



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Contabilidad y Finanzas

“FACTORES EN EL OTORGAMIENTO DE
CRÉDITOS Y PROCESO DE COBRANZAS QUE
AFECTAN LA TASA DE MOROSIDAD EN LA
EMPRESA BVC FARMA EIRL, EN EL AÑO 2018”

Tesis para optar el título profesional de:

CONTADORA PÚBLICA

Autora:

Bach. Azabache Vásquez Lurdes Lorena

Asesor:

Mg. CPC Leoncio Esquivel Pérez

Trujillo - Perú

2019

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS

El asesor Mg. C.P.C. Leoncio Javier Leoncio Esquivel, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de CONTABILIDAD Y FINANZAS, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la tesis de la bachiller:

- Azabache Vásquez Lurdes Lorena

Por cuanto, **CONSIDERA** que la tesis titulada: "Factores en el otorgamiento de créditos y proceso de cobranzas que afectan la tasa de morosidad en la empresa BVC Farma EIRL, en el año 2018" para aspirar al título profesional de: Contadora Pública por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, AUTORIZA al o a los interesados para su presentación.

Mg.C.P.C Leoncio Esquivel Pérez

Asesor

ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Los miembros del jurado evaluador asignados han procedido a realizar la evaluación de la tesis de la Bachiller Azabache Vásquez Lurdes Lorena para aspirar al título profesional con la tesis denominada: “Factores en el otorgamiento de créditos y proceso de cobranzas que afectan la tasa de morosidad en la empresa BVC Farma EIRL, en el año 2018”

Luego de la revisión del trabajo, en forma y contenido, los miembros del jurado concuerdan:

Aprobación por unanimidad

Aprobación por mayoría

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Desaprobado

Firman en señal de conformidad:

Mg. Carola Salazar Rebaza
Jurado
Presidente

Dr. Fernando Chavez Vergara
Jurado

Mg. Pamela Torres Moya
Jurado

DEDICATORIA

A mis padres por el sacrificio diario de inculcarme una buena educación y apoyarme económicamente para lograrlo, a los docentes de UPN por contribuir académicamente para lograr que esto sea posible.

También para las futuras generaciones, esperando que el presente trabajo de investigación sea de gran utilidad.

AGRADECIMIENTO

Agradezco el esfuerzo de mis padres, por brindarme apoyo económico y moral en el transcurso de estos ciclos.

A mi hermano mayor Alvaro Azabache por darme gran motivación a lo largo de la carrera a la hora de enfrentar un examen difícil que daba por perdido y no era así, siempre salí victoriosa gracias a sus consejos universitarios.

Agradezco también a mi Asesor de Tesis al Mg.C.P.C Leoncio Esquivel Perez por haber resuelto de manera eficaz todas mis dudas en cuanto al desarrollo de la presente tesis y además por haber sido parte de mi formación profesional transmitiendo sus conocimientos contables.

Finalmente a todos los docentes en general por haber contribuido de manera positiva en mi formación profesional.

TABLA DE CONTENIDOS

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS	2
ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad problemática	11
1.2. Formulación del problema.....	18
1.3. Objetivos	18
1.4. Hipótesis	19
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	20
2.1. Tipo de investigación	20
2.2. Población y muestra	21
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos	22
2.4. Procedimiento.....	25
2.5. Aspectos Éticos	25
2.6. Operacionalización de variables	26
CAPÍTULO III. RESULTADOS	27
3.2. Análisis de la tasa de morosidad actual en la empresa BVC Farma EIRL.....	30
3.3. Análisis del factor de evaluación de referencias comerciales	34
3.4. Evaluación del factor de líneas de crédito otorgadas	40
3.5. Determinación del efecto en la tasa de morosidad y las garantías crediticias	49
3.6. Estimación del efecto de la ausencia de control en las cobranzas en morosidad	56
3.7. Realización de una propuesta para minimizar el efecto de los factores que inciden en la morosidad de la empresa	62
CAPÍTULO IV DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	69
4.1 Discusión	69
4.2 Conclusiones	72
REFERENCIAS	74
ANEXOS	75

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1	Fórmula del índice de morosidad.....	16
Tabla N° 2	Operacionalización de variables dependiente e independiente.....	26
Tabla N° 3	Estado de Situación Financiera al 31 de Diciembre del 2018.....	30
Tabla N° 4	Estructura de las cuentas comerciales – terceros	31
Tabla N° 5	Saldo de cuentas por cobrar al 31/12/2018	31
Tabla N° 6	Fórmula y cálculo de la morosidad al 31/12/2018.....	34
Tabla N° 7	Creditos vencidos y el factor de referencias comerciales	35
Tabla N° 8	Listado de créditos con situación de morosidad al 31/12/2018	36
Tabla N° 9	Listado de clientes morosos al 31/12/2018	38
Tabla N° 10	Fórmula y cálculo de la morosidad al 31/12/2018.....	39
Tabla N° 11	Líneas de crédito para clientes establecidas por la empresa	41
Tabla N° 12	Créditos vencidos por factor de líneas de crédito	41
Tabla N° 13	Lista de clientes vencidos según líneas de crédito.....	42
Tabla N° 14	Listado de clientes morosos y sus créditos vencidos	44
Tabla N° 15	Listado de clientes que exceden la línea de crédito	47
Tabla N° 16	Fórmula y cálculo de la morosidad al 31/12/2018.....	48
Tabla N° 17	Garantías crediticias establecidas por la empresa	50
Tabla N° 18	Créditos vencidos y el factor de garantías crediticias	51
Tabla N° 19	Listado de clientes morosos al 31/12/2018 y su situación.....	51
Tabla N° 20	Listado de clientes morosos al 31/12/2018 sin garantías.....	53
Tabla N° 21	Fórmula y cálculo de la morosidad al 31/12/2018.....	55
Tabla N° 22	Actividades de control de cobranza	56
Tabla N° 23	Listado de clientes y su situación de ausencia de control	57

Tabla N° 24 Listado de clientes que poseen ausencia	60
Tabla N° 25 Fórmula y cálculo de la morosidad al 31/12/2018.....	61
Tabla N° 26 Actividades de otorgamiento de crédito al cliente	64
Tabla N° 27 Diagrama de flujo del otorgamiento de créditos a clientes	65
Tabla N° 28 Actividades de control de cobranzas.....	67
Tabla N° 29 Diagrama de flujo del otorgamiento de créditos a clientes	68

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N°1 Principales productos de la empresa BVCFarma EIRL	29
Figura N°2 Organigrama de la empresa BVCFarma EIRL.....	29

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general establecer los factores en el otorgamiento de créditos y proceso de cobranzas que afectaron la tasa de morosidad en la empresa BVC Farma EIRL, en el año 2018, además presentó como objetivos específicos al análisis de evaluación de referencias comerciales en el otorgamiento de créditos, la evaluación del factor de líneas de crédito, el efecto en la tasa de morosidad en cuanto a garantías crediticias, se estimó además el efecto de la ausencia de control en las cobranzas y se realizó una propuesta para minimizar el efecto de los factores que inciden en la morosidad de la empresa. El tipo de investigación fue descriptiva no experimental debido a que permitió determinar no sólo los datos recolectados, sino la relación e interpretación que existe entre las variables de estudio. La presente investigación concluyó en que los factores que afectaron en el otorgamiento de créditos y proceso de cobranzas en la empresa fueron la incorrecta evaluación de referencias comerciales, otorgar créditos que excedieran las líneas de crédito establecidas, la escasez de garantías crediticias solicitadas y la ausencia de control de las cobranzas, todo ello al 31 de Diciembre del año 2018 afectó la tasa de morosidad la cual ascendió a 14.10% equivalente a S/.136,549.46 de créditos vencidos, por otra parte se propuso implementar dos manuales de procedimientos, uno para el otorgamiento de crédito y el otro para el control de cobranza.

Palabras clave: Morosidad, cuentas por cobrar, créditos y cobranzas

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Actualmente en el Perú el índice de morosidad ha crecido continuamente, la principal razón detrás de dicho comportamiento responde al débil desempeño de la demanda interna, y con ello los sectores económicos no primarios (construcción, comercio, industria no primaria, entre otros), los cuales son los principales demandantes de financiamiento bancario en el país. Si bien el producto bruto interno (PBI) nacional registró el 2016 un mayor crecimiento en comparación con el 2015, el desempeño del sector minero ha sido la variable que dinamizó la economía peruana. Mientras que otros sectores como la manufactura, construcción o comercio no han despegado al mismo ritmo, golpeando significativamente a la demanda interna.

El ratio de morosidad registró un aumento durante el 2016, pasando de 2.64% del cierre del 2015 a 2.96% en Noviembre del 2016, luego en Diciembre del 2017 aumento a 3.04% y al cierre del 2018 se reportó una caída de 0.09 puntos porcentuales ubicándose en 2.95%, Asociación de bancos del Perú, ASBANC (2019).

Como es de conocimiento general, los establecimientos que por excelencia se dedican a otorgar créditos de distinta naturaleza son las instituciones financieras, utilizando una serie de procedimientos y herramientas para tal fin, sin embargo también lo hacen la gran variedad de empresas existentes (comerciales, industriales, de servicios, etc); con el único fin de captar más clientes, aumentar sus niveles de ventas y con ello obtener utilidad para que puedan subsistir en el medio en el que se desarrolla, pero también existe un nivel de contingencia en el cual dichos entes están inmersos, tal como es el riesgo de morosidad y hasta cierto punto de incobrabilidad de las operaciones al crédito que realizan.

Una de las posibles causas es el otorgamiento inconsciente de créditos que brindan las empresas sin contar antes con una previa evaluación crediticia de la persona o entidad que solicita dicha compra en esa modalidad, acompañada de una mala gestión en el proceso de cobranzas.

En ese sentido, en la empresa BVC Farma EIRL ubicada, en Calle 53 Mz. L3 Lt. 24 Urb. Covicortí provincia de Trujillo, departamento de La Libertad, dedicada a la comercialización y distribución de productos farmacéuticos, su área de créditos y cobranzas se encuentra actualmente defectuosa, debido a que el número de cuentas por cobrar que no cumplen con sus pagos oportunos ha ido en aumento los últimos años, ocasionando así un desbalance en su activo.

Sus políticas de cobro son a 60 días, sin embargo varios compradores omitían esa regla, perjudicando así a la empresa e incurriendo en morosidad; al evaluar el proceso de cobranzas se observó que no es rigurosa, además no siempre evalúan a los nuevos clientes a través de referencias comerciales exponiéndose así a que surja el incumplimiento de la obligación crediticia, por otra parte no se respeta los límites en las líneas de créditos ya establecidas, también existe escasez de garantías crediticias ya que pocos deudores aceptan firmar una letra de cambio, finalmente el monitoreo en el área de cobranzas es blando dado a que muchos clientes tardan en pagar la cuota vencida; por ello el presente trabajo de investigación, se realiza con la finalidad de otorgar alternativas de solución en cuanto al otorgamiento de crédito realizando una evaluación previa a la aprobación de éste, solicitando los documentos necesarios, prosiguiendo así con la aprobación del crédito en caso haya cumplido todos los parámetros establecidos.

Al respecto Herrera (2014), en su tesis "Factores que influyen en el mejoramiento de los procesos y controles en el área de créditos y cobranzas de la empresa Linde Gas Perú S.A. – Sucursal Trujillo año 2013", presentó como objetivo establecer si con los factores de mejoramiento influyen en los procesos y controles en el área de créditos y cobranzas de la empresa Linde Gas Perú SA, en el año 2013; llegando a la conclusión en la cual se encontró que el proceso de evaluación y control en el área de cobranzas de Linde Gas posee objetivos definidos pero no encaminados hacia su cumplimiento, además de un deficiente uso de los recursos disponibles, tareas manuales, faltas de control y funciones incompatibles. Teniendo como aporte esta tesis en el presente trabajo de investigación los diversos factores que enriquecen la mejora en cuanto a los controles en el área de créditos y cobranzas, y los procesos que incurren en éste.

También el autor Paredes (2015), en su tesis titulada "Factores que influyen en el nivel de morosidad de la cartera de créditos en una caja Municipal del Perú", tuvo como objetivo determinar cuáles son los factores que influyen en el nivel de morosidad de la cartera de créditos de una caja Municipal de ahorro y crédito del Perú, abordando como conclusión entre las estrategias para el control de la morosidad en las cajas municipales, se debe contar con un adecuado gobierno corporativo y estructura organizacional que no permita un crecimiento sin control del riesgo de crédito, que cuenten con mecanismos y herramientas avanzados, que les permita identificar y categorizar a sus clientes. Teniendo como aporte en el proyecto de investigación, activar una base de datos actualizada de clientes para ser identificados fácilmente y así poder llevar a cabo una mejor gestión de cobranzas.

Flores (2016), en su tesis "Propuesta de un plan de riesgo crediticio para disminuir la Morosidad de los socios en la Cooperativa de ahorro y crédito Chimú Cartavio Ltda.

Año 2015", anuncia como objetivo proponer un plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad en los socios de la Cooperativa, concluyendo que del análisis descriptivo conceptual realizado a la administración del riesgo de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chimú Cartavio Ltda. Se decreta que el riesgo queda inevitablemente ligado a la incertidumbre sobre eventos futuros, resulta imposible eliminarlo, ante esto, la única forma de enfrentarlo es administrándolo. Esta tesis aporta el determinar el valor del riesgo en cada transacción realizada para cuantificarla y poner en marcha reducirlo a través de una mejor administración.

Así mismo Beltrán (2017), en su tesis "La política de ventas al crédito y su incidencia en la situación económico – financiera de la empresa Servicios y Llantas Beda del distrito de Trujillo año 2015", presentó como objetivo determinar si la política de ventas al crédito incide en la situación económico - financiera de la empresa Servicios y Llantas BEDA ;concluyendo así que las cuentas incobrables que se han originado por falta de pago de las ventas al crédito sin garantía ocasionan una disminución de la liquidez, así como también de la rentabilidad de las empresas comercializadoras de fertilizantes, hasta el punto de llegar a obtener pérdidas. Proporcionando ser cautelosos con respecto a las garantías crediticias al momento de otorgar un crédito con la finalidad de evitar deudas incobrables a futuro.

Parrales (2012), en su tesis "Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE-Guayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranza", tuvo como objetivo identificar las principales causas por las que los beneficiarios de créditos educativos se atrasan en el pago del crédito llegando a la conclusión de que esto se da porque la cartera de créditos del IECE-Guayaquil no está sana ya que su índice de morosidad es superior al 10%. El proceso

de cobranzas presenta las siguientes debilidades: Falta de actualización de la base de datos personales de los clientes, falta de mecanismos masivos de gestión de cobranzas, poca apertura para el cobro a través de otras instituciones y falta de mecanismos de ayuda a los clientes que no pueden cancelar sus cuotas. Teniendo como aporte en la presente tesis, hallar las causas por las que los clientes se atrasan en el pago del crédito y fortalecer el proceso de cobranzas, para evitar que la situación de morosidad continúe.

Según lo indicado anteriormente la empresa BVC Farma EIRL tiene dificultad en las cuentas por cobrar al crédito ya que la mayoría de clientes no cancela en el periodo establecido, al respecto, en lo referente a las cuentas por cobrar, los autores Paredes y Ugarte (2015), definen al crédito como una operación financiera donde una persona presta una cantidad determinada de dinero a otra persona llamada (deudor), en la cual este último se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiera.

Como toda transacción siempre existe un riesgo, en ese aspecto Flores (2016), refiere que el riesgo de crédito supone una variación en los resultados financieros de un activo financiero o una cartera de inversión tras la quiebra o impago de una empresa. Por tanto, es una forma de medir la probabilidad que tiene un deudor (derecho de pago) frente a un acreedor (derecho de cobro) de cumplir con sus obligaciones de pago, ya sea durante la vida del activo financiero o a vencimiento.

Cuando el cliente omite hacer el pago del producto en la fecha establecida se le considera en estado moroso, Beltran & Vásquez (2017), expresa que la morosidad es

consecuencia del impago por parte del cliente usuario de sus obligaciones comerciales o financieras dentro del plazo pactado inicialmente. También es una falta de puntualidad en cumplir un objetivo, una cancelación o devolución de los recursos prestados; también sostienen que existen los siguientes tipos de morosidad:

- ❖ Moroso por negligencia: Son los empresarios que crean una empresa sin tener la capacidad de control ni cumplir con sus obligaciones
- ❖ Moroso fortuito: Es la persona con la voluntad de cancelar su deuda, pero no tiene la capacidad de pago. En su mayoría los deudores morosos intentan hacer creer a sus acreedores que están pasando una situación de falta de liquidez.

Así mismo para realizar el cálculo del índice de morosidad, se empleara la siguiente fórmula:

Tabla N°1 Fórmula del índice de morosidad

$$\text{Índice de morosidad} = \frac{A}{B}$$

Donde:

A= Saldo de cartera de crédito vencida al cierre de un tiempo determinado

B= Saldo de cartera de crédito total al cierre de un tiempo determinado

Fuente: ASBANC (2018)

Elaboración: Propia

La Asociación de Bancos, ASBANC(2018), considera que el índice de morosidad se puede calcular a través de una división, donde el numerador vendría a ser el saldo de cartera de crédito vencida al cierre de un tiempo determinado y como denominador el saldo de cartera de crédito total al cierre de un tiempo determinado.

Una de las áreas para mejorar en la empresa BVC FARMA EIRL es el área de cobranzas ya que esta se encuentra defectuosa, el autor Herrera (2014), define a cobranzas como la percepción o recogida de algo, generalmente dinero, en concepto de la compra o el pago por el uso de algún servicio; desde otra perspectiva, Beltrán (2017), argumenta que las cuentas por cobrar son derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto análogo.

El proceso de cobranzas debe tener las siguientes características según manifiesta Pinales (2012), que cualquiera sea el proceso, debe ser:

- ❖ **Ágil:** Debido a que produce una efectiva presión psicológica en el deudor, reduce los costos de la cobranza, reduce la pérdida de cuentas, causa una buena figura en el deudor y favorece el incremento de nuevo créditos. Lapsos muy largos entre las etapas hace que el deudor se olvide del pago.
- ❖ **Normativo:** Ya que una cobranza sin normas claras y precisas produce caos en el manejo de la cartera.
- ❖ **Planeado:** Porque el proceso de cobranzas debe responder a un sistema (conjunto ordenado de normas) y a un plan (conjunto de cosas que se piensan hacer y modo de hacerlas). La improvisación es causa del fracaso.

Con respecto al coste financiero de impagos y morosos Brachfield (2012), asegura que el principal coste de los impagos corresponde al coste financiero que origina un retraso en el cobro. Esto es así puesto que una vez vencido el plazo contractual de cobro de la operación comercial, el proveedor debe continuar financiando de forma imprevista e

involuntaria la venta a crédito. Esto se supone que un saldo de clientes permanece en el realizable del balance, aunque haya pasado el vencimiento teórico de cobro y por ende precisara de una financiación adicional mediante un pasivo exigible a corto.

Al no percibir el dinero en la fecha fijada se produce un desbalance en el activo, Osorio (2013), sostiene que el incumplimiento de las condiciones de pago, supone una ruptura del ciclo de circulante de la actividad empresarial, y tan importante es vender, como facturar y cobrar, pues es la única manera de que el efectivo que ha salido de las cuentas tesorerías vuelva al circuito de efectivo para continuar con la atención de los compromisos de pago a corto plazo, además la morosidad impacta directamente contra el activo corriente de la empresa trasladándose los efectos de este impacto a otras masas patrimoniales.

1.2. Formulación del problema

¿Cuáles son los factores en el otorgamiento de créditos y proceso de cobranzas que afectan la tasa de morosidad en la empresa BVC FARMA EIRL, en el año 2018?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Establecer los factores en el otorgamiento de créditos y proceso de cobranzas que afectan la tasa de morosidad en la empresa BVC FARMA EIRL en el año 2018.

1.3.2. Objetivos específicos

- Analizar el factor de evaluación de referencias comerciales en el otorgamiento de créditos y su efecto en la tasa de morosidad.

- Evaluar el factor de líneas de crédito otorgadas y su efecto en la tasa de morosidad.
- Determinar el efecto en la tasa de morosidad en cuanto a las garantías crediticias solicitadas.
- Estimar el efecto de la ausencia de control en las cobranzas en la tasa de morosidad
- Realizar una propuesta para minimizar el efecto de los factores que inciden en la morosidad de la empresa.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

Los factores en el otorgamiento de créditos y proceso de cobranzas que afectan la tasa de morosidad en la empresa BVC FARMA EIRL durante el periodo 2018, son en primera instancia la omisión en evaluación de referencias comerciales al momento que llega un nuevo cliente solicitando crédito, luego están las falencias que existen en los procesos de evaluación en líneas de crédito, también la no aceptación por los clientes en cuanto a garantías crediticias, finalmente la ausencia de control en las cobranzas; todo ello afecta de manera negativa a la empresa provocando así retrasos en el pago a sus proveedores.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

La presente investigación es de diseño no experimental - descriptivo.

- Se considera no experimental porque observa el fenómeno tal cual, en su contexto natural para después analizarlo, en el caso de la presente tesis se observa los factores en el otorgamiento de créditos y el proceso de cobranzas en la empresa BVC Farma EIRL.

Según Díaz (2009), define a la investigación no experimental como una investigación sistemática y empírica en la que las variables independientes no se pueden manipular, pues el fenómeno que las implica ya ha ocurrido.

- Es investigación descriptiva dado que busca describir el comportamiento del índice de morosidad en la empresa BVC Farma EIRL relacionada con los temas financieros tal como el otorgamiento de crédito; cada vez que se realiza una venta en esa modalidad, averiguar qué requisitos son tomados en cuenta para proceder con dicha venta, el proceso de cobranzas en el que incurre y las medidas de prevención que toma con las personas morosas.

Según Tamayo (2012), en su libro "Proceso de Investigación Científica", la investigación descriptiva, comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de, los fenómenos.

El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre grupo de personas, grupo o cosas, se conduce o funciona en presente".

2.2. Población y muestra

2.2.1 Población:

La población está constituida por todos los procesos operativos de la empresa BVC Farma EIRL en el año 2018.

Tamayo (2012), señala que la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto "N" de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación.

2.2.2 Muestra:

La muestra está conformada por el proceso de otorgamiento de créditos y el proceso de cobranzas de la empresa BVC Farma durante el periodo 2018; se optó por esta muestra ya que se posee facilidad para acceder a la información, llegando a la conclusión que el muestreo efectuado es un muestreo no probabilístico ya que no ha sido seleccionado mediante un criterio estadístico.

Los autores Garriga, Merino, Padilla y Recio (2010), afirman que en el muestreo no-probabilístico se desconoce, o no se tiene en cuenta la probabilidad asociada a cada una de las muestras posibles y se selecciona la muestra que más representativa le parece al investigador o aquella que puede obtenerse más fácilmente .

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

2.3.1 Técnicas de recolección y análisis de datos:

❖ Análisis documental:

Para analizar el efecto de la morosidad se trabajará mediante reportes de morosidad, la relación de morosos en el periodo 2018, su estado de Situación Financiera, sus políticas de crédito, letras, entre otros documentos.

Al respecto Peña y Pirella (2009) argumentan que el análisis documental es una actividad que estimula el desarrollo del pensamiento y permite analizar textos y documentos desde su estructura, conocimientos, conceptos, información, temas relevantes que lo conforman. Como acción cognitiva posibilita la resignificación de experiencias y prácticas cotidianas desde la reflexión analítica realizada con sentido crítico- transformador.

❖ Observación:

Aplicada desde el momento en el que se ingresa a la empresa observándose el funcionamiento y la manera en la que opera el área de créditos y cobranzas.

Según Yuni y Urbano (2005), la observación es una metodología de investigación en donde el observador elabora descripciones de las acciones, los discursos y la vida cotidiana de un grupo social.

❖ La entrevista:

Será aplicada al gerente del área de créditos y cobranzas de la empresa BVC Farma EIRL.

Corbetta (2007), define a la entrevista como una conversación provocada por un entrevistador con un número considerable de sujetos elegidos según

un plan determinado con una finalidad de tipo cognoscitivo. Siempre está guiada por el entrevistador pero tendrá un esquema flexible no estándar.

❖ Encuesta:

Aplicada a los trabajadores de la empresa Bvc Farma EIRL, que se ocupan en los procesos de otorgamiento de créditos y proceso de cobranzas con la finalidad de comprender dichos procesos operativos y encontrar la falla en la cual radica el índice de morosidad provocado en el año 2018.

Según Chavez (2011), afirma que la encuesta es un método de investigación social que sigue los mismos pasos de la investigación científica; sólo que en su fase de recolección de datos, éstos se obtiene mediante un conjunto de preguntas, orales o escritos, que se les hace a las personas involucradas en el problema motivo de estudio.

2.3.2 Instrumentos de recolección y análisis de datos:

❖ **Ficha de análisis documental:**

Se efectuara el análisis de las variables partiendo por la gestión de riesgo crediticio y posteriormente la morosidad, tomando como muestra al área de riesgo crediticio, el acervo documentario de los créditos evaluados y otorgados, analizando tanto los estados financieros los cuales fueron obtenidos mediante el análisis documental de igual forma las cuentas por cobrar e irrecuperables.

Al respecto Castillo(2005), manifiesta que la ficha de análisis documental es una operación intelectual que da lugar a un subproducto o documento secundario que actúa como intermediario o instrumento de búsqueda obligado entre el documento original y el usuario que solicita información.

❖ **Ficha de observación:**

Forma parte como instrumento de la técnica de recolección y análisis de datos "La observación". Se utilizará dos fichas de observación, para medir el nivel de cumplimiento de control en las cobranzas.

Herrera (2011), afirma que las fichas de observación son instrumentos de la investigación de campo. Se usan cuando el investigador debe registrar datos que aportan otras fuentes como son personas, grupos sociales o lugares donde se presenta la problemática.

❖ **Guía de entrevista:**

Es un instrumento de la técnica de "entrevista" en la cual se utilizarán 10 preguntas abiertas al gerente del área de Créditos y Cobranzas de la empresa BVC Farma EIRL.

Aguirre (2008), señala que la guía de entrevista es una ayuda de memoria para el entrevistador, tanto en un sentido temático (ayuda a recordar los temas de la entrevista) como conceptual (presenta los tópicos de la entrevista en un lenguaje cotidiano, propio de las personas entrevistadas). El protocolo debe ser flexible y permitir dar cabida al surgimiento de nuevas preguntas e incluso nuevos temas durante el desarrollo de la entrevista.

❖ **Cuestionario:**

Forma parte como instrumento de recolección de datos en la "encuesta", se formularán 8 preguntas cerradas de la muestra seleccionada en el estudio a realizar.

Según Monje (2011), el cuestionario es considerado como un formato resuelto por el sujeto de investigación, la cual facilita el análisis y costo de

aplicación; las preguntas de un formulario se pueden clasificar en preguntas abiertas cerradas o dicotómicas, pregunta de elección múltiple, preguntas con respuesta en abanico y preguntas de estimación.

2.4. Procedimiento

Para obtener los datos pertinentes de la presente investigación se realizarán diferentes visitas, a la empresa BVC Farma EIRL con la finalidad de comprender el funcionamiento de la misma, luego se procederá a profundizar la investigación en el área de créditos y cobranzas, para ello se recolectará información a través de entrevistas, aplicadas al gerente del área, además se solicitaran documentos tales como los EEFF, el listado de morosos, sus políticas de crédito y letras para hacer el respectivo análisis a través del análisis documental.

Por otra parte también se realizaran encuestas, estas serán dirigidas a los trabajadores del área ya seleccionada, para concluir una vez recolectada la información se trasladará a una base de datos en el programa Ms .Excel, la cual se efectuará en base a indicadores como análisis porcentual, tendencias razones y las gráficas respectivas para ver el crecimiento o disminución de morosidad en los clientes a quienes se les otorgó ventas al crédito.

2.5. Aspectos Éticos

Se ha mencionado a diversos autores, cada uno de ellos citados de acuerdo al manual APA cumpliéndose las pautas éticas, dado que la información presentada fue puesta de manera transparente y fidedigna.

2.6. Operacionalización de variables

El presente trabajo de investigación muestra como variables de estudio las siguientes:

Tabla N° 2 Operacionalización de variables dependiente e independiente

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable independiente: Factores en el otorgamiento de créditos y proceso de cobranzas.	Los factores que influyen en el otorgamiento de créditos, es en primera instancia la capacidad de pago, luego el historial crediticio, el monto adeudado y finalmente las garantías crediticias. El proceso de cobranzas es el proceso formal mediante el cual se tramita el cobro de una cuenta por concepto de la compra de un producto o el pago de algún servicio.	Referencias comerciales	-Importe de clientes a los que no se les pidió referencias comerciales. -Porcentaje de clientes que no tienen referencias comerciales.
		Líneas de crédito	-Importe de créditos con incumplimiento de líneas de crédito otorgadas. -Porcentaje de clientes que exceden las líneas de crédito establecidas por la empresa.
		Garantías crediticias	-Importe de créditos sin garantías crediticias. -Porcentaje de créditos que no poseen garantías crediticias.
		Control de cobranzas	-Cantidad de clientes sin seguimiento de cobranza. -Porcentaje de clientes con ausencia de control en las cobranzas.
Variable dependiente: Tasa de morosidad	Es uno de los indicadores que permiten evaluar la calidad de la cartera de crédito y con ello el desempeño del sector financiero, se calcula como la relación entre la cartera vencida y el total de la cartera.	Morosidad de créditos	-Importe de créditos morosos -Porcentaje de créditos morosos

Fuente: Empresa

Elaboración: Propia

CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1. Datos generales de la empresa objeto de estudio

➤ **Razón Social:** BVC Farma EIRL

➤ **Logotipo:**



➤ **Rubro:**

La empresa BVC Farma EIRL es una droguería y distribuidora constituida como empresa Individual de Responsabilidad Limitada. Reconocida con Personería Jurídica otorgada en la Región La Libertad el 26 de Marzo del 2010. Iniciando sus actividades comerciales el 17 de agosto del 2010.

Es una empresa de distribución dedicada en brindar servicios confiables de calidad e innovadoras en los sectores de salud y consumo: generando valor a nuestros clientes y colaboradores, y contribuyendo al bienestar de la sociedad.

➤ **Historia:**

Bvc Farma EIRL fue creada por un entusiasta empresario y conocedor del rubro farmacéutico como un proyecto de vida para dar oportunidad a profesionales de la salud y administración, lo cual se está cumpliendo los objetivos porque tiene un valioso grupo humano.

Desde el comienzo de nuestras actividades, nos especializamos en la distribución de productos y equipos relacionados a la salud logrando el 22 de mayo 2013 se nos otorgue el certificado de buenas prácticas de almacenamiento (BPA).

➤ **Valores:**

- a) Servicio: Disposición y animo de servir a los demás
- b) Sensibilidad: Entendimiento de las vivencias y problemáticas de nuestros clientes.
- c) Honestidad: Capacidad de actuar de acuerdo a los valores morales y éticos de nuestra sociedad.
- d) Compromiso: Cumplir satisfactoriamente los objetivos y lineamientos de la empresa. Comercializando productos y servicios de calidad en beneficio de nuestros clientes.
- e) Trabajo en equipo: Todo el personal constituye un todo por el cual cada uno es eslabón fundamental en los resultados personales y grupales.
- f) Políticas de calidad: Nuestro compromiso es brindar servicios de distribución de medicamentos en los sectores de salud, que cumplan con los siguientes pilares de calidad: accesibilidad, oportunidad, seguridad; para lograr la satisfacción y confianza de nuestros clientes, con costos razonables, superando así sus expectativas. Para tal fin trabajamos en equipo, con personal idóneo, comprometido y con amplia capacidad humana y técnica que orientan nuestros procesos hacia el mejoramiento continuo del servicio y satisfacción de nuestros clientes.

➤ **Misión:**

Somos una empresa dedicada a la comercialización y distribución de productos farmacéuticos y de consumo de la mejor calidad; respaldados por marcas reconocidas a nivel nacional e internacional.

➤ **Visión:**

Lograr el posicionamiento de la empresa a nivel nacional, el crecimiento económico y el progreso, a través de nuestro fortalecimiento estructural, implementando seguimiento de los procesos y actividades y capacitación permanente de nuestros colaboradores.

➤ **Principales productos:**

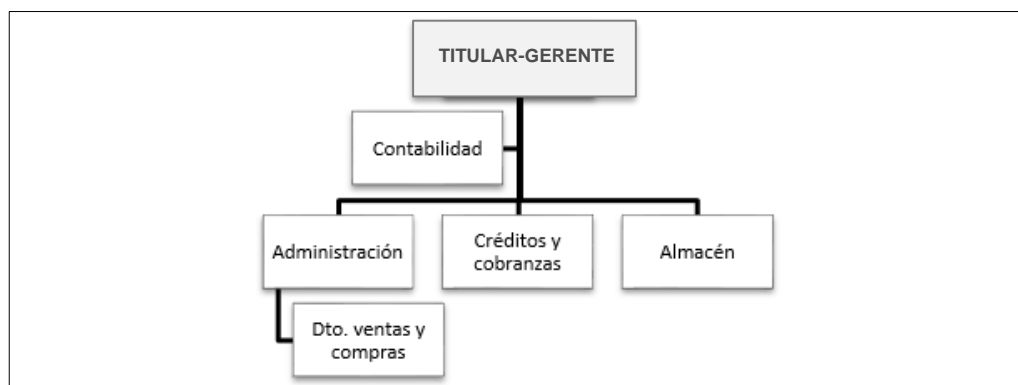
Figura N°1 Principales productos de la empresa BVCFarma EIRL



Fuente: Empresa
Elaboración: Propia

➤ **Organigrama:**

Figura N°2 Organigrama de la empresa BVCFarma EIRL



Fuente: Empresa
Elaboración: Propia

3.2. Análisis de la tasa de morosidad actual en la empresa BVC Farma EIRL

En este ítem se va a determinar el índice de morosidad actual al 31 de Diciembre del 2018 con la finalidad de conocer el total de las cuentas por cobrar comerciales-terceros, asimismo a los clientes que cumplen oportunamente con sus pagos y a los que se encuentran en estado de morosidad.

A continuación se presenta el estado de situación financiera al 31/12/2018 con el propósito de identificar el saldo total de las cuentas por cobrar comerciales – terceros.

Tabla N°3 Estado de Situación Financiera al 31 de Diciembre del 2018 en la empresa BVC Farma EIRL

BVC FARM A EIRL ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA A 131 de Diciembre de 2018 (Expresado en soles)					
ACTIVO		PASIVO			
ACTIVO CORRIENTE		PASIVO CORRIENTE			
10	Caja y bancos	53,215.00	40 Trib y aport sist pens y salud p pagar	42,788.00	
12	Ctas por cobrar comerciales - terceros	968,422.00	42 Ctas por pagar comerciales - terceros	870,569.00	
20	Mercaderías	642,749.00	45 Obligaciones financieras	109,362.00	
TOTAL DE ACTIVO CORRIENTE		1,664,386.00	TOTAL PASIVO		1,022,719.00
ACTIVO NO CORRIENTE		PATRIMONIO			
33	Inmuebles maquinaria y equipo	37,716.00	50 Capital	50,762.00	
39	Depreciación acumulada	9,268.00	59 Resultados acumulados positivos	482,892.00	
37	Activo diferido	5,359.00	Utilidad del ejercicio	141,820.00	
TOTAL DE ACTIVO NO CORRIENTE		52,343.00	TOTAL PATRIMONIO		675,474.00
TOTAL ACTIVO NETO		1,698,193.00	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		1,698,193.00

Fuente: Empresa

Elaboración: Propia

El saldo total de las cuentas por cobrar comerciales-terceros es de S/.968,422.00 al 31/12/2018.

Se considera crédito vencido a las ventas que sobrepasan los 60 días de otorgamiento de credito, a partir de esa fecha en adelante el cliente estaría en estado de morosidad.

Al respecto se presenta la siguiente estructura de las cuentas comerciales - terceros con la finalidad de resumir la información de morosidad en cuanto a créditos vigentes y créditos vencidos en la empresa al 31 de Diciembre del 2018.

Tabla N° 4 Estructura de las cuentas comerciales – terceros

Situación del crédito	Importe (soles)	Estructura
Créditos vigentes	831,872.54	85.90%
Créditos vencidos	136,549.46	14.10%
Total cuentas por cobrar vencidas	968,422.00	100.00%

Fuente: Empresa

Elaboración: Propia

Como se percibe el total de créditos vigentes es de S/.831,872.54, equivalente a un 85.90%, mientras que los créditos vencidos ascienden a S/.136,549.46 lo cual significa un 14.10% de morosidad.

Enseguida se muestra el listado total de ventas al crédito a Diciembre del 2018 con el propósito de dar a conocer los saldos por cobrar, la fecha de vencimiento y los días de atraso .

Tabla N° 5 Saldo de cuentas por cobrar al 31/12/2018

CLIENTE	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE VENCIMIENTO	DÍAS DE CRÉDITO	DÍAS DE ATRASO	SALDO POR COBRAR (SOLES)
ORRILLO RUIZ OSCAR NAPOLEON	13/02/2018	14/04/2018	60	261	2,000.00
FAMIFARMA S.A.C	26/02/2018	27/04/2018	60	248	4,056.00
MONCADA VALLEJOS ANGHELA JHANINA	24/03/2018	23/05/2018	60	222	5,016.00
VILCA CALDERON JACQUELINE NOEMI	25/03/2018	24/05/2018	60	221	2,550.00
REALMEDIC IMPORT SAC	29/03/2018	28/05/2018	60	217	1,255.20
DIAZ ORTIZ DE DIAZ DORA EDILELMA	02/04/2018	01/06/2018	60	213	1,575.48
BOTICA INCA SANA S.R.L	02/04/2018	01/06/2018	60	213	9,004.45
JUAREZ ARMIJOS CINTHIA VICTORIA	12/04/2018	11/06/2018	60	203	1,351.85
HOYOS PEREZ ESTEBAN	18/04/2018	17/06/2018	60	197	2,036.00

Continuación de la tabla N°05: Saldo de cuentas por cobrar al 31/12/2018

CLIENTE	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE VENCIMIENTO	DÍAS DE CREDITO	DÍAS DE ATRASO	SALDO POR COBRAR (SOLES)
IDROGO VASQUEZ SEGUNDO FRANCISCO	18/04/2018	17/06/2018	60	197	2,165.87
GRUPO SANTA MARIA E.I.R.L	14/05/2018	13/07/2018	60	171	15,321.21
SALDAÑA SALDAÑA MIRIAM FLOR	19/05/2018	18/07/2018	60	166	2,829.37
BUSTAMANTE VASQUEZ ALICIA DEL CARMEN	19/05/2018	18/07/2018	60	166	4,050.00
QUIÑONES LIÑAN MELANIA	19/06/2018	18/08/2018	60	135	2,975.64
MULTISERVICIOS GRACIA DEL CIELO EIRL	25/06/2018	24/08/2018	60	129	1,351.18
DELGADO COLUNCHE JOHNY	30/06/2018	29/08/2018	60	124	3,075.00
CUBAS TRUJILLANO RONY ROOSWELL	04/07/2018	02/09/2018	60	120	3,500.00
PENACHI VALLEJOS JANET	19/07/2018	17/09/2018	60	105	3,523.84
NARVAEZ FLORES OMAR ALCIDES	21/08/2018	20/10/2018	60	72	4,084.87
DIAZ DIAZ ROJANA	23/08/2018	22/10/2018	60	70	1,875.18
BOTICA TONY SRL	31/08/2018	30/10/2018	60	62	2,755.95
DISTR. FARMACEUTICA DE MEDICAMENTOS AMERICA S.A.C	11/09/2018	10/11/2018	60	51	7,056.00
GARCIA BACA MABEL	26/09/2018	25/11/2018	60	36	3,952.43
TELLO RODRIGUEZ CELINDA	26/09/2018	25/11/2018	60	36	2,360.00
SILVA MUÑOZ MAGALI YAQUELINE	28/09/2018	27/11/2018	60	34	1,250.84
CABRERA ESTRADA JAQUELINE	28/09/2018	27/11/2018	60	34	2,679.10
SANCHEZ HORNA HUMBERTO EDU	28/09/2018	27/11/2018	60	34	1,223.95
INVERSIONES CLAM S.A.C.	29/09/2018	28/11/2018	60	33	3,647.96
QUIROZ BRIONES MARIA ESTHER	03/10/2018	02/12/2018	60	29	3,056.00
BACA CABRERA ELMER	04/10/2018	03/12/2018	60	28	2,635.66
VARGAS ROJAS KARINA EMILIA	05/10/2018	04/12/2018	60	27	1,259.69
SOPLA VARGAS ESTHER	19/10/2018	18/12/2018	60	13	5,600.00
INFARMIN S.A.C.	26/10/2018	25/12/2018	60	6	3,110.70
SOMLYAI LEFKOVICS DE CASTILLO AGNES	27/10/2018	26/12/2018	60	5	2,720.27
MENDOZA DAVILA JUANA ROSA	30/10/2018	29/12/2018	60	2	1,450.97
CASTRO DE CHIROQUE ULDA NOEMI	30/10/2018	29/12/2018	60	2	1,530.00
FARMAPLUS E.I.R.L	30/10/2018	29/12/2018	60	2	4,050.00
RICARDO PEREZ PASTRANA	30/10/2018	29/12/2018	60	2	3,043.80
GRUPO PERLOZ SRL	31/10/2018	30/12/2018		1	9,569.00
CUBAS FLORES EVELI	06/11/2018	05/01/2019	60	0	1,428.65
BOTICA INCA SANA S.R.L	06/11/2018	05/01/2019	60	0	22,285.79
CASTAÑEDA ALTAMIRANO NEPTALI	07/11/2018	06/01/2019	60	0	6,569.34
MAGUEPA E.I.R.L.	08/11/2018	07/01/2019	60	0	3,225.48
CLINICA SAN ANTONIO S.A.C	10/11/2018	09/01/2019	60	0	6,590.25
ZYMO FARMA E.I.R.L.	12/11/2018	11/01/2019	60	0	14,420.00
TINTAYA ROJAS ROCIO	17/11/2018	16/01/2019	60	0	3,405.31

Continuación de la tabla N°05: Saldo de cuentas por cobrar al 31/12/2018

CLIENTE	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE VENCIMIENTO	DÍAS DE CREDITO	DÍAS DE ATRASO	SALDO POR COBRAR (SOLES)
GRUPO SIAS S.A.C	22/11/2018	21/01/2019	60	0	4,301.56
BOTICA LA INMACULADA S.A.C	26/11/2018	25/01/2019	60	0	23,597.59
GROUP PHARMA LCR EIRL	26/11/2018	25/01/2019	60	0	6,745.89
GAYTAN VASQUEZ JULIA	27/11/2018	26/01/2019	60	0	6,822.00
GARCIA BACA MABEL	28/11/2018	27/01/2019	60	0	3,338.62
MURGA VAEZ DE SABROSO ELSY	29/11/2018	28/01/2019	60	0	5,100.00
BOTICA BAZAR PASAMANERIA AMAZONICA EIRL	29/11/2018	28/01/2019	60	0	5,096.37
TUANAMA TELLO HERCILIA	30/11/2018	29/01/2019	60	0	4,443.11
CENTRO DE PREVENCIÓN E INTEGRACION FAMILIAR EIRL	30/11/2018	29/01/2019	60	0	4,420.00
VALDEZ E.I.R.L	12/12/2018	10/02/2019	60	0	6,765.95
FARMA TRUJILLO E.I.R.L.	13/12/2018	11/02/2019	60	0	5,179.45
MOSTACERO CASTILLO JUAN ANTONIO	13/12/2018	11/02/2019	60	0	3,164.72
DISTR. FARMACEUTICA DE MEDICAMENTOS AMERICA.S.A.C	14/12/2018	12/02/2019	60	0	7,974.20
CERNA VASQUEZ VICTOR MANUEL	18/12/2018	16/02/2019	60	0	4,069.00
DISTRIBUIDORA Y DROGUERIA ESPIRITU SANTO SRL	18/12/2018	16/02/2019	60	0	3,795.75
LOZANO CRUZ PACO	19/12/2018	17/02/2019	60	0	3,961.60
OLIVERA ROJAS LUCILA	20/12/2018	18/02/2019	60	0	4,229.12
PEREZ CIEZA JACKELINE	20/12/2018	18/02/2019	60	0	3,058.02
GONZALES MUJICA JORGE LUIS	26/12/2018	24/02/2019	60	0	7,726.76
VARIOS AL 31 DE DICIEMBRE :542 CREDITOS(MENORES A S/.2000.00)			60	0	660,158.01
TOTALES					968,422.00

Fuente: Empresa

Elaboración: Propia

Las cuentas por cobrar al 31/12/2018 forman un total de S/.968,422.00 en los cuales existen créditos vencidos en los meses de Febrero, Marzo, Abril, Mayo, Junio, Julio, Agosto, Setiembre y Octubre , la mayoría de ellos con montos considerablemente altos.

También se hallan las ventas al crédito otorgadas en los meses de Noviembre y Diciembre, los cuales aún no figuran como vencidas al corte del 31/12/2018, sin embargo forman parte de las cuentas por cobrar de la empresa en el Estado de Situación financiera.

➤ **CÁLCULO DE MOROSIDAD**

Tabla N° 6 Fórmula y cálculo de la morosidad al 31/12/2018

FÓRMULA	
MOROSIDAD =	$\left(\frac{\text{TOTAL DE CRÉDITOS VENCIDOS}}{\text{TOTAL DEL SALDO EN CUENTAS POR COBRAR}} \right) \times 100$
CÁLCULO	
MOROSIDAD =	$\left(\frac{136,549.46}{968,422.00} \right) \times 100 = 14.10\%$

Fuente: Empresa

Elaboración: Propia

Como se puede observar la empresa BVC Farma EIRL cuenta con un 14.10% de morosidad al 31 de Diciembre del 2018, los S/.136,549.46 es el total de créditos vencidos al culminar el ejercicio 2018 y los 968,422.00 es el total del saldo en las cuentas por cobrar al 31/12/2018.

3.3. Análisis del factor de evaluación de referencias comerciales en el otorgamiento de créditos y su efecto en la tasa de morosidad

En el presente ítem se realiza el análisis de evaluación de referencias comerciales en el otorgamiento de créditos basados en la lista de clientes morosos del año 2018 y su efecto en la tasa de morosidad; los instrumentos de recolección de datos utilizados fueron la ficha de análisis documental (anexo N°1), la entrevista (anexo N°2), y una ficha de observación (anexo N°3), todo ello aplicado al titular-gerente.

El gerente manifestó que las referencias comerciales que realizan es filtrar a los clientes a través de la cámara de comercio, el acceso a dicha información es pagando

una membresía y está otorga un código de ingreso donde pueden filtrar a los clientes por zona (anexo N°4), otra modalidad de búsqueda es a través del Registro Nacional de Establecimientos Farmacéuticos(anexo N°5); también por la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) y las centrales de riesgo principalmente INFOCORP; sin embargo a veces toman decisiones basadas en la experiencia que tienen en el mercado para detectar si un cliente es buen o mal pagador.

A pesar de lo expuesto anteriormente sobre las modalidades que toman en cuenta para otorgar ventas al crédito, si una empresa grande llegase a solicitar un crédito omiten hacer la búsqueda respectiva en la central de riesgo, y se le otorga de todas maneras, caso contrario si es una empresa pequeña, en primera instancia le otorgan una o dos ventas al contado, siendo la tercera venta al crédito.

A continuación se presenta el resumen de los créditos vencidos y el factor de referencias comerciales tanto en soles como en porcentaje.

Tabla N°7 Creditos vencidos y el factor de referencias comerciales

Situación del crédito	Importe (Soles)	Estructura
Créditos vencidos sin evaluación de referencias comerciales	45,332.20	33.20%
Créditos vencidos con evaluación de referencias comerciales	91,217.26	66.80%
Total creditos vencidos	136,549.46	100.00%

Fuente: Empresa

Elaboración: Propia

Como se aprecia el total de créditos vencidos sin evaluación de referencias comerciales es de S/.45,332.20, equivalente al 33.20%, mientras que los créditos vencidos con

evaluación de referencias comerciales ascienden a S/.91,217.26 correspondientes a un 66.80% de morosidad.

A continuación, se presenta el listado de créditos vencidos al 31 de Diciembre del 2018 con la finalidad de conocer el importe total del saldo a pagar por parte de los clientes morosos y clasificar si fueron evaluados o no a través de referencias comerciales.

Tabla N° 8 Listado de créditos con situación de morosidad al 31/12/2018

RUC	CLIENTE	REFERENCIAS COMERCIALES	DÍAS DE ATRASO	SALDO A PAGAR (SOLES)
10275515197	ORRILLO RUIZ OSCAR NAPOLEON	NO EVALUADO	261	2,000.00
20477497358	FAMIFARMA S.A.C	EVALUADO	248	4,056.00
10783732314	MONCADA VALLEJOS ANGHELA JHANINA	EVALUADO	222	5,016.00
10404528608	VILCA CALDERON JACQUELINE NOEMI	NO EVALUADO	221	2,550.00
20601311942	REALMEDIC IMPORT SAC	NO EVALUADO	217	1,255.20
10270486806	DIAZ ORTIZ DE DIAZ DORA EDILELMA	NO EVALUADO	213	1,575.48
20491825627	BOTICA INCA SANA S.R.L	EVALUADO	213	9,004.45
10427766361	JUAREZ ARMIJOS CINTHIA VICTORIA	NO EVALUADO	203	1,351.85
10280665245	HOYOS PEREZ ESTEBAN	NO EVALUADO	197	2,036.00
10336706977	IDROGO VASQUEZ SEGUNDO FRANCISCO	NO EVALUADO	197	2,165.87
20603857284	GRUPO SANTA MARIA E.I.R.L	EVALUADO	171	15,321.21
10430810061	SALDAÑA SALDAÑA MIRIAM FLOR	NO EVALUADO	166	2,829.37
10415211096	BUSTAMANTE VASQUEZ ALICIA DEL CARMEN	EVALUADO	166	4,050.00
10329616725	QUIÑONES LIÑAN MELANIA	NO EVALUADO	135	2,975.64
20569283834	MULTISERVICIOS GRACIA DEL CIELO EIRL	NO EVALUADO	129	1,351.18
10459849314	DELGADO COLUNCHE JOHNY	EVALUADO	124	3,075.00
10437209257	CUBAS TRUJILLANO RONY ROOSWELL	NO EVALUADO	120	3,500.00
10008610296	PENACHI VALLEJOS JANET	EVALUADO	105	3,523.84
10180327563	NARVAEZ FLORES OMAR ALCIDES	EVALUADO	72	4,084.87
10404719322	DIAZ DIAZ ROJANA	NO EVALUADO	70	1,875.18
20601094348	BOTICA TONY SRL	NO EVALUADO	62	2,755.95
20487568911	DISTR. FARMACEUTICA DE MEDICAMENTOS AMERICA.S.A.C	EVALUADO	51	7,056.00
10401696232	GARCIA BACA MABEL	EVALUADO	36	3,952.43
10267242921	TELLO RODRIGUEZ CELINDA	NO EVALUADO	36	2,360.00
10411028157	SILVA MUÑOZ MAGALI YAQUELINE	NO EVALUADO	34	1,250.84
10267020057	CABRERA ESTRADA JAQUELINE	NO EVALUADO	34	2,679.10

10402744621	SANCHEZ HORNA HUBERTO EDY	NO EVALUADO	34	1,223.95
20603150253	INVERSIONES CLAM S.A.C.	EVALUADO	33	3,647.96

Continuación de la tabla N°08 : Listado de créditos con situación de morosidad al 31/12/2018

RUC	CLIENTE	REFERENCIAS COMERCIALES	DÍAS DE ATRASO	SALDO A PAGAR (SOLES)
10266709221	QUIROZ BRIONES MARIA ESTHER	EVALUADO	29	3,056.00
10433874043	BACA CABRERA ELMER	NO EVALUADO	28	2,635.66
10455785184	VARGAS ROJAS KARINA EMILIA	NO EVALUADO	27	1,259.69
10451527661	SOPLA VARGAS ESTHER	EVALUADO	13	5,600.00
20482798994	INFARMIN S.A.C.	EVALUADO	6	3,110.70
10065245065	SOMLYAI LEFKOVICS DE CASTILLO AGNES	NO EVALUADO	5	2,720.27
10256856021	MENDOZA DAVILA JUANA ROSA	NO EVALUADO	2	1,450.97
10179660739	CASTRO DE CHIROQUE ULDA NOEMI	NO EVALUADO	2	1,530.00
20481982791	FARMAPLUS E.I.R.L	EVALUADO	2	4,050.00
10181898173	RICARDO PEREZ PASTRANA	EVALUADO	2	3,043.80
20495924000	GRUPO PERLOZ SRL	EVALUADO	1	9,569.00
SALDO TOTAL				136,549.46

Fuente: Empresa

Elaboración: Propia

Como se aprecia en la tabla N° 08 la situación de morosidad de la empresa BVC Farma EIRL al 31 de Diciembre asciende a S/.136,549.46 con 39 clientes morosos, los cuales la mayor parte no fueron evaluados correctamente a través de referencias comerciales.

Casuística relacionada a créditos vencidos no evaluados por referencias comerciales:

A continuación se presenta algunos casos relevantes de clientes que no fueron evaluados en sus referencias comerciales y están en situación de vencidos.

- Tal es el caso del cliente Arbildo Mendoza Antonio Presvitero, representante legal de la empresa Botica Tony SRL, el cual no tubo evaluación de referencias comerciales y aun así, se le otorgó un credito por S/. 3,500.00, tiempo después a través de la Cámara de Comercio se dieron cuenta que se encuentra en la central de riesgo (Anexo N°4), cabe recalcar que al momento que se otorgo el crédito al

cliente, se adjunto una ficha de observación donde no muestra evidencias de evaluación en referencias comerciales (anexo N°3)

- Sin embargo hubieron unos pocos clientes a los cuales se les evaluó de manera correcta, por ejemplo al cliente Ricardo Perez Pastrana se le evaluó consultando su situación de morosidad a través del Registro Nacional de Establecimientos Farmacéuticos(anexoN°5) y se le concedió un credito por S/.3,043.80.

Cientes no evaluados a través de referencias comerciales

Enseguida se presenta el listado de clientes que no fueron evaluados a través de referencias comerciales y que además se encuentran en estado de morosidad.

Tabla N° 9 Listado de clientes morosos al 31/12/2018 que no fueron evaluados a través de referencias comerciales

RUC	CLIENTE	REFERENCIAS COMERCIALES	DÍAS DE ATRASO	SALDO A COBRAR (SOLES)
10275515197	ORRILLO RUIZ OSCAR NAPOLEON	NO EVALUADO	261	2,000.00
10404528608	VILCA CALDERON JACQUELINE NOEMI	NO EVALUADO	221	2,550.00
20601311942	REALMEDIC IMPORT SAC	NO EVALUADO	217	1,255.20
10270486806	DIAZ ORTIZ DE DIAZ DORA EDILELMA	NO EVALUADO	213	1,575.48
10427766361	JUAREZ ARMIJOS CINTHIA VICTORIA	NO EVALUADO	203	1,351.85
10280665245	HOYOS PEREZ ESTEBAN	NO EVALUADO	197	2,036.00
10336706977	IDROGO VASQUEZ SEGUNDO FRANCISCO	NO EVALUADO	197	2,165.87
10430810061	SALDAÑA SALDAÑA MIRIAM FLOR	NO EVALUADO	166	2,829.37
10329616725	QUIÑONES LIÑAN MELANIA	NO EVALUADO	135	2,975.64
20569283834	MULTISERVICIOS GRACIA DEL CIELO EIRL	NO EVALUADO	129	1,351.18
10437209257	CUBAS TRUJILLANO RONY ROOSWELL	NO EVALUADO	120	3,500.00
10404719322	DIAZ DIAZ ROJANA	NO EVALUADO	70	1,875.18
20601094348	BOTICA TONY SRL	NO EVALUADO	62	2,755.95
10267242921	TELLO RODRIGUEZ CELINDA	NO EVALUADO	36	2,360.00
10411028157	SILVA MUÑOZ MAGALI YAQUELINE	NO EVALUADO	34	1,250.84
10267020057	CABRERA ESTRADA JAQUELINE	NO EVALUADO	34	2,679.10
10402744621	SANCHEZ HORNA HUMBERTO EDY	NO EVALUADO	34	1,223.95

10433874043	BACA CABRERA ELMER	NO EVALUADO	28	2,635.66
10455785184	VARGAS ROJAS KARINA EMILIA	NO EVALUADO	27	1,259.69

Continuación de la tabla N°09 : Listado de clientes morosos al 31/12/2018 que no fueron evaluados a través de referencias comerciales

RUC	CLIENTE	REFERENCIAS COMERCIALES	DÍAS DE ATRASO	SALDO A COBRAR (SOLES)
10065245065	SOMLYAI LEFKOVICS DE CASTILLO AGNES	NO EVALUADO	5	2,720.27
10256856021	MENDOZA DAVILA JUANA ROSA	NO EVALUADO	2	1,450.97
10179660739	CASTRO DE CHIROQUE ULDA NOEMI	NO EVALUADO	2	1,530.00
SALDO TOTAL				45,332.20

Fuente: Empresa

Elaboración: Propia

Como se observa, el total de ventas al crédito otorgadas a clientes que no fueron evaluados a través de referencias comerciales es de S/.45,332.20.

Por lo tanto el Porcentaje de morosidad es el siguiente:

Tabla N°10 Fórmula y cálculo de la morosidad al 31/12/2018 en clientes no evaluados con referencias comerciales

FÓRMULA
$\text{Morosidad} = \left(\frac{\text{Total de créditos vencidos no evaluados con referencias comerciales}}{\text{Total del saldo en cuentas por cobrar}} \right) \times 100$
CÁLCULO
$\text{Morosidad} = \left(\frac{45,332.20}{968,422.00} \right) \times 100 = 4.68\%$

Fuente: Empresa

Elaboración: Propia

Como se contempla en la tabla N°07 la empresa BVC Farma EIRL cuenta con un 4.68% de morosidad en clientes no evaluados con referencias comerciales. Los S/.45,332.20 es el total de créditos vencidos no evaluados a través de referencias

comerciales al 31 de Diciembre del 2018 y los S/.968,422.00 es el total del saldo en las cuentas por cobrar al 31/12/2018.

Resumen del resultado de análisis en el factor de evaluación de referencias comerciales en el otorgamiento de créditos y su efecto en la tasa de morosidad:

Como resultado del análisis se obtuvo que la tasa de morosidad calculada al término del periodo 2018 equivale al 14.10% y la incidencia del efecto en la morosidad por la evaluación de referencias comerciales es de 4.68%. Además, de los 39 clientes morosos al 31 de Diciembre del año 2018, solo 17 clientes fueron evaluados a través de la central de riesgo.

Muchos de los clientes morosos pasaron por recesiones financieras y no lograron cancelar la deuda pendiente a tiempo, por lo que es de suma importancia no solo basarse en la experiencia en el mercado al momento de otorgar un crédito, sino también aplicar correctamente referencias comerciales para evitar sucesos futuros de morosidad.

3.4. Evaluación del factor de líneas de crédito otorgadas y su efecto en la tasa de morosidad

En este ítem se desarrolla la evaluación del factor de líneas de crédito otorgadas en la empresa BVC Farma EIRL, con la finalidad de ver el efecto y verificar el cumplimiento del otorgamiento de créditos a través de esta modalidad.

La información para el desarrollo se a obtenido a través del instrumento entrevista (anexo N°6), aplicada al gerente del área de créditos y cobranzas, él manifestó que la

empresa tiene por política establecer las líneas en base a los regímenes tributarios a los que pertenece el cliente.

A continuación se presenta los parámetros en los que se basa la empresa para el otorgamiento de las líneas de crédito.

Tabla N° 11 Líneas de crédito para clientes establecidas por la empresa

Régimen tributario del cliente	Importe máximo de Líneas de Crédito en soles	Plazo máximo
Nuevo RUS	2,500.00	60 días calendario
Régimen Especial, General y MYPE Tributario	5,000.00	60 días calendario

Fuente: Empresa

Elaboración: Propia

Tal como se aprecia en la tabla N° 11, el monto tope de la línea de crédito para clientes pertenecientes al Nuevo RUS, es por 2,500.00 soles, pero para clientes que pertenezcan a otros regímenes tributarios (especial, general y MYPE Tributario), el monto máximo a otorgar es de 5,000 soles, ambos casos a 60 días calendarios, sin embargo a causa de una mala administración, en reiteradas oportunidades no se respetado los montos límites.

A continuación se presenta la siguiente estructura de créditos vencidos, tanto en soles como en porcentaje, con la finalidad de resumir la información de morosidad en la empresa al 31 de Diciembre del año 2018 haciendo referencia al factor de líneas de crédito.

Tabla N° 12 Créditos vencidos por factor de líneas de crédito

Situación del crédito	Importe (soles)	Estructura
-----------------------	-----------------	------------

Créditos vencidos que exceden las líneas de crédito establecidas	63,776.16	46.71%
Créditos vencidos que no exceden las líneas de crédito establecidas	72,773.30	53.29%
Total cuentas por cobrar vencidas	136,549.46	100.00%

Fuente: Empresa

Elaboración: Propia

Como se aprecia en la tabla N°11, el total de créditos vencidos que exceden las líneas de crédito establecidas es de S/.63,776.16 equivalente a 46.71%, mientras que los créditos vencidos que no exceden las líneas de crédito establecidas ascienden a S/.72,773.30 correspondientes a un 53.29% de morosidad.

A continuación se presenta el listado de clientes morosos según el factor de líneas de crédito otorgadas, con la finalidad de hallar el porcentaje de morosidad al 31 de Diciembre del 2018 sobre dicho factor.

Tabla N° 13 Lista de clientes vencidos según líneas de crédito otorgadas al 31/12/2018

RUC	RÉGIMEN TRIBUTARIO	CLIENTE	LÍNEAS DE CRÉDITO (SOLES)	DIAS DE ATRASO	SALDO A PAGAR (SOLES)
10275515197	NRUS	ORRILLO RUIZ OSCAR NAPOLEON	2,500.00	261	2,000.00
20477497358	OTROS REGÍMENES	FAMIFARMA S.A.C	5,000.00	248	4,056.00
10783732314	OTROS REGÍMENES	MONCADA VALLEJOS ANGHELA JHANINA	5,000.00	222	5,016.00
10404528608	NRUS	VILCA CALDERON JACQUELINE NOEMI	2,500.00	221	2,550.00
20601311942	NRUS	REALMEDIC IMPORT SAC	2,500.00	217	1,255.20
10270486806	OTROS REGÍMENES	DIAZ ORTIZ DE DIAZ DORA EDILELMA	5,000.00	213	1,575.48
20491825627	OTROS REGÍMENES	BOTICA INCA SANA S.R.L	5,000.00	213	9,004.45
10427766361	NRUS	JUAREZ ARMIJOS CINTHIA VICTORIA	2,500.00	203	1,351.85
10280665245	NRUS	HOYOS PEREZ ESTEBAN	2,500.00	197	2,036.00
10336706977	NRUS	IDROGO VASQUEZ SEGUNDO FRANCISCO	2,500.00	197	2,165.87
20603857284	OTROS REGÍMENES	GRUPO SANTA MARIA E.I.R.L	5,000.00	171	15,321.21
10430810061	OTROS REGÍMENES	SALDAÑA SALDAÑA MIRIAM FLOR	5,000.00	166	2,829.37
10415211096	OTROS REGÍMENES	BUSTAMANTE VASQUEZ ALICIA DEL CARMEN	5,000.00	166	4,050.00

10329616725	OTROS REGÍMENES	QUIÑONES LIÑAN MELANIA	5,000.00	135	2,975.64
20569283834	NRUS	MULTISERVICIOS GRACIA DEL CIELO EIRL	2,500.00	129	1,351.18
10459849314	OTROS REGÍMENES	DELGADO COLUNCHE JOHNY	5,000.00	124	3,075.00
10437209257	NRUS	CUBAS TRUJILLANO RONY ROOSWELL	2,500.00	120	3,500.00
10008610296	NRUS	PENACHI VALLEJOS JANET	2,500.00	105	3,523.84

Continuación de la tabla N°13: Lista de clientes vencidos según líneas de crédito otorgadas al 31/12/2018

RUC	RÉGIMEN TRIBUTARIO	CLIENTE	LÍNEAS DE CREDITO (SOLES)	DIAS DE ATRASO	SALDO A PAGAR (SOLES)
10180327563	OTROS REGÍMENES	NARVAEZ FLORES OMAR ALCIDES	5,000.00	72	4,084.87
10404719322	OTROS REGÍMENES	DIAZ DIAZ ROJANA	5,000.00	70	1,875.18
20601094348	OTROS REGÍMENES	BOTICA TONY SRL	5,000.00	62	2,755.95
20487568911	OTROS REGÍMENES	DISTR. FARMACEUTICA DE MEDICAMENTOS AMERICA.S.A.C	5,000.00	51	7,056.00
10401696232	OTROS REGÍMENES	GARCIA BACA MABEL	5,000.00	36	3,952.43
10267242921	NRUS	TELLO RODRIGUEZ CELINDA	2,500.00	36	2,360.00
10411028157	NRUS	SILVA MUÑOZ MAGALI YAQUELINE	2,500.00	34	1,250.84
10267020057	OTROS REGÍMENES	CABRERA ESTRADA JAQUELINE	5,000.00	34	2,679.10
10402744621	NRUS	SANCHEZ HORNA HUMBERTO EDY	2,500.00	34	1,223.95
20603150253	OTROS REGÍMENES	INVERSIONES CLAM S.A.C.	5,000.00	33	3,647.96
10266709221	OTROS REGÍMENES	QUIROZ BRIONES MARIA ESTHER	5,000.00	29	3,056.00
10433874043	NRUS	BACA CABRERA ELMER	2,500.00	28	2,635.66
10455785184	NRUS	VARGAS ROJAS KARINA EMILIA	2,500.00	27	1,259.69
10451527661	OTROS REGÍMENES	SOPLA VARGAS ESTHER	5,000.00	13	5,600.00
20482798994	OTROS REGÍMENES	INFARMIN S.A.C.	5,000.00	6	3,110.70
10065245065	OTROS REGÍMENES	SOMLYAI LEFKOVICS DE CASTILLO AGNES	5,000.00	5	2,720.27
10256856021	NRUS	MENDOZA DAVILA JUANA ROSA	2,500.00	2	1,450.97
10179660739	OTROS REGÍMENES	CASTRO DE CHIROQUE ULDA NOEMI	5,000.00	2	1,530.00
20481982791	OTROS REGÍMENES	FARMAPLUS E.I.R.L	5,000.00	2	4,050.00
10181898173	OTROS REGÍMENES	RICARDO PEREZ PASTRANA	5,000.00	2	3,043.80
20495924000	OTROS REGÍMENES	GRUPO PERLOZ SRL	5,000.00	1	9,569.00
TOTAL DE DEUDA PENDIENTE					136,549.46

Fuente: Empresa

Elaboración: Propia

Como se observa existen 39 clientes atrasados en su deuda pendiente de los cuales 15 pertenecen al Régimen Único Simplificado por lo tanto según la política interna de la

empresa, la línea de crédito máxima que se les ofrece a dicho régimen tributario es de S/.2,500.00 mientras que a los otros regímenes se les otorga una línea de S/.5,000.00 a 60 días calendarios, sin embargo a 10 clientes entre ellos 4 del RUS, y 6 de otros regímenes se les otorgó un monto que excede la línea de crédito.

➤ **Exceso de línea de crédito con respecto al saldo a pagar:**

Enseguida se presenta el listado de clientes morosos con la finalidad de identificar los montos que exceden las líneas de crédito.

Tabla N° 14 Listado de clientes morosos y sus créditos vencidos según las líneas de crédito otorgadas al 31/12/2018

RUC	CLIENTE	LÍNEAS DE CREDITO (SOLES)	SALDO A PAGAR (SOLES)	EXCESO DE LÍNEA DE CRÉDITO
10275515197	ORRILLO RUIZ OSCAR NAPOLEON	2500	2,000.00	0.00
20477497358	FAMIFARMA S.A.C	5000	4,056.00	0.00
10783732314	MONCADA VALLEJOS ANGHELA JHANINA	5000	5,016.00	-16.00
10404528608	VILCA CALDERON JACQUELINE NOEMI	2500	2,550.00	-50.00
20601311942	REALMEDIC IMPORT SAC	2500	1,255.20	0.00
10270486806	DIAZ ORTIZ DE DIAZ DORA EDILELMA	5000	1,575.48	0.00
20491825627	BOTICA INCA SANA S.R.L	5000	9,004.45	-4,004.45
10427766361	JUAREZ ARMIJOS CINTHIA VICTORIA	2500	1,351.85	0.00
10280665245	HOYOS PEREZ ESTEBAN	2500	2,036.00	0.00
10336706977	IDROGO VASQUEZ SEGUNDO FRANCISCO	2500	2,165.87	0.00

20603857284	GRUPO SANTA MARIA E.I.R.L	5000	15,321.21	-10,321.21
10526565856	SALDAÑA SALDAÑA MIRIAM FLOR	5000	2,829.37	0.00
10415211096	BUSTAMANTE VASQUEZ ALICIA DEL CARMEN	5000	4,050.00	0.00
10329616725	QUIÑONES LIÑAN MELANIA	5000	2,975.64	0.00
20569283834	MULTISERVICIOS GRACIA DEL CIELO EIRL	2500	1,351.18	0.00
10459849314	DELGADO COLUNCHE JOHNY	5000	3,075.00	0.00

**Continuación de la tabla N° 14: Listado de clientes morosos y sus créditos
vencidos según las líneas de crédito otorgadas al 31/12/2018**

RUC	CLIENTE	LÍNEAS DE CREDITO (SOLES)	SALDO A PAGAR (SOLES)	EXCESO DE LÍNEA DE CRÉDITO
10437209257	CUBAS TRUJILLANO RONY ROOSWELL	2500	3,500.00	-1000.00
10008610296	PENACHI VALLEJOS JANET	2500	3,523.84	-1,023.84
10180327563	NARVAEZ FLORES OMAR ALCIDES	5000	4,084.87	0.00
10404719322	DIAZ DIAZ ROJANA	5000	1,875.18	0.00
20601094348	BOTICA TONY SRL	5000	2,755.95	0.00
20487568911	DISTR. FARMACEUTICA DE MEDICAMENTOS AMERICA. S.A.C	5000	7,056.00	-2,056.00
10401696232	GARCIA BACA MABEL	5000	3,952.43	0.00
10267242921	TELLO RODRIGUEZ CELINDA	2500	2,360.00	0.00
10411028157	SILVA MUÑOZ MAGALI YAQUELINE	2500	1,250.84	0.00
10267020057	CABRERA ESTRADA JAQUELINE	5000	2,679.10	0.00
10521458964	SANCHEZ HORNA HUMBERTO EDY	2500	1,223.95	0.00
20603150253	INVERSIONES CLAM S.A.C.	5000	3,647.96	0.00
10266709221	QUIROZ BRIONES MARIA ESTHER	5000	3,056.00	0.00
10433874043	BACA CABRERA ELMER	2500	2,635.66	-135.66
10455785184	VARGAS ROJAS KARINA EMILIA	2500	1,259.69	0.00
10451527661	SOPLA VARGAS ESTHER	5000	5,600.00	-600.00
20482798994	INFARMIN S.A.C.	5000	3,110.70	0.00
10065245065	SOMLYAI LEFKOVICS DE CASTILLO AGNES	5000	2,720.27	0.00
10256856021	MENDOZA DAVILA JUANA ROSA	2500	1,450.97	0.00
10179660739	CASTRO DE CHIROQUE ULDA NOEMI	5000	1,530.00	0.00
20481982791	FARMAPLUS E.I.R.L	5000	4,050.00	0.00
10181898173	RICARDO PEREZ PASTRANA	5000	3,043.80	0.00
20495924000	GRUPO PERLOZ SRL	5000	9,569.00	-4,569.00

TOTALES	136,549.46	-23776.16
---------	------------	-----------

Fuente: Empresa

Elaboración: Propia

De los 10 clientes que sobrepasan el tope en líneas de crédito, el que excede de manera significativa es la empresa Grupo Santa Maria E.I.R.L con S/.10,321.21.

Lista de clientes que sobrepasan el monto de línea de crédito acordada por la empresa.

A continuación se presenta la lista con los clientes que sobrepasaron la línea de crédito con la finalidad de hallar el porcentaje de morosidad en cuanto al factor mencionado anteriormente.

Tabla N° 15 Listado de clientes que exceden la línea de crédito establecida al 31/12/2018

RUC	CLIENTE	LÍNEAS DE CRÉDITO (SOLES)	SALDO A PAGAR (SOLES)	EXCESO DE LÍNEA DE CRÉDITO
10783732314	MONCADA VALLEJOS ANGHELA JHANINA	5000	5,016.00	-16.00
10404528608	VILCA CALDERON JACQUELINE NOEMI	2500	2,550.00	-50.00
20491825627	BOTICA INCA SANA S.R.L	5000	9,004.45	-4,004.45
20603857284	GRUPO SANTA MARIA E.I.R.L	5000	15,321.21	-10,321.21
10437209257	CUBAS TRUJILLANO RONY ROOSWELL	2500	3,500.00	-1,000.00
10008610296	PENACHI VALLEJOS JANET	2500	3,523.84	-1,023.84
20487568911	DISTR. FARMACEUTICA DE MEDICAMENTOS AMERICANOS S.A.C	5000	7,056.00	-2,056.00
10433874043	BACA CABRERA ELMER	2500	2,635.66	-135.66
10451527661	SOPLA VARGAS ESTHER	5000	5,600.00	-600.00
20495924000	GRUPO PERLOZ SRL	5000	9,569.00	-4,569.00
TOTALES			63,776.16	

Fuente: Empresa

Elaboración: Propia

Como se observa la sumatoria total de la deuda acumulada al 31/12/2018 con respecto a clientes a los cuales se les otorgó una línea de crédito mayor a la establecida es de S/.63,776.16.

➤ **Cálculo del exceso de líneas de crédito en porcentaje con respecto al total global de morosidad al 31/12/2018**

A continuación se presenta la fórmula para el cálculo porcentual con respecto al saldo de los créditos vencidos por motivo de exceso en líneas de crédito.

Tabla N° 16 Fórmula y cálculo de la morosidad al 31/12/2018 en clientes que exceden la línea de crédito

FÓRMULA
$\text{Morosidad} = \left(\frac{\text{Total de créditos vencidos que exceden la línea establecida}}{\text{Total del saldo en cuentas por cobrar}} \right) \times 100$
CÁLCULO
$\text{Morosidad} = \left(\frac{63,776.16}{968,422.00} \right) \times 100 = 6.59\%$

Fuente: Empresa

Elaboración: Propia

Como se puede observar la empresa BVC Farma EIRL presenta un índice de 6.59% de morosidad proveniente del exceso en líneas de crédito otorgadas, al 31 de Diciembre del 2018.

Los S/. 63,776.16 es el total de créditos vencidos en clientes que sobrepasaron la línea de crédito y los 968,422.00 es el total del saldo en las cuentas por cobrar al 31/12/2018.

➤ **Resumen del resultado de evaluación de líneas de crédito otorgadas y su efecto en la tasa de morosidad**

El efecto en la tasa de morosidad debido al exceso en líneas de créditos es de un 6.59% equivalente a S/.63,776.16; cabe recalcar que de los 39 clientes morosos al 31 de Diciembre del año 2018, 10 clientes sobrepasaron el límite en las líneas de crédito establecidas según el régimen tributario, por lo que se puede afirmar que las líneas de crédito no fueron respetadas a causa de una mala administración en el área de créditos y cobranzas, además varios créditos superan de manera significativa el monto límite, perjudicando así a la empresa en el caso que esos créditos no sean recuperados oportunamente.

3.5. Determinación del efecto en la tasa de morosidad en cuanto a las garantías crediticias solicitadas

En este ítem se desarrolla el cálculo del efecto en la tasa de morosidad en cuanto a las garantías crediticias solicitadas en la empresa BVC Farma EIRL, para lo cual se a obtenido los datos a través del instrumento encuesta (anexo N°7) aplicada a los vendedores de la empresa Bvc Farma EIRL, que se ocupan en los procesos de otorgamiento de créditos y proceso de línea que las garantías crediticias en la empresa son muy escasas, ya que la competencia no toma dicha medida, dado a que si se animaran a tomar en cuenta dicha estrategia, entonces perderían clientes.

Sin embargo presentan los siguiente parámetros para el otorgamiento de garantías crediticias.

Tabla N° 17 Garantías crediticias establecidas por la empresa

Tipos de garantía	Ente recaudador	Plazo máximo
Compromiso de pago	La empresa	Variable, mutuo acuerdo
Letra de cambio	El banco	60 a 65 días calendario

Fuente: Empresa

Elaboración: Propia

La empresa BVC Farma utiliza dos modalidades de pago como garantías crediticias, una de ellas es el compromiso de pago, que se basa en un acuerdo verbal entre el vendedor y el cliente estableciendo una determinada fecha para cancelar y un monto mensual hasta concluir con la deuda pendiente.

La segunda modalidad es la aceptación de una Letra de cambio por el cliente, se plantea siempre y cuando sean montos elevados de dinero (superior a S/.2,000.00), en ese caso el gerente conversa con el comprador proponiéndole aceptar una letra de cambio, una vez que el cliente acepta le hacen la emisión del documento y la depositan la letra de cambio al banco con 65 días de plazo máximo para el cobro, cabe recalcar que para realizar el pago de la deuda el cliente tiene que ir a cancelar a la entidad bancaria, en caso no se cancele a tiempo, entonces el banco se encarga de protestar la letra mandándola al notario y cobrando los gastos financieros y los gastos notariales al cliente moroso, además una vez que se protesta, el cliente moroso esta obligado a ir a la cámara de comercio y levantar ese protesto, previo pago a la empresa. Por ello la mayoría de clientes no quieren aceptar letras de cambio, porque es un proceso largo el que conlleva el no cumplir a tiempo con la obligación pactada.

A continuación se presenta la siguiente estructura de créditos vencidos, con la finalidad de resumir la información de morosidad respecto a garantías crediticias en la empresa al 31/12/2018.

Tabla N° 18 Créditos vencidos y el factor de garantías crediticias

Situación del crédito	Importe (Soles)	Estructura
Créditos vencidos con garantías crediticias	49,908.37	36.55%
Créditos vencidos sin garantías crediticias	86,641.09	63.45%
Total cuentas por cobrar vencidas	136,549.46	100.00%

Fuente: Empresa

Elaboración: Propia

El total de créditos vencidos con garantías crediticias es de S/.49,908.37 equivalente a 36.55%, mientras que los créditos vencidos que no poseen ninguna garantía crediticia asciende a S/.86,641.09 correspondiente a un 63.45% de morosidad.

A continuación se presenta el listado y la situación actual sobre garantías crediticias

Tabla N° 19 Listado de clientes morosos al 31/12/2018 y su situación en cuanto a garantías crediticias

RUC	CLIENTE	GARANTÍA CREDITICIA	SALDO A PAGAR (SOLES)
10275515197	ORRILLO RUIZ OSCAR NAPOLEON	NINGUNA	2,000.00
20477497358	FAMIFARMA S.A.C	NINGUNA	4,056.00
10783732314	MONCADA VALLEJOS ANGHELA JHANINA	COMPROMISO DE PAGO	5,016.00
10404528608	VILCA CALDERON JACQUELINE NOEMI	NINGUNA	2,550.00
20601311942	REALMEDIC IMPORT SAC	NINGUNA	1,255.20
10270486806	DIAZ ORTIZ DE DIAZ DORA EDILELMA	NINGUNA	1,575.48
20491825627	BOTICA INCA SANA S.R.L	NINGUNA	9,004.45
10427766361	JUAREZ ARMIJOS CINTHIA VICTORIA	COMPROMISO DE PAGO	1,351.85
10280665245	HOYOS PEREZ ESTEBAN	NINGUNA	2,036.00
10336706977	IDROGO VASQUEZ SEGUNDO FRANCISCO	NINGUNA	2,165.87

Continuación de la tabla N°19: Listado de clientes morosos al 31/12/2018 y su situación en cuanto a garantías crediticias

RUC	CLIENTE	GARANTÍA CREDITICIA	SALDO A PAGAR (SOLES)
20603857284	GRUPO SANTA MARIA E.I.R.L	LETRA EN GARANTÍA	15,321.21
10430810061	SALDAÑA SALDAÑA MIRIAM FLOR	NINGUNA	2,829.37
10415211096	BUSTAMANTE VASQUEZ ALICIA DEL CARMEN	NINGUNA	4,050.00
10329616725	QUIÑONES LIÑAN MELANIA	NINGUNA	2,975.64
20569283834	MULTISERVICIOS GRACIA DEL CIELO EIRL	NINGUNA	1,351.18
10459849314	DELGADO COLUNCHE JOHNY	NINGUNA	3,075.00
10437209257	CUBAS TRUJILLANO RONY ROOSWELL	NINGUNA	3,500.00
10008610296	PENACHI VALLEJOS JANET	NINGUNA	3,523.84
10180327563	NARVAEZ FLORES OMAR ALCIDES	LETRA EN GARANTÍA	4,084.87
10404719322	DIAZ DIAZ ROJANA	NINGUNA	1,875.18
20601094348	BOTICA TONY SRL	COMPROMISO DE PAGO	2,755.95
20487568911	DISTR. FARMACEUTICA DE MEDICAMENTOS AMERICANOS S.A.C	NINGUNA	7,056.00
10401696232	GARCIA BACA MABEL	COMPROMISO DE PAGO	3,952.43
10267242921	TELLO RODRIGUEZ CELINDA	NINGUNA	2,360.00
10411028157	SILVA MUÑOZ MAGALI YAQUELINE	NINGUNA	1,250.84
10267020057	CABRERA ESTRADA JAQUELINE	COMPROMISO DE PAGO	2,679.10
10402744621	SANCHEZ HORNA HUMBERTO EDY	NINGUNA	1,223.95
20603150253	INVERSIONES CLAM S.A.C.	COMPROMISO DE PAGO	3,647.96
10266709221	QUIROZ BRIONES MARIA ESTHER	NINGUNA	3,056.00
10433874043	BACA CABRERA ELMER	NINGUNA	2,635.66
10455785184	VARGAS ROJAS KARINA EMILIA	NINGUNA	1,259.69
10451527661	SOPLA VARGAS ESTHER	NINGUNA	5,600.00
20482798994	INFARMIN S.A.C.	NINGUNA	3,110.70
10065245065	SOMLYAI LEFKOVICS DE CASTILLO AGNES	NINGUNA	2,720.27
10256856021	MENDOZA DAVILA JUANA ROSA	NINGUNA	1,450.97
10179660739	CASTRO DE CHIROQUE ULDA NOEMI	COMPROMISO DE PAGO	1,530.00
20481982791	FARMAPLUS E.I.R.L	NINGUNA	4,050.00
10181898173	RICARDO PEREZ PASTRANA	NINGUNA	3,043.80
20495924000	GRUPO PERLOZ SRL	COMPROMISO DE PAGO	9,569.00
TOTALES			136,549.46

Fuente: Empresa

Elaboración: Propia

Como se observa en la tabla N°19, existen 39 clientes atrasados en su deuda al 31 de Diciembre del 2018 de los cuales 29 morosos no poseen ninguna garantía y solo 10 tienen garantías crediticias, tales como Letras y compromisos de pago verbales.

Casuística relacionada a créditos vencidos con garantías crediticias:

A continuación se presenta algunos casos relevantes de clientes a los cuales se les otorgó letras y no cumplieron con la obligación:

- Tal es el caso del cliente Narvaez Flores Omar Alcides, a quien se le otorgó una letra por S/.4,084.87 el día 16/08/2018 con fecha de vencimiento 15/10/2018 (anexo N°8), sin embargo no canceló la deuda pendiente al banco, por lo que su letra fue protestada el día 30/10/2018 por la notaría.
- Algo similar ocurrió con la empresa Grupo Santa María EIRL a la cual se le giró una letra por S/.15,321.21 el día 29/08/2018 con fecha de vencimiento 29/10/2018 (anexo N°9), la deuda no fue cancelada por ello la letra fue protestada el día 16/11/2018 por la Notaria ubicada en Jaen, Cajamarca.

Enseguida se presenta el listado de clientes, los cuales poseen créditos vencidos al 31/12/2018 sin presencia de alguna garantía crediticia.

Tabla N° 20 Listado de clientes morosos al 31/12/2018 que no poseen ninguna garantía crediticia

RUC	CLIENTE	GARANTÍA CREDITICIA	SALDO A PAGAR (SOLES)
10275515197	ORRILLO RUIZ OSCAR NAPOLEON	NINGUNA	2,000.00
20477497358	FAMIFARMA S.A.C	NINGUNA	4,056.00
10404528608	VILCA CALDERON JACQUELINE NOEMI	NINGUNA	2,550.00
20601311942	REALMEDIC IMPORT SAC	NINGUNA	1,255.20
10270486806	DIAZ ORTIZ DE DIAZ DORA EDILELMA	NINGUNA	1,575.48
20491825627	BOTICA INCA SANA S.R.L	NINGUNA	9,004.45

**Continuación de la tabla N°20: Listado de clientes morosos al 31/12/2018
que no poseen ninguna garantía crediticia**

RUC	CLIENTE	GARANTÍA CREDITICIA	SALDO A PAGAR (SOLES)
10280665245	HOYOS PEREZ ESTEBAN	NINGUNA	2,036.00
10336706977	IDROGO VASQUEZ SEGUNDO FRANCISCO	NINGUNA	2,165.87
10430810061	SALDAÑA SALDAÑA MIRIAM FLOR	NINGUNA	2,829.37
10415211096	BUSTAMANTE VASQUEZ ALICIA DEL CARMEN	NINGUNA	4,050.00
10329616725	QUIÑONES LIÑAN MELANIA	NINGUNA	2,975.64
20569283834	MULTISERVICIOS GRACIA DEL CIELO EIRL	NINGUNA	1,351.18
10459849314	DELGADO COLUNCHE JOHNY	NINGUNA	3,075.00
10437209257	CUBAS TRUJILLANO RONY ROOSWELL	NINGUNA	3,500.00
10008610296	PENACHI VALLEJOS JANET	NINGUNA	3,523.84
10404719322	DIAZ DIAZ ROJANA	NINGUNA	1,875.18
20487568911	DISTR. FARMACEUTICA DE MEDICAMENTOS AMERICANOS S.A.C	NINGUNA	7,056.00
10267242921	TELLO RODRIGUEZ CELINDA	NINGUNA	2,360.00
10411028157	SILVA MUÑOZ MAGALI YAQUELINE	NINGUNA	1,250.84
10402744621	SANCHEZ HORNA HUMBERTO EDY	NINGUNA	1,223.95
10266709221	QUIROZ BRIONES MARIA ESTHER	NINGUNA	3,056.00
10433874043	BACA CABRERA ELMER	NINGUNA	2,635.66
10455785184	VARGAS ROJAS KARINA EMILIA	NINGUNA	1,259.69
10451527661	SOPLA VARGAS ESTHER	NINGUNA	5,600.00
20482798994	INFARMIN S.A.C.	NINGUNA	3,110.70
10065245065	SOMLYAI LEFKOVICS DE CASTILLO AGNES	NINGUNA	2,720.27
10256856021	MENDOZA DAVILA JUANA ROSA	NINGUNA	1,450.97
20481982791	FARMAPLUS E.I.R.L	NINGUNA	4,050.00
10181898173	RICARDO PEREZ PASTRANA	NINGUNA	3,043.80
TOTALES			86,641.09

Fuente: Empresa

Elaboración: Propia

Como se observa el total de la deuda acumulada al 31/12/2018 con respecto a clientes los cuales no poseen ninguna garantía crediticia es de S/.86,641.09.

➤ **Cálculo de la tasa de morosidad en cuanto a garantías crediticias solicitadas**

A continuación se presenta la fórmula para el cálculo porcentual respecto al saldo de créditos vencidos por no otorgar garantías crediticias.

Tabla N° 21 Fórmula y cálculo de la morosidad al 31/12/2018 en clientes que no poseen garantías crediticias

FÓRMULA	
Morosidad=	$\left(\frac{\text{Total de créditos vencidos que no poseen garantías crediticias}}{\text{Total del saldo en cuentas por cobrar}} \right) \times 100$
CÁLCULO	
Morosidad =	$\left(\frac{86,641.09}{968,422.00} \right) \times 100 = 8.95\%$

Fuente: Empresa

Elaboración: Propia

Como se puede apreciar la empresa BVC Farma EIRL cuenta con un 8.95% de morosidad con respecto a clientes que no poseen ninguna garantía crediticia al 31 de Diciembre del 2018.

Los S/. 86,641.09 es el total de créditos vencidos en clientes que no tienen ninguna garantía crediticia y los 968,422.00 es el total del saldo en las cuentas por cobrar al 31/12/2018.

➤ **Resumen de resultado de determinación del efecto en la tasa de morosidad en cuanto a las garantías crediticias solicitadas**

El efecto en la tasa de morosidad por garantías crediticias refleja un 8.95% equivalente a S/.86,641.09, la empresa BVC Farma EIRL estando en el rubro de fármacos, tiene mucha competencia, lo cual hace que sus ventas al crédito las

realice sin garantías crediticias, de lo contrario el cliente se iría a otra distribuidora de fármacos, sin embargo a veces llegan a un acuerdo con el cliente proponiéndole aceptar una letra de cambio, claro está que la mayoría no acepta y solo compran a través de facturas, ya que así no tienen presión de pago, cabe recalcar que si el cliente no desea aceptar la letra de cambio puede comprometerse verbalmente pactando un compromiso de pago.

3.6. Estimación del efecto de la ausencia de control en las cobranzas en la tasa de morosidad

En este ítem se desarrolla la estimación del efecto en la falta de control de las cobranzas en la tasa de morosidad de la empresa BVC Farma EIRL a través del instrumento guía de observación (anexo N°10) aplicada al titular-gerente. Respecto al proceso actual de cobranzas el gerente manifestó que los vendedores son los encargados de hacer el respectivo seguimiento al cliente moroso.

Actividades de control en la empresa:

A continuación se presenta los parámetros en los que se basa la empresa para el control de cobranzas.

Tabla N° 22 Actividades de control de cobranza establecidas por la empresa

Modalidades de Control	Comentario
Llamadas telefónicas post vencimiento	Transcurridos más de 60 días comienzan a llamar a los clientes morosos.
Correo electrónico	Empiezan a enviar los correos a partir del día 70 en adelante.
Visita al cliente	Se hacen visitas a los clientes que tengan una deuda elevada.
Carta notarial de cobranza	Se envía siempre y cuando el cliente no muestre interés de pago y la deuda sea un monto elevado de dinero.

Fuente: Empresa

Elaboración: Propia

Como se aprecia en la tabla N° 22 las actividades de control que la empresa lleva a cabo son en primera instancia las llamadas telefónicas a partir del vencimiento de la factura, luego proceden con el envío de correos electrónicos, hacen visitas adomicilio, finalmente si el cliente insiste en no cancelar la deuda pendiente se le envía una carta notarial, cabe recalcar que a pesar de lo expuesto anteriormente si el monto de la deuda es pequeño la empresa trata de recuperar la mercadería vendida, además una vez que transcurren más de 100 días de incobrabilidad entonces deciden ya no hacer el seguimiento respectivo, porque la política de cobro es a 60 días y los 40 días restantes los usan para hacer el cobro a través de las modalidades anteriormente mencionadas.

Enseguida se presenta la lista de clientes con créditos vencidos al 31/12/2018 y su situación de control

Tabla N° 23 Listado de clientes y su situación de ausencia de control en las cobranzas a Diciembre del año 2018

RUC	CLIENTE	SITUACIÓN DE CONTROL	DÍAS DE ATRASO	SALDO A PAGAR (SOLES)
10275515197	ORRILLO RUIZ OSCAR NAPOLEON	NINGUNA	261	2,000.00
20477497358	FAMIFARMA S.A.C	NINGUNA	248	4,056.00
10783732314	MONCADA VALLEJOS ANGHELA JHANINA	NINGUNA	222	5,016.00
10404528608	VILCA CALDERON JACQUELINE NOEMI	NINGUNA	221	2,550.00
20601311942	REALMEDIC IMPORT SAC	NINGUNA	217	1,255.20
10270486806	DIAZ ORTIZ DE DIAZ DORA EDILELMA	NINGUNA	213	1,575.48
20491825627	BOTICA INCA SANA S.R.L	NINGUNA	213	9,004.45
10427766361	JUAREZ ARMIJOS CINTHIA VICTORIA	NINGUNA	203	1,351.85
10280665245	HOYOS PEREZ ESTEBAN	NINGUNA	197	2,036.00
10336706977	IDROGO VASQUEZ SEGUNDO FRANCISCO	NINGUNA	197	2,165.87
20603857284	GRUPO SANTA MARIA E.I.R.L	NINGUNA	171	15,321.21
10430810061	SALDAÑA SALDAÑA MIRIAM FLOR	NINGUNA	166	2,829.37
10415211096	BUSTAMANTE VASQUEZ ALICIA DEL CARMEN	NINGUNA	166	4,050.00
10329616725	QUIÑONES LIÑAN MELANIA	NINGUNA	135	2,975.64
20569283834	MULTISERVICIOS GRACIA DEL CIELO EIRL	NINGUNA	129	1,351.18
10459849314	DELGADO COLUNCHE JOHNY	NINGUNA	124	3,075.00
10437209257	CUBAS TRUJILLANO RONY ROOSWELL	NINGUNA	120	3,500.00
10008610296	PENACHI VALLEJOS JANET	NINGUNA	105	3,523.84
10180327563	NARVAEZ FLORES OMAR ALCIDES	CORREO ELECTRÓNICO	72	4,084.87

Continuación de la tabla N°23 Listado de clientes y su situación de ausencia de control en las cobranzas a Diciembre del año 2018

RUC	CLIENTE	SITUACIÓN DE CONTROL	DÍAS DE ATRASO	SALDO A PAGAR (SOLES)
10404719322	DIAZ DIAZ ROJANA	CORREO ELECTRÓNICO	70	1,875.18
20601094348	BOTICA TONY SRL	LLAMADAS TELEFONICAS	62	2,755.95
20487568911	DISTR. FARMACEUTICA DE MEDICAMENTOS AMERICANOS S.A.C	VISITA AL CLIENTE	51	7,056.00
10401696232	GARCIA BACA MABEL	VISITA AL CLIENTE	36	3,952.43
10267242921	TELLO RODRIGUEZ CELINDA	LLAMADAS TELEFONICAS	36	2,360.00
10411028157	SILVA MUÑOZ MAGALI YAQUELINE	LLAMADAS TELEFONICAS	34	1,250.84
10267020057	CABRERA ESTRADA JAQUELINE	LLAMADAS TELEFONICAS	34	2,679.10
10402744621	SANCHEZ HORNA HUMBERTO EDY	LLAMADAS TELEFONICAS	34	1,223.95
20603150253	INVERSIONES CLAM S.A.C.	VISITA AL CLIENTE	33	3,647.96
10266709221	QUIROZ BRIONES MARIA ESTHER	VISITA AL CLIENTE	29	3,056.00
10433874043	BACA CABRERA ELMER	LLAMADAS TELEFONICAS	28	2,635.66
10455785184	VARGAS ROJAS KARINA EMILIA	LLAMADAS TELEFONICAS	27	1,259.69
10451527661	SOPLA VARGAS ESTHER	VISITA AL CLIENTE	13	5,600.00
20482798994	INFARMIN S.A.C.	LLAMADAS TELEFONICAS	6	3,110.70
10065245065	SOMLYAI LEFKOVICS DE CASTILLO AGNES	LLAMADAS TELEFONICAS	5	2,720.27
10256856021	MENDOZA DAVILA JUANA ROSA	LLAMADAS TELEFONICAS	2	1,450.97
10179660739	CASTRO DE CHIROQUE ULDA NOEMI	LLAMADAS TELEFONICAS	2	1,530.00
20481982791	FARMAPLUS E.I.R.L	VISITA AL CLIENTE	2	4,050.00
10181898173	RICARDO PEREZ PASTRANA	LLAMADAS TELEFONICAS	2	3,043.80
20495924000	GRUPO PERLOZ SRL	VISITA AL CLIENTE	1	9,569.00
TOTAL				136,549.46

Fuente: Empresa

Elaboración: Propia

Como se observa en la tabla N°23 de los 39 clientes atrasados en su deuda al 31 de Diciembre del 2018 existen 18 clientes a los cuales no se les hace ningún seguimiento en la deuda pendiente, debido a que ya llevan más de 100 días morosos y según políticas internas de la empresa transcurridos más de cien días se les deja de hacer el respectivo seguimiento a la obligación pendiente de pago a no ser que sean montos elevados.

Casuística relacionada a créditos vencidos y su situación de ausencia de control en las cobranzas:

A continuación se presenta algunos casos relevantes de clientes a los cuales se les hace el respectivo monitoreo a través de las políticas internas de la empresa estando en situación de vencidos.

- Tal es el caso del cliente Omar Alcides Narvaez Flores a quien se le envía constantemente correos electrónicos (Anexo N°11), porque lleva más de 70 días en estado moroso.
- No se han empleado el envío de cartas notariales de cobranza ya que el gerente considera que es una pérdida de tiempo, además solo emplea dicha medida cuando son montos elevados de dinero.

Cabe mencionar que hace unos años atrás había un cliente que debía una suma exorbitante de dinero a la empresa, por ello se le hizo un seguimiento exhaustivo, incluso se le envió carta notarial, aún así se rehusaba a pagar y no canceló la deuda pendiente, solo devolvió parte de la mercadería vendida.

Clientes con ausencia de control en cobranzas:

A Continuación se presenta el listado de clientes a los cuales no se les hizo ningún seguimiento en su deuda vencida al 31/12/2018 con la finalidad de hallar posteriormente el efecto en la tasa de morosidad de la carencia del control en las cobranzas.

Tabla N° 24 Listado de clientes que poseen ausencia de control en las cobranzas a Diciembre del año 2018.

RUC	CLIENTE	SITUACIÓN DE CONTROL	DÍAS DE ATRASO	SALDO A PAGAR (SOLES)
10275515197	ORRILLO RUIZ OSCAR NAPOLEON	NINGUNA	261	2,000.00
20477497358	FAMIFARMA S.A.C	NINGUNA	248	4,056.00
10783732314	MONCADA VALLEJOS ANGHELA JHANINA	NINGUNA	222	5,016.00
10404528608	VILCA CALDERON JACQUELINE NOEMI	NINGUNA	221	2,550.00
20601311942	REALMEDIC IMPORT SAC	NINGUNA	217	1,255.20
10270486806	DIAZ ORTIZ DE DIAZ DORA EDILELMA	NINGUNA	213	1,575.48
20491825627	BOTICA INCA SANA S.R.L	NINGUNA	213	9,004.45
10427766361	JUAREZ ARMIJOS CINTHIA VICTORIA	NINGUNA	203	1,351.85
10280665245	HOYOS PEREZ ESTEBAN	NINGUNA	197	2,036.00
10336706977	IDROGO VASQUEZ SEGUNDO FRANCISCO	NINGUNA	197	2,165.87
20603857284	GRUPO SANTA MARIA E.I.R.L	NINGUNA	171	15,321.21
10430810061	SALDAÑA SALDAÑA MIRIAM FLOR	NINGUNA	166	2,829.37
10415211096	BUSTAMANTE VASQUEZ ALICIA DEL CARMEN	NINGUNA	166	4,050.00
10329616725	QUIÑONES LIÑAN MELANIA	NINGUNA	135	2,975.64
20569283834	MULTISERVICIOS GRACIA DEL CIELO EIRL	NINGUNA	129	1,351.18
10459849314	DELGADO COLUNCHE JOHNY	NINGUNA	124	3,075.00
10437209257	CUBAS TRUJILLANO RONY ROOSWELL	NINGUNA	120	3,500.00
10008610296	PENACHI VALLEJOS JANET	NINGUNA	105	3,523.84
TOTAL				67,637.09

Fuente: Empresa

Elaboración: Propia

Como se aprecia la sumatoria total de la deuda acumulada al 31/12/2018 respecto a clientes que tuvieron ausencia de control en las cobranzas es de S/.67,637.09.

Cálculo de la tasa de morosidad en cuanto a la ausencia de control en las cobranzas

A continuación se presenta la fórmula para el cálculo porcentual con respecto al saldo de los créditos vencidos por la ausencia de control en las cobranzas.

Tabla N° 25 Fórmula y cálculo de la morosidad al 31/12/2018 en clientes que poseen ausencia de control en las cobranzas

FÓRMULA	
Morosidad=	$\left(\frac{\text{Total de créditos vencidos que poseen ausencia de control cobranzas}}{\text{Total del saldo en cuentas por cobrar}} \right) \times 100$
CÁLCULO	
Morosidad =	$\left(\frac{67,637.09}{968,422.00} \right) \times 100 = 6.98\%$

Fuente: Empresa

Elaboración: Propia

La empresa BVC Farma EIRL cuenta con un 6.98% de morosidad respecto a clientes que poseen ausencia de control en las cobranzas al 31 de Diciembre del 2018.

Los S/. 67,637.09 es el total de créditos vencidos en clientes que poseen ausencia de control de cobranzas, es decir que no se les hizo el respectivo seguimiento y los S/.968,422.00 es el total del saldo en las cuentas por cobrar al 31/12/2018.

Resumen de resultado de estimación del efecto de la ausencia de control en las cobranzas en la tasa de morosidad

Se concluye que el efecto en la ausencia de control en las cobranzas es de un 6.98%; la empresa tiene como política interna que los vendedores hagan el seguimiento respectivo a través de llamadas telefónicas post vencimiento, correo

electrónico, visitas al cliente moroso y finalmente si hacen caso omiso entonces se le envía una carta notarial de cobranza. El crédito es a 60 días, si en ese lapso de tiempo no se acercaron a cancelar o hacer el depósito correspondiente entonces los 40 días posteriores, los vendedores se encargan de hacer el respectivo monitoreo con las estrategias anteriormente mencionadas. Sin embargo pasado ese plazo, es decir transcurrieron 100 días a partir de la venta y no se obtiene el cobro respectivo, dejan de insistir, a menos que sea un monto exorbitante mente alto, entonces allí optan por mandar una carta notarial de cobranza.

3.7. Realización de una propuesta para minimizar el efecto de los factores que inciden en la morosidad de la empresa

Se desarrolla una propuesta para minimizar el efecto de los factores que inciden en la morosidad de la empresa a través de los instrumentos ya utilizados con anterioridad (anexos del N°1 al N°11) aplicadas al titular-gerente de la empresa BVC Farma EIRL y a los vendedores.

PROPUESTA DE ACTIVIDADES PARA MINIMIZAR EL EFECTO DE LOS FACTORES DE MOROSIDAD EN LA EMPRESA BVC FARMA EIRL

Finalidad: Con la finalidad de minimizar el efecto de los factores en la tasa de morosidad en la empresa BVC Farma EIRL, se presenta la siguiente propuesta de actividades de control, para ello se ha tenido en cuenta, el áreas de ventas, créditos y cobranzas.

Objetivo: Minimizar el efecto de los factores en la tasa de morosidad en la empresa BVC Farma EIRL, en las áreas de créditos y cobranzas así como también el área de ventas.

Actividades para minimizar el efecto de los factores de morosidad:

- Elaborar manual de procedimientos de otorgamiento de créditos.
- Elaborar manual de procedimientos de control de cobranza.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS

Finalidad: Evaluar correctamente al cliente y su capacidad de pago a través de las referencias comerciales, garantías crediticias y líneas de crédito.

Objetivo: Evitar en lo posible que el cliente no cumpla con su obligación de pago, transcurrido el plazo acordado para el cobro de la factura y así disminuir la morosidad en la empresa.

✓ **PROCEDIMIENTO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO**

A continuación se describen los procedimientos a implementar al momento de otorgar crédito a un cliente, además para una mayor comprensión de los pasos a seguir en el otorgamiento se ha elaborado un diagrama de flujo para cada proceso en la gestión del crédito, que representa las actividades a realizar en dicho proceso, el cual hace uso de la simbología ANSI (Instituto Nacional de Normalización Estadounidense) para la diagramación administrativa.

Tabla N° 26 Actividades de otorgamiento de crédito al cliente

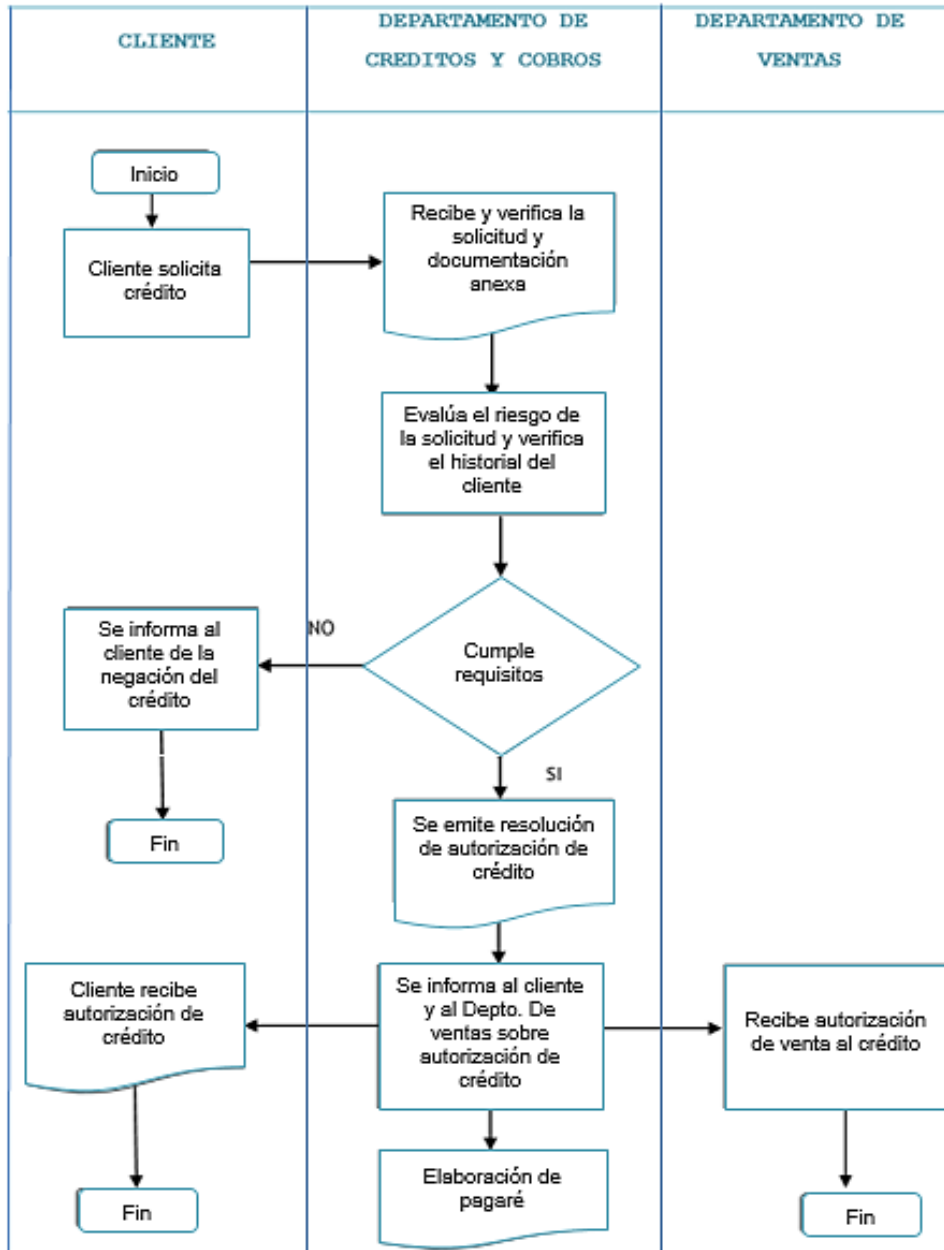
CÓDIGO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
01	Cliente solicita una venta al crédito	Vendedor
02	Emisión de la solicitud para la asignación del crédito	Asistente de crédito
03	<p>Verificación de la entrega de solicitud debidamente completa y con la documentación que sustente lo siguiente:</p> <p>PARA PERSONAS NATURALES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Solicitud con datos completos, firma de solicitante y fiador. - Fotocopia de DNI. - Pagaré o letra de cambio debidamente firmado por el solicitante y fiador por el valor del crédito. - Fotocopia de las 3 últimas declaraciones de IGV (en caso de ser contribuyente) - Referencias crediticias y personales. <p>PARA PERSONAS JURÍDICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Solicitud con datos completos. - Fotocopia de DNI del representante legal y su vigencia de poder. - Estados financieros del último ejercicio. - Pagaré o letra debidamente firmado por el solicitante. - Fotocopia de la escritura de constitución de la empresa. 	Asistente de crédito
04	Supervisión de transparencia respecto a la información llenada por el cliente.	Jefe de crédito
05	Se emite la resolución de la solicitud, si autoriza pasa al siguiente paso, sino culmina el proceso.	La asistente de crédito
07	Comunicación al cliente sobre la autorización	La asistente de crédito
08	Elaboración del pagaré o letra de cambio	La asistente de crédito
09	Se otorga la venta al crédito	El vendedor

Fuente: Empresa

Elaboración: Propia

A continuación se presenta la propuesta de diagrama de flujo:

Tabla 27 Diagrama de flujo del otorgamiento de créditos a clientes



Fuente: Empresa
Elaboración: Propia

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL DE COBRANZAS

Finalidad: Proteger a la empresa de posibles pérdidas por créditos no recuperables.

Establecer pautas claras acerca del control de cobranza llevando un orden en cada ejercicio hasta llegar a realizar el cobro.

Objetivo: Definir los lineamientos para optimizar la gestión de cobranza mediante la actualización de datos del cliente en el sistema de cobranza con la finalidad de llevar a cabo la recaudación de recursos que permitan a la empresa contar con liquidez para cumplir con los compromisos adquiridos.

Procedimientos Generales para la Cobranza

A continuación se describen los procedimientos a implementar para una mejora progresiva del cobro a los clientes , a través de diversas modalidades para hacer efectivo el cobro de la factura, además para una mayor comprensión de los pasos a seguir en el proceso de cobranzas se ha elaborado un diagrama de flujo para cada proceso en la gestión del crédito, que representa las actividades a realizar en dicho proceso, el cual hace uso de la simbología ANSI (Instituto Nacional de Normalización Estadounidense) para la diagramación administrativa.

Tabla N° 28 Actividades de control de cobranzas en la empresa

CÓDIGO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
01	Mantener informados a los clientes sobre sus estados de cuenta y valores pendientes por cancelar a través de correos electrónicos con una semana de anticipación al vencimiento.	Asistente de crédito
02	Comunicar al cliente el monto de la deuda y la fecha de vencimiento con dos días de anticipación a través de llamadas telefónicas.	Asistente de crédito
03	Realizar visitas a domicilio post vencimiento para el cobro de la deuda, en caso de cobro pasa al número 04 y en caso de no cobro pasa al número 05.	Vendedor
04	Entrega del dinero cobrado a caja y reporta la cobranza al asistente de créditos.	Asistente de crédito
05	En caso que el cliente no cumpla con la obligación de pago reporta la situación al asistente de Crédito.	Asistente de crédito
06	Aviso de carta notarial al cliente moroso que hizo caso omiso a las llamadas y correos electrónicos .	Titular-gerente
07	Proceso judicial transcurridos más de 100 días de incobrabilidad o tratamiento de cuenta incobrable.	Titular-gerente

Fuente: Empresa

Elaboración: Propia

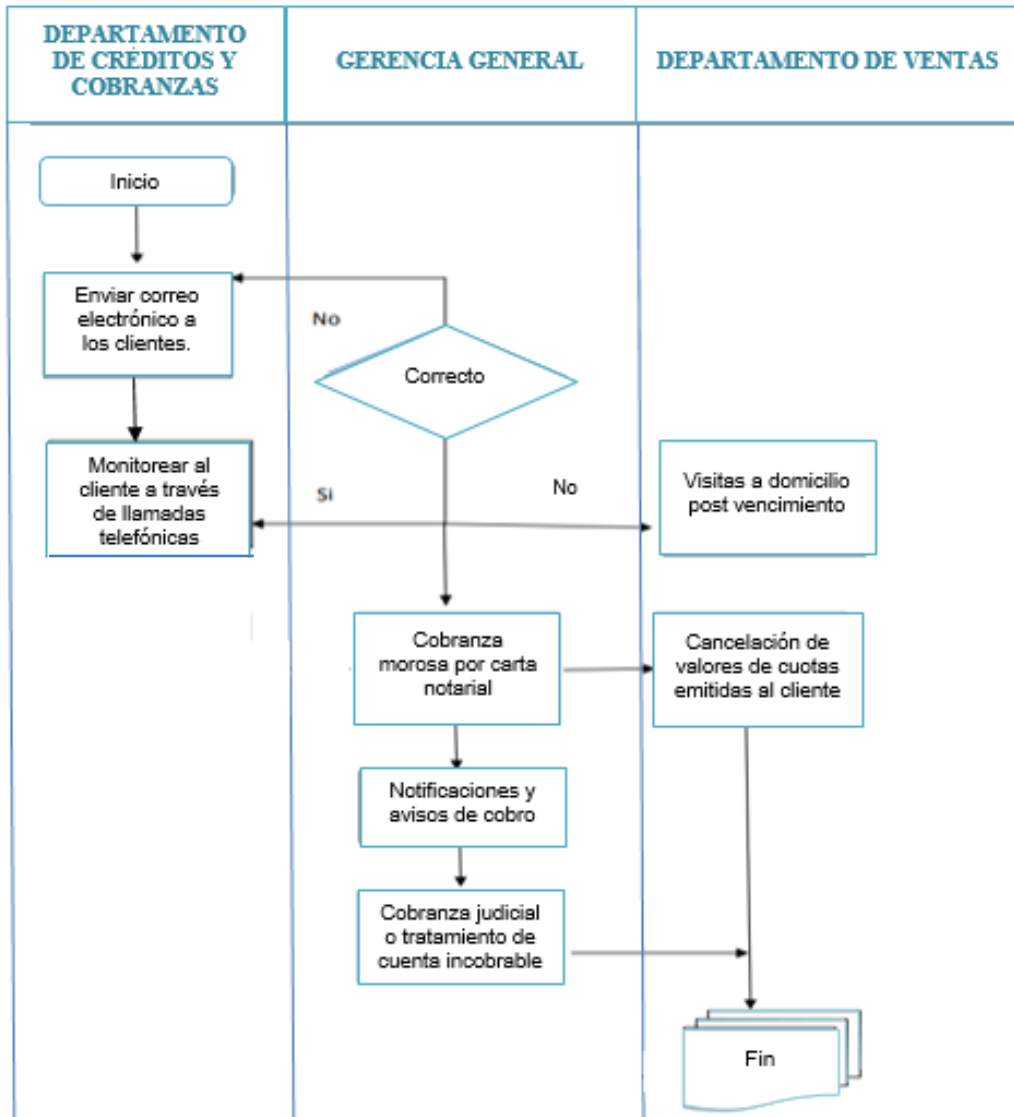
Resumen de la propuesta para minimizar el efecto de estos factores en la tasa de morosidad de la empresa

Se realizó la propuesta para minimizar el efecto de los factores en la tasa de morosidad estableciendo manuales de procedimiento del otorgamiento y el proceso de cobranza los cuales contemplan diversas actividades que permitirán el control, con la finalidad que la empresa maneje de manera más ordenada y técnica su otorgamiento y recuperación de cuentas por cobrar.

Con esta propuesta se busca además que la empresa realice un adecuado seguimiento para la recuperación oportuna de las cuentas por cobrar y así prevenir el incremento de la morosidad.

A continuación se presenta la propuesta de diagrama de flujo:

Tabla N° 29 Diagrama de flujo del otorgamiento de créditos a clientes



Fuente: Empresa
Elaboración: Propia

CAPÍTULO IV DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

Según los resultados obtenidos en la presente investigación y presentados en el capítulo anterior se valida la hipótesis planteada es decir, que los factores en el otorgamiento de créditos y proceso de cobranzas que afectan la tasa de morosidad en la empresa BVC FARMA EIRL durante el periodo 2018, son en primera instancia la omisión en evaluación de referencias comerciales al momento que llega un nuevo cliente solicitando crédito, luego están las falencias que existen en los procesos de evaluación en líneas de crédito, también la no aceptación por los clientes en cuanto a garantías crediticias, finalmente la ausencia de control en las cobranzas; todo ello afecta de manera negativa a la empresa provocando así retrasos en el pago a sus proveedores.

Se obtuvo además que el índice de morosidad al 31 de Diciembre del año 2018 en la empresa BVC Farma EIRL es de 14.10% lo cual equivale a un importe de S/. 136,549.46 de créditos vencidos. En cuanto a los factores que afectan la tasa de morosidad se tienen las referencias comerciales, con un índice de morosidad correspondiente a 4.68% equivalente a S/.45,332.20 de cartera vencida, asimismo otro factor se refiere a clientes que exceden la línea de crédito otorgadas donde existe una morosidad correspondiente a 6.59% representado por un importe de S/.63,776.16; en cuanto al factor de garantías crediticias la morosidad asciende a un 8.95% equivalente a S/.86,641.09; de igual modo el efecto del factor ausencia de control en las cobranzas abarca un 6.98% representado por S/.67,637.09 de créditos vencidos; finalmente se realizó una propuesta de mejora para reducir los índices de

morosidad por los factores mencionados en el capítulo anterior y contribuir en el aporte a un correcto otorgamiento de créditos y control en las cobranzas.

Los resultados obtenidos en la presente investigación son similares a los resultados del autor Paredes (2015), quien en su tesis titulada "Factores que influyen en el nivel de morosidad de la cartera de créditos en una caja Municipal del Perú", concluyó que entre las estrategias para el control de la morosidad en las cajas municipales, se debe contar con un adecuado gobierno corporativo y estructura organizacional que no permita un crecimiento sin control del riesgo de crédito, que cuenten con mecanismos y herramientas avanzadas, que les permita identificar y categorizar a sus clientes ;argumentó que la categorización de clientes, para de acuerdo a ello, ofrecer distintas condiciones de crédito en función a sus objetivos, deben incluir la diversificación geográfica, pues los resultados muestran que la mayor concentración favorece niveles de mora más altos.

Así mismo los resultados son similares a los obtenidos por el autor Flores(2016), dado que en su tesis "Propuesta de un Plan de riesgo crediticio para disminuir la Morosidad de los socios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chimu Cartavio Ltda. año 2015", concluyó que el riesgo queda inevitablemente ligado a la incertidumbre sobre eventos futuros, resulta imposible eliminarlo, ante esto, la única forma de enfrentarlo es administrándolo y sostuvo que solo 17% conoce las políticas de crédito, el 29% no tiene mucho conocimiento de ello y el 54% no tiene ningún conocimiento de las políticas de crédito; lo mismo ocurre en la empresa Bvc Farma ya que algunos trabajadores por desconocimiento es que otorgan un crédito que excede la línea de crédito establecida.

De otro lado los resultado obtenidos también son similares a los del autor Beltrán (2017), quien en su tesis “La política de ventas al crédito y su incidencia en la situación económico – financiera de la empresa Servicios y Llantas Beda del distrito de Trujillo año 2015”, concluyó que las cuentas incobrables que se han originado por falta de pago de las ventas al crédito sin garantía ocasionan una disminución de la liquidez, así como también de la rentabilidad de las empresas comercializadoras de fertilizantes, hasta el punto de llegar a obtener pérdida y además que los riesgos que conlleva no contar con políticas de venta al crédito bien definidas es en primera instancia la morosidad , tanto para aquellos créditos definitivamente incobrables y que se cargaran directamente a pérdidas a través de la provisión de cuentas de cobranza dudosa .Pues el cliente no toma con formalidad el compromiso adquirido con la empresa y deja de asumir con responsabilidad el pago de sus deudas .

4.2 Conclusiones

- ✓ Los factores en el otorgamiento de créditos y proceso de cobranzas que afectan la tasa de morosidad en la empresa BVC Farma EIRL son la incorrecta evaluación de referencias comerciales, otorgar créditos que exceden la línea de crédito establecidas, la escasez de garantías crediticias solicitadas y la ausencia de control de las cobranzas; estos factores afectaron la tasa de morosidad de la empresa al 31 de Diciembre del año 2018, cuyo indicador alcanzo el 14.10% de índice de morosidad, equivalente a S/.136,549.46 de créditos vencidos.
- ✓ En cuanto a la incorrecta evaluación de referencias comerciales, este factor influyó en el índice de morosidad en 4.68% lo cual equivale a S/.45,332.20 de cartera atrasada, a causa de que los vendedores toman decisiones basándose en la experiencia misma que tienen en el mercado para descubrir si ese cliente es buen o mal pagador dejando de lado el filtro a sus clientes en la Cámara de Comercio, INFOCORP y SUNAT para saber su situación actual con respecto a pagos.
- ✓ Refiriéndose al factor exceso de líneas de crédito su influencia en la morosidad fue de 6.59% correspondiente a S/.63,776.16, debido a que no se realiza un correcto control, ya que para clientes que pertenezcan al Nuevo RUS, el monto tope es de S/.2,500 a 60 días calendarios y para clientes que pertenezcan a otros regímenes tributarios (especial, general, MYPE), el monto tope es de S/.5,000, sin embargo otorgan créditos con montos mayores incumpliendo así las políticas establecidas por la empresa.

- ✓ En cuanto al factor de escasez de garantías crediticias solicitadas, su influencia en el índice de morosidad fue de 8.95%, porcentaje que equivale a S/.86,641.09, esto se debe a que la empresa no posee como política interna otorgar garantías crediticias al momento de realizar una venta al crédito, debido a la competencia misma, solo llegan a acuerdos verbales como compromisos de pago o emiten letras en caso de que el cliente acepte, sin embargo la mayor parte de morosos no aceptan firmar ningún compromiso de pago.
- ✓ El efecto del factor ausencia de control de cobranzas correspondientes a la tasa de morosidad es de 6.98% y abarca un importe de S/.67,637.09, dado que los vendedores son los encargados de hacer el respectivo seguimiento al cliente moroso a través de las diversas modalidades ya mencionadas anteriormente, sin embargo muchos cliente optan por hacer caso omiso y no cancelar la deuda pendiente con la empresa en el plazo establecido.
- ✓ Se realizó una propuesta para minimizar el efecto de los factores que inciden en la morosidad de la empresa, para lo cual se propuso dos manuales de procedimientos, uno es para el otorgamiento de crédito y el otro para el control de cobranza, con sus actividades detalladas y secuenciales para mejorar tanto el otorgamiento como la recuperación de los créditos.

REFERENCIAS

- Beltran Espinoza, J., & Vásquez Vela, A. H. (2017). *Incidencia de Políticas de Crédito en el Índice de morosidad en la empresa Fiberlux S.A.C.* Tesis Grado Contador, Universidad Peruana de las Américas, Lima.
- Beltrán Reyna, F. (2017). *La política de ventas al crédito y su incidencia en la situación económico - financiera de la empresa servicios y llantas Beda del distrito de Trujillo año 2015* (tesis pregrado) Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.
- Boletín mensual, Gerencia de Estudios Económicos. (2019, 03 de Enero).
Obtenido de https://www.asbanc.com.pe/Publicaciones/BOLETIN_MENSUAL_ENERO_2019.pdf
- Brachfield P. (2009). *Gestión del Crédito y cobro* (tesis posgrado). Universidad Politécnica Salesiana. Barcelona, España.
- Brachfield P. (2012). *Instrumentos para gestionar y cobrar impagados* (tesis de pregrado). Trujillo, Perú.
- Correa, L. (2012). *La Morosidad y su impacto en la Rentabilidad de las Cajas Municipales de la Región La Libertad* (Tesis pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.
- Flores k. (2016). *Propuesta de un Plan de riesgo crediticio para disminuir la Morosidad de los socios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chimu Cartavio Ltda. Año 2015* (tesis pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.
- Herrera P. (2014). *Factores que influyen en el mejoramiento de los procesos y controles en el área de Créditos y cobranzas de la empresa Linde Gas Perú S.A. – Sucursal Trujillo año 2013* (tesis pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.
- Morales M. (2014). *Elevado índice de morosidad crediticia y su incidencia en la rentabilidad de la caja municipal de ahorro y crédito Trujillo S.A. Agencia Chepén Periodo 2012* (tesis pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.
- Morales, José A y Castro. A. (2014). *Crédito y cobranza, Grupo Editorial Patria* (tesis pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú. corregir referencia se esta citando un libro
- Osores C. y Suller M. (2013). *Modelo de gestión financiera para reducir la morosidad en el C.P SAN JUAN BOSCO SAC* (tesis pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.
- Paredes, M y Ugarte, S. (2015). *Factores que influyen en el nivel de Morosidad de la cartera de créditos en una Caja Municipal del Perú*. Tesis para optar el grado de Magister en Ejecutiva en Administración de Empresas. Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú.
- Parrales C. (2012). *Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE-Guayaquil y Propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranza* (tesis de pregrado). Universidad Politécnica Salesiana, Quito, Ecuador.

ANEXOS N°1 : FICHA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

FICHA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

Empresa: BVC FARMA EIRL

FECHA: 26 / 03 / 2019

Objetivo:

Analizar el efecto de la morosidad para el desarrollo de la presente investigación mediante una revisión y análisis documental los cuales se detallaran a continuación.

TIPO DE DOCUMENTO	REVISADO	OBSERVACIÓN
Reportes de morosidad	✓	Los reportes son emitidos por el software contable.
Estado de situación financiera	✓	Se analizó el Estado de Situación Financiera al 31 de Diciembre del 2018.
Políticas de crédito	✓	Toda venta realizada al crédito son a 60 días de plazo para el cobro.
Relación de morosos en el año 2018	✓	Se facilitó el acceso a la lista de morosos del año 2018.
Letras de cambio emitidas a clientes morosos	✓	Se otorga letra de cambio siempre y cuando el cliente acepte firmar.
Correos a clientes morosos	✓	Se envió correos electrónicos a los clientes que superaron los 60 días de plazo y no cancelaron la deuda pendiente.

Instrumento validado por... Maria Jesús Vásquez Contreras

Firma C.P.C. María Jesús Vásquez Contreras
MAT. 02-2953

Profesión... Contadora Pública

ANEXO N° 2: GUIA DE ENTREVISTA APLICADA AL TITULAR-GERENTE

GUIA DE ENTREVISTA

Fecha: 26 / 03 / 2019

Nombre del Entrevistado: Juan Quintana Arseno

Empresa o Comunidad: BVC FARMA EIRL

Objetivo:
 Conocer los factores que influyen en el otorgamiento de créditos y en el proceso de cobranzas con el propósito de desarrollar un sistema de información que le brinde el apoyo y dar una solución al tema seleccionado.


1.- ¿Qué referencias comerciales toman en cuenta para proceder a otorgar una venta al crédito?
Filtran a los clientes a través de la cámara de comercio, otra modalidad de búsqueda es a través del Registro Nacional de Establecimientos Farmacéuticos, también por la SUNAT e INFOCORE.

2.- ¿Siempre otorgan ventas basándose en referencias comerciales?
No siempre, A veces solo se basan en la experiencia misma que tienen para detectar si un cliente es bueno o mal pagador, dejando de lado las referencias comerciales.

3.- ¿A cuántos días asciende la política de cobros de la empresa?
Toda venta al crédito asciende a 60 días, pasada la fecha de pago ya se le considera moroso.

4.- ¿Qué ocurre con un cliente que incide en morosidad y no tiene la voluntad de cancelar la deuda?
Se le hace primer una letra de cambio, caso contrario se realiza un compromiso de pago.

5.- ¿Cree usted que el número de personas que conforman el área es suficiente para realizar la gestión de cobranzas?
Esta conformada por 3 personas, no parece que si es suficiente.


 C.P.C. Maria Jesús Vásquez Contreras
 MAT. 02-2953

CONTINUACIÓN DEL ANEXO N°2: GUIA DE ENTREVISTA APLICADA AL TITULAR-GERENTE

6.- ¿Cuáles cree usted que son las principales razones por las cuales se presentan atrasos en los pagos de un crédito?

Como vendemos a diversas Zonas en Cajamarca es donde más porcentaje de morosidad hay, esto se debe a que muchos clientes están en recepción.

7.- ¿Por qué no tomaron en cuenta en la política de cobros, de la empresa adicionar mora por retraso de pagos?

Porque no hacen los bancos y solo se da cuando el cliente acepta pagar una letra de cambio, entonces allí el banco se encarga de poner los intereses correspondientes si se pasa la fecha.

8.- ¿De qué manera la empresa mantiene actualizada la base de datos personales de sus clientes (direcciones domicilio, lugar de trabajo, teléfonos, etc.)?

Al otorgar la primera venta al crédito pedimos los datos respectivos al cliente, todo es ingresado al sistema y se le hace una verificación Anual.

9.- ¿Qué gestiones ha realizado la institución para disminuir la situación de morosidad en la empresa?

Hacen el Seguimiento a través de llamadas telefónicas, correos electrónicos, cartas notariales para que hagan el respectivo pago.

10.- ¿De qué manera los clientes pueden realizar los pagos de sus cuotas atrasadas?

Puede hacerse en efectivo directamente al vendedor o a través de una transferencia.

Instrumento validado por...

Maria Jesus Vásquez Contreras

Firma

CPC. Maria Jesús Vásquez Contreras
MAT. 02-93537

Profesión...

Contadora Pública

ANEXO N° 3: FICHA DE OBSERVACIÓN QUE INDICA QUE NO HAY EVALUACIÓN DE REFERENCIAS COMERCIALES

FICHA DE OBSERVACIÓN N°01 CONTROL EN LAS COBRANZAS

EMPRESA: BVC FARMA EIRL
 ÁREA: CREDITO
 RESPONSABLE: JUAN QUINARUA
 VISITA N°: 01

PROCEDIMIENTO DE LAS POLITICAS DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO	4	3	2	1	OBSERVACIÓN
	Adecuado	Satisfactorio	Deficiente	Inadecuado	
Uso de referencias comerciales al momento de otorgar una venta			X		La mayor parte del tiempo contra optien referencias comerciales.
Archivamiento de documentos que sustentan la búsqueda de clientes y su situación en la central de riesgo.				X	No archivan los documentos Su sistema de búsqueda es manual de riesgo.
Negación de venta al cliente cuando se observa que esta en estado moroso.		X			Si observan que el cliente que solicita una venta al crédito esta en moroso, no venden al crédito.

Instrumento validado por: Maria José Vázquez Contreras
 Firma: CPC. Maria José Vázquez Contreras
 MAT. 02-29663
 Profesión: Contadora Pública

ANEXO N° 4: CONSULTA DE CLIENTE A TRAVÉS DE LA CÁMARA DE COMERCIO

plataforma.camaratru.org.pe:8080/protestos_moras

PROTESTOS

/ Inicio

Protestos y Moras

Búsqueda de Protestos y Moras

Estimado Asociado usted a realizado 0 consultas durante este mes

Protesto / Mora*:

Deudor / Aval /Girador*:

Ingrese el dato a buscar*:

Mostrar registros

Buscar:

Aceptante	Girador	Aval	Fecha	Estado	Detalle
No se encontraron registros					

Mostrando 0 - 0 de 0 registros

ANEXO N° 5: CONSULTA DE CLIENTE A TRAVÉS DEL REGISTRO NACIONAL DE ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS

Consulta de Establecimiento Farmacéutico - Google Chrom

No es seguro | observatorio.digemid.minsa.gob.pe/PortalConsultas/Consultas/ConsultaEstablecimientosDetalle.aspx?establecimiento=0057095

 **Ministerio de Salud** Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas

Establecimiento Farmacéutico

N° Registro:	0057095	Situación:	ACTIVO
Lugar de Registro:	DIRECCIÓN DE SALUD JAEN	Fecha Inicio:	18/08/2009
Nro RUC:	10181898173	Categoría:	BOTICA
Nombre Comercial:	BOTICA SANTO DOMINGO		
Razón Social:	PEREZ PASTRANA RICARDO JUNIOR		
Dirección:	CALLE MARAÑON N° 1601 URB. SANTA BEATRIZ - MORRO SOLAR		
Departamento:	CAJAMARCA	Provincia:	JAEN
		Distrito:	JAEN
Horario de Funcionamiento:	LUN a SAB 08:00-13:00 -- 14:00-22:00		

Representante Legal	Cargo	Doc. Identidad
PEREZ PASTRANA RICARDO JUNIOR	PROPIETARIO	DNI- 18189817

Personal del Establecimiento	Cargo	Horario
VALLEJOS AZULA CLARA ROSA	DIRECTOR TÉCNICO	LUN a VIE 14:00-18:00

Copyright © 2010 DIGEMID Todos los Derechos Reservados Correo Electrónico: cneyra@minsa.gob.pe

ANEXO N° 6: GUIA DE ENTREVISTA APLICADA AL GERENTE DEL AREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS

GUIA DE ENTREVISTA

Fecha: 02/04/2019

Nombre del Entrevistado: José Pedro Quintana

Empresa o Comunidad: BVC FARMA EIRL


Objetivo:
 Evaluar el factor de líneas de crédito otorgadas y el efecto que este conlleva en la tasa de morosidad con el propósito de desarrollar un sistema de información que brinde el apoyo y dar una solución al tema seleccionado.

1.- ¿Cómo ha determinado sus líneas de crédito?
Es según régimen tributario, para clientes que pertenezcan al nuevo RUS el monto máximo de líneas de crédito que se le otorga es de S/2,500.00 y para otros regímenes tributarios el monto tope es S/5,000.00 a 6,000.00.

2.- ¿Por qué para clientes que pertenezcan al Nuevo RUS, el monto tope es de S/2,500.00?
Se les otorga máximo ese monto, porque el nuevo RUS gira hasta S/3,000.00 y no podemos endeudarnos mucho.

3.- ¿Por qué a los clientes pertenecientes a otros regímenes, su línea de crédito es un monto mayor?
Porque tienen más capacidad de venta, por lo tanto pueden pagar cifras mayores.

4.- ¿Los topes que consideran según las líneas de crédito, forman parte de una política interna de la empresa?
Sí, esa política fue establecida y aceptada en el año 2017.


 C.P.C. María Jesús Vásquez Contreras
 MAT. 02-2953

CONTINUACIÓN DEL ANEXO N° 6: GUIA DE ENTREVISTA APLICADA AL GERENTE DEL AREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS

5.-¿Alguna vez, han otorgado una venta al crédito que exceda el tope establecido según el régimen tributario al que pertenezca el cliente? Si es así, ¿Por qué?

Si, porque son clientes que vienen años con la empresa y a veces se tardan en pagar, pero al final al menos la mayoría cumple.

6.-¿Qué medidas tomaron respecto al crédito vencido?

Si vemos que excedió el tope de línea de crédito y no cubrió a la fecha la deuda, entonces ya no le otorgamos otro crédito a menos que sea un cliente de confianza.

7.-¿Cree usted que el factor de líneas de crédito influye de alguna manera en la morosidad de la empresa?

Si, todo influye ya que de alguna manera esta vinculado, porque una mala decisión en la evaluación de líneas de crédito puede resultar en un aumento de clientes morosos.

Instrumento validado por: Maria Jesús Vásquez Contreras

Firma: 

Profesión: CPC María Jesús Vásquez Contreras
MAT. 02-2953

ANEXO N° 7: CUESTIONARIO APLICADA A LOS VENEDORES DE LA EMPRESA

CUESTIONARIO

Fecha: 09/04/2019
 Nombre: Solange Valmorá Hernández
 Empresa: BVC FARMA EIRL

Objetivo:
 La presente encuesta tiene la finalidad de recolectar información acerca de los factores que influyen en el otorgamiento de créditos y en el proceso de cobranzas.

Instrucciones:
 Por favor responder las preguntas con sinceridad, porque este influirá en los objetivos de las partes.


1.- ¿Cómo establece la empresa sus garantías crediticias?
Son muy escasas en la empresa ya que la competencia no utiliza dicha medida, sin embargo ofrece al cliente primer visultra de cambio a 60 o es el día de pagar o pactan un compromiso de pago con el cliente.

2.- ¿Al momento de otorgar una venta al crédito, hay alguna garantía crediticia?
 SI () No (x)

3.- ¿Tienen como política interna adicionar garantías crediticias en el negocio?
 SI () No (x)

4.- ¿Si ven a un cliente moroso tratan de hacer que firme una letra de cambio?
 SI (x) No ()

5.- ¿La mayoría de clientes acepta firmar la letra de cambio?
 SI () No (x)



C.P.C. María Jesús Vázquez Contreras
MAT. 02-2953

**CONTINUACIÓN DEL ANEXO N° 7: CUESTIONARIO APLICADA A LOS
VENEDORES DE LA EMPRESA**

6.- ¿Piensa usted que debería cambiarse la política de créditos y cobranzas en la empresa por una más estricta?

SI (X)

No ()

7.- ¿Cree que las gestiones que ha realizado la empresa para disminuir la situación de morosidad sean las más indicadas?

SI ()

No ()

8.- ¿Qué acciones se toma para frenar el índice de morosidad?

- Citaciones ()
- Notificaciones ()
- Todas las anteriores (X)
- Ninguna ()

Instrumento validado por: María Jesús Vásquez Contreras

Firma: 

Profesión: C.P.C. María Jesús Vásquez Contreras
Contadora MAT. 022937

ANEXO N° 8: LETRA DE CAMBIO FIRMADA POR CLIENTE NARVAEZ FLORES OMAR ALCIDES

BVCFARMA
DROGUERIA - DISTRIBUCION

DIRECCIÓN Calle 53 Mz L-3 Lote 24 Urb. Cívico - Trujillo
TELÉFONOS: 044 - 422796 RPA: 878501
E-mail: bvcfarma@yaho.com

NÚMERO DE LETRA	REF. DEL GIRADOR	FECHA DE GIRO			LUGAR DE GIRO	FECHA DE VENCIMIENTO			MONEDA IMPORTE
		DÍA	MES	AÑO		DÍA	MES	AÑO	
176	VARIOS	16	08	2018	TRUJILLO	15	10	2018	S/ 2,042.44

Por esta **LETRA DE CAMBIO**, se servirá(n) pagar a la orden de **BVC FARMA E.I.R.L.** La cantidad de:

DOS MIL CUARENTIDOS Y 44/100 SOLES

En el siguiente lugar de pago, o en cargo en la cuenta corriente del banco:

GIRADO A: NARVAEZ FLORES OMAR ALCIDES
D.N. I./ RUC: 10180327563 Teléfono:
DIRECCIÓN: Mz 13 Lt. 9 AAHH LOS PINOS-WICHANZAO
LA ESPERANZA-TRUJILLO-LA LIBERTAD

Importe a debitar en la siguiente cuenta del banco que se indica

BANCO	OFICINA	N° CUENTA	D.C.

R.U.C. N° 20482528695

BVC FARMA E.I.R.L.
Segundo Jorge Quiroz Alarcón
GERENTE
FIRMA

240848 5723906

NO ESCRIBIR DEBAJO DE ESTA LINEA

ANEXO N° 9: LETRA DE CAMBIO FIRMADA POR CLIENTE GRUPO SANTA MARIA

BYCFARMA
FINANCIERA - INDUSTRIAL

DIRECCIÓN Calle 53 Mz L-3 Lote 24 Urb. Conicari - Trujillo
TELÉFONOS: 044 - 427796 RPA: 837851
E-mail: bycfarma@bycfarma.com

NÚMERO DE LETRA	REF. DEL GIRADOR	FECHA DE GIRO			LUGAR DE GIRO	FECHA DE VENCIMIENTO			MONEDA IMPORTE
		DÍA	MES	AÑO		DÍA	MES	AÑO	
201	F10-3401/4466	29	08	2018	TRUJILLO	29	10	2018	S/ 2,346.71

Por esta **LETRA DE CAMBIO**, se servirá(n) pagar a la orden de **BVC FARMA E.I.R.L.** La cantidad de:

DOS MIL TRESCIENTOS CUARENTITRES Y 71/100 SOLES

En el siguiente lugar de pago, o en cargo en la cuenta corriente del banco:

GIRADO A: GRUPO SANTA MARIA E.I.R.L.
D.N. I./ RUC: 20487989691 Teléfono:
DIRECCIÓN: Calle Huamantanga N° 1060
JAEN-JAEN-CAJAMARCA

Importe a debitar en la siguiente cuenta del banco que se indica

BANCO	OFICINA	N° CUENTA	D.C.

AVALISTA: PINEDO TAPIA WILDER
DIRECCIÓN: Calle Huamantanga N° 1060
JAEN-JAEN-CAJAMARCA
D.N. I./ RUC: 42015931 Firma: *[Firma]*

R.U.C. N° 20482528695
BVC FARMA E.I.R.L.
[Firma]
Segundo Juan Juliana Ascencio
GERENTE
FIRMA

NO ESCRIBIR DEBAJO DE ESTA LINEA

181018 66034951

ANEXO N° 10: FICHA DE OBSERVACIÓN APLICADO AL TITULAR-GERENTE

FICHA DE OBSERVACIÓN N°02 CONTROL EN LAS COBRANZAS

EMPRESA: BVC FARMA EIRL
 ÁREA: COBRANZAS
 RESPONSABLE: JUAN QUINTERO
 VISITA N°: 02

PROCEDIMIENTO DE LAS POLITICAS DE COBRO	4	3	2	1	OBSERVACIÓN
	Adecuado	Satisfactorio	Deficiente	Inadecuado	
Nivel de cumplimiento en cuanto al cobro de clientes en el plazo establecido			X		No todos los clientes cumplen a tiempo muchos exceden el plazo de 60 días.
Nivel de seguimiento a los clientes con créditos vencidos a través de llamadas telefónicas			X		A pesar que se les llama cuando la deuda vence la mayoría no contesta.
Nivel de seguimiento a los clientes con créditos vencidos a través de correos electrónicos		X			Empiezan a enviar correos electrónicos antes del día 70 en adelante.
Nivel de seguimiento a clientes con aviso de carta notarial	X				Se envía solo cuando son montos + grandes y el cliente no tiene la voluntad de pagar.

Instrumento validado por: Maria Jesús Vásquez Contreras
 Firma: C.P.C. María Jesús Vásquez Contreras
 Profesión: Contadora Pública
 MAT. 02-995316

ANEXO N° 11: CORREO ELECTRÓNICO A CLIENTE MOROSO

