



Universidad
Señor de Sipán

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**GESTIÓN DE COBRANZAS EN LAS EMPRESAS
DISTRIBUIDORAS FARMACÉUTICAS CHICLAYO,
2024**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER
EN CONTABILIDAD**

Autoras

Reyes Reyes Gisela Anali

ORCID: <https://orcid.org/0009-0002-3886-8975>

Mendoza Sanchez Giovanna Alamet

ORCID: <https://orcid.org/0009-0005-1169-5412>

Asesora

Dra. Grijalva Salazar Rosario Violeta

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9329-907x>

Línea de Investigación:

**Gestión, innovación, emprendimiento y competitividad que
promueva el crecimiento económico inclusivo y sostenido**

Sub Línea de Investigación:

**Normas Internacionales de Información Financiera en el contexto de los
procesos contables y la creación de valor en la empresa.**

Pimentel – Perú

2024



Universidad
Señor de Sipán

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien(es) suscribe(n) la DECLARACIÓN JURADA, soy(somos) **Reyes Reyes, Gisela Anali y Mendoza Sanchez, Giovanna Alamet, egresadas** del Programa de Estudios de **Contabilidad** de la Universidad Señor de Sipán, declaramos bajo juramento que somos autor(es) del trabajo titulado:

GESTIÓN DE COBRANZAS EN LAS EMPRESAS DISTRIBUIDORAS FARMACÉUTICAS CHICLAYO, 2024

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y auténtico.




En virtud de lo antes mencionado, firman:

Reyes Reyes, Gisela Anali	75658617	
Mendoza Sanchez, Giovanna Alamet	73464328	

Pimentel, diciembre de 2024

Giovana Mendoza

BACHILLER_ULTIMO_MENDOZA_REYES[1].docx

-  Contabilidad
-  Contabilidad
-  Universidad Señor de Sipan

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::26396:426873995

Fecha de entrega
5 feb 2025, 11:21 a.m. GMT-5

Fecha de descarga
5 feb 2025, 11:33 a.m. GMT-5

Nombre de archivo
BACHILLER_ULTIMO_MENDOZA_REYES[1].docx

Tamaño de archivo
506.5 KB

30 Páginas

6,170 Palabras

34,001 Caracteres




12% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe


- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 8 palabras)

Fuentes principales

- 9%  Fuentes de Internet
- 4%  Publicaciones
- 7%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alerta de integridad para revisión

-  **Texto oculto**
119 caracteres sospechosos en N.º de páginas
El texto es alterado para mezclarse con el fondo blanco del documento.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

DEDICATORIAS

Dedico este proyecto a mis queridos padres, Mauro Valerio y Santos Clemencia, con todo mi amor y gratitud. Ustedes son la razón de todo lo que soy, y sin su apoyo incondicional, paciencia y sacrificio, este logro no habría sido posible, gracias por enseñarme desde pequeña el valor del esfuerzo, la perseverancia y la honestidad. Sus enseñanzas han sido mi brújula y su amor, mi fortaleza.

A mis hermanos, Irma y Wilson, por su constante apoyo y aliento en cada etapa de este camino, su presencia me dio la confianza necesaria para seguir adelante, incluso en los momentos de duda. Gracias por ser mi roca y por compartir esta travesía conmigo.

A mis abuelitos, que desde el cielo siguen guiando mi vida con su sabiduría y amor eterno, aunque no estén físicamente, siento su presencia en cada logro y en cada paso que doy, su legado vive en mí, y este trabajo es también un homenaje a su vida y enseñanzas.

Y, por último, este logro es para mí, porque nunca me rendí, a pesar de las dificultades que conllevó mudarme y adaptarme a una nueva vida, encontré en cada obstáculo una oportunidad para crecer, esta travesía me ha enseñado que cada pequeño paso cuenta y que ser fuerte es un acto de amor hacia uno mismo.

(Reyes Reyes Gisela Anali)

Dedico este logro con todo mi corazón a mis padres, Víctor Bardales y Elvia Sánchez, quienes son y siempre serán las personas más esenciales en mi vida. Gracias por enseñarme que con esfuerzo y dedicación todo es posible, por su amor incondicional, su apoyo constante, su generosidad sin límites y, sobre todo, por confiar en mí incluso en los momentos más difíciles. Ustedes han sido mi mayor fuente de inspiración, y este triunfo no habría sido posible sin ustedes.

También a mis hermanos y a mi hermanita, quienes han sido una pieza fundamental en este trayecto. Su compañía, ánimo y palabras de aliento me dieron fuerzas cuando más las necesitaba. A todos ustedes les debo cada paso que me ha llevado hasta aquí. Este triunfo es nuestro.

Finalmente, quiero dedicar este logro a mis seres queridos que hoy se encuentran en el cielo. Aunque no estén físicamente conmigo, sé que siempre confiaron en mí y me acompañaron en espíritu, iluminando mi camino con su amor eterno. Este logro también es para ustedes.

(Mendoza Sanchez Giovanna Alamet)

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer profundamente a Dios por darme la oportunidad de vivir esta etapa tan significativa, por guiarme con sabiduría y por ayudarme a superar cada desafío.

A mis padres, gracias por su amor incondicional, apoyo constante y por creer en mí siempre. Su sacrificio y dedicación han sido fundamentales para lograr este objetivo.

A mis docentes, agradezco su compromiso y esfuerzo, por enseñarme más allá de lo académico y ayudarme a crecer como persona.

Finalmente, gracias a todos los que, de alguna forma, contribuyeron a que hoy esté alcanzando esta meta, a mis amigos, familiares y compañeros por su apoyo continuo.

(Reyes Reyes Gisela Anali)

Primeramente, agradezco a Dios, quien me ha dado la salud, fortaleza y sabiduría necesarias para alcanzar este objetivo. También le agradezco por bendecir con salud a mi familia, ya que gracias a ellos he podido llegar hasta aquí.

A mis padres, les debo un agradecimiento infinito. Ustedes nunca me dejaron sola y estuvieron conmigo en cada paso de este camino, siendo mi pilar esencial y mi guía constante. Su sacrificio, esfuerzo y trabajo diario han sido fundamentales para que yo pueda cumplir esta meta.

A mis maestros, quiero expresar mi gratitud por sus enseñanzas y por haberme guiado con paciencia y dedicación. Sus conocimientos y consejos han sido una parte importante de este logro.

Finalmente, agradezco a todas las personas que de alguna manera han sido parte de este sueño. Cada uno de ustedes ha contribuido a este momento especial, y por ello siempre los llevaré en mi corazón.

(Mendoza Sanchez Giovanna Alamet)

Índice:

Dedicatorias	3
Agradecimientos.....	5
Índice de tablas	7
Índice de figuras	8
Resumen.....	9
Abstract.....	10
I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Realidad problemática.....	12
1.2. Formulación del problema.....	17
1.3. Hipótesis	17
1.4. Objetivos	17
1.5. Aspectos teóricos.....	17
1.5.1. Gestión de cobranza.....	17
II. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....	24
2.1. Tipo y diseño de la investigación	24
2.2. Población y muestra.....	25
2.3. Variables	25
2.4. Operacionalización de variables	26
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de la información	27
III. RESULTADOS	28
3.1. Tablas y figuras.....	28
IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	37
V. REFERENCIAS	41
VI. ANEXOS	45

Índice de tablas

Tabla 1 Considera que las políticas de cobranza que tienen implementadas son claras para sus clientes	28
Tabla 2 Antes de otorgar algún crédito, efectúan evaluaciones rigurosas a sus clientes	29
Tabla 3 Los términos de pago establecidos en la empresa son claramente comunicados a los clientes.....	29
Tabla 4 Actualmente se utiliza varios canales de comunicación como email, y WhatsApp, para enviar recordatorios de pago	30
Tabla 5 Comunican oportunamente el vencimiento de las cobranzas a sus clientes	32
Tabla 6 Utilizan adecuadamente avisos de cobranzas para los clientes con mora temprana	33
Tabla 7 La empresa adapta sus estrategias de cobranza según la segmentación de los clientes.....	34
Tabla 8 Se reporta información periódica para monitorear el estado de las cobranzas pendientes	34
Tabla 9 Vienen utilizando medios tecnológicos para automatizar el proceso de gestión de cobranza	35

Índice de figuras

Figura 1 Procesos de cobranza.....	20
Figura 2. Estrategias de cobranzas.....	23
Figura 3 Las políticas de cobranza son claras para sus clientes.....	28
Figura 4 Antes de otorgar algún crédito, efectúan evaluaciones rigurosas a sus clientes.....	29
Figura 5 Los términos de pago establecidos en la empresa son claramente comunicados.....	30
Figura 6 Actualmente se utiliza varios canales de comunicación como email, y WhatsApp, para enviar recordatorios de pago.....	31
Figura 7 Comunican oportunamente el vencimiento de las cobranzas.....	32
Figura 8 Utilizan adecuadamente avisos de cobranzas.....	33
Figura 9 La empresa adapta sus estrategias de cobranza según la segmentación de los clientes.....	34
Figura 10 Se reporta información periódica para monitorear el estado de las cobranzas pendientes.....	35
Figura 11 Vienen utilizando medios tecnológicos para automatizar el proceso de gestión de cobranza.....	36

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo central determinar la situación actual de la gestión de cobranzas en las empresas distribuidoras farmacéuticas en Chiclayo durante el año 2024. Se desarrolla bajo un enfoque cuantitativo, con tipo descriptivo, y diseño no experimental transversal dado que se analizaron los resultados del estudio en su ambiente natural y en un periodo específico, además, se realizaron encuestas a 12 empresas distribuidoras farmacéuticas en Chiclayo para recopilar datos sobre sus prácticas actuales de gestión de cobranza. Los resultados revelan que, las políticas y procedimientos de cobranza no están claramente definidas, y esto se corrobora con los encuestados en que percibieron que no hay claridad en dichas políticas, lo cual puede conducir a dificultades en el cumplimiento y la eficiencia en la recuperación de pagos por parte de sus clientes. Asimismo, se identificó que las empresas no vienen realizando evaluaciones rigurosas antes de otorgar créditos, lo que incrementa el riesgo de impagos y afecta negativamente su estabilidad financiera. En conclusión, se determinó que, las estrategias de cobranza implementadas por las empresas distribuidoras farmacéuticas en Chiclayo presentan varias deficiencias que afectan su eficacia, debido a la falta de segmentación clara de los clientes, la inconsistencia en el monitoreo periódico de las cobranzas pendientes y el bajo nivel de automatización en el proceso de cobranza son problemas críticos que demandan de mucha atención por parte del personal responsable de cobranzas.

Palabras clave: Gestión de cobranzas, políticas de cobranza y créditos, estrategias de cobranza.

Abstract

The main objective of this research work is to determine the current situation of collection management in pharmaceutical distribution companies in Chiclayo during the year 2024. It is developed under a quantitative approach, with a descriptive type, and a cross-sectional non-experimental design since the results of the study were analyzed in their natural environment and in a specific period, in addition, surveys were carried out on 12 pharmaceutical distribution companies in Chiclayo to collect data on their current collection management practices. The results reveal that collection policies and procedures are not clearly defined, and this is corroborated by respondents who perceived that there is no clarity in these policies, which can lead to difficulties in compliance and efficiency in the recovery of payments by their customers. It was also identified that companies have not been carrying out rigorous evaluations before granting loans, which increases the risk of defaults and negatively affects their financial stability. In conclusion, it was determined that the collection strategies implemented by pharmaceutical distribution companies in Chiclayo present several deficiencies that affect their effectiveness, due to the lack of clear customer segmentation, the inconsistency in the periodic monitoring of pending collections and the low level of automation in the collection process are critical problems that demand a lot of attention from the personnel responsible for collections.

Keywords: Collection management, collection and credit policies, collection strategies.

I. INTRODUCCIÓN

El tema de la gestión de cobranzas es un aspecto muy importante en la administración financiera de toda empresa, y su relevancia se magnifica en el sector de distribución farmacéutica. Estas empresas operan en un entorno muy amplio y dinámico, donde la eficiencia en la gestión de cobranzas puede determinar no solo la liquidez, sino también la capacidad de responder y adaptarse a cualquier cambio que exista en el mercado.

La distribución de productos farmacéuticos implica manejar un flujo continuo de mercancías con plazos de pago y créditos comerciales, lo que introduce riesgos significativos de morosidad y problemas de liquidez. Una gestión de cobranzas efectiva no solo asegura el flujo de caja indispensable para las actividades diarias, sino que también fortalece las relaciones comerciales y la confianza entre proveedores y clientes.

Esta investigación se centra en la gestión de cobranzas en las entidades distribuidoras farmacéuticas de la ciudad de Chiclayo, analizando las prácticas actuales y su impacto en la salud financiera de este tipo de negocios. Busca también destacar cómo una gestión adecuada de cobranzas puede mejorar la rentabilidad y sostenibilidad de las empresas, reduciendo el riesgo de incobrables y optimizando el ciclo de conversión de efectivo.

Además, esta investigación es significativa porque en el contexto actual, marcado por desafíos económicos globales y una creciente competencia, las empresas deben adoptar estrategias más rigurosas y tecnológicas para gestionar sus cuentas por cobrar. La digitalización y automatización de procesos de cobranza pueden ofrecer soluciones innovadoras para maximizar la eficiencia y eficacia de estas tareas, permitiendo a las empresas distribuidoras farmacéuticas mantenerse competitivas y solventes.

1.1. Realidad problemática

Actualmente las entidades distribuidoras farmacéuticas de la ciudad de Chiclayo enfrentan importantes demoras en la recuperación de ventas a crédito debido a la falta de políticas y procedimientos formales para establecer condiciones de crédito apropiadas para los usuarios. La gestión del departamento de cobranzas es deficiente, lo que resulta en una falta de bases sólidas para la planificación, organización y control, lo cual obstaculiza la toma de decisiones y dificulta el cumplimiento de sus objetivos de cobranzas, impactando negativamente las metas de ventas.

Asimismo, es común que los clientes de este sector de empresas usen los créditos concedidos por sus proveedores como una fuente de financiación que no les genera intereses; esto provoca que las empresas no recuperen los créditos de manera oportuna, implicando una limitación en sus necesidades de inversión, en el cumplimiento de objetivos y metas de crecimiento, y el pago puntual de sus obligaciones en el corto plazo.

Las empresas del sector distribución farmacéutica de Chiclayo, enfrentan problemas de cartera vencida y un aumento en la incobrabilidad de sus cuentas por razón a la falta de estrategias de cobro efectivas en el departamento de cobranzas. Esta carencia impide desarrollar estrategias formales para la concesión y gestión de créditos a sus clientes, así como para el inmediato recupero de la cartera.

Por tanto, el desarrollo de la investigación permitirá demostrar en qué nivel se encuentra la actual gestión de cobranzas realizada por las empresas distribuidoras farmacéuticas de la ciudad de Chiclayo, así como brindar a los gerentes o representantes de estas empresas un panorama más amplio de sus prácticas actuales de cobranzas a fin de que esto ayude a identificar mejoras para fortalecer y optimizar su gestión de cuentas por cobrar.

Antecedentes

Con base en los precedentes internacionales, Flores et al. (2022) en su artículo de estudio “Plan de control de cobranzas e inventarios para las Mipymes en México”, persiguió el objetivo de diseñar un plan de control de cobranzas e inventarios para las Mipymes; utilizando el tipo aplicada y con enfoque mixto y descriptivo; en donde se ha determinado que en la actualidad, estudios han señalado que la mayor parte de estas empresas no utilizan mecanismos adecuados de control y gestión para asegurar una gestión eficaz en sus procesos de cobranza y de inventarios. Esto se debe a la falta de asesoramiento en estas áreas clave y al uso de métodos empíricos, lo que provoca problemas recurrentes como la falta de liquidez, la disminución de los ingresos y, en los peores casos, el cierre de estos negocios.

Asimismo, Soetedjo et al. (2020) en su artículo “Rotación del efectivo y de cobranzas y su efecto en la rentabilidad en una empresa de Indonesia”, persiguió el objetivo de analizar si la rotación del efectivo y las cobranzas tiene efecto en la rentabilidad; utilizando el tipo descriptivo y enfoque cuantitativo; en donde se señala que, aunque la empresa dispone de un sistema establecido de créditos y cobranzas, enfrenta dificultades significativas en términos financieros al intentar recuperar sus créditos. De manera específica, al emitir facturas, experimenta prolongados retrasos en las cobranzas que resultan en baja rotación del efectivo y afectan la rentabilidad debido a la limitada capacidad de financiamiento.

De acuerdo a Suárez et al. (2022) en su artículo “Estudio de la cartera de cobranza vencida y su efecto en la liquidez en una organización de Puyo, Ecuador”, persiguió el objetivo de analizar el impacto de la cartera de cobranza vencida en la liquidez de dicha entidad; a fines de cumplir este objetivo se utilizó el enfoque mixto y la aplicación de entrevistas a directivos; en donde se obtuvo que, la gestión del riesgo de crédito se ha destacado como uno de los desafíos en varios aspectos de la empresa, esto ha conllevado a obtener índices de morosidad nunca antes visto, afectando sobremanera su disponibilidad de recursos para atender compromisos de pago, impidiéndoles además, ser responsable con los plazos de cancelación de determinadas deudas.

En cuanto a los antecedentes nacionales, según Vásquez et al. (2021) en su artículo “Análisis de indicadores de liquidez y de cobranzas en empresas que cotizan en bolsa de Lima”, persiguió el objetivo general de analizar el indicador de liquidez y de cobranzas en las empresas que cotizan en bolsa; utilizando una metodología descriptiva y comparativa, con análisis documental; en cual se ha determinado que, en una empresa analizada se pudo identificar que tiene inconvenientes en recuperar rápidamente el efectivo por concepto de las ventas efectuadas, y al no contar con adecuados procesos de cobranza, está teniendo un impacto negativo en sus niveles de liquidez.

Según Bello et al. (2023) en su artículo “Gestión de cobranzas y su impacto en la liquidez de una compañía en Trujillo, 2022”, persiguió el objetivo de examinar de qué manera la gestión de cobranzas viene impactando en la liquidez de dicha compañía; utilizando una metodología de enfoque mixto, no experimental y aplicada; donde los hallazgos revelaron una deficiente gestión de cobranzas debido a factores como la falta de formación y capacitación al personal, la resistencia al cambio y la inclinación hacia métodos convencionales, situación que ha generado serios problemas de liquidez y en la capacidad de esta empresa para asumir con responsabilidad sus obligaciones con terceros.

De acuerdo a Cerna et al. (2022) en su artículo “Las cuentas por cobrar en una empresa comercial de Bagua Perú”, persiguió como objetivo analizar el efecto de las cuentas por cobrar en la liquidez de la entidad comercial ubicada en Bagua; utilizando el enfoque mixto y tipo aplicada; se obtuvo en sus resultados que, durante los cierres temporales debido al COVID-19, la empresa experimentó un promedio de días pendientes de cobranza de 676 días, con una frecuencia de facturación de 7 veces al año. Esto resultó en un ratio de 0.3557 soles disponibles para cubrir gastos de corto plazo y deudas, teniendo en cuenta los inventarios. Es por ello que, el aumento en las cuentas por cobrar en el balance afecta negativamente la liquidez de la compañía.

En base a los antecedentes locales, se menciona a Cigüeñas e Infantes

(2022) en su informe “Gestión de cobros para la mejora de la liquidez en una empresa distribuidora de Chiclayo”, persiguió el objetivo de diseñar un sistema de gestión de cobranza para la mejora de la liquidez en una empresa distribuidora; utilizando para ello el método descriptivo, propositivo y con diseño no experimental; en donde se ha identificado que, la empresa no cuenta con políticas establecidas para la gestión de cobranzas y tiene un equipo limitado en el departamento de créditos y cobranzas, lo que resulta en dificultades para recuperar los pagos de clientes morosos. Esto ha ocasionado problemas de liquidez, reflejados en un índice de liquidez general de 0.97 durante el año 2020.

Según Huamanchumo y Jara (2020) en su informe “Control financiero para la mejora de la gestión de cobranza en una empresa distribuidora de Chiclayo”, persiguió el objetivo de proponer el control financiero como herramienta para optimizar la gestión de cobranza de dicha empresa; para lo cual se ha empleado el nivel descriptivo y propositivo, aplicando encuestas, y se obtuvo que, las cuentas por cobrar datan desde el año 2014, alcanzando un total de S/2'428,947.53 para el periodo 2018, y que al evaluarlas, se determinó que la empresa ha registrado todas estas cuentas, pero presenta deficiencias significativas como la falta de seguimiento adecuado, la ausencia de informes durante el proceso de cobranza y la falta de análisis periódicos del estado de estas cuentas. Por ello es que se diseñó la propuesta de Control financiero en aras de realizar el adecuado seguimiento y control de las cuentas por cobrar.

Carhuatanta y Carrión (2023) en su artículo “Planeamiento para una mejor cobranza y su impacto en la liquidez de una empresa industrial de Chiclayo”, persiguió el objetivo de elaborar un planeamiento para la mejora de las cobranzas y su impacto en la liquidez; utilizando el nivel descriptivo con alcance propositivo y diseño no empírico; mediante el cual se obtuvo que, la empresa carece de un departamento específico de cobranza y en su lugar, opera un personal no capacitado que desempeña funciones múltiples. Esto se refleja en los informes financieros, donde se evidencia un alto volumen de cuentas por cobrar y, como resultado, una baja liquidez dentro de los periodos 2017 y 2018.

Justificación

Desde la base teórica, este análisis se sustenta en principios de la gestión de cobranzas, los cuales son esenciales para garantizar la liquidez y solvencia de las empresas distribuidoras farmacéuticas en Chiclayo. Al explorar y evaluar el estado actual de la gestión de cobranzas en este tipo de empresas, este estudio contribuye a ampliar el conocimiento académico sobre cómo las prácticas de cobranza impactan el rendimiento de las empresas del sector.

Desde un punto de vista práctico, la investigación sobre la gestión de cobranzas en las empresas distribuidoras farmacéuticas en Chiclayo tiene el propósito de fomentar soluciones aplicables para mejorar la eficiencia de los procesos de cobranza. Las entidades en este sector a menudo enfrentan desafíos únicos, como la necesidad de equilibrar el otorgamiento de crédito a clientes con la recuperación oportuna de esos créditos.

Al identificar las deficiencias actuales en la gestión de cobranzas, este estudio puede ayudar a las empresas a implementar mejoras tangibles que optimicen su flujo de caja, reduzcan los días de cuentas por cobrar y mejoren su estabilidad financiera. Esto, a su vez, puede permitirles invertir en crecimiento y desarrollo, mejorar sus operaciones y cumplir con sus obligaciones financieras de manera más efectiva.

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es el estado actual de la gestión de cobranzas en las empresas distribuidoras farmacéuticas en Chiclayo durante el año 2024?

1.3. Hipótesis

La gestión de cobranzas en las empresas distribuidoras farmacéuticas en Chiclayo durante el año 2024 presenta deficiencias significativas debido a la falta de políticas formales, y la ineficacia de los procedimientos implementados.

1.4. Objetivos

Objetivo general:

Determinar la situación actual de la gestión de cobranzas en las empresas distribuidoras farmacéuticas en Chiclayo durante el año 2024.

Objetivos específicos:

Evaluar las políticas y procedimientos de cobranza implementados por las empresas distribuidoras farmacéuticas en Chiclayo.

Identificar los principales desafíos que enfrentan las empresas distribuidoras farmacéuticas de Chiclayo en la gestión de cobranzas.

Examinar la eficacia de las estrategias de cobranza implementadas por las empresas distribuidoras farmacéuticas en Chiclayo.

1.5. Aspectos teóricos

1.5.1. Gestión de cobranza

Mogollón (2021) menciona que la gestión de cobranza es, en esencia, una tarea administrativa centrada en la recuperación de dinero conforme a un pacto financiero. Su principal objetivo es asegurar que los cobros se realicen de manera efectiva dentro de la empresa, permitiendo a los clientes estar atentos

de sus obligaciones gracias a una cobranza adecuada y una óptima relación comercial.

Durante la gestión de cobros se manejan diversas etapas de retraso, y aunque pueda parecer sencillo, esta gestión puede implicar operaciones complejas que requieren numerosas tareas, métodos u operaciones. El objetivo es lograr acuerdos y asegurar que las deudas de los clientes se paguen conforme a sus obligaciones. De esta manera, se evita que los cobros sean complejos y se genere un impacto negativo en los flujos de efectivo y la liquidez.

Según Martínez et al. (2022) la gestión de cobranza se centra en transformar las cuentas por cobrar en recursos líquidos, mejorando los resultados en términos de flujo de caja o fondo de maniobra. Además, se dedica a establecer un proceso sistemático para optimizar el recupero de los créditos en mora, que debe ser controlado y evaluado regularmente. Es esencial suministrar informes precisos que muestren la aplicación de los índices de cobros más relevantes, resaltando las recuperaciones con mayores retrasos.

Este proceso implica actividades como la emisión de facturas, el seguimiento de los saldos pendientes, el envío de notificaciones de pago, la negociación de acuerdos de pago y la implementación de medidas de cumplimiento, si es necesario.

La gestión de cobranza es fundamental para garantizar que los ingresos necesarios para financiar las actividades y compromisos corrientes, como el pago a proveedores, la provisión de servicios básicos, pago de planillas, entre otros.

Políticas y procedimientos de cobranza

Gutiérrez et al. (2021) señala que las políticas y procedimientos de cobranza son aquellas pautas y métodos establecidos en las empresas para administrar y recobrar sus cuentas por cobrar de forma eficaz y efectiva. Estas políticas y procedimientos se consideran indispensables para asegurar a la liquidez y capacidad financiera del negocio.

Las políticas de cobro son reglas y principios que guían el proceso de cobro dentro de una empresa. Incluyen:

- **Criterios de Crédito:** Definición de los requisitos que deben cumplir los clientes para recibir crédito, como la evaluación de su historial crediticio y su capacidad de pago.
- **Términos de Pago:** Establecimiento de las condiciones bajo las cuales se conceden créditos, como el período de pago (por ejemplo, neto a 30 días) y los descuentos por pronto pago.
- **Límites de Crédito:** Determinación del monto máximo de crédito que se puede otorgar a un cliente específico, basado en su capacidad financiera y riesgo de crédito.
- **Política de Recordatorios y Seguimientos:** Estrategias para enviar recordatorios de pago antes y después de la fecha de vencimiento, incluyendo la frecuencia y el tono de comunicación.

Figura 1 Procesos de cobranza



Fuente: Tomado de Revista Debitia

Los procedimientos de cobranza son pasos a aseguren caso de impago, como el envío de cartas de demanda, llamadas telefónicas, visitas personales y acciones legales si es necesario. son las acciones específicas que se llevan a cabo para recuperar los montos adeudados. Incluyen:

Monitoreo y Registro: Mantener un seguimiento continuo de las cuentas por cobrar y registrar todas las interacciones con las clientes relacionadas con el cobro de deudas.

Envío de Facturas y Recordatorios: Procedimientos para emitir y enviar facturas de manera puntual, así como recordatorios de pago antes y después de la fecha de vencimiento.

Comunicación con Clientes: Estrategias de contacto con los clientes para recordarles sus obligaciones de pago, resolver disputas y negociar términos de pago en casos de dificultades financieras.

Acciones de Seguimiento: Iniciar llamadas telefónicas, enviar correos electrónicos o hacer visitas personales para insistir en el pago de las deudas vencidas.

Manejo de Disputas: Procedimientos para resolver cualquier disputa que los clientes puedan tener sobre los montos adeudados, incluyendo la verificación de facturas y la negociación de acuerdos.

Acciones Legales: Iniciar acciones legales en casos de incumplimiento grave, que pueden incluir la contratación de agencias de cobranza externas o la presentación de demandas judiciales.

Informes y Evaluación: Elaborar informes periódicos sobre el estado de las cuentas por cobrar, las tasas de recuperación y los niveles de morosidad, así como la evaluación de la efectividad de las políticas y procedimientos de cobranza.

Por tanto, se puede inferir que las políticas y procedimientos de cobranza son fundamentales para asegurar que una empresa mantenga una adecuada liquidez y estabilidad financiera, minimizando las cuentas incobrables y asegurando un flujo de efectivo constante.

Fases de la gestión de cobranzas

Quintero (2019) sostiene que, estas etapas están clasificadas en:

- a) Cobranza Preventiva: El proceso de recuperación de deudas se inicia desde el primer día de retraso en el pago. La intención es prevenir la morosidad mediante la aplicación de intereses elevados o el inicio de procedimientos legales.
- b) Cobranza Administrativa: Comienza el primer día en que los clientes reciben bienes o servicios de la empresa y no cumplen con sus pagos. En

este contexto, los responsables consideran que la comunicación con los usuarios debe incluir oportunidades para que puedan cumplir con sus obligaciones.

- c) Cobranza Judicial: Se inicia cuando el cliente no acepta el cumplimiento de sus obligaciones a pesar de las oportunidades proporcionadas e infringe el acuerdo, llevando el proceso de cobro a los tribunales.

Para lograr eficiencia en los procesos de cobro, es fundamental contar con una base de datos actualizada con la información personal de los clientes, facilitando una comunicación efectiva que optimice la gestión de cobranza. Estos procesos incluyen:

- Gestión de Documentos: Incluye el manejo de facturas, boletas de pago y valores.
- Definición e Implementación de Parámetros: Establece y aplica pasos administrativos claros.
- Organización y Uso de Indicadores: Involucra la organización y utilización de indicadores de desempeño.
- Gestión Basada en Informes: Administra la gestión de cobros apoyándose en informes detallados.
- Uso de WORKFLOW: Implementa WORKFLOW para gestionar y optimizar el proceso de cobranza.

Estrategias de cobranza

Martínez et al. (2022) mencionan que las estrategias de cobranza son actividades planificadas y metódicas que una empresa emplea para recuperar eficientemente los pagos pendientes de sus clientes. Estas estrategias están programadas para optimizar la gestión de cobranza, reducir la morosidad y

maximizar la recuperación de los fondos adeudados. Existen elementos clave de estas estrategias los cuales son:

- Clasificación de clientes: Agrupar a los clientes según su historial de pagos, solvencia crediticia y comportamiento de pago puede ayudar a priorizar las acciones de cobranza y adaptar las estrategias a las necesidades particulares de cada grupo.
- Automatización y tecnología: Emplear herramientas de automatización y software de gestión de cobranza puede agilizar el seguimiento de pagos, enviar recordatorios automáticos, generar informes de morosidad y facilitar la comunicación con los clientes.
- Monitoreo y seguimiento: Llevar un control periódico de las cuentas por cobrar, identificar los pagos vencidos y tomar medidas rápidas para abordar la morosidad son aspectos cruciales de una estrategia de cobranza efectiva. Esto puede incluir el establecimiento de fechas límite claras, el envío de recordatorios de pago y la escalada de acciones de cobranza según sea necesario.

Figura 2. Estrategias de cobranzas



Fuente: Revistas Prestamosciaga.

II. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

2.1. Tipo y diseño de la investigación

2.1.1. Tipo de investigación

Investigación Descriptiva: ya que tiene por objetivo detallar la situación actual de gestión de cobranzas en las empresas distribuidoras farmacéuticas de Chiclayo, desde sus políticas, prácticas, procedimientos y desafíos actuales. Desde su definición, se dice que este tipo de investigación se centra en visualizar, detallar y documentar temas relevantes de una situación tal como ocurren en una realidad específica (Ochoa y Yunkor, 2021).

Enfoque cuantitativo: en razón de que se utilizó métodos cuantitativos para obtener datos precisos sobre el panorama en que se encuentra el nivel de gestión de cobranzas en las empresas distribuidoras farmacéuticas de Chiclayo; para lo cual se emplearon cuestionarios como herramienta estadística. Así, Rasinger (2020) manifestó que, el enfoque cuantitativo alude a aspectos estadísticos o numéricos de un estudio, en aras de evaluar determinadas características del objeto de análisis y, cuyo objetivo central es lograr la solución de los problemas sociales, financieros, económicos, etc.

2.1.2. Diseño de investigación

Se consideró un diseño No experimental transversal, considerando que este tipo de investigación es apropiado porque el objetivo es describir la situación actual sin manipular variables. Se busca conocer cómo se gestionan las cobranzas, identificar prácticas empleadas, y entender los desafíos que enfrentan las empresas distribuidoras farmacéuticas en Chiclayo, a través de la obtención de datos representativos y relevantes del momento actual (año 2024), lo que es crucial para entender la situación presente.

Por tanto, se define como aquella en donde los autores de investigación no proceden a manipular intencionalmente las variables independientes para

poder demostrar su resultado o consecuencia con respecto a otras variables. Asimismo, no requiere un seguimiento longitudinal (Guevara, 2020).

2.2. Población y muestra

Población:

Mucha et al. (2021) manifiestan que es definida como aquella que se enfoca por el universo que integra a un conjunto de unidades de estudio que demandan de una amplia inversión de recursos y, por lo general, estos se encuentran condicionados en el campo de la investigación

Se ha conformado por 12 empresas distribuidoras farmacéuticas en Chiclayo, las cuales permitieron detallar en base a sus opiniones las acciones actuales de gestión de cobranzas.

Muestra:

La muestra se define como aquella sub parte de la población o en otros términos es la parte representativa, conformada a su vez por unidades muestrales que componen el objetivo de estudio y, se sustenta en un muestreo probabilístico o no probabilístico (Mucha et al., 2021).

En tal sentido, se seleccionó a toda la población, específicamente porque son aquellas que tienen la disposición de colaborar con el estudio, y que ayudaron a cumplir con el propósito principal del mismo.

2.3. Variables

Variable: Gestión de Cobranzas

Según Martínez et al. (2022) la gestión de cobranza se centra en transformar las cuentas por cobrar en recursos líquidos, mejorando los resultados en términos de flujo de caja o fondo de maniobra. Además, se dedica a establecer un proceso sistemático para optimizar el recupero de los créditos en mora, que debe ser controlado y evaluado regularmente.

2.4. Operacionalización de variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Tipo de variable	Escala de medición
Gestión de cobranzas	Se centra en transformar las cuentas por cobrar en recursos líquidos, mejorando los resultados en términos de flujo de caja o fondo de maniobra. Además, se dedica a establecer un proceso sistemático para optimizar el recupero de los créditos en mora, que debe ser controlado y evaluado regularmente (Martínez et al., 2022).	Durante la gestión de cobros se manejan diversas etapas de retraso, y aunque pueda parecer sencillo, esta gestión puede implicar operaciones complejas que requieren numerosas tareas, métodos u operaciones	Políticas y procedimientos de cobranza Fases de gestión de cobranza Estrategias de cobranza	Criterios de Crédito Términos de Pago Envío de Facturas y Recordatorios Cobranza preventiva Cobranza Administrativa Segmentación de clientes Monitoreo y seguimiento Automatización y tecnología	1,2 3 4 5 6 7 8 9	Cuestionario	Cuantitativa	Ordinal

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de la información

2.5.1. Técnica

Encuesta:

Feria et al. (2020) mencionan que esta técnica se utiliza con frecuencia en un contexto social para compilar información cuantitativa y estadística a través de un cuestionario debidamente estructurado.

En la investigación, se diseñó la encuesta para recoger información sobre las acciones actuales de gestión de cobranzas, sus políticas y procedimientos. La encuesta fue administrada a los responsables del departamento de cobranzas de las empresas en estudio.

2.5.2. Instrumento

Cuestionario:

Se utilizó con el objetivo de redactar las preguntas que se realizaron a los responsables del departamento de cobranza de las empresas 12 empresas distribuidoras farmacéuticas en Chiclayo.

Un cuestionario solamente consiste en un listado de preguntas que se aplican a los encuestados, y es una herramienta precisa empleada para compilar las respuestas dentro del proceso de una encuesta (Feria et al., 2020).

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y figuras

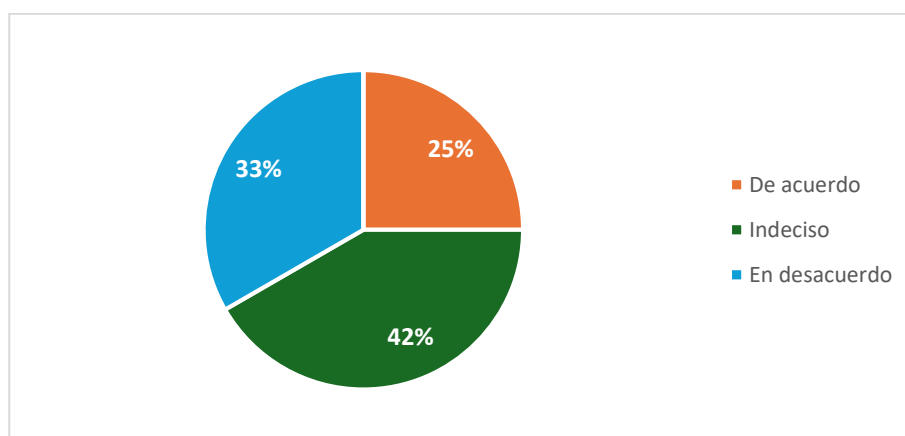
En esta sección, se muestran los resultados generados a partir del estudio realizado sobre la situación actual de la gestión de cobranzas en las empresas distribuidoras farmacéuticas en Chiclayo durante el año 2024. La finalidad de este capítulo es proporcionar un análisis detallado de los datos recolectados a través de las encuestas aplicadas a los responsables de la gestión de cobranzas.

OBJETIVO ESPECÍFICO 1: Evaluar las políticas y procedimientos de cobranza implementados por las empresas distribuidoras farmacéuticas en Chiclayo.

Tabla 1 Considera que las políticas de cobranza que tienen implementadas son claras para sus clientes

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0.0
De acuerdo	3	25.0
Indeciso	5	41.7
En desacuerdo	4	33.3
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
Total	12	100.0

Figura 3 Las políticas de cobranza son claras para sus clientes



Interpretación:

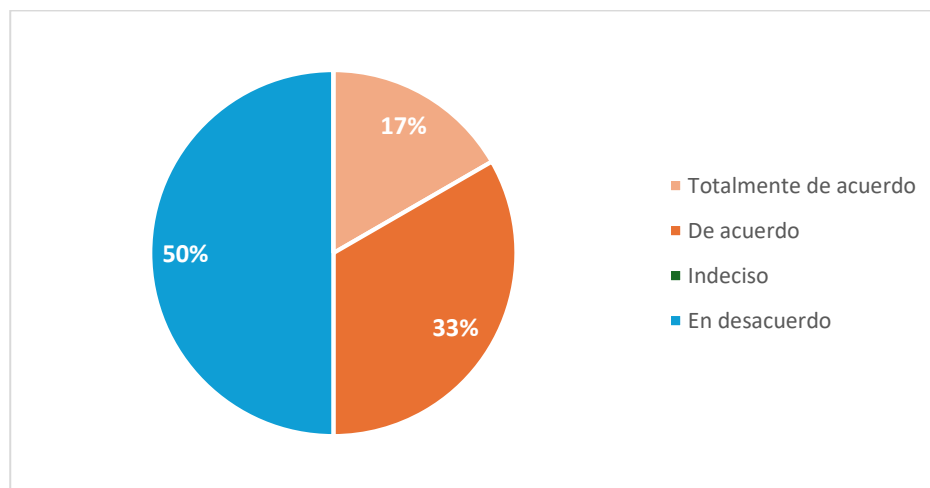
Referente a la pregunta 1, se observa que un 42% de encuestados mostró indecisión en su respuesta sobre si las políticas de cobranza que tienen

implementadas son claras para los clientes; en un 33% estuvo en desacuerdo, y solo un 25% estuvo de acuerdo con la claridad de las políticas de cobranza.

Tabla 2 Antes de otorgar algún crédito, efectúan evaluaciones rigurosas a sus clientes

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	2	16.7
De acuerdo	4	33.3
Indeciso	0	0.0
En desacuerdo	6	50.0
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
Total	12	100.0

Figura 4 Antes de otorgar algún crédito, efectúan evaluaciones rigurosas a sus clientes



Interpretación:

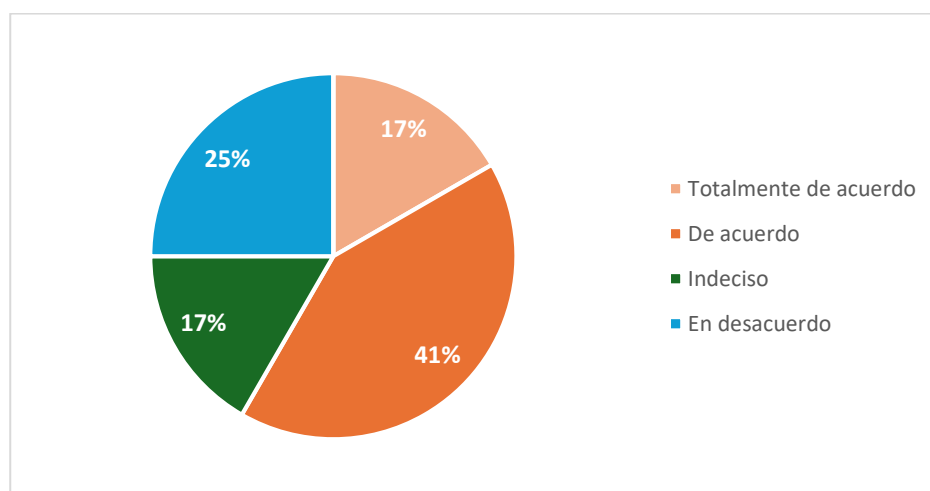
Referente a la pregunta 2, se observa que un 50% de encuestados se mostró en desacuerdo con que se efectúen evaluaciones rigurosas a sus clientes antes de otorgarles crédito, por el contrario un 33% estuvo de acuerdo y un 17% totalmente de acuerdo con la interrogante.

Tabla 3 Los términos de pago establecidos en la empresa son claramente

comunicados a los clientes

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	2	16.7
De acuerdo	5	41.7
Indeciso	2	16.7
En desacuerdo	3	25.0
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
Total	12	100.0

Figura 5 Los términos de pago establecidos en la empresa son claramente comunicados



Interpretación:

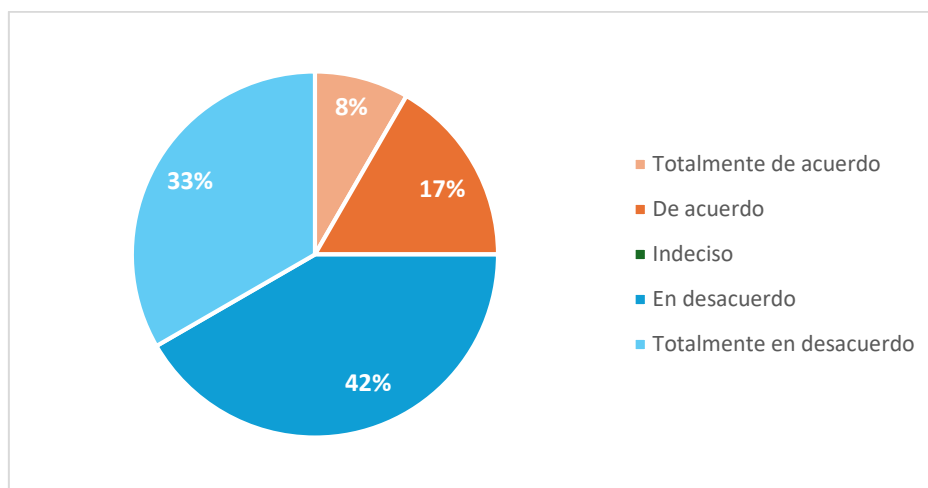
Referente a la pregunta 3, se observa que un 41% estuvo de acuerdo con que los términos de pago establecidos en la empresa son claramente comunicados a los clientes, por el contrario, un 25% se mostró en desacuerdo, y un 34% se mostró indeciso y en totalmente de acuerdo.

Tabla 4 Actualmente se utiliza varios canales de comunicación como email, y

WhatsApp, para enviar recordatorios de pago

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	8.3
De acuerdo	2	16.7
Indeciso	0	0.0
En desacuerdo	5	41.7
Totalmente en desacuerdo	4	33.3
Total	12	100.0

Figura 6 Actualmente se utiliza varios canales de comunicación como email, y WhatsApp, para enviar recordatorios de pago



Interpretación:

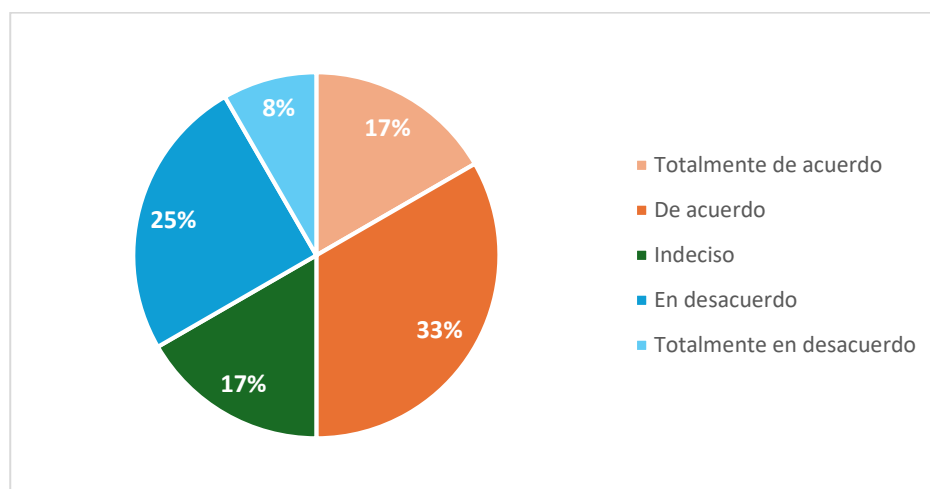
Referente a la pregunta 4, se observa que un 42% se mostró en desacuerdo con que actualmente se utilice varios canales de comunicación como email, y WhatsApp, para enviar recordatorios de pago, de la misma manera, un 33% estuvo totalmente en desacuerdo; por el contrario un 17% se mostró de acuerdo con que se utilizan canales de comunicación, y en un 8% totalmente de acuerdo.

OBJETIVO ESPECÍFICO 2: Identificar los principales desafíos que enfrentan las empresas distribuidoras farmacéuticas de Chiclayo en la gestión de cobranzas.

Tabla 5 Comunican oportunamente el vencimiento de las cobranzas a sus clientes

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	2	16.7
De acuerdo	4	33.3
Indeciso	2	16.7
En desacuerdo	3	25.0
Totalmente en desacuerdo	1	8.3
Total	12	100.0

Figura 7 Comunican oportunamente el vencimiento de las cobranzas



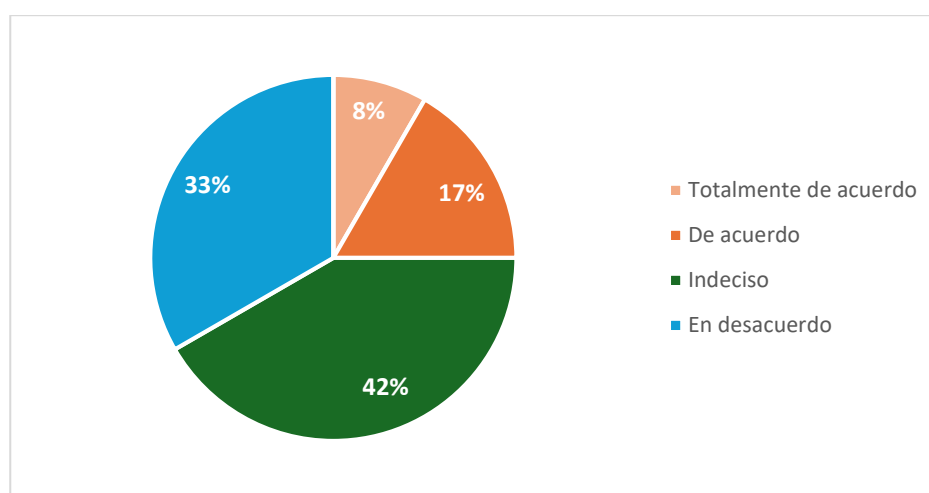
Interpretación:

Referente a la pregunta 5, se observa que un 50% de los encuestados estuvo de acuerdo y totalmente de acuerdo con que se comunican oportunamente el vencimiento de las cobranzas a sus clientes, por el contrario, en un 25% se mostró en desacuerdo, el 17% estuvo indeciso con la respuesta, y en un 8% se mostró totalmente en desacuerdo.

Tabla 6 Utilizan adecuadamente avisos de cobranzas para los clientes con mora temprana

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	8.3
De acuerdo	2	16.7
Indeciso	5	41.7
En desacuerdo	4	33.3
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
Total	12	100.0

Figura 8 Utilizan adecuadamente avisos de cobranzas



Interpretación:

Referente a la pregunta 6, se observa que un 42% de encuestados se mostró indeciso en que se utilizan adecuadamente avisos de cobranzas para los clientes con mora temprana; por el contrario, un 33% estuvo en desacuerdo al respecto; y en un 25% se mostró de acuerdo y totalmente de acuerdo.

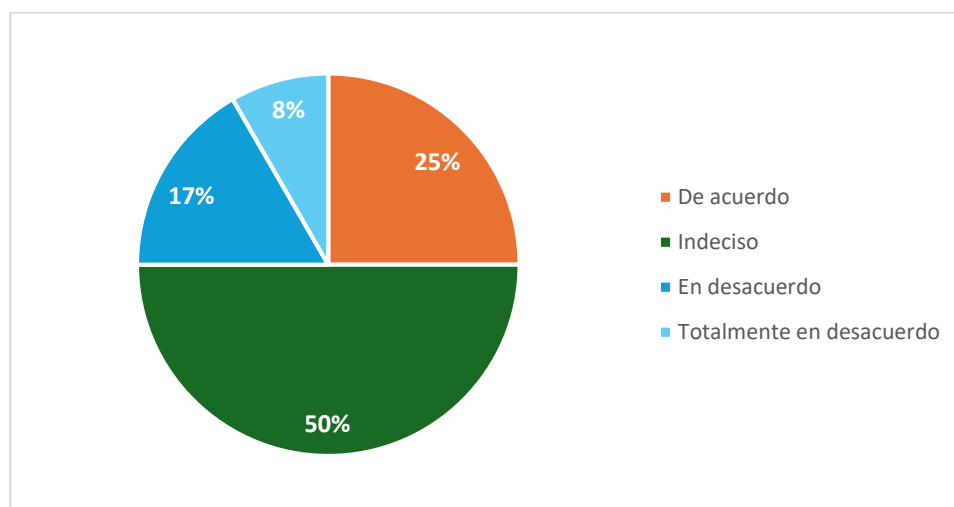
OBJETIVO ESPECÍFICO 3: Examinar la eficacia de las estrategias de

cobranza implementadas por las empresas distribuidoras farmacéuticas en Chiclayo.

Tabla 7 La empresa adapta sus estrategias de cobranza según la segmentación de los clientes

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0.0
De acuerdo	3	25.0
Indeciso	6	50.0
En desacuerdo	2	16.7
Totalmente en desacuerdo	1	8.3
Total	12	100.0

Figura 9 La empresa adapta sus estrategias de cobranza según la segmentación de los clientes



Interpretación:

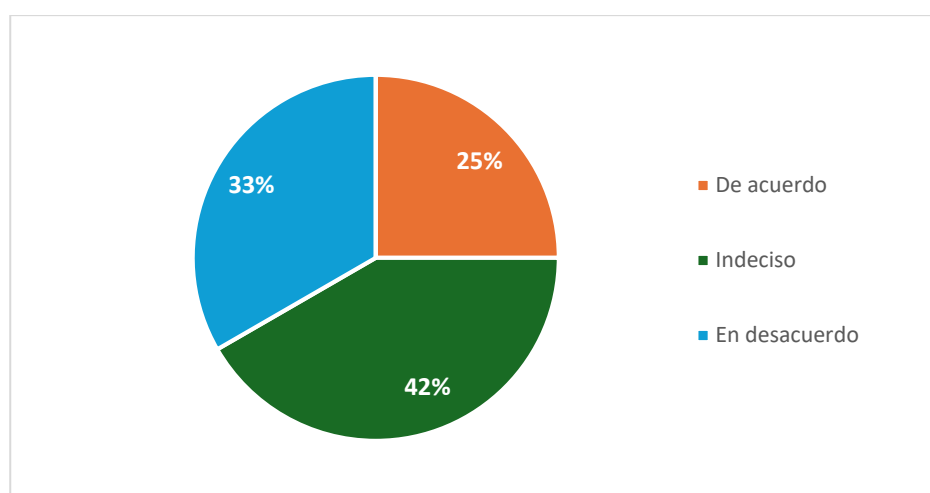
Referente a la pregunta 7, se observa que un 50% se mostró indeciso en que la empresa adapta sus estrategias de cobranza según la segmentación de los clientes, por otro lado, un 25% respondió estar de acuerdo, y el 25% restante dijo estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

Tabla 8 Se reporta información periódica para monitorear el estado de las

cobranzas pendientes

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0.0
De acuerdo	3	25.0
Indeciso	5	41.7
En desacuerdo	4	33.3
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
Total	12	100.0

Figura 10 Se reporta información periódica para monitorear el estado de las cobranzas pendientes



Interpretación:

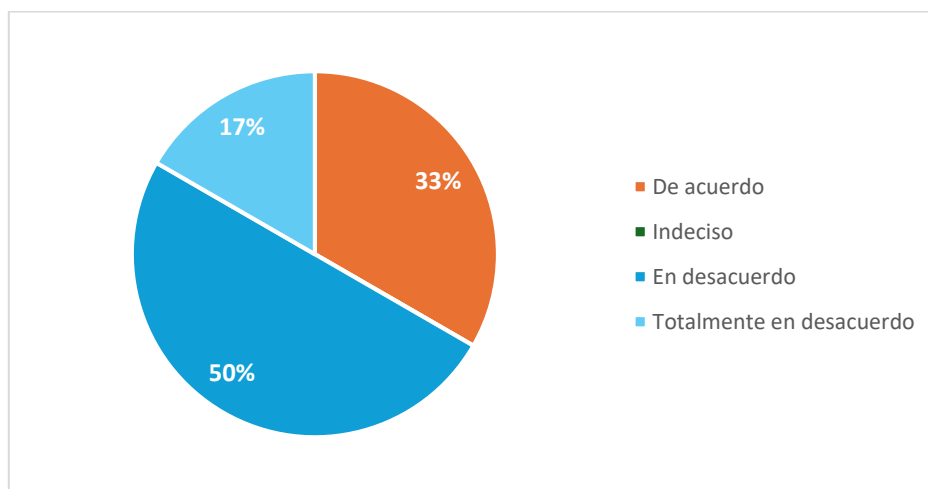
Referente a la pregunta 8, se observa que un 42% se mostró indeciso con que se reporta información periódica para monitorear el estado de las cobranzas pendientes, en un 33% estuvo en desacuerdo, y en 25% se mostró de acuerdo.

Tabla 9 Vienen utilizando medios tecnológicos para automatizar el proceso de

gestión de cobranza

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0.0
De acuerdo	4	33.3
Indeciso	0	0.0
En desacuerdo	6	50.0
Totalmente en desacuerdo	2	16.7
Total	12	100.0

Figura 11 Vienen utilizando medios tecnológicos para automatizar el proceso de gestión de cobranza



Interpretación:

Referente a la pregunta 9, se observa que un 67% de encuestados se mostró en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con que vienen utilizando medios tecnológicos para automatizar el proceso de gestión de cobranza, en tanto un 33% se mostró de acuerdo con la afirmación.

IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

El objetivo de la presente investigación fue determinar la situación actual de la gestión de cobranzas en las empresas distribuidoras farmacéuticas en Chiclayo durante el año 2024; para lo cual se han obtenido resultados que han permitido cumplir con dicho objetivo, y que han sido contrastados con estudios previos que guardan relación con el tema en estudio.

Respecto al objetivo específico sobre evaluar las políticas y procedimientos de cobranza implementados por las empresas distribuidoras farmacéuticas en Chiclayo; los datos obtenidos permitieron determinar que, las políticas y procedimientos de cobranza no están claramente definidas, y esto se corrobora con los encuestados en que percibieron que no hay claridad en dichas políticas, lo cual puede conducir a dificultades en el cumplimiento y la eficiencia en la recuperación de pagos por parte de sus clientes. Asimismo, se identificó que las empresas no vienen realizando evaluaciones rigurosas antes de otorgar créditos, lo que incrementa el riesgo de impagos y afecta negativamente su estabilidad financiera.

Estos resultados concuerdan con los datos brindados por Flores et al. (2022), quienes mencionaron que, la mayor parte de Mipymes en México no utilizan mecanismos adecuados de control y gestión para asegurar una gestión eficaz en sus procesos de cobranza y de inventarios. Esto se debe a la falta de asesoramiento en estas áreas clave y al uso de métodos empíricos, lo que provoca problemas recurrentes como la falta de liquidez, la disminución de los ingresos y, en los peores casos, el cierre de estos negocios.

Los resultados también son similares a la investigación de Cigüeñas e Infantes (2022) quienes determinaron que, la empresa no cuenta con políticas establecidas para la gestión de cobranzas y tiene un equipo limitado en el departamento de créditos y cobranzas, lo que resulta en dificultades para recuperar los pagos de clientes morosos. Esto ha ocasionado problemas de liquidez, reflejados en un índice de liquidez general de 0.97 durante el año 2020.

Asimismo, ante el objetivo específico sobre identificar los principales desafíos que enfrentan las empresas distribuidoras farmacéuticas de Chiclayo en la gestión de cobranzas; se obtuvo que, entre estos desafíos se encuentra la comunicación oportuna del vencimiento de las cobranzas, ya que para la mitad de los encuestados es buena, pero un cuarto de los clientes no recibe esta información de manera efectiva. Esto indica la necesidad de mejorar la consistencia y eficacia de las comunicaciones para asegurar que todos los clientes estén bien informados sobre los plazos de pago. Por otro lado, existe una notable indecisión y desacuerdo entre los encuestados sobre el uso adecuado de avisos de cobranza para clientes en mora temprana. Esta falta de claridad y consistencia en los procedimientos refleja que las empresas no están gestionando eficazmente las cuentas en mora temprana, lo cual puede incrementar la morosidad y afectar negativamente su liquidez.

Estos resultados se asemejan a lo manifestado por Vásquez et al. (2021) quien ha determinado que, en una empresa analizada se pudo identificar que tiene inconvenientes en recuperar rápidamente el efectivo por concepto de las ventas efectuadas, y al no contar con adecuados procesos de cobranza, está teniendo un impacto negativo en sus niveles de liquidez.

De la misma manera, Soetedjo et al. (2020), menciona que, aunque la empresa dispone de un sistema establecido de créditos y cobranzas, enfrenta dificultades significativas en términos financieros al intentar recuperar sus créditos. De manera específica, al emitir facturas, experimenta prolongados retrasos en las cobranzas que resultan en baja rotación del efectivo y afectan la rentabilidad debido a la limitada capacidad de financiamiento.

Por su parte, Huamanchumo y Jara (2020) también revelaron que, se determinó que la empresa ha registrado todas sus cuentas por cobrar, pero presenta deficiencias significativas como la falta de seguimiento adecuado, la ausencia de informes durante el proceso de cobranza administrativa y la falta de análisis periódicos del estado de estas cuentas.

En cuanto al objetivo específico sobre examinar la eficacia de las

estrategias de cobranza implementadas por las empresas distribuidoras farmacéuticas en Chiclayo; se ha reflejado en los resultados que, la aplicación de estrategias de cobranza según la segmentación de clientes no es clara ni consistentemente aplicada en la mayoría de las empresas, lo que puede llevar a ineficiencias en la gestión de las cobranzas. Existe una falta de claridad y consistencia en la práctica de reportar información periódica para el monitoreo de las cobranzas pendientes; por tanto, la mayoría de las empresas no están utilizando medios tecnológicos para automatizar el proceso de la cobranza.

Estos resultados se contrastan con lo observado por Suárez et al. (2022), quien indicó que la gestión del riesgo de crédito se ha destacado como uno de los desafíos en varios aspectos de la empresa, conllevando a obtener índices de morosidad nunca antes visto, afectando sobremanera su disponibilidad de recursos para atender compromisos de pago, impidiéndoles, además, ser responsable con los plazos de cancelación de determinadas deudas.

También tiene semejanza a lo encontrado por Bello et al. (2023) donde sus hallazgos revelaron una deficiente gestión de cobranzas debido a factores como la falta de formación y capacitación al personal, la resistencia al cambio y la dependencia de métodos tradicionales, situación que ha generado serios problemas de liquidez y en la capacidad de esta empresa para asumir con responsabilidad sus obligaciones con terceros

Conclusiones

Después del análisis realizado a los resultados obtenidos de las empresas distribuidoras farmacéuticas en Chiclayo; se han arribado a las siguientes conclusiones, teniendo en cuenta los objetivos específicos propuestos:

Las políticas y procedimientos de cobranza implementados por las empresas distribuidoras farmacéuticas en Chiclayo presentan varias deficiencias, en primer lugar por la falta de claridad en las políticas de cobranza, la ausencia de evaluaciones rigurosas antes de otorgar créditos, así como la comunicación ineficiente de los términos de pago. Estas deficiencias pueden afectar significativamente la eficiencia y efectividad en la recuperación de los créditos otorgados, aumentando el riesgo de incobrabilidad de las cuentas y afectando la estabilidad financiera de las empresas.

Las empresas distribuidoras farmacéuticas de Chiclayo enfrentan varios desafíos en la gestión de cobranzas, particularmente en la comunicación del vencimiento de las cobranzas y en el uso adecuado de avisos de cobranza para clientes en mora temprana. La inconsistencia en estas áreas puede incrementar la morosidad y afectar negativamente la liquidez; por lo cual, es necesario que las empresas revisen y fortalezcan sus políticas y procedimientos de cobranza para asegurar una gestión más eficaz y eficiente.

Las estrategias de cobranza implementadas por las empresas distribuidoras farmacéuticas en Chiclayo presentan varias deficiencias que afectan su eficacia, debido a la falta de segmentación clara de los clientes, la inconsistencia en el monitoreo periódico de las cobranzas pendientes y el bajo nivel de automatización en el proceso de cobranza son problemas críticos que demandan de mucha atención por parte del personal responsable de cobranzas.

V. REFERENCIAS

- Bello, S., Barinotto, P., Jurado, A., y Castañeda, N. (2023). Gestión de cobranzas y su impacto en la liquidez de una compañía en Trujillo, 2022. Scopus. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85172382531&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=1c8719efd22ed977944850c8b835e110&sot=b&sdt=b&s=TITLE-ABS-KEY%28liquidez%29&sl=23&sessionSearchId=1c8719efd22ed977944850c8b835e110&relpos=13>
- Carhuatanta, L. y Carrión, H. (2023). Planeamiento para una mejor cobranza y su impacto en la liquidez de una empresa industrial de Chiclayo. [Tesis de pre grado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/114427>
- Cerna, D., Linares, J., Puican, V. (2022). Las cuentas por cobrar en una empresa comercial de Bagua Perú. Scopus, 3(2), 836-853. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85190837274&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=1c8719efd22ed977944850c8b835e110&sot=b&sdt=b&s=TITLE-ABS-KEY%28liquidez%29&sl=23&sessionSearchId=1c8719efd22ed977944850c8b835e110&relpos=20>
- Cigüeñas, R., e Infantes, Y. (2022). Gestión de cobros para la mejora de la liquidez en una empresa distribuidora de Chiclayo. [Tesis de pre grado, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/9733>
- Feria, H., Matilla, M., y Mantecón, S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de indagación empírica? Revista Didasc@lia, 11 (3), 62-79. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7692391.pdf>
- Flores, Y., Pendones, J. (2022). Modelo de un sistema de control de inventarios y cobranzas para MIPYMES en Excel. Ebsco, 7(34), 1-13.

<https://web.p.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=0&sid=6b39a2ae-cca4-4a35-a7b8-46a0a1c7df93%40redis&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZI#AN=161754110&db=zbh>

Gutiérrez, S., Peralta, A., y Mayrena, M. (2021). Incidencia de la aplicación de las políticas de crédito y cobranza en la recuperación de cartera del Súper Las Segovias, S.A. de la ciudad de Estelí, Nicaragua, durante el primer semestre del año 2020. *Revista Científica Estelí*, (38), 149–165. <https://doi.org/10.5377/farem.v0i38.11949>

Guevara, G. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Revista: RECIMUNDO*, 4(3), 163-173. <https://www.recimundo.com/index.php/es/article/download/860/1560?inline=1>

Huamanchumo, E. y Jara, N. (2020). Control financiero para la mejora de la gestión de cobranza en una empresa distribuidora de Chiclayo. [Tesis de pre grado, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72034/Huamanchumo_Tey-Jara_HN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Martínez Fernández, F. M., Collazos Vargas, M. A., & Castro Suárez, D. A. (2022). Estrategias de cobranza como instrumento para reducir la morosidad en la empresa Martyni Campestre, Garzón, Colombia. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 1665-1683. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.1984

Mogollón, J. (2021). Gestión de Cobranza y su impacto en la Gerencia Financiera de la empresa PP S.A: Periodo 2014-2016. *Puriq*, 3(1), 151. <https://www.revistas.unah.edu.pe/index.php/puriq/article/view/121>

Mucha-, L., Chamorro, R., Oseda, M. y Alania, R. (2021). Evaluación de procedimientos para determinar la población y muestra: según tipos de investigación. *Desafíos*, 12(1); 44-51.

<https://doi.org/10.37711/desafios.2021.12.1.253>

Ochoa, J., y Yunkor, Y. (2021). El estudio descriptivo en la investigación científica. Acta Jurídica Peruana, 2(2).

<http://revistas.autonoma.edu.pe/index.php/AJP/article/view/224>

Quintero, C. (16 de enero de 2019). ¿En qué consiste la gestión de cobranzas? Revista RSM Global Perú.

<https://www.rsm.global/peru/es/aportes/blog-rsm-peru/en-que-consiste-la-gestion-de-cobranzas>

Rasinger, S. (2020). La investigación cuantitativa en lingüística. Editorial Akal. ISBN: 9788446046455.

https://www.google.com.pe/books/edition/La_investigaci%C3%B3n_cuantitativa_en_ling%C3%BC/0h4EEAAQBAJ?hl=es&qbpv=0

Soetedjo, S., Rusdiyanto, Agustía, D., y Septiarini, D. (2020). Rotación del efectivo y de cobranzas y su efecto en la rentabilidad en una empresa de Indonesia. Scopus, 36(26), 1417-1432.

<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85084257220&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=9a394ebd5a665f93b972a8de3eac9fca&sot=b&sdt=b&s=TITLE-ABS-KEY%28cuentas+por+cobrar%29&sl=23&sessionSearchId=9a394ebd5a665f93b972a8de3eac9fca&relpos=3>

Suárez, D., Álvarez, N., y Espín, G. (2022). Estudio de la cartera de cobranza vencida y su efecto en la liquidez en una organización de Puyo, Ecuador. Scopus, 14(2), 244-251.

<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85131592363&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=1c8719efd22ed977944850c8b835e110&sot=b&sdt=b&s=TITLE-ABS-KEY%28liquidez%29&sl=23&sessionSearchId=1c8719efd22ed977944850c8b835e110&relpos=21>

Vásquez, C., Terry, O., Huaman, M., y Cerna, C. (2021). Análisis de indicadores de liquidez y de cobranzas en empresas que cotizan en bolsa de Lima. Ebsco, 25(2), 195-214. <https://web.p.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=0&sid=d82777bd-22cd-4645-a7a7-579a20881ea3%40redis&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZI#AN=152730338&db=bth>

VI. ANEXOS

Anexo 1. Aprobación del título de investigación



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N°0608-2024-FACEM-USS

Chiclayo, 13 de noviembre de 2024.

VISTO:

El Oficio N°0240-2024/FACEM-DC-USS, de fecha 13 de noviembre del 2024, presentado por la Directora de la EP de Contabilidad y proveído de la Decana de FACEM, de fecha 13/11/2024, donde se solicita la aprobación de Trabajos de Investigación, de los estudiantes del Curso de Investigación II, del X ciclo Sec. A, de la EP de Contabilidad, a cargo de la Dra. Rosario Violeta Grijalva Salazar, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N°30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 21° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N°086-2020/DP-USS de fecha 13 de mayo de 2020, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR, los Trabajos de Investigación de los estudiantes del Curso de Investigación II, correspondiente al X ciclo – Sec. A, del ciclo académico 2024-II, de la EP de Contabilidad, a cargo de la Dra. Rosario Violeta Grijalva Salazar, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

USS
Dra. Mariabel Constanza Torres
Decana de la Facultad de Ciencias
Empresariales
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.C.

USS
Mg. Lisset Siba González
Secretaría Académica Facultad de
Ciencias Empresariales
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.C.

Cc. Escuela / Interesado / Archivo

**CAMPUS
UNIVERSITARIO**

Km. 5 carretera a Pimentel
T. (051) 074 481610

**CENTROS
EMPRESARIALES**

Av. Luis Gonzales 1004
T. (051) 074 481621

**ESCUELA
DE POSGRADO**

Calle Elías Aguirre 933
T. (051) 074 481625

www.uss.edu.pe

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N°0608-2024-FACEM-USS

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	TITULO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	LINEA DE INVESTIGACION
1	QUISEP OCAS MANUEL	FORMALIZACIÓN TRIBUTARIA DE LAS MYPES DE UN MERCADO MAYORISTA DE CHICLAYO 2024	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO.
2	HENRY JOB RAMIREZ PISCOYA & DARWIN PUSE BENITES	LA RECALCADIÓN TRIBUTARIA DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE AÑO 2023	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO.
3	YDROGO SILVA, KAREN LISBETH	EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA ROSA, CHICLAYO, 2024	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO.
4	VALQUI CHUQUIZUTA, KIARA & RODRÍGUEZ VERA, GIOANNA SMITH	RÉGIMEN MYPE TRIBUTARIO EN EMPRESAS DEL SECTOR ABARROTES DEL DISTRITO DE CHICLAYO, 2024	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO.
5	ZAPATA OJEDA DUBER FABIAN	LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA DE ABARROTES DISTRIBUIDORA PEÑA VILCHEZ E.R.L PIURA, 2024	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO.
6	INONAN SANTISTEBAN ALEX ALBERTO & LEONARDO VENTURA JACKELINE	ADOPCIÓN DE LA NIC 16 PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO EN LA EMPRESA PESQUERA CONCEPCIÓN S.A.C., CHIMBOTE, 2024.	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO.
7	MANAYAY CALDERÓN CHRISTIAM KEVIN & RUIZ CÁRDENAS ANA MARÍA	EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN TRIBUTARIA EN LAS EMPRESA MYPES DEL SECTOR TEXTIL CHICLAYO, 2024	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO.
8	REYES REYES GISELA ANALI & MENDOZA SANCHEZ GIOVANNA	GESTIÓN DE COBRANZAS EN LAS EMPRESAS DISTRIBUIDORAS FARMACÉUTICAS CHICLAYO, 2024	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO.
9	GRANDA GRANDA MARIA MARIN & MARIN GUEVARA GABRIELLE ESTHER	PROPUESTA DE CONTROL DE INVENTARIOS EN UN RESTAURANTE DEL DEPARTAMENTO DE LAMBAYEQUE, 2024	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO.
10	VASQUEZ GARCÉS CESAR & ROJAS VALLE JOS FLAVIO	GESTIÓN DE INVENTARIOS EN UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE DROGUERIA, CHICLAYO 2024	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO.
11	ZURITA CHANTA KEVIN ULISES	ESTRATEGIAS TRIBUTARIAS PARA LA FORMALIZACIÓN DE LOS COMERCIANTES DE ABARROTES, MERCADO MUNICIPAL DE LA PROVINCIA DE SAN IGNACIO, 2024	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO.
12	TIMANA SANTAMARIA WILLIAM EDGAR & HERREROS ELIAS FÁTIMA LUCÍA	APALANCAMIENTO FINANCIERO EN EMPRESAS DEL SECTOR ALQUILER DE MAQUINARIA PESADA, CHICLAYO 2024	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO.
13	MONSALVE TORRES MAYLER & CASTILLO GALVEZ FRANK	GESTIÓN DE ALMACENAMIENTO EN LAS MYPES DEL RUBRO RESTAURANTES EN CHICLAYO, 2024	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO.
14	ASCURRA CARRION ADHERLIN & GALINDO CHONLON JEANPIER	EJECUCIÓN PRESUPUESTAL EN LA MUNICIPALIDAD JOSE LEONARDO ORTIZ 2024	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO.
15	CASTRO AMAYA MANUELA & GUEVARA SIFUENTES MLAGROS	CONTINGENCIAS TRIBUTARIAS EN LA EMPRESA CIXCOMPERU SOLUCIONES TECNOLÓGICAS E.I.R.L., CHICLAYO 2024	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO.
16	ORTIZ LINARES RAMIRO & HUANACARI REATEGUI ANGEL GERSON	COSTEO DE VEHICULO MOTOTAXI EN LA COMERCIALIZACIÓN DE LA EMPRESA CH MOTOS SAC, 2024	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO.
17	SECLÉN HUERTAS KIARA GIOVANNA & LAZARO GARCIA NAYELI CRISTEL	FACTORES LIMITANTES EN EL ACCESO A CRÉDITO EN LAS MYPES DEL MERCADO MAYORISTA MOSHOQUEQUE-CHICLAYO 2024	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO.

CAMPUS
UNIVERSITARIO

Km. 5 carretera a Pimentel
T. (051) 074 481610

CENTROS
EMPRESARIALES

Av. Luis Gonzales 1004
T. (051) 074 481621

ESCUELA
DE POSGRADO

Calle Elias Aguirre 933
T. (051) 074 481625

www.uss.edu.pe

Anexo 2. Carta de la empresa donde autoriza realizar la investigación



"Año del Bicentenario, de la Consolidación de nuestra Independencia y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Chiclayo, 04 de Diciembre del 2024

Quien suscribe:

Gte. Alfonso Mendoza Bardales

Empresa Realmedic Import S.A.C

ASUNTO : ACEPTACIÓN Y APOYO PARA REALIZAR INFORME DE INVESTIGACIÓN

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo a nombre de la Empresa Realmedic Import S.A.C.; y a la vez manifestarle lo siguiente:

Que, de acuerdo con lo solicitado por la Escuela profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipán, se **ACEPTA a las Srtas. MENDOZA SANCHEZ GIOVANNA ALAMET** identificada con DNI N° 73464328 y **REYES REYES GISELA ANALI**, identificada con DNI N° 75658617, para que **REALICE SU INVESTIGACIÓN, titulada "GESTIÓN DE COBRANZAS EN LAS EMPRESAS DISTRIBUIDORAS FARMACÉUTICAS, CHICLAYO 2024", en la empresa Realmedic Import S.A.C.**


Asimismo, se les brindará las facilidades del caso, a fin de que las estudiantes logren desarrollar su trabajo. Además, que toda información y resultado de la investigación será de uso exclusivo académico.

Atentamente,

REAL MEDIC IMPORT S.A.C.
RUC: 2060131942

Alfonso Mendoza Bardales
DNI. 16636668
GERENTE GENERAL

Anexo 3. Instrumento validado

	DIRECTIVA PARA EL DESARROLLO DE LOS CURSOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS CONDUCENTES A TÍTULOS PROFESIONALES PREGRADO	Código:	PP2-DI.03
		Versión:	04
		Fecha:	06/11/2023
		Hoja:	1 de 145

VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

1. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO.

1.1. Instrumento de Validación No Experimental por Juicio de expertos

1. NOMBRE DEL JUEZ		MARIBEL CARRANZO TORRES
2.	PROFESIÓN	CONTADOR PÚBLICA
	ESPECIALIDAD	AUDITORÍA
	GRADO ACADÉMICO	DOCTORA EN CONTABILIDAD Y FINANZAS
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	20 AÑOS
	CARGO	DECANA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
GESTIÓN DE COBRANZAS EN LAS EMPRESAS DISTRIBUIDORAS FARMACÉUTICAS CHICLAYO, 2024		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Reyes Reyes Gisela Analí Mendoza Sanchez Giovanna Alamet
4.	INSTRUMENTO EVALUADO	Entrevista () Cuestionario () Lista de Cotejo () Encuesta (X)
5.	OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO	<p>GENERAL</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar la situación actual de la gestión de cobranzas en las empresas distribuidoras farmacéuticas en Chiclayo durante el año 2024. <p>ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluar las políticas y procedimientos de cobranza implementados por las empresas distribuidoras farmacéuticas en Chiclayo. - Identificar los principales desafíos que enfrentan las empresas distribuidoras farmacéuticas de Chiclayo en la gestión de cobranzas. - Examinar la eficacia de las estrategias de cobranza implementadas por las empresas distribuidoras farmacéuticas en Chiclayo.
A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.		
No	DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	



**DIRECTIVA PARA EL DESARROLLO DE
LOS CURSOS DE INVESTIGACIÓN Y
TRABAJOS CONDUCTENTES A
TÍTULOS PROFESIONALES PREGRADO**


Código: P92-DI.03
Versión: 04
Fecha: 06/11/2023
Hoja: 2 de 145

01	¿Considera que las políticas de cobranza que tienen implementadas son claras para sus clientes?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS:	D ()
02	¿Antes de otorgar algún crédito, efectúan evaluaciones rigurosas a sus clientes?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS:	D ()
03	¿Los términos de pago establecidos en la empresa son claramente comunicados a los clientes?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS:	D ()
04	¿Actualmente se utiliza varios canales de comunicación como email, y WhatsApp, para enviar recordatorios de pago?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS:	D ()
05	¿Comunican oportunamente el vencimiento de las cobranzas a sus clientes?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS:	D ()
06	¿Utilizan adecuadamente avisos de cobranzas para los clientes con mora temprana?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS:	D ()
07	¿La empresa adapta sus estrategias de cobranza según la segmentación de los clientes?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS:	D ()
08	¿Se reporta información periódica para monitorear el estado de las cobranzas pendientes?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS:	D ()
09	¿Vienen utilizando medios tecnológicos para automatizar el proceso de gestión de cobranza?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS:	D ()
PROMEDIO OBTENIDO:		A (<input checked="" type="checkbox"/>)	D ()
6. COMENTARIOS GENERALES: APLICABLE			
7. OBSERVACIONES: NINGUNA.			

JUEZ EXPERTO

DNI. 41068622

NºJ. 04-2166

	DIRECTIVA PARA EL DESARROLLO DE LOS CURSOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS CONDUCTENTES A TÍTULOS PROFESIONALES PREGRADO	Código:	PP2-DI.03
		Versión:	04
		Fecha:	06/11/2023
		Hoja:	3 de 145

FICHA DE VALIDACIÓN AIKEN

Colegiatura N° 04-2166.

Ficha de Validación
según IKEN

I. Datos generales

Apellidos y nombres del informante	Cargo o Institución donde labora	Nombre del instrumento de evaluación	Autor del Instrumento
Carranza Torres Nanibel	Decano de la Facultad de Ciencias Exactas	ENCUESTA	<ul style="list-style-type: none"> - Reyes Reyes, Gisela Analí - Mendoza Sanchez, Giovanna Alamet
Título de la Investigación: GESTIÓN DE COBRANZAS EN LAS EMPRESAS DISTRIBUIDORAS FARMACÉUTICAS CHICLAYO, 2024			

II. Aspectos de validación de cada Item

Estimado complete la siguiente tabla después de haber observado y evaluado el instrumento adjunto. Escriba (A) acuerdo o (D) desacuerdo en la segunda columna. Asimismo, si tiene alguna opción o propuesta de modificación, escriba en la columna correspondiente.

ITEMS	ACUERDO O DESACUERDO	MODIFICACIÓN Y OPINIÓN
1	A	
2	A	
3	A	
4	A	
5	A	
6	A	
7	A	
8	A	
9	A	

USS	DIRECTIVA PARA EL DESARROLLO DE LOS CURSOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS CONDUCENTES A TÍTULOS PROFESIONALES PREGRADO	Código:	PP2-DI.03
		Versión:	04
		Fecha:	06/11/2023
		Hoja:	4 de 145

III. Opinión de aplicabilidad del instrumento certificado de validez de contenido del instrumento

	Dimensiones/Ítems	Claridad		Contexto		Congruencia		Dominio del constructo	
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
	Dimensión 1: Políticas y procedimientos de cobranza								
1	Criterios de Crédito	X		X		X		X	
2	Términos de Pago	X		X		X		X	
3	Envío de Facturas y Recordatorios	X		X		X		X	
	Dimensión 2: Fases de gestión de cobranza								
1	Cobranza preventiva	X		X		X		X	
2	Cobranza Administrativa	X		X		X		X	
	Dimensión 3: Estrategias de cobranza								
1	Segmentación de clientes	X		X		X		X	
2	Monitoreo y seguimiento	X		X		X		X	
3	Automatización y tecnología	X		X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):


SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()


Apellidos y nombres del juez validador:

CARRANZA TORRES MARIBEL

Especialidad: AUDITORIA


DNI. 41068622
NOT. 04-2166

INSTRUMENTO VALIDADO POR JUEZ EXPERTO

	DIRECTIVA PARA EL DESARROLLO DE LOS CURSOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS CONDUCENTES A TÍTULOS PROFESIONALES PREGRADO	Código:	PP2-DI.03
		Versión:	04
		Fecha:	06/11/2023
		Hoja:	1 de 145

VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

1. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO.

1.1. Instrumento de Validación No Experimental por Juicio de expertos

1. NOMBRE DEL JUEZ		HERNANDEZ TORO SANCHEZ
2.	PROFESIÓN	CONTADOR PUBLICO
	ESPECIALIDAD	FINANZAS
	GRADO ACADÉMICO	MAESTRO
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	29 AÑOS
	CARGO	DOCENTE A TIEMPO COMPLETO
GESTIÓN DE COBRANZAS EN LAS EMPRESAS DISTRIBUIDORAS FARMACÉUTICAS CHICLAYO, 2024		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Reyes Reyes Gisela Anali Mendoza Sanchez Giovanna Alamet
4.	INSTRUMENTO EVALUADO	Entrevista () Cuestionario () Lista de Cotejo () Encuesta (X)
5.	OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO	<p>GENERAL</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar la situación actual de la gestión de cobranzas en las empresas distribuidoras farmacéuticas en Chiclayo durante el año 2024. <p>ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluar las políticas y procedimientos de cobranza implementados por las empresas distribuidoras farmacéuticas en Chiclayo. - Identificar los principales desafíos que enfrentan las empresas distribuidoras farmacéuticas de Chiclayo en la gestión de cobranzas. - Examinar la eficacia de las estrategias de cobranza implementadas por las empresas distribuidoras farmacéuticas en Chiclayo.
<p>A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.</p>		
No	DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	




**DIRECTIVA PARA EL DESARROLLO DE
LOS CURSOS DE INVESTIGACIÓN Y
TRABAJOS CONDUCENTES A
TÍTULOS PROFESIONALES PREGRADO**

Código: P92-DI.03
Versión: 04
Fecha: 06/11/2023
Hoja: 2 de 145

01	¿Considera que las políticas de cobranza que tienen implementadas son claras para sus clientes?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS:	D ()
02	¿Antes de otorgar algún crédito, efectúan evaluaciones rigurosas a sus clientes?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS:	D ()
03	¿Los términos de pago establecidos en la empresa son claramente comunicados a los clientes?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS:	D ()
04	¿Actualmente se utiliza varios canales de comunicación como email, y WhatsApp, para enviar recordatorios de pago?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS:	D ()
05	¿Comunican oportunamente el vencimiento de las cobranzas a sus clientes?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS:	D ()
06	¿Utilizan adecuadamente avisos de cobranzas para los clientes con mora temprana?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS:	D ()
07	¿La empresa adapta sus estrategias de cobranza según la segmentación de los clientes?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS:	D ()
08	¿Se reporta información periódica para monitorear el estado de las cobranzas pendientes?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS:	D ()
09	¿Vienen utilizando medios tecnológicos para automatizar el proceso de gestión de cobranza?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS:	D ()
PROMEDIO OBTENIDO:		A (<input checked="" type="checkbox"/>)	D ()
6. COMENTARIOS GENERALES:		<i>APLICABLE</i>	
7. OBSERVACIONES:		<i>NINGUNA.</i>	



JUEZ EXPERTO
19225679

	DIRECTIVA PARA EL DESARROLLO DE LOS CURSOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS CONDUCENTES A TÍTULOS PROFESIONALES PREGRADO	Código:	PP2-DI.03
		Versión:	04
		Fecha:	06/11/2023
		Hoja:	3 de 145

FICHA DE VALIDACIÓN AIKEN

Colegiatura N° 1333

Ficha de Validación
según IKEN

I. Datos generales

Apellidos y nombres del informante	Cargo o Institución donde labora	Nombre del instrumento de evaluación	Autor del Instrumento
HERNANDEZ TERAN SWL	DTC UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN	ENCUESTA	- Reyes Reyes, Gisela Anali - Mendoza Sanchez, Giovanna Alamet
Título de la Investigación: GESTIÓN DE COBRANZAS EN LAS EMPRESAS DISTRIBUIDORAS FARMACÉUTICAS CHICLAYO, 2024			

II. Aspectos de validación de cada ítem

Estimado complete la siguiente tabla después de haber observado y evaluado el instrumento adjunto. Escriba (A) acuerdo o (D) desacuerdo en la segunda columna. Asimismo, si tiene alguna opción o propuesta de modificación, escriba en la columna correspondiente.

ITEMS	ACUERDO O DESACUERDO	MODIFICACIÓN Y OPINIÓN
1	A	
2	A	
3	A	
4	A	
5	A	
6	A	
7	A	
8	A	
9	A	

USS	DIRECTIVA PARA EL DESARROLLO DE LOS CURSOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS CONDUCTENTES A TÍTULOS PROFESIONALES PREGRADO	Código:	PP2-DI.03
		Versión:	04
		Fecha:	06/11/2023
		Hoja:	4 de 145

III. Opinión de aplicabilidad del instrumento certificado de validez de contenido del instrumento

	Dimensiones/Ítems	Claridad		Contexto		Congruencia		Dominio del constructo	
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
	Dimensión 1: Políticas y procedimientos de cobranza								
1	Criterios de Crédito	X		X		X		X	
2	Términos de Pago	X		X		X		X	
3	Envío de Facturas y Recordatorios	X		X		X		X	
	Dimensión 2: Fases de gestión de cobranza								
1	Cobranza preventiva	X		X		X		X	
2	Cobranza Administrativa	X		X		X		X	
	Dimensión 3: Estrategias de cobranza								
1	Segmentación de clientes	X		X		X		X	
2	Monitoreo y seguimiento	X		X		X		X	
3	Automatización y tecnología	X		X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()


Apellidos y nombres del juez validador:

HERNANDEZ TERAN SAUL

Especialidad: FINANZAS

SHT
19225079

INSTRUMENTO VALIDADO POR JUEZ EXPERTO

	DIRECTIVA PARA EL DESARROLLO DE LOS CURSOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS CONDUCTENTES A TÍTULOS PROFESIONALES PREGRADO	Código:	PP2-DI.03
		Versión:	04
		Fecha:	06/11/2023
		Hoja:	1 de 145

VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

1. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO.

1.1. Instrumento de Validación No Experimental por Juicio de expertos

1. NOMBRE DEL JUEZ	Ricardo FRANCISCO ANTONIO MENDO OTERO	
2.	PROFESIÓN	CONTADOR PÚBLICO
	ESPECIALIDAD	FINANZAS
	GRADO ACADÉMICO	MAESTRÍA
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	4 (AÑOS)
	CARGO	DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD SEÑOR PESIFAN
GESTIÓN DE COBRANZAS EN LAS EMPRESAS DISTRIBUIDORAS FARMACÉUTICAS CHICLAYO, 2024		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Reyes Reyes Gisela Anali Mendoza Sanchez Giovanna Alamet
4. INSTRUMENTO EVALUADO	Entrevista () Cuestionario () Lista de Cotejo () Encuesta (X)	
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO	<p>GENERAL</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar la situación actual de la gestión de cobranzas en las empresas distribuidoras farmacéuticas en Chiclayo durante el año 2024. <p>ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluar las políticas y procedimientos de cobranza implementados por las empresas distribuidoras farmacéuticas en Chiclayo. - Identificar los principales desafíos que enfrentan las empresas distribuidoras farmacéuticas de Chiclayo en la gestión de cobranzas. - Examinar la eficacia de las estrategias de cobranza implementadas por las empresas distribuidoras farmacéuticas en Chiclayo. 	
<p>A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.</p>		
No	DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	

USS	DIRECTIVA PARA EL DESARROLLO DE LOS CURSOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS CONDUCENTES A TÍTULOS PROFESIONALES PREGRADO	Código:	PP2-DI.03
		Versión:	04
		Fecha:	06/11/2023
		Hoja:	2 de 145

01	¿Considera que las políticas de cobranza que tienen implementadas son claras para sus clientes?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS:	D ()
02	¿Antes de otorgar algún crédito, efectúan evaluaciones rigurosas a sus clientes?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS:	D ()
03	¿Los términos de pago establecidos en la empresa son claramente comunicados a los clientes?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS:	D ()
04	¿Actualmente se utiliza varios canales de comunicación como email, y WhatsApp, para enviar recordatorios de pago?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS:	D ()
05	¿Comunican oportunamente el vencimiento de las cobranzas a sus clientes?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS:	D ()
06	¿Utilizan adecuadamente avisos de cobranzas para los clientes con mora temprana?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS:	D ()
07	¿La empresa adapta sus estrategias de cobranza según la segmentación de los clientes?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS:	D ()
08	¿Se reporta información periódica para monitorear el estado de las cobranzas pendientes?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS:	D ()
09	¿Vienen utilizando medios tecnológicos para automatizar el proceso de gestión de cobranza?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS:	D ()
PROMEDIO OBTENIDO:		A (<input checked="" type="checkbox"/>)	D ()
6. COMENTARIOS GENERALES: <i>APLICABLE</i>			
7. OBSERVACIONES: <i>NINGUNA</i>			



JUEZ EXPERTO
DNI: 16589291
MOT-1066

USS	DIRECTIVA PARA EL DESARROLLO DE LOS CURSOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS CONDUCENTES A TÍTULOS PROFESIONALES PREGRADO	Código:	PP2-DI.03
		Versión:	04
		Fecha:	06/11/2023
		Hoja:	3 de 145

FICHA DE VALIDACIÓN AIKEN

Colegiatura N° 1066

**Ficha de Validación
según IKEN**

I. Datos generales

Apellidos y nombres del informante	Cargo o Institución donde labora	Nombre del instrumento de evaluación	Autor del Instrumento
RICARDO FRANCISCO ANTONIO MENDO OTERO	DOCENTE USS	ENCUESTA	- Reyes Reyes, Gisela Anali - Mendoza Sanchez, Giovanna Alamet
Título de la Investigación: GESTIÓN DE COBRANZAS EN LAS EMPRESAS DISTRIBUIDORAS FARMACÉUTICAS CHICLAYO, 2024			

II. Aspectos de validación de cada ítem

Estimado complete la siguiente tabla después de haber observado y evaluado el instrumento adjunto. Escriba (A) acuerdo o (D) desacuerdo en la segunda columna. Asimismo, si tiene alguna opción o propuesta de modificación, escriba en la columna correspondiente.

ÍTEMS	ACUERDO O DESACUERDO	MODIFICACIÓN Y OPINIÓN
1	A	
2	A	
3	A	
4	A	
5	A	
6	A	
7	A	
8	A	
9	A	

USS	DIRECTIVA PARA EL DESARROLLO DE LOS CURSOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS CONDUCTENTES A TÍTULOS PROFESIONALES PREGRADO	Código:	PP2-DI.03
		Versión:	04
		Fecha:	06/11/2023
		Hoja:	4 de 145

III. Opinión de aplicabilidad del instrumento certificado de validez de contenido del instrumento

	Dimensiones/Ítems	Claridad		Contexto		Congruencia		Dominio del constructo	
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
	Dimensión 1: Políticas y procedimientos de cobranza								
1	Criterios de Crédito	X		X		X		X	
2	Términos de Pago	X		X		X		X	
3	Envío de Facturas y Recordatorios	X		X		X		X	
	Dimensión 2: Fases de gestión de cobranza								
1	Cobranza preventiva	X		X		X		X	
2	Cobranza Administrativa	X		X		X		X	
	Dimensión 3: Estrategias de cobranza								
1	Segmentación de clientes	X		X		X		X	
2	Monitoreo y seguimiento	X		X		X		X	
3	Automatización y tecnología	X		X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador:

MENDO OTERO RICARDO FRANCISCO ANTONIO

Especialidad: FINANZAS


DNI: 16589299
L.N. 1046

CUESTIONARIO

Instrucciones

Por favor, podría marcar con una X la alternativa que considere pertinente y represente su nivel de acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones.

Dimensión: Políticas y Procedimientos de Cobranza

1. ¿Considera que las políticas de cobranza que tienen implementadas son claras para sus clientes?

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) Indeciso
- 4) De acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

2. ¿Antes de otorgar algún crédito, efectúan evaluaciones rigurosas a sus clientes?

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) Indeciso
- 4) De acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

3. ¿Los términos de pago establecidos en la empresa son claramente comunicados a los clientes?

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) Indeciso
- 4) De acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

4. ¿Actualmente se utiliza varios canales de comunicación como email, y WhatsApp, para enviar recordatorios de pago?

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) Indeciso
- 4) De acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

Dimensión: Fases de Gestión de Cobranza

5. ¿Comunican oportunamente el vencimiento de las cobranzas a sus clientes?

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) Indeciso
- 4) De acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

6. ¿Utilizan adecuadamente avisos de cobranzas para los clientes con mora temprana?

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) Indeciso
- 4) De acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

Dimensión: Estrategias de Cobranza

7. ¿La empresa adapta sus estrategias de cobranza según la segmentación de los clientes?

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo

3. Indeciso
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

8. **¿Se reporta información periódica para monitorear el estado de las cobranzas pendientes?**

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) Indeciso
- 4) De acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

9. **¿Vienen utilizando medios tecnológicos para automatizar el proceso de gestión de cobranza?**

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) Indeciso
- 4) De acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo