

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**POLÍTICAS DE CRÉDITOS Y COBRANZA
ORIENTADAS A LAS EMPRESAS DEDICADAS A
LA IMPORTACIÓN**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR
PÚBLICO**

AUTOR:

CONDOR AQUISE RONALD MILTON
CÓDIGO ORCID: 0000-0003-3401-8543

ASESOR: Mg.

PONCE CANALES JAVIER MARCIAL
CÓDIGO ORCID: 0000-0002-7117-1312

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: TRIBUTACIÓN Y AUDITORÍA

LIMA, PERÚ

MARZO, 2022

RESUMEN

Las políticas de créditos y cobranza orientadas a la importación vienen a ser los medios por el cual se regulan por procesos de financiamiento por el cual el personal administrativo de las empresas dedicadas a este rubro toma la decisión de obtener capital. Su aplicación busca mantener un equilibrio financiero interno, como también ofrecer un servicio correcto según los requerimientos del cliente, manteniendo los índices de seguridad necesarios. Ante esta realidad es que este estudio tiene como intención determinar cuáles son las políticas de cobranza dispuestas en las empresas importadoras en el Perú, 2022, con la intención de comprender cuales son los procesos que llevan a cabo las entidades previo a la aprobación de un crédito, cómo también el enfoque se obtiene respecto a este rubro comercial.

Palabras claves: Auditoria, Financiera, Administración

ABSTRACT

The credit and collection policies oriented to imports are the means by which the financing processes by which the administrative personnel of the companies dedicated to this area make the decision to obtain capital are regulated. Its application seeks to maintain an internal financial balance, as well as to offer a correct service according to the client's requirements, maintaining the necessary security indexes. Given this reality is that this study aims to determine what are the collection policies in place in importing companies in Peru, 2022, with the intention of understanding what are the processes carried out by the entities prior to the approval of a credit, as well as the approach is obtained with respect to this business area.

Keywords: Audit, Financial, Management

TABLA DE CONTENIDOS

RESUMEN	iii
ABSTRACT	iv
TABLA DE CONTENIDOS	v
I. INTRODUCCIÓN	1
II. ANTECEDENTES	3
III. BASES TEÓRICAS.....	6
IV. CONCLUSIONES	18
V. APORTE DE LA INVESTIGACIÓN	19
VI. RECOMENDACIONES	20
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	21

I. INTRODUCCIÓN

En el Perú con respecto a las empresas que son dedicadas a la importación, han experimentado cambios para mejorar sus políticas de créditos y cobranzas, en sus bienes o servicios, de tal manera que la importación es la pieza clave para el impulso y fomento de la competitividad de las empresas, por ello hay formas de cobranza como: pago anticipado, pago directo, cobranza documental, cartas de crédito y cuenta abierta. Asimismo, también abarca los riesgos de impago en la cual puede ser a causa por el riesgo comercial, vendría hacer que no paga por que la mercancía es diferente a lo acordado, el riesgo país, es la situación que atraviesa la política y economía del país, como guerras, golpe de estado, etcétera y riesgos extraordinarios, que son las catástrofes naturales como: inundaciones, terremotos, etc., la cual impide que se efectúe el pago (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo [MINCETUR], 2013).

Por otra parte, en relación con la gestión de cobranza permite una mejora en el capital de trabajo y asimismo abarca procesos que implica un conjunto de actividades para el cobro, de tal manera que al establecer políticas de cobranza esto permitirá poder detectar aquellas situaciones en donde sean complejas para minimizar posibles riesgos en los créditos por cobro, de esta forma para generar liquidez en la empresa (Mongollón Gómez, 2021).

En Ecuador, con respecto al riesgo crediticio implica incertidumbres que afrontan tantos los bancos, empresas o cualquier otra persona. De tal manera, que el problema que atraviesan es con respecto a los cobros, porque en circunstancias se presentan casos en donde el pago no lo realizan en el periodo o plazo establecidos para efectuar el pago de crédito donde no son canceladas a tiempo. Por otra parte, la evaluación que se experimenta abarcada en el análisis de la solvencia económica del usuario, para cubrir sus obligaciones. Es por ello, que se debe enfocar en analizar

acerca de los posibles riesgos de créditos para que de esta forma no afecta a la empresa en su liquidez (Flores et al., 2021).

En Colombia, en su Sistema de Administración de Riesgo Crediticio (SARC) es el conjunto de políticas, procedimientos, normas y metodologías en la cual miden los riesgos y controlan los procesos de crédito y cobranza a las entidades que están vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, de tal manera que vendría hacer el reglamento de todas las entidades financieras, en la cual tiene como finalidad que en todas las instituciones tengan una correcta infraestructura tecnológica y asimismo que contengan sistemas necesarios en la cual garanticen acerca de una correcta administración de crédito (Meneses & Macuacé, 2011).

Por este motivo el estudio tiene como objetivo principal: Determinar cuáles son las políticas de crédito y cobranza dispuestas en las empresas importadoras.

Asimismo, el presente estudio abarco el desarrollo de investigaciones de antecedentes en niveles nacionales e internacionales, también se realizó las bases teóricas con respecto al tema, para consiguiente llegar a las conclusiones para así detallar el aporte de la investigación con respecto a las políticas de crédito y cobranza en las empresas dedicadas a la importación y por último mencionar acerca de las recomendaciones del estudio de acuerdo al tema en investigación.

II. ANTECEDENTES

Nacionales

Oriela, Salazar Araujo (2022) precisó en su objetivo general, analizar la implementación de políticas de créditos y cobranzas como también su incidencia con respecto a la liquidez de la empresa de Transportes Unidos Chama S.A., 2019. En su método aplicó metodologías contables como análisis de cuentas, recolección de documentos, entre otros más. En los resultados se evidenció que la implementación de políticas de créditos y cobranzas en la cual esto permitió disponer un admisible nivel de liquidez, para con ello tomar decisiones objetivas dentro de la gestión contable y administrativa, de tal manera que los datos que se obtuvieron de la empresa se tomaron en cuenta la ratio de liquidez general, la cual se evidenció un crecimiento de 1.04 en el 2018 y en el 2019 fue 1.16 la cual es una mejora que abarca el 12 % total. El autor concluyó que la empresa ejecutaba su gestión de cuentas por recaudar de manera deficiente, de tal modo que esto implicaba la falta de efectivo, y asimismo no podía cumplir con sus obligaciones a terceros.

Jacqueline, Ayala Yupa (2018) mencionó en su objetivo general, proponer un manual acerca de las políticas y procedimientos de créditos y cobranzas en la empresa TJ Corporation Levisa S.R.L, Ate vitarte, 2018. La metodología que abarco fue un estudio descriptivo, en la cual empleó como instrumento, un análisis documentario acerca de los estados financieros del periodo 2016 y 2017. En los resultados se observó que una lista de usuarios morosos, dentro del año 2016 está un 26 % y en el 2017 fue un 5 % de tal manera que esto no se ha podido solucionar a tiempo. El autor concluyó que luego de obtener los resultados se puede evidenciar que las políticas y procedimientos de cuentas por cobros, no se aplica ya que se obtuvo que hay un incremento con respecto a los usuarios morosos, por ello se propone que se elabore un manual de políticas y

procedimientos de créditos y cobranzas para que de esta forma el financiamiento mejore y así este cuenta con liquidez para poder de esta manera cumplir sus obligaciones frente a los terceros.

Internacionales

Mirian, Galarza Choez & Judith, Maldonado Ordoñez (2019) en su investigación mencionaron como objetivo general, analizar la falta de control en los procesos y procedimientos de las cuentas por cobranza con la finalidad de poder mejorar las políticas de crédito y cobranza en BELJUM S.A. La metodología que emplearon fue un estudio cuantitativo, diseño aplicativo, tipo descriptivo, en su muestra abarcó 73 trabajadores del área administrativa de la mencionada empresa, en la cual se les aplicó un cuestionario de preguntas abiertas y cerradas. En los resultados se evidenciaron que el 69 % está totalmente de acuerdo que se implemente este plan estratégico, mientras el 16 % están indecisos, por otro parte, el 55% indicaron que están de acuerdo que la empresa ha tenido pérdidas económicas por la falta de control en los procedimientos de crédito y cobranza. Los autores concluyeron que esta propuesta de plan es para mejorar los procesos de políticas de créditos y cobranzas en la empresa detallada anteriormente, de esta manera poder aumentar la eficiencia de los colaboradores, asimismo la dirección tiene que controlar y supervisar los procesos para la mejora del crecimiento de la empresa.

Edwin, Churta Cuajiboy & Silvia, Morales Holguín (2019) precisaron en su objetivo general, proponer políticas de control interno en el departamento de crédito y cobranzas en la empresa Rocarsystem S.A. La metodología que emplearon fue un estudio descriptivo, con métodos cuantitativo, cualitativo y analítico, en la cual en su población y muestra contó con 23 personales de tal manera que se aplicó a 20 trabajadores una encuesta y solo a 3 fueron entrevistadas. En los resultados se evidenciaron que el 100% no conoce acerca de la política de crédito de la empresa, de tal manera que el 95% manifiestan que, si se debe implementar un diseño de política para el

control interno de la empresa, asimismo en la entrevista al gerente general, manifestó que para los usuarios que tienen cuotas vencidas, tomó la decisión del cobro por vía judicial para la recuperación de la cartera vencida. Los autores concluyeron que en la empresa se observaron, falta de controles y mecanismos de evaluación para el riesgo de créditos, de tal manera que solo existe una revisión de requisitos al usuario, asimismo también no existe controles en los procesos de cobranzas, por ello la aplicación de esta propuesta es para mejorar la gestión de crédito y cobranza de la empresa, con la posibilidad de reducir la cartera vencida y las cuentas incobrables.

III. BASES TEÓRICAS

Bases teóricas sobre políticas de crédito

Las políticas de crédito vienen a ser las pautas que rigen las acciones para otorgar los créditos otorgados a los clientes, en las que se considera los plazos para poder recuperar lo invertido, el tiempo de duración del proceso, los beneficios que se obtengan y el tipo de crédito ofrecido. La intención de estas políticas es poder ofrecer un marco de legalidades a los clientes, de manera en la que se mantenga la seguridad para ambas partes frente a ciertas inconsistencias que se presenten durante los pagos, considerando el seguro, las tasas de interés, la fecha límite de pago y la mora frente al incumplimiento (García Navarro, 2017)

Asimismo, Chiriani et al. (2020) señaló que estas normas son establecidas por el departamento de créditos y cobranzas de la organización, pues se tiene como objetivo principal el poder recuperar el dinero de manera rápida, tener un buen margen de ganancia y generar una buena relación entre empresas, siendo estas políticas modificadas siguiendo a determinado segmento del mercado, donde se considerarán aspectos como las tasas de interés, y garantías para ofrecer el crédito.

Las políticas de crédito, son lineamientos técnicos en donde es el gerente financiero quien realiza la supervisión de los flujos del dinero de acuerdo a lo que la empresa posee, de tal manera que tiene la finalidad de poder otorgar mayores facilidades de pago con respecto a los diferentes usuarios. También esto implica determinación en la selección de crédito según las condiciones que son establecidas para otorgar el préstamo (Guiérrez et al., 2021).

De tal modo, que esto también implica en el análisis crediticio, que es la evaluación que se realiza por parte de la posición del usuario, para ver acerca de la información completa del cliente

para con ello aplicar técnicas de cálculos acerca de los posibles riesgos que puedan abarcan en casos de incumplimientos de pagos (Guiérrez et al., 2021).

Por consiguiente, también el crédito como préstamo es donde el individuo se compromete a poder restituir la cantidad que solicito durante el tiempo o plazo determinado según las condiciones de la empresa, de tal manera que esto implica también interés devengados, por lo tanto, se distinguirá el préstamo cuando el usuario halla realizado por completamente el total del concepto por el préstamo a la empresa (Morales & Morales, 2014).

Es el procedimiento en la cual se emplea en el otorgamiento de algún crédito al usuario, donde le permita al usuario tener una claridad en el momento del financiamiento de tal forma que esta política le permitirá a la empresa tener toda la información precisa de los usuarios y así evitar algún imprevisto como morosidad y pérdida de cartera (Pérez & Tinoco, 2017).

Por lo tanto, Pérez & Tinoco (2017) nos detallaron acerca de las 5 “C”, para que se solicite el crédito en las cuales son:

- **Carácter:**

Es un factor muy esencial que se considera en los préstamos en la cual se verá la credibilidad y confiabilidad del individuo, de tal manera que se observará en su historial de crédito, en la cual ahí están todas las referencias y reputación acerca de la información de la persona.

- **Capacidad:**

Es donde se toma en cuenta acerca de la habilidad del individuo para pagar el préstamo, de acuerdo a los plazos de límites establecidos.

- **Capital:**

Esta referido a la solidez financiera del solicitante en la cual debe estar relacionado con la situación que tiene en su patrimonio, para de esta forma evitar riesgos de impagos.

- **Colateral:**

Está enfocado a los activos de los usuarios en la cual pueden ellos ofrecer como una garantía y de esta forma obtener el crédito. De tal manera que es el balance del préstamo y de lo que garantice la persona, para de esta forma recuperar en caso se incumple el contrato.

- **Condiciones:**

Se considera la situación tanto económica y empresarial, en la cual es acerca de la utilización del crédito con el propósito de ver en que lo emplearan el préstamo, de tal manera de evitar una afectación entre ambas partes.

Por otra parte, es importante señalar que estas políticas deben estar alineadas de acuerdo a los objetivos planteados, la realidad empresarial y los beneficios y riesgos que presente, así medirlos y evaluar la rentabilidad que se obtenga.

Respecto a estas políticas, los puntos cruciales considerador por De la Cruz (2011) son compuestos por:

Fechas de vencimiento de pago

En esta se definen las fechas en las que el beneficiario tendrá que abonar el monto pactado con la entidad según la frecuencia de pago, la cual puede ser cada 30, 60 o 90 días.

Política de cobranzas

Vienen a ser los procedimientos en los que la empresa tiene pactado recuperar el dinero a base de los pagos del beneficiario, así como los intereses acordados.

Abarcan condiciones de ventas en la cual son programadas por la propia empresa, por el cual el personal encargado a la cobranza, debe tener en cuenta todas las interpretaciones y aplicaciones que se deben de realizar conforme a lo que establece la empresa. De tal manera que está relacionado con el cobro, en la cual dentro de esta política es la aplicación de manera eficaz para la cobranza a los usuarios (Del Valle Córdova, 2018).

Las políticas de cobranza, son estrategias que emplean las empresas para de esta forma poder cobrar los créditos en las cuales fueron otorgados a sus usuarios, por ello esto implica también analizar el cobro según las condiciones que la empresa dispone para la ejecución de cobros (Chiriani et al., 2020).

Por otra parte, también es el proceso de gestionar acerca del pago de los créditos a favor para la empresa, de tal manera que esto implica tener un control y administración de la cartera de los usuarios, y así tener seguimiento del proceso para el recupero del dinero (Chiriani et al., 2020).

Política de descuentos

Viene a ser las estrategias ideadas por la empresa, de manera en la que se beneficie al cliente para poder efectuar la cobranza ofreciendo descuentos por factores como un pronto pago, pago puntual o por pago total (Chiriani et al., 2020).

Políticas de Crédito Normales

Estas vienen a ser los lineamientos que se toman en consideración frente a un nivel medio de riesgo crediticio, sin llegar a ser totalmente restrictivas o liberales, permitiendo así mantener un

equilibrio entre los clientes y permitiendo la búsqueda de la responsabilidad en cada acción (Brachfield, 2012).

Políticas de Crédito y Cobro Restrictivas

Estas son aplicadas considerando la parte financiera sobre la comercial, pues se brinda prioridad a los beneficios crediticios, con la intención de no correr un riesgo notable y conformarse con una cuota de mercado mínima para mantener a cierto grupo de clientes, dejando de lado los planes de crecimiento a corto plazo por mantener la seguridad financiera de la empresa (García et al., 2017).

Políticas flexibles

Este tipo de políticas son de tipo liberal, pues se busca mantener un aspecto comercial llamativo, intentando captar la atención de más clientes en base a los créditos y beneficios que se ofrezcan con ellos, generando lazos de confianza y fidelización. Su aplicación conlleva a poder ganar una cuota de mercado en base a largos plazos de pago, créditos con menores requisitos y simplificar procesos que en muchas ocasiones son los que limitan la integración de un buen porcentaje de nuevos clientes, ganando un mayor peso entre las demás entidades financieras en base a promociones competitivas (French Davis, 2019).

De todas maneras, es importante recalcar que estas acciones son riesgosas a nivel crediticio, llegando a causar pérdidas económicas significativas en su mayoría por el incumplimiento en los acuerdos por parte de los nuevos clientes. Esto se ve causado principalmente por la falta de confianza y la gran cantidad de nuevos clientes de los cuales no se tiene registro.

Cartera de Clientes

Vienen a ser los clientes activos e inactivos que en algún momento fueron o son beneficiarios de un servicio por parte de la entidad, los cuales se clasifican según el tipo de servicio adquirido. Estos son un activo de gran importancia, pues representa la confianza y la reputación de la empresa, por lo que se busca realizar un trabajo eficiente con ellos ya que según esto se genera la imagen exhibida al público (Contreras Gómez, 2020).

- **Cartera Vigente**

Estos vienen a ser todos los clientes activos que están al día en sus pagos, abonando los montos acordados según los intereses planteados sin mora.

- **Cartera Vencida**

En este grupo se consideran los clientes cuyos últimos pagos no hayan sido abonados según las fechas acordadas, como también los que mayor cantidad de intereses acumulen, siendo estos comportamientos negativos y ocasionen pérdidas en la empresa.

Indicadores de calidad de cartera

Asimismo, se tienen en consideración los siguientes indicadores de cartera según lo señalado por Numanpeque y Rocha (2016):

- **Cartera atrasada**

En este grupo están presentadas las personas que llevan un seguimiento a la cobranza impulsado por medio de un proceso legal

- **Créditos refinanciados**

En este siguiente grupo se presentan las personas que pasaron por un proceso de renacimiento o una reestructuración del cronograma de pagos

- **Provisiones**

En este último grupo se presentan los clientes de cartera atrasada o vencida, pero que no suponen un riesgo o perjuicio a la empresa porque se nota cubierta por provisiones.

Determinar el riesgo de morosidad

En este apartado es donde se consideran aspectos como la morosidad, la falta de pagos o el incumplimiento de cláusulas por parte del cliente, pues estas acciones son parte de las posibilidades que se manejan al momento de ofrecer este servicio. De tal manera, que las estrategias que se empleen es para evitar alguna pérdida importante del capital, por ello, parten desde un seguimiento al comportamiento financiero del cliente previo a la aprobación del crédito, como también los antecedentes de morosidad y el endeudamiento. Es frente a esta información que se consideran estrategias que aseguren una correcta devolución del préstamo otorgado y un margen de ganancia correspondiente frente a esos riesgos Alvarez Apaza (2020).

Por lo tanto, es una variable negativa para todas las empresas que otorgan créditos, de tal modo que la morosidad, varía de acuerdo a las empresas en sus políticas de gestión de créditos, esto implica que el usuario no cumplió con su obligación de acuerdo al plazo establecido (Chavarín Rodríguez, 2015).

Ante estos comportamientos es que se pueden separar los clientes en grupos:

- **Créditos vencidos**

Son los clientes con un plazo de crédito terminado pero que aún deben un monto no abonado.

- **Créditos en cobranza judicial**

Son los clientes cuyo pago se encuentra monitoreado y es impulsado por un procedimiento legal.

- **Créditos refinanciados**

Son los clientes que no lograron abonar los pagos de manera puntual, pero que muestran su interés en cumplir con lo acordado, por lo que se procede a reprogramar el cronograma de pagos y otorgando un mayor plazo para que se realice el pago o se disminuya la cuota a abonar.

- **Créditos atrasados**

Son los clientes cuyo tiempo de pago expiró y también los que siguen un proceso de cobranza judicial

- **Créditos directos**

En este grupo se encuentran los clientes que mantengan un crédito vigente, junto con aquellos que tengan un crédito financiado o atrasado.

- **Créditos netos**

En este grupo se consideran a los clientes directos que mantienen menos intereses y reciben menos comisiones.

- **Cartera de alto riesgo**

Es aquí donde se encuentran los clientes que pasaron por varios procesos de refinanciamiento, tienen varios créditos o créditos vencidos, como también procesos de cobranza judicial.

- **Inactividad**

Vienen a ser los clientes con 3 a más meses de atraso, los cuales no han presentado cambios en su cronograma de pagos.

- **Normalidad**

Aquí se encuentran los clientes con 0 y 1 mes de atraso, generando intereses moratorios para la empresa.

- **Clientes nunca abonados**

Estos son los clientes que, desde llegar al acuerdo del crédito, no llegaron a abonar ninguna cuota.

Requisitos para un préstamo

Como señala Franco et al. (2019) para realizar la aprobación del otorgamiento de un préstamo es que se tienen en consideración ciertos aspectos que van relacionados a los créditos de consumo, el tipo de cliente, la intención del crédito, etc. Entre los requisitos básicos es que se tiene que cumplir con la presentación de:

- Documento de identificación
- Documentos de propiedad
- Sustento de ingresos
- Calificación en el sistema financiero

- Referencias personales
- Lugar de residencia
- Antecedentes

Procedimiento para otorgar créditos

En esta etapa es donde se consideran los objetivos planteados previo a la aprobación, con la intención de aprobar a los clientes que más se alineen con los requerimientos de la empresa. Entre las consideraciones más importantes se encuentra el seguimiento a sus actividades, el trabajo al que se dedica y voluntad de pago en base a sus movimientos en el sistema financiero para finalmente aprobar a los que presenten mejores índices entre todas las pruebas.

Asimismo, estos criterios evaluados se complementan al:

- Evaluar al cliente según su calificación en el sistema financiero
- Evaluar el crédito tanto cualitativa como cuantitativamente
- Evaluar los ingresos
- Evaluar los gastos
- Evaluar sus documentos de propiedad
- Evaluar su domicilio y centro de trabajo
- Evaluar las referencias personales como las ofrecidas por clientes y proveedores
- Evaluar su capacidad de pago

Requisitos para el crédito

Asimismo, tal como señala Azúa y Larrea (2019) que, si bien este tipo de requisitos cambian según los requerimientos del cliente y la entidad bancaria, entre los documentos que más se solicitan frente a los créditos de financiamiento se encuentran los siguiente

- Contar con una cuenta en el banco elegido

- Carta solicitando el financiamiento
- Carta Pagaré
- Acuerdo de Llenado Pagaré
- Documentos de sustento judicial
 - Factura Comercial
 - Documento de Embarque
 - Carta de crédito del banco
 - Mensaje Swift de transferencia al exterior

Tasas de interés

Este vendría hacer un porcentaje conforme a la operación realizada, en la cual se traduce como el dinero, de tal manera que abarca el vencimiento y cancelación de acuerdo con los plazos establecidos, de tal manera que también implica como un porcentaje de pago en retribución por el préstamo que recibió el usuario (Interbank, 2019).

Penalidad por pagos tardíos

Esto implica que si después de la fecha de límite de pago, en la cual, no ha sido cancelado en los plazos determinados, se genera una penalidad de acuerdo al contrato establecido y según las condiciones de la empresa, por la morosidad del usuario (Scotiabank, 2017).

Rentabilidad

Frente a la gran demanda de capital por parte de las empresas de este rubro, los bancos buscan asegurar su inversión y poder obtener un margen de ganancia notable, lo cual se considera como “Rentabilidad”. Esto señala los beneficios económicos obtenidos tras la inversión de un monto o de cierta cantidad de recursos en un determinado tiempo. Su estimación se basa en un cálculo en el que se determinan los ingresos obtenidos en ese tiempo, la duración, los gastos

efectuados en este tiempo y la inyección de dinero que se reciba, por lo que, según los objetivos de la empresa, la inversión podría ser positiva o no (Daza Izquierdo, 2016).

IV. CONCLUSIONES

Estas políticas de créditos vienen hacer acciones en la cual establecen las empresas para de esta forma otorgar créditos a sus usuarios, de tal manera que implica una suma de procedimientos y evaluaciones, considerando puntos esenciales e importantes como el tiempo que dura el crédito, pagos establecidos en la fecha pactada, interés, entre otros más, con la finalidad de poder llevar a cabo los objetivos de la empresa.

En los procesos con respecto a la evaluación de crédito, existe en determinadas circunstancias un déficit acerca del evaluó correcto en relación a la verificación de información por parte de la otra persona, asimismo sin garantías, la evaluación de pago, por lo cual, trae como consecuencia que el usuario se encuentre en morosidad y a su vez perjudique a la empresa en su liquidez, ya que se debe a la falta de un manual de procedimientos.

Asimismo, en las políticas de cobranza en la cual es el procedimiento que la empresa debe de llevar para la recuperación de los créditos que fueron otorgados, ya que el usuario se encuentra en morosidad por el retraso de pagos, por ello la empresa opta por otros medios pudiendo ser a través de la vía judicial, en la cual este vendría hacer como el último recurso para recuperar sus créditos, por el incumplimiento del usuario.

Por lo tanto, las políticas de créditos y cobranzas en la cual son orientadas para las empresas en importación, es necesario que se evalué la carta de crédito, ya que es esencial establecer de qué forma se realizara los pagos, sin que perjudica a ninguna de las partes, de tal modo, estas políticas son lineamientos que permiten tener facilidades en los pagos de los usuarios, de esta forma para llegar a un contrato acordado entre las partes.

V. APORTE DE LA INVESTIGACIÓN

Respecto a la justificación práctica, la investigación se señala de gran importancia debido a la necesidad de conocer el proceso de aprobación de créditos dentro de una empresa, junto con las características más importantes de un cliente para ser considerado. En este tipo de proceso se consideran diversas variables debido a la gran responsabilidad del cliente con la empresa, pues su disponibilidad de pago y sus movimientos financieros, otorgando así una serie de pautas a tener en consideración en caso se intente postular a un crédito. Asimismo, se proponen acciones que mejoren el índice de aprobación entre los clientes y su importancia en el crecimiento de la empresa.

Frente al punto de vista teórico, la investigación busca aportar de manera significativa a las empresas que necesiten este tipo de créditos para su inicio en el área a desempeñar, como lo es en este caso con la importación, algo evidenciado en base a la revisión de antecedentes entre las bases de datos nacionales e internacionales, las cuales contribuyeron con las bases y definiciones del estudio a nivel teórico. Por otra parte, se seleccionó información que pueda enriquecer los puntos conocidos de esta temática, permitiendo aclarar ciertos conceptos y dar una introducción mucha más exacta.

VI. RECOMENDACIONES

Tras la revisión de los antecedentes y los procedimientos a seguir entre las entidades bancarias, se considera necesario y beneficioso la implementación del scoring en el sistema de cobranzas, pues este tipo de aplicación se comportaría como un medio de predicción al comportamiento de los clientes, lo cual sería positivo tanto para los nuevos clientes como los recurrentes, pues estos desarrollarían un perfil financiero con sus características como usuario, permitiéndole a la organización poder ofrecer un trato más personalizado. Esta técnica es usada en una gran cantidad de bancos de renombre, pero antes una gran demanda de capital, como se evidencia en el rubro de las importaciones, su aplicación permitiría que según las actividades del cliente y así ofrecer créditos con mejores prestaciones.

Es importante que las empresas cuenten con un manual de procedimientos con respecto a las políticas de créditos y cobranzas que sean renovadas para de esta forma, poder disminuir morosidad en los usuarios, y sobre todo que, con ello evitar incumplimiento de contratos, también evitar perjuicios a la empresa en su liquidez, para que de esta forma aún siga con sus créditos.

Asimismo, frente a las exigencias identificadas en este rubro es que se considera beneficioso para ambas partes generar una línea rápida de atención que permita un rápido desembolso del dinero y que los procesos de documentación se agilicen, de esta manera el cliente podrá obtener el capital necesario para poder hacer uso de él, mientras que la entidad asegura un cliente de manera más simple.

Finalmente, frente a la gran demanda en el área, beneficios como la capacidad de ofrecer tasas competitivas y personalizadas, como también una extensión de plazo de pago frente a la solicitud del cliente son aspectos que determinan la preferencia del cliente.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarez Callahue, W., & Apaza Tarqui, E. E. (2020). Riesgo de crédito y morosidad, en la cooperativa de ahorro y crédito Qorilazo. *Revista Científica Valor Contable*, 6(1), 26-32. https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/1255
- Ayala Yupa, J. M. (2018). *Propuesta de un manual de políticas y procedimientos de créditos y cobranzas de la empresa TJ Corporation Levisa S.R.L., Ate- Lima, 2018* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Unión]. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/1349>
- Azúa Cedeño, A. D., & Larrea Paredes, M. P. (2019). El factoring internacional como instrumento financiero para mejorar la competitividad de empresas exportadoras. *Revista Ecociencia*, 6, 1-13. <https://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/ecociencia/article/view/270>
- Brachfield, P. (2012). Políticas de Crédito normales, restrictivas o flexibles. <https://perebrachfield.com/blog/riesgos-de-credito/politicas-de-credito-normales-restrictivas-o-flexibles/>
- Chavarín Rodríguez, R. (2015). Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la Banca Comercial en México. *10(1)*, 71-83. *Revista Mexicana de Economía y Finanzas*. <https://www.redalyc.org/pdf/4237/423739513004.pdf>
- Chiriani Cabello, J. E., Alegre Brítez, M. Á., & Chung, C. (2020). Gestión de las políticas de crédito y cobranza de las MIPYMES. *Revista Científica de la UCSA*, 7(1), 23-30. <https://revista.ucsa-ct.edu.py/ojs/index.php/ucsa/article/view/27>

- Churta Cuajiboy, E. J., & Morales Holguín, S. (2019). *Políticas de control interno para el departamento de crédito y cobranzas de la empresa Rocarsystem S.A.* [Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil]. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/42148>
- Contreras Gómez, L. A. (2020). Morosidad de la Cartera de Crédito al Consumo y su Incidencia en la Rentabilidad y Liquidez del Banco Mercantil, Banco Universal. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 5(9), 121-149. <http://unilibrecucuta.edu.co/ojs/index.php/gestionyd/article/view/454>
- Daza Izquierdo, J. (2016). Crecimiento y rentabilidad empresarial en el sector industrial. *Contaduría y administración*, 61(2), 266-282. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0186-10422016000200266&script=sci_arttext
- De la Cruz, J. A. (2011). La política de crédito en la empresa. *Revista Empresa Actual*. <https://www.empresaactual.com/la-politica-de-credito-en-la-empresa/>
- Del Valle Córdova, E. E. (2018). Crédito y Cobranza. Universidad Nacional Autónoma de México. <https://vdocuments.mx/credito-y-cobranzas-c-p-c-l-a-y-me-eva-elizabeth-del-valle-cordova.html?page=2>
- Flores-Sánchez, G., Campoverde-Campoverde, J., Romero-Galarza, A., & Coronel-Pangol, K. (2021). Aproximación predictiva al riesgo crediticio comercial en empresas alimenticias ecuatorianas. *37(160)*, 413-424. *Estudios Gerenciales*. doi:<https://doi.org/10.18046/j.estger.2021.160.4022>

- Franco Gómez, M. D., Gómez Gutiérrez, F., & Serrano Orellana, K. (2019). Determinantes del acceso al crédito para la PYME del Ecuador. *Conrado*, 15(67), 295-303. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442019000200295&script=sci_arttext&tlng=en
- French Davis, R. (2019). Políticas económicas, desarrollo nacional y crisis financieras. *Revista de la Facultad de Economía Universidad de la Habana, Cuba*, 135(1), 9-38. <http://www.econdesarrollo.uh.cu/index.php/RED/article/view/547>
- Galarza Choez, M. M., & Maldonado Ordoñez, J. G. (2019). *Plan estratégico para mejorar las políticas de créditos y cobranzas de Beljum S.A.* [Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil]. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/42342>
- García Aguilar, J., Galarza Torres, S., & Altamirano Salazar, A. (2017). Importancia de la administración eficiente del capital de trabajo en las Pymes. *Revista Ciencia UNEMI*, 10(23), 30-39. <https://ojs.unemi.edu.ec/index.php/cienciaunemi/article/view/495>
- García Navarro, C. (2017). Las políticas de crédito al sector agropecuario en Nicaragua 1990-2012. *Revista Científica ciencias Humanas*, 12(36), 24-44. <https://www.redalyc.org/pdf/709/70950101002.pdf>
- Guiérrez Peralta, S. D., Peralta Castillo, A. L., & Mayrena Bellorín, M. U. (2021). Incidencia de la aplicación de las políticas de crédito y cobranza en la recuperación de cartera del Súper Las Segovias, S.A. de la ciudad de Estelí, Nicaragua, durante el primer semestre del año 2020. (38), 149-165. *Revista Científica de FAREM-Estelí*. doi:<https://doi.org/10.5377/farem.v0i38.11949>

- Interbank. (2019). Financiaciones. <https://interbank.pe/empresas-instituciones/comercio-exterior/financiamiento/financiamiento-de-importacion#!documentacion>
- Meneses Cerón, L. Á., & Macuacé Otero, R. A. (2011). Valuation and credit risk in Colombia. *3(2)*, 65-82. *Revistas Finanzas y Política Económica*.
<https://revfinypolecon.ucatolica.edu.co/article/view/519>
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo- MINCETUR. (2013). El ABC del Comercio Exterior. Guía práctica del importador. Volumen II.
http://www.acuerdoscomerciales.gob.pe/Documentos/manuales/guia_del_importador_wr.pdf
- Mongollón Gómez, J. (2021). Gestión de cobranza y su impacto en la Gerencia Financiera de la empresa PP S.A.: Periodo 2014-2016. *3(1)*, 262-285. *PURIQ*.
[doi:https://doi.org/10.37073/puriq.3.1.121](https://doi.org/10.37073/puriq.3.1.121)
- Morales Castro, J. A., & Morales Castro, A. (2014). Crédito y Cobranza. Grupo Editorial Patria.
https://books.google.com.pe/books?id=gtXhBAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Numanpeque Pacabaque, A., & Rocha Buelvas, A. (2016). Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. *Revista de la Facultad de Medicina*, *64(4)*, 715-720. <http://www.scielo.org.co/pdf/rfmun/v64n4/0120-0011-rfmun-64-04-00715.pdf>
- Pérez Sevilla, E. d. (2019). Importancia de las políticas de crédito y control financiero administrativo de los inventarios en el procesamiento de la información contable de la

empresa Los Lirios S.A, durante el primer semestre del año 2017. 1-12.
<https://repositorio.unan.edu.ni/9547/1/18902.pdf>

Peréz Sevilla, E., & Tinoco Palacios, H. (2017). Importancia de las políticas de crédito y control financiero administrativo de los inventarios en el procesamiento de la información contable de la empresa Los Lirios S.A, durante el primer semestre del año 2017. UNAN-Managua.
<https://repositorio.unan.edu.ni/9546/>

Salazar Araujo, O. M. (2022). *Implementación de políticas de créditos y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa de transportes Unidos Chama S.A.V.E.S-Lima, 2019* [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma del Perú].
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1759>

Scotiabank. (2017). Financiamiento de Importación.
<https://www.scotiabank.com.pe/Empresas/Comercio-Exterior/Financiamientos/financiamiento-de-importacion>