



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Políticas de crédito y gestión de cobranza en Laboratorios SMA
S.A.C. Ate Vitarte.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Casasola Gomez, Giovanna Karin (ORCID: 0000-0001-9120-0355)

Ramos Maza, Gisela (ORCID: 0000-0001-5294-1783)

ASESOR:

Dr. Illa Sihuincha, Godofredo Pastor (ORCID: 0000-0002-2532-3194)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Finanzas

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

En primera instancia a Dios, por guiarnos día a día por el camino del bien y darnos la fortaleza para seguir adelante en la lucha de nuestros sueños. A nuestra amada familia, por el apoyo, cariño, confianza y sobre todo la comprensión que tuvieron con nosotras, durante todo este tiempo, sin ellos nada de esto hubiera sido posible.

Agradecimiento

A nuestro Dios, por ser nuestro acompañante en este difícil camino, a mis honorables maestros, a la Universidad César Vallejo, por ser nuestra casa de estudios. A la empresa Laboratorios SMA S.A.C, por el apoyo necesario y el acceso a la información. A nuestro asesor, Dr. Godofredo Pastor Illa Sihuincha por orientarnos durante el proceso del desarrollo de la investigación, ya que, gracias a su ayuda y experiencia académica, se está logrando terminar este proceso de estudios con éxito.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. Introducción	01
II. Marco teórico	07
III. Método	30
3.1 Tipo y diseño de investigación	30
3.2 Variables y operacionalización	30
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	33
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	34
3.5 Procedimientos	35
3.6 Método de análisis de datos	36
3.7 Aspectos éticos	36
IV. Resultados	38
V. Discusión	52
VI. Conclusiones	61
VII. Recomendaciones	65
Referencias	68
Anexos	73

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Frecuencias de la variable políticas de crédito	38
Tabla 2	Frecuencias de la dimensión término de venta	39
Tabla 3	Frecuencias de la dimensión análisis de crédito	40
Tabla 4	Frecuencias de la dimensión política de cobranza	41
Tabla 5	Frecuencias de la variable gestión de cobranza	42
Tabla 6	Tabulación cruzada entre las variables política de crédito y gestión de cobranza	43
Tabla 7	Tabulación cruzada entre la dimensión término de venta y gestión de cobranza	44
Tabla 8	Tabulación cruzada entre la dimensión análisis de crédito y gestión de cobranza	45
Tabla 9	Tabulación cruzada entre la dimensión política de cobranza y gestión de cobranza	46
Tabla 10	Prueba de normalidad para las variables y dimensiones	47
Tabla 11	Niveles de correlación bilateral	47
Tabla 12	Prueba de hipótesis general	48
Tabla 13	Prueba de hipótesis específica 1	49
Tabla 14	Prueba de hipótesis específica 2	50
Tabla 15	Prueba de hipótesis específica 3	51

Índice de gráficos y figuras

	Pág.
Figura 1 Histograma de frecuencias de la variable política de crédito	38
Figura 2 Histograma de frecuencia de la dimensión término de venta	39
Figura 3 Histograma de frecuencia de la dimensión de análisis de crédito	40
Figura 4 Histograma de frecuencia de la dimensión de política de cobranza	41
Figura 5 Histograma de frecuencia de la dimensión de gestión de cobranza	42
Figura 6 Histograma del cruce de variables de política de crédito y gestión de cobranza	43
Figura 7 Histograma del cruce de la dimensión término de venta y gestión de cobranza	44
Figura 8 Histograma del cruce de la dimensión análisis de crédito y gestión de cobranza	45
Figura 9 Histograma del cruce de la dimensión política de cobranza y gestión de cobranza	46

Resumen

El informe de investigación tuvo como finalidad describir en qué medida las políticas de crédito se relacionan con la gestión de cobranza en la empresa Laboratorios SMA SAC. Para fundamentar la variable política de crédito, se acudió a autores como Gitman y Zutter (2016), Brachfield (2017), y Ross, Westerfiel y Jordan (2018). Para la variable gestión de cobranza se aludió a Córdova (2017), Brachfield (2017) y Uquillas (2019). La metodología empleada fue de tipo aplicado y de diseño descriptivo, correlacional, transaccional. La población de estudio fue conformada por 541 trabajadores y se obtuvo una muestra no probabilística por conveniencia de 50 elementos. Se diseñaron dos cuestionarios para cada variable con 30 preguntas cada una. Fueron validadas por dos especialistas de la Escuela de Administración mediante el Coeficiente de Aiken. La fiabilidad del instrumento se ejecutó con el test de Alpha de Cronbach, obteniendo un resultado de 0,892 y 0,818 para cada una de las variables. Los resultados obtenidos en la prueba de hipótesis mediante el estadígrafo Rho de Spearman, para la hipótesis general el coeficiente de correlación de 0,755 y un Sig. (Bilateral)= 0,000; confirmando el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna. Se concluye que existe relación entre las variables de estudio política de crédito y gestión de cobranza.

Palabras claves: Políticas de crédito, gestión de cobranza, términos de venta, análisis del crédito, morosidad.

Abstract

The purpose of the research report was to describe the extent to which credit policies are related to collection management in Laboratorios SMA SAC. To substantiate the credit policy variable, authors such as Gitman and Zutter (2016), Brachfield (2017), and Ross, Westerfiel and Jordan (2018) were used. For the collection management variable, Córdova (2017), Brachfield (2017) and Uquillas (2019) were referred to. The methodology used was of an applied type and descriptive, correlational, and transactional design. The study population consisted of 541 workers and a non-probabilistic convenience sample of 50 elements was obtained. Two questionnaires were designed for each variable with 30 questions each. They were validated by two specialists from the School of Administration using the Aiken Coefficient. The reliability of the instrument was executed with the Cronbach's Alpha test, obtaining a result of 0.892 and 0.818 for each of the variables. The results obtained in the hypothesis test using the Spearman Rho statistician, for the general hypothesis the correlation coefficient of 0.755 and a Sig. (Bilateral) = 0.000; confirming the rejection of the null hypothesis and the acceptance of the alternative hypothesis. It is concluded that there is a relationship between the variables of credit policy study and collection management.

Keywords: Credit policy, collections management, terms of sale, analysis the credit, arrears.

I. Introducción

Dentro de una economía global, la concesión de líneas de crédito es un tipo de apalancamiento financiero adoptado por todas las empresas, sean estas nacionales o internacionales, es el grado en que una empresa ha financiado sus operaciones comerciales a través de recursos externos. Las empresas apalancadas tienen adicional capital disponible para financiar sus operaciones y expansiones, en comparación con un negocio no apalancado depende exclusivamente de la equidad, (Farhan, Iqra & Muhammad, 2018, p. 46). Para acceder a una línea crediticia es necesario cumplir con ciertos requisitos, los cuales serán establecidas dentro de las políticas internadas de cada entidad otorgante de crédito.

Imbriani y Lopes (2019), señalaron que el deterioro de la situación macroeconómica de la región europea afectó negativamente a las empresas, lo que a su vez condujo a un empeoramiento progresivo del crédito producto de la compra de un activo. La falta de homogeneidad de las condiciones monetarias en los países europeos se refleja negativamente en la relación entre bancos y empresas. Los bancos respondieron con políticas de aprovisionamiento más intensas y, por otro lado, con restricciones de crédito, estableciendo un endurecimiento de las condiciones bajo las cuales se otorga el crédito (p. 135).

International Monetary Fund (2020), señaló que, en los últimos meses, las salidas de cartera de los mercados emergentes fueron de aproximadamente \$ 100 mil millones, más de tres veces más que en el mismo período de la crisis financiera mundial (p. 1). Aseguran que deben evitar que las presiones de liquidez se conviertan en problemas de solvencia, se sabe que se avecina una crisis financiera mundial producto de la coyuntura actual que se vive, es por ello que las entidades que propician financiamientos se están volviendo más restrictivas con el fin de asegurar el cobro de los créditos efectuados.

Wing (2018) señaló que cuando se brinda un crédito es muy importante la efectiva y correcta evaluación del riesgo, debiendo ser aplicado no solo por las instituciones financieras sino por toda la economía en su conjunto (p. 1). Esto va a permitir tener un tipo de crédito más ordenado y con niveles reducidos de morosidad. El impacto en el sistema financiero, es que los otorgamientos de los créditos también se reduzcan debido a la incertidumbre del cumplimiento de los

pagos. Las empresas se limitan al otorgamiento de los créditos debido al temor y a los costos que genera tener niveles altos de morosidad en sus carteras.

En el entorno nacional, según Asbanc (Gestión, abril 2019), señaló que la morosidad promedio en el Perú a octubre 2018, alcanza el 3.14 %. Realizando una comparación con los países como Argentina, Colombia, Chile, Brasil, Guatemala, Panamá, se determinó que el promedio de morosidad entre estos países en el 2017 fue del 2.5 %. Al contrastar este promedio con el obtenido, se observa que existe un excedente considerable. Los tipos de crédito que incrementaron notoriamente en porcentaje de morosidad, fueron aquellas que estuvieron dirigidas a las micro, medianas y pequeñas empresas y al consumo. Akos & Alya (2018), indicaron que las evaluaciones crediticias son los que están dirigidos a satisfacer necesidades personales (p. 3), y los hipotecarios. Esta situación es muy preocupante para todas las organizaciones, porque al incrementarse la morosidad, también los filtros o procedimientos se volverán más riguroso, lo cual va a terminar excluyendo de préstamos a muchas empresas del sector financiero.

Para las organizaciones, lo ideal es que sus ventas se realicen al contado; sin embargo, la situación actual del mercado obliga a que en muchos casos se tenga que ofrecer prórrogas a nuestros clientes, debido a múltiples factores, entre ellos las estrategias de ventas. Puede tratarse de pagos diferidos o en cuotas, pero todos estos aspectos deben ser analizados por la empresa para que se evalúe los riesgos y así determinar la rentabilidad de la operación. La gestión de cobranza debe iniciarse al día siguiente en que se registra el incumplimiento de pago y para ello debe contactarse al cliente y ofrecerle todas las alternativas posibles para regularizar su situación crediticia. Es crucial administrar apropiadamente las cuentas por cobrar, y así solventar las necesidades financieras futuras de la empresa. El objetivo es que cada empresa pueda desarrollar una política de crédito que se adapte a sus propias necesidades.

El crédito ha sido utilizado como una herramienta para reactivar la economía; en los siglos XIX y XX los utilizaban los comerciantes y negociantes para ampliar su actividad económica (Morales & Morales, 2014, p. 2), es por ello que desempeñan un rol importante dentro de la economía nacional. Nivín (2017), refirió que la contribución de las instituciones especializadas en microcréditos en los últimos 15 años, ha sido una pieza fundamental en la profundización financiera, al

conceder el ingreso de clientes que recién comienzan a fabricar una reputación financiera (p. 17), para ello, las instituciones otorgantes de líneas de crédito, deben tener un sistema de procedimientos que le permita cumplir objetivamente con el análisis deseado. Cuando hablamos del otorgamiento de líneas de crédito, estamos considerando un plazo para el pago de las facturas emitidas producto de una venta, de un bien o servicio; es por ello que, el dar un crédito a un cliente, se convierte en una práctica habitual, que las empresas actualmente manejan.

El problema incide cuando los procedimientos de otorgamiento de las líneas de crédito no se encuentran bien establecidos, como parte de las políticas de la empresa, generando inconvenientes en las futuras cobranzas. Ngonyani y Mapesa (2019), indicaron que las instituciones que brindan créditos, necesitan gestionar la calidad de cartera contra la morosidad, mediante el establecimiento de estrategias efectivas en el otorgamiento de créditos y procesos de cobranza. Una política eficiente de cobro de créditos dentro de la institución, ayuda a que el proceso de gestión de crédito sea efectivo y, por lo tanto, la recolección oportuna de fondos (p. 132).

Cada empresa debe realizar un análisis, tomando en cuenta el crédito necesario y establecer el límite de riesgo que concederá a su nuevo cliente, primero deberá comprobar varios aspectos de las empresas consideradas clientes, porque el otorgamiento de crédito conllevará a realizar una inversión de capital de trabajo. Cuando se brinda un crédito, la empresa se convierte en una fuente de financiamiento para sus clientes, en donde las facilidades de pago brindadas, tendrán como fin que se conviertan en inversión, así lograr un crecimiento en ventas, el cual se verá reflejado en la facturación, pero dicha operación no se encuentra excepta de riesgos; por lo tanto, las empresas deberán estar preparadas para cubrir cualquier eventualidad futura (Zambrano, Pazmiño, Morales y Guerrero, 2019, p. 18).

A nivel local, Laboratorios SMA S.A.C, ubicada en la ciudad de Lima y distrito de Ate Vitarte, es una empresa industrial, dedicada al rubro de la fabricación por encargo de productos de higiene doméstica y cuidado personal, cuenta con 35 años de trayectoria, realiza ventas de los productos al crédito y al contado, los cuales son comercializados en el sector retail, salud y tiendas por departamento. Actualmente se observa que cuando van a dar inicio a una nueva relación

comercial, y se debe realizar la asignación de líneas de crédito a los clientes, estas no se encuentran definidas por políticas ya estructuradas, ocasionando, que no se pueda desarrollar una gestión de cobranzas eficaz, la cual genera en muchas ocasiones pérdidas financieras para la empresa.

La recuperación del capital de trabajo es lenta; existen casos donde no se tiene acceso a los acuerdos comerciales, lo cual no permite mejorar los estándares de crédito para cada cliente. Al sacar el reporte de las cuentas por cobrar en el sistema *Enterprise Resource Planning* (Epicor), donde se observó clientes que presentan morosidad; es decir, pese a que sus facturas ya llegaron al vencimiento del periodo de crédito brindado, aún se encuentran pendientes de pago. Con ello se evidencia que se debe buscar la forma más oportuna de iniciar el proceso de cobranza, siendo en muy pocas oportunidades de forma judicial (Ver anexo 9). La dificultad reside en el área de tesorería, se visualizó la existencia de cuentas ya declaradas incobrables, es decir se han vencido los términos para la recuperación de la cartera (Fierro & Fierro, 2015, p. 188), según se observa los documentos presentan antigüedad comprendida entre dos a siete años, esto como consecuencia de diferentes factores, siendo el más principal la deficiencia de las políticas de crédito, que hasta el momento son inexistentes para el área.

Las cobranzas judiciales son mecanismos que inicialmente se pusieron en práctica, “La ejecución era el proceso legal por medio del cual los acreedores se podían satisfacer del pago de una deuda cuando el deudor no efectuaba el pago al plazo acordado” (Morales & Morales, 2014, p. 2), estos procesos no fueron favorables, uno de los motivos fue por no contar con los sustentos que acrediten los acuerdos comerciales, los cuales debieron manifestarse manera formal, ya sea con un contrato legalizado u otro medio escrito detalladamente, desde el inicio de la relación comercial. No se evidencia una manual de procedimientos que apoyen la gestión de cartera; es por ello que las evaluaciones crediticias se realizan por canales ajenos a los financieros, y no se reglamentan de manera estandarizada (Anexo 5).

Por otra parte, se realizó la justificación del estudio, referido a la importancia y fundamentación de una investigación es decir “Responde a la pregunta por qué y para qué se investiga” (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018, p. 83). Considerando la justificación teórica, se señaló que la presente investigación, se encuentra orientado

en conceptos teóricos, necesarios para implementar el nivel de conocimiento, así lograr el entendimiento de las políticas de crédito y la gestión de cobranzas, desde diferentes enfoques. Es por ello que se revisó diferentes fuentes teóricas, conceptos, antecedentes y otros estudios realizados por diferentes autores, que están relacionados con las variables de estudio (Córdova, 2017, p. 68).

Justificación metodológica, con el fin de alcanzar los objetivos de la investigación, se utilizaron procedimientos de investigación cuantitativas, basado en un estudio metodológico ordenado, el instrumento utilizado es la encuesta, la cual se aplicó a los trabajadores involucrados en el proceso de compras, ventas, facturación y cobranzas en Laboratorios SMA S.A.C. “La investigación es correlacional, debido a que se basó en las relaciones teóricas” (Hernández y Mendoza, 2018, p. 178), con el objetivo de identificar el vínculo entre la política de créditos con la gestión de cobranzas.

Justificación social, el presente informe, se elaboró con el propósito de conocer la importancia de mantener la solidez de las políticas de crédito, así los trabajadores involucrados en la cadena de compras, ventas, facturación y cobranzas logren, a través del conocimiento generado, mejorar los procesos que realizan; contribuyendo a que la gestión de cobranzas se realice en los tiempos adecuados, de una forma eficiente. En nuestra sociedad actual, medir el riesgo resulta un factor clave al evaluar la cesión de un crédito “La gestión del riesgo de crédito no era tan imprescindible, mientras que las ventas de pagos diferidos comenzaron a dominar el pago inmediato” (Siekelova *et al.*, 2015, p. 325). Es por ello que en el estudio se estableció los problemas que conllevan el mal otorgamiento de un crédito, trayendo como consecuencia que el proceso de cobranzas no se realice en los tiempos previstos, perjudicando el flujo de caja de la empresa, adicionando, que el desempeñar un buen otorgamiento de créditos genera un beneficio en el desarrollo de la sociedad en general.

Justificación económica, concluyendo el presente informe, permite a la empresa Laboratorios SMA S.A.C. Ate Vitarte, fortalecer los procedimientos que actualmente se manejan en el área de créditos y cobranzas, con el fin de minimizar los gastos que se ocasionan por las cuentas morosas, las cuales en algunas oportunidades se han transformado en cuentas incobrables. La investigación es una fuente de guía para próximas investigaciones y un material de referencia para

los nuevos investigadores, además de contribuir en fortalecer los procesos de créditos y cobranzas en otras empresas (Bernal, 2010, p. 106).

De acuerdo al proceso sistemático de la investigación se procedió a realizar el planteamiento del problema científico, el cual es la expresión de los límites del conocimiento científico actual que genera la insatisfacción del sujeto (Legrá, 2018, p. 142). De acuerdo a ello se formuló el siguiente problema general ¿Qué relación existe entre las políticas de crédito y la gestión de cobranzas en Laboratorios SMA S.A.C., Ate Vitarte?, los problemas específicos son los siguientes: ¿Qué relación existe entre los términos de venta y la gestión de cobranzas?, ¿Qué relación existe entre el análisis de crédito y la gestión de cobranzas?, y, ¿Qué relación existe entre la política de cobranza y la gestión de cobranzas?

Prosiguiendo con los objetivos, se pudo señalar que son los propósitos del estudio, expresan el fin que pretende alcanzarse (Bernal, 2010, p. 97). La investigación planteó como objetivo principal determinar de qué manera las políticas de crédito se relacionan con la gestión de cobranzas en Laboratorios SMA S.A.C., Ate Vitarte. También se planteó como objetivos específicos: a) Identificar la relación entre los términos de venta y la gestión de cobranzas, b) Conocer el análisis de crédito y su relación con la gestión de cobranzas, c) Establecer la relación de la política de cobranza y la gestión de cobranzas.

Realizar el planteamiento de la hipótesis “Consiste en elaborar un enunciado que se propone como base para describir y/o explicar por qué o cómo se produce un fenómeno” (Yuni y Urbano, 2014, p. 106). La hipótesis general planteada fue: Existe relación entre la política de crédito y la gestión de cobranza en Laboratorios SMA S.A.C., Ate Vitarte. Las hipótesis específicas son: Existe relación entre el término de venta y la gestión de cobranzas; Existe relación entre los análisis de crédito y la gestión de cobranzas; y, Existe relación entre la política de cobranza y la gestión de cobranzas.

II. Marco Teórico

Para contrastar la posición problemática sobre el estudio de las variables políticas de crédito y gestión de cobranza, es necesario tomar evidencias históricas que nos ayuden a comparar las manifestaciones de investigaciones anteriores. Es por ello se realiza una síntesis de los resultados o conclusiones de estudios realizados anteriormente sobre el tema (Ríos, 2107, p. 57). Los antecedentes seleccionados dentro del contexto nacional, nos ayudan a comprender el comportamiento de las variables dentro de las instituciones y la forma como se evidencian los resultados de las muestras de estudio obtenidas. Por ello hemos elaborado tres antecedentes que a continuación se explicaron y se usaron primordialmente en la confrontación de las conclusiones de la investigación.

En referencia Zeballos (2017), en su tesis de investigación titulada "Políticas de Crédito y su incidencia en la liquidez de las empresas comercializadoras de productos químicos en el distrito de Lima-Cercado 2014, para optar al grado de Licenciado en Administración, en la Universidad Cesar Vallejo. Indicó como objetivo general determinar la relación de las políticas de crédito con la solvencia. Para la teoría de políticas de crédito enfatizó a Gitman (2003), quien definió que es un proceso que debe integrar tres puntos básicos: elección y normativa de crédito, límite y condición de crédito y políticas de cobranza. Para la teoría Liquidez se refirió a Córdova (2012), quien afirmó es la prontitud con la que un activo se transforma en efectivo. La metodología aplicada fue de tipo descriptivo correlacional, no experimental. La población fue de 51 trabajadores, de los cuales se cogió una muestra probabilística conformada por 45. Los resultados obtenidos mediante la prueba de Chi cuadrado, obteniendo como resultado 7.186, superior al valor de la tabla de frecuencia de Chi cuadrado de 5.318; y un Sig. (Bilateral)= 0.021, comprobado la relación significativa de las variables; entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis que las políticas de crédito tienen incidencia en la liquidez. Concluyeron recomendando a los empresarios realizar revisiones semanales, así identifiquen el margen de riesgo de las cuentas por cobrar, si cumplen con los lineamientos establecidos por la institución, permitirán mejorar continuamente las políticas crediticias y la liquidez. También concluyó determinar el nivel de retraso de los clientes, para realizar una mejor gestión de cobranzas. Por

último, recomendaron verificar los récords históricos de los clientes, para así tener conocimiento de su cumplimiento de pago y poder brindarle mayores ventas a futuro, mejorando los procesos del crédito.

En análisis de la tesis presentada, permite inducir que las políticas de crédito son importantes para obtener liquidez inmediata y segura, ya que su aplicación dependerá de la forma como el área de finanzas lo ponga en práctica en situaciones particulares, adaptándolas a sus necesidades. Los lineamientos fijados en las políticas de crédito son importantes porque ayudan a lograr la eficiencia en las cuentas por cobrar, así evitar que los clientes caigan en morosidad, lo cual puede traer como consecuencia inestabilidad económica en la organización.

Gonzales y Sanabria (2016), en su trabajo de investigación “Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una Universidad Particular, Lima, Período 2010-2015”, les permitió acceder al título de Contador Público, en la Universidad Privada Unión. La investigación tuvo como objetivo general, identificar los efectos que tiene la administración de las cuentas por recaudar en la liquidez. Para la teoría de gestión de cuentas por cobrar, citaron a Bravo (2010), quien lo definió como aquellos derechos de la empresa que nacen de las ventas o de los servicios prestados y que se deben convertir en efectivo al finalizar todo el proceso financiero. Para la teoría de Liquidez utilizó a Bernstein (2013), señaló es el nivel de desembolso de efectivo que puede realizar una empresa. La metodología usada es descriptivo explicativo correlacional, no experimental. La población de este trabajo de investigación fue integrada por toda la información financiera contable de una facultad que se eligió de manera no probabilística. Los resultados obtenidos mediante la prueba de Chi cuadrado de Pearson, obteniendo como resultado 7.48, superior al valor de la tabla de frecuencia de Chi cuadrado de 5.60; y un Sig. (Bilateral)= 0.025, es decir se aprueba la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, obteniendo que, los procedimientos de crédito sí afectan el ratio de liquidez corriente, prueba ácida, razón de efectivo, capital de trabajo neto sobre el total de activos. El trabajo concluyó recomendando la implementación de normas de cobranza que permita garantizar la devolución de las cuentas pendientes de cobro en los periodos y plazos previstos. Por último, analizar los niveles de deuda que puede soportar los cada uno de los clientes a fin de lograr imponer límites e impedir que la empresa corra peligro de morosidad.

De acuerdo a esta investigación, se puede establecer la importancia de contar con una buena política de administración de las cuentas por recaudar, esto es una herramienta fundamental dentro del área de finanzas, el cual permitirá lograr que estos procedimientos se reflejen positivamente en la solvencia en la empresa. Estas políticas deben ser acatadas a cabalidad y supervisadas periódicamente, esto es muy importante porque les permitirá a las empresas obtener mayor eficiencia en sus resultados. Las reglas de cobranza deben estar basadas en la realidad de cada empresa, de manera que tenga posibilidad de desarrollarse adecuadamente y sobre bases reales. Muchas instituciones buscan copiar modelos exitosos, pero lamentablemente en algunos casos no les funcionan porque no las adapta a su realidad, en su sistema de trabajo. Una adecuada política de cobranza es aquella que permite que la morosidad se vaya reduciendo paulatinamente, solo así se pudo determinar si está brindando resultados, si termina convirtiéndose en inadecuada para la empresa o si solo necesita algunos cambios para que pueda empezar a funcionar.

Morales (2017), en su tesis titulada “Crédito y cobranza en la financiera Qapaq S.A. San Juan de Lurigancho 2017”, le permitió obtener al título de Licenciado en Administración, en la universidad Cesar Vallejo. La finalidad de esta investigación es determinar la conexión entre crédito y cobranza. Para la teoría crédito, citó a Fernández (2014), señaló que es un proceso de transacción de compraventa en la cual se presta un servicio o se entrega un producto o bien a cambio de una obligación de pago a futuro. Para la teoría cobranza mencionó a Morales (2014), lo describió como la forma de gestionar y hacer el cobro de los créditos a favor de la entidad. La metodología usada es descriptivo correlacional, no experimental con diseño no transversal. La población y muestra estuvo integrada por 100 personas trabajadoras de la financiera. Obteniendo una correlación de 0.326, mediante el estadígrafo Rho de Spearman y un Sig. (Bilateral)= 0.001, confirmando la relación entre las variables. El trabajo concluyó recomendando a la entidad tener un mejor manejo en referencia a la evaluación crediticia orientada a los solicitantes que representen un mayor riesgo. Por último, tener un criterio más amplio al otorgar los créditos tomando en cuenta el periodo de duración del mismo, así ver la capacidad de pago real de cada solicitante.

Se pudo indicar que los antecedentes de investigación cuyo análisis se realizaron desde el contexto internacional posibilitaron conocer el comportamiento de las variables dentro de las empresas de manera externa a nuestro contexto. En este caso se ha incluido tres antecedentes que seguidamente se explicarán las cuales tendrán como función principal la contrastación de resultados de la investigación.

Asimismo, Cunalema (2017), en su tesis “La gestión de cobranza y la cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cevallos provincia de Tungurahua en el año 2015”, para obtener el título de ingeniero en contabilidad y auditoría CPA en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador, se planteó como objetivo estudiar la relación entre la cartera vencida en el presupuesto. Para la variable gestión de cobranza citó a InSigh (2008), señaló que es el grupo de actividades sincronizadas y utilizadas acertadamente en los clientes para conseguir el rescate de los préstamos. Para la variable de políticas de cobranza cito a Escolme (2015), indicó son los lineamientos que se siguen para recuperar sus cuentas una vez vencidas. La investigación tuvo un enfoque cuali-cuantitativo. La población estuvo conformada por el personal administrativo y financiero del municipio y por los contribuyentes. Los resultados obtenidos mediante la prueba de Chi cuadrado, muestran como resultado 12.83, superior al valor de la tabla de frecuencia de Chi cuadrado de 3,841, con 1 grado de libertad; y un Sig. (Bilateral)= 0.05, comprobado la relación significativa de las variables. El trabajo concluyó recomendando que se debe mejorar los mecanismos del proceso de cobranza persuasivo del municipio, además debe llevar un control permanente de la cartera vencida para evitar desfases en el presupuesto.

De acuerdo al análisis de esta tesis se pudo señalar que la política de crédito y la gestión de cobranza son importantes para lograr la liquidez de las empresas. Es por ello que se debe realizar todos los mecanismos que permitan alcanzar una cobranza oportuna y eficaz para la empresa. Se debe buscar controlar el incremento de la cartera vencida ya que ello puede poner en peligro el desarrollo de sus operaciones. Referimos que en laboratorios SMA S.A.C se estuvo buscando afrontar el problema de la cartera pesada con un mayor control en sus procesos de otorgamiento de crédito, estos controles van a permitir que los pagos se realicen en los periodos indicados.

En referencia Tirado (2015), en su tesis de investigación titulada “políticas de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la fábrica de calzado Fadicalza”, para optar al grado de economista, en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador, tuvo como objetivo determinar la incidencia de las políticas de crédito en la liquidez. Para la teoría de la política de crédito y cobranza enfatizó a Horne y Wachowicz (2002), señalaron son las condiciones económicas, y las políticas de crédito, como los factores más importantes que influyen en las cuentas por cobrar. Para la teoría de la administración financiera se refirió a García (2002), señaló que van desde la presupuestación, la predicción financiera y el manejo del efectivo hasta la administración crediticia, el análisis de inversiones y el aprovisionamiento de fondos. La metodología aplicada fue enfoque mixto; cuanti - cualitativo. La población fue de 36 personas, que es el total de empleados de Fadicalza. Los resultados obtenidos mediante la prueba de Chi cuadrado, muestran como resultado 6.70, superior al valor de la tabla de frecuencia de Chi cuadrado de 3,84, con 1 grado de libertad; y un Sig. (Bilateral)= 0.05, comprobado la relación significativa de las variables. Concluye recomendando diseñar políticas de crédito y cobranza que sirva de soporte para la toma de decisiones crediticias a fin de establecer una herramienta que contribuya a la solución de problemas y al encaminamiento de la empresa a un desarrollo continuo.

El análisis de la tesis presentada, permite inducir que las políticas de crédito van a permitir elaborar un manual que permita mejorar la gestión crediticia de la empresa a fin de tener normas y parámetros que va desde la otorgación del crédito hasta el proceso de cobranza.

Ortiz (2014), en su tesis de investigación titulada “Gestión de cobranzas y la liquidez de la empresa Rectima de la ciudad de Ambato” para optar por el título de contadora en la Universidad técnica de Ambato. Indicó como objetivo principal conocer el impacto de la gestión de cobranza en la liquidez. Para la teoría de gestión de cobro desarrolló a Arboleda (2013), quien señala que la gestión de cobro requiere de técnicas profesionales y establecer una comunicación de calidad, escuchar con empatía, usar estrategias y técnicas de venta, negociar refutaciones, etc. Para la teoría de liquidez se refirió a Domínguez (2012), lo definió como la capacidad que tiene una compañía para enfrentar sus compromisos de pagos. La metodología aplicada fue un enfoque cualitativo – cuantitativo. La población fue de

100 trabajadores, y la muestra de 94. Los resultados obteniendo mediante la prueba de Chi cuadrado, evidenciaron un resultado de 15.75, superior al valor de la tabla de frecuencia de Chi cuadrado de 5.991, con 2 grado de libertad; y un Sig. (Bilateral)= 0.05, comprobado la relación significativa de las variables. Concluye recomendando un adecuado control y seguimiento de los créditos otorgados y que se realice una evaluación minuciosa al cliente para poder otorgarle el crédito y poner en práctica las políticas y procedimientos. También concluye señalando que se debe poner a una persona a cargo de autorizar los créditos de los clientes y de emitir reportes diarios de cuentas por cobrar.

En el análisis de la tesis se pudo corroborar que el no brindar la actualización de los saldos en las cuentas por cobrar, genera que los clientes no cumplan oportunamente con sus obligaciones de pago, es por ello que realizar controles y seguimientos constantes ayudará a las organizaciones a identificar las deficiencias que presentan su sistema de cobro, el cual termina influenciando la liquidez que se necesita para el cumplimiento de los objetivos, siendo un determinante en la rentabilidad que desea obtener toda institución.

El fundamento teórico, fue el soporte contextual de los conceptos utilizados en la presente investigación. “Es por ello que el marco de referencias de la literatura que se ha estudiado o se ha tratado, corresponden a cuestiones próximas o similares a la nuestra, para fundamentar una perspectiva teórica y una conceptualización de los elementos relevantes” (López y Fachelli, 2015, p. 19). Es por ello que se procedió a definir en primer lugar la variable de estudio *políticas de crédito*.

Según los autores Ross, Westerfiel y Jordan (2018), indicaron “Son procedimientos que deben establecer las compañías al instante de decidir la concesión de créditos a sus clientes” (p.854), por lo tanto, las políticas de crédito son normativas o procedimientos creados para tener de una forma estandarizada el proceso que se debe realizar, para gestionar el acceso a líneas de crédito dentro de una organización. Esto ante la toma de decisión de realizar ventas al crédito, en donde deberá establecer una fecha máxima para que el cliente realice la cancelación de la deuda, y saber qué medidas tomar en caso esto no se cumpliera; lo cual es respaldado con lo que señaló Herdinata (2017), en donde resaltó que debe considerarse como un procedimiento que debe incluir la justificación y los

criterios para el límite de la autoridad de aprobación de crédito, debe hacerse manteniendo una formalidad escrita a través de la decisión tomada por la junta directiva” (p. 15). Por lo tanto, el ausentismo de ellas, mantendría a la deriva al personal que se encarga de ejecutar las cobranzas, ya que tendrían que improvisar ante situaciones complejas, cayendo en posibles errores. Los autores establecieron las siguientes dimensiones:

Primera dimensión *término de venta*. Son lineamientos, que establecen como se propone la empresa vender sus bienes y servicios, donde se decidirá si requerirá efectivo o dará crédito (Ross, *et al.* 2018, p. 854). Son las condiciones creadas para realizar el cobro de una venta, en el cual se debe primero analizar la situación financiera de la empresa ofertante, así reconocer si es sostenible mantener ventas al crédito, o de lo contrario podrá establecer como término de venta al contado. Es importante que desde la asignación del precio del producto se tome en cuenta un porcentaje adicional, que respalde el riesgo que puede representar la venta para clientes que no cuentan con un respaldo fiable, esto quiere decir al fijar el precio, uno debe considerar que el sistema de riesgo financiero podría clasificarse con mayor precisión como un grupo común (Selmier, Penikas & Vasilyeva, 2014, p. 123).

Señalaron como indicadores para esta dimensión: *Forma básica*, es la forma más simple de entender los términos de venta, y se realiza a través de descuentos por pagos anticipados. *Periodo de crédito*, es el plazo básico otorgado al crédito. *Fecha de facturación*, es donde inicia el periodo del crédito. *Duración de periodo de crédito*, influyen dos factores, el periodo de inventario y el ciclo de operación del comprador, es el tiempo que transcurrirá desde la entrega del bien o servicio, hasta el vencimiento de la factura. *Descuentos pronto pago*, consiste en la práctica en donde se otorga descuentos por pagos al contado. *Costo del crédito*, es la evaluación de que tan rentable puede resultar aceptar un descuento por pronto pago. *Descuentos comerciales*, son acuerdos de pagos anticipados, desde antes de la facturación del producto. *Periodo promedio de cobranza*, acorta el periodo de cuentas por cobrar y, si no intervienen otros factores, reduce la inversión de la organización en dichas cuentas. *Instrumento del crédito*, es la prueba básica del adeudo, en él se pudo considerar a la factura como único instrumento de crédito formal (Ross, *et al.* 2018, pp. 854 - 859).

Estos indicadores constituyen la diversificación de la *dimensión término de venta*, ya que encierra toda la estructura involucrados dentro de este proceso, desde su forma más básica en el cual se recurre a técnicas para la pronta recuperación de la cobranza de un crédito, en el cual acudirán al descuento del porcentajes de la venta realizada, siempre y cuando la cancelación se realice tiempo antes del vencimiento del plazo pactado, en el será el cliente quien a través de la evaluación de los costos, aceptará si el porcentaje de descuento. En este proceso resultará beneficiosa la empresa, ya que permitirá la pronta recuperación del capital de trabajo generando la reinversión. Un punto buen importante resulta tener presente que todo acuerdo de término debe estar plasmado dentro del contrato comercial.

Segunda dimensión *análisis de crédito*. Es el proceso de decidir si se debe otorgar crédito o no a un cliente específico, consiste en reunir la información pertinente y determinar la solvencia financiera del solicitante (Ibídem, 2018, p. 863). Antes de realizar la asignación de una línea de crédito se debe realizar el proceso de análisis de crédito, en el cual se debe considerar recopilar toda información necesaria y establecer la liquidez financiera del cliente, su importancia radica en que un mal proceso de análisis puede ocasionar pérdidas considerables dentro de las cuentas por cobrar y terminar ocasionando una crisis financiera dentro de la empresa otorgante, ello coincide con lo que indicó Corneé (2015), quién señaló que el propósito de una calificación crediticia, es clasificar a los solicitantes de préstamos tomando como principio la calidad, es decir, su probabilidad de incumplimiento en un horizonte temporal dado (p. 16). Ante la incertidumbre de realizar una venta única, y no poder predecir el cumplimiento oportuno, es importante que toda empresa cuente con una provisión destinando para pérdidas.

Señalaron como indicadores para esta dimensión: *Venta por única vez*, es considerada como la venta ocasionada por demandas estacionales. *Compra recurrente*, es un factor muy importante, ya que es la frecuencia de la compra, y deberá tenerse en cuenta la posibilidad de que una compra se vuelva recurrente. *Información del crédito*, son fuentes de información, que permiten determinar la solvencia del solicitante de crédito. *Evaluación crediticia*, es el proceso donde se deberá calcular con indicadores numéricos con base a la información recolectada,

de acuerdo a ello se acepta o deniega la solicitud de crédito (Ross, *et al.* 2018, pp. 863 - 866).

Los indicadores son el complemento para la dimensión *Análisis de crédito*, al iniciar este proceso, deberá tomar como fuente la información que brinde tanto el cliente, como el área comercial. En ocasiones donde una venta es única, lo más recomendable es realizar una venta al contado, pero esto dependerá del análisis que se realicé, es decir si tenemos clientes corporativos o retail, realizarles una venta estacional puede considerarse como una oportunidad para acceder a nuevas líneas de negocios, generando así el inicio de una relación comercial. Cuando apliquemos los criterios de análisis, tomaremos como indicador la capacidad de solvencia que puede reflejar el cliente solicitante, el respaldo de las entidades financieras, las garantías con las que cuenta y las condiciones económicas que este represente dentro de su línea de negocio.

Tercera dimensión *política de cobranza*. “Consiste en supervisar las cuentas por cobrar, para detectar problemas y obtener el pago de las cuentas vencidas” (Ibídem, *et al.* 2018, p. 866). Posterior a la concepción del crédito, la empresa tendrá como potencial problema realizar el cobro de efectivo, para ello debe tener establecido lineamientos que permitan la rápida recuperación del capital más utilidad. Hay casos en donde las empresas pueden generar bloqueos de atenciones, siempre y cuando el cliente mantenga deudas pendientes pago, en ocasiones generando conflictos internos entre las áreas de cobranzas y ventas, por ello es importante que los procedimientos estén reglamentados y que sean tanto del conocimiento del ejecutante de la cobranza, y del cliente solicitante, esto debe darse desde el inicio de las negociaciones.

Resaltaron como indicadores para esta dimensión: *Supervisión de cuentas por cobrar*, es una función primordial, que permitirá llevar el control de los pagos generados por los clientes. *El Trabajo de cobranza*, son una secuencia de procedimientos que deben ejecutarse cuando se presenten clientes que incurren en morosidad de pago (Ibídem, pp. 866 - 867). Tomando lo mencionado en apoyo a la dimensión política de cobranza podremos señalar que la supervisión periódica de las cuentas por cobrar es una práctica que debe realizar el área de finanzas en forma periódica, así podrá calcular el periodo promedio de recuperación de los créditos, pudiendo evidenciar las demoras en los abonos de los clientes, esto

permitirá la toma de decisiones en el uso de técnicas que permitan disminuir el riesgo de créditos impagos, ocasionando se tomen las acciones como envíos de cartas notariales que informen la morosidad incurrida, realicen llamadas telefónicas, se destinen las deudas a ejecutores externos, o en última instancia de determine tomar medidas legales, todo ello con el fin de realizar el cobro de la deuda.

El segundo autor que sustenta la variable *política de crédito* es Gitman y Zutter (2016), quienes afirmaron es administrar las cuentas por cobrar con el objetivo de recuperarlas tan rápido como sea posible, sin perder ventas por usar técnicas de cobro de alta presión (p. 623). En la teoría de *políticas de crédito* se analizan las formas o metodologías que se emplean en una organización para determinar a qué clientes se les deben brindar la facilidad de un crédito y bajo qué criterios se realizará el beneficio. Estas no deben ser tan restrictivas ya que podrían ocasionar pérdidas de venta, pero tampoco tan flexibles, ya que ocasionaría cuentas incobrables. Muchas veces con la visión fijada solo en generar pronta venta, se pueden incurrir en un análisis muy apresurado, permitiendo que la flexibilidad no tenga el sustento financiero requerido ante una evaluación, es por ello que tener el procedimiento establecido ayudará a no caer en este tipo de errores.

Primera dimensión *término de venta*, son las condiciones en que se realiza la transacción de un producto y que debe quedar plasmado en un documento tal como la factura, recibo, orden de compra, etc. (Ibídem, p. 624). Es un contrato esencialmente conmutativo, de tal forma que las partes involucradas conocen desde este momento cual es el contenido de sus respectivas obligaciones (De la Puente, 2016, p. 100). Desde el momento que una empresa brinda un bien o servicio, y celebra un contrato por ello, en una de las cláusulas contractuales debe ir incluido la condición de crédito que se manejará, ya sea este al contado o al crédito. De ser al crédito debe contener el tiempo que será otorgado, los beneficios por abonos anticipado, y el instrumento que se utilizará, este se convertirá en la prueba básica del adeudo. El instrumento de crédito que brinde formalidad de la venta realizada es la factura comercial.

Segunda dimensión *análisis de crédito*, es un informe que se realiza para determinar la aprobación o rechazo de un préstamo determinado. El acreedor

evalúa la probabilidad de que el dinero otorgado sea devuelto, considerando tanto aspectos cuantitativos como cualitativos (Gitman y Zutter, 2016, p. 625). Es por ello se puede considerar como una gestión la cual requiere de información que asegure la viabilidad económica y financiera de la organización (Ludovic *et al.*, 2018, p. 183). Se puede considerar que la recopilación de información financiera debe ser de manera oportuna, ya que permitirá el realizar un análisis relevante de los peligros de los préstamos en una determinada portafolio de clientes, el cual puede ser aplicado para clientes actuales y los futuros potenciales para la institución, esto es sumamente importante porque permitirá que el análisis pueda incluir criterios de gran utilidad, como son determinar políticas de venta, términos de pago, niveles de riesgo, y sobre todo crear acciones que van a permitir el retorno pronto de la inversión realizada en las cuentas por cobrar. Ferretti *et al.* (2019), afirmaron que independientemente del período histórico, las PyME sufren una menor disponibilidad de crédito en comparación con grandes empresas que generalmente se benefician con el apoyo de expertos calificados (p. 2).

Tercera dimensión *política de cobranza*, es el conjunto de lineamientos que una empresa utiliza para asegurar la recuperación de sus cuentas vencidas (Gitman y Zutter, 2016, p. 626). Se puede definir también como los procedimientos que establecen las organizaciones para hacer efectiva la cobranza, en esto debe considerarse el costo del proceso, así como la antigüedad de la cuenta que se va a cobrar (Izar e Ynzunza, 2017, p. 50). Por ello estos procedimientos al convertirse en elementos que están relacionados directamente con el departamento de ventas y finanzas, deben ser transmitidas para lograr la efectividad de la recuperación de las ventas al crédito, los procesos que se van a determinar deben ser valorados, para ello determinar los costos a incurrir para dicha operación, con ello podrá evaluarse cuál sería el sistema más recomendable para la organización. Dependiendo de la antigüedad de las cuentas pendientes, también se podrá determinar los pasos a seguir ya sea notarialmente o judicialmente, esto puede variar tomando los criterios del monto de la deuda y el tiempo transcurrido donde se haya incurrido en morosidad.

Como tercer autor que sustenta la *variable política de crédito*, se pudo mencionar a Brachfield (2017), quien afirmó una política de crédito es la forma como desea la compañía que se haga las cosas en lo relativo al crédito de cliente, los

criterios que van a utilizar para ejercer la tomar decisiones (p. 86). En la teoría de políticas de crédito se enfocan en pautas determinantes, en el cual se decidirá si debe concederse un crédito al cliente y cuál será el monto del mismo. La organización no solo debe ocuparse de los parámetros de crédito. Las ventas a crédito se refieren a la posibilidad de compras adquiridas por un consumidor que no precisan un pago completo al momento de la compra (Siekelova, Kollar & Weissova, 2015, p. 326); es por ello que las políticas de crédito deben ser utilizadas correctamente en la toma de decisiones referente al crédito otorgado. Cada punto indicado dentro de los procedimientos, debe ser de aplicación obligatoria, ninguno más relevante que otro, ya que en conjunto serán un apoyo al momento de iniciar la evaluación al cliente, y todo ello llevará a minimizar el nivel de riesgo de cuentas incobrables que puedan generarse a futuro en la organización.

Primera dimensión *término de venta*, es una formalidad escrita a través del cual se transfiere un bien u objeto a dominio ajeno por el precio pactado y con condiciones previamente establecidas (Brachfield, 2017, p. 88). Está incluido en el contrato de compraventa Internacional, es un texto impreso con las condiciones generales de venta y es especialmente útil para las empresas de tamaño medio o pequeño que se dediquen a la exportación (Flint, 2016, p. 152). El término de venta es muy importante dentro de los contratos de compraventa internacionales, ya que en la queda constancia escrita de los términos generales que estarán asociadas al cumplimiento de pago y su función principal será regular las obligaciones financieras que deberán cumplir tanto el vendedor como el comprador, así mismo establecen los plazos para el cumplimiento y las penalidades en caso no se concretaran de la forma ya redactada en el contrato. Can, Thai, & Tand (2019), afirmaron que un canal de crédito desempeña un papel fundamental en la interacción entre el sistema bancario y la economía” (p. 40). De realizarse algún descuento comercial se realizará como incentivo por el pronto pago.

Segunda dimensión *análisis de crédito*, es una herramienta importante y fundamental para reducir la morosidad, porque al realizar un buen análisis crediticio se está otorgando créditos con menor probabilidad de no pago por parte de los clientes (Brachfield, 2017, p. 89). Son evaluaciones crediticias en donde puede aplicarse modelos para determinar la clasificación de crédito y las ponderaciones de calificación, cuyo responsable de la toma de decisiones son los gerentes y el

personal de *crédito sénior* responsable (San-Bing, Guodong, Chia- Huei, Yuxiang & Jiangtao, 2016, p. 4). Cuando se debe decir si se otorga un crédito debemos crear un análisis que permitan una correcta calificación, hoy en día se pueden utilizar indicadores financieros que apoyen al proceso de calificación, ya que en sí es bastante complejo. Crear las condiciones adecuadas resultará un factor determinante, ya que el enfoque principal será medir la capacidad de pago del cliente, ya sea personal natural o empresa. Para medir la capacidad, se pedirá documentación histórica y actual como, por ejemplo, estados financieros y de resultados, así poder realizar un comparativo de la evolución de la empresa, adicional a ello acudir a la central de riesgo nos ayuda a revisar el nivel endeudamiento que mantiene el solicitante del crédito.

Tercera dimensión *política de cobranza*, se basa en lograr la recuperación de la deuda sin afectar la permanencia del cliente (Brachfield, 2017, p. 90). Los procedimientos de cobranza son los mecanismos que realiza empresa para recuperar los créditos entregados a sus clientes (Morales y Morales, p. 164). Si proponemos como objetivo la pronta recuperación de las cuentas vencidas, se deben usar métodos estrictos, pero ello podría resultar muy costoso, el beneficio que se podría obtener es que la institución transmita una imagen rigurosa referente al cobro con sus clientes. Ahora si la institución tuviera como objetivo lograr una rápida aceptación de los clientes, aquí el escenario puede cambiar, ya que deberá establecer procedimientos de cobranzas más flexibles, con el riesgo de asumir dilataciones de tiempo en la recuperación de los créditos, llevando a un proceso de cobranza lento. Por ello lo más conveniente es que las políticas de cobro se analicen de forma estacional.

En las teorías relacionadas para la segunda variable *gestión de cobranza*, se tiene como autor principal a Córdova (2017), quien definió esta variable como el proceso donde se realiza la cobranza de una deuda comercial (p. 68). Se pudo considerar que la gestión de cobranza permite a las empresas tener claro el conjunto de procesos a desarrollar para lograr la pronta recaudación de las cuentas por cobrar, es por ello que las instituciones deben tenerla como eje de un sistema, así desarrollarlo de manera conjunta con las áreas involucradas.

Una buena gestión de cobranza va a permitir a las empresas mantener la liquidez necesaria para que continúen con todas sus operaciones y así lograr el

desarrollo de las mismas, Gitman y Zutter (2016), quienes sostienen que la gestión de cobranza puede darse en dos lapsos o periodos de tiempo muy definidos: Una que abarca desde que se realiza la venta, hasta que se efectúa el pago, la segunda es el periodo que transcurre desde que se efectúa la cobranza hasta que dichos fondos ingresan a las cuentas de la empresa, estos periodos de tiempo implican el adecuado manejo del crédito disponible para los clientes de la empresa (p. 623). Las empresas utilizan la gestión de cobranza como la herramienta fundamental para establecer la mejor forma de acudir a sus clientes con el fin de solicitar el pago oportuno de sus obligaciones financieras. A continuación, se establecen las siguientes dimensiones.

Primera dimensión *gestión de cartera*, son un conjunto de herramientas para asegurar el cobro oportuno de las cuentas por cobrar de toda organización (Córdova, 2017, p. 71). El conjunto de las herramientas que permitan tener la certeza de que un crédito actual pueda transformarse en una recuperación efectiva en el futuro, dependiendo del plazo otorgado, el cual debe considerarse dentro de los términos de la venta. La gestión de cartera implica toda una serie de mecanismos que debemos utilizar para permitir el retorno de los créditos. Estos mecanismos pueden abarcar tanto la evaluación de la solvencia de los clientes, como el análisis de sus referencias financieras. Toda esta información va a permitir al área de cuentas por cobrar tomar una decisión más correcta sobre el tema y reducir el riesgo de retrasos o incumplimientos en los pagos.

Señaló como indicadores de esta dimensión: *Investigación de la capacidad de pago*, se define como la información que se obtiene a través de referencias, consultas a agencias especializadas, informes de entidades financieras, etc. Fijación del *tope de crédito* para cada cliente, son los montos de créditos que se establece de acuerdo a su desempeño comercial. *Instrumento de la deuda comercial*, son los diferentes documentos como pagares, cheques, garantía, aval, que se utilizan para evitar posibles demoras en los pagos de los clientes. *Cobro de deuda vencida*, son las labores de recaudación que se aplica a los deudores morosos. Abarca las llamadas telefónicas, visitas a domicilio. Se pudo señalar que el análisis de estos indicadores va a permitir una lograr una adecuada gestión de cartera en la empresa ya que se pudo controlar el crédito que se les otorga a los

clientes basándonos en aspectos muy importantes como la capacidad de pago y los límites de crédito (Ibídem, pp. 71 - 72).

No se puede otorgar a las clientes líneas de créditos mayores a sus ingresos porque tendrá problemas para cumplir con sus pagos y generará demoras y retrasos en las cuentas por cobrar. Igualmente es importante establecer toques o límites de crédito para los clientes. Estos se establecen luego de un análisis importante de su historial comercial y comportamiento de pago, de manera que podamos obtener un promedio de compra. Ese será el tope de crédito para cliente. El objetivo de estos toques es alertar cuando los clientes solicitan créditos que están muy por encima de sus promedios de compra regulares, lo cuales deben ser sometidos a exhaustiva revisión y análisis antes de ser aprobados. Todos los incrementos de créditos deben estar debidamente justificados como una forma de asegurar el cumplimiento del pago en el periodo indicado.

La empresa laboratorios SMA S.A.C. no cuenta con personal que se dedique exclusivamente al uso de las herramientas necesarias para realizar estos análisis y evaluaciones crediticias, las cuales son importantes para establecer los límites de créditos adecuados a los clientes, lo que genera que en algunas oportunidades se cuente con deudas de montos superiores a la capacidad del pago del cliente. Esto genera que inicie un indicador de morosidad lo cual terminará ocasionando más gastos a la empresa, ya que tendría que destinar recursos humanos y materiales para el cobro de estas deudas.

Segunda dimensión *estándares de crédito*. Es establecer normas o estándares mínimos necesarios para otorgar créditos a los clientes, se debe tener en cuenta peritajes anteriores, tiempo promedio en que tarda en los pagos, etc., (Ibídem, p. 72). Para determinar los estándares de crédito a considerar dentro del proceso, es importante tomar diversos factores como: historial, capacidad de pago, capital, cantidad de activos disponibles y condiciones generales existentes en la industria. (Gitman y Zutter, 2016, p. 623). Toda esta información nos va a permitir establecer en forma más certera la línea de crédito que se le puede otorgar a cada cliente sin que ello perjudique a la empresa y a la vez, minimizando el riesgo de la incobrabilidad. La evaluación debe hacerse a cada cliente en forma individual porque cada uno tiene una realidad distinta y, por lo tanto, las reglas no deben ser estrictas o invariables.

Los indicadores de esta dimensión son: *Gastos de oficina*, cuando los estándares se hacen flexibles, se conceden mayores créditos y se incrementan los costos de oficina. *Inversión de cuentas por cobrar*. Los estándares de crédito son flexibles, se eleva el nivel promedio de cuentas por cobrar, si se restringen, disminuye. *Estimación de cuentas incobrables*, si los estándares de crédito son flexibles, aumentan las cuentas incobrables. *Volumen de ventas*. Si los estándares de crédito son flexibles, aumentan las ventas. El análisis de estos indicadores va a permitir determinar la conveniencia de flexibilizar o de restringir los estándares de crédito de los clientes. Ambas situaciones van a tener efectos determinados en las cuentas por cobrar de la empresa. Lo más adecuado es siempre evaluar a cada cliente en forma particular ya que cada uno tiene un comportamiento distinto. No se puede flexibilizar los créditos a un cliente que por ejemplo siempre ha demostrado tardanza o incumplimiento en sus pagos (Córdova, 2017, p.72).

Tercera dimensión *cuentas incobrables*, todo crédito implica también inseguridad e indecisión originado por el hecho de que muchos clientes se retrasan indefinidamente con los pagos, siempre existe el riesgo de adquirir las llamadas cuentas imposibles de cobrar (Ibídem, p.80). Un factor de riesgo constante es la incertidumbre de no tener la certeza de convertir una venta en liquidez inmediata o a corto o largo plazo, es decir el realizar una venta también puede convertirse en pérdida para Laboratorios SMA S.A.C., las empresas siempre buscan incrementar sus ventas otorgando créditos, pero en muchos casos esto se realiza sin una evaluación previa profunda, maximizando el riesgo. Brow & Reill (2012), afirmaron el riesgo de crédito se define sencillamente como el potencial que un prestatario bancario o contraparte no puede cumplir sus obligaciones de acuerdo con los términos acordados (p. 469). Es por ello que la evaluación a los clientes se debe realizar en forma individual y personalizada. Cada cliente es un caso distinto y debe ser tomado de ese modo.

Detallando como indicadores de esta dimensión *Aceleración del cobro*, es la reducción del tiempo, entre el momento en que los clientes pagan sus cuentas y el dinero se encuentre disponible en caja. *Aspectos legales*, son las disposiciones legales relacionadas a las cuentas por cobrar: legislación civil, penal y mercantil relacionada a la concesión de crédito y su recuperación. *Plazo promedio de cobranza*, es cuantificar el índice promedio que se demora en realizar la cobranza

de los clientes. *Rotación promedio de cartera en veces*, es el número de veces que rotó el saldo de la cartera de clientes dentro de un periodo de tiempo. *Plazo promedio de antigüedad de la cartera*, es la delimitación del tiempo en el cual se realiza el cálculo promedio, en el cual, al transcurrir un determinado plazo, la cartera aún no ha sido recuperada. *Plazo promedio de incobrabilidad de una cartera*, es el porcentaje de documentos morosos, los cuales no han podido ser recuperados. *Cobranza judicial*, es una demanda legal que realiza la empresa al deudor, con el fin de acudir a normas que permitan realizar el cobro de deudas extremadamente morosas (Córdova, 2017, pp. 80 - 81).

Se pudo señalar que los indicadores nos van a permitir determinar el nivel de pérdida que tiene una empresa, debido a aquellas ventas que no logran ser cobradas en el periodo de tiempo acordado. Las empresas siempre hacen esfuerzos denodados para reducir su cartera incobrable y utiliza todos los mecanismos a su disposición como llamadas, visitas, correos, etc. para ejecutar todas las cobranzas atrasadas. Una cuenta incobrable siempre significa una gran pérdida para la empresa, ya que destina recursos materiales y humanos al área de cuentas por cobrar. Cuando la empresa ve que el deudor no está pagando en los plazos acordados y que ya ha pasado un plazo razonable, por lo tanto, acude a la vía legal para iniciar un juicio a la contraparte.

El segundo autor teórico para la variable *gestión de cobranza*, es Brachfield (2017), quien definió esta variable como “El grupo de procedimientos económicos, comerciales y legales que permiten agilizar el cobro de los valores pendientes de pago logrando que se cumplan las estipulaciones de pago establecidas” (p. 72). Por ello se pudo concluir que es muy importante realizar la gestión de cobranzas dentro de una organización, porque permite centralizarlo como eje de un sistema que va a permitir obtener el retorno rápido de las cobranzas pendientes. Se pudo señalar además que la gestión de cobranza es básica para que las empresas logren generar la liquidez suficiente así poder mantener sus operaciones con normalidad. Las ventas que generan las empresas deben permitirles afrontar la inversión que ellos realizan, en muchos casos se observa que las empresas no logran afrontarlos porque no obtienen oportunamente el retorno de sus ventas. Tienen demasiadas ventas a crédito o créditos cuyos plazos se extienden demasiado lo que termina siendo perjudicial para la empresa.

Primera dimensión *gestión de cartera*, es un proceso de combinación de todos los activos en una cartera diseñada, según necesidades del inversionista y evaluación de sus resultados o performance (Ibídem, p. 73). Se relaciona con factores volátiles y sensibles al entorno macro económico, por lo que se hace imprescindible definir y controlar los riesgos para reducir las posibles pérdidas de la incertidumbre (Gómez y Checo, 2014, p. 24). Es de suma importancia determinar aquellos aspectos que van a hacer que el riesgo de los créditos se incremente, con el fin de lograr reducirlos o eliminarlos, para ello en Laboratorios SMA S.A.C. realizar el análisis constante de indicadores asignados a la cartera de clientes se debe volver una práctica habitual, durante un periodo determinado. Así evitar incurrir en gastos ocasionados por los créditos impagos. En muchas oportunidades el riesgo no es medido cuantitativamente, ocasionando no lograr determinar factores específicos para cada cliente, con ello el apoyo en un historial crediticio sería más claro.

En la gestión de cartera el objetivo de las empresas es siempre reducir los riesgos del crédito a un nivel aceptable (Kaitibi, Ganawah, Yokie, Jalloh & Koroma, 2018, p. 141). Esto se logra por un adecuado proceso de control y cobranza de las obligaciones adquiridas por los clientes, cuando los procesos se encuentran interconectados en la organización, todos los miembros del equipo siguiendo los procedimientos estructurados contribuirán a la reducción del riesgo que implique el ingreso de un nuevo cliente, ya, que, desde el inicio del proceso tendrán las herramientas de gestión que permitan cumplir con los indicadores de desempeño deseados. La estimación de los tiempos contribuirá a que el área comercial pueda evitar caer en entrampamientos, esto debido a que, si el proceso de evaluación es más rápido, se podrá tener definido la aprobación de la línea de crédito antes de la primera atención de venta, evitando el pánico de último momento, que puede ocasionar realizar una venta sin medir las consecuencias de pago.

Segunda dimensión *estándares de crédito*, es el criterio mínimo para conceder crédito a un cliente. Se evalúa aspectos como evaluaciones de crédito, referencias, periodos promedio de pago (Brachfield, 2017, p. 73). Son factores que se deben tomar en cuenta al medir riesgo de crédito sean: las posibilidades de incumplimiento, la segmentación de la cartera y la tasa de recuperación en caso de incumplimiento de los deudores (Trejo *et al.* (2014, p. 106). Cuando el área

comercial de una organización decide entablar relaciones comerciales con un cliente y solicita otorgarle una línea de crédito, tendrá que derivarlo al área de Tesorería, quien tendrá como función evaluar profundamente la capacidad de pago del cliente en contraste con el monto solicitado en la línea de crédito. Esto es importante porque la empresa se verá perjudicada sino logra cobrar estos créditos. La cartera morosa de las empresas se incrementa día a día por la falta de un seguimiento adecuado a las cobranzas de los clientes, por ello es importante siempre evaluar a cada cliente en forma particular. Los tipos de crédito varían, en base a cada factor que los determinan, para ello se debe estimar un valor monetario del costo que deberá asumir la organización en caso el cliente no realice el pago oportuno.

Tercera dimensión *cuentas incobrables*, son las cuentas por cobrar que prácticamente no tienen posibilidad de ser pagadas por el deudor a la empresa y, por lo tanto, se debe dar de baja de las cuentas (Brachfield, 2017, p. 74). Las deudas pueden clasificarse como cobrables e incobrables dependiendo del tiempo que transcurre en el pago (Hadad, 2019, p. 108). Lo ideal sería siempre que las empresas vendan al contado, pero lo real es que siempre va a tener una cartera de clientes a créditos, pero que debería siempre estar bien controlado para que sea cobrado siempre en el periodo pactado evitando que se convierta en una cartera morosa o incluso incobrable. El problema para las empresas surge cuando no se controlan los créditos y estos empiezan a acumularse y a crecer hasta ser la carga más pesada para la empresa. En muchos casos ya tiene que entrar a tallar el área legal para poder iniciar el proceso de cobranzas judiciales que terminan siendo onerosas para las empresas y no tienen ninguna seguridad de un resultado positivo.

Es la posibilidad de que una entidad incurra en pérdidas y se disminuya el valor de sus activos, como consecuencia de que un deudor o contraparte incumpla sus obligaciones (Hernández y Meneses, 2005, p. 133). Un estándar de crédito define criterios como el riesgo crediticio, el cual es un aspecto que siempre va a afectar a la liquidez de las empresas. Lo importante es lograr que se mantenga en un nivel bajo que no represente un peligro para la liquidez de la empresa. Para ello se tiene que tener aspectos como la política de gestión del crédito y el proceso de control interno a los que les tiene que reforzar permanentemente para lograr una buena gestión de cobranza.

El tercer autor que sustenta la teoría de la variable *gestión de cobranza*, mencionaremos a Uquillas (2019), quien añadió “Es una etapa fundamental en la administración de créditos, por tanto, son herramientas que permiten un proceso efectivo y ágil así evitar generar desincentivos a los clientes deudores con relación al pago de sus obligaciones” (p. 90). Se pudo indicar que la gestión de un otorgamiento debe estar ligada a un sistema, en el cual el fin principal es el concluir la cobranza final de la deuda. Está determinado por un nivel de riesgo alto, ya que dependerá de la correcta calificación, y u otros factores para poder determinar si un cliente pagará o no oportunamente. Busca usar herramientas que motiven a los clientes cumplir con el pago de sus créditos en los tiempos establecidos. Se pudo señalar que algunas empresas no cumplen con realizar una evaluación correcta a sus clientes y otorgan créditos en forma liberal, con el único propósito de incrementar sus ventas, esto trae como consecuencia que se incremente la cartera incobrable, desatando una gestión de cobranza ineficaz.

El establecimiento de adecuadas políticas financieras tendrá un efecto directo en la consecución de una posición competitiva (Escobar, Velandia & Navarro, 2017, p. 90). La gestión de cobranza debe establecer las normas y procedimientos más adecuados en las políticas financieras dentro de una organización, de manera que permitan obtener la liquidez y la competitividad necesaria en el mercado. En la empresa objeto de investigación el establecer dichas políticas financieras podría ayudar considerablemente a obtener una posición competitiva, ya que tener procedimientos claros reorganizará la estructura de asignación de líneas de crédito, los cuales deberán ser respetados y aplicados por todo el personal involucrado en los procesos. Los procedimientos ya no serán esquivados o no tomados en cuenta, sino existirá la formalidad.

Primera dimensión *gestión de cartera*, es una actividad que consiste en tomar decisiones de inversión y aplicarlas sobre un conjunto de activos seleccionado de forma discrecional y personalizada (Uquillas, 2019, p. 91), esta dimensión tiene varias bases o principios fundamentales como el régimen y normativas internas establecida por cada empresa para que pueda gestionar los créditos que otorgan (Amat *et al.* 2019, p. 23). Es importante que las empresas siempre desarrollen diversos mecanismos que les brinden pautas para manejar los créditos de la empresa. Solo así podrán lograr tener un control adecuado de los

mismos permitiendo la reducción de la morosidad que tanto afecta a la liquidez de la empresa. Sin reglas, normas o pautas que guíen el otorgamiento de los créditos, no se puede realizar una gestión efectiva de las cobranzas. La gestión de cobranzas se nutre siempre de todas esas políticas y normas ya establecidas para realizar una labor efectiva en la recuperación de créditos, esto es básica para lograr que los procedimientos de la gestión de créditos estén acorde a la realidad de la empresa y tengan un efecto positivo en la recuperación de la cobranza.

Existe una gran relación entre la asignación de crédito y el rendimiento de cartera. Es decir, la adecuada asignación de crédito permite mejorar el rendimiento de la cartera de préstamos (Ssekiziyivu, Mwesigwa, Joseph & Nabeta, 2017, p. 9). Una correcta asignación del crédito se logra siempre con un buen análisis de la capacidad de pago de los clientes. En ese sentido solo se otorgan a los clientes los créditos que estén en capacidad de pagar. Con ello se asegura que la probabilidad de cumplimiento con sus pagos sea mayor y así evitar caer en morosidad. En Laboratorios SMA S.A.C. cuando se han reportado casos de morosidad, la empresa ha tenido que recurrir a préstamos bancarios que logren cubrir el desfase del ciclo económico, porque al no tener el ingreso de los fondos a tiempo, debe solicitar financiamientos para cubrir las obligaciones de pago. Posterior cuando el pago del cliente es recepcionado, son suministrados para cubrir la obligación adquirida con la entidad bancaria.

Crear un modelo efectivo de evaluación de riesgos y gestionar el riesgo de crédito con éxito solo es posible gracias al análisis cuantitativo continuo de información estadística sobre el éxito del crédito” (Konovalova, Kristovska & Kudinska, 2016, p. 92). Lo que sugieren es que, al momento de realizar un análisis de validación de información, el análisis cuantitativo resulta ser una herramienta clave, ya que ella puede ser aplicada en la revisión de los estados financieros y en el balance general, realizando mediciones a través de ratios financieros, en los cuales calculemos el nivel de endeudamiento y la capacidad de pago que posee el solicitante de crédito, así poder tener un respaldo evidenciado en cifras reales.

Segunda dimensión *estándares de crédito*, esto define como los parámetros o pautas que se tomaran en cuenta para conceder crédito a un cliente (Uquillas, 2019, p. 92). Las calificaciones crediticias son opiniones formales expresadas por una agencia de calificación sobre el riesgo de incumplimiento asociado con un

problema de deuda particular (Zamore, Ohene, Alon & Hobdari, 2018, p.8). La organizaciones no siempre son muy minuciosas al momento de evaluar a los futuros clientes, entonces el riesgo de impago puede resultar mayor, un factor que se pudo considerar importante para mejorar la evaluación de la capacidad de pago, es revisar la cartera de clientes con la que cuenta el futuro acreedor del crédito, con ello se podrá identificar si a futuro la operación cuenta con un respaldo de terceros, adicional a ello si cuentan con proyectos, en donde se visualice el conocimiento efectivo del empresario que dirige a la organización, puede ser un elemento referente para la calificación.

Debería haber un mayor control de los préstamos que son precipitados por malos hábitos de gestión del riesgo de crédito, lo cual ha incrementado el deterioro de los créditos y los convierte en menos rentables (Brako, Oware & Brew 2014, p. 55). Esto es algo que se pudo encontrar con mucha frecuencia en las pequeñas y medianas empresas (Golman & Bekerman, 2018, p. 130)., donde no existe los procesos de control adecuados y esto origina que se otorguen demasiados créditos sin el respectivo análisis, ya sea por el ímpetu de elevar los indicadores de venta, pero lo real, vienes posterior a la atención de un pedido, ya que cuando haya transcurrido el periodo de crédito brindado, inicia el proceso de recuperación de la cobranza, es allí donde se evidencia la calidad de cliente adquirido, mientras las condiciones pactadas sean respetadas el proceso será más rápido, pero cuando inicien discrepancias o reclamos por acuerdos que inicialmente no fueron establecidos esto será motivo de que el plazo de recuperación sea más largo. Para ello es fundamental que el área comercial apoye a finanzas en la gestión, ya que son ellos los que mantienen la relación directa con los clientes, y es el medio más directo para llegar a ellos.

Tercera dimensión *cuentas incobrables*, son aquellas cuentas producto de ventas al crédito y, por ser consideradas incobrables, representan pérdida para la empresa (Uquillas, 2019, p. 93). Son cuentas impagas que obliga además a realizar gastos en aspectos tales como control y seguimientos de créditos atrasados, y gastos operativos en recuperación de créditos, son la principal causa de la descapitalización de las empresas (Golman & Bekerman, 2018, p. 130). Las empresas en busca de incrementar las metas de ventas realizan la reincorporación de nueva cartera de clientes, en algunos casos sin prever los niveles de crédito a

lo que puede acceder, otorgando montos superiores a los que tiene capacidad de pagar, Laboratorios SMA S.A no es ajeno a este suceso. Esta práctica debería evitarse porque podría generar el incremento de una cartera imposible de cobrar teniendo como resultado la falta de liquidez o efectivo para cubrir sus operaciones. Una acción que deberá realizarse es ir disminuyendo la línea de crédito conforme en el historial de crédito se haya evidenciado morosidad injustificada de pagos. Esto significa que, “La razón del porcentaje de la línea de crédito disminuye en cuentas que se vuelven morosas durante un horizonte de pronóstico, el porcentaje de línea de crédito disminuye en todas las cuentas durante el mismo período” (Florentin *et al.*, 2016, p. 219).

III. Metodología

2.1. Tipo y diseño de Investigación.

Tipo de investigación.

El marco metodológico “Es una parte sustancial en cualquier informe de investigación porque va a permitir al investigador explicar la consistencia y confiabilidad de los métodos y de la técnica aplicada en la revisión bibliográfica y en la toma de encuestas” (Valderrama y Jaimes, 2019, p. 247).

La investigación es de tipo aplicada ya que busca la aplicación de los conocimientos teóricos para la solución de los problemas específicos de la vida cotidiana. (Concytec 2018, p. 43). “Se puede señalar que es una investigación que aprovecha los conocimientos logrados por la investigación básica o teórica para el conocimiento y solución de problemas inmediatos” (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018, p. 79).

Diseño de investigación.

El diseño es no experimental, se realiza sin manipular deliberadamente las variables, es decir se trata de estudios en los que no haces variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto en otras variables (Hernández y Mendoza, 2018, p. 176).

Es de carácter transaccional cuya característica principal es que los datos se recolectan únicamente, es decir en un solo momento o periodo y lugar específico (Ídem), es por ello que, el proceso de recopilación de datos en la empresa Laboratorios SMA S.A.C., se realizó en un solo momento, por lo tanto, se hará un corte y se efectuará la aplicación del instrumento de recolección de datos a la muestra seleccionada. Es correlacional, ya que, dentro de la formulación del problema, los objetivos y las hipótesis se plantea conocer la relación existente entre las variables (Valderrama Santiago, 2019, p. 254).

2.2. Variables y operacionalización

Variable.

Variable es todo aquello observable, medible y son susceptibles de cambio, son los conceptos que forman enunciados de un tipo particular denominado hipótesis (Espinoza, 2018, p. 39). En el estudio se utilizaron las siguientes variables: políticas de crédito y gestión de cobranza. Estos conceptos nos van a permitir establecer hipótesis y evaluar la capacidad que tiene una variable de influir o afectar a otra.

Estas variables conforman una entidad abstracta y van adquirir distintos valores numéricos que va arrojar un resultado medible y cuantificable. En cuanto a la variable independiente; “Son aquellas que se manejan por los encargados de la investigación para esclarecer, detallar, modificar el objeto de estudio a lo largo de la investigación” (Ibídem, p.41), en la presente investigación se consideró a la política de cobranza como variable independiente. Referente a la variable dependiente; “Son aquellas que se modifican por la acción de la variable independiente” (Ibídem, p.42), La variable dependiente objeto de estudio es la gestión de cobranza.

Definición conceptual de la variable política de crédito.

Ross, Westerfiel y Jordan (2018), señalaron que las políticas de crédito son los procedimientos que deben establecer las compañías al instante de decidir la concesión de créditos a sus clientes (p. 854). Es por ello que las empresas deben contar con dichos lineamientos para dar acceso al crédito.

Definición Operacional.

Una variable es operacionalizada para transformar una definición teórica en una práctica, que puede ser cuantificado, empleando las herramientas adecuadas, para que puedan ser medidas. La operacionalización permite identificar a la variable, sus dimensiones y sus indicadores (Espinoza, 2018, p. 43). Las dimensiones de la variable *políticas de crédito* son: *Término de venta, análisis de crédito y política de cobranza*.

Indicadores.

Los indicadores de la dimensión *término de venta* son: forma básica, periodo del crédito, fecha de facturación, duración del periodo de crédito, descuento por pronto pago, costo del crédito, descuentos comerciales, periodo promedio de cobranza, instrumentos de crédito, análisis de crédito y política de cobranza. Los indicadores de la dimensión *análisis de crédito* son venta por única vez, compra recurrente, información de crédito y evaluación y calificación crediticia. Los indicadores de la dimensión *política de cobranza* son: supervisión de cuentas por cobrar y trabajo de cobranza (Ver anexo 1).

Escala de medición.

Para poder examinar las variables objeto de estudio, la escala de medición utilizada es la ordinal de tipo Likert (Ver anexo 4), en el cual se asignará una escala

numérica para cada respuesta en los elementos enunciados y asignará ponderaciones que permitan facilitar la interpretación de los datos obtenidos. Para ello la escala asignada tendrá la siguiente interpretación: nunca, tendrá un valor de uno; casi nunca, tendrá un valor de dos; a veces, tendrá un valor de tres; casi siempre, tendrá un valor de cuatro y siempre, tendrá un valor asignado de cinco.

Definición conceptual de la variable gestión de cobranza.

Córdova (2017), quien definió esta variable como “El proceso donde se realiza la cobranza de una deuda comercial” (p.68). Este proceso es de mucha importancia para las organizaciones, ya que el fin principal es la recaudación de las deudas vencidas.

Operacionalización.

Se analizará el conjunto de procedimientos a través del cual mediremos la variable *gestión de cobranza*, por ello se descompuso en las siguientes dimensiones: *gestión de cartera*, *estándares de crédito*, *cuentas incobrables*.

Los indicadores de la dimensión *gestión de cartera* son: investigación de capacidad de pago, tope de crédito, instrumento de la deuda comercial y cobro de deudas vencidas. Los indicadores de la dimensión *estándares de crédito* son: gastos de oficina, inversión en cuentas por cobrar, estimación de cuentas incobrables y volumen de ventas y por último los indicadores de la dimensión *Cuentas incobrables* son: aceleración del cobro, aspectos legales, plazo promedio de cobranza, rotación promedio de cartera en veces, plazo promedio de antigüedad de la cartera, porcentaje promedio de incobrabilidad de la cartera y cobranza judicial (Ver anexo 1).

Escala de medición.

Para poder examinar esta variable, se usó la escala de medición ordinal de tipo Likert (Ver anexo 4). Esta escala se usa ampliamente en encuestas para la investigación en el que se especifica el nivel de acuerdo o desacuerdo con cada pregunta eligiendo uno de los cinco puntos de la escala, a los cuales se les ha asignado un valor numérico. Así, se obtiene una puntuación con respecto a la afirmación y, al final, se obtiene la puntuación total, sumando las puntuaciones obtenidas en relación con todas las afirmaciones. La escala asignada tendrá la siguiente interpretación: nunca, tendrá un valor de uno; casi nunca, tendrá un valor

de dos; a veces, tendrá un valor de tres; casi siempre, tendrá un valor de cuatro y siempre, tendrá un valor asignado de cinco.

2.3 Población, muestra, muestreo

Población.

Por su parte, para Arias, Villasís y Miranda (2016), aseguraron que la población de estudio es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra (p. 201). Para el presente informe, la población estuvo constituida por los 541 colaboradores de Laboratorios SMA S.A.C.

Criterios de inclusión.

Los criterios de inclusión son las características que deben tener los posibles participantes para ser considerados en el estudio realizado. En este caso se consideraron a trabajadores que estén involucrados en el proceso comercial, financiero, logístico, facturación y contable; los cuales mantengan relaciones laborales mayores a tres meses con la organización.

Criterios de exclusión.

Los criterios de exclusión son aquellas características que impiden la participación de colaboradores en el estudio realizado. En este caso se excluyeron a trabajadores que no estén involucrados en el proceso comercial, financiero, logístico, facturación y contable; los cuales no mantengan relaciones laborales mayores a tres meses con la organización.

Muestra.

Hernández y Mendoza (2018), expresaron es un subgrupo de la población, una parte del todo, reflejando las peculiaridades que definen la población de la cual fue separada (p. 196). En el presente estudio se estableció una muestra conformada por 50 colaboradores de empresa Laboratorios SMA S.A.C.

Muestreo.

Es la selección uno o varios subconjuntos de una población determinada con el fin de estudiarlos y poder obtener sus características más representativas (Valderrama y Jaimes, 2019, p. 259). En la investigación se utilizó un tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia, según Otzen y Manterola (2017), señalaron que permite seleccionar a aquellos casos que presenten accesibilidad y que acepten ser incluidos (p. 230). Tomando como fundamento lo expuesto y bajo los criterios

de inclusión y exclusión, se determinó por el tipo de muestreo realizar el estudio a 50 trabajadores administrativos (Ver anexo 3).

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas.

Sánchez, *et al.* (2018), indicaron “Es el conjunto de medios e instrumentos a través de los cuales se efectúa el método” (p. 120). Para la investigación la técnica usada fue la encuesta, según Legra (2018), quien señaló es una interacción escrita, la cual posibilita interrogar un mayor número de individuos en un menor tiempo relativo (p. 275).

Instrumento.

“Es aquella herramienta que forma parte de una técnica de recolección de datos, puede darse como una guía, un manual, un aparato, una prueba, un cuestionario o un test” (Sánchez, 2018, p. 78). El instrumento seleccionado es el cuestionario, Bernal (2010), expresó “Son preguntas diseñadas con los propósitos de alcanzar los objetivos” (p.5). Las preguntas formuladas para cada variable constan de 30 ítems, y se aplicarán a los trabajadores administrativos de Laboratorios SMA S.AC (Ver anexo 2).

Validez del instrumento.

Yuni y Urbano (2014), definieron es el criterio de veracidad que se vincula con un requisito propio que debe alcanzar el conocimiento científico (p. 125). Para el cumplimiento de este proceso, se acudió al juicio de expertos conformado por docentes metodológicos de la unidad de investigación de la universidad Cesar Vallejo (Ver anexo 6), quienes fueron los responsables de evaluar las interrogantes elaboradas en el cuestionario y validarlo mediante el coeficiente de Aiken. Considerando los valores de V Aiken como $V = 0.70$ o más son adecuados (Charter, 2003, p.23). El resultado obtenido según el Coeficiente de Aiken para la evaluación del cuestionario referente a la variable políticas de crédito fue de 0.86 y gestión de cobranza fue de 0.76, por lo cual no fue necesario excluir ningún ítem.

Confiabilidad del instrumento.

Se describe como “El criterio que permite pueda confiar razonablemente en que los datos empíricos en que se fundamentan los enunciados teóricos, no poseen errores o distorsiones” (Yuni y Urbano, 2014, p. 40). La confiabilidad del instrumento aplicado al informe de investigación se realizará a través del modelo estadístico de

Alpha de Cronbach, el cual se aplicará para las variables objeto de estudio, en donde lo ideal es lograr un coeficiente ≥ 0.70 (Ver anexo 5), para ser considerado aceptable. Mediante la prueba de fiabilidad aplicada para la variable política de crédito, se puede determinar que han sido analizados los 50 elementos seleccionados en la muestra del estudio, de los cuales ninguno ha sido excluido. También se pudo observar que se alcanzó para las 30 preguntas planteadas en el cuestionario sobre la variable de estudio el valor con el test Alpha de Cronbach de $0,892 > 0,70$ exigible; concluyendo que el instrumento aplicado es fiable (Ver anexo 7).

En referencia a la prueba de fiabilidad para la variable gestión de cobranza se puede observar que fueron analizados los 50 datos procedentes de los elementos seleccionados en la muestra del estudio, de los cuales ninguno fue excluido. También se puede observar que se alcanzó para las 30 preguntas planteadas para el cuestionario sobre la variable gestión de cobranza, el valor con el test Alpha de Cronbach de $0,818 > 0,70$ exigible; concluyendo que el instrumento es fiable (ver anexo 7).

2.5 Procedimientos

Primero procedimos a solicitar los permisos necesarios remitiendo solicitudes a la Gerencia Adjunta de la empresa, de manera que se nos permita recopilar toda la información necesaria para este informe, ya que, en muchos casos, se trata de documentos sensibles o confidenciales y que no se acostumbra a compartir. Luego procedimos a realizar las coordinaciones con todo el personal de las distintas áreas que forman parte de la muestra, de manera que puedan proceder a realizar el llenado de las encuestas preparadas para ese objetivo, la entrega fue de manera física a los involucrados.

Este proceso se realizó durante el horario de receso de refrigerio para evitar retrasos a las labores organizacionales, el tiempo promedio de enmarcar las respuestas tardó entre 10 a 15 minutos y tomó alrededor de dos semanas tener la recopilación total de las encuestas. Luego se procedió a la tabulación de toda la información obtenida y a la elaboración de la base de datos que fue procesada con el programa SPSS para realizar el análisis estadístico de la información y comprobar la aceptación de las hipótesis planteadas. Todo este proceso de la parte estadística se realizó en alrededor de dos semanas.

2.6 Métodos de análisis de datos

El procesamiento de los datos recopilados se realizó con el programa estadístico SPSS y Excel, para el análisis de datos aplicado se apoyará en la estadística descriptiva, Salazar y Castillo (2018), explicaron, que permite analizar todo un conjunto de datos, de los cuales se extraen conclusiones valederas, únicamente para ese conjunto (p.14). En el procedimiento de análisis requerido para el análisis de datos se realizó el análisis descriptivo univariado, en el cual se ha representado mediante tablas y gráficos de frecuencias los porcentajes que corresponden a cada uno de los estratos obtenidos, tanto para las variables y sus dimensiones.

Análisis descriptivo bivariado, en el cual se procedió a realizar el análisis estadístico mediante tablas cruzadas, en donde realizamos puntos de corte que fueron ingresados al programa SPS en el que permitieron realizar el cruce de los porcentajes obtenidos entre las variables y dimensiones.

Prueba de normalidad, se realiza con la variable numérica o categórica para analizar si los datos siguen una distribución normal. En nuestro caso específico se pudo señalar que nuestra investigación sigue una distribución no normal o no paramétrica ya que nuestro Sig. bilateral es < 0.05 por lo que utilizamos el estadígrafo Rho de Spearman.

Análisis inferencial bivariado, esto es para contrastar la prueba de hipótesis general y las hipótesis específicas analizadas. A partir de estos datos se pudo construir los resultados planteados en la hipótesis de la investigación. Con un Sig. bilateral < 0.05 se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.

2.7 Aspectos éticos

Según Weinbaum, Landree, Blumenthal, Piquero & Gutiérrez (2019), indicaron que “La ética reflejan los valores de un colectivo: una población, en su forma más general, o una sociedad profesional u otro grupo en instancias específicas” (p. 19). La investigación refleja la aplicación de la ética con el uso de los valores del respeto del derecho de autor, aplicando el uso de las normas APA y las citas textuales obtenidas por los autores teóricos, los cuales colaboraron en lograr tener un entendimiento más claro y preciso para el estudio. Por ello se pudo indicar que el presente trabajo de investigación aplica la ética con responsabilidad, sin dañar la

confidencialidad de la información brindada por la empresa Laboratorios SMA S.A.C.

Como parte de un procedimiento y normativa, la Universidad Cesar Vallejo somete al programa turnitin a todos los informes de investigación que se presenten, como una forma de prevenir y evitar el plagio académico, es decir que al realizar la inclusión de un texto que no se considere propio de los autores de la investigación, se debe colocar la cita que referencie la autoría original del texto, caso contrario se estaría incurriendo en plagio. Es un procedimiento que permite fomentar la cultura de la ética y la integridad académica. Nuestro trabajo no estuvo libre de todo este proceso y también pasó por el filtro de este programa, alcanzando un reporte de similitud menor al 25%, lo cual es el máximo permitido. Convirtiéndose en una valiosa herramienta de ayuda para nuestra labor académica. Gracias a todo este proceso se puede señalar que el resultado obtenido evidencia que existe un mayor porcentaje de aporte propio de los autores de la investigación, y que se ha cumplido con citar las fuentes externas que aportaron al presente estudio (Ver anexo 13).

IV. Resultados

4.1 Análisis descriptivo univariado

Tabla 1

Frecuencias de la variable políticas de crédito.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Deficiente	17	34,0	34,0	34,0
	Regular	23	46,0	46,0	80,0
	óptimo	10	20,0	20,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

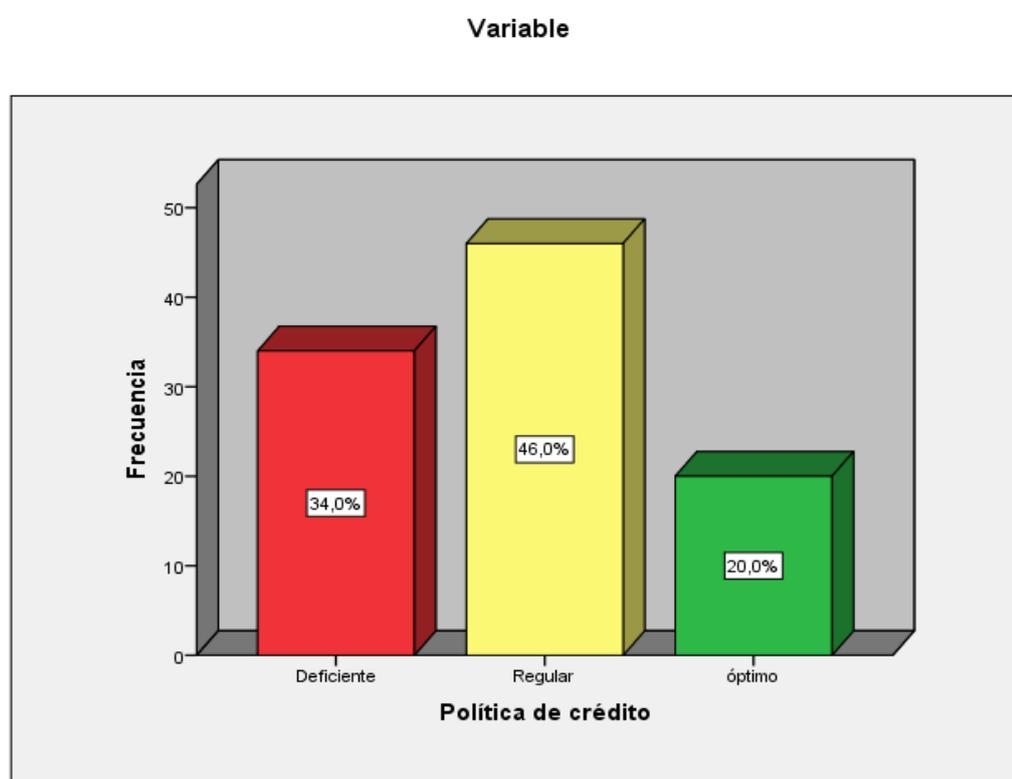


Figura 1. Histograma de frecuencias de la variable política de crédito.

Nota: Con respecto a la tabla 1 y figura 1, del 100% de los encuestados; el 46% manifestó que las políticas de crédito afectan de manera regular a Laboratorios SMA S.A.C. Sin embargo, el 34% manifestó que las políticas de crédito son deficientes en Laboratorios SMA S.A.C. También existe el 20% que manifestó que perciben que las políticas de crédito son óptimas en Laboratorios SMA S.A.C. Es decir que los procedimientos establecidos para la calificación crediticia de nuevos clientes, no se encuentran bien definidas, generando que los colaboradores tengan la percepción obtenida en el presente estudio.

Tabla 2

Frecuencias de la dimensión término de venta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Deficiente	15	30,0	30,0	30,0
	Regular	26	52,0	52,0	82,0
	óptimo	9	18,0	18,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

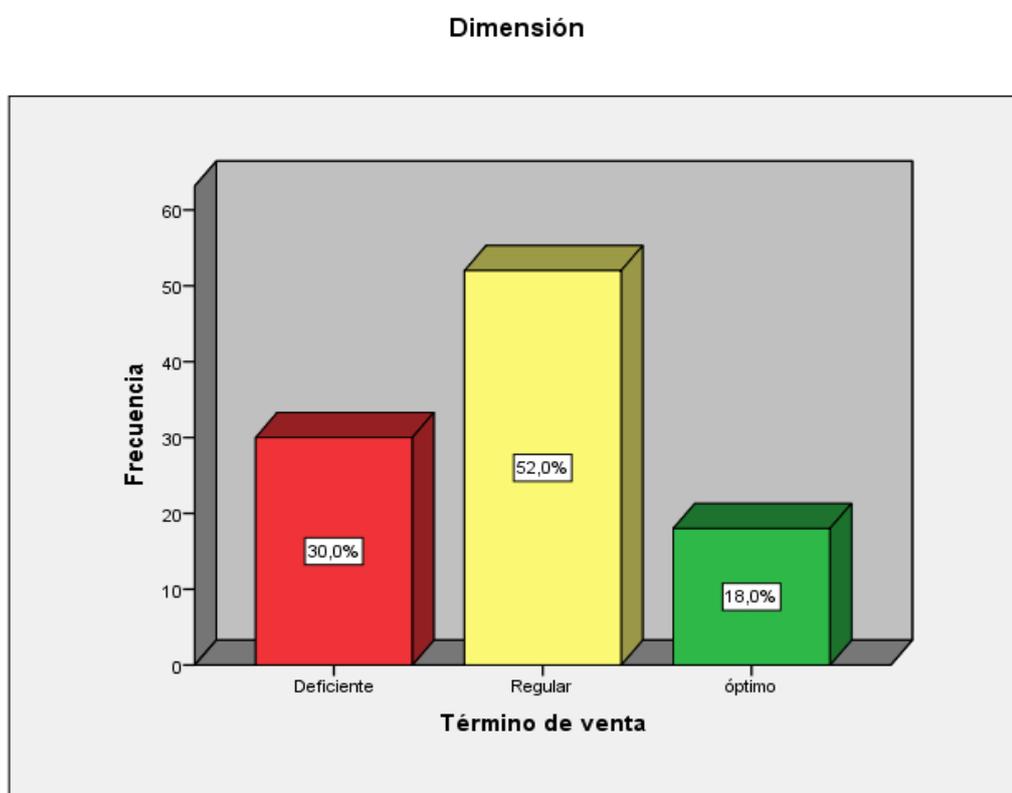


Figura 2. Histograma de frecuencias de la dimensión de término de venta.

Nota: Con respecto a la tabla 2 y figura 2, del 100% de los encuestados; el 52% manifestó que el término de venta afecta de manera regular a Laboratorios SMA S.A.C. Sin embargo, el 30% manifestó que el término de venta es deficiente en Laboratorios SMA S.A.C. También existe el 18% que manifestó que perciben que el término de venta es óptimo en Laboratorios SMA S.A.C. Esto quiere decir que las condiciones de venta otorgadas, son inestables en su mayoría, generando que los colaboradores consideren que aportan en su mayoría en forma regular, más no alcanzan el nivel óptimo deseado.

Tabla 3

Frecuencias de la dimensión análisis de crédito.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Deficiente	17	34,0	34,0	34,0
	Regular	23	46,0	46,0	80,0
	óptimo	10	20,0	20,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

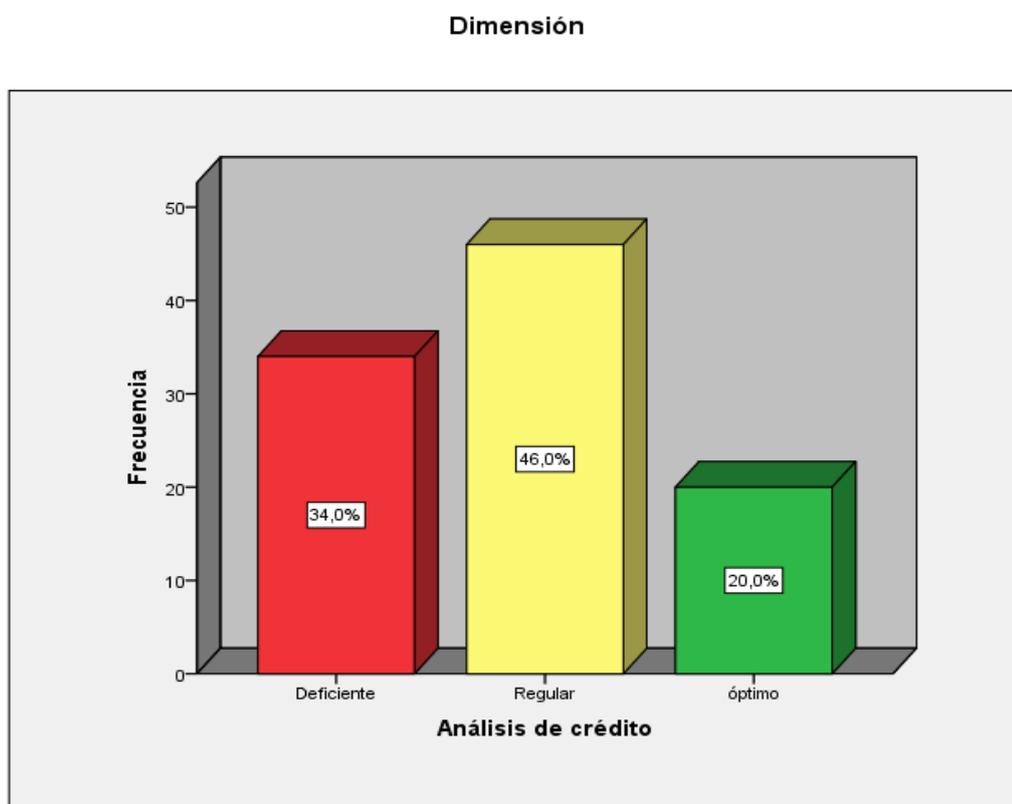


Figura 3. Histograma de frecuencias de la dimensión de análisis de crédito.

Nota: Con respecto a la tabla 3 y figura 3, del 100% de los encuestados; el 46% manifestó que el análisis de crédito afecta de manera regular a Laboratorios SMA S.A.C. Sin embargo, el 34% manifestó que el análisis de crédito es deficiente en Laboratorios SMA S.A.C. También existe el 20% que manifestó que perciben que el análisis de crédito es óptimo en Laboratorios SMA S.A.C. Con ello se puede observar que la evaluación crediticia realizada en la organización de estudio, es una herramienta que se usa a un nivel no eficaz, en algunas oportunidades no evaluando de forma óptima la incorporación de líneas de crédito, por lo tanto, la percepción del aporte es de forma regular por parte de los colaboradores de la empresa objeto de estudio.

Tabla 4

Frecuencias de la dimensión política de cobranza.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Deficiente	10	20,0	20,0	20,0
	Regular	25	50,0	50,0	70,0
	óptimo	15	30,0	30,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

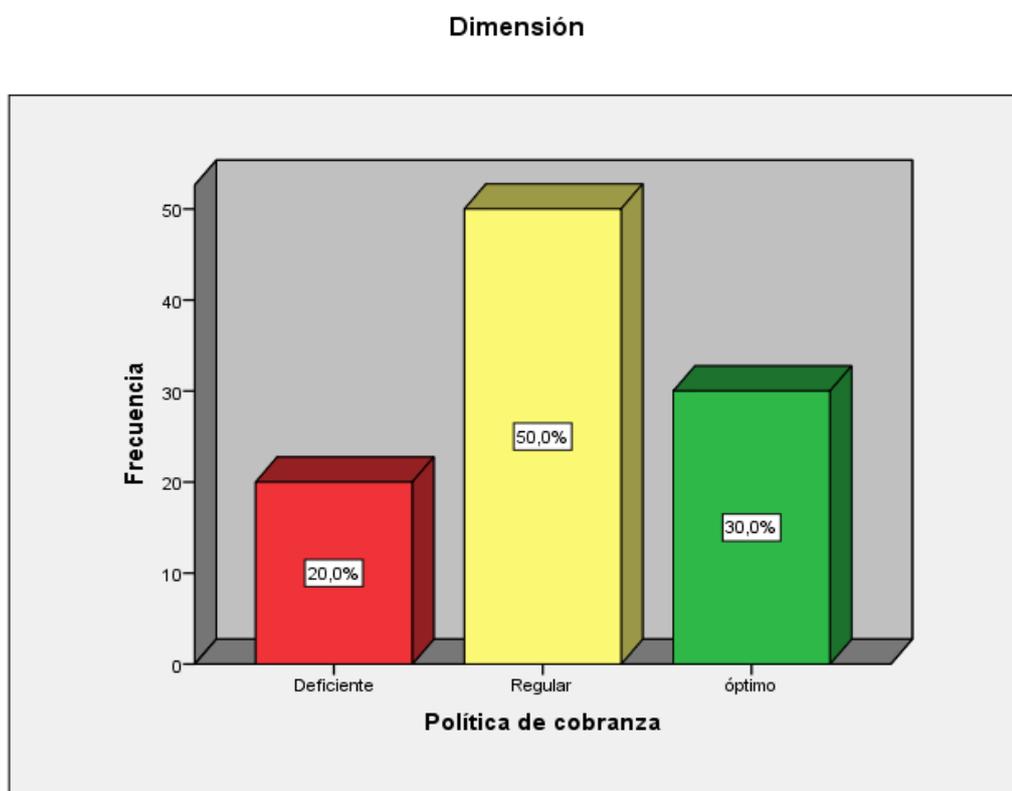


Figura 4. Histograma de frecuencias de la dimensión política de cobranza.

Nota: Con respecto a la tabla 4 y figura 4, del 100% de los encuestados; el 50% manifestó que la política de cobranza afecta de manera regular a Laboratorios SMA S.A.C. Sin embargo, el 30% manifestó que la política de cobranza es óptima en Laboratorios SMA S.A.C. También existe el 20% que manifestó que perciben que el análisis de crédito es deficiente en Laboratorios SMA S.A.C. Se evidencia que los procedimientos establecidos por la organización, en cuanto a los pasos a seguir, cuando se generen incumplimientos de pagos, no son de forma clara, ocasionando que los colaboradores perciban que su influencia solo ayude de forma regular.

Tabla 5

Frecuencias de la variable gestión de cobranza.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Deficiente	15	30,0	30,0	30,0
	Regular	25	50,0	50,0	80,0
	óptimo	10	20,0	20,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

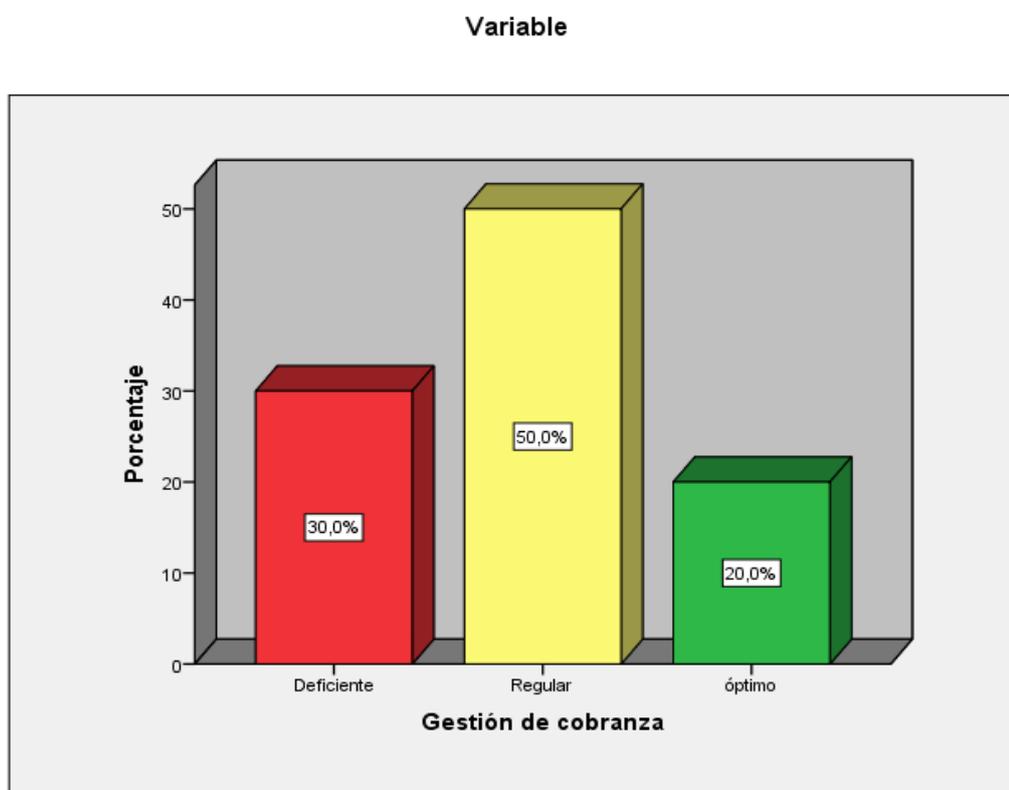


Figura 5. Histograma de frecuencias de la variable gestión de cobranza.

Nota: Con respecto a la tabla 5 y figura 5, del 100% de los encuestados; el 50% manifestó que la gestión de cobranza afecta de manera regular a Laboratorios SMA S.A.C. Sin embargo, el 30% manifestó que la gestión de cobranza es deficiente en Laboratorios SMA S.A.C. También existe el 20% que manifestó que perciben que gestión de cobranza es óptimo en Laboratorios SMA S.A.C. Con ello se evidencia que, debido a múltiples factores, se está generando que las cobranzas no se realicen de forma rápida, es por ello que los procesos involucrados dentro de la recuperación de la cartera vencida, es percibida en su mayoría de forma regular.

4.2 Análisis descriptivo bivariada

Tabla 6

Tabulación cruzada entre las variables políticas de crédito y gestión de cobranza.

		Gestión de cobranza			Total
		Deficiente	Regular	óptimo	
Política de crédito	Deficiente	14,0%	12,0%	8,0%	34,0%
	Regular	14,0%	26,0%	6,0%	46,0%
	Óptimo	2,0%	12,0%	6,0%	20,0%
Total		30,0%	50,0%	20,0%	100,0%

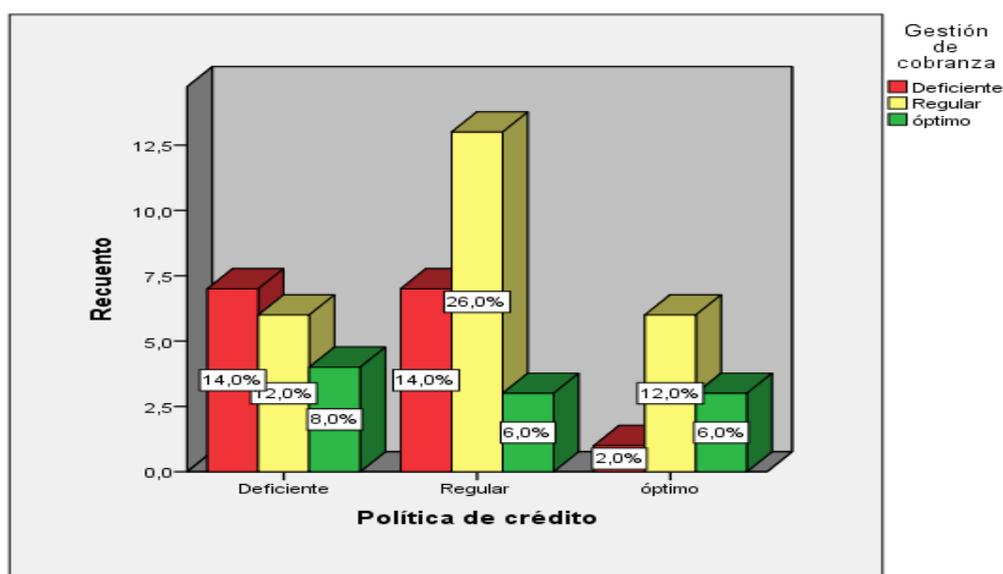


Figura 6. Histograma del cruce de variables políticas de crédito y gestión de cobranza.

Nota: De acuerdo a la tabla 6 y figura 6, del 100% de los trabajadores administrativos encuestados en Laboratorios SMA S.AC., Ate Vitarte., el 6% manifestó que el cruce de las variables política de crédito y gestión de cobranza resultó ser óptimo; también se determinó que el 26% manifestó que el cruce de las variables políticas de crédito y gestión de cobranza resultó en un nivel regular; sin embargo, el 14% manifestó que el cruce de variables políticas de crédito y gestión de cobranza resultó en un nivel deficiente.

Tabla 7

Tabulación cruzada entre la dimensión término de venta y gestión de cobranza.

		Gestión de cobranza			Total
		Deficiente	Regular	óptimo	
Término de venta	Deficiente	18,0%	6,0%	6,0%	30,0%
	Regular	10,0%	34,0%	8,0%	52,0%
	Óptimo	2,0%	10,0%	6,0%	18,0%
Total		30,0%	50,0%	20,0%	100,0%

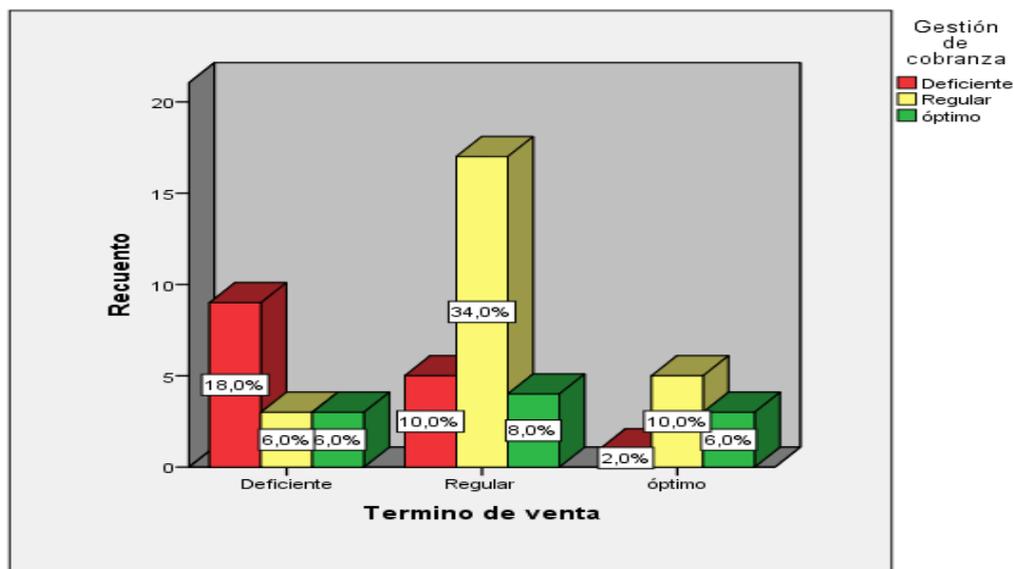


Figura 7. Histograma del cruce de la dimensión término de venta y gestión de cobranza.

Nota: De acuerdo a la tabla 7 y figura 7, del 100% de los trabajadores administrativos encuestados en Laboratorios SMA S.AC., Ate Vitarte., el 6% manifestó que el cruce de las dimensión término de venta y la variable gestión de cobranza resultó ser óptimo; también se determinó que el 34% manifestó que el cruce de la dimensión término de venta y la variable gestión de cobranza resultó en un nivel regular; sin embargo, el 18% manifestó que en el cruce de la dimensión término de venta y la variable gestión de cobranza resultó en un nivel deficiente.

Tabla 8

Tabulación cruzada entre la dimensión análisis de crédito y gestión de cobranza.

		Gestión de cobranza			Total
		Deficiente	Regular	óptimo	
Análisis de crédito	Deficiente	12,0%	14,0%	8,0%	34,0%
	Regular	8,0%	28,0%	10,0%	46,0%
	Óptimo	10,0%	8,0%	2,0%	20,0%
Total		30,0%	50,0%	20,0%	100,0%

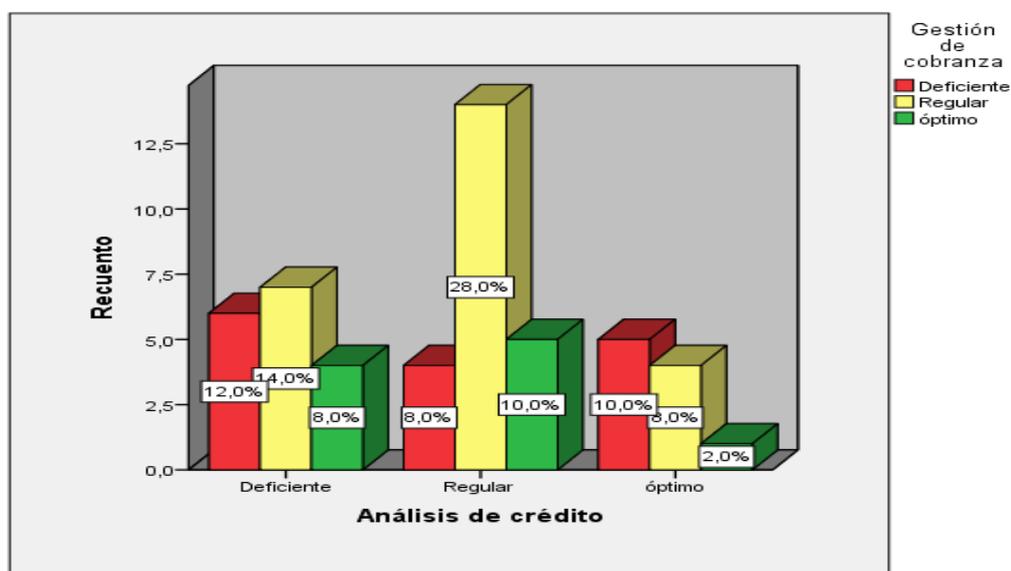


Figura 8. Histograma del cruce de análisis de crédito y gestión de cobranza.

Nota: De acuerdo a la tabla 8 y figura 8, del 100% de los trabajadores administrativos encuestados en Laboratorios SMA S.AC., Ate Vitarte., el 2% manifestó que el cruce de las dimensión análisis de crédito y la variable gestión de cobranza resultó ser óptimo; también se determinó que el 28% manifestó que el cruce de la dimensión análisis de crédito y la variable gestión de cobranza resultó en un nivel regular; sin embargo, el 12% manifestó que en el cruce de la dimensión análisis de crédito y la variable gestión de cobranza resultó en un nivel deficiente.

Tabla 9

Tabulación cruzada entre la dimensión política de cobranza y gestión de cobranza.

		Gestión de cobranza			Total
		Deficiente	Regular	óptimo	
Política de cobranza	Deficiente	10,0%	6,0%	4,0%	20,0%
	Regular	14,0%	28,0%	8,0%	50,0%
	Óptimo	6,0%	16,0%	8,0%	30,0%
Total		30,0%	50,0%	20,0%	100,0%

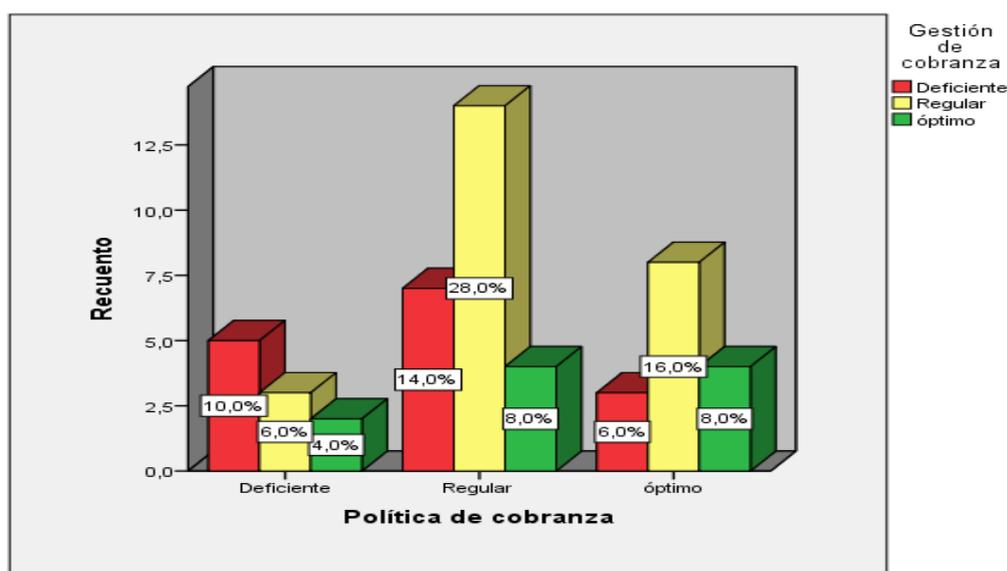


Figura 9. Histograma del cruce de política de cobranza y gestión de cobranza.

Nota: De acuerdo a la tabla 9 y figura 9, del 100% de los trabajadores administrativos encuestados en Laboratorios SMA S.A.C., Ate Vitarte., el 8% manifestó que el cruce de la dimensión política de cobranza y gestión de cobranza resultó ser óptimo; también se determinó que el 28% manifestó que el cruce de la dimensión política de cobranza y la variable gestión de cobranza resultó en un nivel regular; sin embargo, el 10% manifestó que en el cruce de la dimensión política de cobranza y la variable gestión de cobranza resultó en un nivel deficiente.

4.3 Prueba de normalidad

Hipótesis estadística.

Hipótesis nula	Valor $p > 0.05$	Los datos siguen una distribución normal.
Hipótesis alterna	Valor $p < 0.05$	Los datos <i>no</i> siguen una distribución normal.

Tabla 10

Prueba de normalidad para las variables y dimensiones

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Política de crédito	,120	50	,030	,947	50	,026
Término de venta	,153	50	,005	,926	50	,004
Análisis de crédito	,147	50	,008	,914	50	,001
Política de cobranza	,183	50	,000	,882	50	,000
Gestión de cobranza	,169	50	,001	,922	50	,003

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Nota. En la tabla 10, la prueba de normalidad para determinar la bondad de ajuste de las distribuciones para las variables política de crédito y gestión de cobranza; así como para las dimensiones termino de venta, analisis de credito y politica de cobranza, se determinó aplicar la prueba Kolmogorov-Smirnov por ser una muestra con 50 elementos > a 30 elementos de estudio; dando como resultado para la variables y dimensiones el valor $p=0,000 \leq 0,05$; por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, aceptando que los datos de la variable no siguen una distribución normal. En consecuencia, se aplicó el estadígrafo de Rho de Spearman para analizar muestras no paramétricas en las hipótesis planteadas y evaluar el grado de correlación entre las variables y dimensiones del estudio.

Tabla 11

Niveles de correlación bilateral

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte.
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable.
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media.
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil.
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil.
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media.
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable.
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte.
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Tomado de la revista científica Movimiento Científico, 8(1), p.100. Mondragón, M. (2014).

4.4 Análisis inferencial bivariada

Prueba de hipótesis general

Realizar el planteamiento de la Hipótesis consiste en elaborar un enunciado que se propone como base para describir y/o explicar por qué o cómo se produce un fenómeno (Yuni y Urbano, 2014, p.106).

Hipótesis estadística

H₀: No existe relación entre la política de crédito y la gestión de cobranza en Laboratorios SMA S.AC., Ate Vitarte.

H_a: Existe relación entre la política de crédito y la gestión de cobranza en Laboratorios SMA S.AC., Ate Vitarte.

Tabla 12

Prueba de hipótesis general

		Correlaciones		
			Política de crédito	Gestión de cobranza
Rho de Spearman	Política de crédito	Coeficiente de correlación	1,000	,755**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Gestión de cobranza	Coeficiente de correlación	,755**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota. En la tabla 12, se encontró que la relación entre las variables políticas de crédito y gestión de cobranza es significativa al nivel de 0,755 positivo; por lo tanto, se puede inducir que existe correlación positiva considerable entre las variables de estudio. Se puede deducir que la relación es directamente proporcional; es decir que al contar con lineamientos que permitan determinar las asignaciones de crédito a los solicitantes, este permitirá fortalecer los procesos de cobros, es decir, que a mayor injerencia del fenómeno de la política de crédito mayor será el impacto en la gestión de cobranza, en beneficio de Laboratorios SMA S.A.C., Ate Vitarte.

Decisión. De acuerdo al Sig. (Bilateral)=0,000 < 0,05, en consecuencia, cabe señalar que la significancia obtenida en el análisis fue del 1%; por consiguiente se puede afirmar que la relación entre la política de crédito y la gestión de cobranza es al 99%; por lo tanto, se indica que se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alterna; afirmando que, si existe una correlación positiva considerable entre las variables políticas de crédito y gestión de cobranza en Laboratorios SMA S.AC., Ate Vitarte.

Prueba de hipótesis específica 1.

Hipótesis estadística

H₀: No existe relación entre el término de venta y la gestión de cobranza en Laboratorios SMA S.AC., Ate Vitarte

H_a: Existe relación entre el término de venta y la gestión de cobranza en Laboratorios SMA S.AC., Ate Vitarte.

Tabla 13

Prueba de hipótesis específica 1

		Correlaciones		
			Término de venta	Gestión de cobranza
Rho de Spearman	Término de venta	Coeficiente de correlación	1,000	,926**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Gestión de cobranza	Coeficiente de correlación	,926**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota. En la tabla 13, se encontró que la relación entre la dimensión término de venta y la variable gestión de cobranza es significativa al nivel de 0,926 positivo; por lo tanto, se puede inducir que existe correlación positiva perfecta entre las variables de estudio. Manifiesta una curva de tendencia positiva; por lo tanto, se puede deducir que la relación es directa; es decir, que mientras los términos o acuerdos de venta sean informados al personal involucrado en el proceso de créditos y cobranzas, y estos se encuentren sustentados en acuerdos comerciales de manera formal, mayor será la ventaja de ejecutar con rapidez la gestión de cobranza, en beneficio de Laboratorios SMA S.A.C., Ate Vitarte.

Decisión. De acuerdo al Sig. (Bilateral)=0,000 < 0,05, en consecuencia, cabe señalar que la significancia obtenida en el análisis fue del 1%; por consiguiente se puede afirmar que la relación entre el término de venta y la gestión de cobranza es al 99%; por lo tanto, indica que se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alterna; afirmando que, si existe una correlación positiva perfecta entre la dimensión término de venta y la variable gestión de cobranza en Laboratorios SMA S.AC., Ate Vitarte.

Prueba de hipótesis específica 2.

Hipótesis estadística

H₀: No existe relación entre el análisis de crédito y la gestión de cobranza en Laboratorios SMA S.AC., Ate Vitarte.

H_a: Existe relación entre el análisis de crédito y la gestión de cobranza en Laboratorios SMA S.AC., Ate Vitarte.

Tabla 14

Prueba de hipótesis específica 2

Correlaciones			
		Análisis de crédito	Gestión de cobranza
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000
	Análisis de crédito	Sig. (bilateral)	,459**
		N	,001
			50
			50
		Coefficiente de correlación	,459**
Gestión de cobranza	Sig. (bilateral)	,001	1,000
	N	,001	.
		50	50

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota. En la tabla 14, se encontró que la relación entre la dimensión análisis de crédito y la variable gestión de cobranza es significativa al nivel de 0,459 positivo; por lo tanto, se puede inducir que existe correlación positiva media entre las variables de estudio. Manifiesta una curva de tendencia positiva; por lo tanto, se puede deducir que la relación es directamente proporcional; es decir, que mientras más exhaustivo sea el análisis de crédito, se podrá determinar la solvencia económica de los solicitantes del crédito, el cual permita asegurar que las recaudaciones se realicen dentro de los tiempos pactados, generando que la gestión de cobranza sea eficaz, en beneficio de Laboratorios SMA S.A.C., Ate Vitarte.

Decisión. De acuerdo al Sig. (Bilateral)=0,001 < 0,05, en consecuencia, cabe señalar que la significancia obtenida en el análisis fue del 1%; por consiguiente se puede afirmar que la relación entre el análisis del crédito y la gestión de cobranza es al 99%, por lo tanto, indica que se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alterna; afirmando que, si existe una correlación positiva media entre la dimensión término de venta y la variable gestión de cobranza en Laboratorios SMA S.AC., Ate Vitarte.

Prueba de hipótesis específica 3.

Hipótesis estadística

H₀: No existe relación entre la política de cobranza y la gestión de cobranza en Laboratorios SMA S.AC., Ate Vitarte.

H_a: Existe relación entre la política de cobranza y la gestión de cobranza en Laboratorios SMA S.AC., Ate Vitarte.

Tabla 15

Prueba de hipótesis específica 3

		Correlaciones	
		Política de cobranza	Gestión de cobranza
Rho de Spearman	Política de cobranza	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,447**
		N	50
	Gestión de cobranza	Coefficiente de correlación	,447**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	50

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota. En la tabla 15, se encontró que la relación entre la dimensión política de cobranza y la variable gestión de cobranza es significativa al nivel de 0,447 positivo; por lo tanto, se puede inducir que existe correlación positiva media entre las variables de estudio. Manifiesta una curva de tendencia positiva; por lo tanto, se puede deducir que la relación es directamente proporcional; es decir, que mientras mejor estén estructuradas las políticas de cobranza, basadas en la realidad de la organización, tendrá un impacto dentro de la efectividad requerida en la gestión de cobranza y está a su vez será óptima, logrando la recaudación oportuna de las cuentas vencidas, en beneficio de Laboratorios SMA S.A.C., Ate Vitarte.

Decisión. De acuerdo al Sig. (Bilateral)=0,001 < 0,05 en consecuencia, cabe señalar que la significancia obtenida en el análisis fue del 1%; por consiguiente se puede afirmar que la relación entre la política de cobranza y la gestión de cobranza es al 99%, por lo tanto, indica que se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alterna; afirmando que, si existe una correlación positiva media entre la dimensión política de crédito y la variable gestión de cobranza en Laboratorios SMA S.AC., Ate Vitarte.

V. Discusión

La investigación tuvo como fin determinar de qué manera las políticas de crédito se relacionan con la gestión de cobranzas en Laboratorios SMA S.A.C., Ate Vitarte, 2019. Para obtener el resultado se tuvo que recurrir a bases teóricas, comprobación inferencial para demostrar la relación que existe entre las variables de estudio. También se planteó objetivos específicos como identificar la relación entre los términos de venta y la gestión de cobranzas, conocer el análisis de crédito y su relación con la gestión de cobranzas y establecer la relación de la política de cobranza y la gestión de cobranzas. Para comprobar los resultados y someterlos a discusión, se hizo la contrastación de las hipótesis planteadas con las evidencias externas de la investigación.

La discusión de la hipótesis general planteada, que tuvo como finalidad demostrar que existe relación entre las políticas de crédito y la gestión de cobranza en la empresa Laboratorios SMA S.A.C. Los resultados obtenidos en la estadística descriptiva informan que el 46% manifestó que las políticas de crédito afectan de manera regular. El 34% manifestó que las políticas de crédito son deficientes y el 20% que son óptimas. En los resultados inferenciales se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.775, mediante el estadígrafo Rho de Spearman como prueba no paramétrica; y un Sig. (Bilateral)= 0.000, rechazando la hipótesis nula y aceptando la relación entre la variable políticas de crédito y la gestión de cobranza en la unidad de estudio observada. Los resultados obtenidos se sustentan en la teoría de Ross, Westerfiel y Jordan (2018) quienes afirmaron que las políticas de crédito son procedimientos que deben establecer las compañías al instante de decidir la concesión de créditos a sus clientes. También alude Córdova (2017), quién afirmó que la gestión de cobranza consiste en el proceso donde se realiza la cobranza de una deuda comercial. Los resultados cuantitativos justifican la existencia de la relación estrecha entre las variables de estudio; dado que contar con unas políticas de crédito bien estructuradas, permite obtener una gestión de cobranza eficaz, bajo procedimientos correctos, para que los trabajadores involucrados en el proceso alcancen los objetivos de liquidez, con ello garantizar la rentabilidad de la organización. Los resultados tienen relación con estudios realizados en contextos diferentes y que sustentan los resultados obtenidos en la investigación; es por ello que se alude al estudio internacional de Tirado (2015), quién estudió las variables

planteadas en la investigación, mediante la prueba de Chi cuadrado, obteniendo como resultado 6.70, superior al valor de la tabla de frecuencia de Chi cuadrado de 3,84, con 1 grado de libertad; y un Sig. (Bilateral)= 0.05, comprobado la relación significativa de las variables. Los resultados alcanzados están sustentados en la teoría de Horne y Wachowicz (2002), quienes señalaron a las políticas de crédito como los factores más importantes que influyen en las cuentas por cobrar, también en García (2002), quien señaló que las tareas del administrador financiera de una empresa van desde la presupuestación, la predicción financiera y el manejo del efectivo hasta la administración crediticia, el análisis de inversiones y el procuramiento de fondos. En el caso de los estudios nacionales, aporta sustento Morales (2017), quien investigó las variables señaladas obteniendo una correlación de 0.326, mediante el estadígrafo Rho de Spearman y un Sig. (Bilateral)= 0.001, confirmando la relación entre las variables. Se sustenta el resultado en Fernández (2014) quien señaló que el crédito es una transacción de compraventa en la cual se presta un servicio o se entrega un producto o bien a cambio de una obligación de pago a futuro y Morales (2014), quién describió la cobranza como la forma de gestionar y hacer el cobro de los créditos a favor de la entidad. También el aporte de Zeballos (2017), quién estudió las variables planteadas en la investigación, mediante la prueba de Chi cuadrado, obteniendo como resultado 7.186, superior al valor de la tabla de frecuencia de Chi cuadrado de 5.318; y un Sig. (Bilateral)= 0.021, comprobado la relación significativa de las variables. Se sustenta el resultado en Gitman (2003), quien definió que en las políticas de crédito es un proceso que debe integrar tres puntos básicos: elección y normativa de crédito, límite y condición de crédito y políticas de cobranza y Córdova (2012) afirmaron la liquidez es la prontitud con la que un activo se transforma en efectivo. Se pudo concluir que los resultados evaluados en los antecedentes y que refuerza la hipótesis de la relación entre las variables políticas de crédito y gestión de cobranza, en el contexto internacional manifiestan una clara postura a la efectividad de los procedimientos crediticios en las organizaciones aludidas, sujetas a variables que condicionan sus resultados. Cabe señalar que en determinados contextos las variables tienen mayor apertura al cambio, condicionado por la capacidad de liderazgo que promueven los gerentes de dichas instituciones; es por ello que el resultado de las investigaciones tienen un rango de correlación positiva, las cuales

manifiestan un comportamiento similar en las organizaciones fuera del contexto nacional. En el caso de las investigaciones nacionales, el coeficiente obtenido manifiesta un comportamiento inversamente proporcional; es decir, a mayor ejecución de las políticas de crédito, menor serán los resultados negativos en la gestión de cobranza. Prueba de ello es que los estudios manifiestan mayor valor del estadístico Chi cuadrado, y siendo mayor la diferencia entre los valores observados y teóricos. En consecuencia, a mayor valor del estadístico Chi cuadrado, mayor es el grado de asociación entre las variables; cuya explicación básicamente está referida a la ejecución de unos correctos procedimientos en la asignación de créditos en la empresa, y no siempre son transmitidas al personal involucrado en el proceso, y producto de ello, la percepción de ellos sea ambigua con respecto a las políticas de crédito implementadas de manera discreta. Para ello, las organizaciones deben informar eficazmente las decisiones que involucran la mejora en las políticas de crédito y que a su vez deberían impulsar significativamente una correcta recuperación de cartera. Si fuera necesaria, debería realizarse la capacitación y exponer cuál es el fundamento de su correcta aplicación y cuál sería el resultado deseado en la ejecución. En conclusión, todos los estudios señalados y mencionados, presentan una postura homogénea sobre lo que implica ejecutar las políticas de crédito en la organización, con la finalidad de crear compromiso hacia las labores desarrolladas y con ello, poder contribuir en la suma de sinergias en el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Uno de los autores menciona que es importante considerar a las políticas de crédito como un factor importante ya que tienen una influencia directa en las cuentas por cobrar de las organizaciones. En relación a la variable gestión de cobranza, coinciden las posturas de los autores, quienes sustentan las investigaciones señalando que se deben ejercer el desarrollo de actividades, procedimientos y estrategias dentro de las organizaciones con el fin de lograr la recaudación de las deudas. Por lo tanto, se puede inferir que las variables políticas de crédito y gestión de cobranza, son variables que reúnen condiciones para su ejecución de forma consecutiva e inseparable, dado que los resultados que se obtienen son dependientes de su aplicación conjunta.

La discusión de la primera hipótesis específica, tuvo como finalidad demostrar que si existe relación entre el término de venta y la gestión de cobranza

en Laboratorios SMA S.AC., Ate Vitarte. Los resultados obtenidos en la estadística descriptiva informan que el 52% de los colaboradores manifestó que el término de venta afecta de manera regular. El 30% manifestó que es deficiente y el 18% manifestó que es óptimo. En los resultados inferenciales se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.926, mediante el estadígrafo Rho de Spearman como prueba no paramétrica; y un Sig. (Bilateral)= 0.000, rechazando la hipótesis nula y aceptando la relación entre los el término de venta y la gestión de cobranza en la unidad de estudio observada. Los resultados obtenidos se sustentan en la teoría de Ross, Westerfiel y Jordan (2018), quienes señalaron que el término de venta son lineamientos, que establecen como se propone la empresa vender sus bienes y servicios, donde se decidirá si requerirá efectivo o dará crédito. Además, mencionó a Córdova (2017), quien definió a la gestión de cobranza como el grupo de procedimientos económicos, comerciales y legales que permiten agilizar el cobro de los valores pendientes de pago, logrando que se cumplan las estipulaciones. El resultado del análisis conjuga la correlación positiva perfecta con las teorías que emanan de los fundamentos conceptuales, afirmando que mientras más sostenidos sean los términos de venta, dentro de las políticas de crédito, este proporcionará los recursos necesarios para lograr una gestión de cobranza oportuna, es decir que la recuperación de los créditos otorgados se realizará de forma eficaz. Los resultados obtenidos afirman la investigación internacional de Ortiz (2014), quien investigo sobre la Gestión de Cobranzas y la Liquidez organizacional, obteniendo mediante la prueba de Chi cuadrado, un resultado de 15.75, superior al valor de la tabla de frecuencia de Chi cuadrado de 5.991, con 2 grado de libertad; y un Sig. (Bilateral)= 0.05, comprobando la relación significativa de las variables; concordando con las teorías que sustentan el estudio, como Arboleda (2013), quien señaló que la gestión de cobranzas radica en el desarrollo de actividades y estrategias para alcanzar la recaudación de deudas, también en Domínguez (2012), quien señaló que la liquidez involucra, el potencial preciso de transformar el activo líquido o de conseguir disponible para enfrentar al vencimiento en corto plazo; autores que confirman que las variables tienen un condición de estrecha relación. En conclusión se podrá señalar que un término de venta es exitoso cuando incorpora en su interior todos los aspectos posibles para asegurar una oportuna gestión de cobranza, es decir debe tener una visión integral y estar basada en el

entendimiento de que las ventas solo concluyen cuando se registra la cobranza, de esta forma ambos términos están íntimamente relacionados y trabajan con el objetivo de lograr el bienestar financiero de la empresa, dado que las políticas de crédito, basadas en términos apropiados y establecidos antes de iniciar una relación comercial, proporcionan que la gestión de cobro se realicen con actividades que se ajusten a la aplicación de estrategias para la pronta recaudación de las deudas vencidas; así ello tener las reglas claras, evitando condicionar el cobro de las deudas por no contar con los sustentos formales que acrediten cualquier acuerdo mutuo, entre el comprador y el vendedor, y, por lo tanto se cumplan con los objetivos de liquidez que permitan lograr la rentabilidad para las organizaciones.

La discusión de la segunda hipótesis específica, tuvo como finalidad demostrar que si existe relación entre el análisis de crédito y la gestión de cobranza en Laboratorios SMA S.AC., Ate Vitarte. Los resultados obtenidos en la estadística descriptiva informan que el 46% manifestó que el análisis de crédito afecta de manera regular. El 34% manifestó que el análisis de crédito es deficiente y el 20% que es óptimo. En los resultados inferenciales se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.459, mediante el estadígrafo Rho de Spearman como prueba no paramétrica; y un Sig. (Bilateral)= 0.000, rechazando la hipótesis nula y aceptando la relación entre el análisis de crédito y la gestión de cobranza en la unidad de estudio observada. Los resultados obtenidos se sustentan en la teoría de Ross, Westerfiel y Jordan (2018), quienes señalaron que el que el análisis de crédito es el proceso de decidir si se debe otorgar crédito o no a un cliente específico, consiste en reunir la información pertinente y determinar la solvencia financiera del solicitante. Además, mencionó a Cordova (2017), quien añadió que la gestión de cobranza es una etapa fundamental en la administración de créditos, por tanto, son herramientas que permiten un proceso efectivo y ágil así evitar generar desincentivos a los clientes deudores con relación al pago de sus obligaciones. El resultado del análisis conjuga la correlación positiva media con las teorías que emanan de los fundamentos conceptuales, afirmando que mientras más riguroso sea el análisis del crédito dentro de las políticas de cobranza, se tendrá una mejor recopilación de información del solicitante, con ello el proceso de evaluación del crédito será ágil, lo cual permite que no se generen desincentivos al momento de

iniciar el proceso del cobro. Los resultados obtenidos afirman la investigación internacional de Gonzales y Sanabria (2016), quién estudió las variables planteadas en la investigación, mediante la prueba de Chi cuadrado, obteniendo como resultado 7.48, superior al valor de la tabla de frecuencia de Chi cuadrado de 5.60; y un Sig. (Bilateral)= 0.025, comprobado la relación significativa de las variables. Los resultados alcanzados están sustentados en la teoría de Bravo (2010) quien definió la gestión de las cuentas por cobrar como aquellos derechos de la empresa que nacen de las ventas o de los servicios prestados y que se deben convertir en efectivo al finalizar todo el proceso financiero, también en Bernstein (2013), quien explicó la liquidez, como el nivel de desembolso de efectivo que puede realizar una empresa o la capacidad que puede tener para transformar en efectivo todos aquellos bienes de la empresa. En conclusión, un adecuado y preciso análisis de crédito va a permitir que se evalúe correctamente todos los créditos solicitados a la empresa. Todos los criterios que se deben tomar en cuenta para esa evaluación deben estar incluidos en las políticas de la empresa, de manera que sea de cumplimiento obligatorio para todo el personal involucrado en el proceso de asignación de líneas de crédito, debiendo tener como objetivo principal la recuperación de la cartera vencida en el menor plazo posible. Una mala evaluación crediticia va a originar que se eleve los riesgos financieros para la institución y que esta no pueda cumplir con sus obligaciones financieras; uno de los casos más incurridos, es que cuando se asigna una línea de crédito a un cliente que no demuestre tener capacidad de cumplimiento, o que refleje mala calificación en el sistema financiero, las consecuencias van a hacer realizar prórrogas de cobros cuando la deuda sea directamente con el emisor de la venta, e incluso teniendo instrumentos financieros que se hayan ingresado al banco aceptados bajo riesgo del girador, y el aceptante no cumpla con el pago en los tiempos acordados, será la empresa giradora quien asuma la responsabilidad solidaria de la deuda con las entidades financieras. Los resultados afirman la postura teórica de los autores, cabe señalar que existen factores adversos en la organización estudiada, que ocasionan los resultados favorables, lo cual aporta la esencia de la aplicación de las estrategias crediticias dentro de la organización. Es por ello que va a depender de una administración correcta de las cuentas por cobrar para que la organización pueda transformar con rapidez sus activos corrientes en efectivo disponible.

La discusión de la tercera hipótesis específica, tuvo como finalidad demostrar que si existe relación entre la política de cobranza y la gestión de cobranza en Laboratorios SMA S.AC., Ate Vitarte. Los resultados obtenidos en la estadística descriptiva informan que el 50% manifestó que la política de cobranza afecta de manera regular. El 30% manifestó que es óptima y el 20% deficiente. En los resultados inferenciales se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.447, mediante el estadígrafo Rho de Spearman como prueba no paramétrica; y un Sig. (Bilateral)= 0.001, rechazando la hipótesis nula y aceptando la relación entre la política de cobranza y la gestión de cobranza en la unidad de estudio observada. Los resultados obtenidos se sustentan en la teoría de Ross, Westerfiel y Jordan (2018), quienes indicaron que la política de cobranza consiste en supervisar las cuentas por cobrar, para detectar problemas y obtener el pago de las cuentas vencidas. Además mencionó a Córdova (2017), quienes sostuvieron que la gestión de cobranza puede darse en dos lapsos o periodos de tiempo: Una que abarca desde que se realiza la venta, hasta que se efectúa el pago. La segunda es el periodo que transcurre desde que se efectúa la cobranza hasta que dichos fondos ingresan a las cuentas de la empresa. El resultado obtenido conjuga la correlación positiva media con las teorías que provienen de los fundamentos conceptuales, afirmando que es importante establecer políticas de cobranza que permitan supervisar las cuentas por cobrar de las organizaciones, así estar alertas ante la presencia de cartera vencida y se pueda gestionar el cobro respectivo, hasta lograr que el efectivo producto de la recaudación se encuentre dentro de las cuentas bancarias de la empresa. El resultado obtenido tiene relación con el estudio internacional de Cunalema (2017), quién estudió las variables planteadas en la investigación, mediante la prueba de Chi cuadrado, obteniendo como resultado 12.83, superior al valor de la tabla de frecuencia de Chi cuadrado de 3,841, con 1 grado de libertad; y un Sig. (Bilateral)= 0.05, comprobado la relación significativa de las variables. Los resultados alcanzados están sustentados en la teoría de Escolme (2015), quien señaló que la gestión de cobranza son los lineamientos que se siguen para recuperar sus cuentas una vez vencidas, también en InSigh (2008), quien definió a la cartera vencida el grupo de actividades sincronizadas y utilizadas acertadamente en los clientes para conseguir el rescate de los préstamos. En conclusión, de acuerdo con los resultados obtenidos, es interesante que tanto las evidencias

nacionales como las internacionales aceptan la relación de las variables, afirmando la postura teórica que sustentan sus estudios. Manifestando una correlación entre las variables, a un nivel medio de relación, con tendencia al rechazo de la nulidad; el mencionado resultado conlleva a rechazar la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, la cual propone la relación entre las políticas de crédito y la gestión de cobranza. No siempre las estrategias propuestas en las políticas de crédito siguen la tendencia de la efectividad en la organización, dado que depende de factores adyacentes múltiples para alcanzar las metas de recaudaciones económicas. Es por ello que, cuando se ejecutan nuevos lineamientos, debe considerarse a todo el equipo de trabajo involucrado en los procesos. La investigación consolida que los procedimientos crediticios dentro de las organizaciones fortalecen las políticas de crédito frente a la correcta gestión de cobranza, ya que al tener unos lineamientos podrán definir que facilidades de pago pueden brindarse según el caso específico de cada cliente, teniendo así las pautas que logren determinar si debe otorgarse un crédito y cuál será el monto aprobado de éste. Adicional a ello brinda sustento y guía en la correcta ejecución del proceso de crédito y cobranza, orientada a la generación de capacidades que involucren el desarrollo de nuevas competencias que permitan que el responsable de gestionar la recaudación de la cartera vencida pueda tener un sustento primordial que esté reflejada desde el inicio de la evaluación crediticia hasta la recaudación de una cuenta vencida, todo ello en beneficio de la organización, cuyo resultado se verá reflejado en la recuperabilidad de las cuentas vencidas que eviten las cuentas incobrables, en los cuales se vea involucrado el colaborador y tenga una incidencia positiva en la organización. El objetivo de la política de cobranza es lograr tener un flujo continuo de la caja así solventar las obligaciones con entidades financieras, proveedores, inversiones, y gastos propios de la actividad organizacional. Las políticas de cobranza deben estar definidas y ser adaptadas al negocio, incluye ventajas como: minimizar conflictos, se evitan decisiones subjetivas, apegadas a los acuerdos, homogeniza el proceso y clarifica las normas. Por lo tanto, esto representa un beneficio para la organización si se encuentran bien aplicados logran una incidencia positiva en la organización. Todo lineamiento debe contemplar pautas específicas de ejecución, las cuales deben plasmarse en los objetivos a desarrollar, señalando a los responsables de su ejecución a través de actividades y asignación de tareas que presenten

coherencia con el juicio prospectivo de la organización. Para ello la gerencia de finanzas, debe establecer políticas que presenten claridad y sean de pronta ejecución, considerando que toda planificación debe ser en beneficio de la rentabilidad de la empresa.

VI. Conclusiones

De acuerdo con Valderrama (2019), considera que las conclusiones se desprenden de los resultados de la investigación y brinda respuesta a los objetivos planteados en el informe (p.311). De acuerdo con la teoría, se procedió a redactar las conclusiones obtenidas en el proceso sistematico de la investigación.

Primera. Los resultados obtenidos en la estadística descriptiva univariada sobre la hipótesis general respecto a la relación que existe entre la política de crédito y gestión de cobranza en laboratorios SMA SAC, el 46 % de los colaboradores manifestó que las políticas de crédito afectan de manera regular a la gestión de cobranza. El 34% señaló que las políticas de crédito son deficientes y el 20% que son óptimas. En el caso de la gestión de cobranza, el 50% manifestó que afecta de manera regular a Laboratorios SMA S.A.C, el 30% que es deficiente y el 20% que es óptimo. De este resultado se puede concluir que ambas variables están íntimamente relacionadas: Contar con una adecuada política de crédito permitirá lograr una mejor gestión de cobranza. Asimismo, se puede señalar que refleja lo que ocurre en la empresa Laboratorios SMA S.A.C, donde la falta de una política de crédito actualizada desestabiliza los procesos que se ejecutan en la recaudación de las cuentas por cobrar y afecta la liquidez de la empresa. En los resultados inferenciales se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.755, mediante el estadígrafo Rho de Spearman como prueba no paramétrica; y un Sig. (Bilateral)= 0.000, rechazando la hipótesis nula y aceptando relación entre la política de crédito y la gestión de cobranza en la unidad de estudio observada. Los resultados cuantitativos justifican la existencia de la relación estrecha entre las variables de estudio; dado que una adecuada política de crédito permitirá una efectiva y exitosa gestión de cobranza en la organización y con ello asegurar la liquidez económica de la empresa.

Segunda. La primera hipótesis específica, tuvo como finalidad demostrar si existe relación entre término de venta y la gestión de cobranza en Laboratorios SMA S.AC., Ate Vitarte. Los resultados obtenidos en la estadística univariada señalan que el 52% manifestó que el término

de venta afecta de manera regular a Laboratorios SMA S.A.C, el 30% manifestó que es deficiente y el 18% que manifestó que es óptimo. Para la variable gestión de cobranza, el 50% manifestó que afecta de manera regular a Laboratorios SMA S.A.C, el 30% que es deficiente y el 20% que es óptimo. Este resultado refleja la profunda relación que existe entre termino de venta y la gestión de cobranza. Con un término de venta claro y preciso, se puede tener una más eficiente gestión de cobranza. Asimismo, se puede señalar que refleja además que en la empresa Laboratorios SMA S.A.C la falta de unos términos de ventas claros y estables al momento de generar la facturación, están generando retrasos y morosidad en la gestión de cobranza. En los resultados inferenciales se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.926, mediante el estadígrafo Rho de Spearman como prueba no paramétrica; y un Sig. (Bilateral)= 0.000, rechazando la hipótesis nula y aceptando la relación entre el término de venta y la gestión de cobranza en Laboratorios SMA S.AC., Ate Vitarte. El resultado muestra una relación positiva perfecta entre ambas variables. La relación entre ambas es directa; es decir, que mientras mejor establecido sea el término de venta mayor será la ventaja de ejecutar la gestión de cobranza.

Tercera. La segunda hipótesis específica, tuvo como finalidad demostrar que si existe relación entre el análisis de crédito y la gestión de cobranza en Laboratorios SMA S.AC., Ate Vitarte. Los resultados obtenidos en la estadística univariada señalan que el 46% considera que el análisis de crédito afecta de manera regular a Laboratorios SMA S.A.C. Sin embargo, el 34% manifestó que es deficiente, también existe el 20% que manifestó que perciben que es óptimo Para la variable gestión de cobranza, el 50% manifestó que afecta de manera regular a Laboratorios SMA S.A.C, el 30% que es deficiente y el 20% que es óptimo. Este resultado refleja la gran relación que existe entre análisis de crédito y la gestión de cobranza: Mientras más profundo y exhaustivo sea el análisis de crédito, más eficiente será la gestión de cobranza. Asimismo, estos resultados reflejan que un inadecuado

proceso de análisis de crédito en la empresa Laboratorios SMA S.A.C, provoca el incremento de la morosidad e incluso del riesgo de crecimiento en las cuentas incobrables de la empresa, perjudicando claramente la gestión de cobranza. En los resultados inferenciales se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.459, mediante el estadígrafo Rho de Spearman como prueba no paramétrica, y un Sig. (Bilateral)= 0.001, rechazando la hipótesis nula y aceptando la relación entre el análisis de crédito y la gestión de cobranza. Estos resultados confirman que la relación es directamente proporcional, es decir, que mientras más exhaustivo sea el análisis de crédito mayor será la ventaja de alcanzar una gestión de cobranza, en beneficio de la empresa.

Cuarta. La tercera hipótesis específica, tuvo como finalidad demostrar que si existe relación entre la política de cobranza y la gestión de cobranza en Laboratorios SMA S.A.C., Ate Vitarte. Los resultados obtenidos en la estadística univariada establecieron que el 50% manifestó que la política de cobranza afecta de manera regular a Laboratorios SMA S.A.C. Sin embargo, el 30% manifestó que es óptima, también existe el 20% que manifestó que perciben que el análisis de crédito es deficiente. Los resultados univariados de la dimensión política de cobranza señala que el 50% manifestó lo afecta de manera regular a Laboratorios SMA S.A.C, el 30% manifestó que la política de cobranza es óptima y el 20% que es deficiente. Este resultado refleja la gran íntima relación que existe entre política de cobranza y la gestión de cobranza: Mientras más estable y definida se encuentre la política de cobranza, más eficiente será la gestión de cobranza. Asimismo, se puede señalar que los resultados demuestran que la falta de procedimientos establecidos referente al proceso de recaudación de cuentas vencidas en Laboratorios SMA S.A.C está perjudicando el proceso de la gestión de cobranza afectando la liquidez de la organización. En los resultados inferenciales se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.447, mediante el estadígrafo Rho de Spearman como prueba no paramétrica, y un Sig. (Bilateral)=

0.001, rechazando la hipótesis nula y aceptando la relación entre la política de cobranza y la gestión de cobranza. Estos resultados confirman que se trata de una correlación positiva media entre ambas variables, con una curva de tendencia positiva; y relación directamente proporcional; es decir, que mientras mejor sea la política de cobranza, mayor será gestión de cobranza, en beneficio de Laboratorios SMA S.A.C., Ate Vitarte.

Quinta. Los resultados obtenidos tuvieron una dependencia directa de la muestra, dado que los 50 elementos muestreados fueron seleccionados mediante la extracción probabilística por conveniencia, privilegiando las áreas de finanzas, facturación, comercial, logística y contable. Una segunda limitante estuvo referida al tiempo ya que la aplicación del instrumento implica un generar el espacio necesario para leer, analizar y exponer su percepción con respecto a cada uno de los ítems planteados y las recargadas labores no lo permiten a cabalidad. Otra limitante estuvo centrada en la accesibilidad manifiesta en la recopilación de la información en la unidad de estudio elegida como la muestra; básicamente el horario donde de ejecuto la aplicación de los instrumentos se hizo en horas de labores y que influyo en las respuestas consignadas en el instrumento de recopilación de datos. Los factores señalados transfirieron cierto sesgo en los resultados presentados en el informe final de investigación.

VII. Recomendaciones

Valderrama (2019), señaló “Las recomendaciones representan la esencia del trabajo por lo que deben estar relacionadas con las conclusiones y brindar una solución a los problemas que se detallan” (p. 313). A continuación, se efectúa las recomendaciones señaladas.

- Primera. En muchas organizaciones, la ejecución de las estrategias y procedimientos planteados por la Gerencia, no siempre son comunicadas adecuadamente y a tiempo a los trabajadores, en muchos casos, su aplicación no genera el impacto que se esperaba en la organización. Es por ello se sugiere a la Jefatura de tesorería realizar una difusión constante de las medidas y procedimientos de créditos aprobados por la empresa y capacitar al personal involucrado en su aplicación, para ello se deberán realizar coordinaciones junto a las jefaturas en el cuál su personal a cargo esté relacionado directamente con las variables de estudio , así diseñar un plan de capacitaciones e instrumentos de medición que permitan evaluar a los participantes, de manera que se pueda tener los resultados más precisos posibles.
- Segunda. Cuando se aplica procedimientos de políticas de cobranza en la empresa es necesario involucrar a todas las partes implicadas así lograr que aplicación tenga los efectos positivos esperados en la empresa, caso contrario no se logrará tener cambios positivos en la organización. Es por ello se recomienda a la Jefatura Comercial junto al encargado de Tecnología de la información (TI) la creación de una carpeta compartida donde sea de uso obligatorio la publicación de procedimientos que se requieren para el acceso al crédito, se muestren los formatos o documentos que deban presentar todo nuevo cliente para ser evaluados y a su vez se encuentren las órdenes de compra por cada cliente. Los accesos deberán tenerlos el personal de facturación, comercial y tesorería, con ello se busca la reducción de tiempos en procesos de consultas documentarías.
- Tercera Se sugiere a la Gerencia de Administración y Finanzas que, para la aprobación de los créditos, se deben establecer procedimientos

adecuados, como solicitar documentación económica-financiera a los clientes para determinar si cuenta con capacidad de pago, capital de respaldo, referencias, etc. que le permita asumir el pago de los créditos que se le pueda otorgar. Esta información va a permitir respaldar la información que se obtenga del cliente en la central de riesgo, lo cual servirá de base para la decisión de crédito. Se debe establecer plazos máximos de crédito y de líneas de crédito a otorgar a cada cliente, adicionalmente se sugiere el uso de instrumentos que respalden los créditos solicitados, más aún cuando el solicitante es identificado con una débil calificación financiera, como, por ejemplo; carta fianzas, pagarés, cartas de compromiso de pago, letras de cambio, contratos de acuerdos comerciales previamente legalizados, esto ayudará a fortalecer el proceso de las cobranzas, generando que el personal a cargo cuente con un mayor respaldo al momento de ejecutar una cobranza judicial.

Cuarta. Se sugiere a las Jefatura de tesorería en conjunto con las analistas del área realizar la actualización del Manual de Organización y Funciones (MOF), con el cual se logre tener de manera formal la descripción de los puestos, los perfiles que deben reunir, e identificar los indicadores de evaluación que permitan marcar las responsabilidades, ejecutar la división del trabajo y, sobre todo, mantener el orden en cada proceso a desarrollar. Para ello se deberán establecer tiempos de media hora Inter diaria por el periodo de 1 mes para la recopilación de la información, y la elaboración del manual de funciones actualizados.

Quinta. Se recomienda en futuras investigaciones sobre las políticas de créditos promover la participación y el recojo de aportes de todas áreas involucradas sobre el tema, esto va a permitir que haya un mayor compromiso de todos los involucrados en la aplicación de nuevas políticas y procedimientos logrando un mejor resultado. A su vez se sugiere al área de Consultoría Interna en Laboratorios SMA S.A.C. la creación de indicadores de gestión, las cuales serán provechosas para identificar los niveles de cumplimiento en la

recaudación de las cuentas por cobrar, con ello mostrar a la Gerencia General el impacto que se está generando contar con un débil procedimiento de crédito, el cual está repercutiendo directamente en la liquidez que la organización necesita.

Sexta. Se elabora una propuesta de políticas de crédito, basada en la realidad de la actividad que realiza la empresa Laboratorios SMA S.A.C, la cual se recomienda aplicar a la analista de cuentas por cobrar, y hacer de conocimiento al ejecutivo comercial de cada cuenta, así poder tener una herramienta clave que permita establecer apropiados términos de venta, análisis de crédito, políticas de cobranza, en base a las condiciones que permitan alcanzar como resultado que la gestión de cobranza se realice dentro de los tiempos establecidos por la empresa (Ver anexo 14).

Referencias

- Amat, O, Pujadas P, y Lloret, P. (2019). *Análisis de operaciones de crédito*. Barcelona: Profit.
- Arias, J., Villasís, M., Miranda, M. (2016, 04 de abril). *El protocolo de investigación III: la población de estudio*. México D.F.: Alergia.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación científica*. Bogotá: Pearson Educación.
- Bobadilla, E. (25 de marzo, 2019). En el 2018 aumentó la morosidad crediticia en el Perú. Lima: Gestión.
- Brachfield, P. (2019). *Gestión del crédito y cobro*. Barcelona: Profit Editorial.
- Brako, E., Oware, E., Brew, Y. (2014). Credit Risk Management: An Insight into Its Policies and Strategy Formulation. *International Journal of Management Sciences and Business Research*, 3(1), 55-58.
- Brow, C., y Reilly, F., (2012). Credit risk-creating system of credit risk management in changing economic condition in Macedonian banks. *Procedia Social and Behavioural Sciences*, 44(1), 460 – 469.
- Can, N., & Thai, H. (2019). Economic policy uncertainty and credit growth: Evidence from aglobal sample. *Research in International Business and Finance*, 51(1), 1-19.
- Córdova, M. (2017). *Gestión Financiera*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Corneé, S. (2015). The Relevance of Soft Information for Predicting Small Business Credit Default: Evidence from a Social Bank. *Journal of Small Business Management*, 26(1), 1-37.
- Covaleski, M., Evans, J., & Luft, J. (2003). Budgeting Research: Three Theoretical Perspectives and Criteria for Selective Integration. *Journal Of Management Accounting Research*, 5(1), 3–49.
- Cunalema, E. (2017). *La gestión de cobranzas y la cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cevallos provincia de Tungurahua en el año 2015* (tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato.
- De la Puente, M. (2016). Compraventa de bien futuro. *Revista Ius Et Veritas*, 15(1), 91-102.

- Escobar, A., Velandia, G., Navarro, E. (2017) Gestión del conocimiento y competitividad en las cooperativas con sección de ahorro y crédito. *Revista Ravesco*, 127(1), 90-102.
- Espinoza, E. (2018). Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. Parte I. *Revista Conrado*, 14(65), 36-46.
- Farhan, A., Iqra A., Muhammad, K. (2018), Financial Leverage and Firms' Performance: Empirical Evidence from KSE-100 Index. *Etikonomi is a journal published by the Faculty of Economics and Business at Syarif Hidayatullah State Islamic University (UIN)*, 17(1), 45-56.
- Ferretti, C., Gabbi, G., Ganugi, P., Sist, F. & Vocella, A. (2019). Credit Risk Migration and Economic Cycles. *Risks*, 7 (109), 2-18.
- Fierro Á., Fierro, F. (2015). *Contabilidad de activos con enfoque NIIF para las pymes*. Bogotá: Eco Ediciones.
- Flint, P. (2016). La compraventa internacional. *Revista Actualidad mercantil*, 4(1), 151-175.
- Florentin, B., Qingqing, C., Brian, C., Sanmay, D., Andrew, W., Akhtar, S. (2016). Risk and risk management in the credit card industry. *Journal of Banking and Finance*, 72(1), 218–239.
- Gitman, L., y Zutter, C. (2016). *Administración Financiera*. México D.F.: Pearson Educación.
- Gitman, Lawrence., Zutter, Chad. (2016). *Principios de Administración Financiera*, México D.F: Pearson Educación.
- Golman, M., y Bekerman, M. (2018). *¿Qué determina la morosidad en las microfinanzas? El caso de la Asociación Civil Avanzar*". *Revista Problemas del Desarrollo*, 195(1), 127-151.
- Gómez, L., y Checo, H. (2014). La Gestión del Riesgo de Crédito como herramienta para una administración financiera eficiente. *Revista Científica de UCSA*, 1(1), 24-32.
- Gonzales, E., & Sanabria, S. (2016) *Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una Universidad Particular, Lima, período 2010-2015* (tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión.
- Hadad, L. (2019). La construcción social y técnica de la deuda morosa. *Revista Mexicana de Sociología*, 89(1), 89-115.

- Herdinata, C. (2017). Credit Policy Planning in Medium Scale Business. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 8(1), 14-19.
- Hernández, L., y Meneses, L. (2005). Desarrollo de una metodología propia de análisis de crédito empresarial en una entidad financiera. *Revista Estudios Generales*, 97(1), 129- 165.
- Hernandez, R., Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación la ruta cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México, México D.F: MacGraw Hill Education.
- Imbriani, C., Lopes A., (2019). Effects of Credit Risk and Banking Supervision on The Access to Credit in a Dualistic Economy: The Case of Southern Italy. *Journal of Accounting and Finance*, 19(1),135-146.
- International Monetary Fund (2020). Confronting the Crisis: Priorities for the Global Economy*, 1(1), 1-2.
- Izar, J., & Ynzunza, C. (2017). El impacto del crédito y la cobranza en las utilidades. *Poliantea*, 13(24), 47-62.
- Kaitibi, D., Ganawah, E., Yokie, M., Jalloh, M., & Koroma, B. (2018) Impact of Efficient Credit Management on Profitability of Commercial Banks in Sierra Leone. *Journal of Business and management*, 6(1), 139-150.
- Konovalova N., Kristovska I., & Kudinska M. (2016). Credit risk management in commercial banks. *Polish Journal Of Management studies*, 13(1), 90-100.
- Legrá, A. (2018). *Elementos teóricos y prácticos de la investigación científico-tecnológica*. La Habana. Editorial Felix Varela.
- López, R., y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona: Creative Commons.
- Ludovic, A., Aranguiz, M., y Gallegos, J. (2018). Análisis de riesgo crediticio, propuesta del modelo credit scoring. *Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y reflexión*, 26(1), 181-207.
- Morales, A., y Morales, J. (2014). *Crédito y cobranza*. México D.F: Patria.
- Nivín, R. (2017). Condiciones para el acceso al crédito. *Revista Moneda y Crédito*, 171(1), 16-22.
- Ngonyani, D., Mapesa, H. (2019). The Effect Of Credit Collection Policy On Portfolio At Risk Of Microfinance Institutions InTanzania. *Studies in Business and Economics*, 14(3), 131-144.

- Morales, Y. (2017). Crédito y cobranza en la financiera Qapaq S.A. San Juan de Lurigancho 2017 (tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo.
- Ortiz, A. (2014). *Gestión de cobranzas y la liquidez de la empresa RECTIMA, de la ciudad de Ambato*. (tesis de grado). Universidad Técnica de Ambato.
- Otzen, T., Manterola, C. (2017). Sampling Techniques on a Population Study. *International Journal of Morphology*, 35(1),227-232.
- Ríos, R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción*. Málaga: Servicios Académicos Intercontinentales S.L.
- Ross, A, Westerfield, R, y Jordan, B. (2018). *Finanzas Corporativas*". México D.F: McGraw Hill Educación.
- Salazar, C, y Castillo, S, (2018). *Fundamentos básicos de estadística*. México D.F. Editorial: Universidad abierta y a distancia de México.
- San-Bing, T., Guodong, L., Chia- Huei, Yuxiang, W., & Jiangtao, W. (2016). An empirical research on evaluating banks' credit assessment of corporate customers. *London: Springer Series In Materials Science*.
- Selmier, T., Penikas, H., Vasilyeva, K. (2014). Financial Risk as a Good. *Procedia Computer Science*, 31(1), 115 –123.
- Sánchez, H.; Reyes, C., y Mejía, K. (2018). *Manual de términos de investigación científica*. Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma.
- Siekelova, A., Kollar, B., Weissova, I. (2015). Impact of credit risk management. *Procedia Economics and Finance*, 26(1), 325–331.
- Ssekiziyivu, B., Mwesigwa, R., Joseph, M., & Nabeta, I. (2017). Credit allocation, risk management and loan portfolio performance of MFIs—A case of Ugandan firm. *Cogent Business & Management*, 4(1), 1-13.
- Tirado, M. (2015). Las políticas de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la fábrica de calzado Fadicalza. (tesis de grado). Universidad Técnica de Ambato.
- Trejo, J. (2014). Análisis de la administración del riesgo crediticio en México para tarjetas de crédito. *Revista Mexicana de Economía y Finanzas*, 11(1), 103-121.
- Uquillas, A y Carrera, A. (2018). Optimización de contactos telefónicos efectivos en gestión de cobranzas mediante un modelo de mejor horario de llamada, usando regresión multinomial. *Revista Maskana*, 9(1), 89–103.

- Weinbaum, C., Landree, E., Blumenthal, M., Piquado, T., Gutierrez, C. (2019). *Ethics in Scientific Research*. California: Rand Corporation.
- Valderrama, S., Jaimes, C (2019). *El desarrollo de la tesis*. Lima: Editorial San Marcos E.I.R.L
- Win S. (2018). *What are the possible future research directions for bank's credit risk assessment research? A systematic review of literature*. London: Springer.
- Yuni, J., Urbano, C. (2014). *Técnicas Para Investigar: Recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación*. Córdoba: Brujas.
- Zambrano, L. Pazmiño, H., Morales, C., Guerrero, G. (2018). Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador. *Espirales*, 1(1), 15-27.
- Zamore, S., Ohene, K., Alon, I. & Hobdari, B. (2018). Credit Risk Research: Review and Agenda. *Emerging Markets Finance & Trade*, 1(1), 1-66.
- Zeballos, D. (2017). *Políticas de Crédito y su incidencia en la liquidez de las empresas comercializadoras de productos químicos en el distrito de Lima-Cercado 2014* (tesis de pregrado). Universidad César Vallejo.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de la variable política de crédito.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	PESO	ESCALA Y VALORES		
POLÍTICAS DE CRÉDITO	Si una compañía decide otorgar crédito a sus clientes, debe establecer procedimientos para hacerlo y luego cobrar", para ello tendrá que establecer: Terminos de venta, Análisis de crédito y las políticas de cobranzas Ross <i>et al.</i> (2018). p. 854	En toda organización en el cual se ejerce ventas al crédito, se necesita establecer procedimientos que permitan la gestión correcta del crédito, para ello debemos utilizar las herramientas de: Término de venta, Análisis de Crédito y Política de Cobranza.	Término de venta	Forma básica	1-2	40%	La escala de medición es ordinal tipo Likert lo que se puede visualizar en el instrumento.		
				Periodo del crédito	3-4				
				Fecha de facturación	5-6				
				Duración del periodo de crédito	7-8				
				Descuento por Pronto Pago	9-10				
				Costo del crédito	11-12				
				Descuentos comerciales	13-14				
				Periodo promedio de cobranza	15-16				
				Instrumentos de crédito	17-18				
			Análisis de crédito	Venta por única vez	19-20	30%	(1)Nunca (2)Casi nunca (3)A veces (4)Casi siempre (5)Siempre		
				Compra recurrente	21-22				
				Información de crédito	23-24				
				Evaluación y calificación crediticia	25-26				
				Política de cobranza	Supervisión de cuentas por cobrar			27-28	
					Trabajo de cobranza			29-30	30%

Matriz de operacionalización de la variable gestión de cobranza.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	PESO	ESCALA Y VALORES
GESTIÓN DE COBRANZA	Es la manera que las empresas tienen para financiar a sus clientes y que se otorga en condiciones específicas que establece claramente el plazo en que debe ser cancelado. Córdova (2017) p. 68.	Una adecuada gestión de cobranza va a permitir que la empresa pueda obtener la liquidez necesaria para su funcionamiento. Para ello va a utilizar herramientas como Gestión de Cartera, Estándares de crédito y cuentas incobrables.	Gestión de cartera	Investigación de capacidad de pago.	1-2	30%	La escala de medición es ordinal tipo Likert lo que se puede visualizar en el instrumento. (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
				Topo de crédito.	3-4		
				Instrumento de la deuda comercial.	5-6		
				Cobro de deudas vencidas.	7-8		
			Estándares de crédito	Gastos de Oficina.	9-10	40%	
				Inversión en cuentas por cobrar.	11-12		
				Estimación de cuentas incobrables.	13-14		
				Volumen de ventas.	15-16		
				Aceleración del cobro	17-18		
				Aspectos legales.	19-20		
				Plazo promedio de cobranza.	21-22		
				Rotación promedio de cartera en veces.	23-24		
				Plazo promedio de antigüedad de la cartera.	25-26		
Porcentaje promedio de incobrabilidad de la cartera.	27-28						
Cobranza judicial.	29-30	30%					

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos.

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE POLÍTICAS DE CRÉDITO

A continuación, se le presenta una serie de preguntas que deberá responder de acuerdo a su punto de vista. Estas serán utilizadas en el proceso de investigación, el cual busca conocer las políticas de crédito y la gestión de cobranza en SMA S.A.C.-Ate Vitarte. Los datos serán manejados confidencialmente

Nº	ESCALA
1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

Sexo: F M

Edad: 21 - 30 31 - 40 41 - 50 51 - 60

ÍTEMS	PREGUNTAS	ESCALA DE MEDICIÓN				
		1	2	3	4	5
Término de Venta	Forma básica					
	1	Conoce usted los tipos de Financiamiento que suele desarrollar la empresa				
	2	Cree usted que la planificación es importante para el desarrollo de las políticas de crédito				
	Periodo de crédito					
	3	Consideras que los plazos de crédito son los más adecuados				
	4	Creer que es importante mantener actualizados los plazos de crédito de cada cliente				
	Fecha de facturación					
	5	La fecha de la factura es siempre la fecha de envío de la mercadería				
	6	El periodo del crédito inicia desde la fecha de entrega de la mercadería				
	Duración del periodo de crédito					
	7	Consideras que el periodo de crédito brindado a los clientes es menor al otorgado por los proveedores				
	8	Consideras que cuando el riesgo del comprador es mayor, el periodo de crédito debe ser más corto				
	Descuento por pronto pago					
	9	Realizan descuentos por pronto pago				
	10	Creer que los descuentos por pronto pago son una forma más rápida de realizar las cobranzas				
	Costo del crédito					
	11	Consideras que realizar descuentos por pronto pago es más rentable que pedir un financiamiento a terceros				
	12	Consideras que las cuentas incobrables ocasionan pérdidas para la empresa				
Descuentos comerciales						
13	Consideras el volumen de venta un factor clave para realizar un descuento comercial					
14	Creer que los descuentos brindados debería tener un sustento formal que lo acredite como válido					
Periodo promedio de cobranza						
15	Creer que el tiempo promedio de cobranza es el adecuado					
16	Consideras que contar con periodos promedios de cobranzas más cortos beneficia a la empresa					
Instrumento de crédito						
17	Se emiten las facturas en el mismo acto que se ejecuta la entrega de la mercadería					
18	Creer que trabajar con letras de Cambio es una forma más segura de que a futuro la cobranza sea más efectiva					
Análisis de Crédito	Venta por única vez					
	19	Creer que las ventas ocasionales deberían acceder al crédito				
	20	Consideras que si brindas crédito a una venta única, el riesgo de incumplimiento de pago es mayor				
	Compra recurrente					
	21	Creer que la economía depende del volumen de ventas de la empresa				
	22	Creer que se deberían usar porcentajes estandarizados de descuentos según cada caso				
	Información de crédito					
	23	Creer que la asignación de las líneas de crédito debe revisarse periódicamente				
24	Consideras importante reunir la información pertinente antes de asignar una línea de crédito a un nuevo cliente					
Evaluación crediticia						
25	Considera usted, que la capacidad de pago de los clientes es un aspecto clave en la asignación de líneas de crédito					
26	Considera usted que la clasificación de los clientes en la central de riesgos es importante para la evaluación crediticia de los créditos					
Política de Cobranza	Supervisión cuentas por cobrar					
	27	Creer que las cobranzas dudosas se deben a una mala gestión de las políticas de crédito				
	28	Consideras que se debe elaborar una tabla de antigüedad de las cuentas por cobrar constantemente				
	Trabajo de cobranza					
29	Creer que las cobranzas morosas se deben a una mala gestión de las políticas de crédito					
30	Creer que establecer metas de cobranza disminuirá la morosidad de los clientes					

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE GESTIÓN DE COBRANZA

A continuación, se le presenta una serie de preguntas que deberá responder de acuerdo a su punto de vista. Estas serán utilizadas en el proceso de investigación, el cual busca conocer las políticas de crédito y la gestión de cobranza en SMA S.A.C.-Ate Vitarte. Los datos serán manejados confidencialmente

Sexo: F M Edad: 21 - 30 31 - 40 41 - 50 51 -60

No	ESCALA
1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

ITEMS	PREGUNTAS	ESCALA DEMEDICIÓN					
Gestión de Cartera	Investigación de capacidad de pago	1	2	3	4	5	
	1	Creer que se investiga adecuadamente la capacidad de pago de los clientes antes de proceder a otorgarles crédito					
	2	Consideras importante contar con los instrumentos tecnológicos adecuados para la investigación de la capacidad de pago de los clientes					
	Tope de crédito						
	3	Se establece tope de crédito adecuados a los clientes					
	4	Consideras importante el cumplimiento de los tope de crédito establecidos para los clientes					
	Instrumento de deuda comercial						
	5	Creer que se hace uso adecuado de los instrumentos existentes para el cobro de las deudas de los clientes morosos					
	6	Creer que se debe exigir a los clientes los instrumentos necesarios para asegurar el cobro de los créditos otorgados					
	Cobro de deuda vencida						
7	Se ejecuta adecuadamente el cobro de las deudas vencidas de los clientes						
8	Consideras que las técnicas usadas para el cobro de las deudas vencidas son las más adecuadas						
Estándares de Crédito	Gastos de oficina						
	9	Consideras que los gastos de oficina generados por la ejecución de cobros, ayudan a lograr que la gestión de cobranza sea eficaz					
	10	Consideras que los gastos de oficina deberían ser considerados en el costo del interés de morosidad					
	Inversión de cuentas por cobrar						
	11	Creer que las cuentas por cobrar son adecuadamente manejadas por la empresa					
	12	Consideras que la empresa invierte adecuadamente en los procesos para reducir las cuentas por cobrar					
	Estimación de cuentas incobrables						
	13	Consideras que los estándares de crédito de la empresa evitan que existan cuentas incobrables					
	14	Creer que los estándares de crédito propuestos por la empresa han contribuido a reducir las cuentas incobrables					
	Volumen de ventas						
15	Creer que el incremento del volumen de ventas en la empresa ha sido un factor que contribuye a incrementar el riesgo de cuentas morosas						
16	Considerar que los volúmenes de ventas de la empresa no afecta el control de los créditos que se otorga a los clientes						
Cuentas incobrables	Aceleración del cobro						
	17	Consideras que los procedimientos de la empresa promueven la aceleración de los cobros pendientes					
	18	La política de crédito de la empresa permite que se acelere las cobranzas de las deudas existentes.					
	Aspectos legales						
	19	Se aplica las leyes existentes adecuadamente en el proceso de cobranza					
	20	El área legal trabaja en conjunto con el área de cobranza para lograr la recuperación de los créditos otorgados por la empresa					
	Plazo medio de cobranza						
	21	La gestión de cobranza de la empresa permite la reducción del tiempo promedio en que se realiza la cobranza a los clientes					
	22	Las políticas de la empresa permiten que se cumpla con los plazos promedios de cobranza establecidos					
	Rotación promedio de cartera en veces						
	23	Consideras que la gestión de cobranza permite la adecuada rotación de la cartera de los clientes					
	24	La política de crédito permite una adecuada rotación de la cartera de los clientes de la empresa					
	Plazo promedio de la antigüedad de cartera						
	25	La gestión de cobranza permite la reducción del plazo promedio de la antigüedad de la cartera					
26	La política de crédito permite la reducción de la antigüedad de la cartera de cobranza de la empresa						
Porcentaje promedio de incobrabilidad de cartera							
27	La gestión de cobranza permite la reducción de la cartera incobrable de la empresa						
28	La política de crédito permite la reducción de la cartera incobrable de la empresa						
Cobranza judicial							
29	Consideras que la cobranza judicial es la mejor forma de recuperar un crédito moroso						
30	La cobranza judicial permite reducir las cuentas incobrables de la empresa						

Anexo 3. Cálculo del tamaño de la muestra.

Área	Población
1. Personal comercial	12
2. Personal de finanzas	6
3. Personal logístico	13
4. Personal de facturación	9
5. Personal contable	10
Total	50

Anexo 4. Escala de Likert.

Nº	ESCALA
1	Nunca
2	Casi Nunca
3	A veces Casi
4	siempre
5	Siempre

Anexo 5. Escala de Alfa de Cronbach.

Coeficiente	Criterio
Coeficiente alfa >.9	Es excelente
Coeficiente alfa >.8	Es bueno
Coeficiente alfa >.7	Es aceptable
Coeficiente alfa >.6	Es cuestionable
Coeficiente alfa >.5	Es pobre
Coeficiente alfa <.5	Es inaceptable

Anexo 6. Validez de instrumento por expertos (docentes).





Definición conceptual de las variables y dimensiones

I. Variable política de crédito

La política de crédito se define como: "son normativas o procedimientos creados para otorgar crédito a los clientes y luego realizar la cobranza respectiva". (Ross et al, 2018, p. 854).

II. Dimensiones

1. Término de venta

Es la proposición de venta de bienes y servicios, estableciendo como indicadores: forma básica, periodo del crédito, fecha de facturación, duración del periodo de crédito, descuento por pronto pago, costo del crédito, descuentos comerciales, periodo promedio de cobranza e instrumentos de crédito. (Ros et. al, 2018, p. 856)

2. Análisis de crédito

Es la distinción de los clientes, para conocer quienes pagaran, y quienes pueden tener incidencia de morosidad o de no pago y sus indicadores son: venta por única vez, compra recurrente, información de crédito. (Ros et. al, 2018, p.860)

3. Política de cobranza

Son procedimientos realizados para ejecutar el cobro de las cuentas vencidas y sus indicadores son: supervisión de cuentas por cobrar y trabajo de cobranza. (Ros et. al, 2018, p. 867).



Matriz de Operacionalización

Tabla 1

Matriz de operacionalización de variable: políticas de crédito

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Peso	Escala y Valores		
Políticas de Crédito	Si una compañía decide otorgar crédito a sus clientes, debe establecer procedimientos para hacerlo y luego cobrar", para ello tendrá que establecer: Término de venta, Análisis de crédito y las políticas de cobranzas Ross et al. (2018), p. 854	En toda organización en el cual se ejerce ventas al crédito, se necesita establecer procedimientos que permitan la gestión correcta del crédito, para ello debemos utilizar las herramientas de: Término de venta, Análisis de Crédito y Política de Cobranza.	Término de Venta	Forma Básica	1-2	30%	La escala de medición es ordinal tipo Likert lo que se puede visualizar en el instrumento. (1)Nunca (2)Casi nunca (3)A veces (4)Casi siempre (5)Siempre		
					3-4				
					5-6				
				Periodo del crédito	7-8				
				Fecha de facturación	9-10				
				Duración del periodo de crédito	11-12				
			Análisis de Crédito	Descuento por Pronto Pago	13-14	40%			
				Costo del crédito	15-16				
				Descuentos comerciales	17-18				
				Periodo promedio de cobranza	19-20				
				Instrumentos de crédito	21-22				
				Política de Cobranza	Venta por única vez			23-24	30%
					Compra recurrente			25-26	
					Información de crédito			27-28	
					Evaluación y Calificación crediticia			29-30	
Supervisión de cuentas por cobrar									
Trabajo de Cobranza									

Fuente: adaptado de Ross et al (2018)



III. Variable gestión de cobranza

La gestión de cobranza se define como: "la manera que las empresas tienen para financiar a sus clientes, estas son otorgadas en condiciones específicas y establecen claramente el plazo en que debe ser cancelado." (Córdova, 2017, p. 68).

IV. Dimensiones

1. Gestión de cartera

Es la organización de los activos financieros, cuyos indicadores son: investigación de capacidad de pago, tope de crédito, instrumento de la deuda comercial, cobro de deudas vencidas. (Córdova, 2017, p. 71).

2. Estándares de crédito

Son las normas o estándares mínimos necesarios para el otorgamiento de créditos a los clientes y sus indicadores son: gastos de oficina, inversión en cuentas por cobrar, estimación de cuentas incobrables y volumen de ventas. (Córdova, 2017, p. 72).

3. Cuentas incobrables

Es la inseguridad e indecisión originado por el hecho de que muchos clientes se retrasan en los pagos en forma considerable y sus indicadores son: promedio de pérdidas, aspectos legales, plazo medio de cobranza, rotación promedio de cartera en veces, plazo promedio de antigüedad de cartera, porcentaje promedio de incobrabilidad de la cartera y cobranza judicial. (Córdova, 2017, p. 80).



Tabla 2

Matriz de operacionalización de variable: Gestión de Cobranza

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Peso	Escala y Valores
Gestión de Cobranza	Es la manera que las empresas tienen para financiar a sus clientes y que se otorga en condiciones específicas que establece claramente el plazo en que debe ser cancelado. Córdova (2017) p. 68.	Una adecuada gestión de cobranza va a permitir que la empresa pueda obtener la liquidez necesaria para su normal funcionamiento. Para ello va a utilizar herramientas como Gestión de Cartera, Estándares de crédito y cuentas incobrables.	Gestión de Cartera	Investigación de capacidad de pago.	1-2	30%	La escala de medición es ordinal tipo Likert lo que se puede visualizar en el instrumento. (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
				Tope de crédito.	3-4		
				Instrumento de la deuda comercial.	5-6		
				Cobro de deudas vencidas.	7-8		
				Gastos de Oficina.	9-10		
			Estándares de Crédito	Inversión en cuentas por cobrar.	11-12	40%	
				Estimación de cuentas incobrables.	13-14		
				Volumen de ventas.	15-16		
				Promedio de Pérdidas	17-18		
				Aspectos legales.	19-20		
			Cuentas Incobrables	Plazo medio de cobranza.	21-22	30%	
				Rotación promedio de cartera en veces.	23-24		
				Plazo promedio de antigüedad de la cartera.	25-26		
				Porcentaje promedio de incobrabilidad de la cartera.	27-28		
				Cobranza judicial.	29-30		

Fuente: adaptado de Córdova (2017)



Certificado de validez de contenido del instrumento de política de crédito.

N°	DIMENSIONES: POLÍTICA DE CRÉDITO / Items	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
DIMENSIÓN 1: TERMINO DE VENTA														
1	Conoce usted los tipos de Financiamiento que suele desarrollar la empresa				✓			✓				✓		
2	Cree usted que la planificación es importante para el desarrollo de las políticas de crédito				✓			✓				✓		
3	Consideras que los plazos de crédito son los más adecuados				✓			✓				✓		
4	Crees que es importante mantener actualizados los plazos de crédito de cada cliente				✓			✓				✓		
5	La fecha de la factura es siempre la fecha de envío de la mercadería				✓			✓				✓		
6	El periodo del crédito inicia desde la fecha de entrega de la mercadería				✓			✓				✓		
7	Consideras que el periodo de crédito brindado a los clientes es menor al otorgado por los proveedores				✓			✓				✓		
8	Consideras que cuando el riesgo del comprador es mayor, el periodo de crédito debe ser más corto.				✓			✓				✓		
9	Realizan descuentos por pronto pago				✓			✓				✓		
10	Crees que los descuentos por pronto pago son una forma más rápida de realizar las cobranzas				✓			✓				✓		
11	Consideras que realizar descuentos por pronto pago es más rentable que pedir un financiamiento a terceros				✓			✓				✓		
12	Consideras que las cuentas incobrables ocasionan pérdidas para la empresa				✓			✓				✓		
13	Consideras el volumen de venta un factor clave para realizar un descuento comercial				✓			✓				✓		
14	Crees que los descuentos brindados deberían tener un sustento formal que lo acredite como válido				✓			✓				✓		
15	Crees que el tiempo promedio de cobranza es el adecuado.				✓			✓				✓		
16	Consideras que contar con periodos promedios de cobranzas más cortos beneficia a la empresa				✓			✓				✓		
17	Se emiten las facturas en el mismo acto que se ejecuta la entrega de la mercadería				✓			✓				✓		
18	Crees que trabajar con letras de Cambio es una forma más segura de que a futuro la cobranza sea más efectiva.				✓			✓				✓		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: RIVERA VILLAVIEJA RICARDO CARLOS DNI: 09809744

Especialidad del validador: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

19 de Diciembre del 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Especialidad



Certificado de validez de contenido del instrumento de gestión de cobranza.

N°	DIMENSIONES: GESTION DE COBRANZA / Items	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MS	D	A	MA	MD	D	A	MA	
DIMENSIÓN 1: GESTIÓN DE CARTERA														
1	Creer que se investiga adecuadamente la capacidad de pago de los clientes antes de proceder a otorgarles crédito.				✓				✓				✓	
2	Consideras importante contar con los instrumentos tecnológicos adecuados para la investigación de la capacidad de pago de los clientes.				✓				✓				✓	
3	Se establece tope de crédito adecuados a los clientes.				✓				✓				✓	
4	Consideras importante el cumplimiento de los tope de crédito establecidos para los clientes.				✓				✓				✓	
5	Creer que se hace uso adecuado de los instrumentos existentes para el cobro de las deudas de los clientes morosos.				✓				✓				✓	
6	Creer que se debe exigir a los clientes los instrumentos necesarios para asegurar el cobro de los créditos otorgados.				✓				✓				✓	
7	Se ejecuta adecuadamente el cobro de las deudas vencidas de los clientes.				✓				✓				✓	
8	Consideras que las técnicas usadas para el cobro de las deudas vencidas son las más adecuadas.				✓				✓				✓	
DIMENSIÓN 2: ESTANDARES DE CREDITO														
9	Consideras que los gastos de oficina generados por la ejecución de cobros, ayudan a lograr que la gestión de cobranza sea eficaz.				✓				✓				✓	
10	Consideras que los gastos de oficina deberían ser considerados en el costo del interés de morosidad.				✓				✓				✓	
11	Creer que las cuentas por cobrar son adecuadamente manejadas por la empresa.				✓				✓				✓	
12	Consideras que la empresa invierte adecuadamente en los procesos para reducir las cuentas por cobrar.				✓				✓				✓	
13	Consideras que los estándares de crédito de la empresa evitan que existan cuentas incobrables.				✓				✓				✓	
14	Creer que los estándares de crédito propuestos por la empresa han contribuido a reducir las cuentas incobrables.				✓				✓				✓	
15	Creer que el incremento del volumen de ventas en la empresa ha sido un factor que contribuye a incrementar el riesgo de cuentas morosas.				✓				✓				✓	
16	Considerar que los volúmenes de ventas de la empresa no afectan el control de los créditos que se otorga a los clientes.				✓				✓				✓	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Roz Villaverde Rivas Carlos DNI: 09809784

Especialidad del validador: Administración de Empresas

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

19 de Noviembre del 2019.

Firma del Experto Informante.

Especialidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN
A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mgtr. Flores Bolivar Luis Alberto

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la escuela de administración de la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho, IX ciclo, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Licenciado en Administración.

El título del proyecto de investigación es: **Políticas de crédito y gestión de cobranza en laboratorios SMA S.A.C., Ate-Vitarte** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de Administración, y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma
Giovanna Karin Casasola Gómez
DNI N° 10111609

Firma
Gisela Ramos Maza
DNI N° 45906618



Definición conceptual de las variables y dimensiones

I. Variable política de crédito

La política de crédito se define como: "son normativas o procedimientos creados para otorgar crédito a los clientes y luego realizar la cobranza respectiva". (Ross et al, 2018, p. 854).

II. Dimensiones

1. Término de venta

Es la proposición de venta de bienes y servicios, estableciendo como indicadores: forma básica, período del crédito, fecha de facturación, duración del período de crédito, descuento por pronto pago, costo del crédito, descuentos comerciales, período promedio de cobranza e instrumentos de crédito. (Ros et. al, 2018, p. 856)

2. Análisis de crédito

Es la distinción de los clientes, para conocer quienes pagaran, y quienes pueden tener incidencia de morosidad o de no pago y sus indicadores son: venta por única vez, compra recurrente, información de crédito. (Rcs et. al, 2018, p.860)

3. Política de cobranza

Son procedimientos realizados para ejecutar el cobro de las cuentas vencidas y sus indicadores son: supervisión de cuentas por cobrar y trabajo de cobranza. (Rcs et. al, 2018, p. 867).



Matriz de Operacionalización

Tabla 1

Matriz de operacionalización de variable: políticas de crédito

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Peso	Escala y Valores	
Políticas de Crédito	Si una compañía decide otorgar crédito a sus clientes, debe establecer procedimientos para hacerlo y luego cobrar", para ello tendrá que establecer: Término de venta, Análisis de crédito y las políticas de cobranzas Ross et al. (2018). p. 854	En toda organización en el cual se ejerce ventas al crédito, se necesita establecer procedimientos que permitan la gestión correcta del crédito, para ello debemos utilizar las herramientas de: Término de venta, Análisis de Crédito y Política de Cobranza.	Término de Venta	Forma Básica	1-2	30%	La escala de medición es ordinal tipo Likert lo que se puede visualizar en el instrumento. (1)Nunca (2)Casi nunca (3)A veces (4)Casi siempre (5)Siempre	
								3-4
								5-6
				Periodo del crédito	7-8			
				Fecha de facturación				
				Duración del periodo de crédito	9-10			
			Análisis de Crédito	Descuento por Pronto Pago	11-12			
				Costo del crédito	13-14			
				Descuentos comerciales	15-16			
				Periodo promedio de cobranza	17-18			
				Instrumentos de crédito	19-20			
				Política de Cobranza	Venta por única vez	21-22		
					Compra recurrente	23-24		
					Información de crédito	25-26		
				Política de Cobranza	Evaluación y Calificación crediticia	27-28		
Supervisión de cuentas por cobrar	29-30							
Trabajo de Cobranza								

Fuente: adaptado de Ross et al (2018)



III. Variable gestión de cobranza

La gestión de cobranza se define como: "la manera que las empresas tienen para financiar a sus clientes, estas son otorgadas en condiciones específicas y establecen claramente el plazo en que debe ser cancelado." (Córdova, 2017, p. 68).

IV. Dimensiones

1. Gestión de cartera

Es la organización de los activos financieros, cuyos indicadores son: investigación de capacidad de pago, tope de crédito, instrumento de la deuda comercial, cobro de deudas vencidas. (Córdova, 2017, p. 71).

2. Estándares de crédito

Son las normas o estándares mínimos necesarios para el otorgamiento de créditos a los clientes y sus indicadores son: gastos de oficina, inversión en cuentas por cobrar, estimación de cuentas incobrables y volumen de ventas. (Córdova, 2017, p. 72).

3. Cuentas incobrables

Es la inseguridad e indecisión originado por el hecho de que muchos clientes se retrasan en los pagos en forma considerable y sus indicadores son: promedio de pérdidas, aspectos legales, plazo medio de cobranza, rotación promedio de cartera en veces, plazo promedio de antigüedad de cartera, porcentaje promedio de incobrabilidad de la cartera y cobranza judicial. (Córdova, 2017, p. 80).



Tabla 2

Matriz de operacionalización de variable: Gestión de Cobranza

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Peso	Escala y Valores
Gestión de Cobranza	Es la manera que las empresas tienen para financiar a sus clientes y que se otorga en condiciones específicas que establece claramente el plazo en que debe ser cancelado. Córdova (2017) p. 68.	Una adecuada gestión de cobranza va a permitir que la empresa pueda obtener la liquidez necesaria para su normal funcionamiento. Para ello va a utilizar herramientas como Gestión de Cartera, Estándares de crédito y cuentas incobrables.	Gestión de Cartera	Investigación de capacidad de pago.	1-2	30%	La escala de medición es ordinal tipo Likert lo que se puede visualizar en el instrumento. (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
				Tope de crédito.	3-4		
				Instrumento de la deuda comercial.	5-6		
				Cobro de deudas vencidas.	7-8		
				Gastos de Oficina.	9-10		
			Estándares de Crédito	Inversión en cuentas por cobrar.	11-12	40%	
				Estimación de cuentas incobrables.	13-14		
				Volumen de ventas.	15-16		
				Promedio de Perdidas	17-18		
				Aspectos legales.	19-20		
			Cuentas Incobrables	Plazo medio de cobranza.	21-22	30%	
				Rotación promedio de cartera en veces.	23-24		
				Plazo promedio de antigüedad de la cartera.	25-26		
				Porcentaje promedio de incobrabilidad de la cartera.	27-28		
				Cobranza judicial.	29-30		

Fuente: adaptado de Córdova (2017)



Certificado de validez de contenido del instrumento de política de crédito.

N°	DIMENSIONES: POLITICA DE CRÉDITO / Items	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
1	Conoce usted los tipos de Financiamiento que suele desarrollar la empresa				✓				✓				✓	
2	Cree usted que la planificación es importante para el desarrollo de las políticas de crédito				✓				✓				✓	
3	Consideras que los plazos de crédito son los más adecuados				✓				✓				✓	
4	Crees que es importante mantener actualizados los plazos de crédito de cada cliente				✓				✓				✓	
5	La fecha de la factura es siempre la fecha de envío de la mercadería				✓				✓				✓	
6	El periodo del crédito inicia desde la fecha de entrega de la mercadería				✓				✓				✓	
7	Consideras que el periodo de crédito brindado a los clientes es menor al otorgado por los proveedores				✓				✓				✓	
8	Consideras que cuando el riesgo del comprador es mayor, el periodo de crédito debe ser más corto.				✓				✓				✓	
9	Realizan descuentos por pronto pago				✓				✓				✓	
10	Crees que los descuentos por pronto pago son una forma más rápida de realizar las cobranzas				✓				✓				✓	
11	Consideras que realizar descuentos por pronto pago es más rentable que pedir un financiamiento a terceros				✓				✓				✓	
12	Consideras que las cuentas incobrables ocasionan pérdidas para la empresa				✓				✓				✓	
13	Consideras el volumen de venta un factor clave para realizar un descuento comercial				✓				✓				✓	
14	Crees que los descuentos brindados deberían tener un sustento formal que lo acredite como válido				✓				✓				✓	
15	Crees que el tiempo promedio de cobranza es el adecuado.				✓				✓				✓	
16	Consideras que contar con periodos promedios de cobranzas más cortos beneficia a la empresa				✓				✓				✓	
17	Se emiten las facturas en el mismo acto que se ejecuta la entrega de la mercadería				✓				✓				✓	
18	Crees que trabajar con letras de Cambio es una forma más segura de que a futuro la cobranza sea más efectiva.				✓				✓				✓	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Flores Bolivar Kis DNI: 10352413

Especialidad del validador: Mg. Gestión Pública

18 de NOV del 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante.

Especialidad



Certificado de validez de contenido del instrumento de gestión de cobranza.

N°	DIMENSIONES: GESTION DE COBRANZA / Items	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
DIMENSIÓN 1: GESTION DE CARTERA														
1	Crees que se investiga adecuadamente la capacidad de pago de los clientes antes de proceder a otorgarles crédito.				✓				✓				✓	
2	Consideras importante contar con los instrumentos tecnológicos adecuados para la investigación de la capacidad de pago de los clientes.				✓				✓				✓	
3	Se establece topes de crédito adecuados a los clientes.				✓				✓				✓	
4	Consideras importante el cumplimiento de los topes de crédito establecidos para los clientes.				✓				✓				✓	
5	Crees que se hace uso adecuado de los instrumentos existentes para el cobro de las deudas de los clientes morosos.				✓				✓				✓	
6	Crees que se debe exigir a los clientes los instrumentos necesarios para asegurar el cobro de los créditos otorgados.				✓				✓				✓	
7	Se ejecuta adecuadamente el cobro de las deudas vencidas de los clientes.				✓				✓				✓	
8	Consideras que las técnicas usadas para el cobro de las deudas vencidas son las más adecuadas.				✓				✓				✓	
DIMENSIÓN 2: ESTANDARES DE CREDITO														
9	Consideras que los gastos de oficina generados por la ejecución de cobros, ayudan a lograr que la gestión de cobranza sea eficaz.				✓				✓				✓	
10	Consideras que los gastos de oficina deberían ser considerados en el costo del interés de morosidad.				✓				✓				✓	
11	Crees que las cuentas por cobrar son adecuadamente manejadas por la empresa.				✓				✓				✓	
12	Consideras que la empresa invierte adecuadamente en los procesos para reducir las cuentas por cobrar.				✓				✓				✓	
13	Consideras que los estándares de crédito de la empresa evitan que existan cuentas incobrables.				✓				✓				✓	
14	Crees que los estándares de crédito propuestos por la empresa han contribuido a reducir las cuentas incobrables.				✓				✓				✓	
15	Crees que el incremento del volumen de ventas en la empresa ha sido un factor que contribuye a incrementar el riesgo de cuentas morosas.				✓				✓				✓	
16	Considerar que los volúmenes de ventas de la empresa no afectan el control de los créditos que se otorga a los clientes.				✓				✓				✓	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Florez Bolivar Luis DNI: 10352413

Especialidad del validador: Mg. Gestión Pública

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

18 de Nov del 2019

Firma del Experto Informante.

Especialidad

Anexo 7. Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos: de Alpha de Cronbach para la variable Política de crédito

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
	Válidos	50	100,0
Casos	Excluidos ^a	0	,0
Total		50	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,892	30

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Conoce usted los tipos de Financiamiento que suele desarrollar la empresa	113,36	169,827	,041	,894
Cree usted que la planificación es importante para el desarrollo de las políticas de crédito	113,98	169,816	,010	,897
Consideras que los plazos de crédito son los más adecuados	113,74	166,604	,184	,893
Creer que es importante mantener actualizados los plazos de crédito de cada cliente	113,72	171,757	-,082	,895
La fecha de la factura es siempre la fecha de envío de la mercadería	114,68	153,732	,638	,884
El periodo del crédito inicia desde la fecha de entrega de la mercadería	114,04	160,733	,366	,890
Consideras que el periodo de crédito brindado a los clientes es menor al otorgado por los proveedores	113,56	163,313	,492	,888
Consideras que cuando el riesgo del comprador es mayor, el periodo de crédito debe ser más corto	113,96	156,407	,642	,885
Realizan descuentos por pronto pago	114,22	166,338	,135	,895
Creer que los descuentos por pronto pago son una forma más rápida de realizar las cobranzas	114,24	165,166	,169	,895

Consideras que realizar descuentos por pronto pago es más rentable que pedir un financiamiento a terceros	114,16	171,770	-,071	,900
Consideras que las cuentas incobrables ocasionan pérdidas para la empresa	114,16	173,280	-,128	,901
Consideras el volumen de venta un factor clave para realizar un descuento comercial	114,36	162,317	,438	,889
Crees que los descuentos brindados deberían tener un sustento formal que lo acredite como válido	114,16	162,709	,307	,891
Crees que el tiempo promedio de cobranza es el adecuado	114,14	163,511	,284	,892
Consideras que contar con periodos promedios de cobranzas más cortos beneficia a la empresa	114,02	160,918	,608	,887
Se emiten las facturas en el mismo acto que se ejecuta la entrega de la mercadería	113,52	159,928	,614	,886
Crees que trabajar con letras de Cambio es una forma más segura de que a futuro la cobranza sea más efectiva	113,96	158,856	,541	,887
Crees que las ventas ocasionales deberían acceder al crédito	114,06	158,507	,503	,887
Consideras que, si brindas crédito a una venta única, el riesgo de incumplimiento de pago es mayor	114,20	157,551	,626	,885
Cree usted que la economía depende del volumen de ventas de la empresa	114,06	153,323	,671	,883
Crees que se deberían usar porcentajes estandarizados de descuentos según cada caso	114,02	159,367	,563	,886
Cree usted, que la asignación de las líneas de crédito debe revisarse periódicamente	114,34	154,147	,664	,884
Consideras importante reunir la información pertinente antes de asignar una línea de crédito a un nuevo cliente	114,24	148,145	,855	,879
Considera usted, que la capacidad de pago de los clientes es un aspecto clave en la asignación de líneas de crédito	114,20	157,551	,626	,885
Considera usted que la clasificación de los clientes en la central de riesgos es importante para la evaluación crediticia de los créditos	114,06	153,323	,671	,883
Cree usted que las cobranzas dudosas se deben a una mala gestión de las políticas de crédito	114,02	159,367	,563	,886
Consideras que se debe elaborar una tabla de antigüedad de las cuentas por cobrar constantemente	114,34	154,147	,664	,884
Cree usted que las cobranzas morosas se deben a una mala gestión de las políticas de crédito	114,24	148,145	,855	,879
Cree usted que establecer metas de cobranza disminuirá la morosidad de los clientes	114,24	148,145	,855	,879

Alpha de Cronbach para la variable Gestión de cobranza

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Válidos		50	100,0
Casos	Excluidos ^a	0	,0
Total		50	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,818	30

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento- total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Crees que se investiga adecuadamente la capacidad de pago de los clientes antes de proceder a otorgarles crédito	114,80	115,020	,098	,819
Consideras importante contar con los instrumentos tecnológicos adecuados para la investigación de la capacidad de pago de los clientes	115,42	115,636	,014	,824
Se establece topes de crédito adecuados a los clientes	115,18	114,559	,095	,820
Consideras importante el cumplimiento de los topes de crédito establecidos para los clientes	115,16	115,933	,045	,820
Crees que se hace uso adecuado de los instrumentos existentes para el cobro de las deudas de los clientes morosos	116,12	103,781	,574	,802
Crees que se debe exigir a los clientes los instrumentos necesarios para asegurar el cobro de los créditos otorgados	115,48	104,744	,544	,803
Se ejecuta adecuadamente el cobro de las deudas vencidas de los clientes	115,00	108,939	,620	,806
Consideras que las técnicas usadas para el cobro de las deudas vencidas son las más adecuadas	115,10	110,092	,276	,814
Consideras que los gastos de oficina generados por la ejecución de cobros, ayudan a lograr que la gestión de cobranza sea eficaz	115,82	102,355	,556	,802
Consideras que los gastos de oficina deberían ser considerados en el costo del interés de morosidad	115,52	108,173	,474	,808

Crees que las cuentas por cobrar son adecuadamente manejadas por la empresa	115,76	107,166	,405	,809
Consideras que la empresa invierte adecuadamente en los procesos para reducir las cuentas por cobrar	115,66	108,923	,380	,810
Consideras que los estándares de crédito de la empresa evitan que existan cuentas incobrables	115,40	106,245	,553	,804
Crees que los estándares de crédito propuestos por la empresa han contribuido a reducir las cuentas incobrables	115,66	111,576	,193	,818
Crees que el incremento del volumen de ventas en la empresa ha sido un factor que contribuye a incrementar el riesgo de cuentas morosas	115,68	107,283	,379	,810
Consideras que el volumen de ventas de la empresa no afecta el control de los créditos que se otorga a los clientes	115,60	113,020	,129	,820
Consideras importante estimar el impacto de las cuentas incobrables en la obtención de liquidez	115,60	112,816	,134	,820
Las cuentas incobrables son adecuadamente manejadas por la empresa	115,80	107,592	,576	,805
Se aplica las leyes existentes adecuadamente en el proceso de cobranza	115,60	115,633	,012	,824
El área legal trabaja en conjunto con el área de cobranza para lograr la recuperación de los créditos otorgados por la empresa	115,74	102,441	,559	,802
La gestión de cobranza de la empresa permite la reducción del tiempo promedio en que se realiza la cobranza a los clientes	115,58	110,249	,299	,813
Las políticas de la empresa permiten que se cumpla con los plazos promedios de cobranza establecidos	114,80	115,020	,098	,819
Consideras que la gestión de cobranza permite la adecuada rotación de la cartera de los clientes	115,42	115,636	,014	,824
La política de crédito permite una adecuada rotación de la cartera de los clientes de la empresa	115,18	114,559	,095	,820
La gestión de cobranza permite la reducción del plazo promedio de la antigüedad de la cartera	115,16	115,933	,045	,820
La política de crédito permite la reducción de la antigüedad de la cartera de cobranza de la empresa	116,12	103,781	,574	,802
La gestión de cobranza permite la reducción de la cartera incobrable de la empresa	115,48	104,744	,544	,803
La política de crédito permite la reducción de la cartera incobrable de la empresa	115,00	108,939	,620	,806
Consideras que la cobranza judicial es la mejor forma de recuperar un crédito moroso	115,10	110,092	,276	,814
La cobranza judicial permite reducir las cuentas incobrables de la empresa	115,82	102,355	,556	,802

Anexo 8. Autorización de aplicación del instrumento por la autoridad



Lima, 13 de Diciembre del 2019

SEÑORES
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
PRESENTE.-

AT.: GISELA RAMOS MAZA
REF.: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

De nuestra consideración:

Por medio de la presente, me dirijo a usted para saludarla y a la vez hacer de su conocimiento conforme a la solicitud de autorización para realizar un proyecto de investigación titulado "Políticas de crédito y gestión de cobranza", por el cual se va a reunir información del personal que labora en las áreas administrativas.

Al respecto, debo indicar mediante la presente, se procede a brindar la autorización para ejecutar dicho proyecto, indicando que la información que se obtenga sea utilizada exclusivamente para fines académicos.

Sin otro particular, quedamos de ustedes.

Atentamente,

Rodolfo González Angulo
Gerente General Adjunto
LABORATORIOS SMA S.A.C.

Anexo 9. Evidencia de la realidad problemática.

Consulta Ctas x Cobrar

Archivo Editar Herramientas Acciones Ayuda

Letras x cobrar Pago de letras Documentos Canjeados Documentos x Cobrar Pago de documentos

Filtro

Fecha Venc. fecha <=

ISaldo

Cliente:

Ruc:

Documentos por cobrar

Relación de documentos

Tipo	Razón Social	Nro.Doc	Nro.Interno	Fecha Emisión	Fecha Venc.	Tipo Cambio	Mn	Importe	Saldo	Contabilizado
FACT.001	PRODUCTOS AVON ECUADOR S.A.	001FA-0088607	513	28/09/2012	28/10/2012	2.794000	USD	2.910.590	2.910.590	<input checked="" type="checkbox"/>
FACT.001	PRODUCTOS AVON ECUADOR S.A.	001FA-0088600	512	28/09/2012	28/10/2012	2.794000	USD	3.753.460	3.753.460	<input checked="" type="checkbox"/>
FACT.001	PRODUCTOS AVON ECUADOR S.A.	001FA-0088712	514	10/10/2012	09/11/2012	2.794000	USD	638.700	638.700	<input checked="" type="checkbox"/>
FACT.001	PRODUCTOS AVON ECUADOR S.A.	001FA-0088717	515	11/10/2012	10/11/2012	2.794000	USD	621.860	621.860	<input checked="" type="checkbox"/>
FACT.001	DROGUERIA ACTIVITY CENTER SAC	001FA-0088996	292	31/10/2012	30/11/2012	2.794000	USD	8.529.280	8.529.280	<input checked="" type="checkbox"/>
FACT.001	DROGUERIA ACTIVITY CENTER SAC	001FA-0088992	291	31/10/2012	30/11/2012	2.794000	USD	4.638.190	4.638.190	<input checked="" type="checkbox"/>
FACT.001	QUIMICA SUIZA S.A.C	001FA-0089176	576	15/11/2012	15/12/2012	2.794000	USD	644.280	644.280	<input checked="" type="checkbox"/>
FACT.001	DROGUERIA ACTIVITY CENTER SAC	001FA-0089268	295	23/11/2012	23/12/2012	2.794000	USD	1.071.200	1.071.200	<input checked="" type="checkbox"/>
FACT.001	DROGUERIA ACTIVITY CENTER SAC	001FA-0089267	294	23/11/2012	23/12/2012	2.794000	USD	1.103.190	1.103.190	<input checked="" type="checkbox"/>
FACT.001	DROGUERIA ACTIVITY CENTER SAC	001FA-0089266	293	23/11/2012	23/12/2012	2.794000	USD	1.136.580	1.136.580	<input checked="" type="checkbox"/>
FACT.001	DROGUERIA ACTIVITY CENTER SAC	001FA-0089405	297	30/11/2012	30/12/2012	2.794000	USD	537.490	537.490	<input checked="" type="checkbox"/>

Consulta Ctas x Cobrar

Archivo Editar Herramientas Acciones Ayuda

Letras x cobrar Pago de letras Documentos Canjeados Documentos x Cobrar Pago de documentos

Filtro

Fecha Venc. fecha <=

ISaldo

Cliente:

Ruc:

Documentos por cobrar

Relación de documentos

Tipo	Razón Social	Nro.Doc	Nro.Interno	Fecha Emisión	Fecha Venc.	Tipo Cambio	Mn	Importe	Saldo	Contabilizado
FACT.001	GP INDUSTRIAL DEL PERU S.A.C.	001FA-0062176	399	05/03/2008	04/04/2008	2.794000	USD	637.730	637.730	<input checked="" type="checkbox"/>
FACT.001	GP INDUSTRIAL DEL PERU S.A.C.	001FA-0062207	400	07/03/2008	06/04/2008	2.794000	USD	442.190	442.190	<input checked="" type="checkbox"/>
FACT.001	FRAGANZHIA SAC	001FA-0068102	310	11/11/2008	11/12/2008	2.794000	USD	452.420	452.420	<input checked="" type="checkbox"/>
FACT.001	LABORATORIOS RENE CHARDON CIA. LTDA	001FA-0072177	454	11/05/2009	10/06/2009	2.794000	USD	5.667.060	5.667.060	<input checked="" type="checkbox"/>
FACT.001	LABORATORIOS RENE CHARDON CIA. LTDA	001FA-0072174	453	11/05/2009	10/06/2009	2.794000	USD	8.265.800	8.265.800	<input checked="" type="checkbox"/>
FACT.001	LABORATORIOS RENE CHARDON CIA. LTDA	001FA-0072222	457	12/05/2009	11/06/2009	2.794000	USD	2.233.730	2.233.730	<input checked="" type="checkbox"/>
FACT.001	LABORATORIOS RENE CHARDON CIA. LTDA	001FA-0072221	456	12/05/2009	11/06/2009	2.794000	USD	5.008.750	5.008.750	<input checked="" type="checkbox"/>
FACT.001	LABORATORIOS RENE CHARDON CIA. LTDA	001FA-0072220	455	12/05/2009	11/06/2009	2.794000	USD	5.766.000	5.766.000	<input checked="" type="checkbox"/>
FACT.001	SEINPACK CIA. LTDA	001FA-0072367	596	20/05/2009	19/06/2009	2.794000	USD	15.042.000	15.042.000	<input checked="" type="checkbox"/>
FACT.001	LABORATORIOS RENE CHARDON CIA. LTDA	001FA-0072498	460	23/05/2009	22/06/2009	2.794000	USD	3.016.860	3.016.860	<input checked="" type="checkbox"/>
FACT.001	LABORATORIOS RENE CHARDON CIA. LTDA	001FA-0072488	459	23/05/2009	22/06/2009	2.794000	USD	4.343.170	4.343.170	<input checked="" type="checkbox"/>
FACT.001	LABORATORIOS RENE CHARDON CIA. LTDA	001FA-0072484	458	23/05/2009	22/06/2009	2.794000	USD	15.595.030	15.595.030	<input checked="" type="checkbox"/>
FACT.001	DROGUERIA ACTIVITY CENTER SAC	001FA-0085518	271	05/03/2012	04/04/2012	2.794000	USD	23.010.300	22.815.670	<input checked="" type="checkbox"/>
FACT.001	DROGUERIA ACTIVITY CENTER SAC	001FA-0087217	283	28/06/2012	28/07/2012	2.794000	USD	7.189.850	4.831.200	<input checked="" type="checkbox"/>
FACT.001	DROGUERIA ACTIVITY CENTER SAC	001FA-0087216	282	28/06/2012	28/07/2012	2.794000	USD	18.427.890	18.427.890	<input checked="" type="checkbox"/>
FACT.001	HUMBERTO PAREDES PACHECO	001FA-0002411	428	27/07/2012	26/08/2012	2.794000	USD	224.800	224.800	<input checked="" type="checkbox"/>
FACT.001	DROGUERIA ACTIVITY CENTER SAC	001FA-0087890	288	14/08/2012	13/09/2012	2.794000	USD	5.205.910	5.205.910	<input checked="" type="checkbox"/>
FACT.001	DROGUERIA ACTIVITY CENTER SAC	001FA-0087993	289	20/08/2012	19/09/2012	2.794000	USD	5.624.820	5.624.820	<input checked="" type="checkbox"/>
FACT.001	DROGUERIA ACTIVITY CENTER SAC	001FA-0088571	290	26/09/2012	26/10/2012	2.794000	USD	3.806.050	3.806.050	<input checked="" type="checkbox"/>

Anexo 10. Base de datos.

Política de credito																																		
Termino de venta																		Analisis de credito								Política de cobranza								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30				
1	5	3	3	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	74	3	4	2	4	2	3	4	2	24	4	2	3	3	12	110
2	5	5	5	4	2	3	4	5	5	1	1	2	3	4	5	4	4	4	66	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	20	126	
3	5	4	5	5	3	4	5	4	1	3	4	3	4	5	4	4	5	3	71	4	4	5	5	3	5	4	35	5	3	5	5	18	124	
4	5	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	65	3	3	3	4	3	3	3	25	4	3	3	3	13	103	
5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	5	4	4	5	4	69	4	5	4	4	4	4	5	34	4	4	4	4	16	119	
6	5	2	4	4	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	80	3	4	4	4	4	4	4	31	4	4	4	4	16	127	
7	5	4	5	5	2	2	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	64	4	3	2	4	3	2	3	23	4	3	2	2	11	98	
8	5	4	5	5	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	66	4	3	3	3	4	2	3	25	3	4	2	2	11	102	
9	4	5	5	4	2	4	5	3	5	4	5	5	4	2	3	4	5	3	72	2	3	4	3	2	3	3	24	3	2	3	3	11	107	
10	5	4	4	5	3	4	5	5	4	3	3	3	4	3	4	5	5	5	74	5	4	5	3	3	3	4	32	3	3	3	3	12	118	
11	3	4	5	3	5	3	5	5	4	5	4	2	5	2	5	4	5	5	74	5	4	5	3	4	5	4	35	3	4	5	5	17	126	
12	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	2	5	5	5	77	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	20	137	
13	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	82	5	4	5	5	5	5	4	38	5	5	5	5	20	140	
14	3	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	3	4	2	4	5	5	75	4	2	3	4	4	4	2	26	4	4	4	4	16	117	
15	4	5	3	4	2	4	4	3	4	4	4	5	2	3	3	4	3	3	64	4	3	4	3	3	4	3	28	3	3	4	4	14	106	
16	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	71	3	4	4	4	3	3	4	29	4	3	3	3	13	113	
17	5	5	4	4	3	5	5	4	3	3	4	5	3	3	4	3	5	5	73	3	4	4	5	4	4	4	32	5	4	4	4	17	122	
18	5	5	3	4	3	2	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	65	4	3	4	3	4	3	3	28	3	4	3	3	13	106	
19	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	82	5	5	4	4	5	5	5	37	4	5	5	5	19	138	
20	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	86	5	4	5	5	5	5	4	38	5	5	5	5	20	144	
21	5	3	3	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	74	3	4	2	4	2	3	4	24	4	2	3	3	12	110	
22	5	5	5	4	2	3	4	5	5	1	1	2	3	4	5	4	4	4	66	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	20	126	
23	5	4	5	5	3	4	5	4	1	3	4	3	4	5	4	4	5	3	71	4	4	5	5	3	5	4	35	5	3	5	5	18	124	
24	5	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	65	3	3	3	4	3	3	3	25	4	3	3	3	13	103	
25	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	4	5	4	5	69	4	5	4	4	4	4	5	34	4	4	4	4	16	119	
26	5	2	4	4	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	80	3	4	4	4	4	4	4	31	4	4	4	4	16	127	
27	5	4	5	5	2	2	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	64	4	3	2	4	3	2	3	23	4	3	2	2	11	98	
28	5	4	5	5	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	66	4	3	3	3	4	2	3	25	3	4	2	2	11	102	
29	4	5	5	4	2	4	5	3	5	4	5	5	4	2	3	4	5	3	72	2	3	4	3	2	3	3	24	3	2	3	3	11	107	
30	5	4	4	5	3	4	5	5	4	3	3	4	3	4	3	4	5	5	74	5	4	5	3	3	3	4	32	3	3	3	3	12	118	
31	3	4	5	3	5	3	5	5	4	5	4	2	5	2	5	4	5	5	74	5	4	5	3	4	5	4	35	3	4	5	5	17	126	
32	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	2	5	5	5	77	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	20	137	
33	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	82	5	4	5	5	5	5	4	38	5	5	5	5	20	140	
34	3	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	3	4	2	4	5	5	75	4	2	3	4	4	4	2	26	4	4	4	4	16	117	
35	4	5	3	4	2	4	4	3	4	4	5	2	3	3	4	3	3	4	64	4	3	4	3	3	4	3	28	3	3	4	4	14	106	
36	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	71	3	4	4	4	3	3	4	29	4	3	3	3	13	113	
37	5	5	4	4	3	5	5	4	3	3	4	5	3	3	4	3	5	5	73	3	4	4	5	4	4	4	32	5	4	4	4	17	122	
38	5	5	3	4	3	2	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	65	4	3	4	3	4	3	3	28	3	4	3	3	13	106	
39	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5	82	5	5	4	4	5	5	5	37	4	5	5	5	19	138	
40	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	86	5	4	5	5	5	5	4	38	5	5	5	5	20	144	
41	5	3	3	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	74	3	4	2	4	2	3	4	24	4	2	3	3	12	110	
42	5	5	5	4	2	3	4	5	5	1	1	2	3	4	5	4	4	4	66	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	20	126	
43	5	4	5	5	3	4	5	4	1	3	4	3	4	5	4	4	5	3	71	4	4	5	5	3	5	4	35	5	3	5	5	18	124	
44	5	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	65	3	3	3	4	3	3	3	25	4	3	3	3	13	103	
45	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	4	5	4	69	4	5	4	4	4	4	5	34	4	4	4	4	16	119	
46	5	2	4	4	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	80	3	4	4	4	4	4	4	31	4	4	4	4	16	127	
47	5	4	5	5	2	2	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	64	4	3	2	4	3	2	3	23	4	3	2	2	11	98	
48	5	4	5	5	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	66	4	3	3	3	4	2	3	25	3	4	2	2	11	102	
49	4	5	5	4	2	4	5	3	5	4	5	5	4	2	3	4	5	3	72	2	3	4	3	2	3	3	24	3	2	3	3	11	107	
50	5	4	4	5	3	4	5	5	4	3	3	3	4	3	4	5	5	5	74	5	4	5	3	3	3	4	32	3	3	3	3	12	118	

Gestión de cobranza

	Gestión de cartera								Estandares de credito								Cuentas incobrables																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26			27	28	29	30		
1	5	3	3	4	3	5	4	4	31	5	3	3	5	5	4	5	4	34	5	4	4	5	5	5	3	3	4	3	5	4	4	5	59	124
2	5	5	5	4	2	3	4	4	32	3	5	4	5	5	5	1	1	29	2	3	4	5	5	5	5	4	2	3	4	4	3	54	115	
3	5	4	5	5	3	4	5	2	33	4	4	2	4	4	1	3	4	26	3	4	5	5	4	5	4	5	3	4	5	2	4	58	117	
4	5	3	4	4	3	4	4	4	31	3	3	4	3	3	3	3	4	26	4	3	4	3	3	5	3	4	4	3	4	4	3	51	108	
5	4	3	3	4	4	4	4	2	28	4	4	4	4	4	4	3	31	3	3	5	1	4	4	3	3	4	4	4	4	2	4	48	107	
6	5	2	4	4	5	5	5	5	35	3	3	5	3	3	3	5	5	30	5	5	5	5	5	5	2	4	4	5	5	5	3	63	128	
7	5	4	5	5	2	2	4	5	32	2	3	2	2	3	3	3	4	22	4	3	4	3	3	5	4	5	5	2	2	4	5	2	51	105
8	5	4	5	5	3	3	4	5	34	2	3	3	3	3	3	3	3	23	4	3	4	3	3	5	4	5	5	3	3	4	5	2	53	110
9	4	5	5	4	2	4	5	5	34	2	3	4	4	3	5	4	5	30	5	4	2	3	3	4	5	5	4	2	4	5	5	2	53	117
10	5	4	4	5	3	4	5	5	35	5	5	5	4	5	4	3	3	34	3	4	3	4	4	5	4	4	5	3	4	5	5	5	58	127
11	3	4	5	3	5	3	5	4	32	5	5	4	5	5	4	5	4	37	2	5	2	5	5	3	4	5	3	5	3	5	4	5	56	125
12	5	4	5	4	4	3	4	5	34	4	4	4	4	5	4	4	5	34	4	4	5	3	2	5	4	5	4	4	3	4	5	4	56	124
13	5	4	5	4	4	5	5	5	37	5	5	4	4	5	5	5	4	37	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	64	138
14	3	3	4	4	4	5	5	5	33	2	4	2	5	4	5	5	5	32	5	3	4	3	2	3	3	4	4	4	5	5	5	2	52	117
15	4	5	3	4	2	4	4	5	31	5	4	3	3	3	4	4	5	31	2	3	3	3	4	4	5	3	4	2	4	4	5	5	51	113
16	4	5	4	4	3	5	4	4	33	3	4	3	3	4	4	4	4	29	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3	5	4	3	54	116	
17	5	5	4	4	3	5	5	5	36	4	4	3	3	4	3	3	4	28	5	3	3	3	4	5	5	4	4	3	5	5	5	4	58	122
18	5	5	3	4	3	2	3	4	29	3	4	5	3	4	4	4	3	30	4	3	3	3	4	5	5	3	4	3	2	3	4	3	49	108
19	5	5	4	5	5	5	5	5	39	5	5	5	5	5	5	4	4	38	4	3	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	64	141
20	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	4	5	4	5	4	37	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	68	145
21	5	3	3	4	3	5	4	4	31	5	3	3	5	5	4	5	4	34	5	4	4	5	5	5	3	3	4	3	5	4	4	5	59	124
22	5	5	5	4	2	3	4	4	32	3	5	4	5	5	5	1	1	29	2	3	4	5	5	5	5	4	2	3	4	4	3	54	115	
23	5	4	5	5	3	4	5	2	33	4	4	2	4	4	1	3	4	26	3	4	5	5	4	5	4	5	5	3	4	5	2	4	58	117
24	5	3	4	4	3	4	4	4	31	3	3	4	3	3	3	3	4	26	4	3	4	3	3	5	3	4	4	3	4	4	4	3	51	108
25	4	3	3	4	4	4	4	2	28	4	4	4	4	4	4	4	3	31	3	3	5	1	4	4	3	3	4	4	4	4	2	4	48	107
26	5	2	4	4	5	5	5	5	35	3	3	5	3	3	3	5	5	30	5	5	5	5	5	5	2	4	4	5	5	5	3	63	128	
27	5	4	5	5	2	2	4	5	32	2	3	2	2	3	3	3	4	22	4	3	4	3	3	5	4	5	5	2	2	4	5	2	51	105
28	5	4	5	5	3	3	4	5	34	2	3	3	3	3	3	3	3	23	4	3	4	3	3	5	4	5	5	3	3	4	5	2	53	110
29	4	5	5	4	2	4	5	5	34	2	3	4	4	3	5	4	5	30	5	4	2	3	3	4	5	5	4	2	4	5	5	2	53	117
30	5	4	4	5	3	4	5	5	35	5	5	5	4	5	4	3	3	34	3	4	3	4	4	5	4	4	5	3	4	5	5	5	58	127
31	3	4	5	3	5	3	5	4	32	5	5	4	5	5	4	5	4	37	2	5	2	5	5	3	4	5	3	5	3	5	4	5	56	125
32	5	4	5	4	4	3	4	5	34	4	4	4	4	5	4	4	5	34	4	4	5	3	2	5	4	5	4	4	3	4	5	4	56	124
33	5	4	5	4	4	5	5	5	37	5	5	4	4	5	5	5	4	37	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	64	138
34	3	3	4	4	4	5	5	5	33	2	4	2	5	4	5	5	5	32	5	3	4	3	2	3	3	4	4	4	5	5	5	2	52	117
35	4	5	3	4	2	4	4	5	31	5	4	3	3	3	4	4	5	31	2	3	3	3	4	4	5	3	4	2	4	4	5	5	51	113
36	4	5	4	4	3	5	4	4	33	3	4	3	3	4	4	4	4	29	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3	5	4	3	54	116	
37	5	5	4	4	3	5	5	5	36	4	4	3	3	4	3	3	4	28	5	3	3	3	4	5	5	4	4	3	5	5	5	4	58	122
38	5	5	3	4	3	2	3	4	29	3	4	5	3	4	4	4	3	30	4	3	3	3	4	5	5	3	4	3	2	3	4	3	49	108
39	5	5	4	5	5	5	5	5	39	5	5	5	5	5	5	4	4	38	4	3	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	64	141
40	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	4	5	4	5	4	37	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	68	145
41	5	3	3	4	3	5	4	4	31	5	3	3	5	5	4	5	4	34	5	4	4	5	5	5	3	3	4	3	5	4	4	5	59	124
42	5	5	5	4	2	3	4	4	32	3	5	4	5	5	5	1	1	29	2	3	4	5	5	5	5	4	2	3	4	4	3	54	115	
43	5	4	5	5	3	4	5	2	33	4	4	2	4	4	1	3	4	26	3	4	5	5	4	5	4	5	5	3	4	5	2	4	58	117
44	5	3	4	4	3	4	4	4	31	3	3	4	3	3	3	3	4	26	4	3	4	3	3	5	3	4	4	3	4	4	4	3	51	108
45	4	3	3	4	4	4	4	2	28	4	4	4	4	4	4	4	3	31	3	3	5	1	4	4	3	3	4	4	4	4	2	4	48	107
46	5	2	4	4	5	5	5	5	35	3	3	5	3	3	3	5	5	30	5	5	5	5	5	5	2	4	4	5	5	5	3	63	128	
47	5	4	5	5	2	2	4	5	32	2	3	2	2	3	3	3	4	22	4	3	4	3	3	5	4	5	5	2	2	4	5	2	51	105
48	5	4	5	5	3	3	4	5	34	2	3	3	3	3	3	3	3	23	4	3	4	3	3	5	4	5	5	3	3	4	5	2	53	110
49	4	5	5	4	2	4	5	5	34	2	3	4	4	3	5	4	5	30	5	4	2	3	3	4	5	5	4	2	4	5	5	2	53	117
50	5	4	4	5	3	4	5	5	35	5	5	5	4	5	4	3	3	34	3	4	3	4	4	5	4	4	5	3	4	5	5	5	58	127

Anexo 11. Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
¿Qué relación existe entre las políticas de crédito y la gestión de cobranzas en Laboratorios SMA S.A.C., Ate Vitarte?	Determinar de qué manera las políticas de crédito se relacionan con la gestión de cobranzas en Laboratorios SMA S.A.C., Ate Vitarte	Existe relación entre la política de crédito y la gestión de cobranza en Laboratorios SMA S.A.C., Ate Vitarte	Política de Crédito	Termino de Venta	Forma básica	Tipo: Aplicada Diseño: No experimental, carácter transversal, correlacional. Enfoque: Cuantitativo Población: 50 trabajadores y clientes Muestra: Probabilística por conveniencia
					Periodo de Crédito	
					Fecha de Facturación	
					Duración de Periodo de Crédito	
					Descuentos Pronto Pago	
					Costo del Crédito	
					Descuentos Comerciales	
					Periodo Promedio de Cobranza	
					Instrumento del Crédito	
				Análisis de crédito	Venta por Única Vez	
					Compra Recurrente	
					Información del Crédito	
				Política de cobranza	Evaluación Crediticia	
Supervisión de Cuentas por Cobrar						
<p>PROBLEMA ESPECÍFICO</p> <p>a. ¿Qué relación existe entre los términos de venta y la gestión de cobranzas en Laboratorios SMA S.A.C., Ate Vitarte?</p> <p>b. ¿Qué relación existe entre las el análisis de crédito y la gestión de cobranzas en Laboratorios SMA S.A.C., Ate Vitarte?</p> <p>c. ¿Qué relación existe entre la política de cobranza y la gestión de cobranzas en Laboratorios SMA S.A.C., Ate Vitarte?</p>	<p>OBJETIVO ESPECÍFICO</p> <p>a. Identificar la relación entre los términos de venta y la gestión de cobranzas</p> <p>b. Conocer el análisis de crédito y su relación con la gestión de cobranzas.</p> <p>c. Establecer la relación de la política de cobranza y la gestión de cobranzas.</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICA</p> <p>a. Existe relación entre el término de venta, y la gestión de cobranzas en Laboratorios SMA S.A.C., Ate Vitarte.</p> <p>b. Existe relación entre Los análisis de crédito y la gestión de cobranzas en Laboratorios SMA S.A.C., Ate Vitarte.</p> <p>c. Existe relación entre la política de cobranza y la gestión de cobranzas en Laboratorios SMA S.A.C., Ate Vitarte.</p>	Gestión de Cobranza	Gestión de cartera	Trabajo de Cobranza	
					Investigación de Capacidad de Pago	
					Topo de Crédito	
					Instrumento de la Deuda Comercial	
				Estándares de crédito	Cobro de la Deuda Vencida	
					Gasto de Oficina	
					Inversión en cuentas por cobrar	
					Estimación de Cuentas Incobrables	
				Cuentas incobrables	Volumen de Ventas	
					Estimación de Cuentas Incobrables	
					Porcentaje Promedio de Incobrabilidad de Cartera	
					Aspectos Legales	
					Plazo Medio de Cobranza	
Rotación Promedio de Cartera						
Plazo Promedio de Antigüedad de Cartera						
Cobranza Judicial						

Anexo 12. Matriz de evidencias externas

Autor (año)	Hipótesis	Teorías		Resultados Inferenciales
		Variable Política de Crédito (X)	Variable Gestión de cobranza (Y)	
Cunalema (2017)	La gestión de cobranza tiene relación con la cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cevallos provincia de Tungurahua	Escolme (2015), quien señaló que la gestión de cobranza son los lineamientos que se siguen para recuperar sus cuentas una vez vencidas.	InSigh (2008), quien definió a la cartera vencida el grupo de actividades sincronizadas y utilizadas acertadamente en los clientes para conseguir el rescate de los préstamos.	Chi Cuadrado De Pearson donde $X_c^2=3,841$ y $X_c^2= 12,83$ Sig. (Bilateral)= 0.05
Tirado (2015)	La inexistencia de políticas de crédito y cobranzas es lo que provoca tener una reducida liquidez en la empresa Fadicalza.	Horne y Wachowicz (2002), quienes señalaron a las políticas de crédito como uno de los factores más importantes que influyen en las cuentas por cobrar de una empresa.	García (2002), quien señaló que las tareas del administrador financiera de una empresa van desde la presupuestación, la predicción financiera y el manejo del efectivo hasta la administración crediticia, el análisis de inversiones y el procuramiento de fondos	Chi Cuadrado De Pearson donde $X_c^2=3,84$ y $X_c^2= 6,70$ Sig. (Bilateral)= 0.05
Ortiz (2014)	La Gestión de Cobranzas sí incide en la Liquidez de la empresa RECTIMA de la ciudad de Ambato.	Arboleda (2013), quien señaló que la gestión de cobranzas radica en el desarrollo de actividades y estrategias para alcanzar la recaudación de deudas.	Domínguez (2012), quien señaló que la liquidez involucra, el potencial preciso de transformar el activo líquido o de conseguir disponible para enfrentar al vencimiento en corto plazo.	Chi Cuadrado De Pearson donde $X_c^2=5.991$ y $X_c^2= 15.575$ Sig. (Bilateral)= 0.05
Zevallos (2017)	Las políticas de crédito si tienen incidencia en la liquidez de las empresas comercializadoras de productos químicos.	Gitman (2003), quien definió que en las políticas de crédito es un proceso que debe integrar tres puntos básicos: elección y normativa de crédito, límite y condición de crédito y políticas de cobranza.	Córdova (2012), quien afirmó que la liquidez es la prontitud con la que un activo se transforma en efectivo.	Chi Cuadrado De Pearson $X_c^2=5,318$ y $X_c^2= 7,186$ Sig. (Bilateral)= 0.021
Gonzales y Sanabria (2016)	Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una Universidad Particular	Bravo (2010), quien definió a las cuentas por cobrar como aquellos derechos de la empresa que nacen de las ventas o de los servicios prestados y que se deben convertir en efectivo al finalizar todo el proceso financiero.	Bernstein (2013), quien lo explica como el nivel de desembolso de efectivo que puede realizar una empresa o la capacidad que puede tener para transformar en efectivo todos aquellos bienes de la empresa.	Chi Cuadrado De Pearson Chi Cuadrado De Pearson donde $X_c^2=5.69$ y $X_c^2= 7.48$ Sig. (Bilateral)= 0.05 Sig. (Bilateral)= 0.025
Morales (2017)	El Crédito incide en la cobranza dentro de la financiera Qapaq S.A	Fernández (2014), quien señaló que el crédito es una transacción de compraventa en la cual se presta un servicio o se entrega un producto o bien a cambio de una obligación de pago a futuro".	Morales (2014), quien lo describió la cobranza como la forma de gestionar y hacer el cobro de los créditos a favor de la entidad.	Rho de Spearman: Rho = 0.326 Sig. (Bilateral)= 0,001

Anexo 13. Matriz de evidencias internas

VARIABLE Y DIMENSIÓN	HIPÓTESIS GENERALES HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	TEORIAS		RESULTADOS	
		VARIABLE POLÍTICA DE CRÉDITO (X)	VARIABLE GESTIÓN DE COBRANZA (Y)	DESCRIPTIVOS	INFERENCIALES
HG: Política de crédito y gestión de cobranza.	Existe relación entre la política de crédito y la gestión de cobranza en Laboratorios SMA S.AC., Ate Vitarte, 2020.	Ross, Westerfiel y Jordan (2018), quienes señalaron son procedimientos que deben establecer las compañías al instante de decidir la concesión de créditos a sus clientes.	Córdova (2017), quién definió la gestión de cobranza como el proceso donde se realiza la cobranza de una deuda comercial.	El 46% manifestó que las políticas de crédito afectan de manera regular. El 34% manifestó que las políticas de crédito son deficientes y el 20% que son óptimas.	Rho de Spearman: Rho=0,755 Sig. (Bilateral)= 0.000
HE1: Término de venta	Existe relación entre el término de venta y la gestión de cobranza en Laboratorios SMA S.AC., Ate Vitarte, 2020.	Ross, Westerfiel y Jordan (2018), quienes señalaron que el término de venta son lineamientos, que establecen como se propone la empresa vender sus bienes y servicios, donde se decidirá si requerirá efectivo o dará crédito.	Córdova (2017), quien definió esta variable como "El grupo de procedimientos económicos, comerciales y legales que permiten agilizar el cobro de los valores pendientes de pago logrando que se cumplan las estipulaciones de pago establecidas"	El 52% manifestó que el término de venta afecta de manera regular. El 30% manifestó que es deficiente y el 18% que manifestó que es óptimo.	Rho de Spearman: Rho=0,926 Sig. (Bilateral)= 0.000
HE2: Análisis de crédito	Existe relación entre el análisis de crédito y la gestión de cobranza en Laboratorios SMA S.AC., Ate Vitarte, 2020.	Ross, Westerfiel y Jordan (2018), quienes señalaron que el análisis de crédito es el proceso de decidir si se debe otorgar crédito o no a un cliente específico, consiste en reunir la información pertinente y determinar la solvencia financiera del solicitante.	Córdova (2017), quien añadió que la gestión de cobranza es una etapa fundamental en la administración de créditos, por tanto, son herramientas que permiten un proceso efectivo y ágil así evitar generar desincentivos a los clientes deudores con relación al pago de sus obligaciones.	El 46% manifestó que el análisis de crédito afecta de manera regular. El 34% manifestó que el análisis de crédito es deficiente y el 20% que es óptimo.	Rho de Spearman: Rho=0,459 Sig. (Bilateral)= 0.000
HE3: Política de cobranza	Existe relación entre política de cobranza y gestión de cobranza en Laboratorios SMA S.AC., Ate Vitarte, 2020.	Ross, Westerfiel y Jordan (2018), quienes indicaron que la política de cobranza consiste en supervisar las cuentas por cobrar, para detectar problemas y obtener el pago de las cuentas vencidas.	Córdova (2017), quién indicó que la gestión de cobranza puede darse en dos periodos: Una que abarca desde que se realiza la venta, hasta que se efectúa el pago. La segunda es el periodo que transcurre desde que se efectúa la cobranza hasta que dichos fondos ingresan a las cuentas de la empresa	El 50% manifestó que la política de cobranza afecta de manera regular. El 30% manifestó que es óptima y el 20% deficiente.	Rho de Spearman: Rho=0,447 Sig. (Bilateral)= 0.001

Anexo 14. Propuesta

 <p>1. OBJETIVO DE LA POLITICA Determinar las normas, lineamientos y responsabilidades del personal responsable de los Créditos y cobranzas de la empresa Laboratorios SMA S.A.C. así poder mejorar la toma de decisiones.</p> <p>2. MISIÓN: Disminuir el riesgo ocasionado por las ventas a crédito y lograr que el proceso de cobranzas se desarrolle en los tiempos previstos con eficiencia, así contribuir en la liquidez de la empresa Laboratorios SMA S.A.C.</p> <p>3. RESPONSABILIDADES Y LIMITES Jefatura de Tesorería, Es el responsable de aprobar la presente política de créditos y cobranzas. Responsable de aprobar o desaprobado los créditos comerciales otorgados y garantiza la eficiencia en el proceso de recaudación de las cobranzas. Analista de Cuentas por cobrar, Realiza las evaluaciones de los clientes que solicitan el crédito, informa a la jefatura y ejecutivo comercial a fin de brindar información referente al riesgo de crédito. Es la responsable de gestionar y ejecutar las cobranzas. Ejecutivo Comercial, Elabora el perfil comercial del cliente, es el intermediario para hacer llegar al futuro cliente los formatos necesarios para el otorgamiento del crédito y es el responsable de solicitar la evaluación crediticia antes de iniciar el proceso de venta. Jefe de Recursos Humanos: Es quien aplica las normas y procedimientos internos ante omisiones o fallas comerciales en Laboratorios SMA S.A.C. siempre y cuando esto obstruya la cancelación de la deuda comercial por parte del cliente.</p> <p>La analista de cuentas por cobrar, reporta a la Jefatura de tesorería y a la Gerencia General.</p>	 <p>La jefatura de Tesorería aprueba créditos hasta montos menores de USD 100,000. La Gerencia General aprueba créditos por montos mayores a USD 100,000 hasta USD 300,000. La junta de Accionistas aprueba n créditos por montos mayores de USD 300.000 De presentar algún cliente problemas con su línea de crédito que afecte su operatividad, el Gerente Comercial revisará el caso con la Jefatura de Tesorería junto al analista de cuentas por cobrar, de no llegar a una solución, el caso debe ser derivado a la Gerencia General para la toma de decisiones.</p> <p>De darse el caso en donde el cliente haya sobrepasado su límite de plazo y/o línea de crédito haya sido excedida, la Analista de Cuentas por cobrar informaran a la Jefatura de Tesorería para que puedan evaluar y considerar el cobro de intereses moratorios. La Gerencia General, ante la negativa de pago, autoriza el pase de las cuentas morosas al área legal.</p> <p>4. EVALUACIÓN DE CRÉDITO Con el objetivo de reducir los riesgos e incrementar los márgenes de utilidad, es muy importante establecer la evaluación crediticia. El ejecutivo comercial solicitará a cada cliente la entrega de los formatos llenados los cuales son necesarios para la evaluación del crédito. Soliditud de crédito: en él se recopilará la información principal del negocio, referencias, datos de los principales accionistas, responsables del área de Finanzas y responsable de pago, referencias de sus principales clientes, referencias comerciales de sus proveedores, referencias bancarias, moneda e importe del crédito solicitado, y la condición de pago solicitada. Adicional deberán brindar la copia electrónica completa de PDT anual de los dos últimos años, copia electrónica completa de PDT mensual del año en curso, dos cartas o correos electrónicos de proveedores actuales indicando</p>
--	--

referencias comerciales, monto de línea de crédito y antigüedad (si fuera correo electrónico debe ser enviado directamente a giselaramos@smasac.com), dos cartas o correos electrónicos de bancos indicando referencias comerciales, líneas vigentes y tiempo de relación. (si fuera correo electrónico debe ser enviado directamente a giselaramos@smasac.com), copia de vigencia de poderes de los representantes legales de la empresa, copia de constitución de la empresa, flujo de caja proyectado de ingresos.

Perfil comercial: Se deberá elaborar el proyectado de ventas, la estimación de la facturación mensual.

Compromiso de Pago: Donde de mutuo acuerdo el cliente acepta los términos y condiciones de pago establecidas en las cláusulas, en este caso se elabora el Contrato Comercial, en caso no tenedo, es necesasno realizar un documento de compromiso.

La Analista de cuentas por cobrar, procede a realizar el análisis crediticio, validación de información financiera y comercial; procederá a entregar el informe de Evaluación crediticia más el perfil comercial a la Jefatura de Tesorería.

Si el cliente realiza 1 o 2 compras al mes cuyo valorizado sea menor a 1,000 USD, entonces en automático no calificará al otorgamiento de crédito, y deberá realizar el pago al contado.

La Jefatura de Tesorería decidirá la aprobación y asignación del límite de crédito o la no aprobación del crédito.

Las líneas de crédito serán re-evaluadas periódicamente cada 6 meses en la central de riesgo SENTINEL.

En el caso de los clientes que ya cuenten con líneas de crédito aprobadas y soliciten una ampliación de Línea de crédito, el ejecutivo comercial debe

solicitar nuevamente el formato de Solicitud de crédito al cliente, la cual debe estar debidamente llenada y firmada.

Si el proceso de pago del cliente con crédito con la empresa Laboratorios SMA S.A.C., se retrasa más de 15 días, la Analista de Cuentas por Cobrar informará inmediatamente a la jefa de Tesorería, quién podrá autorizar el bloqueo de la línea de crédito, así denegar nuevas atenciones hasta el cumplimiento de la deuda y podrá reconsiderar renovar el límite del crédito brindado inicialmente.

5. Financiamiento de los créditos de Cuentas por Cobrar

5.1 Factoring como producto del banco, se firma el contrato con la entidad bancaria quien será el intermediario para realizar el pronto pago de las facturas a Laboratorios SMA S.A.C., para ello por el tiempo en días de adelanto del pago realizará el cobro de una tasa de interés anual, el cual es pactado a la firma del contrato. Se deberá analizar con una muestra aleatoria, si los cálculos realizados por concepto de interés han sido correctas, y si el plazo de vencimiento coincide con la condición de pago brindada al cliente ordenante.

5.2 Factoring como producto del cliente, se firma un contrato en el cual se establece la aceptación del producto y la tasa de interés anual a considerar, en diferencia al punto 5.1 en donde el trato era directamente con el banco, en este caso el cliente solicitará que Laboratorios SMA S.A.C. emita una NC por el concepto de Descuento por pronto pago, la analista de cuentas por cobrar es quien emite la NC dentro de las primeras horas de haber recibido la liquidación del cliente.

El cliente debe ejecutar los pagos entre las dos primeras semanas de haber recibido la factura comercial de la venta.

5.3 Facturas Negociables, la analista de cuentas por cobrar solicita la calificación de los clientes a la entidad bancaria, cuando ya tiene la



aprobación, procede al ingreso de las facturas al banco y negocia la cobranza de ellas.

El banco abona el valor de la factura menos los intereses descontados por el pago anticipado, posterior a ello el banco realiza el cobro de los valorizados a los clientes, considerar que no existe renovación de facturas negociables. El plazo que tendrá el cliente para el pago, es el mismo que el estructurado para el descuento de letras, y el seguimiento lo realiza el analista de cuentas por cobrar.

5.4 Descuento de Letras, los clientes que trabajen mediante esta modalidad, están sujetos a la firma del valorizado, en este caso la letra de cambio.

El cliente debe comunicar desde el inicio de los acuerdos comerciales, el plazo que demorará para la firma del título valor, el cual posteriormente será ingresado al banco para el cobro anticipado, también se aplicará el cobro de intereses.

El cliente posee de hasta 7 días posterior al vencimiento de la letra para pagarla al banco, para ello el cliente deberá cancelar el valor del capital + los intereses por días de atraso. A partir del 8avo día se inicia los trámites del protesto, y para ello el cliente deberá cancelar el valor del capital + los intereses por días de atraso + Gastos por protesto, esto va en función de cada política del banco, y si hasta el día 15 de vencido el documento el cliente no realizó el pago al banco, este procede a realizar el cargo a la cuenta de Laboratorios SMA S.A.C., por considerarlo responsables solidarios.

La Analista de Cuentas por cobrar se encarga de realizar el monitoreo semanal del cumplimiento de pago mediante la web de los bancos, este debe realizarse cada viernes.

De tener situaciones de morosidad, deberá ponerse en contacto con el cliente para enviar el detalle de la deuda, emitirá la ND por concepto de los intereses y gastos generados por la morosidad de la operación, adicionará a ello un 10% por los trámites realizados. Solo podrán ser excluidos del cobro



del 10% lo clientes que por única vez hayan incurrido en esta situación una vez al año, en caso de ser reincidentes es obligatorio el cobro.

Cuando un cliente solicite la renovación de una letra, para ser aceptada, el monto debe ser superior a 2,000 USD o su equivalente en moneda nacional, caso contrario no procede.

El porcentaje de la renovación será del 50% del valor de la letra y el plazo adicional para el nuevo vencimiento será de 30 días calendario, este proceso lo realiza el analista de cuentas por cobrar.

Se podrán dar renovaciones mayores del 50 %, siempre y cuando este cuente con la aprobación escrita de la Jefatura de Tesorería o de la Gerencia General.

5.5 Cobranza Libre de Letras, Se realiza el uso de este producto, si al enviar la lista de aceptantes tenemos clientes que no califican para el descuento de letras, esta opción nos permite ingresar los valorizados al banco, el cual únicamente abonará el valor del mismo al vencimiento, siempre y cuando primero el cliente haya cancelado a la entidad bancaria. Esta operación se encuentra sujeta al cobro de comisiones por ser el ente intermediario.

5.6 Facturas al vencimiento, el analista de cuentas por cobrar inicia el proceso de recordatorio a los clientes una semana antes del vencimiento de sus facturas, posterior cuando la factura se encuentra vencida inicia el proceso de la cobranza que tiene como fin la recaudación oportuna de la obligación de pago que mantienen los clientes con Laboratorios SMA S.A.C.

6. TERMINOS DE CREDITO

La Jefatura de Tesorería establece las condiciones de venta aprobadas las cuales de espera sean cumplidas por los clientes, tanto para la cancelación de

sus facturas, letras u otro acuerdo de pago dentro de los plazos establecidos mutuo acuerdo.

Todas las facturas y documentos de cobranza con un vencimiento y periodo de morosidad de 60 días estarán sujetos al cobro de los interés moratorios y compensatorios establecidas por la Banca Privada.

Los reclamos por diferencias de precios, faltantes (dentro de los primeros 30 días de haber recibido el bien o servicio), devoluciones de mercadería (hasta máximo 60 días de haber sido recibida) u otra observación que se considere tenga impacto directo con el cumplimiento de pago oportuno, deberán ser presentados formalmente por escrito al área respectiva, manteniendo siempre en copia a la analista de cuentas por cobrar al siguiente mail giselaramos@smasac.com.

El crédito para cuentas en donde los límites y plazos de crédito han sido excedidos, será congelado hasta el pago de las facturas, letras, etc., que permitan la liberación de las líneas. La Analista de Cuentas por Cobrar deberá aprobar mediante mail formal al área comercial la liberación de nuevas atenciones, siempre y cuando se encuentre el valorizado dentro de los límites de crédito permitidos. De no llegar a un acuerdo de pago, esto deberá ser reportado a la Jefatura de Tesorería para que brinde los procedimientos a aplicar.

Termino de Crédito	Valorizado de ventas mensuales - Rangos	Moneda
Crédito a 30 días	Entre 3,000 - 10,000	S/
Crédito a 45 días	Entre 11,000 - 29,000	S/
Crédito a 60 días	Entre 29,100 a 100,000	S/
Crédito a 75 días	Entre 101,000 - 300,000	S/
Crédito a 90 días	Entre 301,000 - 1'000,000	S/
Crédito a 120 días	Ventas superiores al 1'000,000	S/

7. COBRANZA

La Analista de las cuentas por cobrar, es la responsable de la gestión de cobranza, envío de estados de cuenta, recordatorios, enviar el sustento de la deuda comercial a los clientes, realizar llamadas telefónicas para las coordinaciones necesarias para el cumplimiento de pago. Cuando se presenten inconvenientes en el flujo normal del cobro, esto debe ser reportado a la Jefatura de Tesorería y al Ejecutivo Comercial.

El Ejecutivo Comercial deberá intervenir en el proceso de cobranza, siempre y cuando su cliente no cancele la deuda en los días de crédito brindado.

En el caso de cobranzas truncas ocasionadas por temas de calidad, la intervención directa será del Jefe de Aseguramiento de la Calidad quien emitirá un informe con lo ocurrido e indicará si procede el reclamo, de ser responsabilidad directa de Laboratorios SMA. S.A.C. se procede a emitir la NC por devolución de los productos afectados, caso contrario realizada la aclaración con sustento de informe técnico, se invita al cliente a cancelar la deuda.

Para el tema de discrepancia de precios, se solicita a la persona responsable de la estructura de costos brindar la lista de precios actualizada, el cual deberá contar con la aprobación formal del cliente (Contrato, OC, e imagen de carga de precios en el sistema del cliente), caso contrario no será considerado, de no tomar en cuenta las consideraciones se procederá a informar a la Jefatura de RRHH para que realice la aplicación de las normas internas.

La Jefatura de Tesorería y la Gerencia General tiene la potestad de invitar a conciliar al cliente, con el fin de realizar el cobro eficiente de las cuentas.

En casos excepcionales el responsable de las Cuentas por podrá realizar visitas a los clientes con el fin de llegar a un acuerdo e informar a sus superiores los acuerdos establecidos en la reunión.



La Analista de Cuentas por Cobrar, presentará un informe a la Jefatura de Tesorería de las cuentas cuya cartera esté confirmada por clientes que no han realizado el pago, pese haber aplicado todas las herramientas de gestión como: llamadas, correos electrónicos, cartas notariales; con el objetivo de determinar la suspensión de atención y decidir si se tomaran acciones legales.

8. PROCESO DE COBRANZA

8.1 Gestión preventiva: 7 días antes del vencimiento de la deuda, se enviará por correo electrónico al cliente un saludo y mensaje de recordándole que tienen un vencimiento próximo a pagar. Al 3er y cuarto día se realizará una llamada telefónica para solicitarle la revisión del estado de cuenta enviado, a fin de esperar la fecha de programación de pago.

8.2 Cobro amistoso por mora temprana: desde el 1er día hasta 15 días después del vencimiento se contactará nuevamente al cliente para recordarle que su deuda se encuentra vencida y solicitar la regularización de pago.

8.3 Cobro amistoso, mora tardía: Después de haber transcurrido 15 días y al no tener el abono por la deuda vencida aun incluso existiendo ofrecimiento de pago, se procederá a enviar carta interna de cobranza explicando al cliente moroso los motivos que sustentan el envío de la carta y previniéndole sobre el procedimiento que se ejecutará en caso persista con la negativa de pago.

8.4 Cobro extra judicial: Se utilizará todas las herramientas de la empresa para recuperar el dinero sin ir a juicio, se inicia 21 días después de haber vencido la deuda y se realizará llamadas, correos electrónicos, envío de 2da. Cata de cobranza interna, visita al cliente deudor previniéndole sobre el procedimiento que se le seguirá en caso persista con la negativa de pago.



Se documentará la cobranza y se tratará en coordinar con el cliente invitándolo a que establezca una estructura de pagos, pueden ser los siguientes títulos valores: pagaré, letras, cheques certificados, carta fianza.

8.5 Cobro Pre- Judicial: Una vez hayan transcurrido 3 meses de impago del cliente, se deberá anexar un informe de la deuda actualizada con intereses moratorios y habiendo reportado al cliente a la centrales de riesgo, todas la acciones legales serán evaluadas y definidas por la Gerencia General.

9. LITIGIO

9.1 Ante una disputa con el cliente habiendo transcurrido los 3 meses de deuda vencida, primero se negociará, y de persistir la negativa de pago se litiga

9.2 El saldo o deuda impaga previamente se evaluara el costo beneficio a fin de trasladarlo a los asesores legales.

10. ANEXOS

Formato de Solicitud de crédito

Formato de Compromiso de pago

Formato de evaluación crediticia

La presente política será actualizada y revisada una vez al año.