa.

VI. Recomendaciones

Recomendación 1:

Se recomienda a la gerencia general de la empresa, la implementación de las áreas de créditos y cobranzas, de igual manera formular e implantar los manuales y directivas de acuerdo a las necesidades y realidad, en la gestión de créditos, instaurar los requisitos y requerimientos que deben de cumplir los clientes para optar un crédito, implementar un sistema de control para una buena administración de los créditos. Implementar un sistema (Lopez Huamán , 2016)de comunicación entre las áreas involucradas con la gestión de créditos. Realizar capacitaciones de actualización al personal cada cierto tiempo.

Recomendación 2:

Se recomienda la formulación e implementación de directivas, manuales y procedimientos, para el manejo de las políticas de créditos, las mismas que deben de estar compuestas por los siguientes considerandos, direccionalidad de los créditos, requisitos que deben de cumplir, tiempo del crédito y montos o importes a otorgar, estos manuales deberán de ser evaluados cada cierto tiempo para su actualización de acuerdo a las necesidades de la empresa.

Recomendación 3:

Se recomienda la elaboración e implantación de directivas, manuales y procedimientos, para el proceso de calificación del cliente, evaluación y aprobación del crédito, como también la programación y monitoreo de los pagos, estos instrumentos y herramientas deberán de ser revisados cada cierto tiempo para su reajuste de acuerdo a las necesidades de la empresa.

Recomendación 4:

Se recomienda la preparación e implantación de directivas, manuales y procedimientos, para el manejo de las políticas de cobranza, en las cuales deberán de considerarse las estrategias de cobranza, procedimientos de control a las cuentas por cobrar, de igual forma implementar un sistema de cobranza, con el cual se pueda obtener información y reportes de las cuentas por cobrar por montos y tiempos.

Referencias

- Amitava, B. (2017). Influencing factors in determining credit terms. *International Journal of Management, IT & Engineering*. Obtenido de <http://www.ijmra.us>
- Arroyo, F. A., & Rodrigo, W. (2018). *Las políticas de gestión de cobranza y su incidencia en la situación económica y financiera de la Sociedad de beneficencia Pública de Trujillo, en la Libertad año 2017*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo .
- Atlantis Press. (2017). Research on E-commerce credit management system based on the model of multidimensional credibility. *Advances in social science, education and humanities research, volumen 123*. Obtenido de <http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>
- Balladares, M. J. (2017). *Evaluación de administración financiera en las cuentas por cobrar de la Universidad Cristiana Autónoma de Nicaragua - UCAN León, en el periodo 2015 - 2016*. Managua : Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua .
- Barriga, G. K. (2017). *Gestión de cartera y liquidez de la empresa textil El Peral Cia. Ltda*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato - Ecuador .
- Bohórquez, L. E. (2011). Sistema de control estratégico y organizacional. *Ciencias Estratégicas*, 322. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=151322415012>
- Cano, C. A. (2017). *La administración y el proceso administrativo*. Bogotá. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros/img/portadas/1665.pdf>
- Canto, F. J. (2017). *Ensayo sobre el crédito comercial*. Universidad de Sevilla , Sevilla .
- Chiavenato, I. (2007). Introducción a la teoría general de administración - séptima edición. En *Introducción a la teoría general de administración* . México : Impresiones encuadernaciones S. A. de V. C. .
- Chipana, Y. E. (2018). *Evaluación de la gestión crediticia en el otorgamiento de créditos en la financiera Credinka Agencia Yunguyo, periodo 2015 - 2016*. Puno : Universidad Nacional del Altiplano - Puno .
- Chuquizuta, K. R., & Oncoy, M. A. (2017). *Incidencia del sistema de control interno en las cuentas por cobrar de la empresa comercial Mantilla S. A. C. ubicada en el distrito de los Olivos, año 2013*. Universidad de Ciencias y Humanidades , Lima - Perú.
- Cuenca, E. E. (2017). *Análisis del proceso de cartera vencida en el negocio Almacenes Derick en el periodo 2015 - 2016*. Universidad Católica de Cuenca , Cuenca - Ecuador .
- Cunin, M. F. (2017). *Análisis a la gestión de cuentas por cobrar de la empresa Deco Hogar S. A. en el periodo fiscal 2015 - 2016*. Universidad Católica de Cuenca , Cuenca - Ecuador.

- Del Valle, E. E. (2005). *Credito y Cobranza. Apuntes - Universidad Autonoma de Mexico* .
Obtenido de http://fcaenlinea.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf
- Delgado, C. R., & Lezama, N. (2018). *Políticas de cobranza para reducir el índice de morosidad de los usuarios del proyecto especial Jequetepeque - Zaña, año 2017*. Universidad Privada Antenor Orrego , Trujillo - Perú.
- Embaye, S. S., & Tahir, F. Z. (2017). The impact of Credit Risk Management on Financial Performance of Commercial Banks - Evidence from Eritrea. *Research Journal of Finance and Accounting* Voñ. 8 N° 19. Obtenido de www.iiste.org ISSN 2222-1697
- Figueroa, A. G., & Méndez, J. D. (2016). *Aplicación de un manual de políticas y procedimientos de créditos y cobros para mejorar la recuperación de la cartera de clientes de la empresa Servicios Financieros Enlace S. A. ubicada en el municipio de La Libertad*. Universidad Tecnológica del Salvador , San Salvador - El Salvador .
- Flores, J. (2017). *Finanzas aplicadas a la gestión empresarial* . Lima: Grafica Santo Domingo .
- Fuentes, B. S. (2016). *Diseño de un modelo de crédito y cobranza para Automercado S. A.* Universidad de Guayaquil, Guayaquil - Ecuador .
- Garcia, A. (04 de Agosto de 2017). Criterios basicos para la gestión de creditos y cobranza. *Apuntes Empresariales*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales-/2017/criterios-basicos-para-la-gestion-de-creditos-y-cobranzas/>
- Gitman, L. J., & Zutter, C. J. (2012). *Administracion Financiera - Decimosegunda edición*. Mexico. Obtenido de <http://educativoprecticas.file.wordpress.com/2014/05/principios-de-administracion-financiera.pdf>
- Gómez, I. (2019). *La gestión del riesgo crediticio y su influencia en el control de la morosidad en la Cooperativa León XIII 2013-2016*. Universidad Cesar Vallejo , Lima.
- Gonzales, A. J. (2017). *Análisis en el otorgamiento de los créditos comerciales en la empresa industrial litografía Manix S. A. C., 2015 - 2016*. Universidad Peruana de las Americas , Lima .
- Hernández, C. J. (2017). *Evaluación de créditos y las cuentas por cobrar del segmento de clientes de Lima y provincias de una distribuidora comercial, 2015*. Universidad Cesar Vallejo , Lima - Perú.
- Hossain, I. (2015). Credit management and general banking activities os Southeast Bank Ltd. *Daffodil International University*. Obtenido de <http://dspace.library.daffodilvarsity.edu.bd>
- Hossain, T. (2019). *The procedures of credit management of jonata bank limited*. United International University .

- Koontz, H., & O'Donnell, C. (1994). *Elementos de la administración moderna*. Mexico: McGrawHill.
- Leal, M. V., & Navarrete, J. L. (2018). *Manual de políticas de cobranza en industrial y agrícola Cañas S. A.* Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Llerena, I. (2015). *La gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en los ingresos municipales del gobierno autonomo descentralizado municipal de Mocha*. Universidad Técnica de Ambato - Ecuador , Ambato.
- Lopez, E. O. (2016). *Gestion de crédito y la administración de las cuentas por cobrar en el Hospital de Chancay y servicios basicos de salud 2016*. Universidad Cesar Vallejo , Lima , Lima.
- Lozada, A. C. (2018). *Analisis de las cuentas por cobrar en las pequeñas empresas de calzado: Caso Hercules infantil*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador , Ambato - Ecuador .
- Ludovic, F. A., Aranguiz, M. A., & Gallegos, J. (Junio 2018). Analisis de riesgo crediticio, propuesta de modelo Credit Scring. *Facultad de ciencias*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90953767010>
- Macias, P. B. (2017). *Control en la administración de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Globalolimp S. A. de la ciudad de Guayaquil*. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Guayaquil - Ecuador.
- Mirach, H. (2010). *Credit Management (A case study of Wegagen Bank Share Comapy in Tigray Region)*. Mekelle University, Mekelle - Ethiopia.
- Monotoa, K. L., & Torres, J. C. (2016). *Creación de una matriz de riesgos de operaciones de crédito*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil - Ecuador .
- Montaño, A. (2010). *Administración de la cobranzza* . Mexico : Trillas .
- Morales, A., & Morales, J. A. (2014). *Economia digital créditos y cobranza*. Mexico: Grupo Editorial Patria .
- Nsiah, R. (2014). An examination of the credit management practices of rural bznks. *Universidad de Ciencia y Tecnologia Kwame Nkrumah*. Obtenido de https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2494259
- Okpala, K. E., Osanebi, C., & Ademola, I. (2019). The impact of credit management strategies on liquidity and profitability. *Journal of Behavioural studies, Vol 1, Issue 1, pp 1 - 16* . Obtenido de <https://www.researchgate.net/publication/333867498>
- Pérez, E. D. (2017). *Importancia de las políticas de crédito y control financiero administrativo de los inventarios en el procesamiento de la informacion ccontable de la empresa Los Lirios S. A.* Universidad Autonoma de Managua , Mangua.

- Queque, E. F. (2018). *La evaluación de créditos en la empresa Lima Caucho S. A. en el departamento de Lima periodo 2015 - 2016*. Universidad Cesar Vallejo , Lima .
- Ramirez, V. C. (2016). *Modelo de crédito-cobranza y gestión financiera en la empresa comercial Facilito de la parroquia Patricia Pilar, provincia de los Rios*. Universidad Regional Autónoma de los Andes , Santo Domingo - Ecuador .
- Salgado, J. A., & Calderón, L. T. (2014). Sistema de control de gestión y desempeño. *XIX Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática*. Obtenido de congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xix/docs/17.05.pdf
- Sanchez, G. L. (2018). *Cuentas por cobrar y su influencia en el estado de flujo de efectivo en la empresa de equipos magnéticos y vibratorios del distrito de Ate - Vitarte, año 2017*. Lima : Universidad Cesar Vallejo .
- Santandreu, E. (2000). *Gestión de créditos, cobros e impagos*. Barcelona, España . Obtenido de www.urbe.edu/UDWLibrary/infoBook.do?id=3681
- Santandreu, E. (2009). *Manual para la gestión de créditos a clientes - 1ra. edición*. España: Deusto S. A.
- Tafur, E. E. (2017). *El control del riesgo crediticio y su incidencia en la gestión financiera de las empresas procesadoras de té en Lima metropolitana 2014 - 2016*. Lima : Universidad San Martín de Porras .
- Tirado, M. G. (2015). *Políticas de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la fabrica de calzados FADICALZA*. Ambato - Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Velorio, M. A. (2016). *El crédito financiero y su incidencia en el desarrollo de la gestión financiera de las MYPES del distrito de Los Olivos - Lima 2014*. Universidad San Martín de porras , Lima .
- Yancee, M. (2017). *Gestión de cobranza y su influencia en la liquidez en la empresa Bisagras Peruanas SAC, distrito de Ate 2014 - 2016*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Zhigang, C., Yan, L., & Hehua, L. (2018). Credit risk management of inventory financing based on DEA and Rough Set. *Shanghai Second Polytechnic University*.

ANEXOS

Matriz de categorización

Título: La gestión de créditos en la empresa Famavet SAC., año 2018

PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLES Y CATEGORÍAS		
		Variable : Gestión de créditos		
		Categoría	Subcategoría	Ítems
<p>Problema general:</p> <p>¿Cómo se encuentra la gestión de créditos en la empresa FARMAVET S. A. C.?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cómo se encuentra las políticas de crédito en la empresa FARMAVET S. A. C., 2018?</p> <p>¿Cómo se encuentra el crédito en la empresa FARMAVET S. A. C., 2018?</p> <p>¿Cómo se encuentra la cobranza en la empresa FARMAVET S. A. C., 2018?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Analizar la gestión de créditos en la empresa FARMAVET S. A. C., 2018</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Analizar las políticas de crédito en la empresa FARMAVET S. A. C., 2018.</p> <p>Analizar las condiciones de crédito en la empresa FARMAVET S. A. C.,2018.</p> <p>Analizar las políticas de cobranza en la empresa FARMAVET S. A. C., 2018.</p>	<p>Políticas de Créditos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Créditos a clientes activos - Cumplimiento de requisitos y condiciones - Plazos o tiempo del crédito - Monto del crédito de acuerdo a escalas o niveles 	<p>02 ítem</p>
		<p>Condiciones del crédito</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Calificación del cliente - Evaluación del crédito - Aprobación del crédito - Programación de la cobranza 	<p>03 ítem</p>
		<p>Políticas de cobranza</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Reporte de cuentas por cobrar - Estrategias de cobranza - Control de cobranza 	<p>03 ítem</p>
Metodología				
<p>Enfoque: cualitativo, diseño: estudio de casos y fenomenología, unidades informantes: 7 sujetos, instrumento: guía de entrevista, procesamiento: Atlas ti 8</p>				

Fuente: Santandreu (2000) Gestión de créditos, cobros e impagos

Matriz de categorización

Matriz de categorización

Variable		Categoría		Subcategoría	
Código	Nombre	Código	Nombre	Código	Nombre
C1	GESTION DE CREDITOS	C1.1	Políticas de crédito	C1.1.1	Créditos a clientes activos
				C1.1.2	Cumplimiento de requisitos y condiciones
				C1.1.3	Plazos o tiempo del crédito
				C1.1.4	Monto del crédito de acuerdo a escalas o niveles
		C1.2	Condiciones del crédito	C1.2.1	Calificación del cliente
				C1.2.2	Evaluación del crédito
				C1.2.3	Aprobación del crédito
				C1.2.4	Programación de la cobranza
		C1.3	Políticas de cobranza	C1.3.1	Reporte de cuentas por cobrar
				C1.3.2	Estrategias de cobranza
				C1.3.3	Control de cobranza

Categorías emergentes: Morosidad y toma de decisiones.

Instrumento:

Guía de entrevista 1

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Gerente General
Nombres y apellidos	Anónimo
Código de la entrevista	Entrevistado1 (Entv.1)
Fecha	
Lugar de la entrevista	San Luis – Lima

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Qué tan importante es otorgar créditos a los clientes activos y que ellos cumplan con los requisitos y las condiciones que impone la empresa?
2	¿Cómo influiría en la liquidez de la empresa, en la determinación de los plazos de acuerdo a los montos de los créditos otorgados?
3	¿Cómo crees que ayudaría a la empresa la calificación del cliente para ser considerado como cliente factible de créditos?
4	¿De qué manera cree que influirá en la empresa, la aplicación de procesos de evaluación y calificación para la aprobación de los créditos solicitados?
5	¿Qué opinión tienes respecto a la programación de la cobranza?
6	¿Qué tan importante es la formulación del reporte de cuentas por cobrar, cada que cierto tiempo se debe de formular?
7	¿Qué estrategias se pueden aplicar en el departamento de créditos y cobranza para evitar la acumulación de las cuentas por cobrar vencidas?
8	¿Cómo cree que puede influir en la empresa, si aplica un sistema de control para el cobro de las cuentas?

Observaciones

.....

Entrevistado1 (Entv.1)

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿Qué tan importante es otorgar créditos a los clientes activos y que ellos cumplan con los requisitos y las condiciones que impone la empresa?	Es muy importante que la empresa cuente en su base de datos a clientes que realizan compras de manera permanente y continua, porque ellos forman parte del proceso económico de la empresa, por lo tanto, se les deben de brindar facilidades para el otorgamiento de créditos. También es importante que cumplan con los requisitos solicitados para garantizar el crédito.
2	¿Cómo influiría en la liquidez de la empresa, en la determinación de los plazos de acuerdo a los montos de los créditos otorgados?	La influencia de la aplicación de plazos de acuerdo a los montos del crédito será de manera positiva, porque la empresa contará con un calendario de ingreso con montos ya definidos por la cobranza de los créditos, también facilitará el seguimiento y control de los créditos tanto de sus vencimientos y los importes de sus pagos, de esa forma se evitará créditos impagos y se conviertan en créditos morosos.
3	¿Cómo crees que ayudaría a la empresa la calificación del cliente para ser considerado como cliente factible de créditos?	La calificación del cliente es una buena medida para garantizar el crédito, porque de esa manera se cuenta con información cliente para su evaluación, teniendo en consideración varios aspectos que aseguren su cobranza, por ejemplo; si el cliente cuenta con capacidad de pago, si es una persona solvente tanto económico como moral y otros aspectos más que garantice el crédito.
4	¿De qué manera cree que influirá en la empresa, la aplicación de procesos de evaluación y calificación para la aprobación de los créditos solicitados?	Es muy importante la aplicación de procesos de evaluación y calificación a los créditos solicitados, porque es una buena alternativa para garantizar un crédito seguro, y que su cobranza no tenga inconvenientes, por tal razón creo que su influencia en la empresa será de manera positiva.
5	¿Qué opinión tienes respecto a la programación de la cobranza?	Es muy importante, porque al cliente se le fijará fechas para su pago por el crédito otorgado y esto también será considerado por el área de cobranza para su ejecución en la fecha establecida. Estas acciones influirán de manera positiva en la empresa puesto que se asegurará su cobranza y se incrementara la liquidez de la empresa, como también se evitará que los créditos sean impagos o caigan en mora.
6	¿Qué tan importante es la formulación del reporte de cuentas por cobrar, cada que cierto tiempo se debe de formular?	Es muy importante contar con los reportes de cuentas por cobrar, porque para la empresa representan activos exigibles que se convertirán en efectivo en determinado tiempo, o a su vencimiento de la factura. Estos reportes deben de ser emitidos de forma diaria, semanal y mensual, para la verificación de los créditos por vencerse, vencidos y morosos.

7	<p>¿Qué estrategias se pueden aplicar en el departamento de créditos y cobranza para evitar la acumulación de las cuentas por cobrar vencidas?</p>	<p>La gestión de cobranza es la acción de mantener mucha comunicación con los clientes que mantienen deudas vencidas y morosas, mediante llamadas telefónicas, email, cartas y otros medios de comunicación, para informales el estado de sus deudas solicitar el pago y ofrecerles opciones de pago. Al respecto sugiero que la estrategia que se aplicaría sería: La cobranza preventiva, porque permite que los clientes puedan realizar sus pagos anticipados, para ello se tendría que realizar ciertas acciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enviar recordatorios de pago días antes del vencimiento de la deuda • Educar a los clientes sobre las características del crédito y los gastos asociados a la cobranza. • Concertar con los clientes los medios y fechas de pago. • Entregar incentivos por pago oportuno, como un descuento mínimo sobre el monto de la deuda o tasas preferenciales.
8	<p>¿Cómo cree que puede influir en la empresa, si aplica un sistema de control para el cobro de las cuentas?</p>	<p>Controlar y manejar adecuadamente las cuentas por cobrar es importante para tener un flujo de efectivo sano que ayuden a cumplir con los compromisos contractuales de la empresa, como también se debe de tener un control de los clientes que pagaron y de los que se encuentran pendientes de pago, teniendo así una cobranza controlada y evitando el riesgo de no cobrar por desconocer la fecha de vencimiento, por lo tanto su influencia será muy positiva.</p>

Guía de entrevista 2

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Jefe de Administración y Finanzas
Nombres y apellidos	Anónimo
Código de la entrevista	Entrevistado1 (Entv.1)
Fecha	
Lugar de la entrevista	San Luis - Lima

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Qué tan importante es otorgar créditos a los clientes activos y que ellos cumplan con los requisitos y las condiciones que impone la empresa?
2	¿Cómo influiría en la liquidez de la empresa, en la determinación de los plazos de acuerdo a los montos de los créditos otorgados?
3	¿Cómo crees que ayudaría a la empresa la calificación del cliente para ser considerado como cliente factible de créditos?
4	¿De qué manera cree que influirá en la empresa, la aplicación de procesos de evaluación y calificación para la aprobación de los créditos solicitados?
5	¿Qué opinión tienes respecto a la programación de la cobranza?
6	¿Qué tan importante es la formulación del reporte de cuentas por cobrar, cada que cierto tiempo se debe de formular?
7	¿Qué estrategias se pueden aplicar en el departamento de créditos y cobranza para evitar la acumulación de las cuentas por cobrar vencidas?
8	¿Cómo cree que puede influir en la empresa, si aplica un sistema de control para el cobro de las cuentas?

Observaciones

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

Entrevistado 2 (Entv.2)

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿Qué tan importante es otorgar créditos a los clientes activos y que ellos cumplan con los requisitos y las condiciones que impone la empresa?	Es de suma importancia para el desarrollo económico de la empresa, porque estaríamos trabajando con clientes ya conocidos, se tendría ciertos parámetros de confianza, al margen de esa confianza también deben de cumplir con los requisitos y condiciones que la empresa solicita para el otorgamiento de los créditos.
2	¿Cómo influiría en la liquidez de la empresa, en la determinación de los plazos de acuerdo a los montos de los créditos otorgados?	La programación de plazo de acuerdo a los montos del crédito, me parece correcta y creo que influirá de manera positiva en la liquidez de la empresa, porque al cliente se le brinda determinado tiempo para la cancelación del crédito y la empresa contará con una programación de cobranza e importes definidos el cual será tomado en cuenta para su flujo de efectivo.
3	¿Cómo crees que ayudaría a la empresa la calificación del cliente para ser considerado como cliente factible de créditos?	Creo que la calificación al cliente es un filtro muy importante de control para el otorgamiento de los créditos, estos procedimientos aseguran que el crédito este bien colocado y garantizado para la ejecución de su cobranza, por lo tanto, creo que ayudaría de manera positiva en el desarrollo comercial de la empresa.
4	¿De qué manera cree que influirá en la empresa, la aplicación de procesos de evaluación y calificación para la aprobación de los créditos solicitados?	La aplicación de procesos de evaluación y control, influirá de manera positiva, porque de esa manera se podrá saber si el cliente es confiable para el crédito y si el monto está en los niveles de capacidad de pago, de esa manera se podrá asegurar el crédito.
5	¿Qué opinión tienes respecto a la programación de la cobranza?	La calendarización de los pagos es muy importante, porque el cliente tendrá conocimiento de la fecha que le corresponde pagar, así mismo la empresa conocerá la fecha del cobro y con ello realizará el proceso de cobranza, por lo tanto, mi opinión a la aplicación de la programación de cobranza es una acción correcta y buena que favorecerá a la empresa en su recaudación.
6	¿Qué tan importante es la formulación del reporte de cuentas por cobrar, cada que cierto tiempo se debe de formular?	La elaboración de reportes de las cuentas por cobrar es de suma importancia para el control y evaluación de las cuentas, puesto que ayudara en determinar que clientes están al día con sus pagos, que clientes tienes pendientes sus pagos y que clientes se encuentran morosos, de igual

		forma con ello podemos evaluar la cantidad de créditos otorgados, los montos otorgados, los pagos realizados y los créditos pendientes de pago o los que se encuentran en morosidad.
7	¿Qué estrategias se pueden aplicar en el departamento de créditos y cobranza para evitar la acumulación de las cuentas por cobrar vencidas?	La aplicación de estrategias en el proceso de cobranza es muy importante para poder ejecutar la cobranza, al cien por ciento de las cuentas por cobrar, por lo tanto creo que la estrategia a aplicar sería la del control diario a las deudas por vencerse, para ello se aplicarían ciertas acciones, tales como, avisos, notificaciones, llamadas telefónicas recordándoles que su deuda está por vencerse, con ello se motivara al cliente para su pago.
8	¿Cómo cree que puede influir en la empresa, si aplica un sistema de control para el cobro de las cuentas?	Cabe manifestar y destacar que las cuentas por cobrar, hoy en día constituyen la fortaleza económica en el desarrollo de las empresas, es un activo que se convertirá en dinero en efectivo a su vencimiento, por ello es muy importante su control constatarte, digamos de forma diaria emitir los reportes – listados para la constatación de los vencimientos y con ello realizar el proceso de cobranza, para evitar que los clientes no cumplan con sus obligaciones, de esa forma evitaremos cuentas por cobrar impagas o caigan en mora, por lo tanto, mi punto de vista es una acción muy buena que ayudara en la economía de la empresa en el cual se verá reflejada en el flujo de caja.

Guía de entrevista 3

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Jefe Comercial
Nombres y apellidos	Anónimo
Código de la entrevista	Entrevistado1 (Entv.1)
Fecha	
Lugar de la entrevista	San Luis - Lima

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Qué tan importante es otorgar créditos a los clientes activos y que ellos cumplan con los requisitos y las condiciones que impone la empresa?
2	¿Cómo influiría en la liquidez de la empresa, en la determinación de los plazos de acuerdo a los montos de los créditos otorgados?
3	¿Cómo crees que ayudaría a la empresa la calificación del cliente para ser considerado como cliente factible de créditos?
4	¿De qué manera cree que influirá en la empresa, la aplicación de procesos de evaluación y calificación para la aprobación de los créditos solicitados?
5	¿Qué opinión tienes respecto a la programación de la cobranza?
6	¿Qué tan importante es la formulación del reporte de cuentas por cobrar, cada que cierto tiempo se debe de formular?
7	¿Qué estrategias se pueden aplicar en el departamento de créditos y cobranza para evitar la acumulación de las cuentas por cobrar vencidas?
8	¿Cómo cree que puede influir en la empresa, si aplica un sistema de control para el cobro de las cuentas?

Observaciones

.....

Entrevistado 3 (Entv.3)

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿Qué tan importante es otorgar créditos a los clientes activos y que ellos cumplan con los requisitos y las condiciones que impone la empresa?	Es muy importante que la empresa cuente en su base de datos a clientes que realizan compras de manera permanente y continua, porque ellos forman parte del proceso económico de la empresa, por lo tanto, se les deben de brindar facilidades para el otorgamiento de créditos. También es importante que cumplan con los requisitos solicitados para garantizar el crédito.
2	¿Cómo influiría en la liquidez de la empresa, en la determinación de los plazos de acuerdo a los montos de los créditos otorgados?	La influencia de la aplicación de plazos de acuerdo a los montos del crédito será de manera positiva, porque la empresa contará con un calendario de ingreso con montos ya definidos por la cobranza de los créditos otorgados, también facilitará el seguimiento y control de los créditos por vencerse y vencidos.
3	¿Cómo crees que ayudaría a la empresa la calificación del cliente para ser considerado como cliente factible de créditos?	Sera de mucha ayuda porque la empresa podrá otorgar créditos a clientes ya calificados y el riesgo de cobranza será menor, puesto que ya se tiene información del cliente y el crédito estará garantizado.
4	¿De qué manera cree que influirá en la empresa, la aplicación de procesos de evaluación y calificación para la aprobación de los créditos solicitados?	La aplicación de procesos de evaluación y calificación influirá de manera positiva, porque de esa forma se está seleccionando y calificando a los clientes que cumplen con sus deudas contraídas con la empresa, esta acción garantiza y asegura el cobro del crédito otorgado.
5	¿Qué opinión tienes respecto a la programación de la cobranza?	Es muy importante, porque al cliente se le fijará fechas para su pago por el crédito otorgado y esto también será considerado por el área de cobranza para su ejecución en la fecha establecida. Estas acciones influirán de manera positiva en la empresa puesto que se asegurará su cobranza y se incrementara la liquidez de la empresa, como también se evitará que los créditos no sean pagados o caigan en mora.
6	¿Qué tan importante es la formulación del reporte de cuentas por cobrar, cada que cierto tiempo se debe de formular?	El contar con información de las cuentas por cobrar cada cierto tiempo es muy importante porque con ello se puede evaluar el estado situacional y ayudara en la toma de decisiones, su formulación debe de ser de forma diaria porque con ello veremos las cuentas por vencerse y las que no fueron pagadas.
7		

	¿Qué estrategias se pueden aplicar en el departamento de créditos y cobranza para evitar la acumulación de las cuentas por cobrar vencidas?	El aplicar estrategias en la administración de las cuentas por cobrar es muy importante, se aplicaría la estrategia de control diario, ello ayudaría en un control estricto y de forma diaria, para evitar que las cuentas sean impagas y se conviertan en morosas.
8	¿Cómo cree que puede influir en la empresa, si aplica un sistema de control para el cobro de las cuentas?	Controlar y manejar adecuadamente las cuentas por cobrar es importante para tener un flujo de efectivo sano que ayuden a cumplir con los compromisos contractuales de la empresa, como también se debe de tener un control de los clientes que pagaron y de los que se encuentran pendientes de pago, teniendo así una cobranza controlada y evitando el riesgo de no cobrar por desconocer la fecha de vencimiento, por lo tanto, su influencia será muy positiva.

Guía de entrevista 4

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Contador
Nombres y apellidos	Anónimo
Código de la entrevista	Entrevistado1 (Entv.1)
Fecha	
Lugar de la entrevista	San Luis – Lima

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Qué tan importante es otorgar créditos a los clientes activos y que ellos cumplan con los requisitos y las condiciones que impone la empresa?
2	¿Cómo influiría en la liquidez de la empresa, en la determinación de los plazos de acuerdo a los montos de los créditos otorgados?
3	¿Cómo crees que ayudaría a la empresa la calificación del cliente para ser considerado como cliente factible de créditos?
4	¿De qué manera cree que influirá en la empresa, la aplicación de procesos de evaluación y calificación para la aprobación de los créditos solicitados?
5	¿Qué opinión tienes respecto a la programación de la cobranza?
6	¿Qué tan importante es la formulación del reporte de cuentas por cobrar, cada que cierto tiempo se debe de formular?
7	¿Qué estrategias se pueden aplicar en el departamento de créditos y cobranza para evitar la acumulación de las cuentas por cobrar vencidas?
8	¿Cómo cree que puede influir en la empresa, si aplica un sistema de control para el cobro de las cuentas?

Observaciones

.....

.....

.....

Entrevistado 4 (Entv.4)

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿Qué tan importante es otorgar créditos a los clientes activos y que ellos cumplan con los requisitos y las condiciones que impone la empresa?	Otorgar créditos a cliente ya conocidos y que sus records de compras fueron buenos y no tuvieron retrasos en sus pagos, me parece que es muy importante brindarles apoyo con créditos y que también cumplan con los requisitos que solicita la empresa para evitar más adelante contratiempos de pago.
2	¿Cómo influiría en la liquidez de la empresa, en la determinación de los plazos de acuerdo a los montos de los créditos otorgados?	El otorgar créditos y que su cobranza sea en determinado tiempo establecido me parece que es una política para poder realizar mayor ventas, con ello mejoraríamos las ventas y el ingreso del efectivo, por lo tanto creo que influirá de manera positiva en la liquidez y el flujo de caja.
3	¿Cómo crees que ayudaría a la empresa la calificación del cliente para ser considerado como cliente factible de créditos?	Su influencia será muy positiva porque ayudara a mejorar en el control de la calidad del cliente en el aspecto, si es serio con sus obligaciones o tiene problemas para el cumplimiento de sus pagos, por lo tanto creo que ayudara bastante en seleccionar a buenos clientes, que garanticen el cumplimiento del crédito.
4	¿De qué manera cree que influirá en la empresa, la aplicación de procesos de evaluación y calificación para la aprobación de los créditos solicitados?	Su influencia en la empresa, específicamente en el área de créditos será muy positiva y de mucha importancia, porque con esta acción se estarán evaluado los montos de los créditos, en el sentido si el cliente puede pagar en un determinado tiempo, de esa forma se asegura que el crédito sea pagado. Con ello no se estará poniendo en riesgo los recursos de la empresa.
5	¿Qué opinión tienes respecto a la programación de la cobranza?	La programación o calendarizaron de las cobranzas, pagos por los clientes, me parece que es importante porque con ello estamos otorgando cierto tiempo al cliente para que cumpla con sus pagos, pero creo que determinado tiempo no debe de ser muy extenso o espacioso, porque no se contaría con liquidez inmediata.
6	¿Qué tan importante es la formulación del reporte de cuentas por cobrar, cada que cierto tiempo se debe de formular?	Contar con información precisa y actualizada es muy elemental e importante para la gestión de la empresa, y de manera muy especial si se trata de las cuentas por cobrar, porque es el rubro que brinda liquidez a la empresa, su formulación debe de ser de manera semanal para su evaluación y formular los planes de acciones para su cobranza.

7	¿Qué estrategias se pueden aplicar en el departamento de créditos y cobranza para evitar la acumulación de las cuentas por cobrar vencidas?	La estrategia que se debe de aplicar es el control de las deudas por montos, porque con ello se seleccionara los de mayor monto a menor y su vencimiento, con ello la gestión de cobranza será a los que deben importes mayores que represente riesgo, en comparación a montos pequeños. En los créditos pequeños la gestión de cobranza sería más el gasto a lo que se va cobrar.
8	¿Cómo cree que puede influir en la empresa, si aplica un sistema de control para el cobro de las cuentas?	Aplicar un sistema de control, mediante políticas de créditos, manuales y sus respectivos procedimientos para la administración de las cuentas por cobrar, influirá de manera positiva en el manejo y control de las cuentas por cobrar.

Guía de entrevista 5

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Tesorero
Nombres y apellidos	Anónimo
Código de la entrevista	Entrevistado1 (Entv.1)
Fecha	
Lugar de la entrevista	San Luis – Lima

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Qué tan importante es otorgar créditos a los clientes activos y que ellos cumplan con los requisitos y las condiciones que impone la empresa?
2	¿Cómo influiría en la liquidez de la empresa, en la determinación de los plazos de acuerdo a los montos de los créditos otorgados?
3	¿Cómo crees que ayudaría a la empresa la calificación del cliente para ser considerado como cliente factible de créditos?
4	¿De qué manera cree que influirá en la empresa, la aplicación de procesos de evaluación y calificación para la aprobación de los créditos solicitados?
5	¿Qué opinión tienes respecto a la programación de la cobranza?
6	¿Qué tan importante es la formulación del reporte de cuentas por cobrar, cada que cierto tiempo se debe de formular?
7	¿Qué estrategias se pueden aplicar en el departamento de créditos y cobranza para evitar la acumulación de las cuentas por cobrar vencidas?
8	¿Cómo cree que puede influir en la empresa, si aplica un sistema de control para el cobro de las cuentas?

Observaciones

<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
--

Entrevistado 5 (Entv.5)

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿Qué tan importante es otorgar créditos a los clientes activos y que ellos cumplan con los requisitos y las condiciones que impone la empresa?	Es muy importante que la empresa cuente en su base de datos a clientes que realizan compras de manera permanente y continua, porque ellos forman parte del proceso económico de la empresa, por lo tanto, se les deben de brindar facilidades para el otorgamiento de créditos. También es importante que cumplan con los requisitos solicitados para garantizar el crédito.
2	¿Cómo influiría en la liquidez de la empresa, en la determinación de los plazos de acuerdo a los montos de los créditos otorgados?	La influencia de la aplicación de plazos de acuerdo a los montos del crédito será de manera positiva, porque la empresa contará con un calendario de ingreso con montos ya definidos por la cobranza de los créditos, también facilitará el seguimiento y control de los créditos tanto de sus vencimientos y los importes de sus pagos, de esa forma se evitará créditos impagos y se conviertan en créditos morosos.
3	¿Cómo crees que ayudaría a la empresa la calificación del cliente para ser considerado como cliente factible de créditos?	La calificación del cliente es una buena medida para garantizar el crédito, porque de esa manera se cuenta con información cliente para su evaluación, teniendo en consideración varios aspectos que aseguren su cobranza, por ejemplo; si el cliente cuenta con capacidad de pago, si es una persona solvente tanto económico como moral y otros aspectos más que garantice el crédito.
4	¿De qué manera cree que influirá en la empresa, la aplicación de procesos de evaluación y calificación para la aprobación de los créditos solicitados?	Es muy importante la aplicación de procesos de evaluación y calificación a los créditos solicitados, porque es una buena alternativa para garantizar un crédito seguro, y que su cobranza no tenga inconvenientes, por tal razón creo que su influencia en la empresa será de manera positiva.
5	¿Qué opinión tienes respecto a la programación de la cobranza?	Es muy importante, porque al cliente se le fijará fechas para su pago por el crédito otorgado y esto también será considerado por el área de cobranza para su ejecución en la fecha establecida. Estas acciones influirán de manera positiva en la empresa puesto que se asegurará su cobranza y se incrementara la liquidez de la empresa, como también se evitará que los créditos sean impagos o caigan en mora.
6		Es muy importante contar con los reportes de cuentas por cobrar, porque para la empresa representan activos exigibles que se convertirán en efectivo en determinado tiempo, o a su

	¿Qué tan importante es la formulación del reporte de cuentas por cobrar, cada que cierto tiempo se debe de formular?	vencimiento de la factura. Estos reportes deben de ser emitidos de forma diaria, semanal y mensual, para la verificación de los créditos por vencerse, vencidos y morosos.
7	¿Qué estrategias se pueden aplicar en el departamento de créditos y cobranza para evitar la acumulación de las cuentas por cobrar vencidas?	<p>La gestión de cobranza es la acción de mantener mucha comunicación con los clientes que mantienen deudas vencidas y morosas, mediante llamadas telefónicas, email, cartas y otros medios de comunicación, para informales el estado de sus deudas solicitar el pago y ofrecerles opciones de pago. Al respecto sugiero que la estrategia que se aplicaría sería: La cobranza preventiva, porque permite que los clientes puedan realizar sus pagos anticipados, para ello se tendría que realizar ciertas acciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enviar recordatorios de pago días antes del vencimiento de la deuda • Educar a los clientes sobre las características del crédito y los gastos asociados a la cobranza. • Concertar con los clientes los medios y fechas de pago. • Entregar incentivos por pago oportuno, como un descuento mínimo sobre el monto de la deuda o tasas preferenciales.
8	¿Cómo cree que puede influir en la empresa, si aplica un sistema de control para el cobro de las cuentas?	Controlar y manejar adecuadamente las cuentas por cobrar es importante para tener un flujo de efectivo sano que ayuden a cumplir con los compromisos contractuales de la empresa, como también se debe de tener un control de los clientes que pagaron y de los que se encuentran pendientes de pago, teniendo así una cobranza controlada y evitando el riesgo de no cobrar por desconocer la fecha de vencimiento, por lo tanto, su influencia será muy positiva.

Guía de entrevista 6

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Vendedor 1
Nombres y apellidos	Anónimo
Código de la entrevista	Entrevistado1 (Entv.1)
Fecha	
Lugar de la entrevista	San Luis – Lima

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Qué tan importante es otorgar créditos a los clientes activos y que ellos cumplan con los requisitos y las condiciones que impone la empresa?
2	¿Cómo influiría en la liquidez de la empresa, en la determinación de los plazos de acuerdo a los montos de los créditos otorgados?
3	¿Cómo crees que ayudaría a la empresa la calificación del cliente para ser considerado como cliente factible de créditos?
4	¿De qué manera cree que influirá en la empresa, la aplicación de procesos de evaluación y calificación para la aprobación de los créditos solicitados?
5	¿Qué opinión tienes respecto a la programación de la cobranza?
6	¿Qué tan importante es la formulación del reporte de cuentas por cobrar, cada que cierto tiempo se debe de formular?
7	¿Qué estrategias se pueden aplicar en el departamento de créditos y cobranza para evitar la acumulación de las cuentas por cobrar vencidas?
8	¿Cómo cree que puede influir en la empresa, si aplica un sistema de control para el cobro de las cuentas?

Observaciones

<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
--

Entrevistado 6 (Entv.6)

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿Qué tan importante es otorgar créditos a los clientes activos y que ellos cumplan con los requisitos y las condiciones que impone la empresa?	Las ventas al crédito es una alternativa muy importante para mejorar los ingresos de la empresa, pero de forma muy especial a los clientes que realizan compras de manera permanente y continua, a mencionados cliente hay que fidelizarlo otorgándoles créditos especiales, por ejemplo, que el pago de su crédito sea a mas cuotas, pero de todos modos que cumplan con los requisitos exigidos por la empresa, para garantizar el crédito.
2	¿Cómo influiría en la liquidez de la empresa, en la determinación de los plazos de acuerdo a los montos de los créditos otorgados?	Los plazos otorgados de acuerdo a los montos del crédito, es muy importante porque se facilita al cliente un tiempo para que pueda juntar el dinero para el pago de su deuda, con ello aseguramos la cobranza en los tiempos establecidos. El cual influirá de manera positiva en la liquidez de la empresa.
3	¿Cómo crees que ayudaría a la empresa la calificación del cliente para ser considerado como cliente factible de créditos?	Se dice que cuando se realiza una buena calificación a los clientes, se obtiene una cartera de clientes muy buena y garantizada con el que se puede trabajar sin contratiempos, esta acción ayudaría muchísimo a la empresa para realizar el crecimiento en las ventas.
4	¿De qué manera cree que influirá en la empresa, la aplicación de procesos de evaluación y calificación para la aprobación de los créditos solicitados?	Todo crédito deberá de evaluado y calificado para su aprobación, con ello se está asegurando su pago, para evitar más adelante adversidades en las cobranzas el cual afectaría la liquidez de la empresa, por lo que se entiende que los procesos de evaluación y calificación influirá de manera positiva en los resultados económicos de la empresa.
5	¿Qué opinión tienes respecto a la programación de la cobranza?	La programación de las cobranzas por los créditos otorgados es parte de la cadena económica de la empresa, porque sin ello no se puede tener una visión de cuantos créditos se tiene por cobrar y en que espacios de tiempo. Esto ayudara mucho en el flujo de caja y el control de los créditos por vencer y vencidos.
6	¿Qué tan importante es la formulación del reporte de cuentas por cobrar, cada que cierto tiempo se debe de formular?	Contar con información de las cuentas por cobrar es tal vital para el desarrollo económico de la empresa porque con ello se podrá ver cuánto tenemos por cobrar en que espacios de tiempo para programar las obligaciones de la empresa. Los reportes de cuentas por cobrar deben de ser elaboradas de forma semanal para su evaluación.

7	¿Qué estrategias se pueden aplicar en el departamento de créditos y cobranza para evitar la acumulación de las cuentas por cobrar vencidas?	La estrategia que se debe de aplicar es la de control y seguimiento permanente a las deudas de mayor monto, mediante comunicación continua y permanente a los clientes, para hacerles recordar la fecha del vencimiento de su deuda, con ello se evitara moras y retrasos con relación a sus pagos.
8	¿Cómo cree que puede influir en la empresa, si aplica un sistema de control para el cobro de las cuentas?	La aplicación de controles para las cuentas por cobrar, es una acción de vital importancia para que los clientes paguen en su oportunidad las deudas contraídas con la empresa, así evitar que las deudas caigan en morosidad y puedan convertirse en cuentas incobrables, su influencia se verá reflejada en las cobranzas de las facturas pendientes de pago, como también en la liquidez de la empresa.

Guía de entrevista 7

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Vendedor 2
Nombres y apellidos	Anónimo
Código de la entrevista	Entrevistado1 (Entv.1)
Fecha	
Lugar de la entrevista	San Luis – Lima

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Qué tan importante es otorgar créditos a los clientes activos y que ellos cumplan con los requisitos y las condiciones que impone la empresa?
2	¿Cómo influiría en la liquidez de la empresa, en la determinación de los plazos de acuerdo a los montos de los créditos otorgados?
3	¿Cómo crees que ayudaría a la empresa la calificación del cliente para ser considerado como cliente factible de créditos?
4	¿De qué manera cree que influirá en la empresa, la aplicación de procesos de evaluación y calificación para la aprobación de los créditos solicitados?
5	¿Qué opinión tienes respecto a la programación de la cobranza?
6	¿Qué tan importante es la formulación del reporte de cuentas por cobrar, cada que cierto tiempo se debe de formular?
7	¿Qué estrategias se pueden aplicar en el departamento de créditos y cobranza para evitar la acumulación de las cuentas por cobrar vencidas?
8	¿Cómo cree que puede influir en la empresa, si aplica un sistema de control para el cobro de las cuentas?

Observaciones

<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
--

Entrevistado 7 (Entv.7)

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿Qué tan importante es otorgar créditos a los clientes activos y que ellos cumplan con los requisitos y las condiciones que impone la empresa?	Trabajar o realizar ventas a clientes ya conocidos y que estén realizando compras continuas y permanentes a la empresa es muy importante porque son clientes fieles y hay que apoyarlos para que mantengan esa relación comercial con la empresa, y es importante otorgar créditos al alcance de su economía, y brindarles facilidades para que cumplan con los requisitos exigidos por la empresa.
2	¿Cómo influiría en la liquidez de la empresa, en la determinación de los plazos de acuerdo a los montos de los créditos otorgados?	Determinar los tiempos o plazos de pago es una buena propuesta para estandarizar los periodos de tiempo que se le brinda al cliente para el pago de sus compromisos, estos tiempos pueden ser de 15, 30, 45, 60 días, no puede ser por más tiempo porque debilitaría la liquidez de la empresa. Con relación a los montos esto debe de ser manejado brindándole tiempo al cliente para que junte el dinero y así pagar la deuda.
3	¿Cómo crees que ayudaría a la empresa la calificación del cliente para ser considerado como cliente factible de créditos?	La calificación al cliente ayudaría de manera fundamental porque de esa forma se podrá otorgar créditos a clientes ya aprobados y considerados como factibles de crédito, ya no se correría con el riesgo de entregar créditos a personas o clientes que tengan malas referencias comerciales.
4	¿De qué manera cree que influirá en la empresa, la aplicación de procesos de evaluación y calificación para la aprobación de los créditos solicitados?	Los procesos de evaluación y calificación para el otorgamiento de créditos es una acción muy importante en toda empresa para garantizar y asegurar su cobranza, por lo que creo que su aplicación influirá de manera positiva en la empresa, específicamente en la recaudación de efectivo el cual será de mucha influencia para el cumplimiento de las obligaciones de la empresa.
5	¿Qué opinión tienes respecto a la programación de la cobranza?	El ponerles fechas de pago por los créditos otorgados a los clientes, es una buena política de cobranza, porque así obligamos al deudor para que cumpla con su compromiso en determinada fecha, de esa forma podremos hacerles el seguimiento a sus pagos.
6	¿Qué tan importante es la formulación del reporte de cuentas por cobrar, cada que cierto tiempo se debe de formular?	Trabajar con información actualizadas es muy elemental para poder evaluar y tomar decisiones, por lo tanto, creo que es muy importante contar con información actualizada de forma diaria de las cuentas por cobrar, para poder hacer el seguimiento de los clientes deudores y vencidos.
7		

	¿Qué estrategias se pueden aplicar en el departamento de créditos y cobranza para evitar la acumulación de las cuentas por cobrar vencidas?	Creo que la estrategia más importante es el de controlar y hacer el seguimiento a las deudas que están por vencerse y las vencidas, teniendo en consideración a los montos mayores puesto que ello representa un mayor riesgo. De esa forma evitaremos que las cuentas por cobrar se vuelvan morosos o tal vez incobrables.
8	¿Cómo cree que puede influir en la empresa, si aplica un sistema de control para el cobro de las cuentas?	Aplicar un sistema de control en una empresa es muy saludable, porque ayuda a prevenir de futuras pérdidas, por lo tanto, creo que la aplicación de un sistema de control en la empresa va ser muy positiva y su influencia se verá en la mayor recaudación de las cuentas.

Acta de aprobación de originalidad



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO ACADÉMICO

Yo, Fernando Alexis Nolazco Labajos, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte.

La tesis titulada "Gestión de créditos en la empresa Farmavet SAC., Lima 2018" del estudiante Fausto Oscar Matías Cervantes, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 17 de enero del 2020.

Fernando Alexis Nolazco Labajos

DNI:40086182

Informe de originalidad

The screenshot displays a plagiarism report interface. The main area shows a document preview with the following text:

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS - MBA
Gestión de créditos en la empresa Farmavet SAC, Lima 2018
TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Administración de Negocios - MBA
AUTOR:
B^g Fausto Oscar Matias Cervantes (ORCID: 0000-0001-8960-115X)
ASESOR:
Mgtr. Fernando Alexis Nolazco Labajos (ORCID: 0000-0001-8910-222XX)
LINEA DE INVESTIGACIÓN:
Modelo de herramientas gerenciales
Lima - Perú
2020

At the bottom of the document preview, it indicates: "Página: 1 de 37" and "Número de palabras: 12616".

On the right side, a sidebar titled "Resumen de coincidencias" (Summary of matches) shows a total of 19% similarity. Below this, a list of 11 matches is provided:

Match ID	Source	Percentage
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	4%
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	3%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1%
7	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1%
8	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1%
9	repositorio.uach.edu.pe Fuente de Internet	1%
10	repositorio.unan.edu.ni Fuente de Internet	1%
11	revistas.unimilitar.edu... Fuente de Internet	<1%

The interface also includes a navigation bar at the top with "feedback studio" and "Gestión de créditos en la empresa Farmavet SAC, Lima 2018". The bottom status bar shows "Text-only Report", "High Resolution", "Activado", and the system clock "09:41 29/01/2020".

Autorización para la publicación electrónica de las tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

MATIAS CERVANTES FAUSTO OSCAR

D.N.I. : 19927328

Domicilio : URB. JAVIER BRAVO, SALAMANCA A.T.E.

Teléfono : Fijo : Móvil : 995450387

E-mail : FAUSTO.MATIAS@HOTMAIL.COM

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRO

Mención : ADMINISTRACION DE NEGOCIOS - MBA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

MATIAS CERVANTES FAUSTO OSCAR

Título de la tesis:

GESTIÓN DE CRÉDITOS EN LA EMPRESA
FARMAVET SAC, LIMA 2018

Año de publicación : 2020

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : 

Fecha : 14/02/2020

Autorización de la versión final del trabajo de investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

FAUSTO OSCAR MATÍAS CERVANTES

INFORME TÍTULADO:

GESTIÓN DE CRÉDITOS EN LA EMPRESA
FARMAVET SAC., LIMA 2018.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE
NEGOCIOS - MBA.

SUSTENTADO EN FECHA: 23 DE ENERO DEL 2020.

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR UNANIMIDAD



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN