



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

“GESTIÓN DE CRÉDITO Y COBRANZA DE UNA
EDPYME EN PERU DE UN FONDO DE INVERSIÓN DE
COLOMBIA - 2016”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciatura de Administración y Negocios Internacionales

Autores:

Br. Patricia Denisse Morales Mejia
Br. Pamela Lisset Torreblanca Sanchez

Asesor:

Mg. Juan Haruo Inamine Takayama

Lima – Perú
2019

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS

El asesor Mg. Juan Haruo Inamine Takayama, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la tesis de los estudiantes:

- Morales Mejía, Patricia Denisse
- Torreblanca Sanchez, Pamela Lisset

Por cuanto, **CONSIDERA** que la tesis titulada: "GESTIÓN DE CRÉDITO Y COBRANZA DE UNA EDPYME EN PERU DE UN FONDO DE INVERSIÓN DE COLOMBIA - 2016" para aspirar al título profesional de: *Licenciatura en Administración y Negocios Internacionales* por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, **AUTORIZA** al o a los interesados para su presentación.



Mg. Juan Haruo Inamine Takayama
Asesor

ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Los miembros del jurado evaluador asignados han procedido a realizar la evaluación de la tesis de los estudiantes: Patricia Denisse Morales Mejía, Pamela Lisset Torreblanca Sanchez para aspirar al título profesional con la tesis denominada: "GESTIÓN DE CRÉDITO Y COBRANZA DE UNA EDPYME EN PERU DE UN FONDO DE INVERSIÓN DE COLOMBIA - 2016"

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]

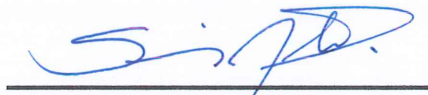
Bueno [14 - 13]

Desaprobado

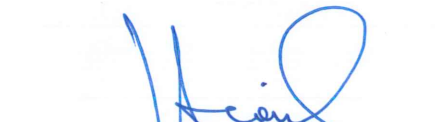
Firman en señal de conformidad:



Dr. Doris Farfan Valdivia
Jurado
Presidente



Mg. Sabik Soriano Navarrete
Jurado



Mg. Juan León Muñoz
Jurado

DEDICATORIA

A mis padres, por su apoyo incondicional, a mis abuelos Fidel y Dorila por ser mis motores, a mi hermano y cuñada por alentarme a continuar, a mi amigo Elvis por animarme a retomar mis estudios universitarios, a mi mejor amiga Milu por apoyarme en la investigación, a: Camilo y Michael por su cariño sincero y a mis estimados profesores por todo el conocimiento prodigado.

Patricia Denisse Morales Mejia

A mis padres, Haydee y Pedro, mi principal pilar, les dedico todo mi esfuerzo por todos los sacrificios que hicieron para poder brindarme una buena educación y que nunca dejaron de creer en mí. A Dorina y Manuel mis queridos abuelos que siempre me enseñaron que la educación es lo principal para el ser humano. A Peter Guillen por el apoyo incondicional. A mis hermanos: Mariel y Carlos por su apoyo y comprensión. A Analía Purhuaya por ser mi gran apoyo.

Pamela Lisset Torreblanca Sanchez

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a la Universidad Privada del Norte, a nuestro asesor Mg. Juan Haruo Inamine Takayama, quien nos brindaron todo su apoyo y conocimientos en el desarrollo de esta investigación.

TABLA DE CONTENIDOS

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS	2
ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	3
DEDICATORIA.....	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	9
ÍNDICE DE FIGURAS.....	10
RESUMEN	11
ABSTRACT	12
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Formulación del problema	14
1.3. Justificación	14
1.4. Limitaciones	15
1.5. Objetivos	16
1.6. Marco teórico.....	17
1.6.1. Antecedentes Internacionales	17
1.6.2. Antecedentes Nacionales	19
1.6.3. Bases teóricas	21
1.6.3.1 Teoría de Riesgo Financiero	21
1.6.3.2 Teoría de Gestión de Crédito	22
1.6.3.3 Políticas de Crédito y Cobranza.....	23
1.6.3.3.1 Definición.....	24
1.6.3.3.2 Importancia.....	24
1.6.3.3.3 Diseño	24
1.6.3.3.4 Dimesiones.....	24

1.6.3.3.4.1 Gestión de Crédito.....	25
1.6.3.3.4.2 Gestión de Cobranza	28
1.6.3.3.5 Sub dimensiones	29
1.6.3.3.5.1 Estándar de Crédito.....	29
1.6.3.3.5.2 Término de Crédito.....	29
1.6.3.3.5.3 Riesgo de Incumplimiento.....	30
1.6.3.3.5.4 Proceso y Política de Cobranza	30
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	32
2.1. Operacionalización de variables.....	32
2.2. Diseño de investigación	33
2.3. Unidad de estudio	33
2.4. Población	34
2.5. Muestra	34
2.6. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos	34
2.7. Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos	34
2.8. Aspecto Éticos.....	35
CAPÍTULO III. RESULTADOS	36
3.1. Descripción general de la Unidad de Estudio	36
3.1.1 Kandeo Fund.....	36
3.1.2 Edpyme Acceso Crediticio.....	37
3.2. Resultados de la dimensión Gestión de Crédito.....	40
3.2.1 Resultados de la Subdimensión Standard de Crédito	41
3.2.1.1 Indicador Calificación Crediticia	42
3.2.1.2 Edad.....	43
3.2.1.3 Experiencia.....	44
3.2.1.4 Relación Cuota Ingreso	44
3.2.1.5 Cuota inicial	44
3.2.1.6 Monto a Financiar	45

3.2.2 Resultados de la Subdimensión Término de Crédito	45
3.2.2.1 Cuota Mensual	46
3.2.2.2 Factor de recaudo	46
3.2.2.3 Nro. de Cuotas	46
3.2.2.4 T.E.A.....	47
3.2.2.5 Garantía mobiliaria.....	47
3.3.Resultados de la Gestión de Cobranza	47
3.3.1 Resultados de la Subdimensión Riesgo de Incumplimiento	48
3.3.1.1 Cartera de alto riesgo	48
3.3.1.2 Cartera Pesada	49
3.3.2 Resultados de la Subdimensión Proceso y Política de Cobranza.....	49
3.3.2.1 1º instancia: Llamadas – Notificación.....	50
3.3.2.2 2º instancia: Requerimiento-Bloqueo vehicular-Carta Prejudicial	50
3.3.2.3 3º instancia: Ejecución de Garantía.....	51
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	52
4.1. Discusión	52
4.2 Conclusiones	54
4.3 Recomendaciones.....	56
REFERENCIAS.....	57
ANEXOS	59

ÍNDICE DE TABLAS

Descripción	Pág.
Tabla 1: Diferencias Incertidumbre – Riesgo	21
Tabla 2: Clasificación de Riesgos	22
Tabla 3: El proceso de Crédito	25
Tabla 4: Crédito Vs Cobranza	29
Tabla 5: Operacionalización de variable	32
Tabla 6: Estandar de Crédito	41
Tabla 7: Término de Crédito	45
Tabla 8: Riesgo de Incumplimiento	48
Tabla 9: Proceso y Políticas de cobranza	49

ÍNDICE DE FIGURAS

Descripción	Pág.
Figura 1: 5 c del Crédito	26
Figura 2: Otorgamiento de Crédito-Proceso	27
Figura 3: Relación entre la cantidad de perdida por deudas incobrables y los gastos de cobranza	30
Figura 4: Acciones para la cobranza de pagos retrasados	31
Figura 5: Patrimonio y ratio Capital Global 2015 – 2016 (millones)	38
Figura 6: Organigrama de Grupo Kandeo	39
Figura 7: Cartera de créditos directos 2015 – 2016	40
Figura 8: Cartera bruta por producto 2016	41
Figura 9: Categorías de calificación de riesgo	42
Figura 10: Calificación de créditos vigentes - 2016	43
Figura 11: Experiencia – Perfil	44

RESUMEN

La gestión de crédito y cobranza en el Perú se caracteriza por el desconocimiento general o particular de los procesos a seguir para el otorgamiento del crédito y su posterior cobranza. Cada entidad financiera cuenta con políticas propias, todas diferentes de acuerdo al segmento a las que van dirigidas.

En ese sentido el objetivo de la presente investigación fue describir la gestión de crédito y cobranza de una Edpyme en Perú de un fondo de inversión de Colombia durante el periodo 2016, considerando las dimensiones gestión de crédito y gestión de cobranza, así como las sub dimensiones: estándar de crédito, términos de crédito, riesgo de incumplimiento y, los procesos y políticas de cobranza. Se trata de una investigación de tipo aplicada y transversal, de nivel descriptivo y de diseño no experimental. La población objeto de estudio estuvo conformada por la Edpyme en Perú perteneciente a un fondo de inversión de Colombia. El diseño de la investigación contempló una vasta revisión y análisis documental, observación de los hechos, elaboración de tablas, análisis y discusión de los resultados. Entre los resultados obtenidos y analizados se determinó que la Edpyme como parte de la gestión de crédito y cobranza ha diversificado sus productos, lo que le ha permitido incrementar sus colocaciones y reducir la morosidad, estas gestiones mejoraron notablemente a partir del ingreso del fondo colombiano a su accionariado, al ver fortalecidos sus sistemas de control y gestión, así como su gobierno corporativo. Lográndose así el objetivo de la investigación planteada y la descripción de las dimensiones de la variable. Esta investigación no ha abordado los aspectos estratégicos de la gestión de crédito y cobranza de una Edpyme en Perú de un fondo de inversión de Colombia durante el 2016, sino se ha centrado en describir los aspectos que comprenden la variable, por lo tanto, sería recomendable ampliar la investigación y contar así con un panorama más amplio y comprensivo del proceso de diseño de las herramientas en las que se sustenta la gestión de crédito y cobranza.

Palabras claves: Gestión de crédito y cobranza, estándar de crédito, términos de crédito, riesgo de incumplimiento, procesos y políticas de cobranza.

ABSTRACT

The credit and collection management in Peru can be distinguished by its overall or specific ignorance of the general process that works over the course of a credit granting and its following collection. Each financial entity has its own policies, all of them different, according to the corresponding sector they are aimed at.

In that way, the objective of the following investigation is aimed at describing the credit and collection policies of a peruvian Edpyme coming from a colombian investment fund on the 2016 term, taking into account the credit management and collection management aspects, as well as the following sub aspects: credit standard, credit terms, breach risk and, collection process and policies. It's an applied and transverse investigation in its kind, of a descriptive level and non-experimental design. This study's target population was formed by a peruvian Edpyme which belongs to a colombian investment fund.

The investigation design considered a vast revision and documentary analysis, fact checking, table devising, result discussion and analysis. Along the gathered and analyzed results, it was established that the Edpyme has diversified its products, which has resulted in an increased positioning while reducing payment delays. These actions had a significant improvement since the colombian investment fund was added to the shareholders with its control and management systems reinforced as well as its corporate governance. All these aspects led to the objective of this investigation to be reached as well as the description of the variable measurements. This investigation has not addressed the strategic aspects of the credit and collection policies of a peruvian Edpyme of a colombian investment fund on the 2016 term. Instead, it has focused on describing the aspects pertaining the variable. Taking this into account, expanding this investigation is advised to have a wider more comprehensive outlook of the process design behind the tools in which credit and collection policies are based on.

Keywords: Credit and collection management; credit standard, credit terms, non-compliance risk, collection processes and policies.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Para observar el problema de la gestión de créditos y cobranza a nivel global actualmente Creditors Network LLC (2019) señala que esta gestión se encuentra presente en la mayoría de empresas en el mundo, siendo una práctica establecida y repetible que permite a las empresas plantear estrategias, organizar la estructura administrativa de la institución, direccionando todos los esfuerzos a cumplir los objetivos y controlar los riesgos que asumen cuando extienden un crédito.

Para el autor mexicano Bañuelos (2014) las empresas son diferentes y sus gestiones también, más en Latinoamérica debido a un factor cultural. Resalta que las empresas que no formalizan sus procedimientos y requerimientos para la otorgación de créditos y, en consecuencia, los procesos de cobranza tienden a tener problemas de liquidez y de administración que quienes si cuentan con documentos formalizados.

Para Arturo García, profesor del curso Gestión de créditos y cobranzas de ESAN, al preguntarle sobre la realidad de esta gestión en Perú:

"Todo crédito se brinda de acuerdo a la capacidad y la voluntad de pago, factores que tendremos que evaluar tras conocer bien a nuestro cliente. Si vamos a venderle a crédito, hay que ver sus ingresos, historial crediticio, locación, antecedentes crediticios, entre otros factores" (ESAN, 2018).

Para Iván Pérez Carrá (2018), Gerente de Riesgos y Créditos de una Edpyme, la gestión de crédito y cobranza se basaba en una política excesivamente permisiva, que no permitía el adecuado perfilamiento del postulante, en consecuencia, se otorgaba créditos a personas que no contaban con la capacidad culminar el crédito de forma satisfactoria y se negaba el financiamiento a perfiles que si podían cumplir con el pago del crédito.

El origen de la problemática se basa en el desconocimiento general o particular de la gestión de crédito y cobranza, su importancia y los beneficios que pueden alcanzarse con una adecuada aplicación. Este tema es importante porque un correcto diseño de las herramientas para la gestión de crédito y cobranza conlleva a optimizar de recursos de la Edpyme, así como mayores utilidades al fondo de inversión al cual pertenece. Bajo estas premisas surge la necesidad de investigar la elección y diseño usados para la gestión de crédito y cobranza de una Edpyme perteneciente a un fondo de inversión de Colombia en el período 2016.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿De qué manera la gestión de crédito y cobranza de una Edpyme en Perú de un fondo de inversión de Colombia - 2016?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo es la gestión de crédito de una Edpyme en Perú de un fondo de inversión de Colombia - 2016?
- ¿Cuál es la gestión de cobranza de una Edpyme en Perú de un fondo de inversión de Colombia – 2016?
- ¿Por qué se usa el estándar de crédito en una Edpyme en Perú de un fondo de inversión de Colombia - 2016?
- ¿Cuáles son los términos de crédito de una Edpyme en Perú de un fondo de inversión de Colombia – 2016?
- ¿Cuándo se da el riesgo de incumplimiento de una Edpyme en Perú de un fondo de inversión de Colombia - 2016?
- ¿Cuáles son los procesos y políticas de cobranzas de una Edpyme en Perú de un fondo de inversión de Colombia - 2016?

1.3. Justificación

Para Bernal (2016) una investigación cuyo propósito es la reflexión o el debate académico, cuenta con una justificación teórica, debido a que su objetivo puede ser el análisis del conocimiento existente sobre un tema, confrontar alguna teoría, proponer nuevos paradigmas o resolver un modelo.

La presente investigación tiene como propósito el análisis de una variable, dentro de un escenario laboral. Observando el otorgamiento del crédito y la posterior cobranza por parte de la empresa,

unidas a la estructura administrativa que soporta el modelo de gestión de la empresa, susceptible de ser superado o mejorado. En consecuencia, se confirma la justificación teórica del estudio.

El potencial práctico está relacionado con ofrecer información que contribuya a resolver problemas cotidianos o de fondo en un campo determinado.

Por lo general, la justificación práctica está vinculada con la propuesta de medidas o estrategias de solución, lo cual es muy común en las ciencias económicas y administrativas (Bernal, 2016).

El presente estudio tiene como propósito analizar el otorgamiento de los créditos y la gestión de cobranza de una Edpyme en Perú cuyo capital es de un Fondo de Inversión de Colombia. En consecuencia, podrá servir para formular algunas estrategias relacionadas a la captación de nuevos clientes o para la solución de algunas trabas administrativas, relacionadas al otorgamiento del crédito.

Los resultados de la presente investigación constituyen un aporte para el desarrollo y fortalecimiento de la gestión de crédito y cobranza en las instituciones financieras a todo nivel, su valor radica que se observa un mejor otorgamiento de créditos, reduciendo así el sobreendeudamiento de la población.

De igual forma, esta investigación genera reflexión en la comunidad universitaria ampliando los horizontes del estudiantado sobre la realidad de la carrera de Negocios Internacionales ante la falta de investigaciones acerca de la gestión de Crédito y cobranza de instituciones con capitales extranjeros.

1.4. Limitaciones

En el desarrollo de la presente investigación se presentaron las siguientes limitaciones:

- Falta de permiso de los apoderados de la Edpyme Acceso Crediticio perteneciente a Kandeo Fund para el uso del nombre de la institución tomada como caso de estudio.
- Falta de investigaciones previas sobre el tema.
- Falta de accesibilidad a mayor información sobre el tema de investigación.

Se superaron estas limitaciones mediante la recopilación de diverso material bibliográfico (Informes SBS, páginas web, artículos académicos, etc.) y otros documentos registrados en internet. Para el uso del nombre de las instituciones estudiadas, en adelante y para efectos prácticos se les denominará “la Edpyme” y “el Fondo de inversión”.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Analizar la gestión de crédito y cobranza de una Edpyme en Perú de un Fondo de Inversión de Colombia - 2016.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Describir la gestión de crédito de una Edpyme en Perú de un fondo de inversión de Colombia - 2016.
 - o Detallar el estándar de crédito de una Edpyme en Perú de un fondo de inversión de Colombia - 2016.
 - o Definir los términos de crédito de una Edpyme en Perú de un fondo de inversión de Colombia - 2016.

- Revisar la gestión de cobranza de una Edpyme en Perú de un fondo de inversión de Colombia - 2016.
 - o Señalar el riesgo de incumplimiento de una Edpyme en Perú de un fondo de inversión de Colombia - 2016.
 - o Identificar los procesos y políticas de cobranzas de una Edpyme en Perú de un fondo de inversión de Colombia - 2016.

1.6. Marco teórico

1.6.1. Antecedentes Internacionales

De acuerdo a Fiallos (2016) en su tesis titulada “El proceso de otorgamiento de crédito y su incidencia en la cartera vencida en la empresa Central Car S.A”. El autor desarrolla una investigación enfoque mixto un enfoque cualitativo y cuantitativo, formulando como objetivo general “Determinar la incidencia del proceso de otorgamiento de crédito en la cartera vencida de la empresa CENTRAL CAR S.A.”. Concluye que existe la carencia de un manual de proceso de otorgamiento de crédito que permita un mejor control, en la investigación del proceso de otorgamiento de crédito se pudo identificar que los requisitos solicitados al cliente son insuficientes, que mantienen actualizados y documentados los métodos y la información de los clientes. Con relación a la cartera vencida, se pudo verificar que no se utiliza indicadores de rotación de cartera. De igual manera se reafirma que las políticas para el otorgamiento de crédito deben estar delimitadas y controladas para evitar incremento de cartera vencida.

Según lo sustentado por Vera (2013), en su tesis titulada “Gestión de Crédito y Cobranza para prevenir y recuperar la cartera vencida del Banco Pichincha de la Ciudad de Guayaquil en el Periodo 2011”. La autora desarrolla una investigación enfoque mixto un enfoque cualitativo y cuantitativo, formulando como objetivo general “Elaborar un modelo de gestión de cobro de cartera vencida para el Banco Pichincha”. Concluye que se debe implementar manuales para mejorar los procesos, estableciendo la estandarización de la calificación del sujeto y capacitación constantes. De igual manera reafirma que las políticas de crédito deben ser evaluadas constantemente en interacción con los gestores del área y sus incidencias para un mejor control.

De acuerdo a Cabezas & Diaz, (2013) en su tesis titulada “Implementación de políticas, estrategias de créditos y gestión administrativa para aumentar la recuperación de la cartera-clientes de la empresa matriz Promodinastia S.A ubicada en la ciudad de Milagro y sus sucursales”. Los autores desarrollaron una investigación descriptiva y de tipo cuantitativa, formulando como objetivo general “Establecer mejoras en las falencias administrativas y de cobranza, mediante la creación y desarrollo de políticas de gestión, con la finalidad de obtener una cartera que represente un nivel bajo de incobrabilidad en la empresa Promodinastía S.A. en la ciudad de Milagro”. Concluyen que la falta de manuales de funciones dificulta el desarrollo de las actividades dentro de la empresa, debido a que, al no estar definidas las responsabilidades y alcances de las mismas, la formalidad en el otorgamiento de créditos se ve reducida, generando un alto índice de incertidumbre en la recuperación del dinero por el crédito otorgado. De igual manera se observa que si el personal tuviese un conocimiento más amplio de las políticas para la gestión de crédito y cobranza cumplirían de mejor manera sus funciones.

Según lo sustentado por Cruz & Villacres (2013) en su tesis titulada “Análisis y Reestructuración de las políticas crediticias en la cooperativa de ahorro y crédito lucha campesina Ltda., ubicada en el Cantón El Triunfo, provincia del Guayas”. Las autoras desarrollaron una investigación aplicada, descriptiva, explicativa y de tipo cuantitativa; asimismo, plantearon como objetivo general “Analizar como inciden las políticas de crédito aplicadas por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda., en su rentabilidad, mediante un estudio de los préstamos otorgados y la aplicación de técnicas científicas que permitan determinar la situación económica de la institución”. Concluyendo que, al manejar nuevas políticas crediticias de forma correcta y al evaluar clientes para la colocación de un crédito, este proceso tuvo una reducción de tiempo, lográndose atender a más clientes. Asimismo, al realizar la gestión de cobranza previa con llamadas telefónicas preventivas para hacer recordar a los clientes su día de cancelación mensual del crédito se logró que el socio no descuide el pago de sus obligaciones. También observaron que al elaborar los expedientes de socios en mora se logró conocer con exactitud los valores que adeudan a la Cooperativa para realizar la recuperación de lo financiado y de esta forma la institución continúa en el mercado otorgando financiamiento. Se reafirma que las políticas de crédito y cobranza, son de vital importancia porque permite controlar y realizar mayor seguimiento a la cartera, disminuyendo el riesgo hace más competitiva a la institución en el mercado.

De acuerdo a lo sustentado por Camacho (2012), en su trabajo de investigación titulado “Desarrollar un programa de cobranza líder en recaudo de cartera para los clientes actuales y potenciales en AON Colombia”. Realizó una investigación explorativa y método deductivo, sostiene como el objetivo general “Desarrollar un programa de cobranza de la cartera Líder para los clientes actuales y potenciales de Aon Colombia permitiendo la prestación de un mejor servicio y generar indicadores de rotación y provisión de manera eficiente”. La autora concluye: En el campo Financiero destaca la importancia de definir acertadas políticas crediticias y de cobro ligadas de forma inseparable a los objetivos de la organización siempre deben ir planteados con su estrategia, misión y visión de la empresa. El aporte de la cuenta por cobrar tiene mucha incidencia en el capital de trabajo de las empresas. La vital importancia son los activos corrientes de la empresa. Las ventas al crédito son ya una imperiosa necesidad si se quiere captar clientes, es importante la gestión de créditos y cobranzas, para así tener un exhaustivo control del área de crédito y administración de las cuentas por cobrar, debido a que nos puede representar graves pérdidas y a su vez, nos brinda una fuente inmediata de fondos. Por lo cual la importancia radica en que se debe llevar siempre un adecuado control, sino existe una adecuada consideración, nuestros planes financieros se verán afectados gravemente.

Confirmándose así, que la gestión de créditos y cobranzas son indispensables desde la colocación del crédito y la administración de las cuentas por cobrar, para evitar impactos negativos.

1.6.2. Antecedentes Nacionales

De acuerdo a Ruiz (2018), en la ciudad de Lima, en una tesis para optar por el título de Contador Público en la Universidad Ricardo Palma, sustentó “El área de créditos y cobranzas y su influencia en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa Maccaferri de Perú S.A.C en la ciudad de Lima en el periodo 2013-2015”, realizó una investigación descriptiva, explicativa, deductiva, del tipo cuantitativo; desarrollando como objetivo de la tesis: “Describir las características de la gestión financiera del área de créditos y cobranzas y su influencia en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa Maccaferri de Perú S.A.C en el periodo 2013-2015”. Concluyendo que la empresa presenta problemas con la gestión financiera en el área de créditos y cobranzas, relacionados a los procedimientos para el otorgamiento de créditos y la correspondiente gestión de cobranza. Asimismo, se determinó que la gestión de créditos y cobranzas tiene una relación inversa con la morosidad, es decir con una pobre o mala gestión financiera la morosidad aumenta, ya que la gestión financiera es la que pone los lineamientos y controles necesarios para los otorgamientos de los créditos y su recuperación.

Según Pereda (2016), en su tesis para la obtención del título de Contador, titulada “La Evaluación Crediticia y su Incidencia en la Morosidad de los Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Lorenzo Ltda. 104 del Distrito de Trujillo, 2015”, desarrolló una investigación descriptiva, de tipo cuantitativo que tuvo como objetivo general “Demostrar la incidencia de la evaluación crediticia en la morosidad de los socios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Lorenzo Ltda. 104 del distrito de Trujillo 2015”. Llegando a la conclusión que los procesos de evaluación de la Cooperativa en el 2015 constan de las etapas: promoción, evaluación, aprobación, desembolso, control, seguimiento y recuperación; detectándose que la etapa de evaluación no se cumple en su totalidad, propone efectuar un plan de mejora de las políticas de créditos para la disminución de la cartera morosa. A su vez, esta investigación confirma la necesidad de elaborar un adecuado sistema de evaluación y realizar mejoras en la gestión de crédito y cobranza para disminuir la cartera morosa.

Por su parte, Pally (2016), en su trabajo de investigación titulado “Análisis de la gestión del riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura agencia Juliaca periodo 2013-2014”. Realizó una investigación analítica, deductiva y descriptiva, de tipo cuantitativo, donde planteó como objetivo general “Establecer la influencia de la gestión del riesgo crediticio en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura agencia Juliaca período 2013-2014.” Concluyendo, que cuentan con una Política y Reglamento de créditos, los cuales son de conocimiento del personal involucrado para su aplicación, al cumplir con éstos se reducirá y controlará de mejor manera el nivel de morosidad en la agencia Juliaca, también se concluyó que si el sectorista de créditos realiza labor de seguimiento el riesgo crediticio se verá

minimizado, confirmándose que se debe tener una adecuada gestión de crédito y cobranzas para evitar elevar el riesgo.

Según Castillo, Córdova & Torres (2014), en su tesis para optar por el título de contador, titulada “Importancia del control interno en el área de créditos y cobranzas de la empresa industrial CCT S.R.L. en el distrito de Comas en el año 2013” de la Universidad de Ciencias y Humanidades. Plantearon como objetivo general: Conocer la importancia del control interno en el área de crédito y cobranzas de la empresa Industrial CCT S.R.L., en el distrito de Comas, en el año 2013, siendo desarrollada como una investigación descriptiva y de tipo caso práctico. Concluyendo que la empresa Industrial CCT S.R.L. tiene un control interno ineficiente, no cuenta con políticas y procedimientos bien definidos que permitan a cada área a identificar los riesgos. Adicionalmente, concluyeron que la gestión del área de créditos y cobranzas se realiza de forma incorrecta al aprobar créditos con el propósito de incrementar sus ventas, no realiza una evaluación de la capacidad de pago del solicitante, que evitaría el riesgo de incumplimiento de pago; además, otro factor limitante, es que la empresa no cuenta con manuales de procesos que guíen las acciones a seguir para el correcto manejo del otorgamiento de créditos.

En la tesis realizada por Llerena (2013), titulada “Riesgo crediticio y su implicancia en la gestión financiera y económica en la cartera de créditos de la EDPYME Acceso Crediticio S.A - 2012.” de la Universidad Nacional de Trujillo, en la que la autora plantea como objetivo de la tesis: Determinar la implicancia del riesgo crediticio en la gestión financiera y económica en la cartera de créditos de la Edpyme Acceso Crediticio S.A. 2012. Desarrolló una investigación descriptiva y de tipo cuantitativa cuya población está conformada por la Edpyme Acceso Crediticio, concluyendo que el principal riesgo crediticio de la Edpyme es la existencia de un solo comprador de la cartera, quien adquiere una cartera sana y sin transferencia del riesgo y la Edpyme continua encargándose de cobranza; asimismo, concluyó que existen debilidades en la evaluación y análisis de admisión del clientes a causa de la alta rotación del personal y la ausencia de comités de créditos que se encarguen de la retroalimentación.

1.6.3. Bases teóricas

1.6.3.1. Teoría de Riesgo Financiero

Perez (2018) indica "La teoría de riesgo (...) consistía en proveer un análisis matemático de las fluctuaciones aleatorias, plantear los mecanismos para protegerse contra las probabilidades de pérdidas originadas por estas fluctuaciones" (p.1). Siendo el objetivo principal del uso de esta teoría el lograr una mínima probabilidad a fin de evitar la ruina de la entidad, evitando así un estado de insolvencia.

Sarmiento & Vélez (2007) afirman que: "La teoría permite ver al 'riesgo' como el peligro de pérdida" (pág. 28). Los autores proponen que la empresa se enfrenta a la incertidumbre de la inversión tomando el riesgo como un indicador.

Sin embargo, en los países en desarrollo, las aplicaciones de esta teoría no han sido tan extensas como sería deseable. Una de las razones es que la teoría no dice exactamente cuánto hay que pagar o provisionar para evitar con precisión las pérdidas en función del tiempo.

Sarmiento & Vélez también mencionan que: "La distinción entre el Riesgo y la Incertidumbre es vital en la determinación de los beneficios empresariales" (2007, pág. 31). Ya que según explica Knight, el riesgo no genera beneficios y la incertidumbre sí lo permite, la curva de costos incluye los beneficios ordinarios, que son los que no inducen a ningún productor a ingresar a un sector.

Según define Chu el cálculo del riesgo es "la desviación estándar, siendo una medición estadística de la dispersión de los posibles resultados con respecto al retorno esperado" (2016, pág. 25).

Mientras que, según Ortega (2008), "el riesgo es la probabilidad de que una empresa llegue a ser insolvente e incapaz de pagar sus deudas", y se calcula mediante el uso de las fórmulas de capital de trabajo: "*Activo circulante + Pasivo a corto plazo*".

Tabla 1

Diferencias Riesgo - Incertidumbre

Riesgo	Incetidumbre
Resultados conocidos	Efectos Posibles
Probabilidades, podemos medir resultados	Posibilidades, se valora acciones
Evaluación y Cálculo , se basa en información	Intuición y Experiencia, se actua de forma intuitiva

Fuente :Varias Fuentes.Elaboración de las autoras.

1.6.3.2. Teoría de Gestión de Crédito

La teoría de gestión de crédito inicia desde el riesgo según Ahmad (2007) “(...)el componente de oportunidad se refiere al concepto implícito en la relación entre riesgo y rentabilidad”; a mayor riesgo, mayor el potencial de ganancias o pérdidas.

La gestión de riesgos tiene un carácter ofensivo, y su principal objetivo es maximizar las ganancias potenciales dadas las limitaciones impuestas por el entorno operativo de la empresa y minimizar las pérdidas potenciales.

El componente de peligro es la percepción de riesgo utilizado con mayor frecuencia por parte de los directivos. Se trata de referir solamente a aquellos acontecimientos con un impacto potencial negativo, como, por ejemplo, pérdidas económicas, robos, fraudes, daños y lesiones, demandas jurídicas, etc. En este contexto, la gestión de riesgos tiene un carácter defensivo y tiene como objetivo instalar sistemas y medidas de control para reducir la probabilidad de ocurrencias de estos tipos de inventos con un coste razonable.

Existen diferentes clasificaciones de riesgos, presentamos una clasificación de riesgos que tiene en cuenta todos los riesgos potenciales de cualquier negocio.

Tabla 2

Clasificación de Riesgos

Riesgos financieros	Riesgos operacionales	Riesgo Estrategicos
Riesgo de Mercado Pérdida ante movimiento adversos en los precios de mercado.	Pérdida de existencias de procesos, hechos externos	Ocurren acontecimiento o acciones que afecten adversamente a la capacidad de una organización en base a sus Objetivos

Fuente :Varias Fuentes - Elaboración propia

1.6.3.3. Políticas de Crédito y cobranza

1.6.3.3.1. Definición

Según, Bañuelos,(2014), afirma que:

“Las políticas de crédito y cobranza, son un curso de acción desarrollado para situaciones recurrentes y designadas con el fin de controlar y minimizar el riesgo que asume una empresa al extender u otorgar crédito a sus clientes” (p.6).

En el 2013, Hernández & Hernández refieren que:

“Las políticas de crédito y cobranzas son el conjunto de normas que rigen el proceso del crédito desde la evaluación del cliente hasta su desembolso y desde la activación del crédito hasta su cancelación” (p.8).

De acuerdo a Van Horne & Wachowicz las políticas de crédito y cobranzas tienen una relación estrecha con las políticas del área de marketing en referencia a las ventas y el servicio al cliente (2010, pág. 250).

En efecto, las políticas de crédito y cobranza de una institución deben enfocarse como parte del producto o servicio ofertado; y son las gerencias de las áreas de marketing y finanzas quienes deben trabajar en conjunto y activamente para el desarrollo de las mismas. Frecuentemente es la gerencia de finanzas quien posteriormente sea el responsable de verificar la aplicación de estas políticas. Es así que las políticas de crédito ejercen una influencia importante sobre las ventas o colocaciones, en el caso que los competidores extiendan créditos sin restricciones y la empresa no, esta política puede tener un efecto de desalentador para los esfuerzos del área de marketing.

También según Van Horne & Wachowicz (2010), las Políticas de crédito y cobranza de una empresa incluyen decisiones relacionadas con:

- La calidad de la cuenta aceptada.
- La duración del periodo de crédito.
- El porcentaje de los descuentos por pago en efectivo.
- Los términos especiales, como fecho temporal, y el nivel de gastos de cobranza.

En cada caso, la decisión debe basarse en una comparación de las ganancias posibles de un cambio en una política con el costo de tal modificación. Las políticas optimas de crédito y cobranza serán las que den como resultado ganancias marginales iguales a los costos marginales.

Para maximizar las ganancias que surgen de la aplicación de las políticas de crédito y cobranza, las empresas deben ajustar constantemente las políticas de manera conjunta hasta lograr una solución

óptima. Esa solución determinará cuál es la mejor combinación de estándares, plazos, descuentos, excepciones y gastos de cobranza. Cabe resaltar que, al realizar ajustes en las políticas, las ganancias pueden aumentar a una tasa decreciente hasta cierto punto y luego decrecer, esto se percibe cuando la política se modifica para ir de ningún esfuerzo a un esfuerzo extremo.

1.6.3.3.2. Importancia

De acuerdo a lo leído en la obra de Morales & Morales, (2014) llegamos a la conclusión que la Importancia se centra en el manejo de cuentas por cobrar, suele pasar que los ejecutivos se distraigan con puntos no prioritarios, consistencia en el trato de los clientes.

Al tener una política de crédito y cobranza el trabajo diario se vuelve más sencillo y lógico, la toma de decisiones porque se tienen criterios predeterminados.

A través de las políticas se establece por escrito qué es lo que se espera de cada uno y se dan cuenta de que son parte de un mismo equipo.

1.6.3.3.3. Diseño

Según, Morales & Morales, 2014, (pág. 135), en cuanto al diseño, “deben incluirse aquellas circunstancias que permitan delimitarlas con el fin de que sean claras, precisas, objetivas y realistas para evitar confusiones”.

Cuando se cumplen los requisitos, las políticas se convierten en una base que actúa sobre el crédito.

1.6.3.3.4. Dimensiones

1.6.3.3.4.1. Gestión del Crédito

Según Morales & Morales, 2014, (pág. 23), “el crédito es un préstamo en dinero, donde la persona se compromete a devolver”

Según, Ochoa & Saldivar, 2012, (pág. 314) nos dice que “la decisión de otorgar crédito debe ser consecuencia del análisis de los costos y beneficios”

El Crédito proviene de la palabra latín *Credere*, que significa creer tener fe o confianza en que el deudor pagara el importe de la transacción.

El crédito origina cuentas por cobrar, los cuales son brindando al cliente al brindarle un tiempo para que paguen sus compras después de recibirlas.

Para Brealey, el análisis del crédito es “la manera más sencilla de saber si se recuperará el importe del crédito y consiste en investigar si con deudas anteriores ha pagado con puntualidad” (2007, pág. 578). Esto quiere decir que al investigar al postulante no sólo se conocerá su capacidad de pago, sino también su voluntad de pago, puesto que su historial crediticio dará muestra de su comportamiento.

Tabla 3

El proceso de Crédito

Fases	Proceso	Indicadores
Investigación	Antecedentes financieros del cliente.	- Informe del Vendedor. - Informe de créditos otorgados. - Referencias de riesgos por bancos. - Información de otros proveedores y clientes.
Análisis	Estudio de los datos.	- Informe de créditos. - Informe de estados financieros.
Aceptación del cliente	Se otorga una línea de crédito, calculando un límite de crédito. De acuerdo a su potencial de compras y su capacidad para pagar en tiempo.	- En este punto se evalúan garantías adicionales.

Fuente :Varias Fuentes-Elaboración de las Autoras.

:

Para poder tomar decisiones con relación al crédito, se obtuvo que el principal instrumento es las 5 C de créditos, los cuales son los siguientes:

1. El carácter del cliente
2. Su capacidad de Pago
3. Su capital
4. El colateral, garantía de pago.
5. Las condiciones en que se halla la empresa del cliente, historial.

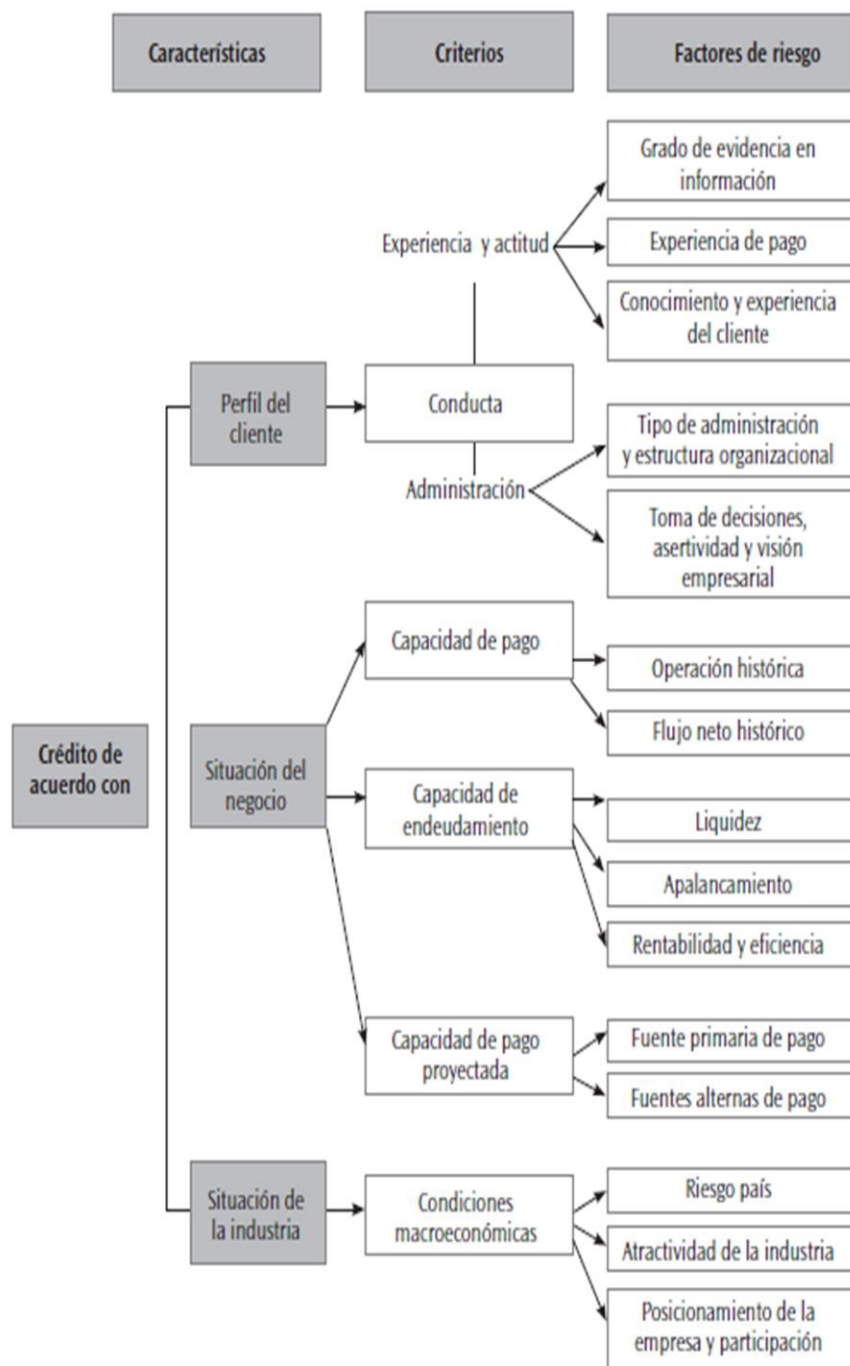


Figura 1: 5 c del Crédito

Fuente Morales & Morales, 2014, *Crédito y Cobranza, México*, p. 27.

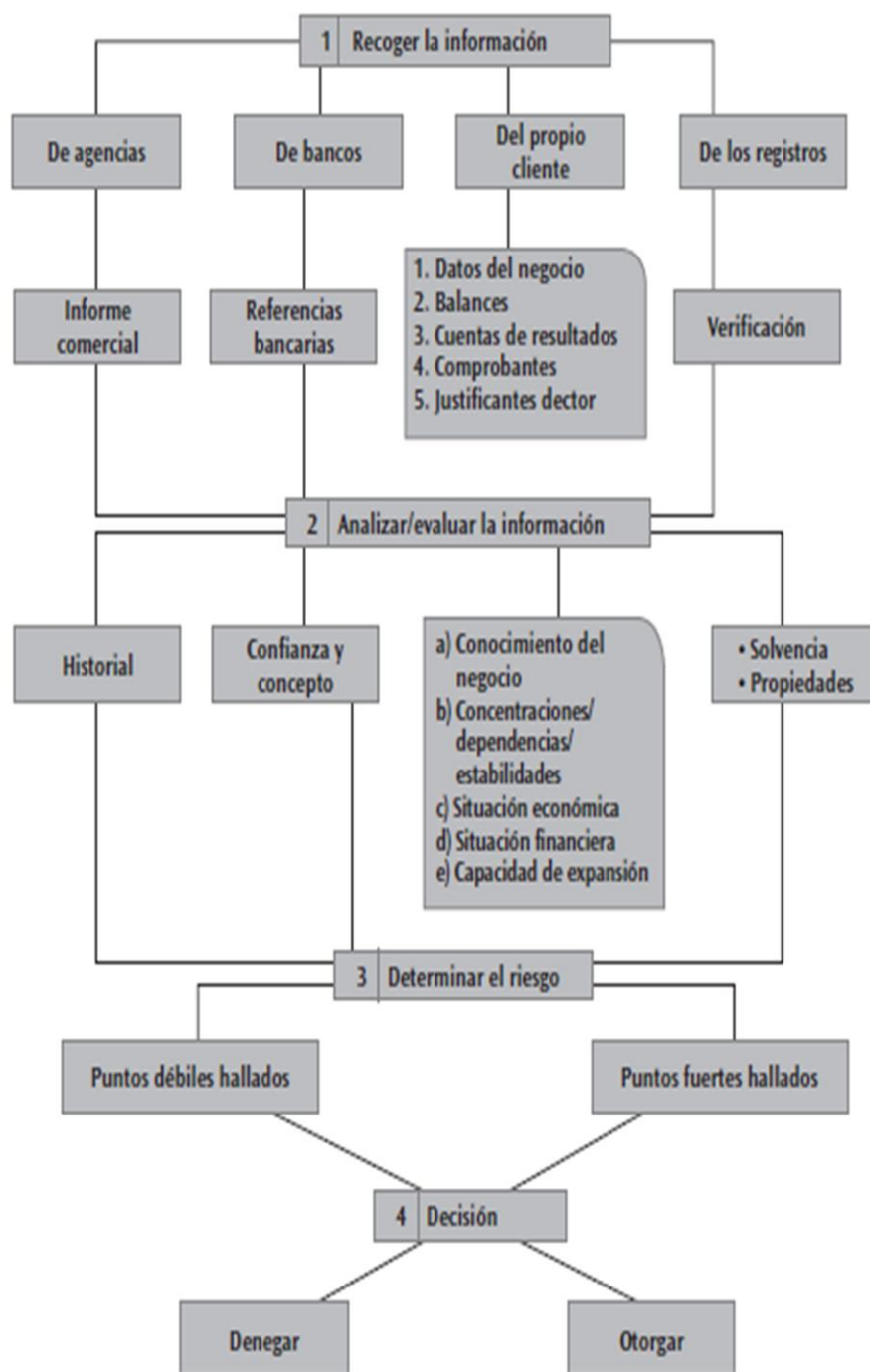


Figura 2: Otorgamiento de Crédito-Proceso

Fuente: Santandreu, Eliseu, Manual del credit manager, Barcelona, Gestión 2000, 2002, p. 102.

1.6.3.3.4.2. Gestión de Cobranza

Según Morales & Morales, 2014, (pág. 90), nos dice que es “gestionar y hacer el cobro de los créditos a favor de la entidad”

Según Bañuelos, 2014, (pág. 15), nos dice que las cobranzas cuentan con tres fases; “las gestiones internas de cobranza, las externas *y/o outsourcing* y litigio”

De acuerdo a Vera, 2013, (pág. 47) “La cobranza es el proceso formal de presentar al girado un instrumento o documento”

La Cobranza es la gestión de cobro de un crédito, donde se debe recuperar el crédito a corto plazo, para que la empresa cuente con capital de trabajo, evitando la incobrabilidad o retrasos de pagos, a fin de que la empresa cuente con óptima solvencia.

La estrategia en cobranza es el segmentar la cartera, para saber que realizar. Por ejemplo, Por tiempo, por monto, por zona. Es buscar el orden para iniciar a desarrollar la manera de poder recuperar la cuenta.

En cobranza, se cuenta con 4 fases:

- Prevención: Evitar incumplimiento-Evitar Moras.
- Cobranza: Recobrar- Ponerse al día y seguir con el Cliente.
- Recuperación: No cuenta con el Cliente, solo recuperar el crédito.
- Extinción: Acción a registrar contablemente las cuentas por cobrar saldadas.

Los tipos de cobranza, son las siguientes:

- Cobranza normal o convencionales.
- Cobranza preventiva: Recordatorios
- Cobranza administrativa: Clientes están por vencer.
- Cobranza domiciliaria.: Cliente con retraso.
- Cobranza extrajudicial.: Cliente vencido con respuesta infructuosa.
- Cobranza prejudicial: agencias externas de cobranza.
- Cobranza judicial.: Cliente no cumplido con las obligaciones.

1.6.3.3.5. Sub Dimensiones

1.6.3.3.5.1. Estándar de Crédito

Según Van Horne & Wachowicz, indican que “(...) bajar los estándares de crédito permite estimular la demanda” (2010, pág. 9).

Según Bañuelos señala que los estándares de crédito permiten “el minimizar los riesgos, proteger y maximizar los márgenes de utilidad” (2014, pág. 10).

Los estándares de crédito son de vital importancia para el flujo diario de las operaciones de una empresa, debido a que la flexibilidad del estándar del crédito, permite que el portafolio sea equilibrado.

Debido a que si el crédito es permisible se logrará más cartera, pero al igual por ser demasiado flexible se puede incrementar en gastos de cobro.

Siendo muy importante la calidad del portafolio para evitar la incobrabilidad, y de acuerdo los objetivos directos del área de Crédito y Cobranza y del gerente de finanza encargado.

Tabla 4

Crédito Vs Cobranza

Crédito Marketing	Cobranza Post- Venta
Mayor Venta sin filtros.	Mayor morosos, mayor posibles incobrabilidades, Mayor Gasto de cobranza, Aplicación de Garantías
Mayor Venta con filtros	Menor demora en pago, Mayor provisión de Incobrabilidad.

Fuente : Varias Fuentes – Elaboración propia.

1.6.3.3.5.2. Término de Crédito

El término de crédito, para muchos autores, nos refleja que tiene que ver con el periodo, tiempo total que se extiende el pago del crédito otorgado, al igual que las condiciones convenidas para el reintegro del crédito con la respectiva ganancia.

Bañuelos señala que es “importante no tener ninguna confusión sobre cuándo es el vencimiento de la cuota del crédito” (2014, pág. 14).

1.6.3.3.5.3. Riesgo de Incumplimiento

En el año 2012, Westerfield, señala:

“Las empresas usan varios mecanismos y procedimientos para determinar la probabilidad de que los clientes no paguen, en conjunto, se conocen como análisis del crédito” (pág. 847).

En este punto, se evalúa la lentitud de la cobranza y también las posibles cuentas incobrables, debemos recordar que los estándares de crédito óptimos no minimizan las cuentas incobrables, necesariamente. Para poder realizar desarrollar políticas de crédito acordes con la necesidad del negocio se debe evaluación constantemente de la rentabilidad y el rendimiento del negocio, pero de manera constante.

1.6.3.5.5.4 Proceso y Política de Cobranza

Para Morales & Morales las políticas de cobranza, “son los procedimientos que sigue la empresa para cobrar los créditos que ha otorgado a sus clientes” (2014, pág. 164).

La política de cobranza es la parte final de las políticas de crédito, aquí se ven las condiciones para realizar el cobro, una variable importante es cuanto es el presupuesto para realizar el cobro. Pero no necesariamente es gastar más para recuperar más se tiene que evaluar la cartera.



Figura 3: Relación entre la cantidad de pérdida por deudas incobrables y los gastos de cobranza

Fuente: (Van Horne & Wachowicz, *Fundamentos de Administración Financiera*, México, 2010, p.256)

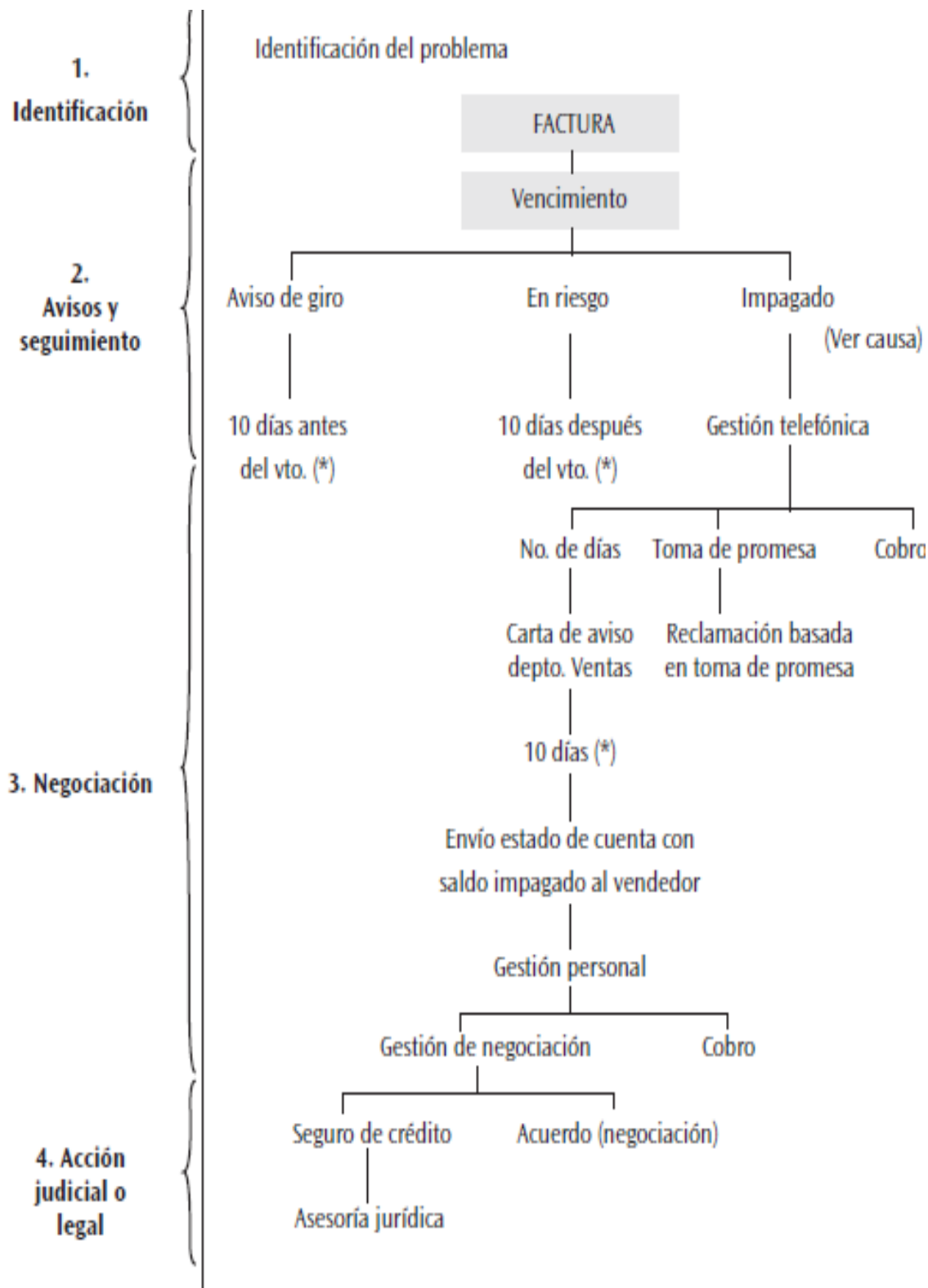


Figura 4: Acciones para la cobranza de pagos retrasados

Fuente: Santandreu, Eliseu, *Manual del crédito manager*, Barcelona, Gestión 2000, 2002, p. 196.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Operacionalización de variables

Tabla 5
Operacionalización de Variable

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	SUB DIMENSIONES	INDICADORES
Gestión de Crédito y Cobranza	La gestión de crédito y cobranza es el conjunto de acciones para el otorgamiento de crédito, su posterior seguimiento y recupero. Reduciendo la morosidad y el riesgo para la empresa, cumpliendo los objetivos y misión de la empresa (Morales & Morales, 2014).	Gestión del Crédito	Estandar de Crédito	<ul style="list-style-type: none"> - Calificación crediticia. - Edad - Experiencia - Relación Cuota Ingreso - Cuota inicial - Monto a financiar.
			Términos de Crédito	<ul style="list-style-type: none"> - Cuota mensual. - Factor de Recaudo - N° de cuotas - T.E.A. - Garantía Mobiliaria
		Gestión de Cobranza	Riesgo Incumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Cartera de alto riesgo (%) - Cartera Pesada (%)
			Proceso y Política de Cobranza	<ul style="list-style-type: none"> - 1° instancia: <ul style="list-style-type: none"> - Llamadas. - Notificación. - 2° instancia: <ul style="list-style-type: none"> - Requerimiento. - Bloqueo vehicular - Carta Prejudicial - 3° instancia: <ul style="list-style-type: none"> - Ejecución de Garantía.

Fuente: Elaboración propia.

2.2. Diseño de investigación

La presente investigación es de tipo aplicada, transversal, no experimental, de alcance descriptiva.

De acuerdo a lo referido por Valderrama (2018), comenta que “ la investigación aplicada busca conocer para hacer, actuar, construir y modificar; le preocupa la aplicación inmediata sobre una realidad concreta”. (pág. 39)

De Corte Transversal, según Hernández, Fernández, & Baptista este diseño de investigación “recolecta datos en un solo momento dado” (2014, p.154).

Según, el tipo es una investigación Aplicada, con corte transversal. Su principal objetivo se basa en resolver problemas prácticos haciendo uso inmediato del conocimiento existente, el estudio se circunscribe en un segmento de tiempo determinado.

De acuerdo a lo referido por Hernández, Fernández, & Baptista indican que este nivel de investigación descriptiva porque permite medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre las definiciones de las variables” (2014, p.92).

Según, el nivel es una investigación con alcance descriptiva, mediante la cual podemos describir las características de las variables en estudio y como se relacionan entre ellas.

De acuerdo a Hernández, Fernández, & Baptista es la investigación no experimental, sin manipular deliberadamente las variables; es exponer y medir la realidad tal como es (2014, p.152).

Según, el diseño es una investigación No Experimental, su estudio se basa en la observación de los hechos en pleno acontecimiento sin alterar en lo más mínimo ni el entorno ni el fenómeno estudiado.

2.3. Unidad de estudio o Universo

Valderrama señala que “Es un conjunto finito o infinito de elementos, seres o cosas, que tienen atributos o características comunes, susceptibles de ser observados” (2018, pág. 182).

El universo o unidad de estudio de la presente investigación es una Edpyme en Perú

perteneciente a un fondo de inversión de Colombia - 2016.

2.4. Población

De igual forma, Quezada, 2015, (pág. 95) afirman que población “constituye el conjunto de elementos que forma parte del grupo de estudio”.

De acuerdo a la definición anterior, para esta investigación se considera como población a la Edpyme en Perú perteneciente a un fondo de inversión de Colombia - 2016.

2.5. Muestra

No Aplicable.

2.6. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

Para la realización del análisis se han empleado las siguientes técnicas:

- Revisión de base de datos.
- Análisis documentario.
- Observación directa de los hechos.

2.7. Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos

Después de haber recolectado la mayor cantidad de información mediante la revisión de base de datos y la observación directo de los hechos se procedió a registrarla y clasificarla, para luego aplicar las técnicas lógicas: inducción, deducción, análisis y síntesis que serán empleadas para brindar los resultados respectivos para alcanzar los objetivos específicos y por consiguiente el objetivo general.

2.8. Aspecto Éticos

Esta investigación se desarrolló respetando los compromisos éticos respetando la confiabilidad de los datos de la empresa utilizada como unidad de estudio, la originalidad al citar las fuentes bibliográficas demostrando que no existe plagio ni falsificaciones. La elaboración de la tesis fue realizada con fines netamente académicos.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

En este capítulo presentaremos los resultados del análisis de los datos recolectados en la presente investigación titulada: Gestión de Crédito y Cobranza de una Edpyme en Perú de un Fondo de Inversión de Colombia durante el periodo 2016, para observar la variable se consideró a la Edpyme Acceso Crediticio perteneciente a Kandeo Fund de Colombia, tomándose los datos correspondientes al año 2016.

3.1. Descripción general de la Unidad de Estudio

3.1.1 Kandeo Fund

Kandeo Fund es un fondo de inversión colombiano, el cual se fundó en el año 2010 por un grupo de profesionales de negocios de alto nivel con experiencia en capital privado, banca, consultoría y operaciones de economía real en Latinoamérica. Tiene como principal objetivo invertir en compañías que brinden servicios financieros a personas y pymes a las que el sistema financiero tradicional no tiende de forma eficiente, desarrolla sus operaciones en Colombia, México y Perú (Kandeo Fund, 2019).

Kandeo tiene como misión:

“Proporcionar a los inversores rendimientos superiores a los del mercado, a través de un modelo de inversión centrado en la operación que fortalezca el gobierno corporativo y genere un impacto social positivo en los mercados emergentes subatendidos, donde los miembros del equipo están en constante aprendizaje y son evaluados únicamente sobre sus logros y habilidades” (Kandeo Fund, 2019).

Tiene como lema “Crecer brillantes” y por esto tiene diferenciadores clave, los cuales usa para ayudar a las compañías en las que invierte, entre ellos se encuentran:

- Inversión en efectivo, proporciona recursos para el crecimiento de las empresas.
- Participación diaria en las operaciones, trabajando con las gerencias.
- Alineación de los planes de negocio para el cumplimiento de objetivos.
- Monitoreo constante de los indicadores de desempeño.

Estas prácticas le permiten a Kandeo conocer a profundidad a las empresas y negocios en los que invierten (Kandeo Fund, 2019).

El fondo de inversiones colombiano busca invertir en empresas que cuenten con modelos de negocios establecidos y probados que ofrezcan servicios financieros a empresas y personas en Colombia, México y Perú; con bases de operaciones sólidas y en segmentos de mercado infrutilizados; con equipos de administración confiables cuya visión sea apoyar a personas y empresas que no cuenten con recursos financieros tradicionales; y que puedan beneficiarse de la experiencia operativa del equipo Kandeo (Kandeo Fund, 2019).

Es así que, en el año 2016, Kandeo Fund adquiere el 50% del accionariado de la Edpyme, realizando una inyección de capital de US\$51 millones, convirtiéndose en el accionista mayoritario de la Edpyme. En esta operación al tratarse de la compra de acciones de una empresa perteneciente al sistema financiero peruano por parte de un fondo extranjero, la transacción tuvo una connotación regulatoria importante; Kandeo contó con el asesoramiento del staff de Grimaldo Abogados, en tanto la Edpyme fue asesorada por Rebaza, Alcázar & De las Casas Abogados (Gana Más, 2016).

De esta manera, aparte del fortalecimiento patrimonial, Kandeo impulsó mejoras de las políticas crediticias, los sistemas de control y reforzó el gobierno corporativo. Cabe señalar que Kandeo no tiene una participación pasiva en sus inversiones, sino que busca trasladar las buenas prácticas funcionales de sus otras operaciones y a la vez, colabora en el diseño estratégico de nuevos productos, su implementación y control (Kandeo Fund, 2019)

3.1.2 Edpyme Acceso Crediticio

En el Perú, Edpyme Acceso Crediticio es una sociedad anónima que se constituyó en junio de 1999. Después, la Superintendencia de Banca Seguros y AFP mediante resolución N° 597, del año 2000 autoriza su funcionamiento. Su modelo de negocio está concentrado en el financiamiento para la adquisición de vehículos para taxi (mayormente), carga y vehículos consumo (Apoyo & Asociados, 2019).

Acceso Crediticio es una empresa dedicada a la intermediación financiera, especializándose en el financiamiento vehicular, especialmente dirigido al segmento de la base de la pirámide, logrando de esta forma la inserción o reinserción de sus clientes en el sistema financiero, todo esto ajustado al apetito de riesgos de la empresa (Edpyme Acceso Crediticio, 2019).

La Edpyme tiene como misión: “El mejorar la calidad de vida de sus clientes y sus familias, a través de un crédito accesible”; y como visión: “Ser la compañía líder en la bancarización a través del crédito vehicular en la base de la pirámide”. Acceso tiene como valores fundamentales: Equidad, integridad y efectividad (Edpyme Acceso Crediticio, 2019)

Durante el 2016, la Edpyme logró consolidarse como la institución líder en el financiamiento de vehículos a GNV en el país, pasando de S/ 328 millones en vehículos financiados en el 2015 a S/ 405 millones financiados durante el 2016. Al cierre del año, 31 de diciembre 2016, y teniendo en cuenta los aportes de parte de Kandeo Fund, el capital total ascendió a S/ 105.14 millones (Edpyme Acceso Crediticio, 2019)

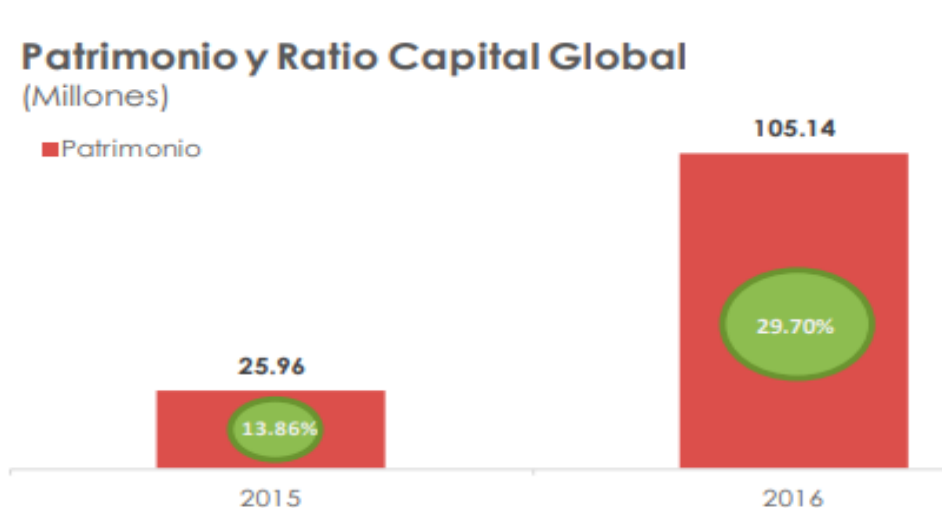


Figura 5: Patrimonio y ratio Capital Global 2015 – 2016 (millones)

Fuente: Memoria Anual Edpyme Acceso Crediticio 2016 (2017, p.7)

Entre los objetivos de la Edpyme encontramos los siguientes:

- Financiar a las personas que conforman la base de la pirámide y que no cuentan con acceso a la banca tradicional.
- Como parte de su compromiso con el medio ambiente, la empresa se centra en el financiamiento de vehículos con GNV, buscando con ello la reducción de las emisiones de carbono.

Estos objetivos tienen como propósito el mejorar la calidad de vida de los clientes mediante los productos crediticios que oferta (Edpyme Acceso Crediticio, 2019)

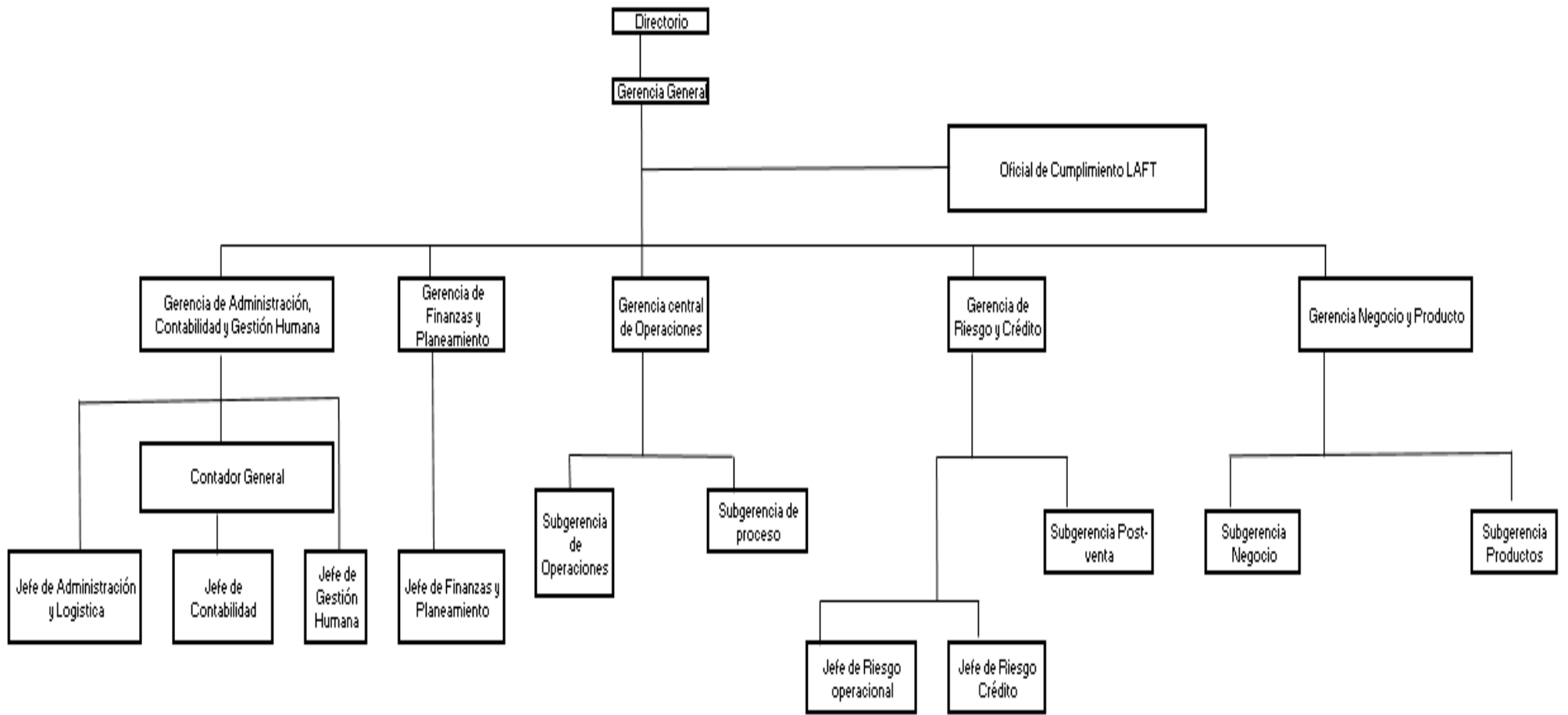


Figura 6: Organigrama de la Edpyme

Fuente: Elaboración propia.

3.2. Resultados de la dimensión Gestión de Crédito

La Edpyme cuenta con diversos productos que conforman su cartera de colocaciones; actualmente, está impulsando la colocación de créditos para el financiamiento de vehículos de uso personal, utilitario y taxi. La cartera de créditos constituye el principal componente de los activos de la Edpyme, siendo la gestión de los créditos pieza fundamental para el crecimiento de la empresa, Cabe resaltar que, durante el 2016, la Edpyme ha logrado un incremento de la cartera del 45% con respecto al 2015.

Cartera de créditos directos

En miles de \$/.

Cartera de créditos directos	dic - 15	dic - 16	Var. Anual
Cartera Vigente	145,610	213,962	47%
Cartera Vendida	7,531	11,638	55%
Cartera Ref.	1,802	4,547	152%
Rendimientos Dev.	1,367	1,912	41%
Cartera Bruta	156,299	232,060	48%
Int. y Com. no Dev.	-448	-6,292	1303%
Provisiones	-9,962	-14,788	48%
Cartera Neta	145,869	210,980	45%

Figura 7: Cartera de créditos directos 2015 – 2016

Fuente: Memoria Anual Edpyme Acceso Crediticio 2016 (2017, p.31)

Como parte de la gestión de créditos, la Edpyme ha implementado una estrategia de diversificación del riesgo, impulsando el crecimiento de créditos vehiculares de los productos consumo y utilitario para reducir la participación de los créditos taxi en la cartera total. Esto se ve reflejado en la colocación de vehículos para taxi, los cuales representan el 71% del total de cartera, en segundo lugar, se encuentran los vehículos para uso personal (consumo) con 7%, seguido del producto utilitarios con el 5%.

Cartera bruta por producto

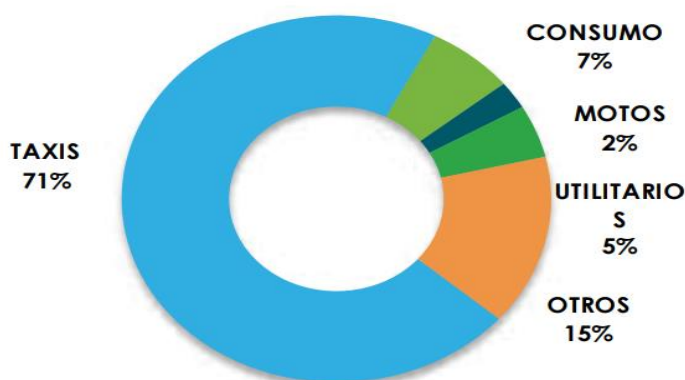


Figura 8: Cartera bruta por producto 2016

Fuente: Memoria Anual Edpyme Acceso Crediticio 2016 (2017, p.31)

3.2.1 Resultados de la Subdimensión Estandar de Crédito

Los estándares de crédito que la Edpyme toma para el análisis y evaluación del otorgamiento del crédito, están basados en un modelo estadístico recientemente desarrollado, al cual denominan "Scoring". Este modelo de riesgos basado en datos estadísticos toma la data de la cartera de créditos segmentándola por tipos de producto y a la vez pondera los datos ingresados para arrojar un resultado conforme con el apetito de riesgos de la Edpyme.

El personal que evalúa al cliente realiza entrevistas tanto al postulante como a contactos referidos y vecinos para constatar la veracidad de los datos; también visita el domicilio del cliente y verifica si tiene carga familiar o gastos adicionales.

Tabla 6

Estandar de Crédito

Edad	21-65 años
Experiencia	1 año como taxista
Relación cuota - ingreso	60%
Cuota inicial (Mín.-- Máx.)	S/3,600-S/5,500
Monto a financiar	S/.36,000-S/.55,000

Fuente :Varias Fuentes.Elaboración de las autoras.

3.2.1.1 Indicador Calificación Crediticia

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP recibe el reporte de todas las entidades financieras mensualmente, en estos reportes figura el monto de deuda de sus clientes y la calificación que éstos han obtenido, según su comportamiento de pago. Esta calificación dependerá de cuán oportuno es el cliente al realizar el pago de sus obligaciones financieras; al pagar puntualmente tendrá una calificación Normal y podrá acceder a créditos con mejores tasas. Si una persona cuenta con deudas en más de una entidad, cada una califica al cliente y en base a eso la SBS saca un promedio. Para evaluar a un cliente la Edpyme validará cuál es su calificación y de ella dependerá el otorgamiento del crédito nuevo, si se realiza con las condiciones normales o se da una excepción.

0: Normal	Pago puntual o atraso máximo de 8 días calendario
1: Problemas Potenciales	Atrasos en el pago de entre 9 a 30 días calendarios
2: Deficiente	Atrasos en el pago de entre 31 a 60 días calendario
3: Dudoso	Atrasos en el pago de entre 61 a 120 días calendarios
4: Pérdida	Atrasos en el pago de más de 120 días calendarios

Figura 9: Categorías de calificación de riesgo

Fuente: SBS (2018)

En el 2016, la cartera de créditos gestionada por la Edpyme contó con la siguiente calificación crediticia (Figura 10). Se puede observar que un 86 % de la cartera se encuentra en calificación Normal, lo que indica que los clientes en su mayoría se encuentran al día en sus pagos.

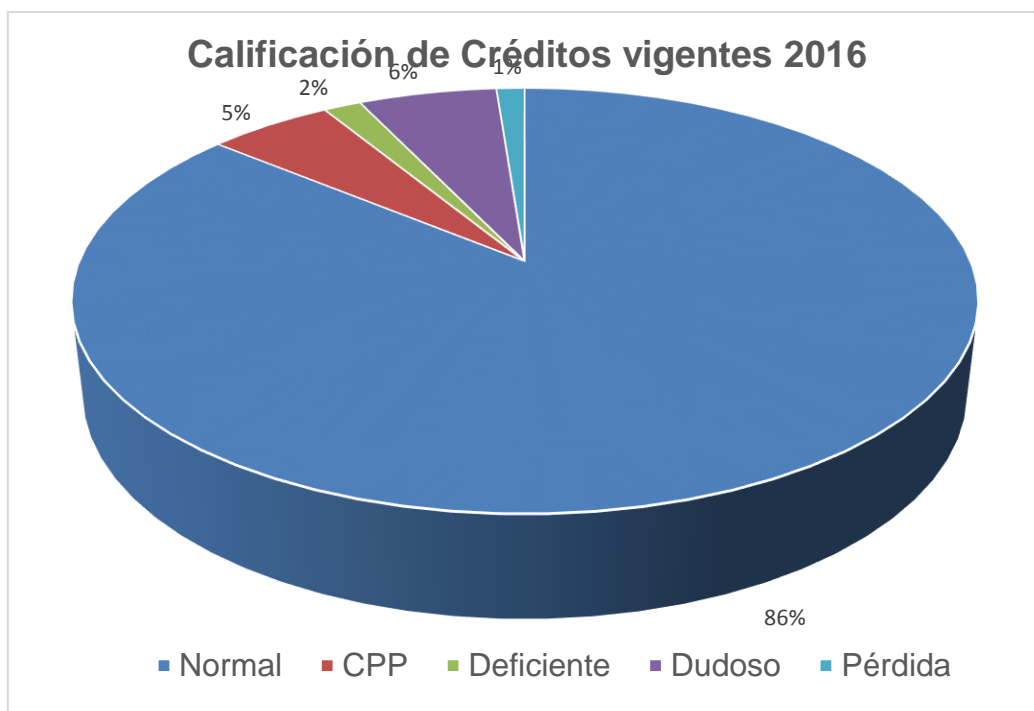


Figura 10: Calificación de créditos vigentes - 2016

Fuente: Boletín Informativo Mensual de las Entidades de Desarrollo para la Pequeña y Micro Empresa 2016 (2017)

3.2.1.2 Edad

Como parte de los estándares de crédito la Edpyme analiza el rango etario al cual pertenece el postulante al crédito. El rango general que solicita la empresa es de 21 a 65 años de edad, sin embargo, divide a los postulantes en 3 segmentos de rango etario:

- De 21 a 25 años.
- De 26 a 40 años.
- De 41 a 65 años.

La Edpyme hace esta diferenciación debido a que los rasgos de carácter de los postulantes varían según su edad. Por ejemplo, un postulante de 26 a 40 años posiblemente tenga mayor carga familiar al tener hijos en edad escolar; el evaluador verificará el número de cargas familiares, de exceder las 3 cargas (incluyendo la cónyuge, si esta no labora) el crédito será rechazado.

3.2.1.3 Experiencia

La Edpyme, como parte de su estándar de crédito, solicita que el postulante al crédito cuente con experiencia como taxista mínimo de 12 meses o 1 año, pudiendo ser chofer propietario o chofer palanca (unidad alquilada a un tercero). De no contar con la experiencia requerida, el evaluador podrá proponer una excepción, siempre y cuando muestre fortaleza en los otros requisitos. Por ejemplo, si el postulante se dedica al transporte urbano, pero cumple con los otros requerimientos del estándar, podrá ser admitido si cuenta con una experiencia mayor a 3 años.

PERFIL	ANTIGÜEDAD LABORAL
Chofer Propietario	Mínima 12 meses
Chofer palanca	Mínima 12 meses

Figura 11: Experiencia - Perfil

Fuente: Edpyme Acceso Crediticio (2016)

3.2.1.4 Relación Cuota Ingreso

Es la relación entre el monto de las cuotas en entidades financieras que el postulante está pagando, incluyendo la cuota que pagará por el financiamiento del vehículo, y los ingresos que generará con el vehículo.

Para la Edpyme el R.C.I. debe ser menor o igual a 60% y el número de entidades sobre las que se calcula no debe ser mayor a 6, considerando a la Edpyme.

3.2.1.5 Cuota inicial

La Edpyme solicita como cuota inicial mínima el 10% del precio comercial del vehículo a financiar, teniendo como monto mínimo S/ 3600.00; si el postulante al crédito no tiene fortalezas en los requerimientos solicitados, el evaluador puede considerar elevar el porcentaje de la cuota inicial.

Cabe resaltar que la cuota inicial debe ser de origen lícito y corresponder a los ahorros del postulante del crédito, de detectarse que la cuota inicial es financiada, ya sea por medio de tarjetas de crédito o por el concesionario, el otorgamiento del crédito será rechazado.

3.2.1.6 Monto a Financiar

La Edpyme considera como M.A.F. hasta el 90% del precio comercial del vehículo, teniendo como mínimo S/ 36000.00 y como máximo S/ 55000.00 o su equivalente en moneda extranjera desde US\$ 10000.00 a US\$ 15000.00, teniendo un tipo de cambio de S/ 3.60.

Si el postulante requiere un mayor financiamiento, que el establecido en el estándar, el evaluador deberá elevar el caso a los analistas de riesgo de crédito para ser evaluado como excepción.

3.2.2 Resultados de la Subdimensión Término de Crédito

Los términos de la Edpyme para el otorgamiento del crédito especifican el conjunto de condiciones bajo las cuales se está otorgando el financiamiento. Comprende el periodo en que se extiende el crédito, número de cuotas, el pago mediante la carga de combustible; de igual forma determina el monto de las tasas aplicadas al crédito y la cobertura del crédito mediante la garantía mobiliaria.

Tabla 7

<i>Término de Crédito</i>	
<i>Cuota Mensual</i>	<i>S/.1,500 - S/.1,750</i>
<i>F.R</i>	<i>200%</i>
<i>Nro de Cuotas</i>	<i>48-72</i>
<i>T.E.A</i>	<i>27%-31%</i>
<i>G.Mobiliaria</i>	<i>Por valor comercial con Vehiculo</i>

Fuente :Varias Fuentes.Elaboración de las autoras.

3.2.2.1 Cuota Mensual

La cuota mensual requerida por la Edpyme puede fluctuar entre S/ 1500.00 a S/ 1750.00 dependiendo de la cuota inicial con la que cuente el postulante y el plazo del crédito (número de cuotas). De conformidad con la Resolución N° 8181-2012 de la SBS, si el cliente deseara realizar un pago anticipado

(pago mayor al monto de 2 cuotas) la Edpyme deberá consultar si desea mantener el número de cuotas y reducir el monto de la cuota o si desea mantener el monto de la cuota y reducir el plazo del crédito.

3.2.2.2 Factor de recaudo

El Factor de Recaudo o F.R. es el sistema mediante el cual el cliente puede efectuar pagos mediante la carga de combustible conforme al convenio con Cofide e Infogas.

La Edpyme en sus condiciones de crédito indica que el F.R. es de 200%, esto quiere decir que si el cliente efectuase la carga de S/ 10.00 en GNV le cobrarán S/ 30.00 de los cuales S/ 20.00 irán a abonar parte de su cuenta con la Edpyme

3.2.2.3 Nro. de Cuotas

La Edpyme como parte de sus condiciones de otorgamiento de crédito establece como mínimo un plazo de 48 cuotas mensuales y un máximo de 72. En el caso que el postulante desee un número menor de cuotas a lo establecido, el evaluador deberá elevar el caso a los analistas de créditos quienes evaluarán el caso por excepción. Conforme con la Resolución N° 8181-2012 de la SBS, si el cliente deseara realizar un pago anticipado (pago mayor al monto de 2 cuotas) la Edpyme deberá consultar si desea mantener el número de cuotas y reducir el monto de la cuota o si desea mantener el monto de la cuota y reducir el plazo del crédito.

3.2.2.4 T.E.A.

T.E.A. es la tasa de interés efectiva anual y calcula el costo o valor de interés esperado en un plazo de un año, puede ser calculada en base a un año de 360 o 365 días. De igual forma la T.E.A. es el principal parámetro de comparación para evaluar el costo de un préstamo o crédito, cuando mayor es la T.E.A. más costará su préstamo y tendrá que pagar más en sus cuotas mensuales.

Para la Edpyme, al dirigirse al segmento de la base de la pirámide cuyo riesgo es más alto, la T.E.A. es más alta, fluctuando entre 27% y 31%; en caso que el cliente muestre fortalezas en el estándar de crédito, el evaluador elevará el caso para ser tratado como excepción por los analistas de créditos.

3.2.2.5 Garantía mobiliaria

De acuerdo a la Ley de la garantía mobiliaria, ésta es la vinculación de un bien mueble mediante un acto jurídico (contrato) destinado a asegurar el cumplimiento de una obligación (pago del crédito).

La Edpyme requiere la suscripción obligatoria del contrato de garantía mobiliaria (C.G.M.) con firmas debidamente legalizadas, éste contrato será debidamente inscrito en registros públicos. El C.G.M. deberá ser suscrito por el cliente y su cónyuge, si tuviera; en el caso de convivientes, sólo firma el conviviente si participa en el crédito.

3.3. Resultados de la Gestión de Cobranza

La gestión de cobranza es el proceso de buscar el pago de lo adeudado por concepto de crédito del titular del mismo y requiere que el cobro de las cuotas se efectúe con prontitud y sin ningún problema que afecté la relación con el cliente, pero manteniendo siempre la calidad de la cartera. La Edpyme busca que la gestión de cobranzas sea eficiente en la administración de sus recursos; adicionalmente, como parte de sus medidas de cobranza los vehículos financiados cuentan con GPS, existiendo un alto grado de ubicabilidad del bien de ser necesario.

3.3.1 Resultados de la Subdimensión Riesgo de Incumplimiento

La Edpyme mantiene operaciones crediticias relacionadas con créditos vehiculares, estas colocaciones están pactadas en soles y son respaldadas por la garantía del mismo bien financiado. La empresa busca limitar el riesgo de incumplimiento mediante una evaluación constante del historial crediticio de los clientes, además de analizar las garantías preferidas, por si el bien financiado ha sido transferido a un tercero ilegalmente.

Durante el 2016, se incrementaron los desembolsos en un 26.8% respecto al año anterior, en tanto la cartera de alto riesgo se incrementó en 1%, sin embargo, la cartera pesada disminuyo en 0.5% con respecto al 2015. Se puede observar que si bien los créditos de alto riesgo se han incrementado esto se debe al aumento en las colocaciones, mientras que la gestión de cobranza ve su efectividad reflejada en la disminución de la cartera pesada, ya sea por la ejecución de la garantía o por el cobro efectivo de lo adeudado por los clientes.

Tabla 8

Riesgo de Incumplimiento	2015	2016
<i>Cartera de Alto Riesgo</i>	6.0%	7.0%
<i>Cartera Pesada</i>	9.3%	8.8%

Fuente: Apoyo & Asociados (2017)

3.3.1.1 Cartera de alto riesgo

Según la SBS la cartera de alto riesgo está compuesta por el conjunto de los créditos reestructurados, refinanciados, vencidos y créditos en cobranza judicial de una entidad. En la Edpyme esta cartera se incrementó en un punto porcentual en referencia al 2015, esto se debió a que luego de que el fondo de inversiones asumiera la mayor parte del accionariado de la entidad, los procesos de la gestión de cobro tuvieron ajustes para lograr el recupero de lo adeudado a la brevedad y reducir los gastos que generaba la cobranza.

3.3.1.2 Cartera Pesada

La SBS define a la cartera pesada como la suma de los créditos cuyas calificaciones sean deficiente, dudoso y pérdida. Esta cartera, en la Edpyme, tuvo una reducción de medio punto porcentual con respecto al 2015, al ajustarse las políticas y parámetros para el otorgamiento del crédito la calidad de la cartera total mejoro sustancialmente manteniéndose en su mayoría en calificaciones CPP y normal. Asimismo, los ajustes en la gestión de cobranza permitieron que se logrará el cobro efectivo de algunos créditos que al 2015 se encontraban dentro de la cartera pesada.

3.3.2 Resultados de la Subdimensión Proceso y Política de Cobranza

La Edpyme cuenta con un manual de procedimientos de cobranza, el cual es de conocimiento del personal involucrado y detalla los pasos a seguir para cobrar los créditos otorgados. Para realizar esta gestión se toma en cuenta el riesgo reputacional de la empresa, la rehabilitación del deudor y la prontitud en el pago.

Las políticas y procesos de cobranza en la Edpyme son analizados periódicamente y se realizan ajustes conforme a las condiciones, necesidades y objetivos de la compañía.

Tabla 9

Proceso y Políticas de cobranza

<i>1era Instancia</i>	<i>2 llamadas</i> <i>Notificación a domicilio.</i>
<i>2do Instancia</i>	<i>Requerimiento</i> <i>Bloqueo de Vehiculo</i> <i>Carta Prejudicial</i>
<i>3ra Instancia</i>	<i>Garantia Mobiliaria</i>

Fuente :Varias Fuentes.Elaboración de las autoras.

3.3.2.1 1° instancia: Llamadas – Notificación

El personal del área de cobranza deberá contactarse con el cliente vía telefónica con la finalidad de que realice la cancelación de la deuda pendiente o se apersona a oficina para sustentar el motivo de atraso, citando al cliente para el día siguiente. Si el cliente cuenta con documentación que sustente un motivo de fuerza mayor se procederá con la firma de un compromiso de pago.

Si el cliente luego de la primera llamada no se apersona a la oficina y no realiza el pago de la deuda pendiente, se procederá con una segunda llamada telefónica dónde se le solicitará al cliente el envío de la constancia del pago o que se acerque a oficinas para negociar su deuda.

Si el cliente hace caso omiso a las llamadas el personal de cobranza solicitará que un personal de campo el envío de una notificación de deuda vencida, en este documento se le informa al cliente su condición de moroso y el nuevo plazo que se le brinda para que se apersona a las oficinas de la Edpyme o que realice el pago total de la deuda vencida teniendo como plazo máximo 72 horas.

De no haber contacto con el cliente, luego de 3 intentos de llamada y pasadas 24 horas se procederá directamente con el envío de la notificación antes mencionada.

3.3.2.2 2° instancia: Requerimiento-Bloqueo vehicular-Carta Prejudicial

Si en la primera instancia el personal de cobranza no obtiene un resultado favorable, deberá solicitar al personal de campo el envío del requerimiento de pago al domicilio del cliente, informándole nuevamente de su condición de moroso y el nuevo plazo que se le brinda para que se acerque a la Edpyme o realice el pago total de la deuda vencida, teniendo como plazo máximo 48 horas.

Si el cliente se muestra renuente, el personal de cobranza solicita al personal de campo el envío de la notificación de bloqueo de vehículo al domicilio del cliente, donde se le informa al cliente su condición de moroso y que su vehículo será bloqueado; cuando el personal de campo confirma la entrega de la notificación se procede a solicitar el bloqueo del vehículo por morosidad.

Si el cliente realiza la cancelación de la deuda, deberá informar al personal de cobranza, quien luego de validar la información solicitará el desbloqueo del vehículo. De no ser así, el personal de cobranza solicitará el envío de la carta pre-judicial al domicilio del cliente, en este documento se informa al cliente que cuenta con un plazo de 24 horas para la cancelación de la deuda vencida y que de lo contrario se procederá con la ejecución de la garantía mobiliaria, afectando de forma total su crédito sin retorno a una nueva oportunidad.

3.3.2.3 3° instancia: Ejecución de Garantía

Luego de haber agotado todas las herramientas de cobranza en primera y segunda instancia, no logrando el cobro de la deuda vencida, el personal de cobranza solicitará que se proceda con el recupero del vehículo mediante la ejecución de la garantía mobiliaria, donde el personal de campo en coordinación con los asesores legales realizará la incautación del vehículo.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

A continuación, se detallan cada una de las dimensiones objeto de estudios junto a su discusión.

En lo referente a la descripción de la dimensión de gestión de crédito, se observó que la Edpyme cuenta con una estrategia de diversificación de productos que conforman su cartera de colocaciones; y desde el 2016, está impulsando la colocación de créditos para el financiamiento de vehículos de uso personal y utilitario para disminuir la concentración de cartera en el producto taxi; la cartera neta se incrementó en un 45% respecto al 2015, disminuyendo la colocación del producto taxi al 71% del total, mientras que el producto consumo alcanzó el 7% y los créditos utilitarios llegaron a 5%.

Esta estrategia busca aumentar las ganancias a la vez que se reduce el riesgo por morosidad, confirmando lo planteado por Ahmad (2007) quien indica que el mayor objetivo de la gestión de crédito es maximizar las ganancias y minimizar las pérdidas, lo cual está realizando la Edpyme mediante la diversificación de sus productos crediticios.

En referencia a lo descrito en la sub dimensión de estándar de crédito, la Edpyme realiza el análisis y evaluación del otorgamiento del crédito, basándose en un modelo estadístico denominado "Scoring". Este modelo de riesgos se basa en datos estadísticos tomados de la cartera de créditos, los segmenta por productos y da valores para la ponderación de cada dato, finalmente arroja un resultado conforme con el apetito de riesgos de la Edpyme.

El estándar usado por la Edpyme concuerda con lo expuesto por Van Horne & Wachowicz (2010), quienes señalan que los estándares de crédito son de vital importancia para el flujo diario de las operaciones de una empresa, debido a que la flexibilidad del estándar del crédito permite que la cartera sea equilibrada.

En lo que respecta a lo detallado en la sub dimensión términos de crédito, la Edpyme especifica un conjunto de condiciones bajo las cuales se otorga el financiamiento; comprendiendo el plazo del crédito, número de cuotas, el pago mediante la carga de combustible. Asimismo, determina el monto de las tasas aplicadas al crédito y la suscripción de la garantía mobiliaria.

Concordando esto, con lo expuesto por Bañuelos (2014) quien afirma que en relación a los términos del crédito es importante tener claro cuáles son los plazos del crédito, los vencimientos de las cuotas, las tasas y prendas convenidas.

A razón de la dimensión de gestión de cobranza para la Edpyme, es el proceso por el cual se busca obtener el pago de lo adeudado, requiriendo el cobro de las cuotas en el menor tiempo posible y sin afectar la relación con el cliente, pero procurando mantener la calidad de la cartera; la Edpyme cuenta con instancias para el cobro desde la cobranza regular hasta la judicial. El modelo de gestión de cobranza es acorde a lo expuesto por Vera (2013) quien señala que la gestión de cobro está encargada de recuperar el crédito a corto plazo, para que la empresa cuente con liquidez y solvencia. De igual forma coincide con lo expuesto por Bañuelos (2014) quien señala que las cobranzas cuentan con fases: las gestiones internas, las externas y judicial.

En cuanto a la sub dimensión riesgo de incumplimiento, la Edpyme busca limitar el riesgo de incumplimiento a través de una evaluación constante del historial crediticio de los clientes y cuenta con el respaldo de la garantía mobiliaria de los bienes financiados, las preferencias de estas garantías son analizadas constantemente en caso que se diera la transferencia del bien financiado a un tercero, ilegalmente.

Las herramientas de la Edpyme para contrarrestar el riesgo de incumplimiento están en concordancia con lo indicado por Westerfield (2012) quien señala que las empresas utilizan varios mecanismos y procedimientos para minimizar el riesgo de que el cliente no cumpla con sus pagos, tomando en cuenta que los estándares de crédito óptimos no minimizan las cuentas incobrables, necesariamente.

Respectivamente, a lo descrito en la sub dimensión proceso y política de cobranza, la Edpyme cuenta con un manual de procedimientos de cobranza, el cual es de conocimiento del personal involucrado y detalla los pasos a seguir para el recupero de los créditos otorgados; para este manual se tomó en cuenta el riesgo reputacional de la empresa, la rehabilitación del deudor y la prontitud en el pago. Cabe señalar que éstos manuales son analizados periódicamente y se realizan ajustes conforme a las condiciones, necesidades y objetivos de la compañía. Si bien la Edpyme difiere de lo expuesto por Van Horne y Wachowicz (2010) al no tener la política de cobranza integrada a la de crédito, si cuenta con manuales de procedimiento en los que detalla los pasos a seguir para el recupero de lo adeudado y las condiciones para cada instancia.

4.2 Conclusiones

1. Se considera que el objetivo de la investigación planteada de analizar la gestión de crédito y cobranza de una Edpyme en Perú de un fondo de inversión de Colombia en el 2016, se ha logrado. Concluyendo que la Edpyme mejoró la gestión de crédito y cobranza a partir del ingreso del fondo colombiano a su accionariado, al ver fortalecidos sus sistemas de control y gestión, así como su gobierno corporativo.
2. Observándose que la gestión de crédito de una Edpyme en Perú de un fondo de inversión de Colombia en el 2016; desarrollo una estrategia de diversificación de productos, impulsando la colocación de créditos para vehículos consumo y utilitario, logrando disminuir la concentración de cartera del producto taxi. Se llega a la conclusión que la Edpyme ante la diversificación de los productos, puede incrementar las colocaciones en todos sus productos, los nuevos productos tienden a aumentar su participación en las colocaciones.
3. Habiendo revisado la gestión de cobranza de una Edpyme en Perú de un fondo de inversión de Colombia en el 2016, la Edpyme procuró gestionar el cobro de lo adeudado en el menor tiempo posible, sin afectar la relación con el cliente y manteniendo la calidad de la cartera. Se concluye que la Edpyme ha mejorado su gestión de cobranza al optimizar el otorgamiento de crédito.
4. Se detallo que el estándar de crédito de una Edpyme en Perú de un fondo de inversión de Colombia en el 2016, basa su estándar de crédito en un modelo estadístico denominado Scoring, el cual toma la data de la cartera de créditos y arroja un resultado conforme con el apetito de riesgos de la empresa. Se llega a la conclusión que con la implementación del Scoring la calidad de los créditos ha mejorado notablemente reduciendo la morosidad.
5. Definiéndose que los términos de crédito de una Edpyme en Perú de un fondo de inversión de Colombia en el 2016 cuentan con un conjunto de condiciones que comprenden: el plazo del crédito, número de cuotas, el factor de recaudo, las tasas aplicadas al crédito y la garantía mobiliaria. Se concluye que estos términos de crédito permanecen invariables desde el 2015 y la empresa podría optimizar estas condiciones de cara a los nuevos productos que se está impulsando.

6. Habiéndose señalado el riesgo de incumplimiento de una Edpyme en Perú de un fondo de inversión de Colombia en el 2016, la Edpyme limitar el riesgo de incumplimiento evaluando constantemente el historial crediticio de los clientes y analizando los cambios en las garantías suscritas. Se concluye que la Edpyme hace bien al analizar periódicamente a sus clientes, sin embargo, podría mejorar la gestión de las garantías mediante la contratación de un outsourcing.

7. Se identificaron los procesos y políticas de cobranza de una Edpyme en Perú de un fondo de inversión de Colombia en el 2016, la Edpyme cuenta con un manual de procedimientos de cobranza, el cual es analizado periódicamente y se le realizan ajustes conforme a las condiciones, necesidades y objetivos de la compañía. Se concluye que, al no haber una política de cobranza, ésta debe registrarse o integrarse a las políticas de crédito existentes en la Edpyme.

4.3 Recomendaciones

1. Se recomienda utilizar los resultados de la investigación como fuente de consulta para otros investigadores interesados en el estudio de esta problemática
2. Se recomienda desarrollar mayores investigaciones tanto descriptivas como experimentales, cuantitativas o cualitativas que permita una visión multilateral del problema planteado que permita contar con mayores datos, tanto empíricos como teóricos que nos permitan un mayor análisis orientados al conocimiento, pero también al establecimiento de alternativas viables para lograr un camino claro y preciso para mejorar la gestión empresarial.
3. Se recomienda evaluar de manera constante la gestión de crédito y cobranza para ajustarla a los nuevos objetivos y metas que la empresa pueda plantear.
4. Se recomienda capacitar al personal involucrado en la gestión de crédito y cobranza y progresivamente profesionalizar esas áreas.
5. Se recomienda diversificar en nuevos productos que la banca tradicional no ofrezca.

REFERENCIAS

- Ahmad, R. (2007). *Finanzas Internacionales*. Barcelona: Deusto.
- Apoyo & Asociados. (29 de 01 de 2019). www.aai.com.pe. Obtenido de www.aai.com.pe: www.aai.com.pe/wp-content/uploads/2018/05/Edpyme-Acceso-Crediticio_Dic-17.pdf
- Arostegui, A. (2013). *Determinación del comportamiento de las actividades financiamiento de las pequeñas y medianas empresas*. La plata: UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PLATA.
- Bañuelos, S. (2014). Política de Crédito y Cobranza. En B. Salvador, *Política de Crédito y Cobranza* (pág. 9). MEXICO: AFS INTERNATIONAL.
- Bernal, C. A. (2016). *Metodología de la investigación*. Colombia: Universidad de la Sábana.
- Brealey, M. (2007). *FUNDAMENTOS DE FINANZAS CORPORATIVAS*. México: 2007.
- Cabezas, C., & Diaz, M. (2013). *Implementación de políticas, estrategias de créditos y gestión administrativa para aumentar la recuperación de la cartera -clientes de la empresa matriz Promodinastía S.A. Ubicada en la ciudad de Milagro y sus sucursales*. Milagro: UEM.
- Camacho, C. (2012). *Desarrollar un programa de cobranza lider en recaudo de cartera para los clientes actuales y potenciales en AON Colombia*. Bogota: Universidad de Sabana.
- Castillo, G., Córdova, J., & Torres, J. (2014). *Importancia del Control Interno en el área de Créditos y Cobranzas de la empresa Industrial CCT S.R.L en el distrito de Comas en el Año 2013*. Lima: UCH.
- Chu, M. (2016). *Finanzas aplicadas*. Lima: Advisory.
- Creditors Network LLC. (28 de Febrero de 2019). www.creditorsnetwork.com/. Obtenido de www.creditorsnetwork.com/: <https://www.creditorsnetwork.com/whitePapers/Credit%20Policy.pdf>
- Cruz, S., & Villacres, S. (2013). *Análisis y Reestructuración de las políticas crediticias en la cooperativa de ahorro y crédito lucha campesina Ltda. ubicada en el cantón el triunfo provincia del Guayas*. El Milagro-Ecuador: UEM.
- Daniels, Radebaugh, & Sullivan. (2013). *Negocios Internacionales*. Pearson: México.
- Ecured. (27 de Febrero de 2019). www.ecured.cu/. Obtenido de www.ecured.cu/: <https://www.ecured.cu/Cobranza>
- Edpyme Acceso Crediticio. (25 de 01 de 2019). www.acceso.com.pe. Obtenido de www.acceso.com.pe: www.acceso.com.pe/descargas/memoria_anual_acceso_2016.pdf
- Edpyme Acceso Crediticio. (28 de 01 de 2019). www.acceso.com.pe. Obtenido de www.acceso.com.pe: <https://www.acceso.com.pe/nosotros/>
- ESAN. (24 de Setiembre de 2018). www.esan.edu.pe/. Recuperado el 27 de Febrero de 2019, de www.esan.edu.pe/: <https://www.esan.edu.pe/sala-de-prensa/2018/09/como-gestionar-una-adeuada-politica-de-creditos-y-cobranzas/>
- Fiallos, F. (2016). *El proceso de otorgamiento de crédito y su incidencia en la cartera vencida en la empresa Central Car S.A*. Ambato: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO.
- Fuentes, C. (2015). *Ley Orgánica para la regulación de los créditos para vivienda y vehiculos y su incidencia en el riesgo del crédito de consumo en el sistema financiero en la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil: UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL.
- Gana Más. (24 de Agosto de 2016). www.revistaganamas.com.pe. Recuperado el 31 de Enero de 2019, de www.revistaganamas.com.pe: www.revistaganamas.com.pe/edpyme-acceso-crediticio/

- Hernández, J., & Hernández, M. d. (2013). Gestión Efectiva de Créditos y Cobranzas. En J. Hernández, & M. d. Hernández, *Gestión Efectiva de Créditos y Cobranzas* (pág. 6). Madrid: Académica Española.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hill, C. (2015). *Negocios Internacionales*. México: Mc Graw Hill.
- Hurtado, J. (2012). *Metodología de la Investigación Holística*. Venezuela: CIEA SYPAL.
- Kandeo Fund. (01 de 03 de 2019). *www.kandeofund.com*. Obtenido de *www.kandeofund.com*: <https://www.kandeofund.com>
- Llerena. (2013). *Riesgo crediticio y su implicancia en la gestion financiera y economica enm la Cartera de créditos de la EDPYME Acceso Crediticio S.A. - 2012*. Trujillo.
- Madura, J. (2015). *Administración Financiera Internacional*. México: Cengage Learning.
- Morales, A., & Morales, J. A. (2014). Créditos y Cobranzas. En A. Morales Castro, & J. A. Morales Castro, *Créditos y Cobranzas* (pág. 9). México: Patria.
- Nel, L. (2015). *Metodología de la investigación*. Perú: Macro.
- Ochoa, & Saldívar. (2012). *Administración Financiera*. México: Mc Graw Hill.
- Ortega, A. (2008). *Introducción a las finanzas*. México: Mc Graw Hill.
- Pally, U. (2016). *Análisis de la gestión del riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de la caja municipal de ahorro y credito de Piura Agencia Juliaca periodo 2013-2014*. Puno: UNA.
- Pereda, B. (2016). *La Evaluación Crediticia y su Incidencia en la Morosidad de los Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Lorenzo Ltda. 104 del Distrito de Trujillo, 2015*. TRUJILLO: UCV.
- Pérez Carrá, I. (21 de 12 de 2018). Gestión de Créditos y cobranza de una Edpyme. (P. Morales, Entrevistador)
- Perez, H. (25 de 01 de 2018). *La teoría del riesgo y pérdidas financieras*. Obtenido de La teoría del riesgo y pérdidas financieras: <https://www.eldinero.com.do/53699/la-teoria-del-riesgo-y-perdidas-financieras/>
- Quezada, N. (2015). *Metodología de la Investigación*. Miraflores: Macro.
- Robles, C. (2012). Fundamentos de administración financiera. En R. R. Luis, *Fundamentos de administración financiera* (págs. 57-117). Mexico: Tercer Milenio.
- Ruiz, I. (2018). *El área de créditos y cobranzas y su influencia en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa Maccaferri de Perú S.A.C en la ciudad de Lima en el periodo 2013-2015*. PERU: URP.
- Sarmiento, R., & Vélez, R. (06 de 2007). *Teoría del riesgo en mercados financieros: una visión teórica*. Obtenido de Teoría del riesgo en mercados financieros: una visión teórica: <https://www.gacetafinanciera.com/TEORIARIESGO/TeoriaR.pdf>
- Valderrama, S. (2018). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Van Horne, J., & Wachowicz, J. (2010). Fundamentos de Administración Financiera. En J. C. Horne, & J. John M. Wachowicz, *Fundamentos de Administración Financiera* (págs. 5-6-213-250-276). Mexico: Pearson.
- Vera. (2013). *Gestión de Crédito y Cobranza para prevenir y recuperar la cartera vencida del Banco Pichincha de la ciudad de Guayaquil Ecuador en el periodo 2011*. Guayaquil: UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR.
- Westerfield. (2012). *Finanzas corporativas*. México: Mc Graw Hill.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO DE LA TESIS:	GESTIÓN DE CRÉDITO Y COBRANZA DE UNA EDPYME DE PERU DE UN FONDO DE INVERSIÓN DE COLOMBIA - 2016
AUTOR(ES):	PATRICIA DENISSE, MORALES MEJÍA Y PAMELA LISSET TORREBLANCA SANCHEZ

Problema general	Objetivo General	Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Sub Dimensiones	Indicadores	Metodología
¿De qué manera la gestión de crédito y cobranza de una Edpyme en Perú de un fondo de inversión de Colombia - 2016?	Analizar la gestión de crédito y cobranza de una Edpyme en Perú de un Fondo de Inversión de Colombia - 2016.	Gestión de crédito y cobranza	La gestión de crédito y cobranza es el conjunto de acciones para el otorgamiento de crédito, su posterior seguimiento y recupero. Reduciendo la morosidad y el riesgo para la empresa, cumpliendo los objetivos y misión de la empresa (Morales & Morales, 2014).	Gestión del Crédito	Standard de Crédito	Calificación crediticia. Edad Experiencia Relación Cuota Ingreso Cuota inicial mínima Monto a financiar.	Tipo: Aplicada Alcance: Descriptiva Diseño: No experimental / Transversal Unidad de Estudio: Una Edpyme en Perú perteneciente a un fondo de inversión de Colombia 2016.
Problema Especifico	Objetivos Especificos				Términos de Crédito	Cuota mensual. Factor de Recaudo N° de cuotas T.E.A. Garantía Mobiliaria	Fuente de información
¿Cómo es la gestión de crédito de una Edpyme en Perú de un fondo de inversión de Colombia - 2016? ¿Cuál es la gestión de cobranza de una Edpyme en Perú de un fondo de inversión de Colombia - 2016? ¿Por qué se usa el estándar de crédito en una Edpyme en Perú de un fondo de inversión de Colombia - 2016? ¿Cuáles son los términos de crédito de una Edpyme en Perú de un fondo de inversión de Colombia - 2016? ¿Cuándo se da el riesgo de incumplimiento de una Edpyme en Perú de un fondo de inversión de Colombia - 2016? ¿Cuáles son los procesos y políticas de cobranzas de una Edpyme en Perú de un fondo de inversión de Colombia - 2016?	Describir la gestión de crédito de una Edpyme en Perú de un fondo de inversión de Colombia - 2016. Detallar el estándar de crédito de una Edpyme en Perú de un fondo de inversión de Colombia - 2016. Definir los términos de crédito de una Edpyme en Perú de un fondo de inversión de Colombia - 2016. Revisar la gestión de cobranza de una Edpyme en Perú de un fondo de inversión de Colombia - 2016. Señalar el riesgo de incumplimiento de una Edpyme en Perú de un fondo de inversión de Colombia - 2016. Identificar los procesos y políticas de cobranzas de una Edpyme en Perú de un fondo de inversión de Colombia - 2016.			Riesgo Incumplimiento	Cartera de alto riesgo (%) Cartera Pesada (%)	Proceso y Política de Cobranza	1ª instancia: - Llamadas. - Notificación. 2ª instancia: - Requerimiento. - Bloqueo vehicular - Carta Prejudicial 3ª instancia: - Ejecución de Garantía.

