

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

**LAS POLÍTICAS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y SU
EFECTO EN LA INCOBRABILIDAD EN LAS EMPRESAS
DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN EN LIMA
METROPOLITANA, 2022**

PRESENTADO POR
KAROL MARYORI PAREDES PALACIOS

ASESOR
DR. FAUSTINO CABANILLAS ATALAYA

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL
DE CONTADORA PÚBLICA

LIMA, PERÚ
2024



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**"LAS POLÍTICAS DE CREDITOS Y COBRANZAS Y SU EFECTO EN LA
INCOBRABILIDAD EN LAS EMPRESAS DE TECNOLOGÍA DE LA
INFORMACIÓN EN LIMA METROPOLITANA, 2022"**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL
PARA OPTAR
EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADORA PÚBLICA**

**PRESENTADO POR:
KAROL MARYORI PAREDES PALACIOS**

**ASESOR:
DR. FAUSTINO CABANILLAS ATALAYA
LIMA- PERÚ**

2024

**"LAS POLÍTICAS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y SU EFECTO EN LA
INCOBRABILIDAD EN LAS EMPRESAS DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN
EN LIMA METROPOLITANA, 2022"**

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR:

DR. VIRGILIO WILFREDO RODAS SERRANO

MIEMBROS DEL JURADO:

PRESIDENTE:

DR. JUAN AMADEO ALVA GÓMEZ

SECRETARIO:

DRA. MARIA EUGENIA VASQUEZ GIL

MIEMBRO DEL JURADO:

DR. SABINO TALLA RAMOS

DEDICATORIA

Dedico este Trabajo de Suficiencia Profesional a mi familia,
quienes me han brindado todo su apoyo desde los inicios
de mi carrera y han sido mi principal motivación.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios, a mi padre por haber sido un apoyo constante durante todo mi proceso de aprendizaje, a mi esposo por haberme alentado cada día a superarme y, en especial, a mi hijo por haberme permitido darme este tiempo para completar mi trabajo y ser mi principal motivación.

PAPER NAME

TSF 2024-KAROL PAREDES PALACIOS.pdf

AUTHOR

KAROL MARYORI PAREDES PALACIOS

WORD COUNT

21082 Words

CHARACTER COUNT

120251 Characters

PAGE COUNT

90 Pages

FILE SIZE

976.9KB

SUBMISSION DATE

May 13, 2024 6:00 PM GMT-5

REPORT DATE

May 13, 2024 6:15 PM GMT-5

● **15% Overall Similarity**

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 12% Internet database
- 1% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 11% Submitted Works database

● **Excluded from Similarity Report**

- Bibliographic material
- Quoted material
- Cited material
- Small Matches (Less than 8 words)

ÍNDICE

PORTADA.....	i
TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL.....	v
ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO.....	¡Error! Marcador no definido.
DEDICATORIA	ivv
AGRADECIMIENTO	v
TURNITIN.....	vi
INDICE	vii
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN.....	xiii
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	133
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	133
1.2 Formulación del Problema	14
Problema Principal.....	144
Problemas Específicos	144
1.3 Objetivos de la Investigación.....	144
Objetivo principal	144
Objetivos específicos.....	144
1.4 Justificación de la Investigación	155
1.4.1 Importancia de la investigación.....	145
1.4.2 Viabilidad de la investigación	145
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....	166
2.1 Antecedentes de la investigación	166
2.1.1 Antecedentes Internacionales.....	146
2.1.2 Antecedentes Nacionales	148
2.2 Bases teóricas	221

2.2.1 Políticas de Créditos y Cobranzas	214
2.2.1.1 Políticas de créditos	214
2.2.1.2. Políticas de cobranzas	24
2.2.1.3. Políticas de control interno	27
2.2.2. Incobrabilidad	32
2.2.2.1. Gestión de créditos	33
2.2.2.2. Gestión de cobranzas	39
2.2.2.3. Cuentas incobrables	40
2.3. Definición de términos técnicos	48
CAPÍTULO III HIPOTESIS Y VARIABLES	49
3.1 Formulación de hipótesis	49
Hipótesis Principal	49
Hipótesis Secundarias	49
3.2 Variables y definición operacional	50
3.2.1 Variable independiente	50
3.2.2 Variable Dependiente	51
CAPÍTULO IV METODOLOGÍA	52
4.1 Diseño Metodológico	54
4.1.1 Tipo de investigación	54
4.1.2 Alcance de la investigación	54
4.2 Diseño muestral	53
4.2.1 Población	53
4.2.2 Muestra	54
4.3 Técnicas de recolección de datos	56
4.3.1 Descripción de los métodos, técnicas e instrumentos	56
4.3.2 Procedimientos de comprobación de la validez y confiabilidad	56

de los instrumentos	56
4.4 Técnicas estadístico para el procesamiento de la información.....	58
4.5 Aspectos éticos	59
CAPÍTULO V RESULTADOS.....	58
5.1 Resultados de la encuesta	60
5.2 Análisis de Fiabilidad	78
CAPÍTULO VI DISCUSIÓN	80
6.1 Discusión	80
6.2 Conclusiones	82
6.3 Recomendaciones	83
FUENTES DE INFORMACIÓN	86
ANEXOS	88
ANEXO N°1 : Matriz de Consistencia	88
ANEXO N°2 : Encuesta	89

RESUMEN

El estudio de suficiencia profesional actual se enfocó en la implementación de un plan de control interno en el área de finanzas en las empresas de tecnología de la información en las que actualmente trabajo. La implementación del control interno es crucial para la creación de métodos, procesos y políticas para reducir el porcentaje de incobrabilidad.

Se proporcionarán mecanismos flexibles para proteger las cuentas por cobrar sin poner en riesgo la relación comercial manteniendo un índice de liquidez adecuado mediante la aplicación de normas de cobro establecidas.

Se investigaron las causas de estas deficiencias y se presentó una solución que mejoraría significativamente el proceso de cobranza al reducir los indicadores de cartera atrasada y el ratio de morosidad.

Al final, se presentan los hallazgos y sugerencias de la investigación que inciten a optimizar la gestión de cobranza.

Palabras claves: Índice de liquidez-Incobrabilidad- Gestión de cobranza.

ABSTRACT

The current professional sufficiency study focused on the implementation of an internal control plan in finance in the information technology companies in which I currently work. The implementation of internal control is crucial for the creation of methods, processes, and policies to reduce the uncollectible percentage.

Flexible mechanisms will be provided to protect accounts receivable without jeopardizing the business relationship by maintaining an adequate liquidity ratio through the implementation of established collection standards.

The causes of these deficiencies were investigated, and a solution was presented that would significantly improve the collection process by reducing the overdue portfolio index and the delinquency ratio.

Finally, the research findings and suggestions for improving collection management are presented.

Key words: Liquidity ratio - Uncollectible - Collection management.

INTRODUCCIÓN

Las empresas actualmente buscan una variedad de materiales que les permitan mejorar su perfeccionamiento operativo y responder a los cambios constantes en su entorno, obligándose a tomar medidas que les permitan continuar operando y al mismo tiempo mantener sus negocios en funcionamiento para satisfacer la demanda. Su base de clientes garantiza un alto nivel de rentabilidad. No hay duda de que vender a crédito o prestar servicios es una manera de generar ingresos para muchas organizaciones en los últimos años; las empresas que brindan asesorías en servicios de las TIC no son una excepción. Este tipo de pago es sin duda beneficioso tanto para la empresa como para el cliente, en primer lugar, porque aumenta el volumen de servicios prestados y atrae más clientes, y, en segundo lugar, brinda la oportunidad de rechazar la prestación de servicios.

La efectividad de esta modalidad está directamente vinculada a una programación precisa y al establecimiento adecuado al tiempo de término de la boleta o factura, que evidencia la responsabilidad de los consumidores con la organización que les ha proporcionado el servicio. Resulta crucial que las empresas definan de manera clara las reglas y condiciones para la implementación de este método de pago, ya que de lo contrario se dificultará la evaluación de la prontitud en el pago de las cuentas pendientes de cobro.

Esta problemática subraya el fin del presente estudio, que busca reconocer las políticas relacionadas con las cuentas que hacen falta cobrar en las organizaciones de consultoría y tecnología de la información en Lima Metropolitana durante los últimos años. Este análisis se centra en tres indicadores específicos: indicaciones de brindar un crédito, políticas de gestión y políticas para realización del cobro.

Son cuatro las secciones del estudio en las que se dividen las principales: la primera se dedica a la presentación del estudio, la segunda sección desarrolla el análisis basándose en los fundamentos teóricos, la tercera sección aborda los aspectos relacionados con la metodología utilizada, y finalmente, la última parte comprende las terminaciones y las referencias bibliográficas que respaldan la indagación

I. CAPÍTULO PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Actualmente, en Perú y en todo el mundo, las organizaciones de tecnología e información se esfuerzan por mantenerse en el mercado mediante la venta de sus servicios y bienes, tanto a través de préstamos como de efectivo. No obstante, esta última opción genera inquietud en ciertas compañías debido al riesgo que implica comprometerse con proyectos a largo plazo y enfrentar periodos de espera de 30 días, 60 días o incluso 90 días, dependiendo del acuerdo establecido con el cliente. Sin embargo, surge la pregunta: ¿Y si el cliente demora en realizar el pago o no lo efectúa? Como resultado, las empresas aplican diversas políticas de crédito para evaluar a sus consumidores.

Las empresas del rubro de la tecnología e información, son organizaciones dedicadas a consultoría, brinda servicios de implementación en el campo de la información y la tecnología con presencia amplia a nivel internacional contando con especialistas, consultores e ingenieros para desarrollar de manera eficientes los proyectos de implementación de SAP, ciberseguridad haciendo cada día que las empresas automaticen sus procesos y sobre todo la información de cada organización se encuentre disponible y segura desde cualquier lugar el mundo. La organización cuenta con consumidores del rubro agroindustriales, construcción, minero, aeronáutica, retail, sanidad, entre otros.

Las cobranzas son un problema para todas las empresas al recuperar los créditos prestados en un tiempo determinado o establecido por la directiva. Las políticas sobre el proceso de cobro deberían incluir acciones de cobranza estableciendo acciones y procedimientos estratégicos.

A pesar de las ventajas inherentes, la concesión de créditos también conlleva riesgos. Una de las ventajas es la provisión de un servicio que garantiza ventas futuras, contribuye al crecimiento del negocio y genera mayores ingresos. No obstante, los riesgos asociados incluyen la escasez de liquidez debido a un exceso de préstamos otorgados, los incumplimientos del cliente y el crecimiento de los costos de administración debido a: (a) la necesidad de emprender actividades adicionales para garantizar la recuperación correspondiente; y (b) la evaluación de cuentas inciertas.

La gestión económica en el ámbito de cobranzas y créditos enfrenta desafíos debido a la ausencia de un seguimiento y control adecuados en la concesión de créditos y el proceso de

cobranzas. En este estudio, abordaremos el marco teórico que abarca teorías relacionadas con control, cobranzas, créditos, y otros elementos que abarcan todas las secciones de créditos y cobranzas dentro de cualquier organización. Contrastaremos esta teoría con la administración específica de cobranzas y créditos en compañías, con la finalidad de estudiar los procedimientos empleados por estas empresas. El objetivo es determinar si funcionan de manera efectiva y, en caso contrario, aplicar medidas correctivas para aumentar los ingresos.

1.2 Formulación del Problema

Problema Principal

¿De qué forma la Política de Crédito y Cobranzas influye en la reducción de la incobrabilidad en las empresas de tecnología de la información en Lima Metropolitana, 2022?

Problemas Específicos

- a) ¿De qué manera las políticas de créditos afectan la evaluación de los clientes de las empresas de tecnología de la información en Lima Metropolitana, 2022?
- b) ¿En qué medida las políticas de cobranza influyen en la gestión de la cartera vencida de las empresas de tecnología de la información en Lima Metropolitana, 2022?
- c) ¿De qué manera la política de control interno reduce la incobrabilidad en las empresas de tecnología de la información en Lima Metropolitana en 2022?

1.3 Objetivos de la Investigación

Objetivo principal

Determinar de qué forma la Política de Créditos y Cobranzas influye en la reducción de la incobrabilidad en las empresas de tecnología de la información en Lima Metropolitana, 2022

Objetivos específicos

- a) Determinar si las políticas de créditos afectan la evaluación de clientes de las empresas de tecnología de la información en Lima Metropolitana, 2022
- b) Determinar si las políticas de cobranza tienen un impacto en la gestión de la cartera vencida de las empresas de tecnología de la información en Lima Metropolitana, 2022
- c) Determinar si la política de control interno reduce la incobrabilidad de las empresas de tecnología de la información en Lima Metropolitana, 2022

1.4 Justificación de la Investigación

1.4.1 Importancia de la investigación

Este trabajo permitirá el análisis correspondiente de la cartera vencida del departamento de Créditos en las organizaciones de las TIC logrando identificar el problema en torno a la demora en el cumplimiento de pago de los clientes y en algunos casos.

El proyecto se centra en la administración de la cartera morosa, y es fundamental que cualquier empresa se preocupe por los métodos, políticas, recursos y estrategias que se emplearán para recuperar dicha cartera en el menor tiempo posible o dentro del plazo acordado por la empresa. Esto asegura la recuperación de su capital y minimiza los costos asociados.

El presente proyecto permitirá identificar e implementar métodos para recuperar la cartera vencida y evitar reportar una pérdida significativa en los estados financieros de cuentas incobrables.

Este proyecto es crucial porque las estrategias de los Créditos y Cobranzas permitirán conceder créditos seguros y confiables en un tiempo menor, manteniendo una cuenta al día sin retrasos con una buena gestión.

El objetivo del estudio actual es estimar el camino estratégico de créditos y cobranzas que sean apropiadas y oportunas de manera exhaustiva y observadora.

1.4.2 Viabilidad de la investigación

El estudio evidencia su viabilidad, dado que se cuentan con todos los recursos necesarios, tanto de herramientas, materiales, recursos de personal y todo lo que influye en la realización del proyecto por lo cual será factible evidenciar los factores que implican las cuentas por cobrar y su dinámica.

II. CAPÍTULO MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Este capítulo revisará los precedentes del estudio en diferentes niveles para tener presente la variedad de estudios y trabajos que han abordado este tema.

2.1.1 Antecedentes internacionales

Hoyos y Alexis (2019), en la investigación titulada "Diseño de un modelo para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle de la Universidad Andina Simón Bolívar" realizada en 2019 en Ecuador, se señala que el aumento del consumo en los hogares ha sido una característica distintiva de este período gubernamental. Esto se atribuye a la elevada disponibilidad de recursos generada por los precios del petróleo, los cuales han estimulado el gasto público y activado la economía. Esta situación, combinada con la facilidad para acceder a créditos y tarjetas de crédito, ha llevado a la economía a enfrentar un riesgo de endeudamiento excesivo en la clase media, tal como se mencionó previamente.

Comentario:

Según lo mencionado, la concesión de préstamos y tarjetas de crédito es clave para impulsar la economía; pero es importante considerar que al conceder préstamos es necesario evaluar previamente para reducir los riesgos asociados con los préstamos y crear una cultura de préstamos con conocimientos básicos para prevenir el sobreendeudamiento y la morosidad en el futuro.

Kattia Zamora en su investigación denominada "Análisis de los medios de pago internacionales y el impacto de estos en la competitividad de las exportaciones de las pymes costarricenses" de la Universidad Latina de Costa Rica, 2016, Costa Rica indica " El crédito a veces es inoportuno y los requisitos implementados son excesivos y mayormente complejos, sobre todo para las de menor tamaño y la 33 insuficiencia de capital de trabajo, haciendo notar cómo en ocasiones debe rechazar negocios de subcontratación de empresas de mayor tamaño". (pag.32)

Comentario:

Según lo mencionado, el autor hace referencia a la exigencia que tienen los bancos para brindar un crédito, considerando distintos puntos como historial crediticio, capacidad de pago, referencias crediticias; puntos importantes al momento de realizar la evaluación y segmentación de un cliente.

Ramírez (2016) en su investigación titulada "Modelo de crédito-cobranza y gestión financiera en la empresa Comercial Facilitó de la Parroquia Patricia Pilar Provincia del Río", desarrollada en la Universidad Regional Autónoma de los Andes en Ecuador, expone un marco diseñado para renovar la administración financiera de la compañía en estudio. Su objetivo es respaldar a la dueña con respecto a la toma de decisiones, asegurando la puntualidad y confiabilidad de estas. El creador empleó un modelo propuesto en relación con la gestión financiera, contribuyendo al logro de los objetivos establecidos. La investigación se ejecutó conforme a las directrices necesarias, adoptando una metodología mayormente cuantitativa con un toque cualitativo, ya que se examina tanto la gestión del crédito como su asignación.

Comentario:

En este contexto, el análisis indica que la compañía no dispone de un sistema de recuperación que distinga claramente a los clientes deudores y no deudores, además de no establecer o basarse en políticas de crédito. En su lugar, enfrenta un elevado índice de morosidad, generando problemas en el área financiera. Por ende, la parte importante de la investigación es la formulación de un modelo completo de gestión de crédito y recuperación, con el propósito de supervisar minuciosamente los procesos vinculados a los créditos y las recuperaciones otorgadas a los clientes. Se propone la implementación de procedimientos de recuperación, que abarcan desde la recuperación inicial (también conocida como recuperación intermedia) mediante el envío de correspondencia, hasta la recuperación acelerada, como estrategias fundamentales para optimizar tanto las prácticas de recuperación como los procesos de control.

Macias (2017) en su estudio titulado "Control en la administración de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Global Solimp S.A de la ciudad de Guayaquil", desarrollada en la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador, propone una implementación para evaluar el riesgo de crédito, mejorando así la liquidez de la compañía. La investigación enfatiza la necesidad de que la organización implemente un control efectivo sobre las cuentas por cobrar, considerando las irregularidades y deficiencias identificadas, como la falta de documentos guía de crédito y cobro, y la ausencia de coordinación entre las áreas de ventas

y crédito. Se resalta la importancia de contar con una documentación adecuada para verificar y analizar los créditos, cómo mantener un registro con la historia del consumidor. El estudio destaca que el fracaso de una organización puede atribuirse a la falta de control e inspección por parte de un método de liderazgo efectivo. En este contexto, la propuesta se enfoca en desarrollar políticas que establezcan la gestión especial de los portafolios de clientes con periodos de pago superiores a un par de meses. Se sugiere que, en los tiempos que salgan del plazo máximo de flujo de cuentas, la tesorería sea encargada de realizar proyecciones a largo plazo para garantizar la colaboración de todas las áreas en el cumplimiento del flujo y obligaciones.

Comentario:

Esta investigación reveló que la gestión de créditos en otros países no difiere significativamente de la adoptada por algunas empresas en nuestro país. En muchos casos, especialmente en medianas y microempresas, se observa una carencia de herramientas para llevar a cabo una administración eficiente de créditos. En contraste, las grandes organizaciones demuestran un enfoque más cuidadoso al tener una cartera extensa de clientes selectos. En este caso, se es meticuloso en la evaluación y gestión de créditos, priorizando un flujo más controlado.

2 .1.2 Antecedentes nacionales

Carmen Martínez (Perú 2019) de la Universidad Tecnológica en su investigación denominada El informe sobre "La Gestión de Cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa Corporación Bolsipol SAC - 2018" destaca que el éxito de una gestión de cobranza efectiva radica en la capacidad de lograr resultados positivos sin comprometer la relación con el cliente, asegurando en esta forma que la organización obtenga una liquidez para hacer frente a sus deberes e inversión (pág. 19)

Comentario:

Según lo dicho, es importante mantener una comunicación asertiva con el cliente; para que no deje de ser nuestro cliente y buscar en todo momento llegar a un acuerdo redituable, brindando facilidades de pago, realizando seguimiento a la deuda buscando compromisos de pago; sin romper lazos comerciales.

María Emmerich Alexis en la investigación titulada "El control interno y su influencia en la gestión de crédito y cobranzas en la empresa Centro de Carnes C&C Pozuzo E.I.R.L., 2019" de la Universidad de Lima, Perú, se destaca la importancia de establecer un aspecto cultural de

las operaciones de crédito comerciales. Se enfatiza que es crucial para cualquier entidad establecer vínculos con los consumidores que posean una estabilidad económica razonable y financiera, de acuerdo con sus pedidos de crédito (página 33).

Comentario:

Según lo mencionado, es importante realizar un análisis exhaustivo de los próximos clientes, revisando información cuantitativa y cualitativa a fin de minimizar la incobrabilidad de la cartera vencida; previa evaluación del cliente; es relevante conocer la solvencia financiera y económica, ya que nos ayuda a conocer la capacidad que tiene la organización para efectuar sus responsabilidades, a fin de minimizar los riesgos de crédito.

Catillo y Córdova (2017), En su estudio "La gestión de créditos y cobranzas y su influencia en el nivel de morosidad en la empresa Limpia Max-2017", desarrollada en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega en Lima, Catillo y Córdova (2017) proponen optimizar la administración de cobranzas y créditos con el objetivo de reducir el nivel de morosos. Para la materialización de este análisis se emplearon encuestas, las cuales se utilizaron para recopilar datos.

El propósito primordial del estudio era comprender cómo la administración de cobranzas y créditos impacta en la morosidad en LIMPIA MAX, una empresa que enfrentaba desafíos por falta de procedimiento de control sobre la recaudación de pagos por parte de los deudores. La propuesta tenía como objetivo implementar una administración que estableciera políticas de crédito detalladas, que incluyeran garantías mediante contratos donde especificará la promesa de pagos en un cronograma establecido junto con la aplicación de intereses y penalizaciones a causa de la ausencia de pago en los tiempos acordados.

Comentario:

Respecto al proceso de cobranza, se recomienda coordinar con el departamento de crédito y cobranza para una operación ordenada y aprobación periódica de las cuentas por cobrar. Esto se debe a que los procedimientos de cobro eficaces están diseñados para reducir el porcentaje de deudas impagas.

Ruiz, (2018) en su investigación "El área de créditos y cobranzas y su influencia en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa Maccferi del Perú", entidad especializada en la industria de la construcción y minería, brindando soluciones constructivas complejas. El estudio se asocia con la gestión en las áreas de crédito y cobranza entre 2013 y 2015,

particularmente en lo relacionado con las deudas en la cartera de consumidores. El propósito de la investigación es determinar si las áreas de crédito y cobro de deudas tienen un impacto significativo en el comportamiento delictivo de los clientes. Además, la finalidad de la propuesta es desarrollar una política específica de crédito y cobro que brindará orientación estandarizada a los empleados del distrito para ayudarlos a realizar su trabajo de manera efectiva.

Comentario:

El autor sugiere que este proceso requerirá la obtención de documentación económico-financiera de los clientes, llevando a cabo una evaluación tanto cuantitativa como cualitativa para establecer si tenía las posibilidades de pagar a tiempo. Además, propone actualizar regularmente los datos de los clientes en la central de riesgo, para estar preparados en la toma de decisiones de crédito en el futuro, sujeto a la aprobación de los superiores correspondientes. Finalmente, se recomienda llevar a cabo un seguimiento activo del crédito durante el proceso de facturación, mediante Envíos recurrentes de notificaciones y estados de cuenta continuarán hasta el cumplimiento de pagos del cliente.

Chuquitaza y Oncoy (2017), en su estudio "Incidencia del sistema de control interno en las cuentas por cobrar de la empresa comercial Mantilla S.A.C, 2013", estableció mejorar el sistema de control interno a través de la implementación de procedimientos específicos para gestionar las cuentas por cobrar. Tiene como finalidad principal mejorar el rendimiento en las cobranzas, lo que a su vez contribuiría a una mayor rentabilidad para la empresa. Además, se plantea la identificación y la observación de un interno sistema de control de la empresa para evaluar cómo éste impacta en la liquidez de la misma.

Comentario:

La propuesta tenía como objetivo establecer las políticas normativas, ordenanzas y demás estructuras que son necesarios para tener un método eficaz de control interno en la organización. Este sistema estaría diseñado para verificar y supervisar que el área de cobranzas lleve a cabo una vigilancia constante de la cobranza efectiva del crédito dentro del plazo establecido, así como para asegurar la positiva recuperación de las entradas cuando se acuerda la contratación con el cliente.

2.2 Bases teóricas

Este capítulo desarrollará el marco teórico que respalda la implementación de los procedimientos y políticas de cobranza. Se explorarán en profundidad conceptos como política crediticia, cobro de deudas, cuentas incobrables, políticas de control interno, etc.

Así mismo, dada los problemas sanitarios y económicos que se vive desde el 2021 a nivel mundial, las organizaciones han buscado ser más digitales; por lo que resulta importante para las organizaciones que están abocadas al ambiente de la tecnología e información, poder captar clientes otorgando facilidades de créditos bajo procedimientos y políticas establecidas, para minimizar riesgos asegurando la rentabilidad en la organización.

2.2.1 Políticas de Créditos y Cobranzas

Las políticas de crédito y cobranza son lineamientos que ayudan a la organización a tomar decisiones respecto a la selección del cliente y las condiciones y/o facilidades de pago que se le pueden ser otorgadas, juntamente con los procedimientos para cobrar los créditos en las condiciones fueron otorgadas al cliente.

2.2.1.1 Política de crédito

Según Brachfield (2009), el crédito se define como la posibilidad de adquirir recursos financieros, unidad de negocio sin la necesidad de realizar el pago de inmediato. En cambio, se establece la responsabilidad de cumplir con los términos de pago en un momento adecuado y posterior. Este mecanismo desempeña un papel fundamental en el aumento de las ventas empresariales, ya que impulsa el ciclo financiero al permitir adquirir materias primas y servicios esenciales para los procesos de producción. Este efecto multiplicador contribuye de manera significativa a dinamizar la economía, ya que las empresas intensifican sus operaciones, llevan a cabo compras de insumos y servicios, cumplen con obligaciones fiscales, entre otras transacciones. En este contexto, el crédito emerge como una herramienta esencial para fomentar la actividad económica.

Por su parte, Morales (2014) afirma que el crédito desempeña un papel esencial como un medio que facilita el incremento de las ventas en las organizaciones. En el caso de Delant Corporation S.A., el crédito se concibe como un mecanismo diseñado para ampliar la concesión de préstamos al proporcionar facilidades en los términos de pago. Esto genera nuevas oportunidades para retener a posibles clientes y aumentar la adquisición de productos y/o

servicios. El objetivo principal es garantizar un flujo de efectivo constante mediante los pagos realizados dentro de los plazos acordados entre el comprador y el proveedor.

Comentario:

El crédito en comercios implica la venta de unidades de negocio a través de una transacción entre el proveedor y cliente, donde se postergó el compromiso de pago a un periodo futuro. El objetivo de esta práctica es que ambas partes alcancen los resultados deseados sin resultar perjudicadas, estableciendo un acuerdo en el cual el cliente tiene la flexibilidad de pagar en un plazo determinado después de recibir los bienes o servicios.

El artículo de (Conexión Esan, 2016) destaca que la política de crédito de una organización es fundamental para decidir si se debe otorgar crédito a un consumidor y en qué cantidad. No solo es importante establecer estándares de crédito, sino también garantizar su correcta aplicación al tomar decisiones relacionadas con el otorgamiento de crédito.

Vizcarra (2010) la política crediticia establecida permite que la empresa defina ciertos criterios para conceder de manera eficaz el crédito solicitado por los clientes. Estas políticas se componen de un conjunto de medidas que regulan la concesión de créditos en una empresa y especifican las acciones a tomar en situaciones particulares. Esto abarca aspectos como las condiciones de crédito de la empresa, las normativas que rigen el crédito, los procedimientos de recuperación, los documentos proporcionados y las garantías ofrecidas. En el caso de Corporación Delant S.A., la política de crédito se ejecuta como una ruta para evaluar la posibilidad de aprobar ventas a crédito y asegurar la efectividad de los flujos en un momento preestablecido.

Estas políticas de crédito son fundamentales para orientar las decisiones relacionadas con la concesión de créditos y garantizar una gestión efectiva de las transacciones comerciales.

Según Flores (2013), las políticas de crédito engloban todas las técnicas utilizadas por una organización con el objetivo de proporcionar alternativas de pago a un comprador específico. Estas políticas se basan en factores como:

- Historial y comportamiento crediticio del cliente.
- Referencias de créditos anteriores.
- Ciclos promedios de pagos.

Además de identificar los ingresos promedios de las personas naturales y con respecto a las personas jurídicas identificar los resultados de sus estados financieros.

Las directrices propuestas tienen como propósito orientar las decisiones y detallar de manera específica los procedimientos cotidianos ejecutados por el personal encargado de crédito y cobranza. Aseguran la implementación uniforme y eficiente de las políticas en el proceso de la elección de la mejor alternativa. De esta manera Brachfield (2009), la política crediticia de una empresa se define como normativas directamente vinculadas al crédito del cliente que generan resultados medibles positivos. Estas directrices proporcionan a los responsables de crédito una orientación clara sobre cómo alcanzar un desenlace favorable en cualquier transacción relacionada con el crédito.

Son tres tipos de políticas a considerar:

- **Políticas de crédito normales:** Están diseñadas para equilibrar mejor el riesgo asumido con el cliente, reconocer ciertas contingencias y aceptar las condiciones de pago en las que se otorga el crédito. Las organizaciones que optan por adoptar esta política suelen ofrecer a sus clientes una pequeña cantidad de financiación, incurriendo así en determinados costes financieros.
- **Políticas de crédito restrictivas:** Estas políticas priorizan los aspectos financieros sobre los comerciales, ya que el costo de otorgar crédito es más importante que las consecuencias comerciales de la decisión de otorgar crédito a un consumidor. Las organizaciones que optan por utilizar estas políticas se centran en el aumento de las utilidades a corto plazo: en otras palabras, conformarse con preservar sus cifras de ventas y líneas de crédito para cumplir con sus responsabilidades primordiales. El propósito de esta estrategia es alcanzar el mayor nivel de liquidez en la empresa, focalizándose en la gestión eficiente de las cuentas por cobrar las cuales aseguren el máximo flujo de caja y reduzcan las deudas con diversas estructuras financieras. Las políticas restrictivas prevén el pago de las deudas primero en efectivo y luego su prórroga, prevén plazos de crédito más cortos, limitan el monto del crédito y seleccionan cuidadosamente a los consumidores que recibirán la solvencia crediticia.
- **Políticas de crédito flexibles:** Este tipo de política se centra en el manejo empresarial en el que el crédito se usa como medio para conseguir más consumidores y el crédito proporcionado se considera una inversión para fidelizarlos. Las políticas maleables admiten términos a largo plazo en los que los compradores pagan facturas y brindan crédito fácil a

clientes potenciales para aumentar el negocio. Las empresas que realizan estas transacciones tienen un alto riesgo crediticio, ya que pueden sufrir pérdidas importantes al otorgar un crédito incorrecto.

Según Chalupowicz (2008), Toda compañía que se dedique a la comercialización de bienes o servicios, ya sea a nivel local o global, debería instaurar una estrategia de crédito. Asimismo, se recomienda que la empresa incorpore controles internos estructurados en todos sus procedimientos. Desarrollar una política crediticia puede ofrecer a las empresas una visión más clara de sus actividades, la gestión de cobros y las posibles complicaciones que podrían tener un impacto positivo en el flujo de efectivo. Cuando una entidad decide otorgar crédito a sus clientes, es crucial contar con procedimientos definidos para facilitar el posterior proceso de cobro. Al priorizar algunos elementos de la política crediticia, la empresa puede abordar de manera efectiva este aspecto. Algunos de los elementos prioritarios podrían incluir:

1. **Términos de venta:** Estos establecen la manera de pago y venta, ya sea al crédito o contado. En la cuestión de ventas a crédito, se define plazo para realizar el pago, posibles descuentos por pago anticipado y los métodos en que se efectuarán el pago.
2. **Otorgamiento de crédito:** Cuando una organización decide ofrecer crédito, debe evaluar qué clientes tienen más probabilidades de cumplir con los pagos. Se emplean procedimientos que calculan la probabilidad de cumplimiento por parte de los clientes.
3. **Política de cobranza:** Después de otorgar crédito, la empresa puede enfrentar desafíos en la recuperación. Por este motivo, es crucial establecer una política de cobranza que determine cómo se llevarán a cabo los procesos de recuperación del crédito.

Según Córdova (2016), al considerar el proceso de otorgamiento de créditos, una organización debe tener en consideración los siguientes elementos:

- a. **Capacidad de pago del cliente:** Evaluar la capacidad de pago de la persona mediante fuentes de información, referencias, agencias bancarias, centrales de riesgo, estados financieros, entre otros.
- b. **Tope de crédito por cliente:** Después de recopilar la información, el área de créditos debe comunicar al equipo de ventas sobre los límites de crédito que puede tener el cliente.

- c. Instrumento comercial: Para garantizar la cobranza, es esencial utilizar documentos que respaldan la exigencia de pago. Ejemplos de estos documentos son pagarés, cheques, garantías, avales, entre otros, especialmente en casos de retraso en los pagos.
- d. Deudas vencidas: Para evitar retrasos en los pagos del cliente, el área de cobranzas debe utilizar diversas estrategias, como llamadas telefónicas, visitas al cliente, entre otras, para gestionar la recuperación de las deudas vencidas.

Riesgo Crediticio

Según Molina (2015), el riesgo de crédito comercial se manifiesta en transacciones que determinan la financiación a través de compromisos de compra diferidos, donde el vendedor es identificado como el acreedor y el comprador como el deudor. Este riesgo abarca elementos tanto cuantitativos (monto de la transacción, plazo, comisiones, multas) como cualitativos (reputación, confianza, honestidad), todos fundamentales en el ámbito de los préstamos comerciales. Se destaca que los deudores pueden enfrentar pérdidas significativas incluso con un historial crediticio positivo. Para atenuar este riesgo, se subraya la importancia de que los acreedores cumplan con requisitos específicos antes de conceder un préstamo comercial. Ante impagos o demoras en los pagos, los departamentos de ventas y crédito colaboran para gestionar la emisión de créditos, asegurar la facturación y evitar costos innecesarios asociados a la conversión de efectivo.

Según la descripción de López (2015), el riesgo de crédito se caracteriza como una "vulnerabilidad" que puede resultar en impagos o la pérdida de liquidez debido al incumplimiento por parte de los clientes. En términos simples, esto implica que al llegar la fecha límite de cobro de la deuda, existe la posibilidad de no poder recuperar la deuda a tiempo, lo que conlleva a pérdidas para la entidad crediticia.

Según Campoverde (2011), el riesgo crediticio se define como el riesgo de pérdida para el prestamista debido al incumplimiento de pago por una parte o por la totalidad del moroso. Este riesgo se evidencia cuando se evalúa los créditos realizados por los solicitantes. Cuando un cliente solicita una venta a crédito, es esencial considerar su historial de pagos previos con la empresa para determinar la viabilidad de otorgar un crédito adicional. En caso afirmativo, lo que se busca es poder llegar a un acuerdo que sea redituable, evitando perjuicios financieros y fomentando la fidelización de los compradores.

Comentario:

De igual manera al tratar con nuevos clientes, es crucial realizar evaluaciones crediticias que ayuden a prevenir posibles eventualidades al momento de realizar el pago. Obtener de fuentes externas los datos, como los proveedores, entidades financieras y centrales de riesgo, facilitará la elección en cuanto a la autorización del crédito y contribuirá a minimizar los riesgos crediticios.

2.2.1.2 Política de cobranzas

Coopers y Lybrand (2012) sostienen que las políticas son criterios que la gestión posee y que constituyen el soporte para establecer el control. Cada característica de la política de crédito puede considerarse como una norma general diseñada para guiar acciones que conduzcan a objetivos específicos.

Según el curso estratégico de gestión de crédito y cobranza de Ceange (1999), un sistema de cobranza eficaz debe asegurar la rapidez y consistencia en el monitoreo, además de estar estructurado para maximizar el uso de métodos de comunicación convencionales, de bajo costo y eficientes, especialmente para clientes que solo requieren recordatorios ocasionales. En este contexto, los cobros se definen como las acciones emprendidas por una empresa para recuperar la cantidad de crédito otorgado por la venta de servicios o productos. Al referirse al sistema tributario, se trata de establecer los objetivos y políticas tributarias que una empresa específica debe aplicar según el tipo de negocio en el que se involucra. El objetivo principal es garantizar la recuperación oportuna de los fondos de las ventas, contribuyendo así al desarrollo normal de las operaciones de venta y compra de la empresa.

Las técnicas de cobranza mencionadas por Flores (2013) son estrategias clave para la recuperación de cuentas pendientes. Aquí se detallan cada una de ellas:

El proceso descrito es un enfoque escalonado y progresivo para la gestión de cuentas por cobrar.

Aquí hay algunos comentarios y consideraciones sobre cada paso:

1. Notificación por escrito:

- Ventajas: Es un primer paso formal y cortés.
- Consideraciones: Puede ser percibido como una advertencia inicial y da la oportunidad al cliente de regularizar la situación.

2. Teléfono:

- Ventajas: La comunicación directa puede ser más efectiva y permite aclarar cualquier malentendido.
 - Consideraciones: Se debe manejar con tacto para mantener una relación comercial.
3. Visita personal:
- Ventajas: Es una medida más directa y personal.
 - Consideraciones: Puede ser invasivo y debería reservarse para situaciones más críticas. No siempre es práctico.
4. Agencias de cobro:
- Ventajas: Puede ser más eficaz, ya que las agencias de cobro están especializadas en esta tarea.
 - Consideraciones: Puede resultar costoso y dañar la relación a largo plazo con el cliente. Debería considerarse como último recurso.
5. Remedios legales:
- Ventajas: Es la opción más fuerte desde el punto de vista legal.
 - Consideraciones: Es costoso y puede llevar a una ruptura definitiva con el cliente. Debe ser el último recurso y reservarse para deudas significativas.

Estas técnicas abordan diferentes niveles de intensidad y confrontación, desde recordatorios amigables hasta acciones legales. Para poder escoger una técnica adecuada depende de la consideración de la gravedad del retraso en el pago y de la relación con los compradores. Un enfoque equilibrado y personalizado puede ser clave para una gestión efectiva de cobranza.

La cita de Bañuelos (2014) destaca que las políticas de cobro son ordenamientos acumulados que una organización utiliza para recuperar cuentas vencidas. Estas políticas se sistematizan para gestionar la recuperación de una cuenta antes de considerar acciones judiciales. Algunos elementos típicos que suelen estar incluidos en estas políticas son:

1. Cronograma para contactar con el cliente: Establecer un plan de tiempo para el contacto con el cliente, ya sea mediante notificaciones, llamadas telefónicas u otros medios.
2. Manera de comunicación con el cliente: Definir cómo se llevará a cabo la comunicación con el cliente, ya sea de manera escrita, telefónica u otro método, para asegurar una comprensión clara de la situación.

3. Resolución de disputas: Especificar cómo se abordarán las disputas que puedan surgir durante el proceso de cobranza. Esto puede incluir procedimientos internos de resolución o la intervención de un mediador.
4. Gestiones externas: Establecer bajo qué circunstancias se recurrirá a gestiones externas, como el uso de agencias de cobranza, o a recursos legales para disputas judiciales. Esta decisión generalmente se toma cuando las gestiones internas no han tenido éxito.

Escolme (2010) destaca la importancia de analizar las políticas de cobro de una empresa considerando el nivel de percepción de las cuentas que se encuentran en consideraciones de incobrables. Este análisis puede revelar la eficacia de la política crediticia y cómo se optimizan los costos de cobro, especialmente en cuentas de incierta cobrabilidad. Además, subraya la necesidad de centrarse en el recobro sin perjudicar la relación con el comprador, advirtiendo sobre la importancia de mantener un trato adecuado durante el proceso de cobro para evitar impactos negativos en la percepción del cliente hacia la empresa.

El fragmento que compartiste destaca tres tipos de políticas de cobranza que una entidad puede implementar:

Políticas Restrictivas:

- Características: Estas políticas son estrictas y se basan en otorgar créditos con plazos cortos.
- Enfoque: La gestión de cobranza se realiza de manera agresiva para reducir las mermas en cuentas de dudosa cobranza.
- Consecuencias: Aunque se busca reducir las pérdidas, puede llevar a la reducción de ingresos a causa de las ventas y beneficios de la organización.

Políticas Liberales:

- Características: Políticas más flexibles que otorgan créditos pensando en los competidores, sin exigencias ni presiones en el acto de cobranza.
- Enfoque: Menos restricciones en el otorgamiento de créditos.
- Consecuencias: Puede resultar en un incremento de los derechos a las pérdidas y cobrar y por cuentas que no se puedan llegar a efectuar. No se recomienda si se busca generar márgenes de utilidad positivos.

Políticas Racionales:

- Características: Se busca un flujo de crédito y cobranzas normal, con plazos moderados según las características del cliente.
- Enfoque: optimizar el beneficio de la organización referente a sus inversiones.
- Consecuencias: Otorgar créditos con plazos razonables, tomando en cuenta los gastos de cobranza, para obtener un margen de ganancia razonable.

Córdova (2016) resalta la necesidad de establecer una política equilibrada que busque optimizar el rendimiento empresarial. El propósito es ofrecer créditos en condiciones moderadas, considerando las particularidades del cliente y los costos de recuperación, con el fin de alcanzar una ganancia justa. Factores clave incluyen las características de las cuentas que poseen una ausencia de cobro, las fechas de vencimiento de los compradores y otros elementos que afectan los periodos promedio de cobranza y las posibles pérdidas asociadas con dichas cuentas. Estándares de ventas laxos pueden incrementar las cuentas por cobrar, pero también pueden dar lugar a deudas impagables y a periodos de cobro más prolongados.

Comentario:

La política de cobranza se centra en los procesos que las empresas implementan para asegurar el cobro eficiente de los créditos de los usuarios. Estas políticas incluyen técnicas específicas diseñadas para recuperar cuentas retrasadas. Además, depende de la ejecución adecuada del proceso de cobro, con el objetivo de garantizar que el cliente no se vea afectado negativamente por contratos previamente establecidos. La base de la política de recaudación busca lograr un equilibrio entre asegurar los ingresos de la empresa y mantener una relación positiva con los clientes.

2.2.1.3 Políticas de control interno

Una política de control interno es esencial porque garantiza la gestión eficiente y ordenada de una entidad. Se establece como un conjunto de principios, métodos y procedimientos acordados para proteger los recursos de la empresa, prevenir fraudes y errores, y asegurar el cumplimiento de los objetivos a lo largo del tiempo. Según la ISA 400, el control interno concibe todo lo referente a los procedimientos y políticas los cuales son adquiridas por la gestión de cada departamento organizacional para poder brindarle un orden y eficiencia a la empresa de esta manera se

cumplen las políticas se detectan los errores, fraudes, se protegen los activos vigentes y se previenen las crisis que puedan llegar a tener por malos manejos o errores operativos, realizar todos estos procedimientos brindan a la organización de una limpieza contable y un orden y transparencia que genera confianza al momento de hacer o presentar informes financieros.

Los controles internos son procesos integrados en la operación de una organización, ejecutados por áreas autónomas en colaboración con otros empleados. Su objetivo es lograr metas específicas relacionadas con la credibilidad de la información, ejecución de reglas y políticas, así como la eficiencia y eficacia de la organización en el control de los recursos.

El marco COSO, establecido en 1992, proporciona una estructura para la implementación de controles internos y cuenta con el respaldo de organizaciones importantes. Los procedimientos de control interno están diseñados para asegurar operaciones efectivas y eficientes, la preparación de estados financieros confiables y el cumplimiento de las disposiciones reglamentarias. Sus componentes clave incluyen supervisión, ambiente de control, gestión de riesgos, actividades de control, información y comunicación.

En resumen, las políticas de control interno son esenciales para garantizar la confiabilidad, eficacia e integridad de las operaciones de una organización, así como para proteger contra posibles fraudes y errores.

Conforme a las afirmaciones de Meléndez (2016), el control interno se configura como una técnica concebida para el logro de los objetivos organizacionales. Este concepto engloba un conjunto de proyectos, métodos y procedimientos ejecutados de manera continua por el personal de la empresa con un propósito específico. Su objetivo primordial radica en salvaguardar los activos y la riqueza, preservar la eficiencia y potenciar la rentabilidad. El proceso implica la formulación de políticas en conformidad con la normativa aplicable, buscando la eficiencia, eficacia y transparencia. En consonancia con el informe COSO (2013), los controles internos son descritos como procedimientos llevados a cabo por directivos, gerentes y empleados con el objetivo de cumplir la seguridad esencial y alcanzar metas operativas. Servín (2019) en el núcleo fundamental del control interno reside la capacidad de la organización para controlar sus activos, garantizar la confiabilidad de la información financiera y operativa, promover la eficiencia en los procesos, y cumplir con normativas y políticas establecidas. Este sistema integral abarca desde la correcta asignación de responsabilidades hasta la implementación de procedimientos y políticas que reduzcan los riesgos operativos y financieros. Además, el control interno fomenta una cultura organizacional arraigada en la transparencia y la responsabilidad, generando

confianza tanto interna como externamente, aspectos cruciales para el éxito sostenible de la entidad en el entorno empresarial. En última instancia, el control interno se erige como el cimiento que sostiene la integridad y la efectividad de la gestión operativa y financiera de la organización.

En cuanto a los objetivos operativos, se centran en lograr la efectividad de las operaciones, así como evitar riesgos futuros. Según COSO (2017), las funciones operativas críticas deben crear un entorno que fomente una cultura arraigada en ética, honestidad e idoneidad entre los colaboradores.

- Evitar y prevenir estafas.
- Informar actos de fraude y malversaciones.
- Solicitar información verdadera y transparente.
- Identificar faltas y subsanarlas.
- Defender los activos.
- Promover la eficiencia del recurso humano.
- Identificar errores y crear controles correctivos.

Elementos Del Control Interno:

Dentro del control interno se especifican cinco elementos los cuales guardan una profunda relación y nacen del manejo de la administración con los procesos y sus dinámicas de la misma, se califican en:

Ambiente de Control.

Respalda otros componentes de control, proporciona reglas y estructura de control y afecta de la siguiente manera:

- Se organizan las actividades empresariales.
- Se determina autoridades y sus funciones.
- Se comparten valores y creencias.
- Los empleados son conscientes de la influencia del control.

La evaluación de riesgos

Proceso fundamental en la empresa que en esta se analiza e identifica los riesgos de mayor importancia los cuales impiden las metas y su realización, de esta manera los objetivos podrían tomar una consideración global o específico, conseguir los factores de riesgo es importante para poder suplirlas por un comportamiento oportuno y eficaz.

Las actividades de control

Aquellas que se pueden realizar diaria o periódicamente sirven para poder darle cumplimiento a las acciones asignadas al personal, de esta manera se pueden expresar en políticas, procedimiento o sistemas los cuales son asignados, es el medio ideal para poder lograr los objetivos.

La información y comunicación

La competitividad necesita de estos factores ya que son de fundamental relevancia en cualquier organización, y fomenta el éxito empresarial a quien las sabe usar de la manera correcta en el aspecto contable esta informa, pero no comunica ni predice futuros en cambio los sistemas de información guían mediante datos operativos el cumplimiento de los que se viene dando y toma las mejores elecciones para el control y destino de la empresa.

La supervisión y el seguimiento

Se encuentran de manera interna en la organización, para ello se debe revisar los componentes y la evaluación del sistema de manera constante, la supervisión y seguimiento puede detectar errores en el procesos o zonas débiles las cuales puede restaurar o brindar una solución a tiempo para evitar cualquier error en el futuro inmediato , esto se realiza de manera diaria en todas las áreas empresariales y quien las realiza no son necesariamente directivos o jefes de cada área puesto se la auditoria se puede tercerizar. Para un seguimiento adecuado, se deben seguir ciertas reglas, como asegurarse de obtener documentación que demuestre efectividad en el ambiente interno de control, validar la información generada internamente a través de comunicaciones externas, comparar los montos registrados en el sistema contable de información con el activo de la empresa, velar por la implementación de controles recomendados por auditores sean externos o internos y externos, y evaluar la eficiencia y confiabilidad de la función de auditoría.

Tipo de control interno:

Control interno financiero

El control financiero interno no solo busca la seguridad en la precisión de los registros contables, sino también la salvaguarda de los activos y evitando los fraudes o irregularidades. Además, contribuye a la eficiencia operativa al establecer procesos y procedimientos claros, lo que facilita la toma de decisiones informada. Un componente fundamental es la segregación de funciones, garantizando que múltiples personas estén involucradas en los procesos financieros para evitar posibles conflictos de interés. En conjunto, el control financiero interno no solo cumple con requisitos normativos, sino que también promueve la integridad y estabilidad financiera a largo plazo.

La administración de los recursos y el aseguramiento de la precisión y confiabilidad de informes financieros en una organización requieren un control financiero interno esencial. Sus metas abarcan la obtención de una seguridad razonable de que:

1. **Operaciones y Transacciones Autorizadas** Las operaciones y transacciones deben ejecutarse mediante la autorización general de la administración. Esto implica que las actividades financieras se llevan a cabo de acuerdo con las políticas establecidas en la entidad.
2. **Registro Conforme a Políticas Contables** Las transacciones deben registrarse con precisión y consistencia según las políticas contables de la empresa.
3. **Control de Acceso a Recursos** El acceso debe realizarse únicamente con previa autorización. Este control garantiza que los recursos sean empleados de manera adecuada y se protejan contra usos no autorizados.
4. **Registro y Comparación de Asientos Contables** Se deben realizar para controlar el deber de responder por los recursos y su información hace una comparación mediante los recursos físicos. Por ejemplo, en el caso del inventario de mercancía, este control ayuda a garantizar la concordancia entre los registros contables y los bienes tangibles.

La responsabilidad principal del control interno, y específicamente del control interno financiero, recae en la autoridad máxima de la organización. En el ámbito económico financiero, la responsabilidad es asignada al empleado comisionado de la dirección financiera, quien debe supervisar y asegurarse de que los controles internos se ejecuten de manera correcta

y eficiente. Esto implica la implementación y revisión continua de planes, procedimientos y políticas para salvaguardar los recursos y garantizar la integridad de los registros económicos.

A continuación, se describen algunas particularidades de los sistemas en cuanto a control interno de gestión:

a) De Organización:

- Estructura Organizativa: Refiere a cómo la empresa asigna responsabilidades y delega la autoridad. Implica establecer una jerarquía clara y definir las relaciones entre los distintos niveles organizativos.
- Delegación de Autoridad: Implica la asignación de responsabilidades y autoridad a los individuos dentro de la organización. Esto incluye definir los términos de autoridad de cada persona en su función.

b) De Operación:

Observación de Políticas y Procedimientos:

- Adhesión a políticas y procedimientos

Se refiere al método mediante el cual una empresa planifica, ordena ejecuta y controla sus operaciones diarias. Esto significa que la ejecución de las diferentes actividades se materialice considerando procedimientos y políticas establecidas.

Estos controles operativos y organizativos contribuyen al desarrollo eficiente de la organización. Siendo esencial para garantizar que las decisiones tengan como fundamento información verídica, así las transacciones sean autorizadas adecuadamente y que se mantenga la coherencia con los objetivos y políticas de la gerencia. Además, proporciona una estructura que ayuda a prevenir errores, fraudes y malas prácticas dentro de la empresa.

2.2.2 Incobrabilidad

De acuerdo con M.Vera (2012) La gestión de cuentas incobrables es un aspecto crucial para las empresas que ofrecen ventas a crédito. Cuando no se cumplen con los pagos de manera oportuna o encuentran dificultades para pagar las cuotas acordadas, puede perjudicar la liquidez de la empresa. La normativa tributaria y contable a menudo sugiere que las empresas tomen medidas para abordar esta situación, y una de las prácticas comunes es incorporar una provisión para cuentas incobrables. Esto genera una reserva para que las empresas cubran el riesgo de que algunas cuentas no puedan recuperarse. Esto se hace reconociendo contablemente una

pérdida anticipada debido a la expectativa de que no se recibirán todos los pagos pendientes. Al incorporar esta provisión, las empresas pueden tener una realidad financiera más precisa en las cuentas por cobrar.

Aunque la formación de estas cuentas implica reconocer un gasto en los libros contables, ayuda a la empresa a ser más realista sobre sus activos y pasivos. Además, puede ser una práctica prudente para cumplir con las normativas contables y tributarias.

2.2.2.1 Gestión de créditos

Gómez y Lamus (2011) expresaron que la administración tiene la responsabilidad de autorizar y dar rastreo a los créditos concedidos, lo que contribuye a reducir los retrasos en los pagos. Además, se realiza una evaluación regular del saldo de las cuentas pendientes, considerando aspectos como los costos financieros, los gastos operativos de recuperación y los beneficios asociados a la retención de la lealtad del cliente (p. 283).

Morales y Morales (2014) argumentan que el crédito desempeña un papel integral en la gestión empresarial al surgir de las demandas de los compradores y la celeridad de promover políticas de ventas. Este concepto implica suministrar bienes sin pago inmediato, buscando identificar segmentos de clientes para ofrecer líneas de crédito. Desde la perspectiva empresarial, proporcionar bienes o servicios basados en la confianza implica costos asociados con el uso de fondos líquidos, que deben reembolsar según el cronograma propuesto por Brakefield en 2009. La gestión de crédito, destacada por Buján (2018), es un instrumento clave para el desarrollo y la consolidación empresarial, facilitando condiciones contractuales favorables y seguras para el comprador.

Del Valle (2005) define el crédito como una promesa formalizada entre un deudor y un acreedor, basada en la confianza y respaldada por la reputación del deudor. Este proceso implica transferencia de bienes o servicios según su valor actual, esperando un valor equivalente en el futuro. Una adecuada administración de las cuentas por cobrar de créditos comerciales, según Del Valle, proporciona un colchón financiero con potencial de crecimiento. Hyde et al. (2016) destacan la importancia del crédito en un contexto de demanda del mercado y volumen del comercio internacional, subrayando su papel vital en asegurar ventas exitosas cuando se controla adecuadamente.

González (2019) señala que, en Perú, más del 65% de las organizaciones enfrentan problemas referentes al flujo de caja y acceso limitado al crédito, especialmente en el caso de

micro y pequeñas empresas (Pymes) debido a su carácter informal. Esta situación afecta a más del 70% de la sociedad trabajadora en la economía en Perú. Así, el crédito se vuelve crucial para superar la falta de liquidez, siendo esencial para el crecimiento empresarial y el éxito, siempre que se gestione de manera efectiva.

Comentario:

Esto refuerza la perspectiva de que la capacidad de proporcionar crédito a segmentos específicos, sometidos a evaluaciones exhaustivas y procesos rigurosos para asegurar la recuperación, podría ser fundamental para mantener la competitividad en el mercado. La Confederación Nacional de Asociaciones de Micro y Pequeñas Empresas del Perú (CONAMYPE - 2020) resalta que el crédito constituye el segmento más dinámico y poderoso del mercado de consumo peruano, generando más del 51% de los empleos y sirviendo al 55% de la población. Además, es un componente crucial para el Producto Interno Bruto (PIB). Anuncios recientes de las autoridades monetarias peruanas subrayan la importancia de respaldar al sector microempresarial, no solo para impulsar la vitalidad del mercado y mantener las cadenas de pagos, sino también debido a su historial probado en cuanto a capacidad de pago y cumplimiento financiero, como indicado por Velarde (citado en La República, 2020).

A continuación, se explican las ventajas y desventajas que puede tener un crédito.

Ventajas	Desventajas
Incrementar los bienes y servicios vendidos, para obtener mayores ingresos.	Aumento del riesgo financiero.
Alta rotación de los inventarios.	Reducir la liquidez inmediata, según el tiempo otorgado del préstamo.
Incrementar la producción de la entidad para obtener una demanda mayor en el mercado.	Crecimiento en el saldo de cuentas comerciales pendientes de cobro. Elevados gastos de cobranza.
Conlleva a que los pequeños sectores accedan a bienes y servicios, sin la obligatoriedad de liquidez.	Genera pérdida por cuentas dudosas, por los pagos no cumplidos del cliente.
Concede el ingreso de nuevos segmentos del mercado que efectúan compras a crédito.	No permite cumplir con los deberes a los proveedores debido a la poca liquidez.

Nota. Adaptado de Morales y Morales (2014).

La evaluación del crédito

Es un proceso crucial que implica considerar diversos factores para minimizar los riesgos asociados a esta operación comercial, especialmente en un entorno como el peruano, donde existen informes críticos relacionados con prácticas de crédito indiscriminado. Los elementos clave a tener en cuenta durante la evaluación del crédito son los siguientes:

- **Carácter:** Se refiere a las cualidades y valores del cliente para garantizar el cumplimiento de sus pagos. La verificación incluye el récord de pagos, movimientos financieros, solvencia laboral, referencias comerciales, entre otras. (Puertas y Martí, 2013).
- **Capacidad:** La capacidad de pago se evalúa considerando ingresos, profesión, estabilidad laboral, activos, finanzas futuras, estimación de gastos y deudas por pagar. Se utilizan indicadores financieros para medir estos factores, junto con la evaluación de otros flujos de efectivo esperados (Puertas y Martí, 2013).
- **Capital:** Se refiere a la capacidad financiera del cliente que busca crédito; obteniendo una garantía de deuda a largo plazo. Dicho crédito tiene que estar respaldado, en donde el cliente o deudor se compromete a pagar a través de sus ingresos (Puertas y Martí, 2013).
- **Condiciones:** Dado que las condiciones económicas pueden cambiar debido a amenazas externas o internas, se debe analizar la situación del crédito y la capacidad del deudor para hacer frente a situaciones cambiantes que puede afectar al cumplimiento de su pago (Vázquez et al., 2007).
- **Colateral:** Constituido por activos, hipotecas o avales que el cliente puede conceder como garantías adicionales, para respaldar el cumplimiento de pago de la deuda. Se debe tener en cuenta la capacidad realizable de estos activos como garantía, aunque estas garantías no alteran la condición de riesgo, ya que persiste hasta donde se realice el pago (Créditos y cobranzas, s.f., párr. 14)
- **Cobertura:** Para perseverar los activos de posibles pérdidas se pide pólizas de seguro, otorgados por la empresa en el momento del crédito. Es una medida que ofrece la empresa para indemnizar por algún caso fortuito (Puertas y Martí, 2013).

Otorgamiento del crédito

Primero se realiza la concesión de ventas a crédito, estableciendo un límite de crédito previo y se le informa sobre los criterios del préstamo, tales como días de crédito, cantidades mínimas de

compra, recargos, cargos gestionables, intereses de mora, descuentos por pagos anticipados y las garantías. Se destaca la importancia de considerar el crédito como último recurso para impulsar las actividades de venta, sugiriendo alternativas operativas como el factoring. Este último permite a las MYPES transferir cuentas a terceros, mejorando las condiciones financieras sin incurrir en deuda, a través de instrumentos negociables para aumentar la liquidez (Puertas y Martí, 2013).

Riesgo crediticio

La inseguridad al conceder créditos proviene de la imposibilidad de prever los eventos relacionados con los préstamos otorgados a los clientes. La recopilación puntual de estos fondos se convierte en un aspecto crucial, debido a la posibilidad de riesgo futuro por el incumplimiento en términos de tiempo o modalidad de pago de las condiciones crediticias del cliente. Este incumplimiento puede originarse tanto en situaciones internas como externas al beneficiario, y se ve influenciado por circunstancias económicas específicas o por un desarrollo desfavorable del entorno en el cual lleva a cabo sus actividades comerciales (Sandoval y Ávila, 2013).

Principio del formulario

Por ende, el establecimiento de plazos definidos para la recuperación de los créditos se vuelve esencial para gestionar esta incertidumbre. La imposibilidad de prever con certeza el comportamiento financiero de los clientes destaca la importancia de una cuidadosa evaluación de riesgos y estrategias de cobro que consideren posibles situaciones adversas tanto internas como externas al receptor del crédito.

Riesgo de incumplimiento

Desembolsos asociados a cuentas por cobrar, que son registros necesarios en los estados financieros cuando una empresa participa en transacciones con riesgo crediticio, representan las provisiones. El riesgo de pérdida se origina por el peligro de incumplimiento, donde el cliente no cumple con pagos oportunamente, afectando de manera adversa la eficacia operativa, la reputación y la estabilidad financiera de la entidad. Este incumplimiento puede llevar a violaciones de normativas, políticas internas y estándares, incumpliendo así las expectativas tanto de los compradores como de los trabajadores y la ciudadanía en general Chiluisa en 2008.

Riesgo de recuperación

La recuperación tras el impago depende de esto y de varios factores relacionados con el tipo de garantía recibida y la evaluación de la solvencia del cliente y las condiciones de elegibilidad (Chiluisa, 2008).

Riesgo de exposición

La causa de esto radica en la inseguridad vinculada al monto en riesgo en el futuro. Por lo general, el préstamo se liquida según un calendario o fecha de pago establecida, permitiendo conocer de antemano el saldo restante. No obstante, este escenario no abarca todas las situaciones, ya que la falta de previsión puede agravar tanto situaciones extremas como menos críticas, como indican Sandoval y Ávila en 2013.

Componentes del riesgo

Se muestran tres elementos los cuales están inscritos en el riesgo de brindar crédito a los consumidores, según Jarrow y van Deventer (2014).

- Probabilidad de incumplimiento: donde el deudor corre el riesgo de no cumplir con la obligación estipulada en el contrato (Jarrow y van Deventer, 2014).
- Intensidad del incumplimiento: se refiere a la tasa de riesgo para evaluar la posibilidad de incumplir con las obligaciones (Hull, 2012).
- Pérdida por incobrable: cuando la organización asume la pérdida, debido al incumplimiento del deudor, derivado de las gestiones para recuperar los créditos no cumplidos (Cosulich et al., 2004).

Morosidad

La gestión del crédito, según González (2019), implica considerar varios aspectos cruciales al evaluar solicitudes de crédito. Se destaca la importancia de revisar el historial crediticio del solicitante, analizar su capacidad de pago, y evaluar la relación entre deuda e ingresos. Además, se pueden requerir garantías o colaterales para respaldar el crédito, y las condiciones del mercado y el análisis de riesgos también influyen en la toma de decisiones. La obtención de referencias y recomendaciones, junto con el acatamiento de las normativas internas de la organización, completa el panorama para evaluar la idoneidad del solicitante. Este enfoque integral busca equilibrar la necesidad de ofrecer servicios crediticios con la gestión prudente de riesgos financieros, considerando factores económicos, estabilidad y las políticas internas de la entidad.

La gestión de créditos requiere una cuidadosa designación de responsabilidades para evitar interferencias en la contabilidad de pagos. Solicitar a los clientes documentaciones que respalden su situación económica es esencial. La evaluación inicial de la aprobación de créditos debe recaer en el gerente, ajustándose a proporciones adecuadas de ventas y valores. La participación de diferentes niveles de responsables en la preparación, revisión y autorización de créditos, respaldada por indicaciones claras, es fundamental. Los expedientes de solicitud deben contener, como mínimo, todos los documentos requeridos según manuales específicos. La implementación de historiales crediticios internos y externos se recomienda para evaluar a los clientes. Es crucial vincularse con clientes solventes económicamente. Los plazos de crédito deben adecuarse al cliente y su capacidad de pago, y evaluar los beneficios y riesgos en términos comerciales y operativos es esencial para mejorar la rentabilidad de la organización.

Comentario:

En los últimos acontecimientos relacionados al coronavirus las empresas han tratado de mantenerse en el mercado y por ello, adoptaron nuevas políticas de crédito, brindando facilidades de pago para asegurar las ventas y sobre todo asegurar las cobranzas mediante distintos financiamientos ya sea a mediano o largo plazo.

2.2.2.2. Gestión de cobranza

Según Romero (2018) la administración de cobranza es un proceso esencial para las empresas que se centra en la recuperación de los montos pendientes de pago por parte de los clientes. Este proceso involucra una serie de estrategias y acciones diseñadas para garantizar que las deudas sean saldadas de manera efectiva, contribuyendo así a mantener la salud financiera de la organización.

En primer lugar, la gestión de cobranza implica establecer políticas claras y programaciones eficientes para la facturación y seguimiento de los pagos. Esto incluye la emisión oportuna de facturas, la definición de plazos de pago y la comunicación clara de las consecuencias en caso de retraso. La claridad en las políticas facilita la comprensión por parte de los clientes y establece las bases para un proceso de cobranza ordenado.

Otro aspecto crucial es la comunicación proactiva con los clientes. Antes de que una factura venza, se deben realizar recordatorios amigables para fomentar el cumplimiento oportuno. En casos de retraso, se deben implementar estrategias de seguimiento, como llamadas telefónicas, correos electrónicos o cartas de cobranza, adaptadas a la situación de cada cliente.

La comunicación efectiva contribuye a resolver posibles malentendidos y a encontrar soluciones adecuadas para ambas partes.

La utilización de sistemas de administración de cobranza automatizados es otra herramienta esencial en este proceso. Estos sistemas permiten realizar un seguimiento preciso de los saldos pendientes, generar informes detallados y programar recordatorios automáticos. La automatización agiliza el proceso y permite a los equipos de cobranza enfocarse en casos más complejos, mejorando la eficiencia global de la administración de cobranza.

Comentario:

La administración de cobranza forma parte de un proceso seguido de mejora. Analizar regularmente los resultados, identificar patrones de comportamiento de pago de los clientes y ajustar las estrategias en consecuencia son prácticas esenciales. La adaptabilidad y la revisión constante permiten a la empresa optimizar su enfoque de cobranza, maximizando las probabilidades de recuperar los montos pendientes de manera efectiva y sostenible.

2.2.2.3 Cuentas incobrables

Las cuentas por cobrar reflejan el total de créditos a corto plazo que no han sido recuperados, siendo un indicador crucial de la capacidad financiera de una organización, particularmente en el ámbito de crédito y cobranzas (Landaeta e Ynzuna, 2017). Desde un enfoque contable, estas cuentas se incluyen en los activos corrientes y resultan de transacciones en las cuales los bienes o servicios son abonados en el momento de su entrega. En esta categoría se engloban las cuentas por cobrar generadas por las operaciones económicas, pero también existen aquellas que no son necesariamente resultado de las actividades comerciales ordinarias, siendo denominadas como no comerciales (Viloria y Zapata, 2018).

Manejo de los recursos

La administración de la cobranza abarca operaciones clave para gestionar eficientemente los recursos, como la organización y supervisión del proceso de cobranza del deudor, la elaboración de estrategia y la ejecución de controles de gestión. Además, implica la revisión y aprobación de notas de crédito según sea necesario, así como la programación, verificación y revisión del trabajo llevado a cabo por el personal dedicado a la recuperación de deudas (Morales y Morales, 2014). Con base en la conceptualización de Córdova (2012), se presentan dimensiones adicionales que amplían este enfoque, definiendo la gestión de los recursos de cobranza como un conjunto planificado de actividades. Este ámbito abarca la ejecución de tareas de cobranza,

la planificación de procedimientos, la aplicación estratégica de planes y la evaluación de indicadores financieros. De esta manera, se busca mantener un control efectivo sobre los recursos asociados a las cuentas que faltan cobro. Los indicadores empleados para la administración de los recursos incluyen:

- a. Margen de operación: También denominado margen de utilidad bruta: es una guía financiera que permite medir la rentabilidad de una entidad, y realizar una comparación con el ingreso total por ventas con el costo de los bienes vendidos.

$$\text{Su fórmula se presenta a continuación: } MO = = \frac{\text{Costos operativos}}{\text{Ventas netas}}$$

- b. Relación cuentas por cobrar/capital de trabajo: es una guía financiera que mide la proporción de las cuentas por cobrar y el capital de trabajo disponible de una empresa

$$CCCT = \frac{\text{Total cuentas por cobrar}}{\text{Total capital de trabajo}}$$

- c. Relación cuentas por cobrar/activos totales: es una guía financiera clave que evalúa la proporción de los activos totales de una organización que se encuentran representados por sus cuentas por cobrar.

$$CCCT = \frac{\text{Total cuentas por cobrar}}{\text{Total activos totales}}$$

Cuentas incobrables

Según Value (2019) son cuentas por cobrar que la empresa no puede recuperar porque el deudor no puede o no está dispuesto a pagar. Estas cuentas suelen surgir cuando una organización vende unidades de negocio a crédito y el cliente no cumple con el pago. Las cuentas incobrables pueden generar pérdidas financieras para la empresa, ya que los ingresos previstos no se materializan.

Para contabilizar las cuentas incobrables, las empresas suelen utilizar una cuenta de "Provisión para cuentas incobrables" Esta cuenta refleja la estimación de la organización sobre la cantidad de cuentas que poseen la ausencia de cobro que es probable que no se recuperen. Cuando se confirma que una cuenta es incobrable, se ajusta la reserva, disminuyendo el activo de cuentas por cobrar y reconociendo la pérdida.

Los factores que afectan las cuentas incobrables incluyen:

1. Política de crédito: La forma en que una organización otorga crédito a sus compradores puede influir en las cuentas incobrables. Una normativa de crédito más estricta puede reducir la inseguridad de cuentas incobrables.
2. Economía: Las condiciones económicas pueden afectar la capacidad de los clientes para pagar sus deudas. En tiempos económicos difíciles, es más probable que las empresas experimenten un aumento en las cuentas incobrables.
3. Historial crediticio del cliente: La estimación de la reseña crediticia de los consumidores antes de otorgarles crédito puede ayudar a reducir la inseguridad de las cuentas que sean muy difíciles de cobrar.
4. Industria y tipo de cliente: La naturaleza de la industria y el tipo de cliente pueden afectar las cuentas incobrables. Algunas industrias pueden tener mayores tasas de incobrabilidad debido a la naturaleza de sus operaciones.
5. Procedimientos de cobranza: La eficacia de los procedimientos de cobranza permiten incidir en la cantidad de cuentas incobrables. Un enfoque proactivo en la recuperación de deudas puede ayudar a minimizar las pérdidas.

Gestionar adecuadamente las cuentas incobrables resulta fundamental para mantener la estabilidad financiera de una organización y garantizar la continuidad de sus operaciones. Las empresas suelen realizar análisis de riesgos y ajustes periódicos en sus reservas para cuentas incobrables para reflejar con precisión la situación financiera.

Cuentas incobrables o Formalidades de la provisión

Previo a informar sobre una factura pendiente o una cuenta de deudor con dudas, es esencial verificar exhaustivamente que todos los métodos de cobro se agoten, además de considerar la situación financiera del cliente para asegurar que no esté experimentando dificultades. Existe la posibilidad de que el proceso de liquidación haya perdido efectividad, convirtiendo así las cuentas por cobrar en deudas incobrables. Por otro lado, el artículo 21 f) del Reglamento LIR establece que, al constituir provisiones para insolvencias, se deben tener en cuenta ciertas disposiciones. Al crear provisiones contables, es fundamental examinar la naturaleza de las deudas incobrables. Al elaborar informes de provisiones por pérdidas de los deudores, los contribuyentes deben analizar si los deudores han incurrido en pérdidas y considerar las condiciones especificadas en las normativas aplicables.

Requerimientos para realizar la provisión de deudas:

- Aspectos sustanciales:

La anticipación del riesgo de pérdida por parte de los deudores se logra mediante el análisis regular del crédito otorgado o la utilización de otros métodos que evidencian la morosidad y las dificultades financieras del deudor. La constatación de la morosidad se sustenta en la documentación de los esfuerzos de cobro una vez que la deuda ha vencido, ya sea mediante la objeción a la documentación o el inicio de procedimientos judiciales. Desde un período de más de 12 meses desde el momento en que vence, la deuda persiste sin ser saldada.

- Aspectos formales:

Al concluir cada período contable, las reservas se presentan de manera segregada en los inventarios y saldos, como indicado por Castro Tinoco en 2018. En consecuencia, para contabilizar pérdidas de manera adecuada, es esencial realizar provisiones antes del cierre del

ejercicio, permitiendo así que sean reconocidos como gastos. La inclusión de estas deudas incobrables en la cuenta de pérdidas y ganancias no solo contribuirá a esclarecer el desempeño financiero de la organización, sino que también ofrecerá resultados de manera confiable a las partes interesadas de la entidad.

Procedimiento contable

Asiento contable de cuenta de dudosa cobranza (1)

Cuenta	Concepto	Debe	Haber
68	Valuación y deterioro de activos y provisiones	30,000	
	684 valuación de activos		
	6841 estimación de cuentas de cobranzas dudosa		
19	Estimación de cuentas de cobranza dudosa		30,000
	191 cuentas por cobrar comerciales terceros		
	1911 facturas, boletas y otros comprobantes por cobrar		

x/x Por la estimación de las cuentas de dudosa cobranza determinada al final del ejercicio.		
---	--	--

Asiento Contable de destino de cuenta de dudosa cobranza (2)

Cuenta	Concepto	Debe	Haber
94	Gastos administrativos	30,000	
79	Cargas imputables a la cuenta de costos y gastos		30,000
x/x	Por el asiento de destino de los gastos de estimación de cobranza dudosa		

Transferir bienes a los departamentos de cuentas por cobrar. (3)

Cuenta	Concepto	Debe	Haber
12	Cuentas por cobrar comerciales - terceros	30,000	
	129 cobranza dudosa valuación de activos		
	1291 facturas, boletas y otros comprobantes por cobrar		
12	Cuentas por cobrar comerciales - terceros		30,000
	121 facturas, boletas y otros comprobantes por cobrar		
	1212 emitidas en cartera		
x/x	Por el asiento de traslado de la cuenta por cobrar divisionaria de cobranza dudosa		

Siguiendo a ello, se realiza el castigo de la recaudación dudosa

Asiento contable del castigo de la recaudación dudosa (4)

Cuenta	Concepto	Debe	Haber
19	Estimación de cuentas de cobranza dudosa	30,000	
	193 cuentas por cobrar comerciales - Relacionadas		
	1931 cuentas por cobrar comerciales		
12	Cuentas por cobrar comerciales - terceros		30,000
	129 cobranza dudosa		
	1291 facturas, boletas y otros comprobantes de pago		
X/x	Por el castigo de la deuda considerado incobrable.		

Procedimiento tributario

La implementación de provisiones para pérdidas de los deudores indudablemente conlleva beneficios significativos en la (ISR). Esta práctica, llevada a cabo anualmente por la empresa, resulta en ganancias al ser reconocida en la declaración jurada como un gasto no restringido, siempre y cuando cumpla con las disposiciones establecidas en el artículo 21 "f" del Reglamento (LIR, 2020).

El segundo paso en la cancelación de deudas incobrables implica la realización de provisiones, y debe transcurrir al menos un período desde la contracción de estas deudas en el mismo año para proceder con la cancelación. Para maximizar los beneficios fiscales derivados de las cuentas morosas, es imperativo implementar políticas de crédito y cobranza que faciliten a las organizaciones informar de manera precisa sus ganancias mediante la realización de provisiones para cuentas dudosas después de agotar los esfuerzos de cobranza. En este sentido, ofrecer descuentos por pronto pago puede ser una estrategia efectiva para motivar a los clientes a saldar sus deudas.

El control continuo en las cuentas por cobrar es esencial para mantener información completa sobre el estado de las deudas pendientes de los clientes (Izar, 2017). La política de

cobranza, al igual que otras políticas empresariales, contribuirá al desarrollo económico y al logro de mejores resultados. El cumplimiento de estas directrices proporciona una base para que los empleados sigan y apliquen dichas políticas, incluso tomando decisiones que puedan mejorar y desarrollar estrategias para evitar el pago de obligaciones tributarias si la deuda no se recupera.

Control de cuentas incobrables

El sustento financiero y el crecimiento de cualquier empresa depende principalmente de los ingresos generados, siendo los clientes el motor impulsor de este flujo. Sin embargo, la aparente paradoja surge cuando, a pesar de tener numerosos clientes, la facturación de la empresa es limitada. En este escenario, la percepción de abundancia económica puede ser engañosa, ya que la disminución en las ventas no garantiza que todos los productos o servicios vendidos sean cobrados en su totalidad. Como resultado, las expectativas se ven afectadas, y el balance final puede incluso tornarse negativo, lo cual repercute adversamente en la empresa y sus asociados comerciales.

De acuerdo con Culquicondor (2018), es imperativo establecer una normativa de cobranza de la cartera morosa como medida preventiva para evitar pérdidas relacionadas con este aspecto financiero. Esta política no sólo delinea el proceso de gestión, sino que también proporcionará directrices claras para la recuperación de cuentas que, ya sea en su totalidad o parcialmente, resulten difíciles de recuperar. La implementación de una política de cobranza efectiva emerge como un componente crucial para salvar la salud financiera de la empresa y mantener relaciones sólidas con los socios comerciales.

Comentario:

La realización de un análisis constante de las cuentas incobrables ciertamente contribuye a prevenir su prolongación de un año a otro. Este enfoque no solo actúa como un mecanismo de control, sino que también permite evaluar la magnitud de las cuentas incobrables y comprender su potencial impacto financiero en la organización. La monitorización periódica de estas cuentas proporciona información valiosa para tomar decisiones proactivas y adoptar estrategias que minimicen el riesgo de pérdidas.

Situación financiera

Indudablemente, las provisiones para insolvencias ejercen un impacto directo en los resultados de las cuentas. Por otro lado, estas provisiones posibilitan a la organización la reducción de gastos, lo que conlleva una reducción en los impuestos sobre la renta y, por ende, la generación

de ganancias efectivas. Además, la provisión para insolvencias desempeña una función principal en asegurar que la presentación de los estados financieros sea equitativa y fidedigna.

Es imperativo que las cuentas integren créditos pendientes al final del período, los cuales se han redefinido como provisiones para pérdidas por falta de pago y cumplen con los lineamientos establecidos en el artículo 21 "f" de la (LIR, 2020). Estas provisiones se deducen del total de ventas del período, lo que resulta en ingresos netos que excluyen las deudas incobrables, contribuyendo así a la claridad y precisión de la información financiera presentada.

Desempeño financiero

Según Liviapom (2018), el rendimiento financiero de una empresa se basa principalmente en su volumen de ventas y en la eficaz gestión de cuentas que faltan realizar el cobro a través del proceso de cobranza de deudas. Es innegable que las deudas incobrables disminuirán directamente el capital de trabajo, afectando negativamente los resultados financieros positivos. Además, la creación de provisiones para los deudores incobrables no conlleva una mejora en el desempeño financiero, lo que respalda la importancia de reflejar de manera fiel los resultados en los estados financieros para que sean verdaderos, equitativos y confiables.

Se destaca también que las cuentas por cobrar constituyen el principal impulsor para aumentar los ingresos de la empresa durante el proceso de cobranza, evitando así la necesidad de endeudamiento. La prontitud en el cobro de estas cuentas por cobrar no solo mejora el rendimiento financiero, sino que también optimiza el tiempo necesario para recuperar dichos activos antes de que se vuelvan incobrables, lo que podría afectar adversamente el desempeño financiero general de la organización.

2.3 Definición de términos técnicos

- **Cartera de Inversiones Vencidas:** Incluye capital de deuda no castigado o amortizado por el deudor a la fecha de vencimiento.
- **Cartera de Refinanciación:** Incluye préstamos cuyos términos iniciales han sido modificados debido a dificultades de solvencia del deudor.
- **Deficitaria:** Clasificación de carteras de crédito donde el deudor tiene una mala situación financiera y carece de liquidez para cubrir la totalidad de la deuda.

- **Cartera Dudosa:** Clasificación de carteras de crédito donde el deudor no cuenta con suficiente flujo de efectivo para cubrir el principal e intereses, indicando una situación financiera grave.
- **Cartera en Dificultades:** Incluye carteras pesadas, refinanciadas y/o reestructuradas.
- **Cartera Neta de Insolvencia:** Incluye préstamos vencidos cobrados judicialmente, refinanciados y reestructurados, menos reservas.
- **Cartera Transferible:** Todas las posiciones de riesgo de mercado, tanto dentro como fuera de equilibrio.
- **Carteras con muchos activos:** Incluye carteras de activos morosos, documentos en disputa y préstamos de difícil recuperación.
- **Carteras Potencialmente Problemáticas (CPP):** Clasificación de carteras de préstamos donde las condiciones financieras del deudor son saludables, pero con sensibilidad a cambios y posibilidad de debilitarse.
- **Categoría de Clasificación Común:** Para la combinación de carteras de crédito con deudores predominantemente líquidos y bajos niveles de capital social.
- **Centros de Riesgo:** Servicios proporcionados por bancos centrales para analizar riesgos bancarios y prevenir problemas de pago.
- **Crédito:** Actividad económica que implica la promesa de pago futuro por un producto, servicio o dinero.
- **Deudores:** Derechos exigibles derivados de ventas, servicios prestados, préstamos, etc.
- **Evaluación del Riesgo de Crédito:** Análisis económico y financiero del emisor de valores con el propósito de evaluar su solvencia financiera, llevado a cabo por agencias de calificación cuyos resultados se reflejan en notas.

- **Gestión Administrativa:** Coordinación, organización y supervisión por parte de la directiva de una organización para garantizar su eficiencia en el funcionamiento.
- **Moneda:** Activo financiero que cumple tareas por distintos caminos de pago, valor en la reserva y cuenta de unidad, específicamente depósitos en divisas ya la vista.
- **Préstamo de Capital de Trabajo:** Préstamo temporal para fortalecer las posiciones de capital de trabajo de un prestatario.
- **Préstamo de Refinanciación:** Préstamo directo con cambios en los términos del contrato original debido a la situación de pago del deudor.
- **Rotación de Cuentas por Cobrar:** La rotación crediticia neta anual se refiere al número de veces que una empresa puede recuperar el monto total de sus cuentas por cobrar en un año. Para obtener este valor, se divide el total de las ventas netas anuales entre el promedio anual de cuentas por cobrar.

III. CAPÍTULO HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Formulación de Hipótesis

Hipótesis Principal

La Política de Créditos y Cobranzas reduce significativamente la incobrabilidad en la cartera de clientes de Lima Metropolitana, 2022.

Hipótesis Secundarias

- a) La ausencia de Política de Créditos y Cobranzas afecta la incobrabilidad en la cartera de clientes de Lima Metropolitana, 2022.
- b) La gestión de cobranzas mejora significativamente la incobrabilidad en la cartera de clientes de Lima Metropolitana, 2022.
- c) La evaluación cualitativa contribuye a minimizar la incobrabilidad en la cartera de clientes de Lima Metropolitana, 2022.

3.2 Variables y definición operacional

3.2.1 Variable independiente

X: Política de Créditos y Cobranzas

Definición conceptual	Brachfield (2003), argumenta que es la manera como las empresas ejecuten sus actividades con respecto al crédito de los clientes, además de las normas a considerar para la toma de decisiones y los objetivos de créditos que se desean lograr.
	Condiciones crediticias
X1 Política de Crédito	Análisis de la información crediticia
	Facilidades de pago
Definición Operacional.	Condiciones de venta
X2 Política de Cobranza	Tipos de Cobranza
	Procedimiento de la cobranza
X3 Política de control interno	Control Interno
	Tipos de control interno empresarial
	Modelo COSO I
Escala valorativa	Nominal

3.2.2 Variable Dependiente

Y: Incobrabilidad

Definición conceptual	Jorion P., (1999) lo define como el incumplimiento de las obligaciones, en donde las contrapartes no están indispuestas o no son capaces de realizarlas.	
	Y1 Evaluación de los clientes	Evaluación del crédito. Identificación del Riesgo. Estrategias para mitigar el riesgo.
Definición Operacional.	Y2 Gestión de cartera vencida	Otorgamiento Seguimiento y recuperación de los créditos otorgados. Reportes de gestión. Medición.
	Y3 Incobrabilidad	Procedimiento contable y tributario Control de cuentas incobrables Situación financiera
Escala valorativa	Nominal	Ordinal De Razón

IV. CAPÍTULO METODOLOGÍA

4.1 Diseño Metodológico

El Trabajo de Suficiencia Profesional se desarrolla bajo un diseño no experimental de corte transeccional, en donde Romero et al. (2021), indica que son aquellos que no se perpetra ninguna alteración intencionadamente de las variables de análisis. Por el contrario, se estudia y profundiza en su contexto natural. Por otro lado, la investigación es de corte transeccional, las variables se analizan en un periodo de tiempo determinado.

Ox r Oy
Dó

O: Observación

X: Política de créditos y cobranzas

Y: Incobrabilidad

R: Relación de variables

4.1.1 Tipo de investigación

El análisis propuesto sigue un tipo aplicado, según Mamani (2019) estas investigaciones consiguen no solo la información teórica con respecto a un tema específico, sino también la práctica directa que contribuye a la solución del problema planteado.

4.1.2 Alcance de la investigación

Proporciona un alcance correlacional, que según Arias et al. (2022), están enfocados a analizar la relación de dos o más variables de investigación, establecidas mediante un comportamiento de características independientes o explicativas.

4.2 Diseño muestral

4.2.1 Población

La población que corresponde al estudio de investigación se conformó por 40 Gerentes, y colaboradores en general de las organizaciones del sector de las TIC en Lima Metropolitana, en el período 2022.

4.2.2 Muestra

La muestra es definida por Robles (2019), mediante la cantidad de sujetos representativos de la población. De igual manera una muestra se refiere a un segmento de la población o al subgrupo de la misma que manifiesta las primordiales particularidades, de modo que sea distintiva a nivel general (Arias y Covinos, Diseño y metodología de la investigación, 2021).

Para representar la muestra utilizaremos la siguiente fórmula para muestras finitas tenemos:

$$n = \frac{Z^2 PQN}{e^2 [N-1] + Z^2 PQ}$$

Donde:

N = Total de la población

Z= probabilidad del 90% de confianza.

p = proporción esperada (en este caso 0.4)

q = en este caso 0.2

e = precisión (en la investigación será de 4.15%)

n: Tamaño de la muestra.

Reemplazando los valores tenemos:

$$n = \frac{1.13_{\alpha}^2 * 0.4 * 0.2 * 40}{0.0415^2 * (40 - 1) + 1.13_{\alpha}^2 * 0.4 * 0.2}$$

$n = 24$

$$24/40 = 0.6$$

Por lo tanto, la muestra del presente estudio estará conformada por los 24 colaboradores y gerentes del rubro tecnología en la ciudad de Lima.

NOMBRE	RUC	N° DE TRABAJADORES	MUESTRA
MSS SEIDOR PERU SAC	20551547168	7	4
SEIDOR CONSULTING PERU SAC	20517426726	10	6
SEIDOR TECHNOLOGIES PERU SAC	20566119324	8	5
INNOVATIVA SOLUTIONS S.A.C.	20603440880	5	3
HC CONSULTING SAC	20523401794	10	6
		40	24

4.3 Técnicas de recolección de datos

4.3.1 Descripción de los métodos, técnicas e instrumentos

Como instrumento presenta el cuestionario, en donde Barrios y Delgado (2020), definen como el documento físico donde se elaboran las preguntas de la encuesta y contribuyen a la aplicación directa a la muestra de investigación. Así, en la ejecución del estudio en manifiesto se desarrollaron dos cuestionarios, aplicados cada uno para la medición de cada variable del

estudio. El cual se aplicó a 24 Gerentes empresarios, y colaboradores en general de las organizaciones del sector de las TIC en la capital de Lima.

Método de investigación:

Referente al nivel será descriptivo, Ñaupas et al. (2018), indica que es aquella investigación que refleja el análisis descriptivo de una determinada variable, la cual está relacionada con el estudio y busca también explicar aquellas características que posee la población que se viene analizando.

En cuanto al diseño del caso en análisis, este se realizó sin manipular variables; es decir es no experimental, el cual hace referencia a no intervenir entre las variables de estudio ni modificar cualquier aspecto que recaiga en ellos, por lo cual sólo existe una limitación en observar el fenómeno y su dinámica referido a lo que se está analizando. (Hernandez y Mendoza, 2018).

Por el tema del enfoque está fue cuantitativo, ya que se realiza un instrumento de recopilación de datos el cual recoge información para poder medir de manera estadística por medio de una escala de respuesta, todas las percepciones de los encuestados brindando así unos resultados numéricos que representen una derivación de los objetivos planteados (Arias, 2021).

El corte se delimita específicamente por el tiempo determinado en el cual se realiza el estudio por lo cual y al haberse realizado en un tiempo determinado la presente muestra un corte transversal a acoplarse a los criterios definidos previamente (Ñaupas, Valdivia, Palacios, & Romero, 2018).

Así mismo en el nivel de estudio fue correlacional por cuanto se pretendió establecer el nivel de asociación que tiene ambas variables de estudio y así a través de la relación se pueda verificar la hipótesis planteada (Mendevil y otros, 2020).

Técnica de investigación:

Las encuestas son un método sistemático de recopilación de datos que realizar preguntas a un grupo de sujetos de estudios, conocido como la muestra, el objetivo de esta acción es poder recopilar la perspectiva de dichos sujetos los cuales muestran comportamientos actitudes, u otros. particularidades relevantes. Estas encuestas son herramientas valiosas para recopilar datos cuantitativos y cualitativos Arias y Covinos (2021)

4.3.2 Procedimientos de comprobación de la validez y confiabilidad de los instrumentos

Validez

(Betancourt y Caviedes, 2018) la validez del instrumento se refiere a la capacidad del instrumento de medición (como un cuestionario, encuesta o cualquier otro método utilizado para recopilar datos) para medir de manera precisa y confiable lo que se pretende evaluar. La validez se asocia con la autenticidad y la relevancia de la información que se está recopilando con respecto a las variables, dimensiones e indicadores del estudio., se está indicando que el instrumento de medición debe ser capaz de capturar de manera genuina y fiel las características que se están investigando. La garantía de que las preguntas o elementos del instrumento estén diseñados de manera que realmente midan lo que se pretende medir, y que los resultados obtenidos sean representativos y aplicables al fenómeno o variable que se está estudiando.

Confiabilidad

Un instrumento se considera confiable si, al utilizarlo repetidamente, se obtienen resultados consistentes y reproducibles., siendo así para obtener una confiabilidad se debe pasar por una estadística rigurosa la cual arrojará el nivel de confiabilidad en la que se encuentra el instrumento mientras más alejado esté del 1 menos confiable será el instrumento de recolección de datos, sin embargo mientras más se acerque al 1 se podrá indicar que nuestra encuesta es confiable (Tuapanta y otros, 2017).

Técnicas estadístico para el procesamiento de la información

La investigación se sostiene usando el Microsoft Excel para poder recopilar todas las respuestas provenientes de la percepción de los encuestados mediante las anotaciones en el cuestionario, así mismo en el sistema estadístico SPSS 26, se pueden avocar todas las respuestas previamente tabuladas para que este software nos muestre el análisis descriptivo y el inferencial donde se mostraran las pruebas de normalidad y de relación de variables o de dimensiones y variable dependiendo de las respuestas mediante gráficos y tablas, evidenciando un rechazo o aceptación de la hipótesis formuladas en el informe.

Aspectos éticos

La ética en la investigación implicó el deber de proteger así como respaldar los derechos y el bienestar de los sujetos del presente estudio, asegurando su participación voluntaria e informada, así como manteniendo la confidencialidad de la información sensible. La transparencia en la comunicación de los objetivos y métodos de investigación, así como la honestidad en la exposición de los resultados, ya que estos fueron esenciales para preservar la confianza en la comunidad científica, en la empresa y en la sociedad en general. Además, se manejaron posibles conflictos de intereses y se siguió los estándares éticos establecidos por comités de revisión académica, contribuyendo así al avance del conocimiento de manera ética y responsable.

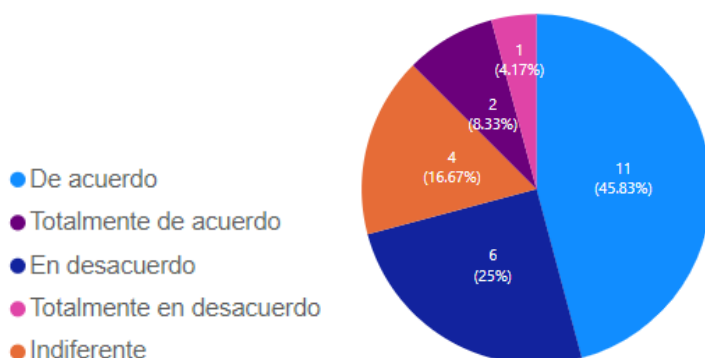
V. CAPÍTULO RESULTADOS

5.1 Resultados de la encuesta

Pregunta 1

¿Está usted de acuerdo que la implementación de las Políticas de control interno reduce la incobrabilidad?

Opción de respuesta	n	%
De acuerdo	11	45.83
Totalmente de acuerdo	6	25.00
En desacuerdo	4	16.67
Totalmente en desacuerdo	2	8.33
Indiferente	1	4.17
Total	24	100%



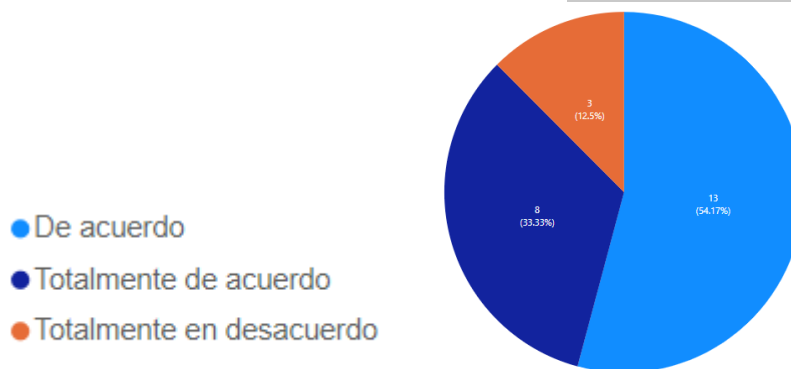
Interpretación

De 24 encuestados, 11 que equivale al 45.83% afirmaron estar de acuerdo con que la implementación de las políticas de control interno reduce la incobrabilidad en las organizaciones del rubro de las TIC; 6 que equivale al 25% de encuestados contestaron que se encuentran totalmente de acuerdo, ya que consideran que las políticas de control interno influye en incobrabilidad, 4 que equivale al 16.67% de encuestados respondieron en desacuerdo, 2 que equivale al 8.33% de encuestados respondieron totalmente en desacuerdo; estos dos últimos resultados consideran que las políticas de control interno no reducen la incobrabilidad; y 1 encuestado que equivale al 4.17% contestó indiferente.

Pregunta 2

¿Considera necesario brindar facilidades de pago para reducir la incobrabilidad?

Opción de respuesta	n	%
De acuerdo	13	54.17
Totalmente de acuerdo	8	33.33
En desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	3	12.50
Indiferente	0	0
Total	24	100%



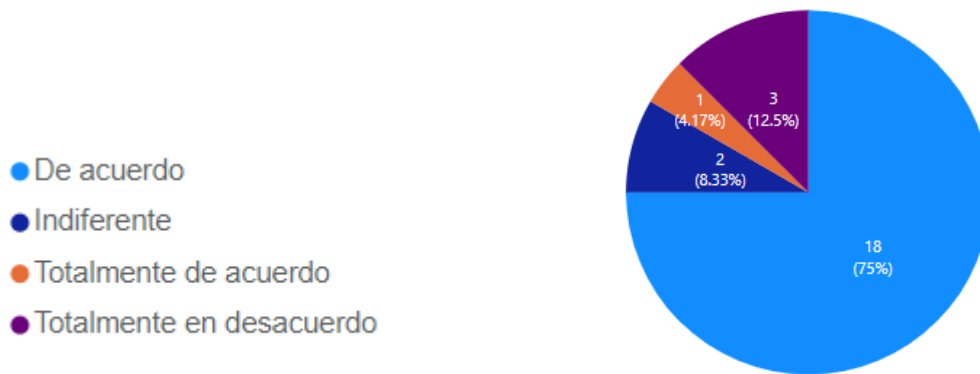
Interpretación

De 24 encuestados, 13 que equivale a 54.17% de encuestados respondieron estar de acuerdo, que brindar facilidades de pago reduce la incobrabilidad, 8 que equivale a 33.33% de encuestados respondieron totalmente de acuerdo, ya que consideran importante pactar y facilitar la forma de pago de los clientes para asegurar la cobranza, 3 que equivale al 12.50% de encuestados respondieron encontrarse totalmente en desacuerdo pues las facilidades de pago no es lo único que reduciría la cuentas incobrables.

Pregunta 3

¿Cree Ud. que la falta de políticas de crédito afecta la incobrabilidad de la cartera de clientes en las empresas de tecnología de la información?

Opción de respuesta	n	%
De acuerdo	18	75.00
Totalmente de acuerdo	1	4.17
En desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	3	12.50
Indiferente	2	8.33
Total	24	100%



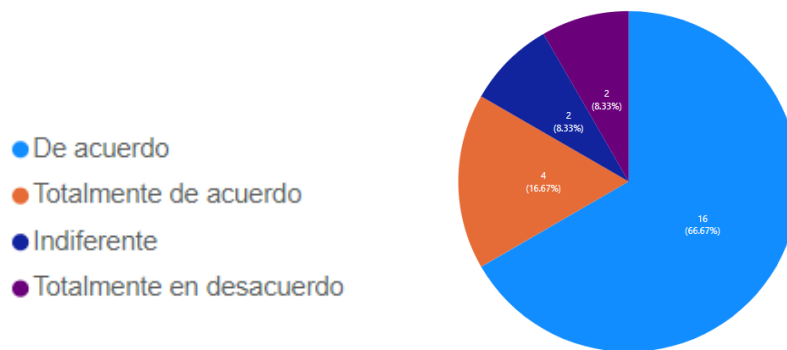
Interpretación

De 24 encuestados, 18 que equivale a 75% de encuestados respondieron estar de acuerdo, que la falta de normativas para brindar el crédito afecta la incobrabilidad del portafolio de clientes en las organizaciones de las TIC, 1 encuestado que equivale a 4.17% respondió estar totalmente de acuerdo, ya que considera fundamental el impacto de políticas de crédito en la incobrabilidad, 3 que equivale a 12.5% de encuestados respondieron encontrarse totalmente en desacuerdo, ya que consideran que la ausencia de las políticas de crédito no es un factor que impacte la incobrabilidad de la cartera de clientes, 2 encuestados que equivalen al 8.33% respondieron indiferente.

Pregunta 4

¿Considera Ud. que las políticas de cobranza ayudan a cumplir con los objetivos financieros en las empresas de tecnología de la información?

Opción de respuesta	n	%
De acuerdo	16	66.67
Totalmente de acuerdo	4	16.67
En desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	2	8.33
Indiferente	2	8.33
Total	24	100%



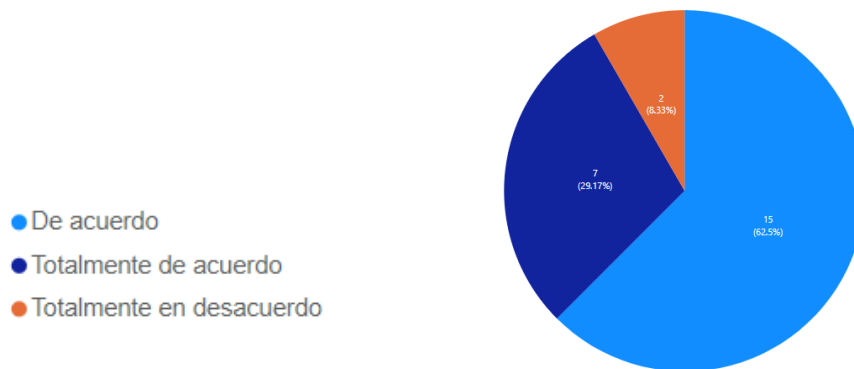
Interpretación

De 24 encuestados, 16 que equivale a 66.67% de encuestados respondieron estar de acuerdo, que las políticas de cobranza ayudan a cumplir con las metas financieras en las empresas de tecnología de la información, 4 que equivale a 16.67% de encuestados respondieron totalmente de acuerdo, ya que considera que una normativa estructurada de cobranza adecuada asegura la cancelación efectivo de los consumidores, 2 que equivale al 8.33% respondieron totalmente en desacuerdo, pues consideran que hay otras factores más relevantes que ayudan a realizar las metas financieras de una empresa, y 2 encuestados que corresponden al 8.33% respondieron indiferente.

Pregunta 5

¿Está usted de acuerdo que la implementación de las Políticas de crédito reduce la incobrabilidad?

Opción de respuesta	n	%
De acuerdo	15	62.50
Totalmente de acuerdo	7	29.17
En desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	2	8.33
Indiferente	0	0
Total	24	100%



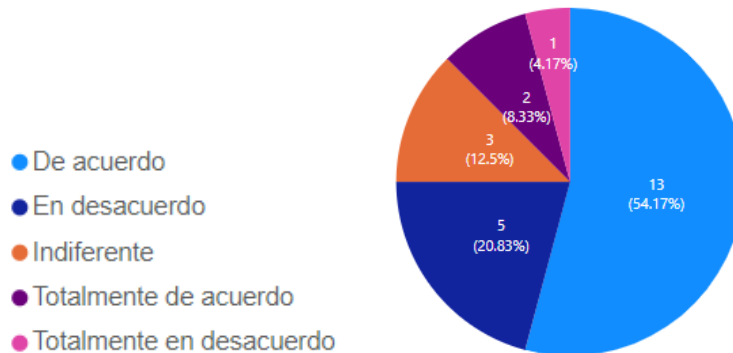
Interpretación

De 24 encuestados, 15 que equivale a 62.50% de encuestados respondieron estar de acuerdo, que la implementación de las Políticas de crédito reduce la incobrabilidad, 7 que equivale a 29.17% de encuestados respondieron totalmente de acuerdo, ya que consideran que las políticas de créditos desempeñan una función muy importante en la mejora de las cuentas incobrables, 2 que equivale al 8.33% de encuestados respondieron encontrarse totalmente en desacuerdo pues consideran irrelevante la implementación de la normativa de crédito.

Pregunta 6

¿Considera Ud. que las políticas de crédito afectan la gestión de créditos en los nuevos clientes?

Opción de respuesta	n	%
De acuerdo	13	54.17
Totalmente de acuerdo	2	8.33
En desacuerdo	5	20.83
Totalmente en desacuerdo	1	4.17
Indiferente	3	12.50
Total	24	100%



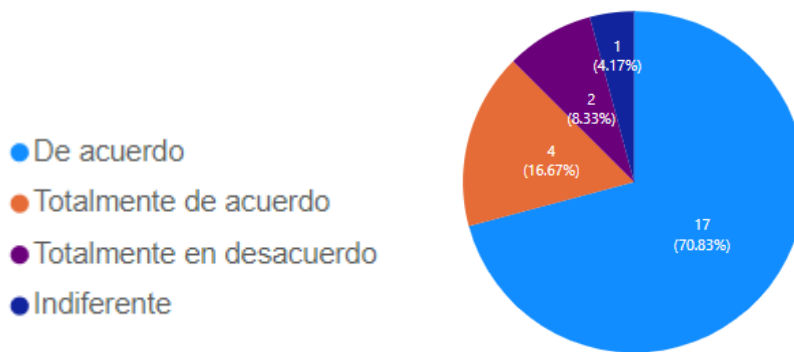
Interpretación

De 24 encuestados, 13 que equivale a 54.17% de encuestados respondieron estar de acuerdo, que las políticas de crédito afectan la gestión de créditos con los nuevos clientes, 2 que equivale al 8.33% de encuestados respondieron totalmente de acuerdo, ya que consideran relevante la política de crédito en la elección de un nuevo consumidor, 1 encuestado que corresponde al 4.17% respondió encontrarse totalmente en desacuerdo pues piensa que las políticas de créditos dan muchas restricciones al momento de cerrar una venta con un nuevo cliente, 5 que equivale al 20.83% de encuestados respondieron estar en desacuerdo y 3 encuestados que equivale al 12.50% respondieron indiferente; pues consideran que deben primar otros factores al momento de conceder un crédito, el objetivo es asegurar la venta, según señalan.

Pregunta 7

¿Está usted de acuerdo que el análisis crediticio de futuros clientes minimiza el porcentaje de incobrabilidad?

Opción de respuesta	n	%
De acuerdo	17	70.83
Totalmente de acuerdo	4	16.67
En desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	3	8.33
Indiferente	1	4.17
Total	24	100%



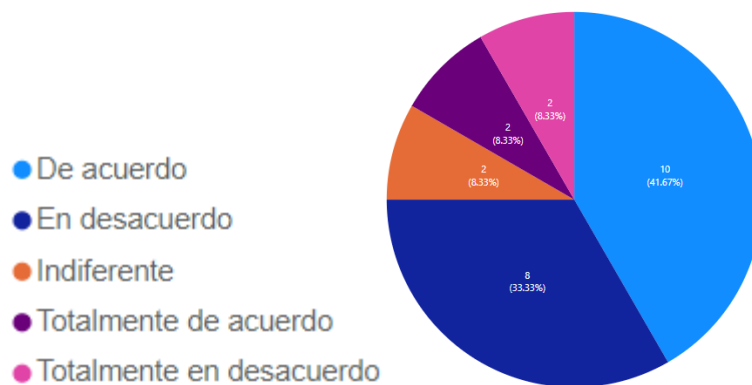
Interpretación

De 24 encuestados, 17 que equivale a 70.83% de encuestados respondieron estar de acuerdo, que el análisis crediticio de futuros clientes minimiza el porcentaje de incobrabilidad, 4 que equivale a 16.67% de encuestados respondieron totalmente de acuerdo, ya que consideran que la evaluación crediticia de los clientes es importante al momento de la firma del contrato y las condiciones que se puedan brindar, 3 que equivale al 8.33% respondieron totalmente en desacuerdo, pues consideran que el análisis crediticio de alguna manera restringe cerrar proyectos con nuevos clientes, y 1 encuestado que equivale al 4.17% respondió que el análisis crediticio es indiferente en lo que respecta a minimizar las cuentas incobrables.

Pregunta 8

¿Considera ud. que el incumplimiento de pago por parte de los clientes es resultado de la aplicación de una política de crédito flexible?

Opción de respuesta	n	%
De acuerdo	10	41.67
Totalmente de acuerdo	2	8.33
En desacuerdo	8	33.33
Totalmente en desacuerdo	2	8.33
Indiferente	2	8.33
Total	24	100%



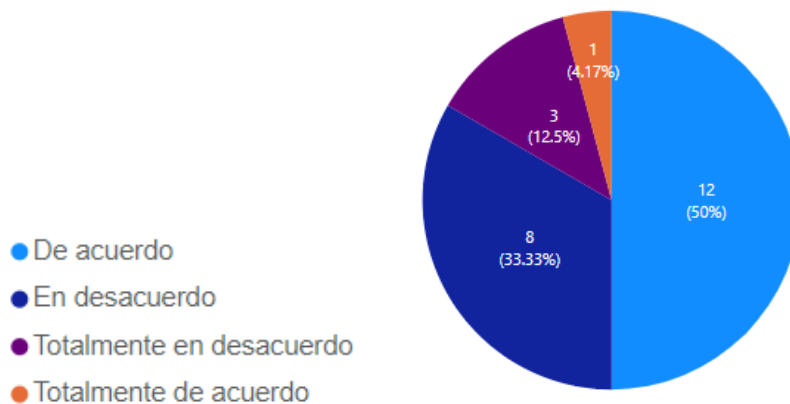
Interpretación

De 24 encuestados, 10 que equivale a 41.67% de encuestados respondieron estar de acuerdo, que el incumplimiento de pago por parte de los clientes es resultado de la aplicación de una política de crédito flexible, 2 que equivale a 8.33% de encuestados respondieron totalmente de acuerdo, ya que consideran que el incumplimiento de pago es consecuencia de conceder créditos sin restricciones y evaluaciones, 8 que equivale al 33.33% de encuestados respondieron totalmente en desacuerdo, pues consideran que la ausencia de cancelación por parte de los consumidores se debe a otros factores como una economía inestable o la demora en la cobranza, 2 que equivale a 8.33% de encuestados respondieron estar totalmente en desacuerdo; pues consideran que en la mayoría el incumplimiento se da por la ausencia del flujo monetario también llamado liquidez de las organizaciones y 2 encuestados que equivalen al 8.33% respondieron indiferente.

Pregunta 9

En su opinión, para aumentar las ventas y adquisición de nuevos clientes; ¿Se debe desestimar algunos procesos de evaluación de crédito?

Opción de respuesta	n	%
<i>De acuerdo</i>	12	50.00
<i>Totalmente de acuerdo</i>	1	4.17
<i>En desacuerdo</i>	8	33.33
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	3	12.50
<i>Indiferente</i>	0	0
<i>Total</i>	24	100%



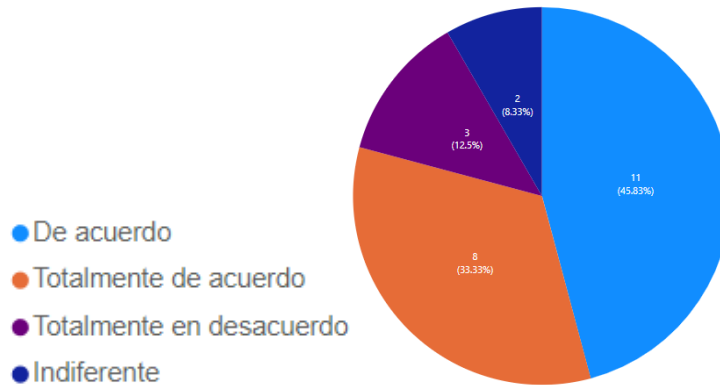
Interpretación

De 24 encuestados, 12 que equivale a 50% de encuestados respondieron estar de acuerdo, en desestimar algunos procesos de evaluación de crédito para aumentar las ventas, al igual 1 encuestado que corresponde al 4.17% que considera apropiado no incluir algunos procesos de evaluación crediticia y concretar acuerdos con nuevos clientes, 8 que equivale a 33.33% de encuestados respondieron en desacuerdo, ya que consideran relevante el proceso de evaluación crediticia en la adquisición de nuevos clientes, y 3 que equivale al 12.5% de encuestados respondieron totalmente en desacuerdo, puesto que, no es necesario desestimar los procesos de evaluación crediticia para aumentar las ventas.

Pregunta 10

¿Está usted de acuerdo que, para consolidarse y mantenerse próspera las empresas de tecnología de la información deben considerar implementar una política de control interno?

Opción de respuesta	n	%
De acuerdo	11	45.83
Totalmente de acuerdo	8	33.33
En desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	3	12.50
Indiferente	2	8.33
Total	24	100%



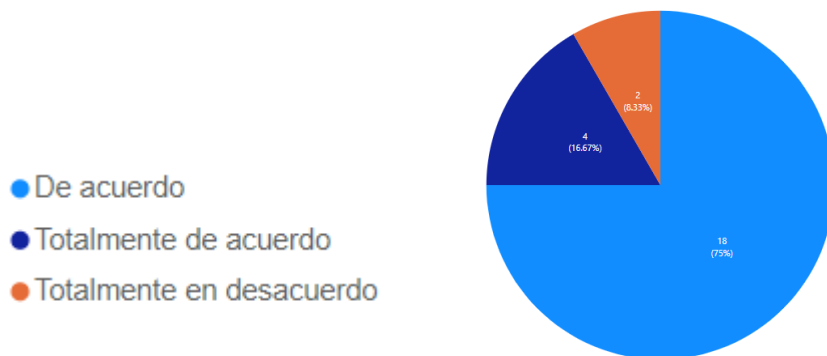
Interpretación

De 24 encuestados, 11 que equivalen a 45.83% de encuestados respondieron estar de acuerdo, que la implementación de políticas de control interno ayudan a mantener prósperas y consolidadas las empresas de las TIC, 8 que equivale al 33.33% de la muestra, quienes manifiestan estar totalmente de acuerdo que la implementación de estas políticas son de vital importancia en el desarrollo y mantenimiento en las organizaciones de las TIC, 3 que equivale al 12.50% de encuestados manifestaron estar totalmente en desacuerdo ya que consideran que existen otros factores que influyen en mantener próspera una empresa, y 2 encuestados que equivalen al 8.33% respondieron indiferente, puesto que consideran irrelevante ambas relaciones.

Pregunta 11

¿Cree Ud. que una revisión continua en las políticas de cobranzas mejoraría el flujo de efectivo en las empresas de tecnología de la información?

Opción de respuesta	n	%
De acuerdo	18	75.00
Totalmente de acuerdo	4	25.00
En desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	2	8.33
Indiferente	0	0
Total	24	100%



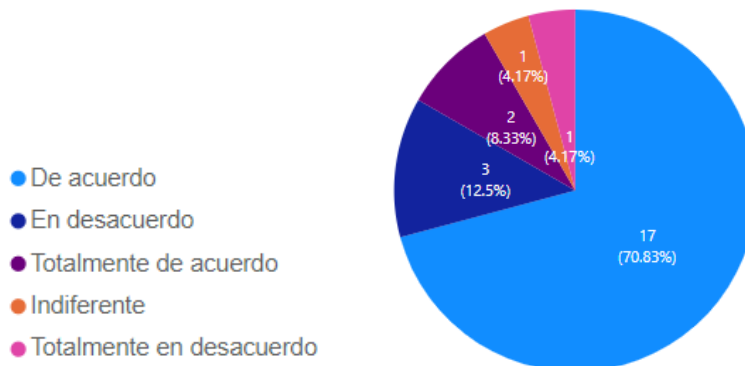
Interpretación

De 24 encuestados, 18 que equivale a 75% de encuestados respondieron estar de acuerdo, que la gestión de crédito es relevante al momento de concretar una venta, 4 que equivale a 25% de encuestados respondieron totalmente de acuerdo, ya que consideran que brindar condiciones de crédito influye de manera efectiva en la elección de las alternativas de los consumidores, 2 que equivale al 8.33% de encuestados respondieron totalmente en desacuerdo porque creen que debe primar ante todo concretar la venta.

Pregunta 12

En su opinión, considera Ud. ¿Qué política de cobranza adecuada debe basarse en la recuperación de la cartera vencida y lograr fidelizar al cliente?

Opción de respuesta	n	%
De acuerdo	17	70.83
Totalmente de acuerdo	2	8.33
En desacuerdo	3	12.50
Totalmente en desacuerdo	1	4.17
Indiferente	1	4.17
Total	24	100%



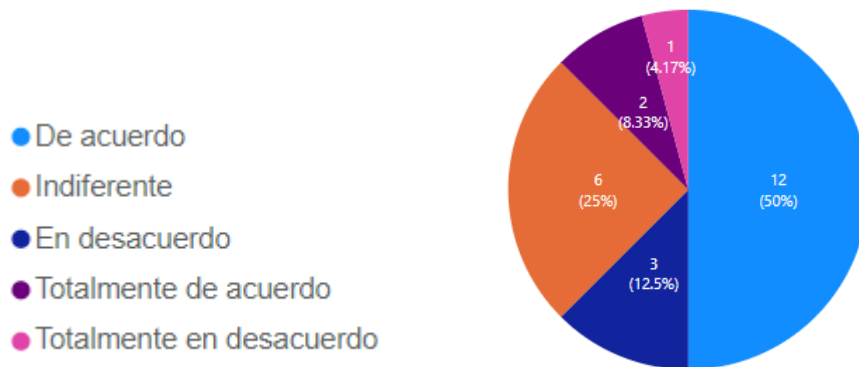
Interpretación

De 24 encuestados, 17 que equivale a 70.83% de encuestados respondieron estar de acuerdo, que una política de cobranza adecuada debe enfocarse en el rescate de la cartera vencida y lograr fidelizar al cliente, 2 que equivale a 8.33% de encuestados respondieron totalmente de acuerdo, ya que consideran importante en la reducción de las cuentas incobrables, 3 encuestado que equivale al 12.50% respondió en desacuerdo, pues considera que la gestión de crédito no tiene mayor implicancia al momento de cerrar una venta, 1 que equivale al 4.17% de encuestados respondieron totalmente en desacuerdo porque creen que debe primar ante todo concretar la venta y luego las condiciones, 1 encuestado que corresponde al 4.17% respondió indiferente.

Pregunta 13

¿Sabe Ud. qué el "DSO" es el indicador usado en las organizaciones de tecnología de la información como medición de la eficacia de la empresa al momento de recuperar los pagos?

Opción de respuesta	n	%
De acuerdo	12	50.00
Totalmente de acuerdo	2	8.33
En desacuerdo	3	12.50
Totalmente en desacuerdo	1	4.17
Indiferente	6	25.00
Total	24	100%



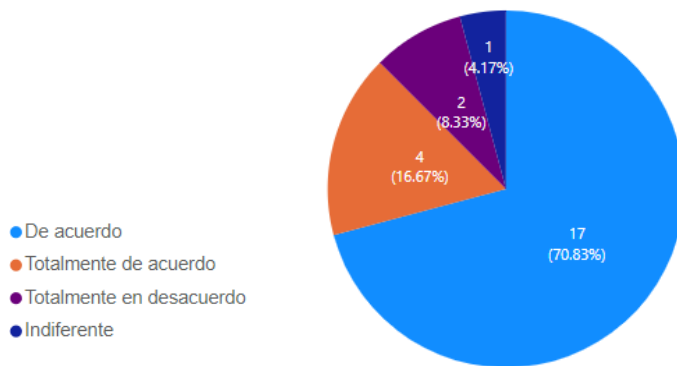
Interpretación

De 24 encuestados, 12 que equivale a 50% de encuestados respondieron estar de acuerdo, que el DSO es el indicado que ayuda a medir la eficacia de la recuperación de pagos, 2 que equivale a 8.33% de encuestados respondieron totalmente de acuerdo, ya que consideran adecuado el uso de indicador DSO en las cobranzas de una empresa, 3 que equivale al 12.50% respondió en desacuerdo, pues consideran que existen otros indicadores más efectivos como método de medición de resultados en las finanzas, 1 encuestado que equivale al 4.17% de encuestado respondió totalmente en desacuerdo pues considera ineficaz el uso de este indicado, y finalmente 6 que equivale al 25% de encuestados respondieron indiferente.

Pregunta 14

¿Considera Ud. que el financiamiento en Letras por cobrar es una buena opción para reducir las cuentas incobrables?

Opción de respuesta	n	%
<i>De acuerdo</i>	17	70.83
<i>Totalmente de acuerdo</i>	4	16.67
<i>En desacuerdo</i>	0	0
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	2	8.33
<i>Indiferente</i>	1	4.17
<i>Total</i>	24	100%



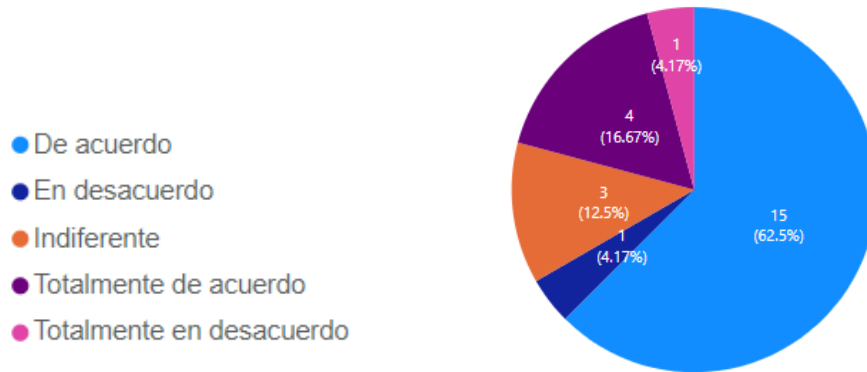
Interpretación

De 24 encuestados, 17 que equivale a 70.83% de encuestados respondieron estar de acuerdo, que el financiamiento en Letras por cobrar es una buena opción para reducir las cuentas incobrables, 4 que equivale a 16.67% de encuestados respondieron totalmente de acuerdo, pues consideran que las Letras por cobrar determinan una cobranza efectiva, 2 que equivale al 8.33% de encuestados respondieron totalmente en desacuerdo porque creen que existen otros tipos de financiamientos que facilitan el cumplimiento de pago de los clientes y por ende la reducción de las cuentas incobrables, 1 encuestado que equivale al 4.17% respondió indiferente, ya que el financiamiento en Letras por cobrar no determinada nada.

Pregunta 15

¿Considera usted importante las 5'C del crédito al momento de otorgar un financiamiento?

Opción de respuesta	n	%
De acuerdo	15	62.50
Totalmente de acuerdo	4	16.67
En desacuerdo	1	4.17
Totalmente en desacuerdo	1	4.17
Indiferente	3	12.50
Total	24	100%



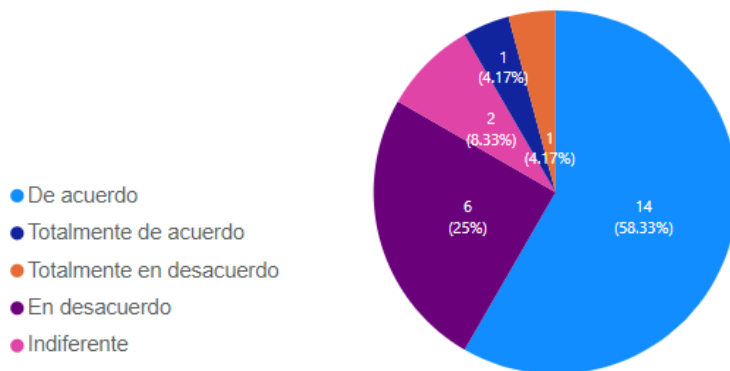
Interpretación

De 24 encuestados, 15 que equivale al 62.5% de encuestados respondieron estar de acuerdo, sobre la importancia de las 5'C del crédito al momento de otorgar un financiamiento, 4 que equivale a 16.67% de encuestados respondieron totalmente de acuerdo, ya que consideran que este tipo de evaluación permite minimizar los riesgos financieros, 1 encuestado que equivale al 4.17% respondió en desacuerdo, pues considera irrelevante al momento del otorgar un crédito, 1 encuestado que equivale al 4.17% respondió totalmente en desacuerdo porque reflexiona, que este proceso de alguna manera limita las facilidades de pago que se le pueda ofrecer al nuevo cliente, 3 que equivale al 12.5% de encuestados respondió indiferente.

Pregunta 16

¿Cree Ud. que el control interno administrativo fomenta la eficiencia de las operaciones y el logro de las metas programadas?

Opción de respuesta	n	%
De acuerdo	14	58.33
Totalmente de acuerdo	6	25.00
En desacuerdo	1	4.17
Totalmente en desacuerdo	2	8.33
Indiferente	1	4.17
Total	24	100%



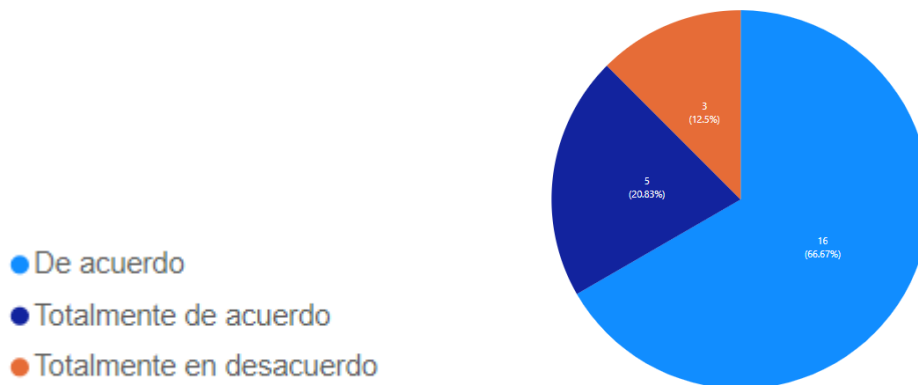
Interpretación

De 24 encuestados, 14 que equivale al 58.33% de encuestados respondieron estar de acuerdo, que el control interno administrativo fomenta la eficiencia de las transacciones y el logro de las metas programadas, 6 que equivale al 25% de encuestados respondieron totalmente de acuerdo, pues lo consideran relevante en el cumplimiento de objetivos de las organización, 1 encuestado que equivale al 4.17% respondió en desacuerdo, ya que considera de mayor relevancia el rol que desempeña el equipo comercial en el desarrollo de los objetivos, 2 encuestados que equivalen al 8.33% respondieron totalmente en desacuerdo puesto que adicional al control interno administrativo existen procesos y herramientas que contribuye a alcanzar las metas propuesta, 1 que equivale al 4.17% de encuestados respondió indiferente.

Pregunta 17

¿En su opinión, considera Ud. que las actividades de control en las organizaciones de tecnología de la información son fundamentales en el cumplimiento de objetivos?

Opción de respuesta	n	%
<i>De acuerdo</i>	16	66.67
<i>Totalmente de acuerdo</i>	5	20.83
<i>En desacuerdo</i>	0	0
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	3	12.50
<i>Indiferente</i>	0	0
<i>Total</i>	24	100%



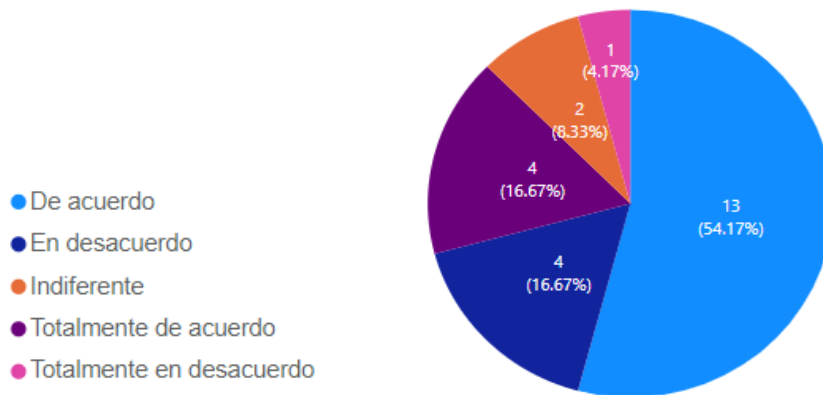
Interpretación

De 24 encuestados, 16 que equivale a 66.67% de encuestados respondieron estar de acuerdo, que las actividades de control en las empresas del rubro de las TIC son fundamentales en el cumplimiento de objetivos, 5 que equivale a 20.83% de encuestados respondieron totalmente de acuerdo, ya que consideran que este elemento permite establecer procedimientos para actuar frente a los riesgos que en un futuro puedan afectar el cumplimiento de los objetivos, 3 que equivale al 12.5% de encuestados respondieron totalmente en desacuerdo; puesto que consideran la supervisión y monitoreo, de mayor relevancia porque éste permite detectar fallas para que los procesos y/o sistemas se encuentran funcionando de manera adecuada.

Pregunta 18

¿Considera Ud. que el castigo de una cuenta incobrable es una pérdida para las organizaciones de tecnología de la información?

Opción de respuesta	n	%
De acuerdo	13	54.17
Totalmente de acuerdo	4	16.67
En desacuerdo	4	16.67
Totalmente en desacuerdo	1	4.17
Indiferente	2	8.33
Total	24	100%



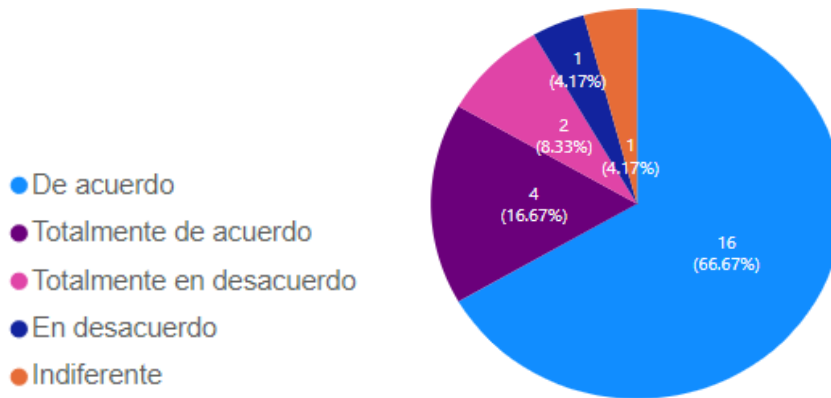
Interpretación

De 24 encuestados, 13 que equivale a 54.17% de encuestados respondieron estar de acuerdo, que el castigo de una cuenta incobrable es una pérdida para las organizaciones del rubro de las TIC, 4 que equivale al 16.67% de encuestados respondieron totalmente de acuerdo, porque éste representa un gasto, 4 que equivale al 16.67% de encuestados respondió en desacuerdo, pues considera que al castigar una deuda este no implica que pueda ser cobrable en algún momento, 1 encuestado que equivale al 4.17% respondió totalmente en desacuerdo porque reflexiona que podemos continuar con el esfuerzo de cobro y este pase a ser un recuperó, 2 encuestados que equivale al 8.33% respondió indiferente.

Pregunta 19

¿Está usted de acuerdo que la gestión de crédito es relevante al momento de concretar una venta?

Opción de respuesta	n	%
De acuerdo	16	66.67
Totalmente de acuerdo	4	16.67
En desacuerdo	1	4.17
Totalmente en desacuerdo	2	8.33
Indiferente	1	4.17
Total	24	100%



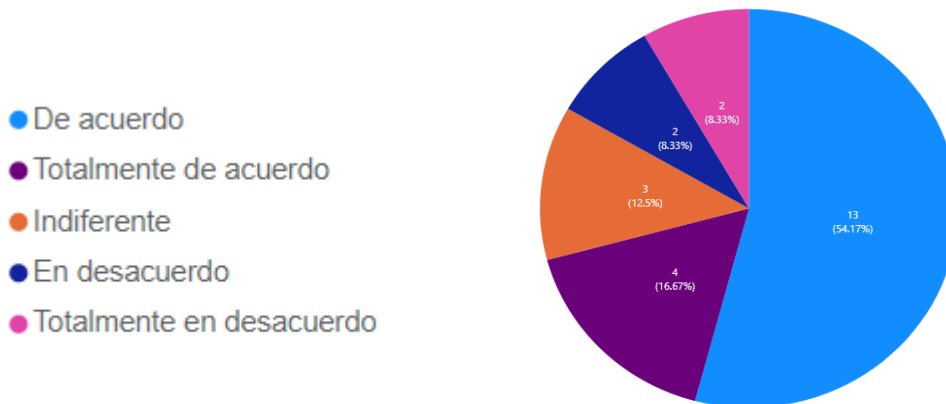
Interpretación

De 24 encuestados, 16 que equivale a 66.67% de encuestados respondieron estar de acuerdo, que la gestión de crédito es relevante al momento de concretar una venta, 4 que equivale a 16.67% de encuestados respondieron totalmente de acuerdo, ya que consideran que brindar condiciones de crédito influye de manera efectiva en la elección de alternativas de los consumidores, 1 encuestado que equivale al 4.17% respondió en desacuerdo, pues considera que la gestión de crédito no tiene mayor implicancia al momento de cerrar una venta, 2 que equivale al 8.33% de encuestados respondieron totalmente en desacuerdo porque creen que debe primar ante todo concretar la venta y luego las condiciones, 1 encuestado que corresponde al 4.17% respondió indiferente.

Pregunta 20

En los últimos acontecimientos, respecto a la crisis económica; ¿considera que el otorgamiento de crédito debe ser más flexible en las organizaciones de tecnología?

Opción de respuesta	n	%
De acuerdo	13	54.17
Totalmente de acuerdo	4	16.67
En desacuerdo	2	8.33
Totalmente en desacuerdo	2	8.33
Indiferente	3	12.50
Total	24	100%



Interpretación

De 24 encuestados, 13 que equivale a 54.17% de encuestados respondieron estar de acuerdo, que el otorgamiento de crédito debe ser más flexible en las organizaciones de tecnología e información, 4 que equivale a 16.67% de encuestados respondieron totalmente de acuerdo, ya que consideran que una política menos restrictiva facilitaría las condiciones de créditos con los clientes, 2 que equivale al 8.33% respondieron en desacuerdo pues consideran que deben seguirse ciertos lineamientos al momento de conceder los créditos, 2 encuestados que corresponden al 8.33% respondieron totalmente en desacuerdo ya que consideran que una política de crédito restrictiva es a la vez preventiva, por otro lado 3 encuestados que equivalen al 12.50% respondieron indiferente.

5.2 Análisis de Fiabilidad

Para procesar y analizar los datos informativos se utiliza el programa Power BI; en conjunto con el servicio de formularios de encuestas online creadas por mi persona en Jotform, para ser enviado a los profesionales que fueron encuestados.

Procedimiento de análisis de datos y estadístico

Confiabilidad

TABLA 4.1

Resumen de procesamiento de datos

		<i>N</i>	%
<i>Casos.</i>	Válidos.	24	100
	Excluidos.	0	0
	Totales	24	100

TABLA 4.2

Estadísticas de confiabilidad

<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>N° de elementos</i>
995	20

1. Evaluación del Instrumento:

Se menciona un coeficiente de calificación de 0.59, lo cual se clasificaría como una confiabilidad media o regular según la escala proporcionada.

2. Alfa de Cronbach:

Se indica que el Alfa de Cronbach resulta en 0,90, lo cual se califica como una coeficiencia elevada según los límites establecidos.

Nivel del alfa	
Elevada	> 0.90
Aceptable	> 0.75
Media	>0.50
Baja	>0.25

El cuestionario fue constituido por las 20 consultas que conformaban el instrumento, el cual fue aplicado a un piloto de 24 colaboradores, los cuales pertenecían a un segmento de empresas del rubro tecnológico e información.

Así mismo, se utilizó la aprobación de expertos para poder validar los instrumentos que fueron utilizados. Dicho valor fue aceptado por profesionales y docentes con amplias sapiencias en finanzas, contabilidad y el rubro de la tecnología de la información.

VI. CAPÍTULO DISCUSIÓN

6.1 Discusión

Del trabajo de suficiencia profesional desarrollado, y considerando la ejecución de la entrevista y encuesta, se encontró que las políticas de créditos y cobranzas son importantes porque permiten implementar nuevos procedimientos para optimizar el pago de los clientes y de esa manera reducir la morosidad en las empresas; logrando así liquidez en las empresas. Por tanto, este trabajo está enfocado en maximizar la gestión de cobranza desde una eficaz evaluación preliminar de crédito, y que mediante una buena aplicación de herramientas y políticas mencionadas en el presente trabajo se pueda llegar a tener una cobranza satisfactoria para la empresa.

En la actualidad el rubro de la tecnología va en aumento; permitiendo de esa manera captar nuevos clientes potenciales; debido a los costosos procesos que incurre implementar un software debemos estar preparados para asumir que estos clientes buscarán un financiamiento de mediano a largo plazo; es por ello que es necesario brindar facilidades y sobre todo opciones de pago que el cliente esté dispuesto a aceptar; esto previo a una rigurosa evaluación crediticia, que permita analizar y conocer de manera detallada la situación financiera del cliente, con el objetivo de otorgar un crédito acorde a la realidad financiera del cliente; y poder así asegurar la venta en beneficio de la empresa.

La investigación actual sobre las políticas de créditos y cobranzas y su impacto en la incobrabilidad en las empresas de tecnología de la información en Lima Metropolitana durante el año 2022 revela que los participantes que trabajan en este sector consideran crucial la implementación de estos lineamientos. Según sus opiniones, establecer políticas de créditos y cobranzas adecuadas no solo contribuye al funcionamiento efectivo de las actividades empresariales, sino que también desempeña un papel fundamental en la consecución de los objetivos financieros de la empresa.

El 45.83% de los encuestados destaca que el establecimiento de políticas de créditos y cobranzas bien definidas no solo minimiza los riesgos asociados a las operaciones, sino que también reduce significativamente la posibilidad de enfrentar gastos adicionales derivados de asesoría legal, cartas notariales y otros procedimientos que podrían surgir durante el proceso de cobranza judicial. Esta percepción resalta la importancia estratégica de estas políticas en la gestión financiera y legal de las empresas de tecnología de la información.

Además, cabe mencionar que la implementación de políticas de créditos y cobranzas eficaces no solo beneficia la situación financiera a corto plazo de las empresas, sino que también contribuye a construir relaciones sólidas y confiables con los clientes. Al establecer términos y condiciones claros desde el inicio, se fomenta la transparencia en las transacciones comerciales, fortaleciendo así la confianza mutua entre la empresa y sus clientes. Esta confianza puede traducirse en relaciones comerciales a largo plazo y recomendaciones positivas, generando un impacto positivo en la reputación y la estabilidad financiera de la empresa a lo largo del tiempo.

En adición, es notable que la gran mayoría de los participantes en la encuesta otorga una alta importancia al control interno administrativo. Esto se debe a que reconocen su capacidad para optimizar eficazmente los recursos de la empresa, garantizando así el cumplimiento puntual y eficiente de las actividades. La gestión adecuada a nivel documentario resulta fundamental, ya que cualquier descuido o demora en la entrega de documentos puede dar lugar a rechazos por parte de los clientes, en virtud de sus políticas internas. En casos específicos, esto puede desencadenar la ampliación de los plazos de pago, afectando considerablemente el flujo de caja proyectado desde el inicio de la operación de venta.

Este énfasis en el control interno administrativo resalta su papel crítico en la preservación de la integridad y la eficiencia operativa de la empresa. La capacidad para cumplir con los compromisos documentales de manera oportuna no solo fortalece la relación con los clientes, sino que también tiene un impacto directo en la gestión financiera, al evitar consecuencias negativas derivadas de retrasos o rechazos de documentos. Además, la implementación efectiva del control interno administrativo no solo se traduce en la mitigación de riesgos operativos, sino que también puede contribuir al establecimiento de estándares de calidad que mejoren la percepción del cliente respecto a la confiabilidad y profesionalismo de la empresa. Así, se destaca la necesidad de una gestión administrativa sólida y eficiente como un componente esencial para el éxito y la sostenibilidad a largo plazo en el ámbito empresarial.

6.2 Conclusiones

Las conclusiones resueltas a consecuencia de lo obtenido en el informe son:

- a. En base al estudio materializado, se determinó que la política de créditos y cobranzas influyen de forma significativa en la reducción de la incobrabilidad en las empresas de la tecnología de la información en Lima Metropolitana, 2022; según se demuestra en la encuesta realizados a 24 personas que representa 62.50%, que indican que, una buena política de crédito y cobranzas; permite reducir la cartera vencida de los clientes, logrando fidelizar al cliente y mejorar la liquidez en las Empresas de Tecnología de la Información en Lima Metropolitana
- b. Se determinó que las políticas de créditos si influye en la evaluación de créditos de las empresas de TI en Lima Metropolitana 2022; ya que el 33.33% no está de acuerdo que la evaluación de crédito debe desestimarse al momento de gestionar un crédito; porque esta evaluación va a permitir minimizar riesgos y tomar mejores decisiones a largo plazo en las Empresas de Tecnología de la Información en Lima Metropolitana
- c. Se ha identificado que las políticas de cobranza influyen de forma directa en la gestión de la cartera vencida de las empresas de Tecnología de la información en Lima Metropolitana 2022, ya que el 70% de encuestados si se encuentra de acuerdo, porque un procedimiento bien estructurado; asegura el pago efectivo de los clientes, evitando las pérdidas en las Empresas de Tecnología de la Información en Lima Metropolitana
- d. Se ha determinado a través de la investigación que, implementando normas y regulaciones, el control interno empresarial posibilita un correcto funcionamiento de las actividades dentro de una empresa. Esto se realiza con la finalidad de minimizar los riesgos asociados a las operaciones y, al mismo tiempo, lograr los objetivos establecidos. De acuerdo con el 45.83% de los encuestados, el establecimiento del control interno se considera crucial para garantizar la eficiencia, eficacia y transparencia en el uso y destino de los recursos, generando así un alto grado de confiabilidad.

6.3 Recomendaciones

- a) Las Empresas TIC en Lima, deben establecer estrategias de políticas para el otorgamiento de los créditos y cobranzas estableciendo un puntaje mínimo como requisito fundamental para que los clientes puedan acceder los créditos y asegurar así su cobranza y evitar su incobrabilidad.
- b) Las Empresas antes de otorgar un crédito, deben establecer buenas estrategias de políticas de crédito, evaluando los estados financieros a través de indicadores, capacidad de pago, historial crediticio, plazo, mensualidades, tasa de interés de los clientes, a fin de minimizar los riesgos de crédito.
- c) Las organizaciones del sector investigado deben establecer procedimientos estratégicos de cobranza según el perfil crediticio de cada cliente; automatizando el envío de facturas y recordatorios de pago, facilitando el pago de las deudas y realizar el seguimiento y monitoreo permanente de las cuentas, letras de cobranza, a fin de comprimir los riesgos y garantizar un mayor flujo de liquidez.
- d) Las Empresas del rubro tecnológico en la ciudad de Lima, deben establecer un compromiso político del control interno, estableciendo un conjunto de métodos, normas, procedimientos, políticas y manuales sistematizadas al más alto nivel de gobierno empresarial, enfocado a facilitar seguridad sensata en los pagos crediticios.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Brachfield, P. (2005). Jaque a los impagados. España. Gestión 2000.
- Bravo, J. (2009). Gestión por procesos. Chile
- Caballero Bustamante, junio de 1996 a febrero de 2005.
- Coopers & Librand (2002). Los nuevos conceptos del control interno informe: Coso. España. Ediciones Díaz santos, S.A.
- Eugene F. Brigham y Fred Weston. Fundamentos de administración financiera, séptima edición 1987, Impreso en México editorial Mc Graw Hill, México D.F.
- <https://economipedia.com/definiciones/riesgo-de-credito.html>
- <https://indecopi.gob.pe/web/atencion-al-ciudadano/metodos-de-cobranza>
- <https://revistamidinero.com.do/conoces-las-5-c-del-credito/>
- <https://www.caminofinancial.com/es/cuales-son-las-5-cs-del-credito/>
- <https://www.coursehero.com/file/pt0vsp/443-pol%c3%8dticas-de-cobranza-para-gitman-2003-p242-son-los-procedimientos-que-la/>
- <https://www.gestiopolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/>
- <https://www.nunezdubonyasociados.com/sitio/index.php/noticias/350-control-interno-basado-en-sistema-coso>

- Hoyos, C., & Alexis, M. (2019). Diseño de un modelo para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle. Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador.

- J. Gitman Lawrence. Administración financiera, octava edición abreviada-2000, impreso en México, editorial Mc Graw Hill, México D.F.

- Tesis 2012, Vera, Universidad de Ecuador

ANEXOS

ANEXO N°1: Matriz de Consistencia

TÍTULO: LAS POLÍTICAS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y SU EFECTO EN LA INCOBRABILIDAD EN LAS EMPRESAS DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN EN LIMA METROPOLITANA,2022

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGIA
<p>¿De qué manera la Política de Crédito y Cobranzas influye en la reducción de la incobrabilidad en las empresas de TI de Lima Metropolitana,2022?</p> <p>a) ¿De qué manera las políticas de créditos influyen en la evaluación de los clientes de las empresas de TI de Lima Metropolitana,2022?</p> <p>b) ¿De qué manera las políticas de cobranza influyen en la gestión de la cartera vencida las empresas de TI de Lima Metropolitana,2022?</p> <p>c) ¿De qué manera la política de control interno reduce la incobrabilidad las empresas de TI de Lima Metropolitana,2022?</p>	<p>Determinar de qué manera la Política de Créditos y Cobranzas influye en la reducción de la incobrabilidad en las empresas de TI en Lima Metropolitana,2022</p> <p>a) Determinar si las políticas de créditos influyen en la evaluación de clientes de las empresas de TI en Lima Metropolitana,2022</p> <p>b) Determinar si las políticas de cobranza influyen en la gestión de la cartera vencida de las empresas de TI en Lima Metropolitana,2022</p> <p>c) Determinar si la política de control interno reduce la incobrabilidad de las empresas de TI en Lima Metropolitana,2022</p>	<p>La Política de Créditos y Cobranzas reduce significativamente la incobrabilidad en la cartera de clientes de Lima Metropolitana,2022.</p> <p>a) La ausencia de Política de Créditos y Cobranzas afecta la incobrabilidad en la cartera de clientes de Lima Metropolitana,2022</p> <p>b) La gestión de cobranzas mejora significativamente la incobrabilidad en la cartera de clientes de Lima Metropolitana,202.</p> <p>c) La evaluación cualitativa contribuye a minimizar la incobrabilidad en la cartera de clientes de Lima Metropolitana,2022.</p>	<p>X. Política de Créditos y Cobranzas</p> <p>Y. Incobrabilidad</p>	<p>x₁ Política de crédito</p> <p>x₂ Política de cobranza</p> <p>x₃ Política de control interno</p> <p>y₁ Gestión de crédito</p> <p>y₂ Gestión de cobranzas</p> <p>y₃ Cuentas incobrables</p>	<p>1.Diseño Metodológico No experimental: transaccional correlacional</p> <p>2.Tipo: Investigación aplicada</p> <p>3.Nivel: Descriptivo</p> <p>4.Procedimiento de contratación de hipótesis: Distribución ji cuadrada.</p> <p>5.Población: La población estará conformada por 50 profesionales que laboran en empresas de tecnología de la información en Lima metropolitana,2022.</p> <p>6.Muestra: Estará conformada por 24 profesionales; para ello se utilizó la fórmula del muestreo aleatorio usado para encuestas.</p> <p>7.Técnicas de recolección de datos</p> <p>8.Técnicas para el procesamiento y análisis de la información: SPSS versión 22</p>

ANEXO N°2 Encuestas

Conforme a la escala detallada (Likert), podrá visualizar un grupo de interrogantes, en razón Ud. podrá resolver su grado de acuerdo o desacuerdo. El 1 representa “totalmente de acuerdo”, mientras que el 5 representa “totalmente en desacuerdo”. Los números 2 y 4 se pueden considerar si su opinión se expresa más al acuerdo o desacuerdo. Si su respuesta es “Indiferente o neutro” marque una X bajo el número 3.

- 5.2.1.1.1.1.1. ¿Está usted de acuerdo que la implementación de las Políticas de crédito reduce la incobrabilidad?
- 5.2.1.1.1.1.2. ¿Considera necesario brindar facilidades de pago para reducir la incobrabilidad?
- 5.2.1.1.1.1.3. ¿Cree Ud. que la falta de políticas de crédito afecta la incobrabilidad de la cartera de clientes en las empresas de tecnología de la información?
- 5.2.1.1.1.1.4. Indiferente ¿Considera Ud. que las políticas de cobranza ayudan a cumplir con los objetivos financieros en las empresas de tecnología de la información?
- 5.2.1.1.1.1.5. ¿Está usted de acuerdo que la implementación de las Políticas de crédito reduce la incobrabilidad?
- 5.2.1.1.1.1.6. ¿Considera Ud. que las políticas de crédito afectan la gestión de créditos en los nuevos clientes?
- 5.2.1.1.1.1.7. ¿Está usted de acuerdo que el análisis crediticio de futuros clientes minimiza el porcentaje de incobrabilidad?
- 5.2.1.1.1.1.8. ¿Considera Ud. que el incumplimiento de pago por parte de los clientes es resultado de la aplicación de una política de crédito flexible?
- 5.2.1.1.1.1.9. En su opinión, para aumentar las ventas y adquisición de nuevos clientes; ¿Se debe desestimar algunos procesos de evaluación de crédito?

- 5.2.1.1.1.1.10. ¿Está usted de acuerdo que, para consolidarse y mantenerse próspera las empresas de tecnología de la información deben considerar un implementar una política de control interno?
- 5.2.1.1.1.1.11. ¿Cree Ud. que una revisión continua en las políticas de cobranzas mejoraría el flujo de efectivo en las empresas de tecnología de la información?
- 5.2.1.1.1.1.12. En su opinión, considera Ud. ¿Qué una política de cobranza adecuada debe basarse en la recuperación de la cartera vencida y lograr fidelizar al cliente?
- 5.2.1.1.1.1.13. ¿Sabe Ud. que el "DSO" es el indicador usado en las empresas de tecnología de la información como medición de la eficacia de la empresa al momento de recuperar los pagos?
- 5.2.1.1.1.1.14. ¿Considera Ud. que el financiamiento en Letras por cobrar es una buena opción para reducir las cuentas incobrables?
- 5.2.1.1.1.1.15. ¿Considera usted importante las 5'C del crédito al momento de otorgar un financiamiento?
- 5.2.1.1.1.1.16. ¿Cree Ud. que el control interno administrativo fomenta la eficiencia de las operaciones y el logro de las metas programadas?
- 5.2.1.1.1.1.17. ¿En su opinión, considera Ud. que las actividades de control en las empresas de tecnología de la información son fundamentales en el cumplimiento de objetivos?
- 5.2.1.1.1.1.18. ¿Considera Ud. que el castigo de una cuenta incobrable es una pérdida para las empresas de tecnología de la información?
- 5.2.1.1.1.1.19. ¿Está usted de acuerdo que la gestión de crédito es relevante al momento de concretar una venta?

5.2.1.1.1.1.20. En los últimos acontecimientos, respecto a la crisis económica; ¿considera que el otorgamiento de crédito debe ser más flexible en las empresas de tecnología de la información?

N°de pregunta	RESPUESTA OBTENIDA										TOTAL	
	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indiferente		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo			
1	6	25%	11	46%	1	4%	4	17%	2	8%	24	100%
2	8	33%	13	54%	0	0%	0	0%	3	13%	24	100%
3	1	4%	18	75%	2	8%	0	0%	3	13%	24	100%
4	4	17%	16	67%	2	8%	0	0%	2	8%	24	100%
5	7	29%	15	63%	0	0%	0	0%	2	8%	24	100%
6	2	8%	13	54%	3	13%	5	21%	1	4%	24	100%
7	4	17%	17	71%	1	4%	0	0%	2	8%	24	100%
8	2	8%	10	42%	2	8%	8	33%	2	8%	24	100%
9	1	4%	12	50%	0	0%	8	33%	3	13%	24	100%
10	8	33%	11	46%	2	8%	0	0%	3	13%	24	100%
11	4	17%	18	75%	0	0%	0	0%	2	8%	24	100%
12	2	8%	17	71%	1	4%	3	13%	1	4%	24	100%
13	2	8%	12	50%	6	25%	3	13%	1	4%	24	100%
14	4	17%	17	71%	1	4%	0	0%	2	8%	24	100%
15	4	17%	15	63%	3	13%	1	4%	1	4%	24	100%
16	6	25%	14	58%	1	4%	1	4%	2	8%	24	100%
17	5	21%	16	67%	0	0%	0	0%	3	13%	24	100%
18	4	17%	13	54%	2	8%	4	17%	1	4%	24	100%
19	4	17%	16	67%	1	4%	1	4%	2	8%	24	100%
20	4	17%	13	54%	3	13%	2	8%	2	8%	24	100%