



# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Contabilidad y Finanzas

“ANÁLISIS Y PROPUESTA DE POLÍTICA DE CRÉDITO Y COBRANZA EN EL ÁREA FINANCIERA DE LA EMPRESA NISIRA SYSTEMS S.A.C., TRUJILLO 2018”

Tesis para optar el título profesional de:

CONTADORA PÚBLICA

Autores:

Br. Carbajal Avila, Lourdes Lisseth.

Br. Ulloa Blas, Iris Pilar.

Asesor:

Dra. Rossana Magally Cancino Olivera

Trujillo - Perú

2019

## DEDICATORIA

A Dios, nuestro señor por acompañarnos  
y estar con nosotras en cada paso que damos,  
por permitirnos cumplir nuestra meta y  
enseñarnos a superar cada obstáculo presente  
en la vida.

A nuestra familia por su apoyo  
en los momentos difíciles y que  
han sido incentivo en nuestra vida.

## AGRADECIMIENTO

A Dios por habernos acompañado y guiado a lo largo de nuestra carrera, por ser fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarnos una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

A todas las personas que hicieron posible de alguna u otra manera el logro de nuestra preparación, asesoría profesional y cumplimiento de metas personales.

## TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
TABLA DE CONTENIDOS.....	iii
ÍNDICE DE TABLAS.....	iv
ÍNDICE DE FIGURAS.....	v
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	9
1.1. Realidad problemática.....	9
1.2. Formulación del problema.....	20
1.3. Objetivos.....	20
1.4. Hipótesis.....	21
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	22
2.1. Tipo de investigación.....	22
2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos).....	24
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos.....	24
2.4. Procedimiento.....	25
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	26
3.1. Descripción de las políticas de crédito y cobranza en el área financiera de la empresa Nisira Systems S.A.C., Trujillo 2018. ....	26
3.2. Análisis de procedimientos de crédito y cobranza en el área financiera de la empresa Nisira Systems S.A.C., Trujillo 2018.....	30
3.3. Propuesta política de crédito y cobranza para la empresa Nisira Systems S.A.C., Trujillo 2018. ....	51
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	61
4.1. Discusión.....	61
4.2. Conclusiones.....	64
Referencias.....	65
ANEXOS.....	67

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variable .....	23
Tabla 2 Cuentas Pendientes por Cobrar .....	30
Tabla 3. Ventas y cobranzas por mes 2018 .....	45

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Políticas de Crédito .....	27
Figura 2 Políticas de Cobranza.....	29
Figura 3 Existencia de Manuales.....	31
Figura 4 Perfil diseñado personal de crédito .....	32
Figura 5 Expediente con historial crediticio de cliente .....	32
Figura 6 Sustento de ingresos de cliente .....	33
Figura 7 Evaluación de Liquidez de cliente .....	33
Figura 8 Evaluación de Patrimonio .....	34
Figura 9 Documentación de crédito .....	34
Figura 10 Entrega de garantía por el crédito .....	35
Figura 11 Riesgo de negocio de cliente.....	35
Figura 12 Recomendación de proveedores y clientes .....	36
Figura 13 Tiempo para evaluar crédito.....	36
Figura 14 Plazos para entrega del crédito.....	37
Figura 15 Facilidades para medos de pago.....	37
Figura 16 Manuales de cobranza .....	38
Figura 17 Perfil diseñado para personal de cobranza .....	38
Figura 18 registro de llamadas de cobranza .....	34
Figura 19 Protocolo obligatorio de cobranza .....	39
Figura 20 Registro de correos de cobranza .....	40

Figura 21 Registro de cartas remitidas .....	40
Figura 22 Archivo de expedientes de procesos judiciales .....	41

## RESUMEN

El presente trabajo se enfocará en el análisis de los procedimientos de créditos y cobranzas de la empresa NISIRA SYSTEMS S.A.C., dedicada al Desarrollo y Venta de Software, presentan diversos problemas como la ineficacia en el control de las cuentas por cobrar. Por esta razón el 27% de las cuentas por cobrar presentan retraso más de 360 días, razón por la cual se hace indispensable contar con un manual de políticas de crédito y cobranza establecido.

Por ello la tesis Análisis y propuesta de política de crédito y cobranza en el área financiera de la empresa Nisira Systems S.A.C. Trujillo 2018 tiene por objetivo general Analizar y proponer políticas de crédito y cobranza en el área financiera, Objetivo que se lograra mediante la descripción, análisis y propuesta de políticas de crédito y cobranza. La metodología que se uso fue de Entrevista mediante una guía de Entrevista, Técnica de encuesta mediante instrumento el cuestionario y Análisis documental mediante fichas de trabajo. Entre los resultados se pudo observar una política de crédito y cobranza disminuida, cobranza deficiente con alta morosidad, y débiles controles del área financiera. Las conclusiones determinan que existe una deficiente política de crédito y cobranza el cual debe ser mejorado para obtener resultados óptimos en la gestión financiera.

**Palabras clave:** Política de crédito y cobranza



## ABSTRACT

The present work will focus on the analysis of the credit and collection procedures of the company NISIRA SYSTEMS S.A.C., dedicated to the Development and Sale of Software, present various problems such as inefficiency in the control of accounts receivable. For this reason, 27% of accounts receivable are more than 360 days late, which is why it is essential to have an established credit and collection policy manual.

Therefore, the thesis Analysis and proposal of credit and collection policy in the financial area of the company Nisira Systems S.A.C. Trujillo 2018 has as a general objective Analyze and propose credit and collection policies in the financial area, Objective that will be achieved through the description, analysis and proposal of credit and collection policies. The methodology used was Interview by means of an Interview guide, Survey technique by means of the questionnaire and Documentary analysis through the worksheets. Among the results it was possible to observe a policy of credit and diminished collection, poor collection with high delinquency, and weak controls of the financial area. The conclusions determine that there is a poor credit and collection policy which must be improved to obtain optimal results in financial management.

Keywords: Credit and collection policy

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

La industria del software en el mundo ha crecido en forma exponencial, generando negocios propios y conexos, generales y especializados. Existen diversos modelos y metodologías que son desarrollados por diferentes tecnologías para atender empresas grandes y pequeñas. En toda actividad empresarial se maneja bajo políticas o normas que orientan las diversas actividades comerciales que se dan en el mercado.

Por otro lado, la liquidez también se convierte en ventajosa oportunidad de gestión financiera acorde con las necesidades de la organización y la industria del negocio. Los ingresos producto de las ventas cumplen un rol fundamental al hacer posible el crecimiento empresarial en gran medida. En este propósito el área de contabilidad y finanzas cumple un papel importante en la gestión. Empresas como Apple, Google, Facebook o Amazon han indicado en ocasiones poseer más dinero en efectivo excedente dispuesto a invertir. En Asia grandes corporaciones han empoderado un gran poder de negociación por efectivo disponible. Estas grandes organizaciones tienen algo en común, son ordenadas y cuentan con un control financiero profesional y tecnológicamente de alto nivel.

En Latinoamérica empresas como Petrobras, Pemex, América móvil lideran los rankings de mayores ventas (América Economía, 2018) pero también tienen excedentes de liquidez, lo cual les permite un gran poder de negociación en estrategias competitivas en bloques económicos y tecnologías innovadoras generadoras de cambios.

En el Perú la industria del software es joven, pero con mucho potencial de crecimiento. Casi todo el software producido en el Perú es para el mercado local. Hay sólo 24 empresas exportadoras que vendieron al exterior el último año US\$ 7,3 millones, principalmente a los mercados de habla hispana y Estados Unidos. Los principales productos comercializados por las empresas peruanas de software pertenecen a las categorías de software aplicativos de carácter horizontal, dirigidos a todos los sectores como los ERPs.

Al igual que cualquier industria el software tiene sus propias características particulares de su modelo de negocio. Las empresas eligen cuales son las políticas de comercialización que pueden convenir para crecer y mantener un mercado prometedor. Entre estas opciones también es importante definir con claridad y experiencia las condiciones de venta, crédito y cobranza. Sin embargo, si no existe una correcta administración comercial, otorgamiento de crédito, recuperación de créditos y condiciones de tiempos y oportunidad, puede provocar riesgos de liquidez.

Es en este sentido que las empresas para una mejor organización se ven obligadas a elaborar políticas de crédito y cobranza para lograr un mejor resultado en relación a sus créditos y pagos. No obstante, a pesar de tener políticas de crédito y cobranza no siempre son eficientes en sus finanzas pues una demora excesiva en la recuperación de créditos genera problemas de liquidez y su capacidad de pago a proveedores.

Según Del valle (2005) Las políticas son guías para orientar la acción; son criterios, lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre problemas que se repiten dentro de una organización.

A nivel internacional Tirado (2015) señala la importancia de implementar políticas de crédito y cobranzas, orientaremos a la fábrica de calzado para la mejora

de su rentabilidad y liquidez que evitarán endeudamiento innecesario. Tirado concluyó que a partir del establecimiento de políticas a seguir se puede definir actividades específicas para la toma de decisiones administrativas que se vea reflejado en el aspecto financiero de la empresa y el uso de un manual de políticas de crédito y cobranza es la mejor alternativa para solucionar los problemas que puedan afectar una organización.

Por otro lado Lozano y Luna (2016) indica lo que da origen a que las cuentas por cobrar lleguen a constituir un rubro importante de su capital de trabajo, debiendo tomar en cuenta que si no se lleva un control interno adecuado, el riesgo en cuanto a la recuperabilidad de las mismas puede ser mayor, perjudicando así su situación financiera. Así mismo toda empresa que no cuente con controles internos para otorgar, recuperar y liquidar créditos, tiene o tendrá problemas de cobranzas y liquidez.

Del mismo modo Gutiérrez (2015) menciona la gestión de Cobranza y la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular podrá ejercer de manera propicia el procedimiento de cobros y así disminuir el riesgo crediticio mejorando la liquidez de la Institución. Según lo descrito la empresa alcanzará mejores beneficios si logra implementar una adecuada política de cobranza mejorando su estabilidad económica.

Por tanto, es necesario que las empresas manejen una adecuada política de crédito y cobranzas estableciendo condiciones de forma de pago, fecha de vencimiento, así como manejar un sistema de cobranza adecuada y oportuna de tal manera que se logre los objetivos ya que la demora en la cobranza afecta a la liquidez.

En el ámbito nacional con el objetivo de fortalecer el control en las empresas y alcanzar objetivos las políticas de crédito y cobranza definen criterios y orientan una

correcta gestión, de esa manera se busca cumplir con las obligaciones a corto plazo sin afectar la liquidez.

Según Baltazar (2014) señala las actuales políticas de créditos de la empresa son una herramienta aplicable, para todo cliente que negocie con la empresa un crédito que solicite un plazo de pago, en la cual se debe informar a los clientes, todo acerca de su programación, las fechas de vencimiento, etc. De lo descrito con anterioridad las políticas de crédito constituyen una herramienta vital de tal forma que evite el riesgo de liquidez y morosidad.

De otro modo Almirón y Bermúdez (2015) menciona El presentar un inadecuado manejo y control en las políticas y procedimientos del otorgamiento de crédito y cobranzas conlleva a tener problemas futuros de liquidez. Por consiguiente, lograr una adecuada liquidez en una organización, conlleva a que las políticas de crédito son utilizadas de manera eficiente. De esa manera se podrá cumplir con obligaciones a corto plazo.

En el ámbito local las políticas de cobranza son una de las principales influencias sobre el nivel de las cuentas por cobrar de una empresa. Dichas políticas se encuentran bajo el control del gerente. Al respecto Caballero (2017) menciona lo siguiente: “Una mala implantación de políticas de créditos y cobros en el área de cuentas por cobrar a la larga da origen a un problema global en una empresa, debido a que el dinero no recaudado no puede ser distribuido en los demás movimientos de la entidad.”

Según Díaz y Ramos (2018) indica las políticas de cobranzas no se han aplicado de manera eficiente, ya que han sido desfavorables para la obtención de liquidez de la empresa, así también que la gestión de cobranzas no ha sido controlada ni monitoreada, lo cual conlleva a no tener información oportuna para la toma de

decisiones. De lo descrito anteriormente se puede decir que, al no haber un correcto seguimiento a los procedimientos de cobranza, ocasiona el aumento del índice de morosidad, así como también el cumplir con las obligaciones a corto plazo.

La empresa Nisira Systems S.A.C. es una empresa peruana con más de 15 años en el mercado, dedicada a la venta de servicios de facturación electrónica, sistemas contables, servicios en la nube, pero su principal producto es la implantación de ERP.

Esta empresa presenta deficiencias que afectan a sus indicadores financieros, debido al alto índice de morosidad y aun inadecuado manejo de políticas de crédito y procedimientos de cobranza. Estos problemas han causado retraso en los pagos con los proveedores, pago de planilla, etc.

Por otro lado, existen clientes que realizan los depósitos en efectivos o girando un cheque generándose una problemática ya que estos clientes no envían y no informan al área de cobranza que sus facturas fueron canceladas, generándose un descontrol en el registro por cliente.

En resumen, en la empresa Nisira Systems SAC, no cuenta con políticas de crédito y cobranza establecidas, solo realiza procedimientos de manera empírica, asignada por el jefe comercial. Es por ello que a través de este trabajo de investigación describiremos y analizaremos dichos procedimientos y propondremos un manual de políticas de crédito y cobranza que mejore la gestión en el área financiera.

### **1.1.1. Política de Crédito en el área financiera**

Según Lawrence (2012) “son una serie de lineamientos que se siguen con la finalidad de determinar si se le otorga un crédito a un cliente y por cuánto tiempo se le ha de conceder”. Es necesario que la empresa posea fuentes de información de crédito adecuadas y que utilice métodos de análisis, puesto que todos estos aspectos son indispensables para lograr el manejo eficiente de las cuentas por cobrar.

Con base en lo anterior, es evidente la importancia que reviste el establecimiento de políticas de crédito en todas las empresas, puesto que representan las pautas que regirán las condiciones sobre las cuales se otorgarán créditos a los clientes, para con ello lograr un control más eficiente sobre aquellos que cumplen puntualmente con las obligaciones contraídas. Estas se refieren a la determinación de la selección del crédito, los estándares o procedimientos del crédito y las condiciones del crédito. Con el objetivo de llevar un adecuado control de la cuenta por cobrar en una empresa, es necesario implementar políticas de crédito y cobro que optimicen el capital de trabajo invertido.

#### **Organización**

Esta política de crédito de toda organización debe ser un documento de carácter orientativo para asegurar que todas las actividades que en su conjunto constituyan el ciclo de cobranzas, y que comprende desde la recepción de la orden del cliente hasta el depósito bancario de la cobranza, son llevadas a cabo de la manera más eficiente de modo tal de reducir el plazo del ciclo de cobranza a lo más bajo posible y asimismo apoyar los objetivos de cash flow de la empresa.

Entendamos que el cash flow de la empresa tiene un beneficio cuando se lo maneja de manera eficiente, y a que me refiero con esto, sencillamente a que cuando la empresa debe salir a pedir prestado al mercado, además de incurrir en horas hombre muchas veces ocultas o que no son visibles, incurre en trabajo o carga administrativa adicional al tener que cumplir con requisitos de entidades financieras, y por último, abonar un costo por el uso de estos recursos

Estos costos, los financieros de las entidades que son visibles, y los ocultos de las organizaciones, no tan visibles (horas hombre, carga de trabajo administrativo adicional, etc.), muchas veces pueden ser reducidos o incluso eliminados, con una mejor u óptima gestión y seguimiento del crédito que la compañía otorga a sus clientes. Entendemos que esto conlleva un costo para la organización, la política de crédito debe considerar esto y formular objetivos de reducción en el tiempo, de los días de crédito en el mercado

### **Evaluación**

Gitman y Zutter (2012, p.558) opina que una técnica para concluir si se otorga un crédito se designa las cinco “C” del crédito, la cual se utiliza para analizar el crédito. Este procedimiento se usa en expedientes de crédito de grandes sumas de dinero. Las cinco C son:

1. Características del solicitante: antecedentes (historial) del solicitante para cumplir con deberes pasadas.
2. Capacidad: La capacidad del solicitante para cumplir con el crédito, mediante exámenes de los flujos de efectivo utilizables para enfrentar sus deudas.
3. Capital: compromiso del solicitante en relación a su capital.



4. Colateral: los activos que el cliente tiene para avalar el crédito. Cuanto mayor sea el activo mayor será la recuperación de los fondos, caso no cumpla con el pago.
5. Condiciones: las situaciones económicas que existen en una industria en torno a operaciones específicas.

Un análisis de crédito y riesgo es un estudio realizado por una entidad financiera o persona acreedora antes de aprobar un crédito, préstamo de dinero e incluso realizar una inversión. En este estudio se determina si la persona que está solicitando el crédito, es decir, el deudor, se encuentra en la capacidad de devolver el dinero bajo qué probabilidades existe que el deudor devuelva el dinero recibido, basado en la reputación de su historial crediticio, en la que se refleja si suele pagar sus cuotas a tiempo, seguir los parámetros, tiene alguna otra deuda, etc. las condiciones estipuladas, además de evaluar su comportamiento crediticio. Aquellas personas que tienen una mala reputación crediticia o han presentado dificultades anteriores para pagar sus créditos son denominadas personas de alto riesgo, por lo que la empresa o banco estaría asumiendo un riesgo de crédito alto. Y como es de esperar, a ningún banco le conviene tener como deudor a una persona que tiene historial de moroso, por lo que tener un mal historial de crédito hará que tu análisis de crédito y riesgo sea negativo y el banco se niegue a aprobarte la solicitud.

### **Condiciones**

En toda política crediticia deben establecerse ciertos parámetros como:

#### **Tiempo**

La empresa debe tener tiempo de proceso desde que se inicia una solicitud hasta que se realiza el desembolso u otorgamiento del crédito

### **Plazo**

Es el tiempo en que se acuerda la recuperación del crédito, es decir por ejemplo 30 días, 60 días, 12 meses, 18 meses, 24, meses, 36, meses, etc.

### **Forma de pago**

Los medios de pago son la herramienta que las empresas adoptan para transferir valor monetario producto de una transacción comercial a fin de lograr el pago por algún bien y/o servicio. Las empresas comerciales deben ofrecer más de un sistema de pago con el fin de ampliar las posibilidades de recuperación de cartera. Los medios de pago genéricos pueden ser:

- **Efectivo.** - Dinero que se entrega presencialmente en las oficinas
- **Cheque.** – Es un documento contable de valor en el que la persona que es autorizada para extraer dinero de una cuenta (por ejemplo, el titular), extiende a otra persona una autorización para retirar una determinada cantidad de dinero de su cuenta la cual se expresa en el documento, prescindiendo de la presencia del titular de la cuenta bancaria.
- **Transferencia bancaria.** – Ese un modo de mover dinero de una cuenta bancaria a otra. Es una manera de traspasar fondos entre cuentas bancarias sin sacar físicamente el dinero. Algunas ventajas del pago electrónico es reducir el riesgo y ofrecer mejores servicios a sus clientes, incrementar la eficiencia operativa y reducir los costos de transacción. Los medios de pago electrónicos por su flexibilidad, confiabilidad y conveniencia, le ha dado una nueva dimensión al uso de algunos medios de pago tradicionales.

- **Tarjeta de Crédito.** – Es emitida por un banco o entidad financiera que autoriza a la persona a cuyo favor es emitida, utilizarla como medio de pago en los negocios adheridos al sistema, mediante su firma y la exhibición de la tarjeta. Es otra modalidad de financiación, por lo tanto, el usuario supone asumir la obligación de devolver el importe dispuesto y de pagar los intereses, comisiones bancarias y gastos pactados.

### 1.1.2. Política de cobranza

Para Gitman (2003) "son los procedimientos que la empresa emplea para realizar la cobranza de las cuentas por cobrar cuando las mismas llegan a su vencimiento".

#### **Organización**

La empresa debe tener estructurado condiciones básicas de organización que aseguren el cumplimiento de la recuperación, entre ellos podemos mencionar

**Documentación.** – El área de cobranza debe tener documentación y normatividad que delinee las actividades, procesos y tareas específicas que se debe realizar en el área. Entre ellos podemos mencionar, Manual de cobranza, perfil de gestores de cobranza, procedimiento de cobro.

**Personal.** - El personal de cobranza debe cumplir perfil adecuado para la gestión de cobranza:

- Profesional de ciencias empresariales y/o afines.
- Estudios de especialización de crédito y cobranza.
- Experiencia mínima de 1 año en cobranza.
- Reporte favorable por entidades de riesgo como
- Infocorp

## Procedimiento

El procedimiento de cobranza debe contener son las siguientes

- 1. Llamadas Telefónicas:** Es la primera herramienta que se debe tener, pues es la forma más directa de solicitar, si no es el pago de lo adeudado, programen el pago de las facturas ya vencidas. También es una forma de interacción cliente proveedor más social y cálida, siempre que la persona encargada del cobro tenga los valores de respeto, amabilidad y carisma para tratar bien al cliente e inducirle a cancelar lo adeudado de forma sutil pero firme.
- 2. Correo Corporativo:** Esta herramienta se puede usar a la par con las llamadas telefónicas, como un mensaje recordando que el cliente posee facturas pendientes de pago con su proveedor. Los correos electrónicos pueden resultar muy útil en las cobranzas, pues es una forma de sustentar que se le está haciendo recordar al cliente que existe deudas pendientes de su parte, y que hasta el momento del último correo aun no regulariza su deuda. También sirve como indicador de progreso en la gestión de cobro, así como medir si el cliente es confiable como para otorgarle más crédito o presionarlo un poco más.
- 3. Carta Notarial:** Si las llamadas, correo o visitas no hacen efecto alguno en el cliente para regularizar su deuda, se puede recurrir a la carta notarial; la cual es una carta formal visada por un notario el cual advierte al cliente que a la fecha de dicho documento no se ha cancelado la deuda, por lo tanto, es la última petición de pago antes que procedamos a notificar dicha deuda a los principales centros de riesgo. Cuando se llega a este punto se

tiene que tener sumo cuidado, pues esta acción podría llegar a tener incomodidad con el cliente, corriendo el riesgo de romper relaciones comerciales que podrían afectar los ingresos futuros que tengamos con el cliente. La carta notarial también se le considera como la antesala y sustento a una cuenta incobrable.

**3. Judicial:** Instancia a la que se recurre después de haber agotado todas las instancias anteriores para poder interponer un proceso judicial de recuperación de fondos

## **1.2. Formulación del problema**

¿Cuál es la situación de la política de crédito y cobranza en el área financiera de la empresa Nisira Systems S.A.C., Trujillo 2018?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo general**

Analizar y proponer políticas de crédito y cobranza en el área financiera empresa Nisira Systems S.A.C., Trujillo 2018.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Describir la política de crédito y cobranza en el área financiera de la empresa Nisira Systems S.A.C., Trujillo 2018.
- Analizar la política de crédito y cobranza en el área financiera de la empresa Nisira Systems S.A.C., Trujillo 2018.
- Proponer nueva política de crédito y cobranza para la empresa Nisira Systems S.A.C., Trujillo 2018.

## **1.4. Hipótesis**

### **1.4.1. Hipótesis general**

En la presente investigación no se plantea hipótesis por ser descriptiva -no experimental Hernandez Sampieri (2014).

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

### 2.1. Tipo de investigación

El presente trabajo de investigación se encuentra enmarcado en la propuesta de un manual de políticas de crédito y cobranza en la empresa NISIRA SYSTEMS, por lo que daremos énfasis en el análisis de los procedimientos que realiza la empresa.

Según el tipo de investigación es no experimental porque se define como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.

Según su alcance y diseño el tipo de estudio se basa en un análisis descriptivo, porque no se manipulan las variables los datos fueron obtenidos de manera directa de la empresa través de análisis documental, guía de entrevista y encuesta.

Según su enfoque es de tipo cualitativo porque utiliza la recolección de datos sin medición numérica, da profundidad a los datos, etc. En la empresa Nisira se basará en la evaluación de documento y reglamentos.

## 2.2. Operacionalización de las variables

Tabla 1

*Operacionalización de variable*

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	SUB DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICA	INSTRUMENTO
<b>Variable Independiente:</b> Política de Crédito y Cobranza	Son una serie de lineamientos que se sigue con la finalidad de determinar si se otorga un crédito a un cliente y en cuanto tiempo y forma se debe cobrar. Gitman (2010)	Son los procedimientos que ésta sigue para hacer efectivas sus cuentas por cobrar a su vencimiento	Políticas de Crédito	Organización	Documentación	Entrevista  Observación	Cuestionario  Lista de Cotejo
					Personal		
					Carácter (Historial)		
				Evaluación	Capacidad (Liquidez)		
					Capital (Reservas)		
					Colateral (Garantía)		
				Condiciones	Condición (Industria)		
					Tiempo		
					Plazo		
			Políticas de Cobranza	Organización	Forma de pago		
					Documentación		
				Procedimiento	Personal		
					Llamadas telefónicas		
					Envió de correo electrónico		
Envió de carta notarial							
Judicial							



## **2.3. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)**

### **2.3.1. Población**

Confirmada por los 6 trabajadores y la documentación del área financiera y las políticas crédito y cobranza de la empresa NISIRA SYSTEMS S.A.C.

### **2.3.2. Muestra**

Confirmada por los 6 trabajadores y la documentación del área financiera y las políticas crédito y cobranza de la empresa NISIRA SYSTEMS S.A.C.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos**

### **2.4.1. Técnicas**

En la investigación se aplicará como técnica de recolección de datos, los siguientes:

#### **Entrevista**

Es la técnica que mediante el cual se realiza preguntas preparadas a una o varias personas con propósito de obtener fuente primaria de investigación.

#### **Encuesta.**

Es la técnica mediante el cual se pregunta los acontecimientos a los implicados en la investigación.

#### **Análisis Documental**

Es la técnica que está basada en una serie de revisión de documentos, reportes de la empresa.

### **2.4.2 Instrumentos**

#### **Guía de Entrevista**

Instrumento mediante el cual se recoge información de personas como fuente primaria mediante preguntas formuladas en premeditado orden con la habilidad del entrevistador para obtener respuestas espontáneas. En la investigación se

realizó una entrevista al gerente Comercial mediante un cuestionario de 6 preguntas.

### **Cuestionario**

Instrumento que se aplica a la muestra con el objeto de obtener respuesta de primera mano. En la investigación se realizó una encuesta de 20 preguntas a los 6 trabajadores del área financiera de la empresa Nisira Systems S.A.C.

### **Ficha Documental**

Instrumento con el que se revisa, analiza y se obtiene información deseada de los documentos alcanzados por la empresa. En esta investigación se revisarán los Manuales y Estados Financieros que nos puedan suministrar la administración o área correspondiente. En caso de no obtenerlos se dejará constancia de la inexistencia de los mismos.

## **2.5. Procedimiento**

1. Se solicitó las autorizaciones respectivas para realizar la investigación en la empresa objeto de estudio.
2. Luego se procedió a recoger información con las técnicas e instrumentos indicados anteriormente.
3. Se procede a consolidar, tabular, analizar los resultados de la investigación a informar.
4. Se discute, interpreta en base a los resultados obtenidos en la investigación.
5. Se enuncia las conclusiones de la investigación.

### CAPÍTULO III. RESULTADOS

En este capítulo se analizaron las políticas de crédito y cobranza por lo que comprende un resumen de la información obtenida en el área comercial de la empresa Nisira Systems S.A.C., se tomó en consideración lo siguiente:

Empezaremos presentando los procedimientos de Crédito y Cobranza, estados financieros y su evaluación a través de encuesta y entrevista dirigida al área comercial.

#### **3.1. Descripción de las políticas de crédito y cobranza en el área financiera de la empresa Nisira Systems S.A.C., Trujillo 2018.**

Según la entrevista (**Anexo 01- 02**) al Gerente Comercial, no se tiene documentos formales como manuales de crédito ni tampoco de cobranza, se realiza mediante instrucciones verbales y no existe registro de reporte de actividades ni archivos de documentación de contratos, se deja el control a contabilidad.

Se puede también observar que al otorgar el crédito se conoce muy bien el proceso comercial con el cual se explica el producto a vender y los servicios conexos al servicio. Incluso se puede negociar mejores precios a partir de 5 licencias.

Finalmente, no existe un seguimiento por intermedio de indicadores financieros, tal vez al no verse notablemente afectados por el constante crecimiento de la empresa y la suma de nuevos clientes mes a mes, se subestima los efectos de liquidez por la falta de cumplimiento de los clientes.

A continuación, se detalla los procedimientos realizados por la empresa NISIRA SYSTEMS

- Venta de licencias 100% al contado
- Servicio de asesoría e implantación del sistema crédito de 7 días, la facturación se realiza según avance de trabajo por el consultor.

- Mantenimiento anual dividido en 3 cuotas 50% al contado, 25% a 60 días y 25% restante a 90 días.
- Facturación electrónica 50 % antes de la configuración y lo restante al finalizar el servicio.
- Se realizará una negociación a partir de la venta de 5 licencias. El cual será coordinado entre el asistente de ventas, gerente comercial y gerente general.

A si mismo manifestó que no poseen políticas de crédito y cobranza establecidas. Solo existen algunos procedimientos las cuales están bajo la supervisión del jefe del área comercial. Por otro lado, revisando los documentos de la empresa se encontró el plan estratégico con políticas de marketing como se detalla.

**b. Políticas**

El mix de Marketing de Nisira Systems está formado por los siguientes enfoques de precio, distribución y promoción y atención al cliente:

- **Precio:** Se basarán precios respecto a la versión del ERP
- **Distribución:** Se utilizará el modelo de distribución directo al consumidor por parte de Nisira. En los siguientes meses se encargará a consultores externos (empresas y profesionales reconocidos)
- **Promoción:** Se emplearán diferentes métodos en el esfuerzo publicitario.
- **Atención al cliente:** Nisira se esforzará por conseguir los niveles de referencia en la atención al cliente.

Así mismo las políticas definidas para la estrategia de marketing de Nisira Systems se orientan a:

- Política de Producto y Servicio
- Política de Precios, Descuentos y Condiciones
- Política de Distribución
- Política de Promoción

Referirse al Plan de Marketing de Nisira Systems para mayor información.

---

TECNOLOGÍA QUE OPTIMIZA LOS RECURSOS DE SU EMPRESA NISIRA SYSTEMS S.A.C.

*Figura 1*

Políticas de Crédito

**Fuente:** Nisira Systems S.A.C., Plan Estratégico.

**Elaborado por:** Carbajal & Ulloa (2018)

**Análisis:**

La empresa para otorgar crédito solo tiene formalmente políticas de Marketing, como condiciones comerciales para otorgar los créditos. (Política N° 3)

El resto de recomendaciones son tratadas de manera verbal confiando en la buena fe de los clientes.

**Procedimiento de Cobranza**

La empresa realiza el procedimiento de la siguiente manera:

- Por orden de gerencia se implementó el envío de correos electrónicos automáticos con el detalle de la deuda pendiente por cada cliente los días lunes, miércoles y viernes.
- El área de cobranza al no tener respuesta al correo enviado realiza llamadas telefónicas.
- La empresa se acopla a las fechas de pago de los clientes previa coordinación.

Se determinó que la empresa no posee una clara política de cobranza establecida. Manteniendo la siguiente información obtenida del MOF. Según se detalla a continuación


	<u>Título</u>	<b>Manual de Organización y Funciones</b>			
	Código	<b>D-GER-GR-01</b>	Emisión	09/02/2009	Página 13 de 19
<b>Nombre de Área</b>	<i>Gerencia Comercial</i>				
<b>Responsable</b>					
<b>Objetivo</b>	<i>Promover el mayor margen comercial para la empresa, celebrando contratos de licenciamiento e implantación, optimizando las estrategias de comercialización.</i>				
<b>Funciones Específicas</b>	<i>Dentro del marco de la Ley y de las políticas, normas y procedimientos de la Empresa, la Gerencia Comercial es responsable de cumplir las funciones siguientes:</i>				
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Formular alternativas para las propuestas de política y estrategia comercial de la Empresa.</i></li> <li>2. <i>Diseñar estrategias y formular propuestas para que las decisiones comerciales propendan a maximizar el margen comercial de la empresa.</i></li> <li>3. <i>Dirigir las investigaciones de mercado, proyecciones de la demanda y de venta de las soluciones de software desarrolladas en la empresa.</i></li> <li>4. <i>Dirigir las acciones de marketing de la empresa que conlleven una mayor demanda de los productos y servicios de la empresa.</i></li> <li>5. <i>Coordinar en forma permanente con el área de Operaciones a fin de mantener una estrecha interrelación y flujo de información sobre el mejoramiento de los productos y servicios de la empresa.</i></li> <li>6. <i>Revisar y autorizar la emisión de los contratos a suscribir que hayan gestionado las áreas de Marketing e Imagen Institucional y Ventas.</i></li> <li>7. <i>Coordinar en forma permanente con el área de Administración y Finanzas para la facturación a realizar a los clientes.</i></li> <li>8. <i>Dirigir las acciones de cobranza a los clientes, informando al área de Operaciones respecto de los clientes morosos a fin de cortarles las atenciones y/o servicios.</i></li> <li>9. <i>Administrar los recursos humanos, materiales y económicos asignados a la Gerencia.</i></li> </ol>				
<b>Dependencia Lineal</b>			<b>Autoridad Lineal</b>		
<i>Gerencia General</i>			<i>Ventas, Marketing e Imagen Institucional</i>		

Figura 2. *Políticas de Cobranza*

**Fuente:** Nisira Systems S.A.C., MOF

**Elaborado por:** Carbajal & Ulloa (2018)

### **Análisis:**

La empresa para el proceso de cobranza solo se basa en las instrucciones que recibe el ejecutivo de cobranza del Gerente Comercial. (Función N° 8)

Los procedimientos son recibidos de manera verbal y son reportados directamente a Gerencia Comercial

La persona Ejecutiva de cobranza fue designada como puesto de confianza sin existir un perfil y selección independiente.

### 3.2. Análisis de procedimientos de crédito y cobranza en el área financiera de la empresa Nisira Systems S.A.C., Trujillo 2018

En el proceso del trabajo de investigación a la empresa NISIRA ubicada en la ciudad de Trujillo. Al iniciar sus operaciones en el periodo 2018, mantiene saldos pendientes en sus cuentas por cobrar monto total de S/ 753,857.00. (**Anexo 03**)

Así mismo la empresa por encontrarse en el rubro de servicios sus obligaciones fuertes son el pago de impuestos que mensualmente haciende a un importe de S/ 150,000.00 soles y pago de la planilla de sus trabajadores por S/ 130,000.00 soles.

Tabla 2  
Cuentas Pendientes por Cobrar

Número de días de retraso	Monto	porcentaje
0	69,569.8	9.23%
30	239,212.73	31.73%
60	765,61.53	10.16%
90	43,317.11	5.75%
150	32,277.37	4.28%
300	87,746.55	11.64%
Más de 361	205,171.91	27.22%
<b>Total</b>	<b>753,857.00</b>	<b>100.00 %</b>

**Fuente:** Nisira Systems S.A.C., Área de Contabilidad 2018.

**Elaborado por:** Carbajal & Ulloa (2018)

En la tabla se aprecia que 31,73% de las cuentas por cobrar presentan 30 días de retraso, el 27,22% presenta mas de 360 días de retraso, el 11,64% presenta 300 días de retraso, el 10% presntan 60 días de retraso, el 5,75% presentan 90 días de retraso, el 4,28% presentan 150 días de retraso y solamete el 9,23% no presentan retrasos.

Podemos concluir que un poco más de la tercera parte de las cuentas presentan un retraso de trescientos días o más.

La política de crédito de la empresa no es la adecuada, ya que esta da créditos para siete días y de acuerdo a la información contenida en la tabla se observa que solamente el 9,23% de los clientes cumplen con sus deudas, el resto de clientes demoran un mes, dos meses hasta más de 360 días, por lo que se recomienda a la empresa actualizar una forma de pago más eficiente.

A continuación, se muestra el análisis de la encuesta (**Anexo O4**) realizada a los colaboradores de la empresa NISIRA SYSTEMS respecto a las políticas de crédito y cobranza.

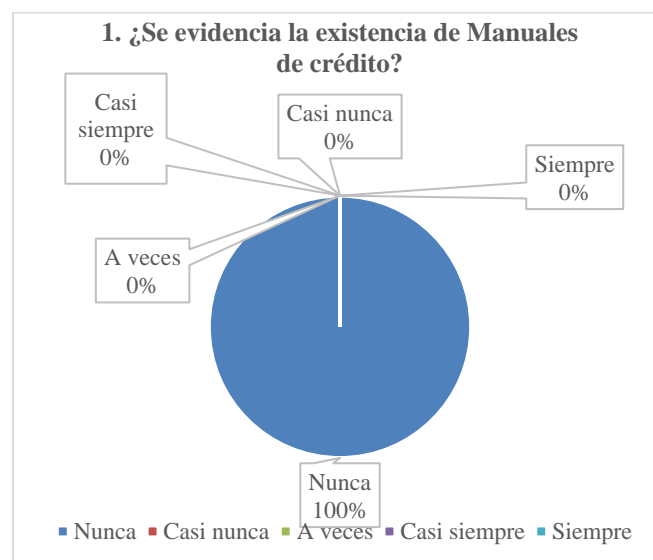


Figura 3 Existencia de Manuales

**Fuente:** Nisira Systems S.A.C., Área de cobranzas 2018.

**Elaborado por:** Carbajal & Ulloa (2018)

### **Análisis:**

Se observa que el 100% respondió que nunca hay evidencia de la existencia de manuales de crédito. Esto significa que la empresa carece de manuales y ello implica que no existe un conocimiento claro de los pasos a seguir y actividades que se deben realizar cuando se tiene que tomar decisiones de crédito.



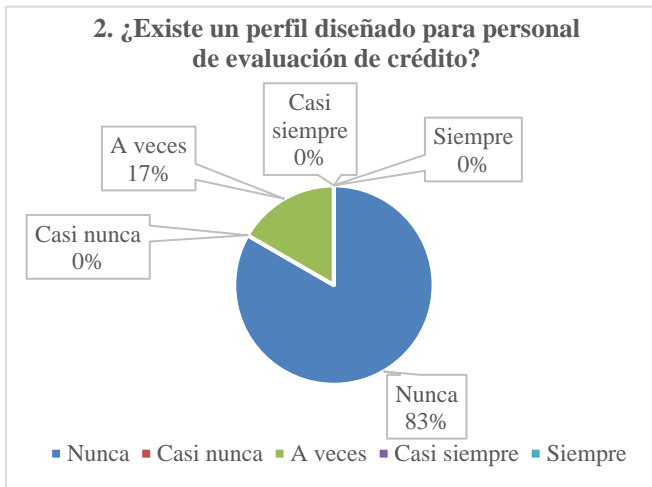


Figura 4 Perfil diseñado personal de crédito

**Fuente:** Nisira Systems S.A.C., Área de cobranzas 2018.

**Elaborado por:** Carbajal & Ulloa (2018)

**Análisis:**

Se observa que el 83% respondió que nunca existe un perfil diseñado para personal de evaluación de crédito y el 17% respondió a veces. Estas respuestas implican el reconocimiento a que no se ha preparado un diseño de puesto de evaluador de crédito, lo cual es muy necesario en organizaciones que tiene un alto importe de cuentas por cobrar con una gran cantidad de clientes.

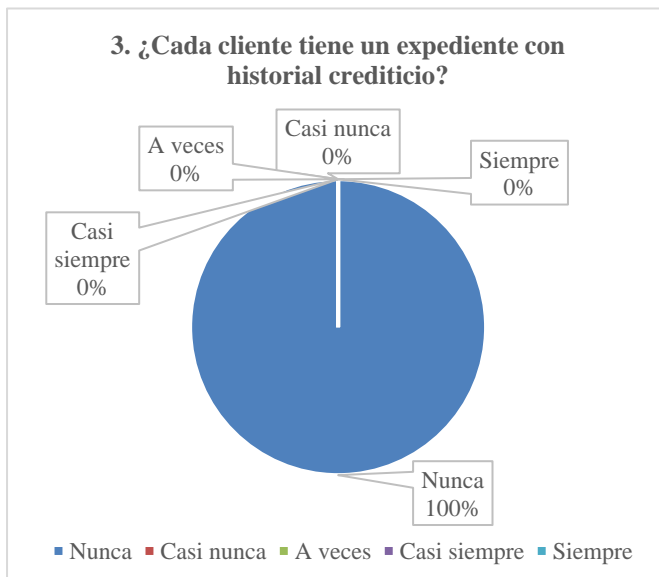


Figura 5 Expediente con historial crediticio de cliente

**Fuente:** Nisira Systems S.A.C., Área de cobranzas 2018.

**Elaborado por:** Carbajal & Ulloa (2018)

**Análisis:**

Se observa que el 100% respondió que nunca se tiene un expediente con historial por cliente. Estas respuestas nos indican que la empresa no cuenta con un archivo personalizado de cada cliente a los que se les otorga los créditos dificultando de esta manera el seguimiento, búsqueda y procesos necesarios en caso que los créditos sufran detrimento de calidad.

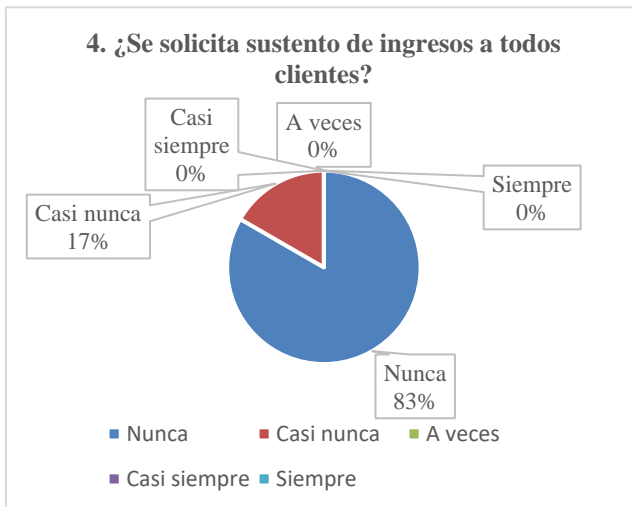


Figura 6 Sustento de ingresos de cliente

**Fuente:** Nisira Systems S.A.C., Área de cobranzas 2018.

**Elaborado por:** Carbajal & Ulloa (2018)

### Análisis

Se observa que el 83% respondió que nunca se solicita sustento de ingresos a todos los clientes y el 17% respondió casi nunca. En este caso se muestra que la empresa no realiza la comprobación primaria de los ingresos del cliente, pudiendo estar vulnerable a estafas o futuros incumplimiento por insolvencia previamente alertada por la falta de ingresos comprobables.

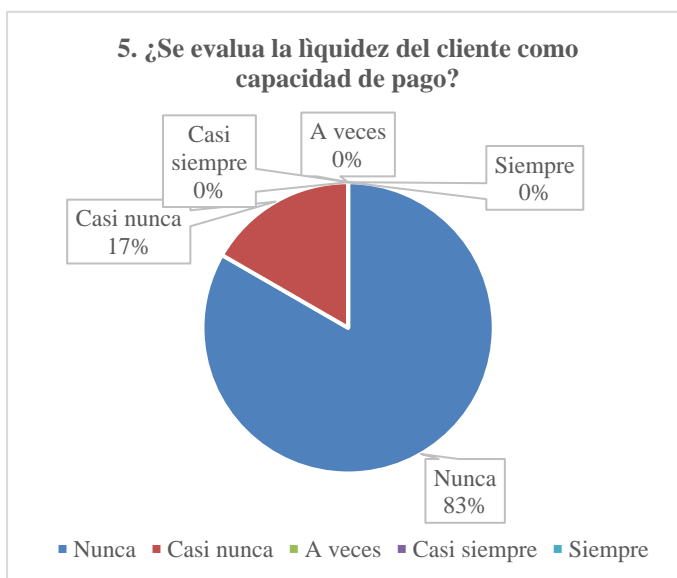


Figura 7 Evaluación de Liquidez de cliente

**Fuente:** Nisira Systems S.A.C., Área de cobranzas 2018.

**Elaborado por:** Carbajal & Ulloa (2018)

### Análisis

Se observa que el 83% respondió que nunca evalúa la liquidez del cliente como capacidad de pago y el 17% respondió casi nunca. El análisis financiero como es la liquidez es necesaria en las evaluaciones de crédito, el no realizarlo significa exponernos a una situación de impagos, situación que perjudicará a la empresa con respecto a la recuperación de sus créditos.

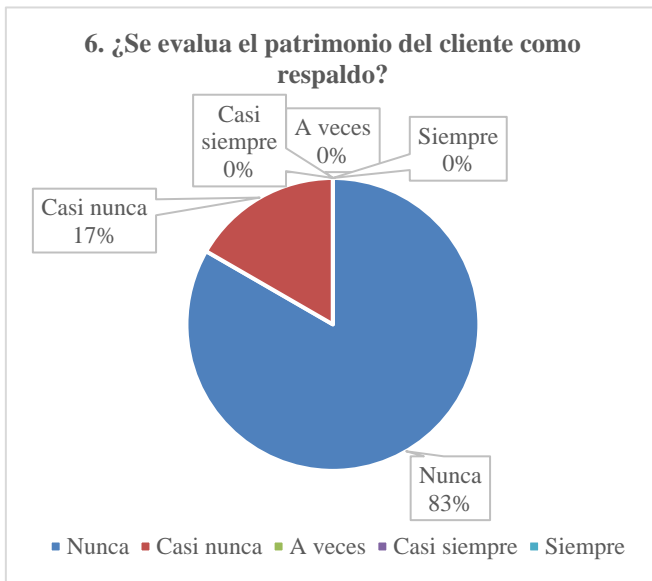


Figura 8 Evaluación de Patrimonio

**Fuente:** Nisira Systems S.A.C., Área de cobranzas 2018.

**Elaborado por:** Carbajal & Ulloa (2018)

**Análisis**

Se observa que el 83% respondió que nunca se evalúa el patrimonio del cliente como respaldo y el 17% respondió casi nunca. Así mismo se puede observar que la empresa no evalúa el respaldo que tiene el cliente con las propiedades o bienes que garanticen su patrimonio, quedando expuestos a la posibilidad de incumplimiento y la falta de respaldo patrimonial por no haberse evaluado con anterioridad.

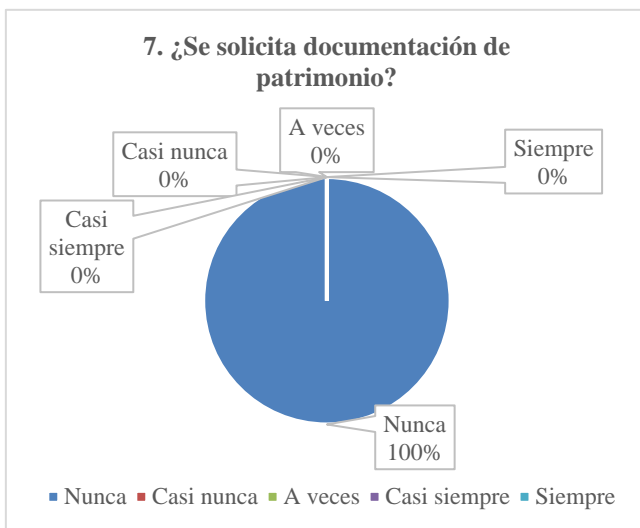


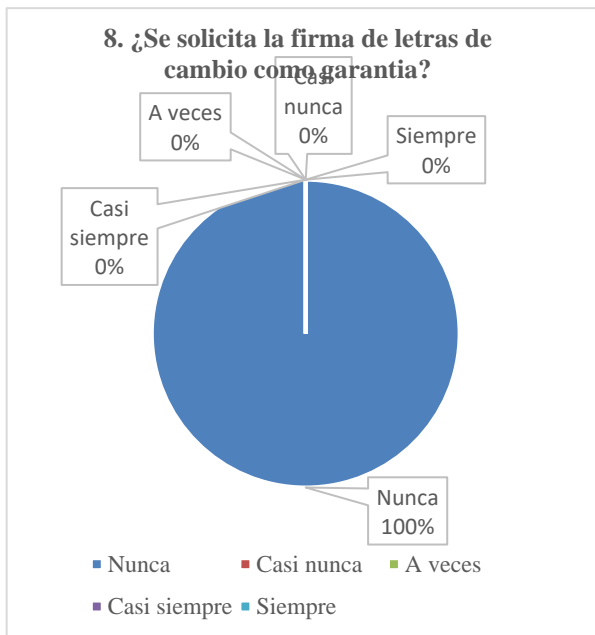
Figura 9 Documentación de crédito

**Fuente:** Nisira Systems S.A.C., Área de cobranzas 2018.

**Elaborado por:** Carbajal & Ulloa (2018)

**Análisis:**

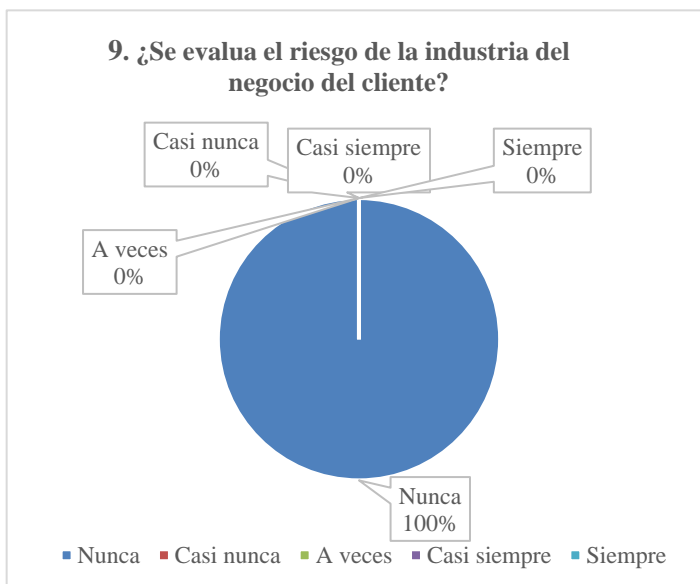
Se observa que el 100% respondió que nunca se solicita documentación de patrimonio. Este indicador nos muestra que no existe el requerimiento de pedir documentos que comprueben y respalden todo lo referentes a las propiedades de su patrimonio.



**Análisis:**

Se observa que el 100% respondió que nunca se solicita la forma de pagos con letras de cambio. Este indicador nos muestra que dicho documento es importante y necesario en caso se requiera ejercer presión para la recuperación de los créditos otorgados y que el cliente no evidencie la voluntad de pago.

Figura 10 Firma de letras de cambio  
**Fuente:** Nisira Systems S.A.C., Área de cobranzas 2018.  
**Elaborado por:** Carbajal & Ulloa (2018)



**Análisis:**

Se observa que el 100% respondió que nunca se evalúa el riesgo de la industria del negocio del cliente. Este indicador es para que la empresa y el personal de evaluación puedan tener indicadores de industria o el sector al que pertenece el cliente, pudiendo tener elemento de evaluación para los casos de empresas con condiciones especiales de crédito.

Figura 11 Riesgo de negocio de cliente  
**Fuente:** Nisira Systems S.A.C., Área de cobranzas 2018.  
**Elaborado por:** Carbajal & Ulloa (2018)

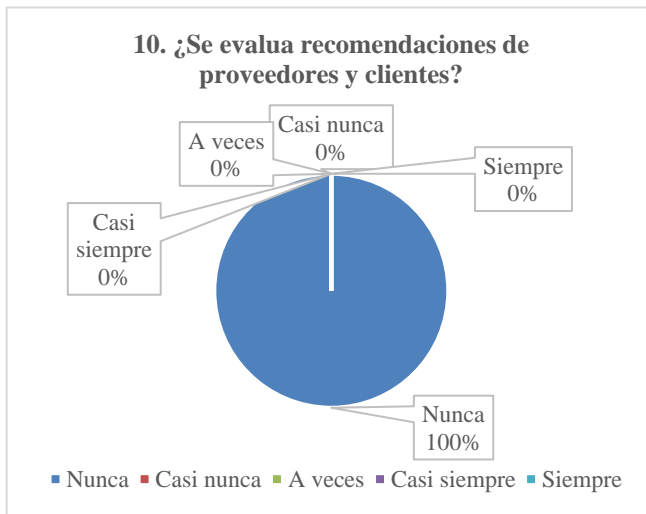


Figura 12 Recomendación de proveedores y clientes

**Fuente:** Nisira Systems S.A.C., Área de cobranzas 2018.

**Elaborado por:** Carbajal & Ulloa (2018)

**Análisis:**

Se observa que el 100% respondió que nunca se evalúa las recomendaciones de proveedores y clientes. Este indicador nos muestra que tampoco se pide referencias de empresas relacionadas, que garantice las buenas prácticas del comportamiento crediticio.

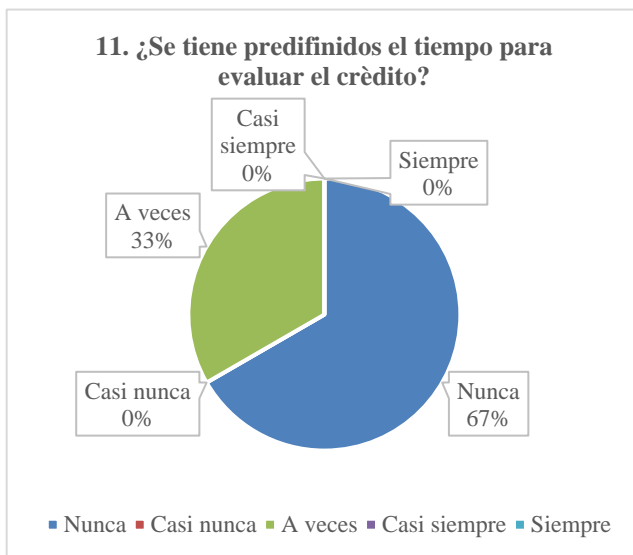


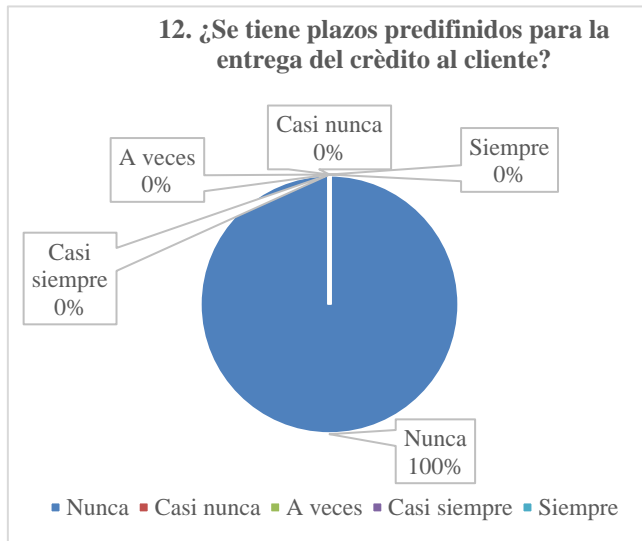
Figura 13 Tiempo para evaluar crédito

**Fuente:** Nisira Systems S.A.C., Área de cobranzas 2018.

**Elaborado por:** Carbajal & Ulloa (2018)

**Análisis:**

Se observa que el 67% respondió que nunca se tiene predeterminado el tiempo para evaluar el crédito, y 33% respondió a veces. Este indicador nos muestra que la empresa no definió con anterioridad el tiempo que debe pasar para dar respuesta a los clientes, y ello podría llevar a cierta.



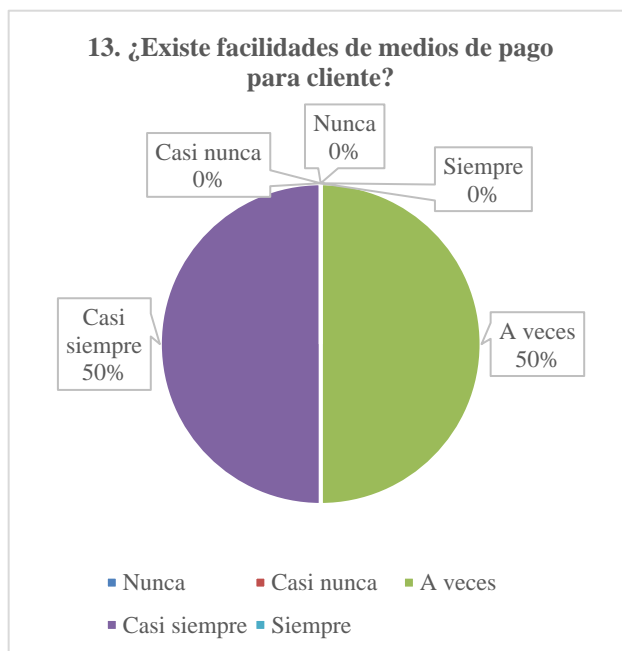
**Análisis:**

Se observa que el 100% respondió que nunca se tiene plazos predeterminados para la entrega de crédito al cliente. Este indicador nos muestra que no existen normas referentes a los plazos de la entrega del servicio a tiempo.

Figura 14 Plazos para entrega del crédito

**Fuente:** Nisira Systems S.A.C., Área de cobranzas 2018.

**Elaborado por:** Carbajal & Ulloa (2018)



**Análisis:**

Se observa que el 50% respondió que casi siempre existen facilidades de medios de pago para los clientes y un 50% respondió a veces. Según la empresa esta compartida la opinión referente a la facilidad que pueda tener el cliente de hacer pago de sus deudas, y lo pueden realizar con cierta facilidad,

Figura 15 Facilidades para medios de pago

**Fuente:** Nisira Systems S.A.C., Área de cobranzas 2018.

**Elaborado por:** Carbajal & Ulloa (2018)

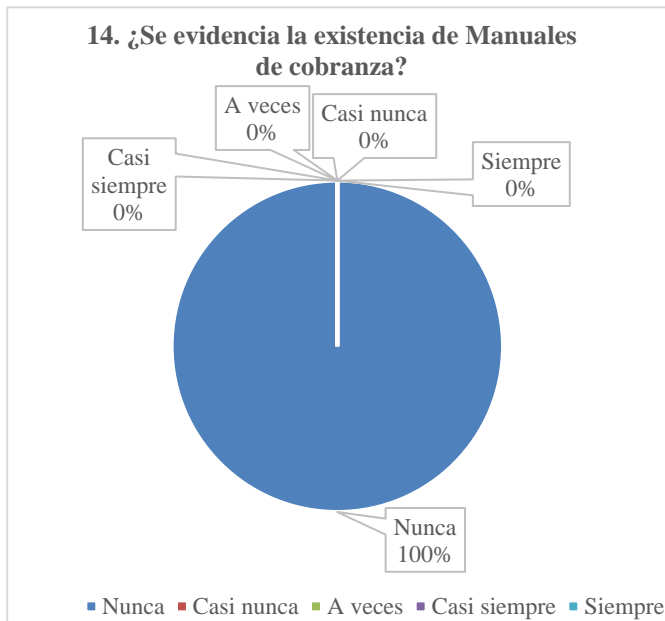


Figura 16 Manuales de cobranza

**Fuente:** Nisira Systems S.A.C., Área de cobranzas 2018.

**Elaborado por:** Carbajal & Ulloa (2018)

**Análisis:**

Se observa que el 100% respondió que Nunca Se evidencia manuales de cobranza. Esto significa que la empresa carece de manuales y ello implica que no existe un conocimiento claro de los pasos a seguir y actividades que se deben realizar cuando se tiene que tomar decisiones de cobranza.

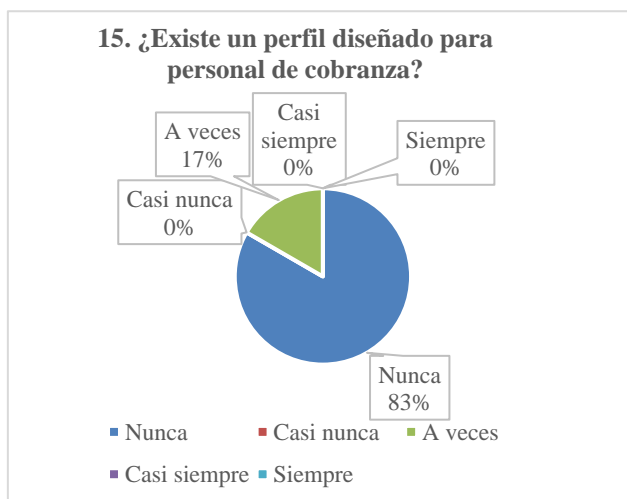
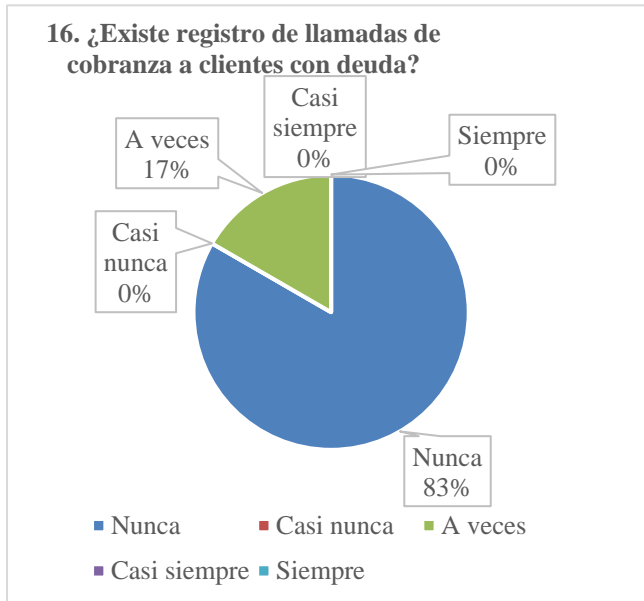


Figura 17 Perfil diseñado para personal de cobranza

**Fuente:** Nisira Systems S.A.C., Área de cobranzas 2018.

**Elaborado por:** Carbajal & Ulloa (2018)

**Análisis** Se observa que el 83% respondió que Nunca existe un perfil diseñado para personal de cobranza y el 17% respondió a veces. . Estas respuestas implican el reconocimiento a que no se ha preparado un diseño de puesto de cobrador de crédito lo cual es muy necesario en organizaciones que tiene un alto importe de cuentas por cobrar con una gran cantidad de clientes.



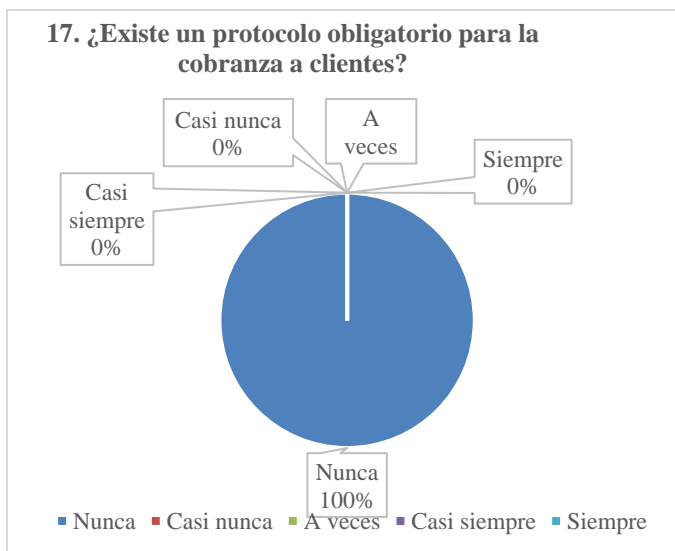
**Análisis:**

Se observa que el 83% respondió que nunca existe registro de llamadas de cobranza y el 17% respondió a veces. El registro es importante porque mostrara toda la gestión de que se realiza por teléfono con cada cliente y así poder saber que más gestiones realizar

Figura 18 registro de llamadas de cobranza

**Fuente:** Nisira Systems S.A.C., Área de cobranzas 2018.

**Elaborado por:** Carbajal & Ulloa (2018)



**Análisis:**

Se observa que el 100% respondió que Nunca existe protocolo obligatorio para las cobranzas. Este protocolo es necesario para poder tener los pasos a seguir en caso se requiera mayores gestiones de cobranza.

Figura 19 Protocolo obligatorio de cobranza

**Fuente:** Nisira Systems S.A.C., Área de cobranzas 2018.

**Elaborado por:** Carbajal & Ulloa (2018)



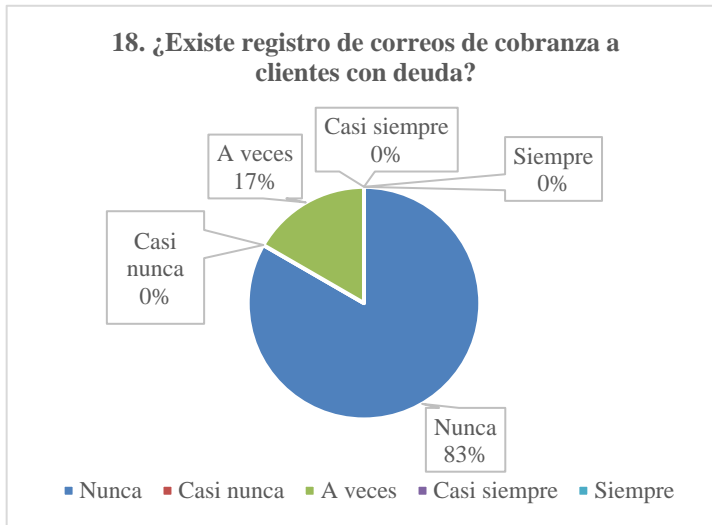


Figura 20 Registro de correos de cobranza

**Fuente:** Nisira Systems S.A.C., Área de cobranzas 2018.

**Elaborado por:** Carbajal & Ulloa (2018)

**Análisis**

Se observa que el 83% respondió que nunca existe registro de cobranza y el 17% respondió a veces. Son necesarios estos registros porque denotan la gestión que se realizan para tener un adecuado control de los clientes que presentan deudas.

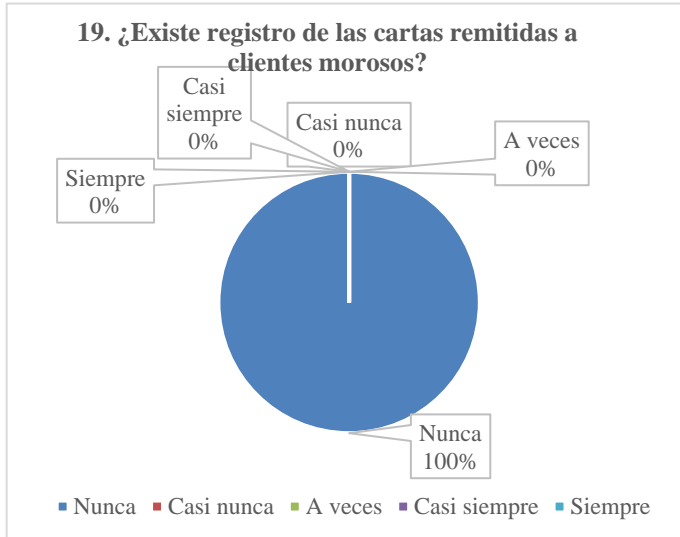


Figura 21 Registro de cartas remitidas

**Fuente:** Nisira Systems S.A.C., Área de cobranzas 2018.

**Elaborado por:** Carbajal & Ulloa (2018)

**Análisis:**

Se observa que el 100% respondió que Nunca existe registro de cartas remitidas a clientes.

Este registro es importante porque mostrarán la preocupación de la empresa y gestiones que se han realizado, ello denota esfuerzo legal en que puedan ejercer la cobranza.

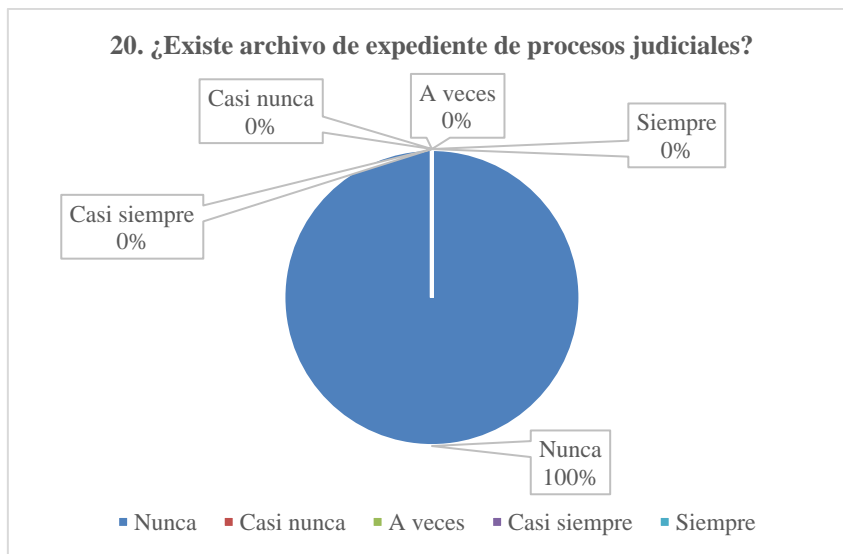


Figura 22 Archivo de expedientes de procesos judiciales

**Fuente:** Nisira Systems S.A.C., Área de cobranzas 2018.

**Elaborado por:** Carbajal & Ulloa (2018)

### **Análisis:**

Se observa que el 100% respondió que Nunca existen archivos de procesos judiciales. Este archivo es muy importante por casos de juicios y demandas judiciales. Aunque son instancias a los que no se desea llegar, pero en ocasiones son importante tenerlas y así poder alcanzarlas a los abogados que ejercen la representación de la empresa.

**RESUMEN DE ENCUESTA**

DIMENSIONES	SUB DIMENSIONES	Indicador	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
Políticas de Crédito	Organización de Crédito	1. Documentación	6	0	0	0	0	6
		2. Personal	5	0	1	0	0	6
	Evaluación de Crédito	3. Carácter	6	0	0	0	0	6
		4. Capacidad	5	1	0	0	0	6
			5	1	0	0	0	6
		5. Capital	5	1	0	0	0	6
			6	0	0	0	0	6
		6. Colateral	6	0	0	0	0	6
	7. Condición	6	0	0	0	0	6	
		6	0	0	0	0	6	
Condiciones de Crédito	8. Tiempo	4	0	2	0	0	6	
	9. Plazo	6	0	0	0	0	6	
	10. Forma de pago	0	0	3	3	0	6	
Políticas de Cobranza	Organización de Cobranza	11. Documentación	6	0	0	0	0	6
		12. Personal	5	0	1	0	0	6
	Procedimiento de Cobranza	13. Llamadas telefónicas	5	0	1	0	0	6
			6	0	0	0	0	6
		14. Correo electrónico	5	0	1	0	0	6
		15. Envío de carta notarial	6	0	0	0	0	6
16. Judicial	6	0	0	0	0	6		
			105	3	9	3	0	120

**Fuente:** Nisira Systems S.A.C., encuesta

**Elaborado por:** Carbajal & Ulloa (2018)

**ANALISIS:**

El presente cuadro es un resumen de toda la encuesta aplicada al área financiera de la empresa NISIRA SYSTEMS S.A. En ella se muestra de acuerdo a los 16 indicadores con el acumulado de sus respuestas a las preguntas relacionadas a sus respectivas dimensiones.

1. Documentación, se aprecia que las respuestas fueron definitivas a nunca dando a entender que no existen.
2. Personal, las respuestas en su mayoría fueron negativas respecto a la existencia de condiciones apropiadas.

3. Carácter, no existen las condiciones apropiadas teniendo respuestas negativas en su totalidad.
4. Capacidad, en su mayoría las respuestas fueron de nunca indicando que no se evalúa las capacidades de crédito de los clientes.
5. Capital, en su mayoría las respuestas fueron que nunca indicando que no se evalúa las capacidades de capital de los clientes.
6. Colateral, tampoco las condiciones apropiadas teniendo respuestas negativas en su totalidad.
7. Condición tampoco existen las condiciones apropiadas teniendo respuestas negativas en su totalidad.
8. Tiempo, no se tiene en cuenta días o meses para evaluación de crédito y el cliente no tiene una certeza de cuanto se puede esperar en su mayoría, solo algunos respondieron a veces
9. Plazo, existe incertidumbre en el cliente en considerar una atención al tener respuestas de nunca en su totalidad.
10. Forma de pago, existe alguna atención y facilidades para brindar oportunidad para los pagos, pero mantiene una ligera tendencia negativa.
11. Documentación, existe una absoluta negatividad a tener documentación que ayude a la gestión de cobranza.
12. Personal, existe en su mayoría personal que no conoce el cargo y solo se mantiene por la experiencia empírica y de confianza en los directivos, mas no en su profesionalidad.
13. Infraestructura, no existe condiciones apropiadas para poder realizar una gestión de cobranza que se profesionalice.

14. Correo electrónico, se realizan mínimamente al no tener registros detallados y solo se realizan a la expertis de la persona a cargo en momentos que recuerde y a los clientes que considere apropiado llamar.
15. Envío de carta notarial, no se realizan y menos se tiene un archivo de la gestión realizada al respecto.
16. Judicial, no existe archivos de gestiones ni de resultados del mismo, estando expuesta la empresa a procesos negativos.

Como se puede apreciar en su forma de resumen no existe condiciones apropiadas que aseguren una gestión de calidad respecto a la política de crédito y cobranza, está centrado en la experiencia de personas que realizan la función principalmente por antigüedad y confianza en la empresa y no necesariamente por el perfil de un gestor apropiado para estas labores. Así mismo no se tiene herramientas específicas como manuales, equipos y documentación exclusiva para ello.

### **3.2.1 Análisis de las ventas y cobranza de la empresa Nisira Systems S.A.C., Trujillo 2018.**

Se presenta a continuación un cuadro de reporte de ventas de enero a diciembre 2018 donde se puede apreciar las Ventas por mes, las cobranzas del mes, las cobranzas después del mes de devengo y el saldo pendiente a fin de año:

**Tabla 3**
*Ventas y cobranzas por mes 2018*

<b>RESUMEN DE VENTAS COBRANZA DE ENERO - DICIEMBRE 2018</b>											
<b>Mes</b>	<b>Ventas</b>	<b>Cobranza en el mes</b>	<b>% Cobrado en el mes</b>	<b>Saldo Pendiente en el Mes</b>	<b>% No cobrado en el mes</b>	<b>Cobranza después del Mes</b>	<b>Saldo No Cobrado a fin de año</b>	<b>% No cobrado a fin de año</b>			
ENERO	S/ 468,194	S/ 65,253	13.9%	S/ 402,941	86.1%	S/ 458,639	S/ 9,555	2.0%			
FEBRERO	S/ 503,978	S/ 127,718	25.3%	S/ 376,260	74.7%	S/ 496,091	S/ 7,887	1.6%			
MARZO	S/ 633,973	S/ 182,584	28.8%	S/ 451,389	71.2%	S/ 629,527	S/ 4,446	0.7%			
ABRIL	S/ 405,456	S/ 125,836	31.0%	S/ 279,620	69.0%	S/ 401,393	S/ 4,063	1.0%			
MAYO	S/ 565,503	S/ 99,001	17.5%	S/ 466,502	82.5%	S/ 551,168	S/ 14,336	2.5%			
JUNIO	S/ 587,083	S/ 178,136	30.3%	S/ 408,947	69.7%	S/ 544,898	S/ 42,186	7.2%			
JULIO	S/ 594,661	S/ 187,132	31.5%	S/ 407,529	68.5%	S/ 589,386	S/ 5,275	0.9%			
AGOSTO	S/ 442,236	S/ 108,109	24.4%	S/ 334,127	75.6%	S/ 429,350	S/ 12,886	2.9%			
SEPTIEMBRE	S/ 467,959	S/ 131,887	28.2%	S/ 336,071	71.8%	S/ 450,237	S/ 17,721	3.8%			
OCTUBRE	S/ 559,973	S/ 211,275	37.7%	S/ 348,699	62.3%	S/ 522,887	S/ 37,086	6.6%			
NOVIEMBRE	S/ 422,700	S/ 122,251	28.9%	S/ 300,449	71.1%	S/ 331,624	S/ 91,075	21.5%			
DICIEMBRE	S/ 461,404	S/ 194,615	42.2%	S/ 266,789	57.8%	S/ 262,613	S/ 198,791	43.1%			
<b>TOTAL</b>	<b>S/ 6,113,120</b>	<b>S/ 1,733,796</b>	<b>28.4%</b>	<b>S/ 4,379,324</b>	<b>71.6%</b>	<b>S/5,667,814</b>	<b>S/ 445,306</b>	<b>7.3%</b>			

**Fuente:** Nisira Systems S.A.C., Área de cobranzas 2018.

**Elaborado por:** Carbajal & Ulloa (2018)

## ANALISIS

Podemos observar que en relación a las ventas del año 2018 son S/ 6´113,120. de los cuales solo se cobra durante el mismo mes S/ 1´733,796 que representa el 28.4% y el cobro del resto (71.6%) se realiza en los siguientes meses quedando a fin de año S/ 445,306. Que representa el 7.3% de los vendido.

La cobranza a destiempo, aunque recuperado en su mayoría resulta en algunos incumplimientos de pagos, por ser cobros a fin de mes. Sin embargo, las obligaciones se realizan en su mayoría e medidos de mes.

### 3.2.2 Análisis de Obligaciones Tributarias y aportes 2018.

En la empresa Nisira Systems S.A.C. se pudo observar al realizar el análisis de informes contables, Flujos de Caja y Reportes Tributarios que hubo retrasos en pagos de Impuesto a la renta, AFP, IGV y retenciones en diferentes periodos del año como se muestran a continuación:

MESES	IMPUESTOS	IMPORTE	FECHA DE VENCIMIENTO	OBSERVACION	FECHA DE PAGO	INTERES
ENERO	IGV	76,324.00	14/02/2018	cumplió	23/02/2018	115.00
	RENTA 3RA CATEGORIA	31,884.00	14/02/2018			
	RENTA 5TA CATEGORIA	11,351.00	14/02/2018	cumplió		
	ESALUD	14,182.00	14/02/2018	cumplió	15/02/2018	52.06
	ONP	1,188.00	14/02/2018	cumplió		
	AFP	17,353.66	07/02/2018	no cumplió		
	RETENCION NO DOMICILIADAS	20,755.00	14/02/2018	cumplió		
RETENCION POR DIVIDENDOS	5,510.00	14/02/2018	cumplió			

MESES	IMPUESTOS	IMPORTE	FECHA DE VENCIMIENTO	OBSERVACION	FECHA DE PAGO	INTERES
FEBRERO	IGV	69,915.00	14/02/2018	no cumplió	21/03/2018	195.00
	RENTA 3RA CATEGORIA	34,321.00	14/02/2018	no cumplió	11/04/2018	384.00
	RENTA 5TA CATEGORIA	S/.11,576.00	14/02/2018	cumplió		
	ESALUD	S/.14,619.00	14/02/2018	cumplió	14/02/2018	53.80
	ONP	S/.1,266.00	14/02/2018	cumplió		
	AFP	S/.17,902.75	07/02/2018	no cumplió		
	RETENCION NO DOMICILIADAS	S/.13,451.00	14/02/2018	cumplió		
RETENCION POR DIVIDENDOS	S/.18,020.00	14/02/2018	cumplió			

MESES	IMPUESTOS	IMPORTE	FECHA DE VENCIMIENTO	OBSERVACION	FECHA DE PAGO	INTERES	MULTA
MARZO	IGV	100,341.00	13/04/2018	no cumplió	30/04/2018	722.00	
	RENTA 3RA CATEGORIA	52,620.00	13/04/2018	no cumplió	20/04/2018	379.00	
	RENTA 5TA CATEGORIA	60,792.00	13/04/2018	cumplió			
	ESALUD	19,327.00	13/04/2018	cumplió			
	ONP	1,604.00	13/04/2018	cumplió			
	AFP	24,097.21	06/04/2018	no cumplió	24/04/2018	169.00	
	RETENCION NO DOMICILIADAS	5,756.00	13/04/2018	no cumplió	18/04/2018	11.00	1,826.00
RENTA ANUAL 2017	106,953.00			no cumplió	06/04/2018	341.00	

MESES	IMPUESTOS	IMPORTE	FECHA DE VENCIMIENTO	OBSERVACION	FECHA DE PAGO	INTERES
ABRIL	IGV	56,763.00	15/05/2018	no cumplió	24/05/2018	137
	RENTA 3RA CATEGORIA	33,653.00	15/05/2018	no cumplió	31/05/2018	215
	RENTA 5TA CATEGORIA	11,779.00	15/05/2018	cumplió		
	ESALUD	13,913.00	15/05/2018	cumplió		
	ONP	1,151.00	15/05/2018	cumplió		
	AFP	16,394.35	07/05/2018	no cumplió	14/07/2018	33.86
RETENCION NO DOMICILIADAS	9,187.00	15/05/2018	cumplió			

MESES	IMPUESTOS	IMPORTE	FECHA DE VENCIMIENTO	OBSERVACION	FECHA DE PAGO	INTERES
MAYO	IGV	71,876.00	14/06/2018	no cumplió	21/06/2018	201
	RENTA 3RA CATEGORIA	49,207.00	14/06/2018	no cumplió	21/06/2018	138
	RENTA 5TA CATEGORIA	13,293.00	14/06/2018	cumplió		
	ESALUD	15,032.00	14/06/2018	cumplió		
	ONP	1,231.00	14/06/2018	cumplió		
	AFP	18,345.26	07/06/2018	no cumplió	13/06/2018	36.71
	RENTA NO DOMICILIADAS	6,196.00	14/06/2018	cumplió		
	RENTA POR DIVIDENDOS	9,617.00	14/06/2018	cumplió		

MESES	IMPUESTOS	IMPORTE	FECHA DE VENCIMIENTO	OBSERVACION	FECHA DE PAGO	INTERES
JUNIO	IGV	63,828.37	13/07/2018	no cumplió	27/07/2018	355.63
	RENTA 3RA CATEGORIA	51,529.00	13/07/2018	no cumplió	31/07/2018	344.00
	RENTA 5TA CATEGORIA	12,869.00	13/07/2018	cumplió		
	ESALUD	15,930.00	13/07/2018	cumplió		
	ONP	911.00	13/07/2018	cumplió		
	AFP	19,920.21	06/07/2018	no cumplió	09/07/2018	19.91
	RENTA NO DOMICILIADAS	11,336.00	13/07/2018	cumplió		

MESES	IMPUESTOS	IMPORTE	FECHA DE VENCIMIENTO	OBSERVACION	FECHA DE PAGO	INTERES
JULIO	IGV	96.037,00	13/08/2018	no cumplió	27/08/2018	394,00
	RENTA 3RA CATEGORIA	41.973,00	13/08/2018	no cumplió	31/08/2018	118,00
	RENTA 5TA CATEGORIA	14.800,00	13/08/2018	cumplió		
	ESALUD	14.623,00	13/08/2018	cumplió		
	ONP	911,00	13/08/2018	cumplió		
	AFP	18.261,49	07/08/2018	cumplió	07/08/2018	
	RETENCION POR DIVIDENDOS	23.781,00	13/08/2018	cumplió		
	RETENCION NO DOMICILIADAS	6.320,00	13/08/2018	cumplió		



MESES	IMPUESTOS	IMPORTES	FECHA DE VENCIMIENTO	OBSERVACION	FECHA DE PAGO	INTERES
AGOSTO	IGV	53.908,00	14/09/2018	no cumplió	28/09/2018	156,00
	RENTA 3RA CATEGORIA	36.706,00	14/09/2018	no cumplió	28/09/2018	178,00
	RENTA 5TA CATEGORIA	13.051,00	14/09/2018	Cumplió		
	ESALUD	15.103,00	14/09/2018	cumpli		
	ONP	911,00	14/09/2018	cumplió		
	AFP	18.859,00	07/09/2018	cumplió	07/09/2018	
	RETENCION NO DOMICILIADAS	24.854,00	14/08/2018	cumplió		

MESES	IMPUESTOS	IMPORTES	FECHA DE VENCIMIENTO	OBSERVACION	FECHA DE PAGO	INTERES
SEPTIEMBRE	IGV	72.581,00	15/10/2018	no cumplió	26/10/2018	201,00
	RENTA 3RA CATEGORIA	38.841,00	15/10/2018	no cumplió	26/10/2018	155,00
	RENTA 5TA CATEGORIA	13.248,00	15/10/2018	cumplió		
	ESALUD	15.969,00	15/10/2018	cumplió		
	ONP	911,00	15/10/2018	cumplió		
	AFP	20.049,58	05/10/2018	cumplió	05/10/2018	
	RETENCION NO DOMICILIADAS	6.567,00	15/10/2018	cumplió		

MESES	IMPUESTOS	IMPORTES	FECHA DE VENCIMIENTO	OBSERVACION	FECHA DE PAGO	INTERES
OCTUBRE	IGV	86.338,00	15/11/2018	no cumplió	21/11/2018	159,00
	RENTA 3RA CATEGORIA	46.478,00	15/11/2018	no cumplió	29/11/2018	260,00
	RENTA 5TA CATEGORIA	13.791,00	15/11/2018	cumplió		
	ESALUD	14.858,00	15/11/2018	cumplió		
	ONP	911,00	15/11/2018	cumplió		
	AFP	18.443,44	07/11/2018	no cumplió	11/11/2018	33,88
	RETENCION NO DOMICILIADAS	7.107,00	15/11/2018	cumplió		

MESES	IMPUESTOS	IMPORTE	FECHA DE VENCIMIENTO	OBSERVACION	FECHA DE PAGO	INTERES
NOVIEMBRE	IGV	39.603,79	14/12/2018	no cumplió	28/12/2018	228,21
	RENTA 3RA CATEGORIA	35.084,00	14/12/2018	no cumplió	28/12/2018	196,00
	RENTA 5TA CATEGORIA	12.463,00	14/12/2018	cumplió		
	ESALUD	13.786,00	14/12/2018	cumplió		
	ONP	911,00	14/12/2018	cumplió		
	AFP	16.943,81	07/12/2018	no cumplió	14/12/2018	50,85
	RETENCION NO DOMICILIADAS	29.775,00	14/12/2018	cumplió		

MESES	IMPUESTOS	IMPORTE	FECHA DE VENCIMIENTO	OBSERVACION	FECHA DE PAGO	INTERES
DICIEMBRE	IGV	63.971,00	15/01/2019	no cumplió	24/01/2019	230,00
	RENTA 3RA CATEGORIA	38.297,00	15/01/2019	no cumplió	30/01/2019	230,00
	RENTA 5TA CATEGORIA	17.048,00	15/01/2019	cumplió		
	ESALUD	14.756,00	15/01/2019	cumplió		
	ONP	911,00	15/01/2019	cumplió		
	AFP	18.324,49	07/10/2019	no cumplió	10/01/2019	32,36
	RETENCION NO DOMICILIADAS	8.799,00	15/01/2019	cumplió		

### **Análisis:**

Al no recuperar el efectivo a tiempo de parte de los clientes, genera el incumplimiento en los gastos corrientes de la empresa NISIRA SYSTEMS S.A.C. pasando de 1 retraso en enero (AFP) a 3 en febrero (IGV, Renta, AFP). Luego en marzo aumenta a 5 incumplimientos (IGV, Renta, AFP, retenciones, renta anual) como se puede observar en los siguientes reportes. En los meses de abril a junio se tiene 3 incumplimientos (IGV, Renta, AFP), probablemente por el aumento de ventas y efectivo de caja. Sin embargo, se puede también observar una constante de pagos retrasados de los mismos conceptos que no se corrigen, y están generando altos intereses sobre todo en el mes de junio que ascienden a S/ 719.54 entre IGV Renta y AFP.

En los meses de julio a septiembre no se cumplió con el pago de IGV y renta, siendo pagados pasado el mes siguiente o a fines de mes, fechas en las que se recibe mayores ingresos por parte de los clientes.

En el mes de octubre no se cumplió a tiempo con pago de IGV renta y AFP, generado pago de intereses respectivos. Esta situación, aunque a fin de mes dejar los saldos en azules positivos, perjudica en las obligaciones a inicios de mes. Finalmente, en los meses siguientes se repite la misma situación.

### **3.3. Propuesta de política de crédito y cobranza para la empresa Nisira Systems S.A.C., Trujillo 2018.**

Las políticas de crédito y cobranza son de vital importancia en toda empresa debido a que es una pauta, la cual sirve de base para llevar una gestión administrativa de manera eficaz y así lograr los objetivos propuestos. Al analizar la empresa se encontró que no posee políticas de crédito y cobranza establecidas, lo cual evidencia una deficiencia. Por ello este manual de propuesta de políticas de crédito y cobranza ha sido elaborado con el fin, de ofrecer lineamientos de información formal, detallada y concisa para realizar un adecuado proceso y buen manejo en el área de cobranza y así lograr la recuperación de la cartera vencida y por vencer. Se presenta la siguiente propuesta:



Código: POL 01 CNTHWL

Fecha: 01/01/2018



**PROPUESTA DE POLITICAS DE CRÉDITO Y COBRANZA**



Elaborado por	Revisado por	Aprobado por:
Liseth Carbajal	Lic. Luis Morales	Ing. Alon Lidai Leibovich
Gestor de crédito y cobranzas	Responsable del área de crédito y cobranza	Gerente General

	<b>PROPUESTA DE POLÍTICA DE CRÉDITO Y COBRANZA</b>	Código: POL 01 CNTHWL Fecha: 01/01/2018
---	--	---



## ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS

### 1. MISIÓN, VISIÓN

#### 2. 1- Misión

Mejorar los procedimientos de créditos y cobranza, que permitan disminuir el riesgo crediticio de la empresa Nisira Sytems S.A, mediante la propuesta de política de crédito y cobranza.

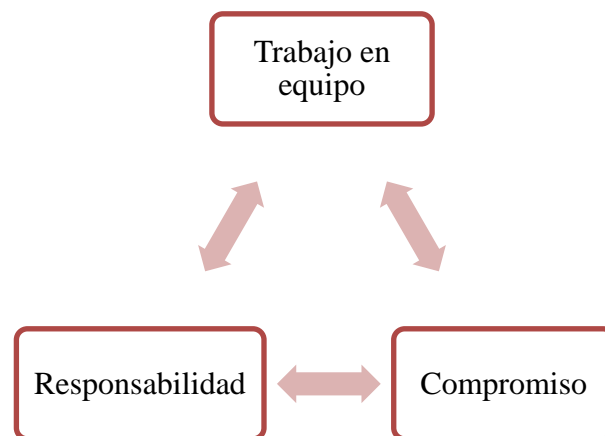
#### 1. 2.- Visión

Ser reconocidos como el área que cumple con resultados para la recuperación de cartera vencida.

### 2.- OBJETIVO

Proponer las normas, lineamientos y responsabilidades del personal a cargo de crédito y cobranza en la empresa Nisira Sistema.

### 3.- VALORES CORPORATIVOS



Elaborado por	Revisado por	Aprobado por:
Lisseth Carbajal	Lic. Luis Morales	Ing. Alon lida Leibovich
Gestor de crédito y cobranzas	Responsable del área de crédito y cobranza	Gerente General

**3.1. Trabajo en equipo:** Profesionales capacitados que se involucren en mejorar las relaciones con el cliente para lograr los objetivos propuestos.

**3.2. Responsabilidad:** Los procedimientos de políticas de crédito y cobranza sean cumplidos por parte del cliente.

**3.3. Compromiso:** Mejorar los procedimientos de créditos y cobranzas con el fin de alcanzar los objetivos.

#### **4.- RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES**

##### **4.1. Gerente comercial.**

- Aprobar la política de créditos y cobranzas
- Responsable de aprobar o desaprobar créditos
- Coordina, supervisa y controla las actividades, fases, funciones de gestión de créditos y cobranzas
- Crea sistemas de estándares de evaluación crediticia.
- Elabora manuales y procedimientos de políticas de créditos y cobranzas.
- Gestiona los pagos oportunos de los proveedores.
- Verifica que la información del cliente es fidedigna.
- Mantener indicadores óptimos de morosidad, gestionando adecuadamente el nivel de provisiones de la cartera asignada.

##### **4.2. Asistente del área de crédito y cobranza**

- Realizar el análisis y participar en la decisión del otorgamiento de las operaciones crediticias.
- Seguimiento y control de los créditos desde el inicio de colocación hasta la cancelación del mismo.
- Brindar información al cliente y/o usuario sobre el servicio y crédito.
- Preparación, verificación en el expediente del crédito que contenga toda la información requerida, manteniéndolo en forma ordenada, legible y adecuadamente documentado.
- Digitación de la documentación e información contenida del expediente del crédito en el sistema de la entidad financiera, controlando y verificando la calidad de la información.

##### **4.3. Asistente del área comercial**

- Realiza las evaluaciones de clientes que solicitan crédito
- Enviar cotizaciones
- Recepción de documentos.
- Atender llamadas telefónicas.
- Atender visitas.
- Archivar documentos.
- Realizar cálculos elementales.
- Informar sobre todo lo referente al departamento del que depende.
- Debe mostrar un trato amable y respetuoso de manera que el cliente se sienta que el producto adquirido va a satisfacer sus necesidades.

- Proporcionar al cliente toda la información específica del producto; como el valor, la garantía.
- Elaborar de manera adecuada el llenado de facturas, Boucher de pago, notas de pedido, comprobantes de pago.

## 5.- PERFIL DEL PUESTO

El personal que conforman el área de créditos y cobranzas debe contar el siguiente perfil profesional:

### 5. 1. Perfil del Gerente de Créditos y Cobranzas.

<b>Cargo: Gerente de área comercial</b>
<b>Reporta A: Gerente general y contador</b>
<b>Perfil Personal</b>
<b>Nivel académico</b> Profesionales en carreras administrativas como: Ingeniería Comercial, Ingeniería en Marketing, Economía, o que este relacionadas con en áreas administrativas y de negociación.
<b>Experiencia Laboral:</b> 5 años en dirección de un departamento que estén relacionados al área administrativa con conocimientos en análisis crediticio.
<b>Capacidad:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Poder de negociación y persuasión.</li> <li>▪ Habilidad numérica.</li> <li>▪ proactivo</li> <li>▪ Poseer conocimientos de contables, administrativos, psicología, relaciones humanas, y de ventas; además de manejar reglamentos legales.</li> <li>▪ Manejo de utilitarios de Office.</li> <li>▪ Actitud de Liderazgo y de compromiso.</li> </ul>

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por:
Lisseth Carbajal	Lic. Luis Morales	Ing. Alon lidai Leibovich
Gestor de crédito y cobranzas	Responsable del área de crédito y cobranza	Gerente General



## 5.2. Perfil de Asistente de área comercial

<b>Cargo: Asistente de área comercial</b>
<b>Reporta A: Gerente comercial</b>
<b>Perfil Personal</b>
<p><b>Nivel académico</b> Profesionales en carreras administrativas como: Ingeniería Comercial, Ingeniería en Marketing, Economía o relacionadas con en áreas administrativas y de negociación.</p>
<p><b>Experiencia Laboral:</b> 2 años en dirección de un departamento que estén relacionados al área administrativa con conocimientos en análisis crediticio.</p>
<p><b>Capacidad:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Poder de negociación y persuasión.</li> <li>▪ Habilidad numérica.</li> <li>▪ proactivo</li> <li>▪ Poseer conocimientos de contables, administrativos, psicología, relaciones humanas, y de ventas; además de manejar reglamentos legales.</li> <li>▪ Manejo de utilitarios de Office.</li> <li>▪ Actitud de Liderazgo y de compromiso.</li> </ul>

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por:
Liseth carbajal	Lic. Luis Morales	Ing. Alon lidai Leibovich
Gestor de crédito y cobranzas	Responsable del área de crédito y cobranza	Gerente General

### 5.3. Perfil de Asistente de área comercial

<b>Cargo: Asistente de área de crédito y cobranzas</b>
<b>Reporta A: Contador</b>
<b>Perfil Personal</b>
<b>Nivel académico</b> Mínimo bachiller o estudiante universitario en carreras administrativas como: Ingeniería Comercial, Ingeniería en Marketing, Economía o que este relacionadas con en áreas administrativas y de negociación.
<b>Experiencia Laboral:</b> 2 años relacionados al área administrativa.
<b>Capacidad:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Poder de negociación y persuasión.</li> <li>▪ Habilidad numérica.</li> <li>▪ Poseer conocimientos de contables, administrativos, relaciones humanas, y de ventas.</li> <li>▪ Manejo de utilitarios de Office.</li> <li>▪ Control y seguimiento del crédito.</li> <li>▪ Actitud de Liderazgo y de compromiso.</li> </ul>

## 6. CALIFICACIÓN CREDITICIA

**Monto de crédito.** - El monto del crédito dependerá de la capacidad de pago que puede estar entre 100.000 y 500.000 soles.

**Forma de Pago.** - El pago será a través de transferencia bancaria a la cuenta de empresa.

**Vida del Crédito.** - Esto dependerá de la capacidad del pago y del monto del crédito y puede ser entre 30, 60 ,90 días.

**Periodicidad del Pago.** - El pago se hará dependiendo del monto de una a tres cuotas.

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por:
Lisseth Carbajal	Lic. Luis Morales	Ing. Alon Lidai Leibovich
Gestor de crédito y cobranzas	Responsable del área de crédito y cobranza	Gerente General

## 7.- PROCEDIMIENTO DE CRÉDITO

7.1. Todo Cliente que requiera de una línea de crédito deberá adquirir y llenar una solicitud (**Anexo 05**), esta debe ser llenada de manera correcta, clara y no se acepta tachones, ni enmendaduras, de presentarse algún error se anula la solicitud.

Además, debe presentar los siguientes documentos:

- Datos del cliente
- Número identidad sea cedula, Ruc o pasaporte.
- Ingresos y Gastos del cliente.
- Planilla de servicio básico.
- Rol de Pago.
- Ciudad de residencia y números telefónicos
- Dirección del Domicilio
- Copia simple de la escritura de la propiedad.
- Referencias crediticias
- Informe de No registrar antecedentes en INFOCORP
- Informes de Estados Financieros de la empresa

7.2. Esta información será entregada al asistente del jefe comercial, quien recopila la información brindada por parte del cliente. Así mismo adjuntará los documentos en una carpeta identificada. Para luego enviar a gerencia comercial, quien evaluará y decidirá si se otorga el crédito.

7.3. Tras el análisis de la evaluación crediticia por parte de gerencia comercial se informará si la solicitud del cliente es aprobada o rechazada. En el caso de ser aprobada se indicará los pasos para iniciar operación del crédito.

7.4. Después de la aprobación se inicia el otorgamiento del crédito:

- ❖ El crédito no exceda el 50% promedio de sus compras en el mes.
- ❖ A partir de los 15 días de vencimiento de la factura se aplicará una tasa de interés del 7% anual.

- ❖ Línea de crédito no mayor a 100.000 soles (por la adquisición de licencia de software) será aprobado por el asistente de Área comercial.
- ❖ Línea de crédito mayor a 100,000.00 a 500,000.00 soles (por la adquisición de licencia de software) será aprobado por el Gerente Comercial en coordinación con el Gerente General.
- ❖ Fraccionamiento en ligeras cuotas para cumplir con el crédito.
- ❖ Constancia de una garantía o aval.

7.5.El cliente deberá firmar un compromiso de pago (**Anexo 07**)

7.6.La línea de crédito será aprobada y firmada por el jefe de área comercial de la empresa Nisira Systems.

#### **9.- PROCEDIMIENTO DE COBRANZAS (Anexo 06)**

- El área de ventas deberá enviar una lista actualizada de facturas a gerencia comercial.
- El asistente de gerencia comercial podrá realizar la gestión de cobranza vía telefónica y envíos de recordatorios con la finalidad de que el cliente tenga conocimiento del plazo de cancelación de sus cuotas.
- Las llamadas de cobranzas se realizarán en el horario de lunes a viernes entre las 9 horas y las 18 horas, además el asistente del área no podrá efectuar más de dos llamadas al cliente por día.
- Se enviará una notificación de cobranza al cliente cuando su factura este por vencer o cuando presente irregularidad en los pagos.
- Después de enviar la notificación del estado de cuenta vencida al cliente, el asistente de cobranza podrá enviar aviso mediante un correo electrónico.
- Vencido el plazo de 7 días se puede disponer de aplicar medidas cautelares.
- Al incumplimiento de la deuda la empresa debe aplicar una tasa de interés de 7%, para recuperar el crédito a la fecha vencida.
- Envío de visita de la empresa en caso de el incumplimiento de fecha de pago y retención sobre los bienes del cliente.
- Envío de visita de la empresa en caso de el incumplimiento de fecha de pago.

## 10.- OTRO

Realización de reuniones mensuales a fin de dar seguimiento a la propuesta planteada.

Capacitación constante al personal de área de crédito y cobranza.

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por:
Lisseth carbajal	Lic. Luis Morales	Ing. Alon lidai Leibovich
Gestor de crédito y cobranzas	Responsable del área de crédito y cobranza	Gerente General

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1 Discusión

Referente a la descripción de la política de crédito y cobranza en la empresa Nisira Systems S.A.C., Trujillo 2018 la empresa NISIRA presenta políticas deficientes con ausencias de organización adecuada, personal calificado, criterios de crédito y condiciones para la cobranza y crédito.

Mediante una encuesta se determinó que no existen condiciones para una adecuada gestión de créditos y cobranza a pesar de ser una industria joven y en constante crecimiento como se puede apreciar en Latinoamérica como por ejemplo empresas como Petrobras, Pemex, América móvil lideran los rankings de mayores ventas (América Economía, 2018). En ese sentido NISIRA presenta ventas crecientes, pero existe una deficiencia en la gestión financiera de otorgar créditos y ejercer la cobranza, propiciando un sendero inicial de un cumulo de futuros contratiempos predecibles de problemas si es que no se toman las medidas necesarias.

Actualmente debido a la competencia y creciente aumento de la industria esta condición es inaceptable pues hoy en día toda empresa debe tener solidas políticas de crédito y cobranza tal como lo expresa Baltazar (2014) quien señala que las actuales políticas de créditos de la empresa son una herramienta aplicable, para todo cliente que negocie con la empresa un crédito y que solicite un plazo de pago. Es en ese sentido que NISIRA SYSTEMS debe informar claramente a los clientes, todo acerca de su programación, las fechas de vencimiento, etc. Y luego ejercer la gestión de cobranza con las mejores prácticas del mercado puesto que actualmente tiene una ventaja de oportunidad reconocido por el mercado.

Por otro lado, Córdova (2005) nos indica que la política de crédito es de vital importancia para la economía de una empresa, pues el buen manejo produce aumento en los volúmenes de ventas y por consecuencia el incremento de la producción de bienes y servicios.

Al realizar el análisis de las políticas de crédito y cobranza en la empresa Nisira Systems S.A.C., Trujillo 2018 mediante una entrevista y cuestionario se presenta indicadores de 50% en ausencia de conocimientos de manuales y así mismo el gerente comercial indica no tener documentación sobre políticas de crédito y cobranza y realizarlos en forma empírica por la experiencia del negocio. Sin embargo, ellos denotan deficiencias en el manejo de la gestión financieras para pagos de obligaciones de corto plazo. Esto concuerda con Almirón, Barzola, Bermúdez (2015) quien menciona al presentar un inadecuado manejo y control en las políticas y procedimientos del otorgamiento de crédito y cobranzas conlleva a tener problemas futuros de gestión financiera.

Precisamente Tirado (2015) señala que, de la importancia de implementar políticas de crédito y cobranzas, mejora la rentabilidad y liquidez y esto evitará endeudamiento innecesario. Es por ello que podemos indicar que a partir del establecimiento de políticas a seguir se puede definir actividades específicas para la toma de decisiones administrativas que se vea reflejado en el aspecto financiero de la empresa y sus indicadores financieros podrían dar más alcances en futuras investigaciones en NISIRA se puede establecer que el uso de un manual de políticas de crédito y cobranza es la mejor alternativa para solucionar los problemas que puedan afectar la organización.

Al proponer una nueva política de crédito y cobranza para la empresa Nisira Systems S.A.C., Trujillo 2018 debemos mencionar que se ha revisado manuales de

crédito y cobranza de instituciones bancarias y otras empresas solidas del mercado que confirman la implementación necesaria y obligatoria de las áreas de cobranza y área de crédito con una infraestructura organizada, personal idóneo y capacitado, condiciones de criterios de calificación y evaluación de créditos, condiciones de cobranza y seguimiento.

En esta línea de criterio la obligatoria necesidad de la implementación de las políticas de crédito y cobranza concuerdan con Castillo (2009) quien menciona que: “Las políticas de cobranza son una pieza importante para poder obtener una fluida liquidez en una organización, ya que de los ingresos obtenidos por las ventas realizadas al crédito se hará frente a contingencias contraídas a corto plazo.”

Es por ello que se recomienda la implementación de las nuevas políticas de crédito y cobranza para la empresa NISIRA SYSTEMS.



## 4.2 Conclusiones

1. La situación actual del área financiera de la empresa es inadecuada; debido a que no cuenta con un manual de crédito y cobranza, además no realiza un adecuado seguimiento en la gestión de cuentas por cobrar. Generando retrasos en el pago de impuestos lo cual se convierte en una debilidad no solo para el área, sino para toda la empresa.
2. La empresa Nisira Systems S.A.C. no posee políticas de crédito y cobranza solo realiza procedimientos al momento de realizar sus ventas, así mismo estas son establecidas directamente por el jefe de área comercial
3. Al realizar el análisis de la política de crédito y cobranza de la empresa Nisira Systems S.A.C. se concluye que presenta serias inconsistencias en la gestión de procesos de crédito y cobranza. La entrevista al gerente comercial y las encuestas al personal del área financiera nos confirma de reportes contables donde evidencian deficiencias afectando en los pagos atrasados por cobranzas a destiempo. Por ello es necesario tener información permanentemente actualizada de las cuentas por cobrar.
4. Se propone un manual de política de crédito y cobranza para la empresa Nisira Systems S.A.C. con el propósito de mejorar la gestión financiera de evaluación de créditos y cobranza.


## Referencias

- Almiron, P., Barzola, J., y Bermudez, L. (2015). *Las políticas del área de créditos y cobranzas y la incidencia de liquidez en la Empresa Sedna S.A.C.* Lima, Perú. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/207/las%20pol%20ticas%20del%20%20c3%81rea%20de%20cr%20ditos%20y%20cobranzas%20y%20la%20incidencia%20de%20liquidez%20en%20la%20empresa%20sedna%20s.a.c.pdf?sequence=1&isallowed=y> América Economía. (9 de Noviembre de 2018). América Economía. Obtenido de [www.americaeconomia.com](http://www.americaeconomia.com/negocios-industrias/conozca-las-500-empresas-mas-grandes-de-latinoamerica-2018): <https://www.americaeconomia.com/negocios-industrias/conozca-las-500-empresas-mas-grandes-de-latinoamerica-2018>
- Baltazar, R. (2014). *Mejoramiento de la política de créditos y cobranzas como medidas para reducir los porcentajes de morosidad en la empresa Nicoll Perú S.A.* Huancayo, Perú. Obtenido de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3321/Baltazar%20Miranda.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Caballero, E. (2017). *Las Políticas de Crédito y Cobranza y su Incidencia en la Gestión Financiera de la Empresa Dropar E.I.R.L.*, Trujillo, año 2017. Trujillo, Perú. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11619/caballero\\_me.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11619/caballero_me.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Del valle, E. (2005). Obtenido de [http://fcaenlinea.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito\\_cobranza.pdf](http://fcaenlinea.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf)
- Díaz, L., y Ramos, V. (2018). *Incidencia de las políticas de cobranza en la liquidez de la empresa Fénix de acero S.A.C. Trujillo periodos 2015 - 2016*”. Trujillo, Perú. Obtenido de [http://repositorio.uct.edu.pe/bitstream/123456789/384/1/0561210712\\_00\\_46110711\\_T\\_2018.pdf](http://repositorio.uct.edu.pe/bitstream/123456789/384/1/0561210712_00_46110711_T_2018.pdf)
- Gutiérrez, M. (2015). *Gestión de cobranza y la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular LTDA.* Ambato, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/17796/1/T3099i.pdf>
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación.* 6ta ed. México: Mc Graw Hill. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>


- Lawrence J., G. (2012). *Administración Financiera* (12va ed.). México. Obtenido de <https://educativopracticas.files.wordpress.com/2014/05/principios-de-administracion-financiera.pdf>
- Lozano, G., y Luna, I. (2016). *Diseño manual políticas de créditos y cobranzas para Mejorar la liquidez Química S.A.* Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/14691/1/TESIS%20Cpa%20174%20-%20Dise%C3%B1o%20manual%20políticas%20de%20créditos%20y%20cobranzas.pdf>
- Tirado, M. (2015). *Las políticas de crédito y cobranzas y su incidencia en la Liquidez de la fábrica calzada Fadicalza. Ambato Ecuador, Ecuador.* Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/18293/1/T3214e.pdf>

**ANEXO 01**

**ENTREVISTA AL GERENTE COMERCIAL – POLÍTICA DE CRÉDITO**

GUIA DE ENTREVISTA	
	
<b>OBJETIVO:</b> La presente entrevista tiene como finalidad recabar información respecto a los procedimientos que realiza para brindar y recuperar un crédito.	
<b>ENTREVISTADO:</b> Gerente Comercial	
<b>Preguntas:</b>	
1. ¿Cuál es el procedimiento de cobranza que realiza la empresa NISIRA?	Solo se realiza los siguientes procedimientos envíos de correo y llamadas telefónicas.
2. ¿Con que frecuencia la empresa se contacta con los clientes?	Una vez por semana
3. ¿Establece fechas de pago mediante un acuerdo con el cliente?	De vez en cuando
4. ¿Existe un procedimiento de cobranza previamente establecido y documentado?	No
5. ¿El personal encargado conoce el procedimiento de cobranza?	Si son explicadas en el momento de área
6. ¿Se realizan procesos judiciales a los clientes morosos?	No

**ANEXO 02**  
**ENTREVISTA AL GERENTE COMERCIAL – POLÍTICA DE COBRANZA**

GUIA DE ENTREVISTA	
	
<b>OBJETIVO:</b> La presente entrevista tiene como finalidad recabar información respecto a los procedimientos que realiza para brindar y recuperar un crédito.	
<b>ENTREVISTADO:</b> Gerente Comercial	
<b>Preguntas:</b>	
1.	¿Cuál es el procedimiento de cobranza que realiza la empresa NISIRA? Se realiza los siguientes procedimientos envío de correos y llamadas telefónicas.
2.	¿Con que frecuencia la empresa se contacta con los clientes? Una vez por semana
3.	¿Establece fechas de pago mediante un acuerdo con el cliente? De vez en cuando
4.	¿Existe un procedimiento de cobranza previamente establecido y documentado? NO
5.	¿El personal encargado conoce el procedimiento de cobranza? Si, son explicadas por el jefe de área.
6.	¿Se realizan procesos judiciales a los clientes morosos? NO

ANEXO 03

ESTADO FINANCIERO

 <b>NISIRA SYSTEMS S.A.C</b> RUC 20314727500 Calle . Los Cocoteros N° 163 - Urb. El Golf -Trujillo		
<b>BALANCE GENERAL HISTORICO</b>		
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018		
<i>Expresado en NUEVOS SOLES (S/.)</i>		
<b>ACTIVO</b>		
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>		
Caja y Bancos	01	300,606
Clientes	02	916,481
Cuentas por Cobrar a Accionistas y Personal	03	150,191
Cuentas por Cobrar Diversas	04	659,781
Relacionadas- cuentas por cobrar diversas	05	1,072,743
Existencias	05	16,215
Cargas Diferidas	06	76,313
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>		<b>3,192,330</b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>		
Inmuebles, Maquinarias y Equipos Neto	07	148,556
Intangibles Neto	07	40,205
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>		<b>188,761</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>		<b>3,381,091</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>3,381,091</b>
<b>PASIVO</b>		
<b>PASIVO CORRIENTE</b>		
Tributos por Pagar	09	571,536
Remuneraciones por Pagar	10	779,311
Proveedores	11	62,055
Cuentas por Pagar Diversas	12	60,089
Provisión Beneficios Sociales	13	0
Cuentas por Pagar Accionistas		98,489
Ingresos Diferidos	14	43,714
<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>		<b>1,615,193</b>
<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>		
Cuentas por Pagar Diversas - Largo Plazo	13	0
<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>		<b>0</b>
<b>TOTAL PASIVO</b>		<b>1,615,193</b>
<b>PATRIMONIO</b>		
Capital Social	15	190,400
Reservas	15	36,637
Resultados Acumulados	15	455,184
Resultado del Ejercicio	15	1,083,677
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>		<b>1,765,897</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>		<b>3,381,091</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>3,381,091</b>

## ANEXO 04

### ENCUESTA

ENCUESTA						
Objetivo: Recabar información acerca de las políticas de crédito y cobranza en el área financiera de la empresa NISIRA SYSTEMS S.A.C						
Instrucción: Marca la alternativa que crea conveniente						
POLITICAS DE CREDITO						
INDICADORES	CRITERIOS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Documentación	1. ¿Se evidencia la existencia de Manuales de crédito?	X				
Personal	2. ¿Existe un perfil diseñado para personal de evaluación de crédito?			X		
Carácter	3. ¿Cada cliente tiene un expediente con historial crediticio?	X				
Capacidad	4. ¿Se solicita sustento de ingresos a todos los clientes?		X			
	5. ¿Se evalúa la liquidez del cliente como capacidad de pago?		X			
Capital	6. ¿Se evalúa el patrimonio del cliente como respaldo?		X			
	7. ¿Se solicita documentación de patrimonio?	X				
Colateral	8. ¿Se solicita la firma de letras de cambio como garantía?	X				
Condición	9. ¿Se evalúa el riesgo de la industria del negocio del cliente?	X				
	10. ¿Se evalúa recomendaciones de proveedores y clientes?	X				
Tiempo	11. ¿Se tiene predefinidos el tiempo para evaluar el crédito?	X				
Plazo	12. ¿Se tiene plazos predefinidos para entrega del crédito al cliente?	X				
Forma de pago	13. ¿Existe facilidades de medios de pago para cliente?				X	

ENCUESTA						
Objetivo: Recabar información acerca de las políticas de crédito y cobranza en el área financiera de la empresa NISIRA SYSTEMS S.A.C						
Instrucción: Marca la alternativa que crea conveniente						
POLITICAS DE CREDITO						
INDICADORES	CRITERIOS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Documentación	1. ¿Se evidencia la existencia de Manuales de crédito?	X				
Personal	2. ¿Existe un perfil diseñado para personal de evaluación de crédito?	X				
Carácter	3. ¿Cada cliente tiene un expediente con historial crediticio?	X				
Capacidad	4. ¿Se solicita sustento de ingresos a todos los clientes?	X				
	5. ¿Se evalúa la liquidez del cliente como capacidad de pago?	X				
Capital	6. ¿Se evalúa el patrimonio del cliente como respaldo?	X				
	7. ¿Se solicita documentación de patrimonio?	X				
Colateral	8. ¿Se solicita la firma de letras de cambio como garantía?	X				
Condición	9. ¿Se evalúa el riesgo de la industria del negocio del cliente?	X				
	10. ¿Se evalúa recomendaciones de proveedores y clientes?	X				
Tiempo	11. ¿Se tiene predefinidos el tiempo para evaluar el crédito?	X				
Plazo	12. ¿Se tiene plazos predefinidos para entrega del crédito al cliente?	X				
Forma de pago	13. ¿Existe facilidades de medios de pago para cliente?			X		



ENCUESTA						
<b>Objetivo:</b> Recabar información acerca de las políticas de crédito y cobranza en el área financiera de la empresa NISIRA SYSTEMS S.A.C						
<b>Instrucción:</b> Marca la alternativa que crea conveniente						
POLÍTICAS DE CREDITO						
INDICADORES	CRITERIOS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Documentación	1. ¿Se evidencia la existencia de Manuales de crédito?	X				
Personal	2. ¿Existe un perfil diseñado para personal de evaluación de crédito?	X				
Carácter	3. ¿Cada cliente tiene un expediente con historial crediticio?	X				
Capacidad	4. ¿Se solicita sustento de ingresos a todos los clientes?	X				
	5. ¿Se evalúa la liquidez del cliente como capacidad de pago?	X				
Capital	6. ¿Se evalúa el patrimonio del cliente como respaldo?	X				
	7. ¿Se solicita documentación de patrimonio?	X				
Colateral	8. ¿Se solicita la firma de letras de cambio como garantía?	X				
Condición	9. ¿Se evalúa el riesgo de la industria del negocio del cliente?	X				
	10. ¿Se evalúa recomendaciones de proveedores y clientes?	X				
Tiempo	11. ¿Se tiene predefinidos el tiempo para evaluar el crédito?	X				
Plazo	12. ¿Se tiene plazos predefinidos para entrega del crédito al cliente?	X				
Forma de pago	13. ¿Existe facilidades de medios de pago para cliente?			X		

ENCUESTA						
<b>Objetivo:</b> Recabar información acerca de las políticas de crédito y cobranza en el área financiera de la empresa NISIRA SYSTEMS S.A.C						
<b>Instrucción:</b> Marca la alternativa que crea conveniente						
POLÍTICAS DE CREDITO						
INDICADORES	CRITERIOS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Documentación	1. ¿Se evidencia la existencia de Manuales de crédito?	X				
Personal	2. ¿Existe un perfil diseñado para personal de evaluación de crédito?	X				
Carácter	3. ¿Cada cliente tiene un expediente con historial crediticio?	X				
Capacidad	4. ¿Se solicita sustento de ingresos a todos los clientes?	X				
	5. ¿Se evalúa la liquidez del cliente como capacidad de pago?	X				
Capital	6. ¿Se evalúa el patrimonio del cliente como respaldo?	X				
	7. ¿Se solicita documentación de patrimonio?	X				
Colateral	8. ¿Se solicita la firma de letras de cambio como garantía?	X				
Condición	9. ¿Se evalúa el riesgo de la industria del negocio del cliente?	X				
	10. ¿Se evalúa recomendaciones de proveedores y clientes?	X				
Tiempo	11. ¿Se tiene predefinidos el tiempo para evaluar el crédito?			X		
Plazo	12. ¿Se tiene plazos predefinidos para entrega del crédito al cliente?	X				
Forma de pago	13. ¿Existe facilidades de medios de pago para cliente?				X	



ENCUESTA						
<b>Objetivo:</b> Recabar información acerca de las políticas de crédito y cobranza en el área financiera de la empresa NISIRA SYSTEMS S.A.C						
<b>Instrucción:</b> Marca la alternativa que crea conveniente						
POLITICAS DE CREDITO						
INDICADORES	CRITERIOS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Documentación	1. ¿Se evidencia la existencia de Manuales de crédito?	X				
Personal	2. ¿Existe un perfil diseñado para personal de evaluación de crédito?	X				
Carácter	3. ¿Cada cliente tiene un expediente con historial crediticio?	X				
Capacidad	4. ¿Se solicita sustento de ingresos a todos los clientes?	X				
	5. ¿Se evalúa la liquidez del cliente como capacidad de pago?	X				
Capital	6. ¿Se evalúa el patrimonio del cliente como respaldo?	X				
	7. ¿Se solicita documentación de patrimonio?	X				
Colateral	8. ¿Se solicita la firma de letras de cambio como garantía?	X				
Condición	9. ¿Se evalúa el riesgo de la industria del negocio del cliente?	X				
	10. ¿Se evalúa recomendaciones de proveedores y clientes?	X				
Tiempo	11. ¿Se tiene predefinidos el tiempo para evaluar el crédito?	X				
Plazo	12. ¿Se tiene plazos predefinidos para entrega del crédito al cliente?	X				
Forma de pago	13. ¿Existe facilidades de medios de pago para cliente?			X		

ENCUESTA						
<b>Objetivo:</b> Recabar información acerca de las políticas de crédito y cobranza en el área financiera de la empresa NISIRA SYSTEMS S.A.C						
<b>Instrucción:</b> Marca la alternativa que crea conveniente						
POLITICAS DE CREDITO						
INDICADORES	CRITERIOS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Documentación	1. ¿Se evidencia la existencia de Manuales de crédito?	X				
Personal	2. ¿Existe un perfil diseñado para personal de evaluación de crédito?	X				
Carácter	3. ¿Cada cliente tiene un expediente con historial crediticio?	X				
Capacidad	4. ¿Se solicita sustento de ingresos a todos los clientes?	X				
	5. ¿Se evalúa la liquidez del cliente como capacidad de pago?	X				
Capital	6. ¿Se evalúa el patrimonio del cliente como respaldo?	X				
	7. ¿Se solicita documentación de patrimonio?	X				
Colateral	8. ¿Se solicita la firma de letras de cambio como garantía?	X				
Condición	9. ¿Se evalúa el riesgo de la industria del negocio del cliente?	X				
	10. ¿Se evalúa recomendaciones de proveedores y clientes?	X				
Tiempo	11. ¿Se tiene predefinidos el tiempo para evaluar el crédito?			X		
Plazo	12. ¿Se tiene plazos predefinidos para entrega del crédito al cliente?	X				
Forma de pago	13. ¿Existe facilidades de medios de pago para cliente?				X	

POLITICAS DE COBRANZA						
INDICADORES	CRITERIOS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Documentación	14. ¿Se evidencia la existencia de Manuales de cobranza?	X				
Personal	15. ¿Existe un perfil diseñado para personal de cobranza?			X		
Llamadas telefónicas	16. ¿Existe registro de llamadas de cobranza a clientes con deuda?	X				
	17. ¿Existe un protocolo obligatorio para la cobranza a clientes?	X				
Correo electrónico	18. ¿Existe registro de correos de cobranza a clientes con deuda?	X				
Envío de carta notarial	19. ¿Existe registro de las cartas remitidas a clientes morosos?	X				
Judicial	20. ¿Existe archivo de expediente de procesos judiciales?	X				

POLITICAS DE COBRANZA						
INDICADORES	CRITERIOS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Documentación	14. ¿Se evidencia la existencia de Manuales de cobranza?	X				
Personal	15. ¿Existe un perfil diseñado para personal de cobranza?	X				
Llamadas telefónicas	16. ¿Existe registro de llamadas de cobranza a clientes con deuda?			X		
	17. ¿Existe un protocolo obligatorio para la cobranza a clientes?	X				
Correo electrónico	18. ¿Existe registro de correos de cobranza a clientes con deuda?			X		
Envío de carta notarial	19. ¿Existe registro de las cartas remitidas a clientes morosos?	X				
Judicial	20. ¿Existe archivo de expediente de procesos judiciales?	X				

<b>POLITICAS DE COBRANZA</b>						
INDICADORES	CRITERIOS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Documentación	14. ¿Se evidencia la existencia de Manuales de cobranza?	X				
Personal	15. ¿Existe un perfil diseñado para personal de cobranza?	X				
Llamadas telefónicas	16. ¿Existe registro de llamadas de cobranza a clientes con deuda?	X				
	17. ¿Existe un protocolo obligatorio para la cobranza a clientes?	X				
Correo electrónico	18. ¿Existe registro de correos de cobranza a clientes con deuda?	X				
Envío de carta notarial	19. ¿Existe registro de las cartas remitidas a clientes morosos?	X				
Judicial	20. ¿Existe archivo de expediente de procesos judiciales?	X				

<b>POLITICAS DE COBRANZA</b>						
INDICADORES	CRITERIOS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Documentación	14. ¿Se evidencia la existencia de Manuales de cobranza?	X				
Personal	15. ¿Existe un perfil diseñado para personal de cobranza?	X				
Llamadas telefónicas	16. ¿Existe registro de llamadas de cobranza a clientes con deuda?	X				
	17. ¿Existe un protocolo obligatorio para la cobranza a clientes?	X				
Correo electrónico	18. ¿Existe registro de correos de cobranza a clientes con deuda?	X				
Envío de carta notarial	19. ¿Existe registro de las cartas remitidas a clientes morosos?	X				
Judicial	20. ¿Existe archivo de expediente de procesos judiciales?	X				

<b>POLITICAS DE COBRANZA</b>						
INDICADORES	CRITERIOS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Documentación	14. ¿Se evidencia la existencia de Manuales de cobranza?	X				
Personal	15. ¿Existe un perfil diseñado para personal de cobranza?	X				
Llamadas telefónicas	16. ¿Existe registro de llamadas de cobranza a clientes con deuda?	X				
	17. ¿Existe un protocolo obligatorio para la cobranza a clientes?	X				
Correo electrónico	18. ¿Existe registro de correos de cobranza a clientes con deuda?	X				
Envío de carta notarial	19. ¿Existe registro de las cartas remitidas a clientes morosos?	X				
Judicial	20. ¿Existe archivo de expediente de procesos judiciales?	X				

### TABULACIÓN DE ENCUESTA

INDICADORES	CRITERIOS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
Documentación	1. ¿Se evidencia la existencia de Manuales de crédito?	6	0	0	0	0	6
Personal	2. ¿Existe un perfil diseñado para personal de evaluación de crédito?	5	0	1	0	0	6
Carácter	3. ¿Cada cliente tiene un expediente con historial crediticio?	6	0	0	0	0	6
Capacidad	4. ¿Se solicita sustento de ingresos a todos clientes?	5	1	0	0	0	6
	5. ¿Se evalúa la liquidez del cliente como capacidad de pago?	5	1	0	0	0	6
Capital	6. ¿Se evalúa el patrimonio del cliente como respaldo?	5	1	0	0	0	6
	7. ¿Se solicita documentación de patrimonio?	6	0	0	0	0	6
Colateral	8. ¿Se solicita la firma de letras de cambio como garantía?	6	0	0	0	0	6
Condición	9. ¿Se evalúa el riesgo de la industria del negocio del cliente?	6	0	0	0	0	6
	10. ¿Se evalúa recomendaciones de proveedores y clientes?	6	0	0	0	0	6
Tiempo	11. ¿Se tiene predefinidos el tiempo para evaluar el crédito?	4	0	2	0	0	6
Plazo	12. ¿Se tiene plazos predefinidos para entrega del crédito al cliente?	6	0	0	0	0	6
Forma de pago	13. ¿Existe facilidades de medios de pago para cliente?	0	0	3	3	0	6
Documentación	14. ¿Se evidencia la existencia de Manuales de cobranza?	6	0	0	0	0	6
Personal	15. ¿Existe un perfil diseñado para personal de cobranza?	5	0	1	0	0	6
Llamadas telefónicas	16. ¿Existe registro de llamadas de cobranza a clientes con deuda?	5	0	1	0	0	6
	17. ¿Existe un protocolo obligatorio para la cobranza a clientes?	6	0	0	0	0	6
Correo electrónico	18. ¿Existe registro de correos de cobranza a clientes con deuda?	5	0	1	0	0	6
Envío de carta notarial	19. ¿Existe registro de las cartas remitidas a clientes morosos?	6	0	0	0	0	6
Judicial	20. ¿Existe archivo de expediente de procesos judiciales?	6	0	0	0	0	6
	<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>120</b>

## ANEXO 05



### SOLICITUD DE CRÉDITO

Trujillo, Perú, 5 de mayo del 2018

**Nisira Sytms S.A.C**  
**Calle Los cocoteros 163**  
**El Golf Trujillo**

El cliente,..... identificado con número de DNI.....y RUC..... desea obtener crédito de NISIRA SYTSMS S.A.C para solicitar la compra de una licencia de software y crédito de asesoría e implementación del sistema, por el termino de crédito a 30 días mediante la transferencia a cuenta bancaria de la empresa.

El cliente declara que NISIRA SYTSMS S.A.C acepta conceder esta solicitud de crédito y evaluará la posibilidad de otorgar el crédito solicitado en tanto garantice que el servicio será pagado directamente por el cliente o en su representación por el representante legal debidamente autorizado.

#### 1.- Información de la empresa

Solicitante de crédito	N° cliente	Fecha	
Línea de crédito solicitada		Línea de crédito aprobada	
Plazo de pago	Horario	Día de pago	Horario

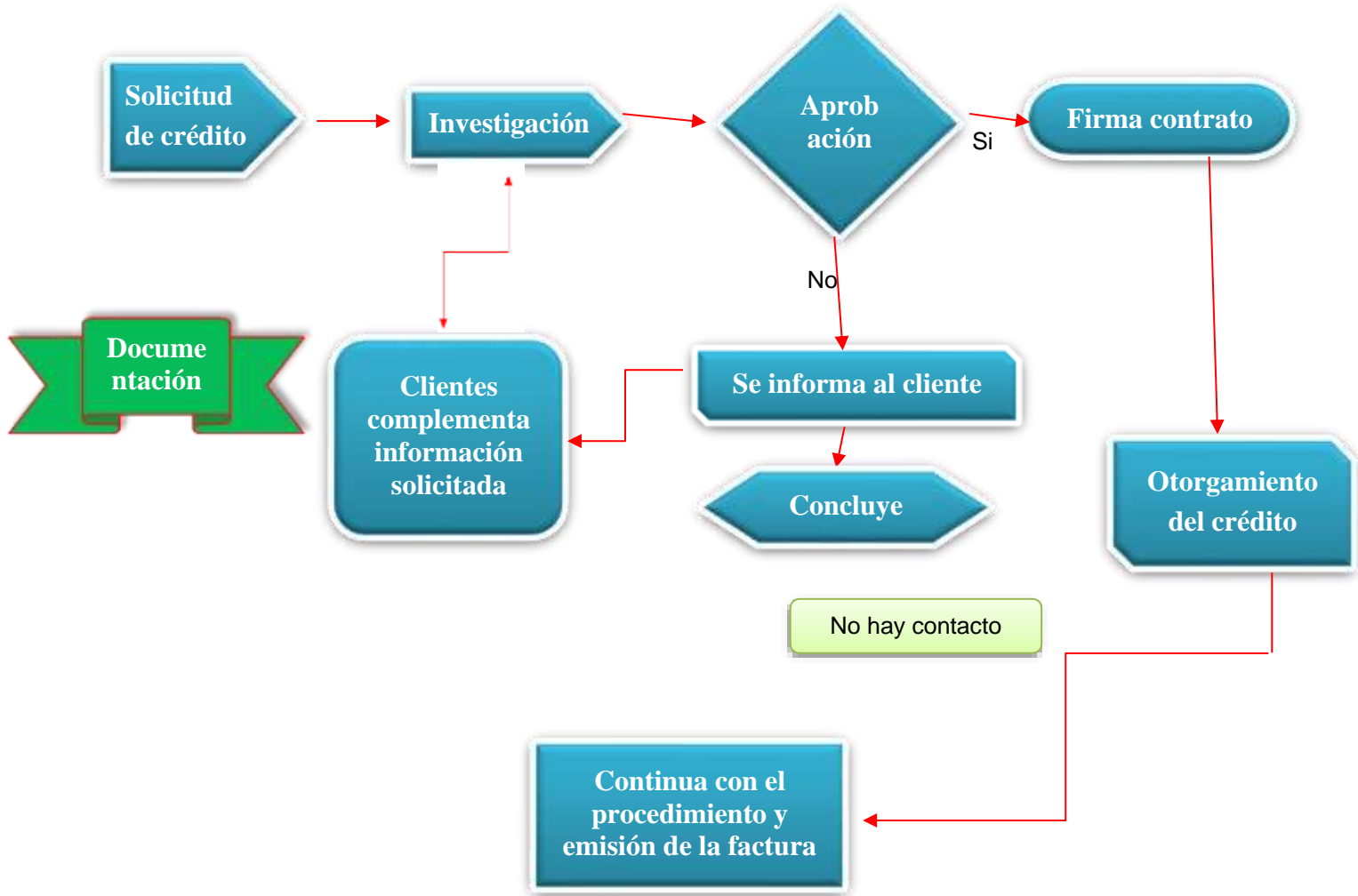
#### 2.- Personal autorizado (Representante legal de la empresa)

Nombre:	Cargo:
Fecha:	Firma:

#### Adjuntar la siguiente información:

- Copia de ficha RUC
- Estados financieros
- Declaración jurada 2017
- 3 últimas declaraciones mensuales
- Copia de constitución de la empresa

**ANEXO 06**



ANEXO 07



**COMPROMISO DE PAGO**

Trujillo,.....de mayo del 2018

De acuerdo a presente documento se establece que el compromiso de pago firmado entre **NISIRA SYSTEMS S.A.C.** con RUC N° 20314727500, CON dirección fiscal en AV. Los cocoteros 153. Trujillo, Perú debidamente representado por su gerente general Sr. Alonlirai lida según el folio N°110227414 DEL Libro de Sociedades de los Registros públicos de Trujillo, quien ahora en adelante será denominado **NISIRA**; y de la otra parte .....debidamente representado por su Gerente General Sr./Sra.....domiciliado en.....quien ahora en adelante será denominado **EL CLIENTE** será realizado dentro de los siguientes términos y condiciones:

**PRIMERO:** El cliente ha solicitado a **NISIRA** un crédito por concepto de asesoría de sistema por el importe de S/.....

**SEGUNDO:** Dentro del presente contrato, **EL CLIENTE** se compromete y se responsabiliza a cancelar por el servicio dentro del plazo del crédito, al no ser así se aplicaran las respectivos procedimientos de cobranza.

**TERCERO:** el cliente acepta que se tomen las medidas pertinentes en caso de incumpliendo de pago en el tiempo estipulado

**CUARTO:** Las partes firmantes convienen que si hubiere cualquier evento que no explícitamente detallado en el presente compromiso de pago se respetan los estándares del código civil.

Debidamente conformes con las cláusulas del contrato, firman el contrato, firman este documento el.....de.....del 20.....

\_\_\_\_\_  
Nombre de la empresa  
Nombre de representante legal

\_\_\_\_\_  
Nisira Sytemas  
ing. Alon Lidai Leibovich