



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Contabilidad y Finanzas

“GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA
IMPERIA SOLUCIONES TECNOLÓGICAS S.A.C - 2020”

Tesis para optar el título profesional de:

Contadora Pública

Autoras:

Yeni Mariela Avila Llaullipoma
Nataly Sandra Reyes Lozano

Asesor:

Mg. Juan Antonio León Muñoz

Lima - Perú

2021

DEDICATORIA

A mis padres Ylda y Héctor por haberme forjado como la persona que soy; mis logros se los debo a ellos por incentivar en mi vida profesional las bases de responsabilidad y deseo de superación. En especial a mi hijito Leonardo André que es la razón de que me levante cada día para esforzarme por el presente y el mañana, es mi principal motivación; a mis abuelitos que me protegen desde el cielo, a mis cuatro hermanos. A mi amiga Nataly que me ha brindado su apoyo incondicional durante todo este tiempo, eres una gran persona.

Yeni Mariela Avila Llaullipoma

A Dios por acompañarme en todo momento, a mis padres Maura y Juan por guiar mi camino dándome las fuerzas necesarias y el apoyo incondicional para culminar mi carrera. A mis hermanas Pamela y Estefani y a mi hermano Diego que siempre me motivaron a lo largo de mis estudios. A mi compañero de vida Héctor por creer en mí y a mi amada hija Zoe por ser el motivo que me impulsa a alcanzar mis metas. Y a mi amiga Yeni por apoyarme y así juntas poder culminar este un proyecto.

Nataly Sandra Reyes Lozano

AGRADECIMIENTO

El primer lugar agradecemos a Dios por las bendiciones que nos da día a día.

A la Universidad Privada del Norte como alma mater de nuestra vida profesional.

Con afecto al Mg. Juan Antonio León Muñoz asesor de la presente tesis, quien nos brindó todo su apoyo y conocimientos.

Al gerente general Ing. Luis Sairitupa Soto de la empresa Imperia Soluciones Tecnológicas S.A.C por brindarnos los permisos para desarrollar y culminar esta investigación.

TABLA DE CONTENIDO

1.	DEDICATORIA	2
2.	AGRADECIMIENTO	3
3.	RESUMEN	9
4.	ABSTRACT.....	10
5.	CAPITULO I. INTRODUCCIÓN	11
5.1.	Realidad Problemática.....	11
5.2.	Marco Teórico	12
5.2.1	Antecedentes Internacionales	12
5.2.2	Antecedentes Nacionales.....	14
5.3.	Bases Teóricas.....	17
5.3.1	Gestión	17
5.3.2	Cuentas por Cobrar.....	19
5.3.3	Gestión de Cuentas por Cobrar	21
5.3.4	Dimensiones	22
5.4.	Formulación del problema	30
5.4.1	Problema general.....	30
5.4.2	Problemas específicos	30
5.5.	Objetivos	31
5.5.1	Objetivo general	31
5.5.2	Objetivos específicos.....	31
5.6.	Justificación.....	32
5.7.	Limitaciones	32

6.	CAPITULO II. MÉTODO	34
6.1.	Operacionalización de la variable	34
6.2.	Tipo de investigación	35
6.3.	Unidad de estudio.....	36
6.3.1	Población.....	36
6.3.2	Muestra.....	36
6.4.	Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos.....	36
6.4.1	Técnicas de recolección de datos	36
6.4.2	Instrumentos de investigación.....	37
6.4.3	Métodos, instrumentos y procedimiento de análisis de datos	38
6.5.	Aspectos éticos	38
7.	CAPITULO III. RESULTADOS.....	39
7.1.	Descripción general de la unidad de estudio.....	39
7.2.	Resultado de dimensiones	42
7.2.1	Procedimiento de crédito.....	42
7.2.2	Procedimiento de cobranza	44
8.	CAPITULO IV. DISCUSION Y CONCLUSIONES.....	50
8.1.	Discusión.....	50
8.2.	Conclusiones	52
9.	REFERENCIAS.....	54
10.	ANEXOS	57

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Clasificación de las Cuentas por Cobrar.....	21
Tabla 2: Operacionalización de la variable.....	34

INDICE DE FIGURAS

Figura1: Ciclo de la gestión de las cuentas por cobrar	22
Figura 2: Esquema de trabajo para la evaluación de Clientes	26
Figura 3: Gestión del servicio de seguridad.....	40
Figura 4: Ciclo de trabajo	41
Figura 5: Organigrama de la empresa Imperia Soluciones Tecnológicas S.A.C.....	41
Figura 6: Registro Contable de la Venta FT F001-000263.....	47
Figura 7: Reporte Comprobante FT 001-000263.....	48
Figura 8: Registro Contable del Cobro FT 001-263	48

INDICE DE ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de Consistencia.....	57
ANEXO 2: Estado de Situación Financiera periodo – 2020.....	58
ANEXO 3: Estado de Resultados periodo - 2020.....	59
ANEXO 4: Estado de Situación Financiera periodo - 2019	60
ANEXO 5: Estado de Resultados periodo - 2019.....	61
ANEXO 6: Indicadores Financieros	62
ANEXO 7: Listado de mejoras alcanzadas a la gerencia de la empresa	65
ANEXO 8: Organigrama Funcional - Propuesta	66
ANEXO 9: Flujograma de Procedimientos de Cobranza – Propuesta	67
ANEXO 10: Flujograma de Procedimientos de Cobranza – Propuesta	68
ANEXO 11: Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas - Propuesta	69

RESUMEN

La falta de control y la ausencia de los procedimientos de créditos y cobranzas en el Perú es un tema que afecta a la mayoría de las medianas y pequeñas empresas (MYPES).

Por lo cual el presente trabajo de investigación tuvo como objetivo describir los procedimientos de créditos establecidos en la empresa Imperia Soluciones Tecnológicas SAC en el periodo 2020, considerando como dimensiones: procedimientos de crédito y procedimientos de cobranza; y como indicadores, las políticas de crédito, condiciones de crédito, políticas de cobranza y cobranzas de clientes. Se trató de una investigación de tipo no experimental, con un diseño transversal y de nivel descriptivo. La población objeto de estudio estuvo conformada por la empresa Imperia Soluciones Tecnológicas S.A.C. Por medio de las técnicas de observación directa de los hechos, análisis de documentos y revisión de los registros del sistema Starsoft fue posible la recolección de datos, la cual se pudo plasmar mediante lista de observaciones, instrumento que facilitó la información acerca de la situación actual y el manejo de las cuentas por cobrar. De lo resultados obtenidos y analizados, se determinó que es fundamental contar con un manual de políticas de crédito y de cobranzas, donde se establezca los lineamientos sobre la evaluación antes de otorgar un crédito, las condiciones de crédito y posterior a ello, el tratamiento correspondiente a las cobranzas que permitan controlar y minimizar los riesgos que representa brindar un crédito, considerando el impacto que tiene en la liquidez de la empresa y en el cumplimiento de sus obligaciones.

Palabras Claves: Gestión de cuentas por cobrar, políticas de crédito, condiciones de crédito, políticas de cobranza, proceso de cobranza.

ABSTRACT

The lack of control and the absence of credit and collection procedures in Peru is an issue that affects the majority of micro and small enterprises (MSEs).

Therefore, the objective of this research work was to describe the credit procedures established in Imperia Soluciones Tecnológicas SAC in the period 2020, considering as dimensions: credit procedures, collection procedures; and as indicators, credit policies, credit conditions, collection policies and customer collections. This was a non-experimental research, with a cross-sectional design and descriptive level. The population studied was constituted by the company Imperia Soluciones Tecnológicas S.A.C. Through the techniques of direct observation of the facts, analysis of documents and review of the Starsoft system records, it was possible to collect data, that could be captured through a list of observations, it provided them information about the current situation and the handling of accounts receivable. From the results obtained and analyzed, it was determined that it is essential to have a credit and collections policy manual, that establishes the guidelines about the evaluation before granting a loan, the credit conditions and after the credit, the treatment corresponding to the collections that allow controlling and minimizing the risks involved in granting a loan, considering the impact it has in the company's liquidity and in the fulfillment of its obligations.

Keywords: Accounts receivable management, credit policies, credit terms, collection policies, collection process.

CAPITULO I. INTRODUCCIÓN

7.1. Realidad Problemática

En el entorno actual uno de los principales retos a los que se enfrenta una empresa a nivel mundial es no contar con la suficiente liquidez para cumplir con sus compromisos y obligaciones de pago a corto plazo, de esta manera también se ve afectada la rentabilidad y el crecimiento de la misma. Debido a ello las empresas tienen inconvenientes en su situación financiera y por error responsabilizan al cliente que incumplió con los pagos, sin ver que tal vez el problema sea interno y que se puede haber originado debido a una mala gestión en las cuentas por cobrar.

Por esta razón las buenas prácticas y procedimientos adecuados dentro del área de cobranzas y tesorería permitirán a la empresa contar con la liquidez necesaria para continuar con su ciclo operativo, y de esta manera evitar pérdidas.

La falta de control y ausencia de procedimientos de créditos y cobranzas en el Perú es un tema común en las pequeñas y medianas empresas, en consecuencia, a esta situación se origina la pérdida de liquidez, la reducción de ventas, los altos costos por endeudamiento e impide su desarrollo y el logro de sus objetivos.

En tal sentido la empresa Imperia Soluciones Tecnológicas S.A.C, dedicada a la venta de equipos informáticos y prestación de servicios de tecnología de la información y ciberseguridad, ubicada en el distrito de Lince; objeto de nuestra investigación tiene como principal fuente de ingreso, las ventas al crédito. De la observación y revisión de la información brindada por los responsables del área de contabilidad y de tesorería detectamos la inadecuada gestión de las cuentas por cobrar y con ello la ausencia de procedimientos de crédito y cobranzas. Con el objetivo de que este problema se controle, se implementará procedimientos y políticas que garanticen la

necesaria y tener un buen desarrollo económico y financiero.

7.2. Marco Teórico

7.2.1 Antecedentes Internacionales

De acuerdo con Carrera (2017), en su tesis titulada “Análisis de la Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A en el año 2015”, El autor aplicó una investigación de alcance descriptivo, explicativo con un diseño no experimental; de tipo transversal, desarrollando como objetivo “Analizar la gestión de cobro en la empresa industrial en el periodo 2015 a través del método COSO I que permita descifrar las falencias en la cobrabilidad”. Concluyendo que, al aplicar el análisis de gestión de cobro, posterior a la evaluación se obtiene que la empresa tiene un nivel de confianzas del 30% que es baja y el nivel de riesgo obtenido es del 70% que es moderado, esto se debe a que la empresa no cuenta con un manual de funciones establecidas, una persona específica que se encargue del personal y un código de ética sobre la conducta. Así también en las encuestas realizadas es evidente la informalidad en la gestión de cobro, el 100% de los intervinientes desconocen estar familiarizados con las políticas de crédito, además existe inconformidad con los procesos que existe.

Por su parte Suárez (2019), en su tesis titulada “Gestión de cuentas por cobrar y rentabilidad en la empresa La Casa del Computador, Cantón la Libertad, Provincia de Santa Elena, Año 2018”, el autor desarrolla una investigación con enfoque mixta de tipo descriptivo y el cualitativo-cuantitativo y sostiene como objetivo “Fortalecer la gestión de las cuentas por cobrar mediante el diseño un manual de políticas y procedimientos de créditos y cobranzas que contribuya al buen manejo de los recursos y a su vez al mejoramiento de la rentabilidad de la empresa La Casa del Computador”. El autor concluye, que la empresa La Casa del Computador no cuenta con políticas y procedimientos, bien definidas o estructuradas, ni un departamento destinado a los créditos y

cobranzas, estos procesos son realizados sólo por un colaborador de

la empresa, por lo tanto, la gestión de Cuentas por Cobrar, no es eficiente, debido a que no se realizan las evaluaciones y controles que los procesos ameritan, no posee un manual que contenga políticas y procesos sobre la concesión de créditos y gestiones de cobro, no cuentan con una guía para recuperar los rubros invertidos en las cuentas por cobrar. A consecuencia de aquello, las cuentas por cobrar, van en aumento cada año, afectando en cierto grado a la liquidez y rentabilidad.

Según Lino (2018), en su tesis titulada “Gestión de cuentas por cobrar y liquidez en la Empresa Comercializadora Ecuatoriana de Calzado, Comecsa S.A, Cantón la Libertad, año 2017”, El autor desarrolla una investigación de alcance exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo; así mismo plantea como objetivo general “Proveer políticas y procedimientos en la concesión de créditos que representen un instrumento esencial para la disminución del riesgo crediticio, estandarización de procesos y la distribución organizacional en la dirección financiera de la empresa COMECSA”. Concluyendo que la gestión que reciben las Cuentas por Cobrar es poco eficiente dentro de la empresa, donde los procedimientos en la otorgación de créditos ocasionan un alto grado de inseguridad al momento de la recuperación de la cartera, no se aplican valores adicionales o interés por mora en los niveles de endeudamiento de los clientes. Además, mediante el proceso de observación se identificó que no se ha implementado en el sistema informático un módulo de crédito, significa que no se posee registro de créditos concedidos o negados.

Según Chauca & Rivadeneira (2019), en su tesis titulada “Plan estratégico para la gestión de cobranzas en la empresa Delpyg S.A.” Los autores desarrollaron una investigación de tipo no experimental, bibliográfica o documental que tuvo como objetivo “Mejorar la gestión de cobranza en la empresa Delpyg S.A. a través de la propuesta de un plan estratégico”. Llegando a la conclusión de que se pudo evidenciar que se han cometido errores durante la emisión de las

facturas que inciden negativamente en las cobranzas de los créditos

asignados. Además, se diagnosticó que los trabajadores relacionados con el departamento de crédito y cobranza, no poseen un control de las fechas en las cuales se vencen las cuotas adeudadas por los clientes de la empresa.

Según Camacho & Castro (2016), en su tesis con tema “Finanzas Empresariales” y subtema “Administración de las cuentas por cobrar”. El estudio se desarrolló a través de la investigación bibliográfica para conocer la relación de la administración de las cuentas por cobrar en las finanzas empresariales. Los autores establecen como objetivo “Identificar adecuadamente la aplicación del control interno y su importancia en la administración de las cuentas por cobrar”. Concluyendo que una gestión eficiente de las cuentas por cobrar significa también estar integradas a una plataforma tecnológica bancaria para poder acceder al financiamiento de las ventas y mejorar el aumento del efectivo. Además, la administración eficiente de las cuentas por cobrar en una empresa, depende de la planificación e implementación de procedimientos y políticas de crédito, acorde del giro del negocio las cuales deben ser cumplidos a cabalidad además de ser revisadas y controladas periódicamente para asegurar una óptima gestión administrativa de cuentas por cobrar.

7.2.2 Antecedentes Nacionales

De acuerdo con Salinas (2019), en su tesis titulada “El control interno y la gestión de cuentas por cobrar de la empresa Tomografía Médica S.A.C, Santiago de Surco, periodo 2015-2017”, el autor desarrolla una investigación de naturaleza de tipo aplicada, debido a que el propósito es práctico, el problema es correlacional y de corte transversal y el nivel de investigación es descriptivo, explicativo puesto que se realizó en base a la recolección de datos en la empresa, formulando como objetivo general “Determinar de qué manera el control interno influye en las cuentas por cobrar comerciales de la empresa Tomografía Médica S.A.C, Santiago de Surco, periodo 2015-2017”. Llegando a la conclusión que el control interno influyó de manera

significativa en las cuentas por cobrar debido a la falta de la aplicación en forma eficiente el control interno establecido en el área de cobranzas puesto que no se han estado dando a conocer en su totalidad los procedimientos implementados, no se capacita adecuadamente al personal, no hay control y una administración apropiada para la cartera de clientes. También la supervisión y seguimiento afectó a las políticas de cobranzas ya que no se ha estado realizando un adecuado control.

Según Morales & Torreblanca (2019), en su tesis titulada “Gestión de crédito y cobranza de una Edpyme en Perú de un fondo de inversión de Colombia - 2016”. Las autoras desarrollan una investigación de tipo aplicada, transversal, no experimental, de alcance descriptiva que tiene como objetivo general “Analizar la gestión de crédito y cobranza de una Edpyme en Perú de un fondo de inversión de Colombia – 2016”. Concluyendo que la Edpyme mejoró la gestión de crédito y cobranza a partir del ingreso del fondo colombiano a su accionariado, al ver fortalecidos sus sistemas de control y gestión, así como su gobierno corporativo. Con la implementación del Scoring la calidad de los créditos ha mejorado notablemente reduciendo la tasa de morosidad. También se identificaron los procesos y políticas de cobranza debido a que la Edpyme cuenta con un manual de procedimientos de cobranza, el cual es analizado periódicamente y se le realizan ajustes conforme a las condiciones, necesidades y objetivos de la compañía.

Por su parte Flores (2019), en su tesis titulada “Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez en la Estación de servicios Petrolcenter S.A.C – Arequipa 2017”. La autora desarrolla una investigación de naturaleza de tipo aplicada, con un propósito práctico; el problema es correlacional y de corte transversal con un nivel de investigación descriptivo, explicativo puesto que se ha realizado en base a la recolección de datos en la empresa, formulando como objetivo general “Determinar la incidencia de la gestión de cuentas por cobrar en la liquidez en la estación de servicios PETROLCENTER SAC”. Concluyendo que el gestor de créditos en un

70% no respalda las gestiones de cobranzas al no generar un soporte documentario representando un alto riesgo en las ventas al crédito, la compañía establece un tiempo límite de 30 días de recuperabilidad de las cuentas por cobrar, el área de créditos y cobranzas no cuenta con una adecuada gestión de cobranzas, generando en tesorería un nivel de morosidad del 40% a más de 90 días reflejando déficit temporales en caja , por ende, la gestión de las cuentas por cobrar incide negativamente en la liquidez en la estación de servicios PETROLCENTER SAC. La empresa en un 80% no tiene establecida ni documentada las políticas para otorgar créditos a los clientes; en un 70% no genera soporte documentario, ni emite oportunamente los comprobantes de pago, ya que estos se generan a solicitud del cliente; Sin embargo, en un 100% existe comunicación antes y después del vencimiento de la deuda. Realizando llamadas telefónicas a un 90%. Por lo tanto, en la estación de servicios la gestión de cuentas por cobrar es deficiente.

Según Meléndez & Gálvez (2019), en su tesis titulada “Gestión de las cuentas por cobrar comerciales en una empresa de combustible, en el periodo 2018”. Las autoras desarrollan una investigación de tipo no experimental, transversal, descriptiva, desarrollando como objetivo general “Describir la manera como la Empresa de combustible realiza los procedimientos de Gestión de las cuentas por cobrar comerciales en el período 2018”. Concluyendo que la empresa comercial de combustible establece procedimientos de gestión de las cuentas por cobrar, ante el otorgamiento de créditos, con el afán de conservar su permanencia en el mercado, obteniendo mayor cantidad de clientes y buscando la captación de futuros de ellos. También la empresa describe sus políticas de crédito y las documenta a través de un manual, documento que entre otros contiene los procedimientos de gestión referidos a los créditos, los que deben ser aplicados por los responsables del departamento de crédito y cobranza para el otorgamiento del crédito, pero no las aplica en su totalidad con algunos clientes, punto débil para la Empresa por no contar con la

documentación requerida, sobre todo cuando se necesita hacer un seguimiento antes, durante y después del otorgamiento de crédito, trayendo consigo cuentas con riesgos de morosidad e incobrabilidad.

Por su parte Reyes & Urbina (2019), es su tesis titulada “Gestión de las cuentas por cobrar en una empresa de transporte – 2017”. Las autoras desarrollaron una investigación de tipo transversal, no experimental, de tipo descriptiva; asimismo, plantearon como objetivo general “Describir la gestión de las cuentas por cobrar en una empresa de transporte– 2017”. Concluyendo que, la gestión de las cuentas por cobrar resulta un proceso muy importante en las finanzas empresariales ya que de esta se necesita que la empresa cuente con la liquidez para cumplir con sus obligaciones corrientes, para que le puedan conceder mayores líneas de crédito, realizar compras al contado si fuera necesario y/o extender su actividad económica para seguir creciendo, vale decir, vender más. Por tanto, se establece que la gestión del crédito es importante ya que establece cuales son los procedimientos básicos y necesarios para el otorgamiento de créditos, analizando la situación y condición del cliente, la capacidad de endeudamiento, la negociación de garantías o instrumentos financieros a usarse en la transacción, de tal forma que la empresa garantice el retorno del dinero invertido en la venta y pueda tener liquidez suficiente para cubrir las obligaciones de corto plazo.

7.3. Bases Teóricas

7.3.1 Gestión

7.3.1.1 Definición

Murray (2002) sostiene que: “Gestión es interactuar en todas las áreas de una empresa, organización, unidades, instituciones informativas, etc.; entendemos además a toda actividad

dirigida a obtener y asignar los recursos necesarios para el cumplimiento de los objetivos de la organización” (pág. 3). Además de ello gestión también implica observar y evaluar, es una herramienta que abarca conceptos de la administración que son la planificación, organización, dirección y control.

Del mismo modo Martínez (2018) menciona que: “La gestión es el proceso de llevar a cabo eficientemente actividades, mediante el uso de personas, para conseguir una serie objetivos” (pág. 31).

Mientras que Hernández (2011) indica que:

“La gestión o gerencia es un proceso intelectual, creativo y permanente que le permite a un individuo, preparado con habilidades y competencias laborales y gerenciales, conducir un organismo social productivo a las circunstancias del entorno altamente cambiante en el que operan los organismos sociales productivos (empresa), guiándolo y adaptándolo por medio de una serie de políticas y estrategias de largo plazo” (pág. 21).

7.3.1.2 Objetivo

Para Hernández (2011), el objetivo de gestión “establece directrices estratégicas en tanto fija los elementos constantes que permiten adaptar la empresa a las circunstancias cambiantes sin perder su rumbo, destino final y esencia” (pág. 21). Esto quiere decir que la gestión permite diseñar y hacer las diligencias necesarias que conducen al logro de las metas trazadas dentro de una empresa o cualquier otra organización.

7.3.1.3 Importancia

La gestión es un factor esencial para el éxito, de acuerdo con ello es muy importante que se analice la calidad de los procedimientos de gestión y se realicen evaluaciones para su mejora. Pues es una herramienta que abarca distintos campos, por ello existen diversos tipos, como:

- Gestión Empresarial

• Gestión Ambiental

- Gestión Social
- Gestión Pública
- Gestión Educativa
- Gestión de Proyectos

7.3.2 Cuentas por Cobrar

7.3.2.1 Definición

De acuerdo con Vite “las cuentas por cobrar representan derechos exigibles originados por las ventas, servicios, otorgamientos de préstamos o cualquier otro concepto análogo” (2017, pág. 27).

Horngrén, Harrison Jr., & Oliver (2010) definen a la cuenta por cobrar como “el derecho del vendedor sobre el monto de la transacción. También se tiene una cuenta por cobrar cuando se presta dinero a otra parte” (pág. 430). De esta manera una cuenta por cobrar es un derecho a recibir efectivo en el futuro, es algo que posee una empresa por eso se le llama activo. Por ello cualquier operación de las cuentas por cobrar cuenta con dos partes: El acreedor y el Deudor, el primero es quien obtiene un activo (derecho) y el segundo es quien asumen un pasivo (obligación).

Según Nobles, Mattison, & Matsumurra (2016) “Las cuentas por cobrar también llamadas cuentas comerciales, representan el derecho a recibir por parte de los clientes dinero en el futuro debido a las ventas de bienes o servicios prestados en el presente” (pág. 486). Estas cuentas se manejan por lo general a corto plazo en periodos de 30 o 60 días, por ello se reportan en el balance general como activo circulante.

7.3.2.2 Tipos

Se tiene dos tipos principales de Cuentas por cobrar:

- Cuentas por cobrar

• Documentos por cobrar

Las Cuentas por cobrar son cantidades de dinero que debe recaudarse de los clientes como resultado de las ventas realizadas al crédito. Estas sirven como una cuenta de control por que resumen el total de cuentas por cobrar de todos los clientes. Mientras que los Documentos por cobrar cuentan con un plazo más largo que las cuentas por cobrar, ya que representan el derecho de recibir efectivo en el futuro que puede ser de un cliente o, de otra parte, también los documentos por cobrar incluyen por lo general intereses. (Horngren, Harrison Jr., & Oliver, 2010, pág. 431).

Para Guerrero & Galindo (2014) los tipos de cuentas por cobrar de acuerdo a su naturaleza en una entidad pueden ser:

- Efectivo y equivalentes;
- Derechos a recibir efectivo o equivalentes;
- Derechos a recibir bienes o servicios;
- Bienes disponibles para la venta o su transformación;
- Bienes adecuados al uso o para su construcción posterior, y

Aquellos que representan una participación en el capital contable o patrimonio de otras entidades, (pág. 84).

7.3.2.3 Clasificación

Herrero (2013) señala que las Cuentas por cobrar pueden clasificarse de acuerdo al crédito otorgado a sus clientes, de acuerdo a su exigencia:

- Corto Plazo: Son aquellas cuya disponibilidad es inmediata con un plazo no mayor a 1 año (12 meses).
- Largo Plazo: La disponibilidad es mayor a 1 año. (pág. 120).

clasificación de las cuentas por cobrar es la siguiente:

Tabla 1:
Clasificación de las Cuentas por Cobrar

Cuenta	Detalle
12	Cuentas por cobrar Comerciales - terceros.
13	Cuentas por cobrar Comerciales - relacionadas.
16	Cuentas por cobrar Diversas - terceros.
17	Cuentas por cobrar Diversas - relacionadas.
19	Estimación de cuentas de cobranza dudosa (Cuentas de Valuación).

Nota: Plan Contable General Empresarial (PCGE Versión modificada).

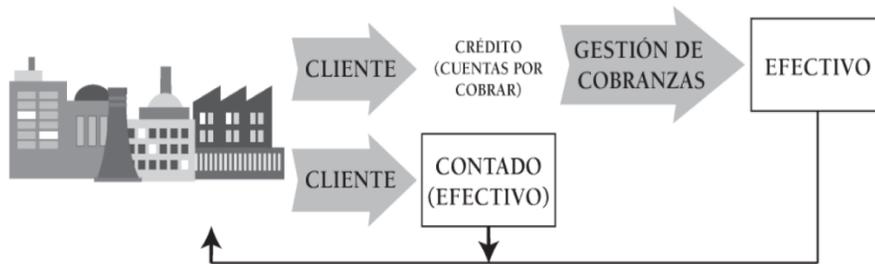
7.3.3 Gestión de Cuentas por Cobrar

En el año 2012, Córdoba, señala:

“La adecuada gestión de los recursos invertidos en cuentas por cobrar, es una de las más importantes responsabilidades de la gestión financiera de la empresa, para alcanzar los propósitos institucionales” (pág. 219).

Esto implica asumir riesgos, por lo cual se deben estudiar rendimientos, al igual que investigar y mejorar políticas de cobranzas.

Para Lawrence J. & Zutter, “El objetivo de la administración de las cuentas por cobrar es cobrarlas tan rápido como sea posible, sin perder ventas debido a técnicas de cobranza muy agresivas” (2012, pág. 558). Siendo muy importante el logro de esta meta, la cual implica tres temas: estándares de crédito y selección para su otorgamiento, términos de crédito y supervisión de crédito.



Figural: Ciclo de la gestión de las cuentas por cobrar
Fuente: Córdoba Marcial, 2016, Gestión Financiera, México, p.68

7.3.4 Dimensiones

7.3.4.1 Procedimiento de Crédito

Para tener un mejor alcance acerca del procedimiento del crédito, Córdoba (2016) nos indica que “las empresas ofrecen crédito a sus clientes con el objetivo de incrementar sus ventas, lo que implica establecer condiciones consecuentes con el sector donde opera y las características de dichos clientes” (pág. 68). Estas características y condiciones dependen varios factores como:

- Nivel de ventas
- Tipo de Clientes
- Riesgo Crediticio
- Política de incobrabilidad
- Plazo de cobranza

De la adecuada gestión de estos procedimientos dependerá

contar con una cartera sana, la cual debe estar conformada por una gran diversidad de clientes, plazos reducidos, bajos índices de morosidad, políticas de crédito explícitas y condiciones de crédito apropiadas.

7.3.4.1.1 Políticas de Crédito

Según Córdoba (2016), “Las políticas de crédito de una empresa establece la determinación de conceder crédito a un cliente y el monto de éste, estableciendo los respectivos estándares de crédito y la utilización correcta de estos al tomar decisiones de crédito” (pág. 70). Dentro de estas políticas se pueden establecer tres modalidades:

- Políticas restrictivas: Se caracteriza por el otorgamiento de créditos en periodos cortos, esta política trae consigo la reducción de las ventas y márgenes de utilidad.
- Políticas liberales: Tienen a otorgar créditos sin presión en el proceso de cobro y son menos exigentes, esta política trae como consecuencia el aumento de las cuentas por cobrar y posibles pérdidas en cuentas incobrables.
- Políticas racionales Son aquellas que se implementan para que se cumpla con el objetivo de la gerencia financiera, pues se otorgan créditos a plazos razonables según las características de los clientes.

Requerimientos mínimos para otorgar un crédito

De acuerdo con Córdoba para el otorgamiento de un crédito las empresas realizan evaluaciones al cliente, solicitando información financiera, de créditos, entre otros. Las principales fuentes externas de información son:

• Estados Financieros: Se solicita para analizar la estabilidad

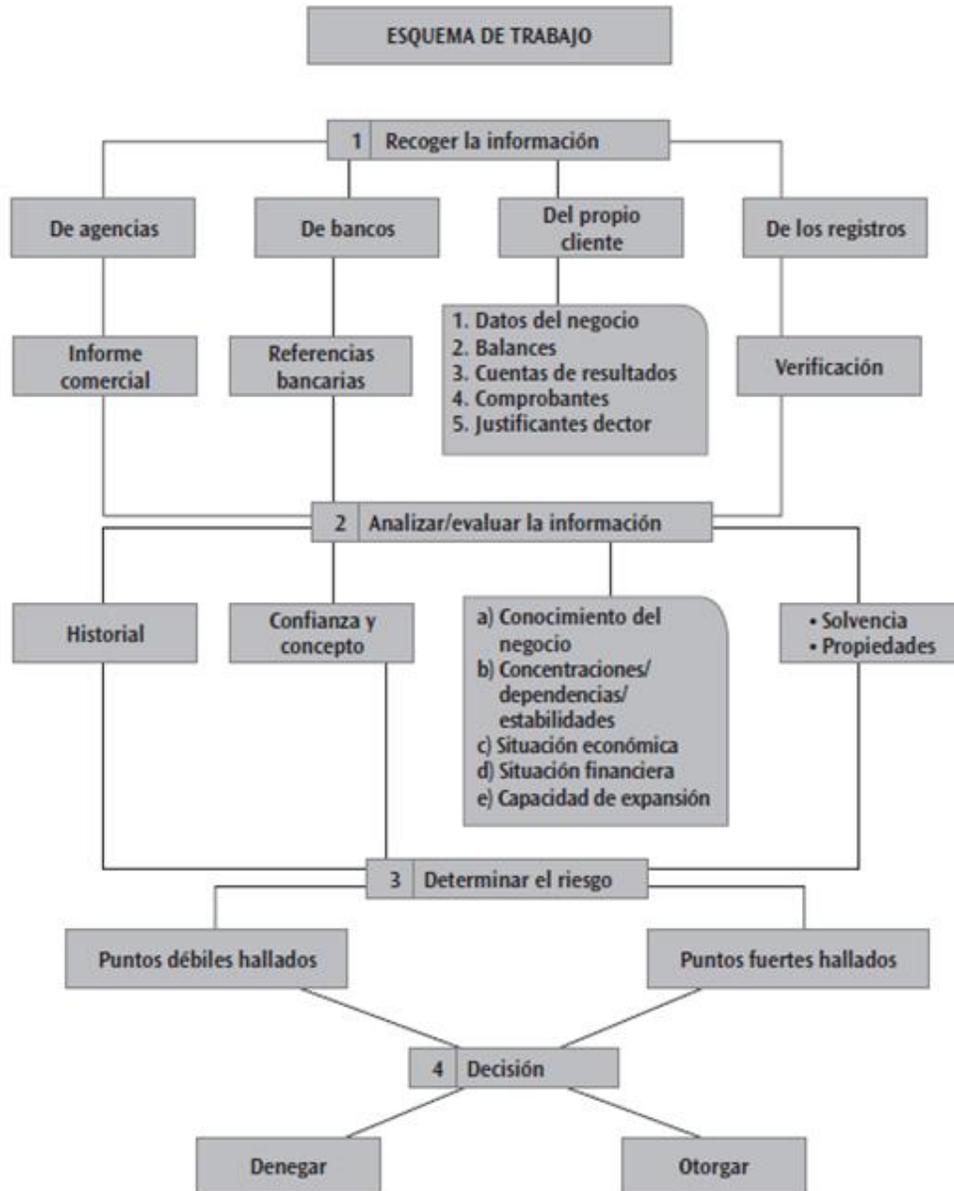
financiera de un cliente, su rentabilidad y capacidad de endeudamiento.

- Central de Riesgo: Se obtiene información por medio de los sistemas de intercambio de referencias, que es una red de intercambio de información crediticia.
- Verificación Bancaria: El banco de la empresa puede obtener información crediticia del banco solicitante.
- Otros Proveedores: Consiste en obtener información de otros proveedores a fin de obtener información fidedigna. (Córdoba, 2012, pág. 204).

Según Morales & Morales (2014), en el caso del “otorgamiento de créditos generalmente se especifican las pautas para la investigación sobre el cliente, normas para fijar los límites de crédito, el monto de crédito, los pagos periódicos y la asignación de responsabilidades para administrar todo el proceso” (pág. 100). Este proceso está compuesto por:

- Investigación
- Análisis y
- Aceptación del Cliente

El autor nos comparte un esquema que sirve de guía para desarrollar cada paso del proceso del otorgamiento del crédito:



El uso de las 5 “C”

Una técnica de uso común para determinar si se otorga un crédito se denomina las cinco “C” del crédito. (...) Debido al tiempo y los gastos implicados, este método de selección se usa en solicitudes de crédito de grandes montos de dinero. (Lawrence J. & Zutter, 2012, pág. 558).

Las 5 C son:

- **Características del Solicitante:** Se refiere al historial del solicitante.
- **Capacidad:** Se refiere a la posibilidad de pago para el cumplimiento de sus obligaciones.
- **Capital:** Es la solidez financiera del solicitante.
- **Colateral:** Son los elementos que dispone el Cliente para garantizar el cumplimiento del pago del crédito.
- **Condiciones:** Son los factores externos en cual se da las operaciones crediticias, teniendo en cuenta el entorno político y económico.

7.3.4.1.2 Condiciones de Crédito

De acuerdo Córdoba (2012), “Las condiciones de crédito ayudan a la empresa a obtener mayores clientes, pero pueden tener efectos en su rentabilidad total”. (pág. 206). Esto quiere decir que se deben evaluar los aspectos positivos y negativos.

Según Lawrence J. & Zutter (2012), “Los términos de crédito son las condiciones de venta para clientes a quienes la empresa otorga un crédito”. (pág. 562). Dentro de estos términos y condiciones algunas serian:

- Descuento por pago de contado, es una manera de acelerar el pago sin ejercer presión por contrario se le ofrece un incentivo. Determinando una deducción porcentual de la compra.

- Periodo de descuento por pago de contado, es el número de días desde el inicio del periodo de crédito durante los cuales está disponible el descuento por pago de contado.
- Periodo de Crédito, los cambios en el periodo de crédito, es decir, el número de días después del inicio de la vigencia del crédito hasta el cumplimiento del pago total de la cuenta.

7.3.4.2 Procedimiento de Cobranza

El proceso de la cobranza inicia después de que se ha otorgado el crédito y el cliente debe pagarlo; entonces, puede ocurrir lo siguiente:

1. El Cliente comienza a pagar en tiempo y forma.
2. El cliente incumple.

Si una empresa no convierte sus cuentas por cobrar a efectivo se puede quedar sin los recursos necesarios para el correcto funcionamiento del ciclo de sus operaciones de producción y venta, por ello la importancia de la cobranza en la administración de las empresas. (Morales & Morales, 2014, pág. 144).

7.3.4.2.1 Políticas de Cobranza

De acuerdo con Córdoba (2012), “Las políticas de cobro son los procedimientos que la empresa utiliza para cobrar sus cuentas por cobrar a su vencimiento, las cuales están ligadas a las políticas de créditos empleados” (pág. 209).

La efectividad de las políticas de cobro de la empresa se

puede evaluar a través del volumen de las cuentas incobrables, a su vez una política de cobranza debe desarrollarse sin afectar la permanencia del cliente.

Para determinar estrategias de cobranza es importante agrupar la cartera de Clientes, de acuerdo a sus características comunes como por ejemplo antigüedad, perfil de cliente, importe, otros.

Fases de cobranza

- **Prevención:** Son acciones que tienen como finalidad evitar el incumplimiento del pago de un Cliente.
- **Cobranza:** Son acciones que tienen como finalidad recobrar cuentas en instancias donde aún la empresa desea continuar con su relación de negocio con el cliente.
- **Recuperación:** Son acciones orientadas a recuperar cuentas en mora con bastante tiempo, en esta fase es probable que la empresa ya no desee continuar con la relación de negocio con el cliente.
- **Extinción:** Son las acciones que tienen como finalidad registrar contablemente las cuentas que ya fueron saldadas.

Los distintos tipos de cobranzas que existen en las empresas son los siguientes:

- **Cobranza Normal:** Son realizados por los medios tradicionales usando mecanismos como emisión del estado de cuenta.
- **Cobranza Preventiva:** Esta cobranza deberá ser desarrollada a través de llamadas, correos electrónicos o por visitantes.

• **Cobranza Administrativa:** Se basa en la cartera de clientes

próximos a vencer y que no han tenido gestión alguna. La cartera debe ser agrupada y priorizada entre los gestores de cobranza, es necesario realizar un seguimiento detallado.

- **Cobranza Domiciliaria:** Se da cuando un cliente se encuentra atrasado con el pago de sus cuentas. De acuerdo con el grado de atraso, se puede clasificar en cobros en efectivo, por convenio o recuperación de mercancía.
- **Cobranza Extrajudicial:** Se basa en todas las cuentas vencidas, y se procede primero con la verificación de la existencia natural o jurídica, posteriormente se ubica los antecedentes como domicilio comercial y particular a fin de negociar la deuda no pagada.
- **Cobranza Prejudicial:** En este caso se realizan cobranzas a través de terceros, a través de estas empresas de cobranza el acreedor busca persuadir al deudor para que cumpla con sus obligaciones, además de ello los gastos por esta gestión serán asumidas por el deudor.
- **Cobranza Judicial:** Se da cuando el deudor no ha cumplido con el pago retrasados, por lo cual el acreedor inicia el trámite ante los tribunales de justicia correspondientes, con el objetivo de que se le dicte una sentencia para recuperar el saldo del crédito y los gastos de cobranza.

Las estrategias que se usa para la cobranza se establecen de acuerdo con el grado de cumplimiento que realice el Cliente. (Morales & Morales, 2014, pág. 154).

7.3.4.2.2 Cobranza de Clientes

Los procedimientos básicos de cobro que siguen las empresas son:

• **Cartas de Cobranza:** Se debe tener en cuenta algunas reglas

importantes para la redacción de las cartas como, que sea legible, clara, concisa, fácil de visualizar, precisa, firme y con autoridad.

- **Llamadas de Cobranza:** Permite el contacto de manera directa mediante un diálogo, en este caso se debe considerar escuchar al cliente, antes de llamar tener a la mano toda información importante.
- **Utilización de agencias de Cobros:** Se puede utilizar un tercero como las agencias de cobros o un abogado. Se debe tener en cuenta el uso de este procedimiento si el importe de la cuenta justifica el pago de honorarios de la agencia.
- **Acción judicial:** Este proceso involucra al sistema judicial, se usan las leyes y contratos para obligar al deudor con el cumplimiento de las cláusulas de su contrato de créditos establecidos entre la empresa y el Cliente. (Morales & Morales, 2014, págs. 158-160).

7.4. Formulación del problema

7.4.1 Problema general

¿Cómo es la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa Imperia Soluciones Tecnológicas SAC en el periodo 2020?

7.4.2 Problemas específicos

- ¿Cuáles son los procedimientos de crédito en la empresa Imperia Soluciones Tecnológicas SAC en el periodo 2020?
 - ¿Cuáles son las políticas de crédito en la empresa Imperia Soluciones Tecnológicas SAC en el periodo 2020?
 - ¿Cuáles son las condiciones de crédito en la empresa Imperia Soluciones Tecnológicas SAC en el periodo 2020?

• ¿Cuáles son los procedimientos de cobranza en la empresa

Imperia Soluciones Tecnológicas SAC en el periodo 2020?

- ¿Cuáles son las políticas de cobranza en la empresa Imperia Soluciones Tecnológicas SAC en el periodo 2020?
- ¿Cómo se realiza la cobranza de clientes en la empresa Imperia Soluciones Tecnológicas SAC en el periodo 2020?

7.5. Objetivos

7.5.1 Objetivo general

Describir la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa Imperia Soluciones Tecnológicas SAC en el periodo 2020.

7.5.2 Objetivos específicos

- Describir los procedimientos de créditos establecidos en la empresa Imperia Soluciones Tecnológicas SAC en el periodo 2020.
 - Identificar las políticas de crédito en la empresa Imperia Soluciones Tecnológicas S.A.C en el periodo 2020.
 - Definir las condiciones de crédito en la empresa Imperia Soluciones Tecnológicas SAC en el periodo 2020.
- Describir los procedimientos de cobranza establecidos en la empresa Imperia Soluciones Tecnológicas SAC en el periodo 2020.
 - Identificar las políticas de cobranza en la empresa Imperia Soluciones Tecnológicas SAC en el periodo 2020.
 - Describir la cobranza de clientes en la empresa Imperia Soluciones Tecnológicas SAC en el periodo 2020.

7.6. Justificación

Para Baena (2017) la justificación de una investigación es “indicar los motivos y necesidades que llevan al investigador a seleccionar el tema para desarrollarlo, las cuales deben ser de orden externo u objetivo, y de orden interno o subjetivo” (pág. 59).

La presente investigación se enfocará en estudiar la variable “Gestión Cuentas por Cobrar”, dentro del entorno de la empresa. Pues posterior a la observación y detección de la ausencia de políticas y procedimiento de cobranzas en la empresa de servicio, es susceptible a ser creado y aplicado, en consecuencia, se confirma la justificación teórica del estudio.

La presente investigación permitirá el aporte significativo al control y manejo de las ventas al crédito o cuentas por cobrar realizados a Clientes. Puesto que en este entorno se encontró que la Gerencia estaba enfocada en incrementar su volumen de ventas y descuidó el recupero de la cartera de cuentas por cobrar, por ello el propósito de la investigación se relaciona con brindar conocimiento, información y aplicar nuevas políticas de gestión en las cobranzas, orientadas al beneficio de cada integrante de la organización, y poder cumplir con las obligaciones de corto plazo pues a través de este instrumento podemos identificar a tiempo los riesgos de incobrabilidad de las ventas .

7.7. Limitaciones

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

- Ausencia de manuales, de procesos de funciones de área y aplicación de prácticas informales.
- Dificultad para recolectar información de libros en físico por motivo de la situación coyuntural que estamos viviendo actualmente (COVID 19).
- La falta de tiempo para realizar la investigación, por el amplio horario de trabajo

remoto.

- El poco conocimiento sobre la estructura y armado de la investigación.

Se lograron superar todas las limitaciones mediante la indagación de diversos materiales audiovisuales, material bibliográfico virtual (informes, páginas web, artículos académicos, etc.), para el uso y desarrollo de la siguiente investigación.

CAPITULO II. MÉTODO

8.1. Operacionalización de la variable

Tabla 2:
Operacionalización de la variable

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR	La óptima gestión está relacionada con la salud financiera de la empresa.	Procedimiento de Crédito	Políticas de Crédito Condiciones del Crédito
	La adecuada gestión de los recursos invertidos en cuentas por cobrar, es una de las más importantes responsabilidades de la gestión financiera de la empresa, para alcanzar los propósitos institucionales. En esta labor, que implica asumir riesgos, se deben estudiar rendimientos, al igual que investigar y mejorar políticas de cobranzas (Córdoba, p.203).		
	La eficiente gestión de las cuentas por cobrar es de vital importancia en la vida de la empresa, por cuanto asegura el retorno de las inversiones y su sobrevivencia.	Procedimiento de Cobranza	Políticas de Cobranza Cobranzas de clientes

Fuente: Elaboración propia

8.2. Tipo de investigación

El tipo de investigación del presente trabajo es:

No experimental:

De acuerdo con Hernández, Fernández & Baptista (2014), se define “como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables” (pág. 152). Este tipo de investigación de refiere a observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos.

Transaccional o transversal:

Según Fresno (2019), los diseños de investigación transaccional o transversal “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único” (pág. 88), es como tomar una fotografía de algo que sucede, su propósito es describir sus variables y analizar su interrelación en un momento determinado.

Descriptiva:

Hernández, Fernández, & Baptista (2014) acerca de la investigación descriptiva señalan que: “tienen como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población” (pág. 154), lo cual consiste en ubicar una o más variables a un grupo de personas o seres vivos, objetos, situaciones, fenómenos, entre otros y facilitar su descripción.

Para Ferreyra & De Longui (2014), su fin más frecuente es, “describir, identificar rasgos característicos, de una determinada situación, evento o hecho. (...) Desde una concepción científica describir es recolectar datos, midiendo o colectando información” (pág. 94). Podemos resumir que el fin de este tipo de investigación es describir la estructura de los fenómenos identificando los aspectos más importantes de la realidad estudiada.

8.3. Unidad de estudio

8.3.1 Población

López (2004), nos menciona que la población es: “el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación” (pág. 69). Puede definirse también como el universo o población constituida por personas, animales, objetos, situaciones, u otros, los cuales pueden delimitarse de acuerdo con sus características.

De acuerdo con la definición antes señalada, la población para nuestra investigación es la empresa de servicios IMPERIA SOLUCIONES TECNOLÓGICAS S.A.C, contando con la colaboración de las áreas: Contabilidad, Gerencia y Administración.

8.3.2 Muestra

López (2004), define que la muestra es: “es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará acabo la investigación” (pág. 69).

En la presente investigación se descarta el uso de una unidad maestra, el objeto de estudio es la empresa de servicios IMPERIA SOLUCIONES TECNOLÓGICAS S.A.C.

8.4. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos.

8.4.1 Técnicas de recolección de datos

Hernández, Fernández, & Baptista (2014) sostienen que, “la recolección de datos es el acopio de datos en los ambientes naturales y cotidianos de los participantes o unidades de análisis” (pág. 397).

Las Técnicas utilizadas para esta investigación, son las siguientes:

- Observación directa de los hechos en el área de Tesorería.
- Revisión de base de datos del software Starsoft, registros y documentos contables.
- Análisis de los datos, registros y documentos.

8.4.2 Instrumentos de investigación

No	Lista de Observaciones	SI	NO
PROCEDIMIENTO DE CREDITO			
1.1	Políticas de Crédito		
1	Se cuenta con manual de Políticas de crédito.		x
2	Existe evaluación sobre el historial crediticio, antes de otorgar un crédito a los clientes.		x
3	Se solicita información Financiera a los clientes: Estados Financieros.		x
4	Se solicita reporte ante un sistema de intercambio de información crediticia o Centrales de Riesgo.	x	
5	Se utiliza un flujo de información respecto al proceso de evaluación de los clientes.		x
6	Se evalúa periódicamente las políticas de crédito en la empresa.		x
1.2	Condiciones de Crédito		
8	Existe condiciones de la forma y tiempo de cobro.	x	
7	Se evalúan las condiciones de Crédito de los clientes.		x
9	Se establecen los descuentos en base al historial de cumplimiento.		x
10	Existe incentivos por cumplimiento anticipado.		x
11	Existe personal capacitado para evaluar las condiciones de crédito.		x
PROCEDIMIENTO DE COBRANZA			
2.1	Políticas de Cobranza		
12	Existe un manual de Políticas de Cobranza.		x
13	Existe un proceso integral de cobranza.	x	
14	Se evalúa periódicamente la lista de clientes morosos.		x
15	Se analiza periódicamente el volumen de cuentas incobrables.		x
16	Se identifican los riesgos de las cuentas incobrables.		x
17	Se utiliza los distintos tipos de cobranza como lineamientos.	x	
2.2	Cobranza de Clientes		
18	Existen encargados que efectúen la cobranza a los clientes.	x	
19	Se cuenta con la información detallada de cada cliente: Importes y observaciones.		x

20	Se utilizan técnicas de cobranza: llamadas, cartas, correos, uso de agencias de cobro, recursos legales.	x	
21	Se cuenta con un sistema de Cobranza electrónico.		x
22	Se realiza el seguimiento respectivo a cada cliente.		x

8.4.3 Métodos, instrumentos y procedimiento de análisis de datos

La información obtenida en el presente trabajo de investigación fue recolectada en la empresa IMPERIA SOLUCIONES TECNOLÓGICAS S.A.C., mediante la lista de observaciones, la revisión de registros y documentos, la cual será procesada de la siguiente manera:

- Levantar la información obtenida y realizar las comparaciones con los distintos procesos de gestión de cuentas por cobrar existentes.
- Analizar e interpretar de acuerdo con los objetivos de la investigación.
- Desarrollar la discusión con el soporte del marco teórico.
- Proponer conclusiones y sugerencias a la investigación.

8.5. Aspectos éticos

La presente investigación se desarrolló respetando los compromisos éticos, respetando la confiabilidad de los datos utilizados en la empresa IMPERIA SOLUCIONES TECNOLÓGICAS S.A.C. objeto de estudio, la originalidad al citar fuentes bibliográficas demostrando que no existe plagio. La elaboración de la tesis es netamente para fines académicos.

CAPITULO III. RESULTADOS

En el siguiente capítulo presentaremos los resultados del análisis de los datos recolectados en la presente investigación que tiene por título: Gestión de las cuentas por cobrar en la empresa IMPERIA SOLUCIONES TECNOLOGICAS S.A.C., 2020; con el fin de observar la variable que se consideró con relación a la lista de observaciones.

9.1. Descripción general de la unidad de estudio

La empresa IMPERIA SOLUCIONES TECNOLOGICAS SAC, es una compañía que cuenta con una amplia experiencia en el rubro de la tecnología de la información y Ciberseguridad. Se enfoca en brindar soluciones tecnológicas que permitan optimizar y garantizar los procesos de negocios, permitiendo mayor productividad, de alta calidad en los servicios y garantizando el crecimiento.

La visión

Posicionarnos dentro de las empresas líderes del sector de telecomunicaciones, brindando soluciones tecnológicas de valor.

La misión

Ofrecer soluciones de primer nivel en Seguridad Informática, Redes & Comunicaciones, Data Center y Servicio & Soporte, siendo un socio tecnológico comprometido y alineado con las directivas de nuestros clientes.

Pilares

DISCIPLINA, fomentamos la disciplina para poder desarrollar muchas otras virtudes, sin la disciplina es prácticamente imposible tener fortaleza y templanza ante las adversidades que se presentan día a día en el rubro de la tecnología.

PASIÓN, nos apasiona lo que hacemos, ya que nos da

absoluta satisfacción poder brindar soluciones tecnológicas de vanguardia a todos nuestros clientes.

LEALTAD, es sinónimo de nobleza y honestidad que permite desarrollar fuertes relaciones de amistad en donde creamos vínculos de confianza sólido con nuestros colaboradores y nuestros clientes.

Servicios Brindados

Los servicios brindados por la empresa son:

- Servicio Gestionado de Ciberseguridad: Es un servicio integral de monitoreo y diagnóstico continuo de amenazas y vulnerabilidades de redes e infraestructura en tiempo real. Correlación y manejo de incidentes, detección de intrusos, neutralización de ataques e identificación de anomalías y comportamientos no comunes o no autorizados.

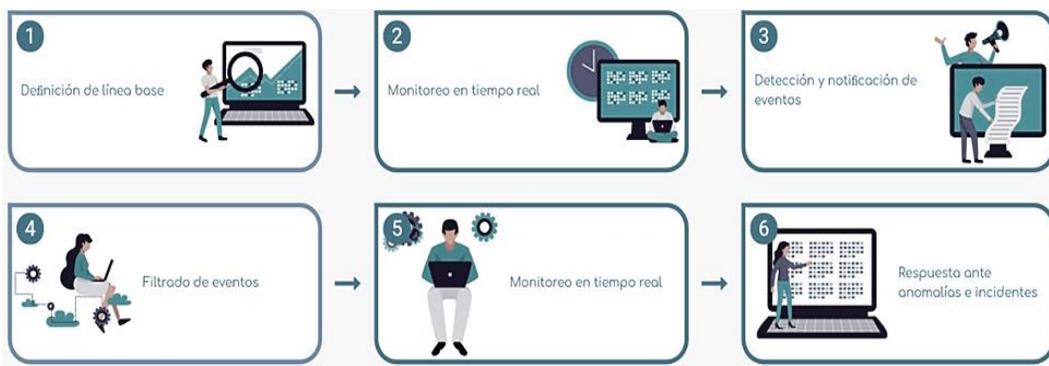


Figura 3: Gestión del servicio de seguridad

Fuente: Imperia Soluciones Tecnológicas S.A.C, Recuperado de <https://imperia.com.pe>

- Servicio de Soporte: Este servicio ofrece todas las capacidades y experiencia de resolución de incidentes con una operación 24x7x365, a través de niveles de atención y especialización. Cuenta con la asistencia de un equipo de expertos que ayudan en la solución rápida de los incidentes.

- Servicio de Implementación: Es un servicio en el cual se planifica y ejecuta proyectos de solución en Ciberseguridad, Redes y Comunicaciones y Data Center, usando estándares internacionales.
- Servicio de Gestión de TI: Este servicio brinda diversas soluciones con capacidad de operación y soporte con el propósito de atender las diferentes necesidades de administración y gestión de todos los recursos de TI.

El ciclo de trabajo en el cual se basa los servicios brindados es: identifica, detecta, recupera, responde y protege.



Figura 4: Ciclo de trabajo

Fuente: Imperia Soluciones Tecnológicas S.A.C, Recuperado de <https://imperia.com.pe>

La empresa cuenta con un organigrama vertical que configura la estructura organizativa a partir de las funciones, es sencillo y se basa en la jerarquía de cargos en relación con los colaboradores.

Figura 5: Organigrama de la empresa Imperia Soluciones Tecnológicas S.A.C

Fuente: Imperia Soluciones Tecnológicas S.A.C

9.2. Resultado de dimensiones

9.2.1 Procedimiento de crédito

9.2.1.1 *Resultados de las políticas de crédito*

Según la lista de Observación 1.1:

- La empresa no cuenta actualmente con un manual de Políticas de Crédito siendo una debilidad, ya que este manual nos permite conocer los lineamientos técnicos de los que dispone el área financiera, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente.
- No existe una evaluación sobre el historial crediticio antes de otorgar un crédito a los clientes, puesto que se trabaja en base a la confianza de palabra, práctica que se viene desarrollando actualmente.
- Se verificó que no se solicita información financiera a los clientes, esto en relación a los Estados Financieros que debe solicitarse a un cliente para evaluar su capacidad de pago respecto al crédito que se le puede otorgar. Sin embargo, esta práctica necesaria no se realiza.
- En el área de Contabilidad se observó que, si se solicitan reportes de una Central de riesgo a través de las entidades como Equifax, Portal de la SBS, Sentinel entre otros. A pesar de ello la empresa solo utiliza este mecanismo para los grandes clientes con ventas considerables.
- La empresa no cuenta con un flujo de información respecto a los procesos para la evaluación a los clientes antes de otorgar un crédito, esto se ve reflejado en el desorden de la información, falta de seguimiento de las cuentas, y la improvisación de procesos.

- No se cuenta con una evaluación periódica de las políticas de crédito, pues no existen dichas políticas, lo cual podría representar una amenaza futura debido a que otorgar un crédito es una gran responsabilidad, ya que puede significar problemas de liquidez, por ende, es necesario determinar las políticas y a su vez realizar una evaluación constante respecto a su eficiencia.

PROCEDIMIENTO DE CREDITO			
1.1	Políticas de Crédito		
1	Se cuenta con manual de Políticas de crédito.		x
2	Existe evaluación sobre el historial crediticio, antes de otorgar un crédito a los clientes.		x
3	Se solicita información Financiera a los clientes: Estados Financieros.		x
4	Se solicita reporte ante un sistema de intercambio de información crediticia o Centrales de Riesgo.	x	
5	Se utiliza un flujo de información respecto al proceso de evaluación de los clientes.		x
6	Se evalúa periódicamente las políticas de crédito en la empresa.		x

9.2.1.2 Resultados de las condiciones de crédito

Según la lista de Observación 1.2:

- Se detectó que la empresa si cuenta con condiciones de crédito generales como la cantidad de días, 30, 60 y 90 días, teniendo en cuenta los importes de la venta, si son importes menores se pacta el cobro a corto plazo y si son importes mayores se brinda la facilidad a largo plazo, de igual manera se tiene establecido las formas de cobro como cheques diferidos de acuerdo a los días pactados, letras de cambio, pagarés, transferencias directas y depósitos en cuenta corriente.

- Se observó que la empresa no evalúa las condiciones de crédito, ya que no aplica penalidades ni intereses de mora por cobros fuera de los plazos establecidos, no existe lineamientos detallados que determinen estos casos.
- La empresa no aplica descuentos en base al historial de cumplimiento, siendo esto una debilidad, pues al no hacer uso de esta estrategia de obtención inmediata de liquidez se refleja actualmente el incremento en la cartera de cuentas por cobrar y con ello la falta de liquidez para hacer frente a las obligaciones con los proveedores.
- No existe incentivos por cumplimiento anticipado, debido a que manejan condiciones generales que abarca solo la forma y el tiempo de cobro pactado.
- La empresa no cuenta con el personal capacitado para evaluar las condiciones de crédito, sin embargo, el personal encargado busca recursos como guías y manuales por medio de navegadores web.

PROCEDIMIENTO DE CREDITO			
1.2	Condiciones de Crédito		
8	Existe condiciones de la forma y tiempo de cobro.	x	
7	Se evalúan las condiciones de Crédito de los clientes.		x
9	Se establecen los descuentos en base al historial de cumplimiento.		x
10	Existe incentivos por cumplimiento anticipado.		x
11	Existe personal capacitado para evaluar las condiciones de crédito.		x

9.2.2 Procedimiento de cobranza

9.2.2.1 Resultados de las políticas de cobranza

Según la lista de Observación 2.1:

- Se observó que la empresa no cuenta con un manual de políticas de cobranzas que guíe al personal respecto a las pautas a seguir en un proceso de cobranza, no

obstante, el personal realiza funciones de recuperación de cuentas

vencidas en base a su experiencia y conocimiento.

- La empresa cuenta con un proceso integral de cobranza establecido por el personal, bajo el criterio de la experiencia y conocimiento de los mismos colaboradores quienes de acuerdo a la necesidad aplican ciertos métodos de cobranza con los clientes.
- Se observó que no existe evaluación periódica de la lista de clientes morosos, no hay un seguimiento adecuado, no se cuenta con reportes detallados que brinden información de los importes, vencimientos, días atrasados y demás detalle del monitoreo necesario para contar con información real y actual que nos permita conocer el riesgo que representa la incobrabilidad de estas cuentas.
- La empresa no analiza periódicamente el volumen de cuentas incobrables, debido a que no cuenta con un área específico que realice estas funciones de manera constante y oportuna, pues esta labor la realiza el área contable de manera general y en periodo anual, no pudiendo analizar minuciosamente mediante indicadores financieros que determinen la liquidez y eficiencia de las cuentas por cobrar.
- No se identifican los riesgos de las cuentas incobrables, en consecuencias de no realizar el análisis del volumen de las mismas, al no contar con este estudio no se puede detectar los riesgos que esto representa.
- La empresa en estudio si aplica los tipos de cobranza como lineamientos de acuerdo con el grado de cumplimiento que realiza cada cliente, se ha observado que se usa con más frecuencia la cobranza normal, la cobranza preventiva y la cobranza administrativa, en algunos casos excepcionales se utilizó la cobranza domiciliaria, extrajudicial, prejudicial y judicial.

PROCEDIMIENTO DE COBRANZA			
2.1	Políticas de Cobranza		
12	Existe un manual de Políticas de Cobranza.		x
13	Existe un proceso integral de cobranza.	x	
14	Se evalúa periódicamente la lista de clientes morosos.		x
15	Se analiza periódicamente el volumen de cuentas incobrables.		x
16	Se identifican los riesgos de las cuentas incobrables.		x
17	Se utiliza los distintos tipos de cobranza como lineamientos.	x	

9.2.2.2 Resultado de las cobranzas a clientes

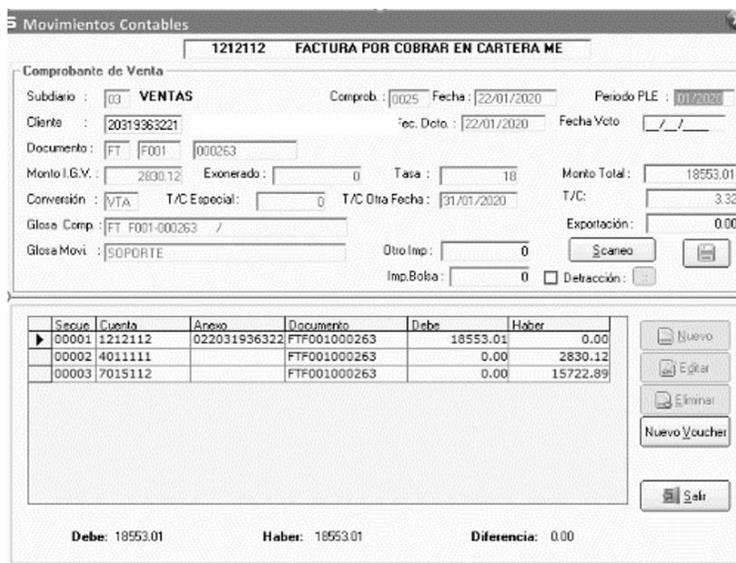
Según la lista de Observación 2.2:

- Se observó que la empresa si cuenta con un personal encargado de realizar las labores de cobranza, el cual se sitúa dentro del área de administración y finanzas, este colaborador desempeña labores como: emisión y envío de facturas de venta, envío de estado de cuenta, llamadas para comunicar el vencimiento de los créditos, entre otros, todos estos puntos son funciones dirigidas por el administrador de manera verbal.
- La empresa cuenta con detalle de la factura de venta que origina una cuenta por cobrar en cada cliente, sin embargo, no existe observaciones de las cuentas posterior a la emisión de la factura, que permita determinar la cantidad de días de atraso de un crédito, así mismo tampoco se cuenta con un cálculo de interés por pagar fuera del plazo pactado, ni se aplica mora por incumplimiento.
- Se encontró varios casos en los cuales no se realizó el seguimiento necesario por lo cual el cliente pago fuera del plazo establecido, y debido a no contar con los lineamientos necesarios, no se aplicó mora ni intereses.

A continuación, un ejemplo:

Se emitió la factura N° F001-000263 de servicios el día 22/01/2020,

se pactó el plazo del crédito a 30 días, por lo cual la fecha de vencimiento era el día 21/02/2020. Sin embargo, se realizó el cobro el día 28/02/2020, transcurrieron 07 días de atraso y no se realizó el cobro de ningún cargo por mora o intereses por el pago fuera del plazo pactado.



Movimientos Contables

1212112 FACTURA POR COBRAR EN CARTERA ME

Comprobante de Venta

Subdiario : 03 VENTAS Comprob : 0025 Fecha : 22/01/2020 Período PLE : 01/2020

Cliente : 20319363221 Rec. Deto : 22/01/2020 Fecha Vcto : / /

Documento : FT F001 000263

Monto I.G.V. : 2830.12 Exonerado : 0 Tasa : 18 Monto Total : 18553.01

Conversión : VTA T/C Especial : 0 T/C Otra Fecha : 31/01/2020 T/C : 3.32

Glosa Comp : FT F001-000263 / Exportación : 0.00

Glosa Movi : SOPORTE Otro Imp : 0 Imp. Bolso : 0 Detracción :

Scanear

Secue	Cuenta	Año	Documento	Debe	Haber
00001	1212112	022031936322	FTF001000263	18553.01	0.00
00002	4011111		FTF001000263	0.00	2830.12
00003	7015112		FTF001000263	0.00	15722.89

Debe: 18553.01 Haber: 18553.01 Diferencia: 0.00

Nuevo Editar Eliminar Nuevo Voucher Salir

Figura 6: Registro Contable de la Venta FT F001-000263

Fuente: Imperia Soluciones Tecnológicas S.A.C, Sistema STARSOFT

IMPERIA SOLUCIONES TECNOLOGICAS S.A.C
EMISIÓN DE COMPROBANTES MES DE ENERO DEL 2020

Comprobante 03 - 0025

Subdiario : VENTAS Fecha : 22/01/2020 Expresado en : MONEDA NACIONAL
Glosa : FT F001-000263 /
Moneda Original : ME Conversión : T/C VENTA T/C : 3.320

Sec. Cuenta	Anexo	Documento	Fec. Doc.	Cen Cos	Debe	Haber	Otra Mon.	Glosa
00001 1212112	0220319363221	FTF001000263	22/01/2020		61,595.99	0.00	18,553.01	SOPORTE
00002 4011111		FTF001000263	22/01/2020		0.00	9,396.00	-2,830.12	SOPORTE
00003 7015112		FTF001000263	22/01/2020		0.00	52,199.99	-15,722.89	SOPORTE
Comprobante Ok				Total:	61,595.99	61,595.99	0.00	

Figura 7: Reporte Comprobante FT 001-000263
Fuente: Imperia Soluciones Tecnológicas S.A.C, Sistema STARSOFT

IMPERIA SOLUCIONES TECNOLOGICAS S.A.C
EMISIÓN DE COMPROBANTES MES DE FEBRERO DEL 2020

Comprobante 07 - 0016

Subdiario : BANCO INGRESOS Fecha : 28/02/2020 Expresado en : MONEDA NACIONAL
Glosa : COBRO CLIENTE F001- 263
Moneda Original : ME Conversión : T/C VENTA T/C : 3.430

Sec. Cuenta	Anexo	Documento	Fec. Doc.	Cen Cos	Debe	Haber	Otra Mon.	Glosa
00001 1041112		EN00002886	28/02/2020		56,001.64	0.00	16,327.01	COBRO CLIENTE UNIVERSID.
00002 1212112	0220319363221	FTF001000263	22/01/2020		0.00	56,001.64	-16,327.01	FT F001-000263 /
Comprobante Ok				Total:	56,001.64	56,001.64	0.00	

Figura 8: Registro Contable del Cobro FT 001-263
Fuente: Imperia Soluciones Tecnológicas S.A.C, Sistema STARSOFT

- En cuanto al uso de técnicas de cobranzas, la empresa aplica algunas de ellas con más frecuencia, tales como las llamadas telefónicas para comunicar el importe de la venta y el plazo del crédito, los correos electrónicos para enviar las facturas originadas por la venta. El uso del recurso legal ha sido aplicado puntualmente en

pocas oportunidades esto en consideración de no contar con un área

legal propia dentro de la organización.

- El sistema de cobranza electrónico no se encuentra implementado en la empresa IMPERIA, lo cual no permite contar con beneficios como la reducción de errores, segmentación de clientes, mejora de atención al cliente, ahorro de costes y automatización de recordatorios, entre otros.
- Se verificó que la empresa no realiza un seguimiento para cada cliente, de acuerdo como se señala en el indicador 2.2, ítem 19, al no contar con la información detallada y necesaria no se puede realizar un seguimiento adecuado. Este proceso requiere estrategia, recursos humanos y tecnológicos para lograr maximizar el cobro de la cartera de clientes.

PROCEDIMIENTO DE COBRANZA			
2.2	Cobranza de Clientes		
18	Existen encargados que efectúen la cobranza a los clientes.	x	
19	Se cuenta con la información detallada de cada cliente: Importes y observaciones.		x
20	Se utilizan técnicas de cobranza: llamadas, cartas, correos, uso de agencias de cobro, recursos legales.	x	
21	Se cuenta con un sistema de Cobranza electrónico.		x
22	Se realiza el seguimiento respectivo a cada cliente.		x

CAPITULO IV. DISCUSION Y CONCLUSIONES

10.1. Discusión

A continuación, se detallan cada uno de los indicadores de estudio junto con su discusión:

1. En referencia al indicador de Políticas de crédito, se observó la inexistencia de un manual de políticas de crédito, donde se determine los lineamientos sobre la evaluación del historial crediticio antes de otorgar un crédito a los clientes, la evaluación de su información financiera, la obtención de datos de centrales de riesgo, todo ello con el fin de controlar y minimizar los riesgos que representa brindar un crédito. Esto coincide por lo expuesto por Suárez (2019), al no poseer un manual que contenga políticas y procesos sobre la concesión de crédito da como consecuencia el aumento en cada año de las cuentas por cobrar afectando en cierto grado a la liquidez. Así mismo Reyes & Urbina (2019), mencionan que los procedimientos y políticas son básicos y necesarios para el otorgamiento de crédito, analizando la situación y condición del cliente, su capacidad de endeudamiento y los instrumentos financieros a usar garantizaran el retorno del dinero invertido en la venta. Córdoba (2016), define que las políticas de crédito de una empresa establecen la determinación de conceder crédito a un cliente, y el monto de este, aplicando estándares de crédito necesarios para tomar correctas decisiones.
2. Con relación al indicador de Condiciones de crédito, se ha podido constatar que la empresa que solo cuenta con condiciones de forma y tiempo, sin embargo, no realiza la evaluación de las condiciones, no establece descuentos en base al historial de cumplimientos, no brinda incentivos por cumplimiento anticipado y no cuenta

con el personal capacitado para el desempeño de dichas funciones,

lo cual no permite hacer uso de estos parámetros a beneficio de la empresa.

Concuerda con lo mencionado por Morales & Torreblanca (2019), quienes señalan que las condiciones de crédito comprenden: el plazo del crédito, numero de cuotas, el factor de recaudo, las tasas aplicadas al crédito y la garantía. Según Lawrence J. & Zutter (2012), los términos de crédito son las condiciones de venta para clientes a quienes la empresa otorga un crédito y entre ellos esta; descuento por pago al contado, plazo y periodo de crédito.

3. En lo que respecta al indicador Políticas de Cobranza, se observó la ausencia de un manual de políticas de cobranza, donde se identifique un proceso integral de aplicación, la evaluación periódica del volumen de las cuentas incobrables, se determinen los riesgos de las cuentas incobrables y existan pautas respecto a los tipos de cobranza a desarrollar, esto con el objetivo de asegurar la recuperación de las cuentas vencidas, y así convertir las cuentas por cobrar en efectivo. Estos hallazgos se relacionan con Reyes & Urbina (2019), quienes señalan que las políticas de cobranza son fundamentales en la gestión de las cuentas por cobrar pues estas son sinónimo de liquidez. Mientras que Meléndez & Gálvez (2019), determinan que el no poner en práctica las políticas de cobranza establecidas conlleva a tener problemas para dar inicio a la recuperación de cartera, más aún si se desea aplicar técnicas de acción legal pues estas requieren documentación que sustente la obligación del cliente con la empresa. Córdoba (2012), menciona que las políticas de cobro son los procedimientos que la empresa utiliza para cobrar sus cuentas por cobrar a su vencimiento, y su efectividad se puede evaluar a través del volumen de las cuentas incobrables.

4. En cuanto al indicador Cobranza de clientes, se observó que si existe un encargado que efectúe las cobranzas y si utilizan técnicas de cobranza, sin embargo no elaboran información detallada por cada cliente, no cuentan con un sistema de cobranza electrónico y no realizan el seguimiento respectivo a las cuentas de cada clientes, cabe señalar que la cobranza vencida es una parte inevitable del proceso de cobranza, por ello es necesario contar con un conjunto de acciones y negociaciones para lograr convertir las cuentas por cobrar en activos líquidos al menor tiempo posible. Por su parte Camacho & Castro (2016), mencionan que hoy en día es importante contar con sistemas informáticos que manejen cartera de clientes pues con ello se pretende monitorear las fechas de vencimiento de cada cliente, evitando llegar a la morosidad. Mientras que Morales & Torreblanca (2019), nos da a conocer los beneficios de aplicación de la óptima gestión de cobranza de Clientes, logrando el cobro de lo adeudado en el menor tiempo posible, esto sin afectar la relación con el cliente y manteniendo la calidad de la cartera.

10.2. Conclusiones

1. Se considera que el objetivo de la investigación abordada que fue describir la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa Imperia Soluciones Tecnológicas S.A.C, se ha logrado. Concluyendo que Imperia no cuenta con diversas herramientas de gestión crediticia y de cobranza en sus operaciones de venta al crédito.
2. La empresa Imperia Soluciones Tecnológicas S.A.C, no cuenta con manual de Políticas de crédito, se basa en aplicar procesos adoptados por la experiencia con el respaldo de guías obtenidas de páginas web, revistas empresariales y conocimientos propios. No aplica lineamientos, ni flujo información.

3. En las condiciones de crédito, si aplica las condiciones de forma y tiempo, no aplica evaluación, no aplican descuentos en base al historial de cumplimiento, no brindan incentivos por cumplimiento anticipado y no cuentan por personal capacitado.
4. En las políticas de cobranza, cuenta con una nula información sobre el manual de política de cobranza, basándose en el criterio del encargado del área administración y finanzas, siendo que no se cuenta con un área específica de cobranzas. No aplica evaluación periódica de clientes morosos, no determina el volumen ni el riesgo de las cuentas incobrables, si aplica algunas técnicas de cobranza.
5. En las cobranzas de clientes, no aplica un sistema de cobranza electrónico, se basa en elaboración de reportes manuales que muchas veces no garantiza la información fidedigna de la cartera de cliente, pero si cuenta con un personal del área administrativo destinado a cumplir con determinadas funciones aplicando las técnicas más comunes como las llamadas telefónicas, envío de correos electrónicos y envío de cartas.

REFERENCIAS

- Baena, G. (2017). *Metodología de la Investigación (3a. ed.)*. México: Editorial Grupo Patria.
- Camacho, M., & Castro, Amada. (2016). *Administración de las cuentas por cobrar*. Managua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.
- Carrera, S. (2017). *Análisis de la Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015*. Guayaquil: Universidad Politécnica Salesiana.
- Chaucala, C., & Rivadeneira, Vanessa. (2019). *Plan estratégico para la gestión de cobranza en la empresa Delpyg S.A.* Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Córdoba, M. (2012). *Gestión Financiera*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Córdoba, M. (2016). *Gestión Financiera (2a. ed.)*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Ferreira, A., & De Longhi, A. (2014). *Metodología de la investigación I*. Córdoba: Encuentro Grupo Editor.
- Flores, J. (2019). *Gestión de las Cuentas por Cobrar y su incidencia en la liquidez en la Estación de Servicios Petrolcenter SAC - Arequipa 2017*. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Fresno, C. (2019). *Metodología de la investigación : Así de fácil*. Córdoba: El Cid Editor.
- Guerrero, J., & Galindo, J. (2014). *Contabilidad I*. México: Grupo Editorial Patria.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico D.F.: Mc Graw Education.
- Hernandez, S. (2011). *Fundamentos de la Gestión Empresarial*. México, D. F.: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Herrero, D. (2013). *Análisis Financiero para los No Financieros*. España.

(5a. ed.). Mexico D.F: Pearson Educación.

Horngrén, C., Harrison Jr., W., & Oliver, M. (2010). *Contabilidad*. México: PEARSON EDUCACIÓN.

Lawrence J., G., & Zutter, C. J. (2012). *Principios de Administración Financiera (Decimosegunda Edición)*. México: Pearson Educación.

Lino, J. (2018). *Gestión de cuentas por cobrar y liquidez en la empresa Comercializadora Ecuatoriana de calzado, Comecsa S.A. Cantón La libertad, año 2017*. La libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena.

López, P. L. (06 de 05 de 2004). POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO. *Punto Cero v.09 n.08*, 69-74. Obtenido de Punto Cero: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es.

López, P. L. (06 de Mayo de 2021). *POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO*. Obtenido de Punto Cero v.09 n.08 Cochabamba 2004: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es.

Martínez, E. (2018). *Iniciación en la Economía y Gestión de Empresas*. Cartagena: CRAI Biblioteca.

Melendez, L., & Galvez, Flor. (2019). *Gestión de las cuentas por cobrar comerciales en una empresa de combustible, en el periodo 2018*. Lima: Universidad Privada del Norte.

Morales, J., & Morales, A. (2014). *Crédito y Cobranza*. México: Grupo Editorial Patria.

Morales, P., & Torreblanca, Pamela. (2019). *Gestión de un crédito y cobranza de una Edpyme en Perú de un fondo de inversión de Colombia - 2016*. Lima : Universidad Privada del Norte.

Murray, P. (2002). Gestión - Información - Conocimiento. *Biblios*.

Revista de Bibliotecología y Ciencias de la Información , 1-12.

Nobles, T., Mattison, B., & Matsumurra, E. M. (2016). *Contabilidad de Horngren (10a. ed.)*.

Colombia: Pearson Educación.

Reyes, L., & Urbina, Ruth. (2019). *Gestión de las cuentas por cobrar en una empresa de transporte - 2017*. Lima: Universidad Privada del Norte .

Salinas, F. (2019). *El control Interno y la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa Tomografía Médica S.A.C., Santiago de Surco, periodo 2015-2017*. Callao: Universidad Nacional del Callao.

Suárez, M. (2019). *Gestión de las cuentas por cobrar y Rentabilidad en la empresa " La casa del Computador", Cantón La libertard, Provincia de Santa Elena, año 2018* . La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Vite, V. (2017). *Contabilidad General*. Mexico D.F: Editorial Digital UNID.

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de Consistencia

Título de la Tesis:	Gestión de las cuentas por cobrar en la empresa de Servicios Imperia Soluciones Tecnológicas S.A.C - 2020
Autores:	Yeni Mariella Avila Llaullipoma y Nataly Sandra Reyes Lozano

Problema General	Objetivo General	Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Metodología
¿Cómo es la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa Imperia Soluciones Tecnológicas SAC en el periodo 2020?	Describir la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa Imperia Soluciones Tecnológicas S.A.C en el periodo 2020.	Gestión de Cuentas por Cobrar	La óptima gestión está relacionada con la salud financiera de la empresa.	Procedimiento de Crédito	Políticas de Crédito	Tipo: No experimental Diseño: Transversal Alcance: Descriptiva Unidad de Estudio: Empresa Imperia Soluciones Tecnológicas S.A.C.
Problema Específico	Objetivos Específicos		Fuentes de información			
¿Cuáles son los procedimientos de crédito en la empresa Imperia Soluciones Tecnológicas SAC en el periodo 2020?	Describir los procedimientos de créditos establecidos en la empresa Imperia Soluciones Tecnológicas S.A.C en el periodo 2020.		La adecuada gestión de los recursos invertidos en cuentas por cobrar, es una de las más importantes responsabilidades de la gestión financiera de la empresa, para alcanzar los propósitos institucionales. En esta labor, que implica asumir riesgos, se deben estudiar rendimientos, al igual que investigar y mejorar políticas de cobranzas. (Córdoba, p.203)	Procedimiento de Cobranza	Condiciones del Crédito	* Observación directa de los hechos en el área de tesorería.
¿Cuáles son las políticas de crédito en la empresa Imperia Soluciones Tecnológicas SAC en el periodo 2020?	Identificar las políticas de crédito en la empresa Imperia Soluciones Tecnológicas S.A.C en el periodo 2020.		La eficiente gestión de las cuentas por cobrar es de vital importancia en la vida de la empresa, por cuanto asegura el retorno de las inversiones y su sobrevivencia.	Procedimiento de Cobranza	Políticas de Cobranza	* Análisis de los datos, registros y documentos.
¿Cuáles son las condiciones de crédito en la empresa Imperia Soluciones Tecnológicas SAC en el periodo 2020?	Definir las condiciones de crédito en la empresa Imperia Soluciones Tecnológicas SAC en el periodo 2020.				Cobranzas de clientes	* Revisión de base de datos del software Starsoft, registros y documentos contables.
¿Cuáles son los procedimientos de cobranza en la empresa Imperia Soluciones Tecnológicas SAC en el periodo 2020?	Describir los procedimientos de cobranza establecidos en la empresa Imperia Soluciones Tecnológicas S.A.C en el periodo 2020.					
¿Cuáles son las políticas de cobranza en la empresa Imperia Soluciones Tecnológicas SAC en el periodo 2020?	Identificar las políticas de cobranza en la empresa Imperia Soluciones Tecnológicas SAC en el periodo 2020.					
¿Cómo se realiza la cobranza de clientes en la empresa Imperia Soluciones Tecnológicas SAC en el periodo 2020?	Describir la cobranza de clientes en la empresa Imperia Soluciones Tecnológicas SAC en el periodo 2020.					

Elaboración Propia

ANEXO 2: Estado de Situación Financiera periodo – 2020

IMPERIA SOLUCIONES TECNOLOGICAS S.A.C
RUC : 20552075341
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020
MONEDA NACIONAL
ACUMULADO

ACTIVO		PASIVO	
ACTIVO CORRIENTE		PASIVO CORRIENTE	
Efectivo y Equivalentes de Efectivo	3,574,798.25	Sobregiros y Préstamos Bancarios	8,943.48
Cientes	5,896,289.64	Tributos por Pagar	(557,076.59)
Ctas. por Cobrar a Accionistas y Personal	210,647.42	Remuneraciones por Pagar	54,021.10
Cuentas por Cobrar Diversas	1,034,783.03	Proveedores	5,409,387.29
Servicios contratados por Adelantado	77.15	Ctas por Pagar a Accionistas	
Mercaderías	1,200,000.00	Dividendos por Pagar	2,373,233.54
Productos Terminados		Cuentas por Pagar Diversas	66,605.98
Sub Productos			
Productos en Proceso		TOTAL PASIVO CORRIENTE	7,355,114.80
Materias Primas y Auxiliares		PASIVO NO CORRIENTE	
Envases y Embalajes		Beneficios Sociales Trabajadores	
Suministros Diversos		Otras Provisiones	51,268.68
Existencias por Recibir		Ganancias Diferidas	(0.08)
Cargas Diferidas			
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	11,916,595.49	TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	51,268.60
ACTIVO NO CORRIENTE		PATRIMONIO	
Inversiones en Valores		Capital Social	360,292.00
Inmuebles, Maquinaria y Equipo	288,935.38	Reservas	
Intangibles	5,142.62	Utilidades No Distribuidas	1,805,770.52
Activo Diferido	74,742.67	Resultado del Ejercicio	2,621,697.60
Depreciación	(91,272.64)		
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	277,548.03	TOTAL PATRIMONIO	4,787,760.12
TOTAL ACTIVO	12,194,143.52	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	12,194,143.52

ANEXO 4: Estado de Situación Financiera periodo - 2019

IMPERIA SOLUCIONES TECNOLOGICAS S.A.C
RUC : 20552075341
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019
MONEDA NACIONAL
ACUMULADO

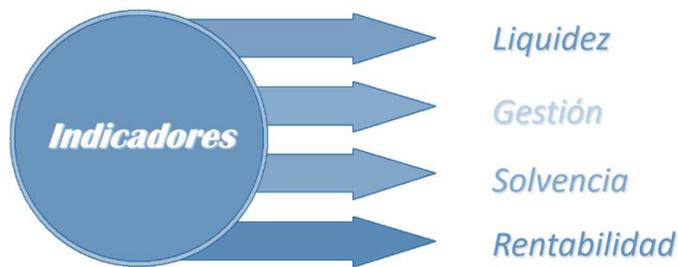
ACTIVO		PASIVO	
ACTIVO CORRIENTE		PASIVO CORRIENTE	
Efectivo y Equivalentes de Efectivo	1,016,868.06	Sobregiros y Préstamos Bancarios	
Clientes	2,247,594.73	Tributos por Pagar	(342,892.79)
Ctas. por Cobrar a Accionistas y Personal	183,141.04	Remuneraciones por Pagar	5,553.40
Cuentas por Cobrar Diversas	13,303.71	Proveedores	1,754,346.81
Servicios contratados por Adelantado	29.44	Ctas por Pagar a Accionistas	
Mercaderías	1,306,686.36	Dividendos por Pagar	265,367.56
Productos Terminados		Cuentas por Pagar Diversas	86,915.70
Sub Productos			
Productos en Proceso		TOTAL PASIVO CORRIENTE	1,769,290.68
Materias Primas y Auxiliares		PASIVO NO CORRIENTE	
Envases y Embalajes		Beneficios Sociales Trabajadores	
Suministros Diversos		Otras Provisiones	147,253.07
Existencias por Recibir		Ganancias Diferidas	1,006,255.13
Cargas Diferidas			
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	4,767,623.34	TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	1,153,508.20
ACTIVO NO CORRIENTE		PATRIMONIO	
Inversiones en Valores		Capital Social	360,292.00
Inmuebles, Maquinaria y Equipo	222,363.38	Reservas	
Intangibles	5,142.62	Utilidades No Distribuidas	1,991,745.12
Activo Diferido	62,731.43	Resultado del Ejercicio	(291,682.03)
Depreciación	(74,706.80)		
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	215,530.63	TOTAL PATRIMONIO	2,060,355.09
TOTAL ACTIVO	4,983,153.97	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	4,983,153.97

ANEXO 5: Estado de Resultados periodo - 2019

IMPERIA SOLUCIONES TECNOLÓGICAS SAC
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE 2019
(Expresado en Nuevos Soles)

ACTIVO	<u>S/</u>	PASIVO Y PATRIMONIO	<u>S/</u>
ACTIVO CORRIENTE		PASIVO CORRIENTE	
Efectivo y equivalente de Efectivo	1,016,868	Sobregiros bancarios	-
Cuentas por cobrar Comerciales	2,247,595	Tributos por Pagar	323,863
Ctas. Por cobrar Socios, Acc y Persona	183,141	Remuneraciones por Pagar	5,553
Otras Ctas. Por cobrar	13,304	Cuentas por Pagar Comerciales	1,754,347
Existencias	1,890,323	Cuentas por Pagar Diversas	86,916
Gastos Contratados por Adelantado	-	Obligaciones Financieras	-
Gastos Diferidos	16,236	Provisiones	147,253
Otros activos Corrientes	388,756	Total Pasivo Corriente	<u>2,317,932</u>
Total Activo Corriente	<u>5,756,223</u>		
		PASIVO NO CORRIENTE	
ACTIVO NO CORRIENTE		Préstamos de Socios	-
Activos Intangibles	3,257	Obligaciones Financieras	223,635
Inmuebles, maquinarias y equipo (Neto)	441,224	Cuentas por Pagar Diversas	-
Activo Diferido	4,793	Ingresos diferidos	1,006,255
Total Activo No Corriente	<u>449,274</u>	Total Pasivo No Corriente	<u>1,229,890</u>
		Total Pasivo	<u>3,547,822</u>
		PATRIMONIO	
TOTAL ACTIVO	<u>6,205,497</u>	Capital Social	360,292
		Reservas Legales	
		Resultados Acumulados	1,642,615
		Resultado del Ejercicio	654,768
		Total Patrimonio	<u>2,657,675</u>
		TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	<u>6,205,497</u>

ANEXO 6: Indicadores Financieros



Aplicación de ratios para el análisis de las cuentas por cobrar del periodo 2020 en referencia al periodo 2019

Índices de Liquidez

La liquidez nos indica la capacidad que tiene la empresa para hacer frente a sus obligaciones en corto plazo, también indica su capacidad de trabajo autónomo y el conocimiento y manejo eficiente de su ciclo financiero.

Existen tres índices o ratios de liquidez y son:

- Liquidez General

Liquidez General =	Activo Corriente
	Pasivo Corriente

- Prueba Acida
- Capital de trabajo

Índices de Gestión

La gestión nos indica la frecuencia y eficiencia de la rotación de las existencias, activos fijos y sus cuentas por cobrar. También nos proporciona en que porcentajes los ingresos por ventas son absorbidos por el costo de venta, gastos de operación y gastos financieros.

Así mismo es una herramienta que permite la medición en el cumplimiento de los objetivos planteados periódicamente por la empresa.

- Los índices o ratios de gestión son:
- Rotación de Existencias
- Plazo Promedio de Inmovilización de Existencias
- Rotación de Inmuebles, Maquinaria y Equipo
- Rotación del Activo Total
- Rotación de Cuentas por Cobrar Comerciales

Rotación de las Ctas. por Cobrar =	Ventas Netas
	Ctas. por Cobrar Comerciales

- Plazo Promedio de Cobranza

Plazo promedio de Cobranza =	Ctas. x Cobrar Com. x 360 días
	Ventas Netas

- Grado de Intensidad en Capital
- Costo de Ventas / Ventas
- Gastos Operacionales / Ventas
- Gastos Financieros / Ventas

Se realizó el análisis de tres indicadores financieros, un indicador de liquidez y dos de gestión para la empresa Imperia Soluciones Tecnológica S.A.C.



IMPERIA SOLUCIONES TECNOLOGICA SAC

Indicadores Financieros

Al 31 de Diciembre de los Años 2019 y 2020

INDICES DE LIQUIDEZ

1) LIQUIDEZ GENERAL	2019	2020	2019	2020
<u>Activo Corriente</u>	<u>4,767,623</u>	<u>11,916,595</u>		
Pasivo Corriente	1,769,291	7,355,115	S/.3	S/.2

Razón de Liquidez General

Por cada sol de deuda a corto plazo asumido por la empresa, esta disponía en el año 2019 de S/.3 soles y en el año 2020 de S/.2 soles, para hacer frente a sus obligaciones. Por lo tanto, podemos concluir que en el año 2019 hubo mayor liquidez que en el año 2020 para responder dichas obligaciones.

INDICES DE GESTION

2) ROTACION DE CTAS.X COB.COM.	2019	2020	2019	2020
<u>Ventas Netas</u>	<u>7,967,515</u>	<u>18,422,506</u>	4	3
Ctas.x Cob.Com.	2,247,595	5,896,290	Veces	Veces

Rotación de Cuentas por Cobrar Comerciales

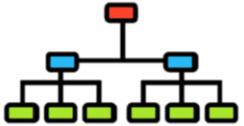
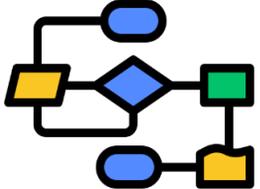
La rotación de las cuentas por cobrar derivadas del giro principal, en el año 2019 fue de 4 veces y en el año 2020 fue de 3 veces. Por lo tanto, podemos afirmar que la empresa tuvo mayor rotación en el periodo 2019, se puede determinar que hubo un mejor control en las cobranzas en este periodo.

3) PLAZO PROM.DE COBRANZA	2019	2020	2019	2020
<u>Ctas.x Cob.Com.x 360 días</u>	<u>809,134,103</u>	<u>2,122,664,270</u>	102	115
Ventas Netas	7,967,515	18,422,506	Días	Días

Plazo Promedio de Cobranza

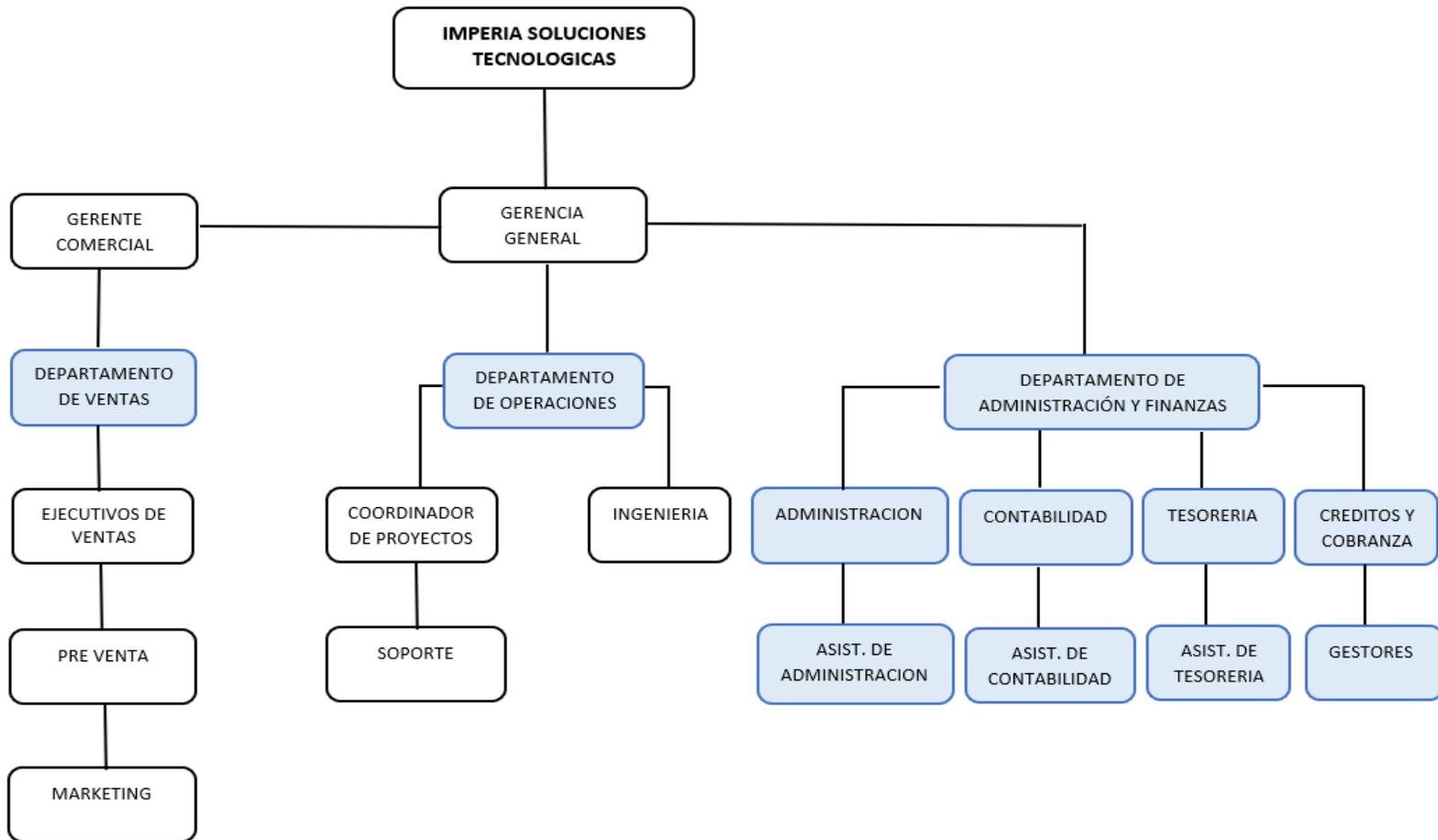
El plazo promedio transcurrido desde el momento en el que se realizaron las ventas hasta el momento en el que se efectivizaron las cobranzas, en el año 2019 fue de 102 días y en el año 2020 fue de 115 días, por lo tanto, este índice nos confirma que la empresa debe mejorar e implementar políticas de cobranza para disminuir la cantidad de días en el recupero de esta cartera.

ANEXO 7: Listado de mejoras alcanzadas a la gerencia de la empresa

LISTADO DE MEJORAS IMPERIA SOLUCIONES TECNOLÓGICAS SAC		
No	PROPUESTAS	
1	Modificación del organigrama para insertar el Departamento de Administración y Finanzas, contando así con el subdepartamento de créditos y cobranzas.	
2	Implantar un Flujograma de Procedimientos de Crédito.	
3	Implantar un Flujograma de Procedimientos de Cobranza	
4	Implantar un Manual de Políticas de Crédito y Cobranzas.	

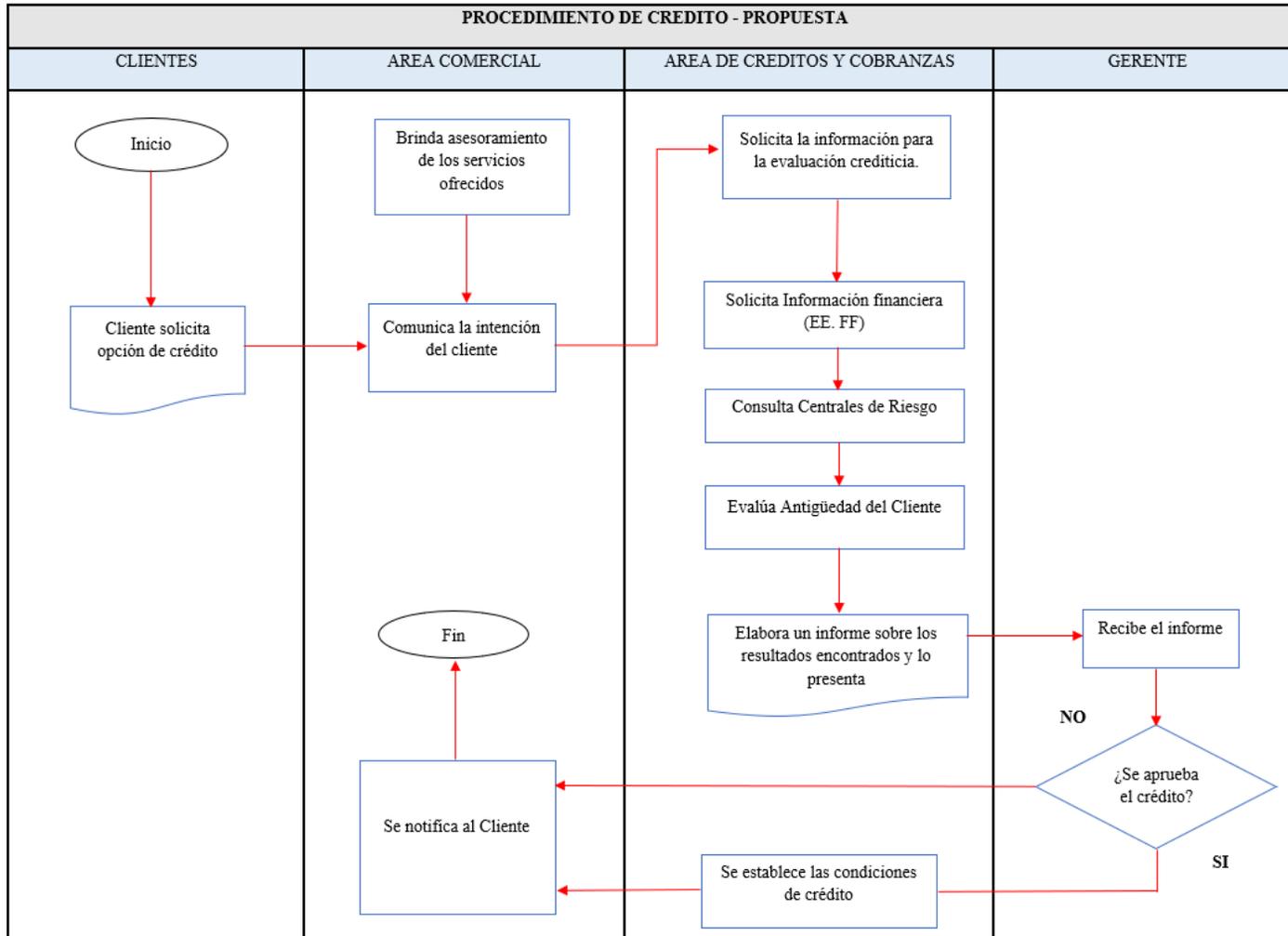
Elaboración propia

ANEXO 8: Organigrama Funcional - Propuesta



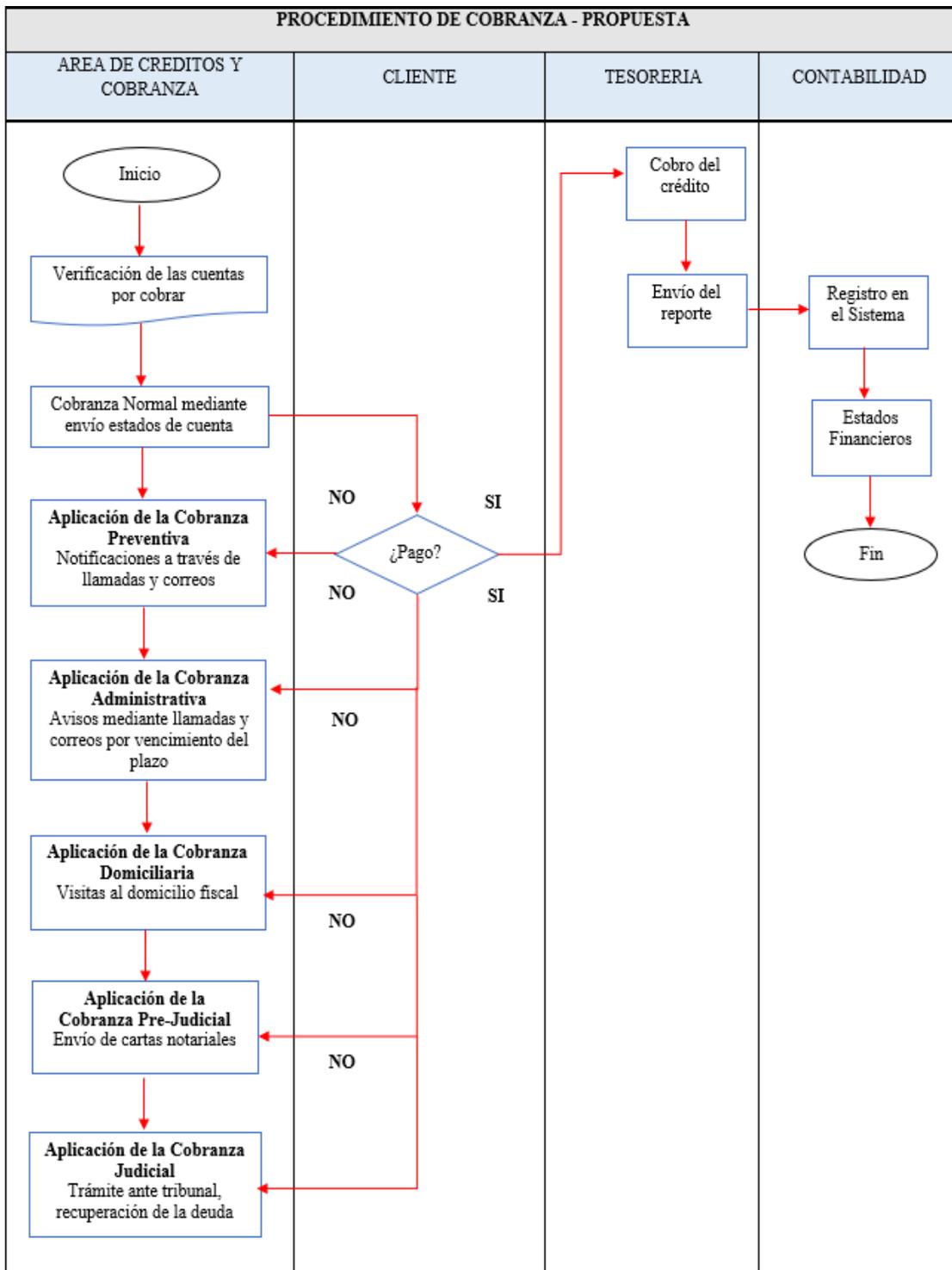
Elaboración propia

ANEXO 9: Flujograma de Procedimientos de Cobranza – Propuesta



Elaboración propia

ANEXO 10: Flujograma de Procedimientos de Cobranza – Propuesta



Elaboración propia

ANEXO 11: Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas - Propuesta

IMPERIA SOLUCIONES TECNOLÓGICAS S.A.C	POLÍTICA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	Código:	
		Aprobación:	
		Versión:	

Contenido

1. Objetivo:.....	1
2. Alcance:.....	2
3. Responsabilidades y Límites:.....	2
4. Políticas de Crédito	2
4.1 Requisitos para otorgar un Crédito	3
4.2 Evaluación del Crédito y aprobación del Crédito	3
4.3 Término y condiciones del crédito.....	4
5. Políticas de Cobranzas.....	6
5.1 Formas y medios de Cobro	6
5.2 Proceso de Cobranza.....	6
6. Disposiciones Finales	8

IMPERIA SOLUCIONES TECNOLOGICAS S.A.C	POLÍTICA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	Código:	
		Aprobación:	
		Versión:	

1. Objetivo:

Implantar los lineamientos referidos a los procesos de solicitud, evaluación, aceptación y el seguimiento posterior al otorgamiento del crédito de los clientes de la empresa de servicios Imperia Soluciones Tecnológicas S.A.C.

2. Alcance:

El presente manual esta direccionado para el personal de Crédito y Cobranzas, jefes y gestores. También las distintas áreas involucradas: Departamento de Tesorería, Contabilidad, Comercial y Gerencia.

3. Responsabilidades y Límites:

- El departamento de Créditos y Cobranzas reporta al jefe del departamento de Administración de Finanzas y este reporta a Gerencia General.
- El responsable de comunicar la intención del cliente para la obtención del crédito es el Área Comercial.
- El área de Créditos y Cobranzas es el responsable de solicitar la documentación a fin de evaluarla para elaborar un informe y presentarlo a Gerencia.
- La gerencia es el encargado de dar el visto bueno sobre la aprobación dl crédito.
- El área de Créditos y Cobranzas tiene como función realizar la cobranza en sus distintas etapas.
- El área de tesorería es el responsable de la coordinación del abono del crédito, verificación de las cuentas bancarias y del envío del reporte a Área de Contabilidad.

IMPERIA SOLUCIONES TECNOLÓGICAS S.A.C	POLÍTICA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	Código:	
		Aprobación:	
		Versión:	

- Contabilidad tiene como función el registro del abono en el sistema con el fin de poder reflejarlos en EE. FF

4. Políticas de Crédito

4.1 Requisitos para otorgar un Crédito

- Información básica del Cliente: breve historia, servicios o bienes que brinda, forma jurídica, detalle de los socios o accionistas, datos de contacto, dirección comercial y fiscal, tamaño de la empresa, entre otros.
- Ficha Ruc – SUNAT.
- Copia Literal – SUNARP y /o Constitución de la empresa.
- Vigencia de poder el representante legal – SUNARP.
- Certificado Bancario
- Estados de Situación Financiera y Estados de Resultados de los dos últimos años.
- Declaración PDT – IGV Renta Mensual de los tres últimos meses.
- Reportes tributarios a terceros – SUNAT.
- Reporte de deudor coactivo – SUNAT.
- Referencia Comerciales (Clientes y Proveedores), indicando los datos de contacto.
- Declaración Jurada de no tener antecedentes penales ni policiales.
- Acuerdo de Confidencialidad.

IMPERIA SOLUCIONES TECNOLOGICAS S.A.C	POLÍTICA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	Código:	
		Aprobación:	
		Versión:	

4.2 Evaluación del Crédito y aprobación del Crédito

- Una vez recabada toda la información, el plazo para realizar la verificación de que la documentación este completa y verídica es de 72 horas.
- La evaluación consistirá en confirmar toda la información proporcionada por el cliente, esto mediante una verificación y análisis detallado.
- El análisis de los EE. FF se realizarán mediante los indicadores de liquidez para diagnosticar si la empresa es capaz de asumir la obligación de un crédito.
- El gestor de crédito debe considerar la información obtenida de las centrales de riesgo para cada cliente.
- El gestor de crédito realizará una investigación respecto de las referencias crediticias señaladas.
- Posterior a la evaluación se determinará la capacidad de pago del Cliente.
- Concluida la revisión de la información se debe elaborar un informe acerca de los hallazgos encontrados, este permitirá tomar una decisión a gerencia respecto aprobación del crédito.
- La solicitud del crédito deberá contar con la aprobación y V°B° de la gerencia general, posterior a la revisión del informe.
- Todas las aprobaciones de crédito, deberán indicar condiciones, importes y plazo.
- El importe del crédito otorgado no puede ser mayor a lo reportado por sus referencias.
- La solicitud de crédito no se aprobará por compartir vínculo familiar con de algún colaborador dentro de la empresa.

IMPERIA SOLUCIONES TECNOLÓGICAS S.A.C	POLÍTICA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	Código:	
		Aprobación:	
		Versión:	

- La información solicitada debe ser actualizada cada 6 meses.

4.3 Término y condiciones del crédito

Una vez que se realice la aprobación del crédito, se debe establecer el importe máximo, el plazo del crédito, los intereses y parámetros a seguir en situaciones de atrasos.

Contrato del Crédito

Para formalizar la aprobación de un crédito debe existir un contrato donde el encargado del crédito, la gerencia y el cliente solicitante firmen. Este documento detallará las cláusulas, procesos, mediante el cual se llevará a cabo el servicio, así como el importe, plazo y términos del crédito.

Plazos

Se otorgará los créditos con un periodo de 30, 60 o 90 días, esto de acuerdo al importe total de crédito y de los resultados de la evaluación antes realizada a cada cliente.

Mora e Intereses

- Se aplicará interés de acuerdo a los importes y el tiempo de crédito.
- Una vez vencida la cuota, a los 20 días posteriores se cobrará un recargo.
- Todas las facturas con un vencimiento posterior a los 30 días empezarán a generar intereses moratorios de 1.5% mensual, iniciándose al día 31 de la fecha de la factura.

IMPERIA SOLUCIONES TECNOLOGICAS S.A.C	POLÍTICA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	Código:	
		Aprobación:	
		Versión:	

Descuentos

- El descuento por pago anticipado se efectuará si se realiza el pago antes de iniciar el periodo de crédito y será del 4%.
- El descuento por pronto pago será del 2% y este se aplicará dentro de los 10 días a la fecha de venta.

5. Políticas de Cobranzas

5.1 Formas y medios de Cobro

Se determinará la forma de cobro, que pueden:

- Cheques diferidos
- Cheques a plazo fijo
- Depósitos en cuenta
- Transferencias entre cuentas
- Letras de cambio.

5.2 Proceso de Cobranza

- El gestor de cobranzas comunicará y entregará la factura al área contable para efectuará el registro de una venta al crédito originando así una cuenta por cobrar.
- El jefe de créditos y cobranzas elabora una lista de las empresas con el detalle de los importes y fechas de vencimiento de las cuentas por cobrar.
- El gestor de cobranzas recibe la lista con los vencimientos para realizar las cobranzas respectivas.
- El área de créditos y cobranza, gestores y jefes en conjunto elaboran la planificación de cobranzas.

IMPERIA SOLUCIONES TECNOLÓGICAS S.A.C	POLÍTICA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	Código:	
		Aprobación:	
		Versión:	

- Posterior a la planificación se procederá a realizar las cobranzas, teniendo en cuenta los siguientes pasos y técnicas:
 - ✓ El gestor aplicará la cobranza preventiva y enviará el estado de cuenta, como recordatorio, el cual se efectuará 5 días antes del vencimiento del plazo del crédito.
 - ✓ Se aplicará la cobranza administrativa durante 10 días como mínimo mediante notificaciones leves, informando a través de llamadas y correos electrónicos que no ha cumplido con la obligación y que puede generarse los recargos por mora.
 - ✓ Si aún no se ha logrado resultados, se aplicará la cobranza domiciliaria, efectuando las visitas al domicilio fiscal a fin de obtener aun compromiso de pago, esto a partir de los 20 días posteriores a la fecha del vencimiento.
 - ✓ Dentro de los últimos mecanismos se aplicará la cobranza prejudicial, se recurrirá a agencias de cobro haciendo uso mecanismos legales como cartas notariales en físico, esto se dará posterior a los 21 días del vencimiento del crédito.
 - ✓ Finalmente se aplicará la cobranza judicial, si después de ejecutar todas las acciones anteriores no se logra efectuar el cobro, entonces se utilizará recursos legales más drásticas iniciado así un juicio ante los tribunales.
 - ✓ Cabe señalar que se debe evaluar los gastos que representan iniciar estos procesos versus lo que se puede recuperar, a fin de no incurrir en pérdidas mayores.

IMPERIA SOLUCIONES TECNOLÓGICAS S.A.C	POLÍTICA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	Código:	
		Aprobación:	
		Versión:	

- Cuando se realice el cobro en cualquiera de las instancias, se procederá a comunicar al área de tesorería para la coordinación del abono, y este deberá reportar al área de contabilidad para su respectivo registro o validación.
- Se debe conciliar mensualmente con el departamento de contabilidad las cuentas por cobrar con el objetivo de tener la misma información.
- Proponer métodos y cambios que puedan mejorar el resultado de departamento.

6. Disposiciones Finales

- Se considera una obligación del personal cumplir con cada una de las disposiciones establecidas en esta manual, ayudando a la mejora de la empresa.
- El departamento de Créditos y Cobranzas es el encargado de realizar cualquier modificación o actualización de los procedimientos y políticas, en coordinación con las áreas involucradas y con el visto bueno de la Gerencia General.