



Universidad Femenina del Sagrado Corazón  
Facultad de Gestión Empresarial

Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas

CARENCIAS DE POLÍTICAS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS EN  
LA GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS DE LA EMPRESA  
DE SERVICIO DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN, LIMA 2018-  
2019

Tesis presentada por:

CLAUDIA LUZ DYAN RAMÍREZ CHACALIAZA

Para obtener el Título Profesional de:

Contador Público

Asesor:

Dr. Eduardo Eliseo Vigil Vásquez

Cód. Orcid: 0000-0003-4466-2594

Lima – Perú

2020

Los miembros del jurado han aprobado el estilo y el contenido de la Tesis sustentada por:

CLAUDIA LUZ DYAN RAMIREZ CHACALIAZA

---

Dr. Eduardo Eliseo Vigil Vásquez  
Miembro del Jurado - Asesor



---

Dr. Juan Manuel Fernández Chavesta  
Miembro del Jurado - Presidente



---

Dr. Alejandro Córdova Depaz  
Miembro del Jurado



Juan Manuel Fernández Chavesta  
Decano  
Facultad de Gestión Empresarial

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la carencia de políticas de créditos y cobranzas en el departamento de ventas de la empresa de servicio de Tecnología de Información, 2018 - 2019. Principalmente es dar a conocer la importancia de este departamento, ya que un buen manejo ayudaría a mejorar los procesos de créditos y cobranzas que realiza la empresa, de esta manera se propone la implementación de políticas para optimizar su liquidez.

La metodología de la investigación consta de un diseño no experimental, transversal – descriptivo simple, en el cual se puede observar el contexto y como se da de forma natural para luego analizarlo, es transversal porque la observación se da en un solo momento del tiempo, y descriptiva ya que se recolectará toda la información de forma detallada.

Asimismo, se realizaron encuestas a los colaboradores que trabajan en el área de contabilidad, las cuales nos permitieron identificar el desconocimiento de políticas de créditos y cobranzas, e incluso la ausencia de lineamientos a seguir sobre la selección de la cartera de clientes que mantiene la empresa.

En esta investigación se ha encontrado que las políticas de créditos y cobranzas son una forma de mantener segura la liquidez de la empresa, estas políticas y procedimientos le dan criterio a los involucrados para evitar otorgar créditos que después se verán como incobrables, ya que el cliente no era apto para recibirlo. El éxito de las empresas está en el correcto manejo de sus áreas y si las empresas no

comienzan por trabajar con personal calificado en cada área, esta no podrá desarrollarse correctamente a causa de los errores continuos que se verán reflejados en los resultados financieros. Los colaboradores además de un manual, necesitan ser parte de una auditoria, y tener capacitaciones constantes para evitar cometer errores que pueden afectar seriamente el sistema de flujo de caja.

**Palabras clave:** Políticas, Crédito, Cobranza, Liquidez, Departamento de ventas.



## ABSTRACT

The present research work aims to determine the lack of credit and collection policies in the sales department of the Information Technology service company, 2018 - 2019. Mainly, it is to make known the importance of this department, since a Good management would help to improve the credit and collection processes carried out by the company, in this way the implementation of policies is proposed to optimize its liquidity.

The research methodology consists of a simple non-experimental, transversal-descriptive design, in which the context can be observed and how it occurs naturally and then analyzes it, it is transversal because the observation occurs in a single moment of time, and descriptive since all the information will be collected in detail.

Likewise, surveys were carried out among collaborators who work in the accounting area, which allowed us to identify the lack of knowledge of credit and collection policies, and even the absence of guidelines to follow regarding the selection of the client portfolio that the company maintains.

In this research it has been found that credit and collection policies are a way to keep the liquidity of the company safe, these policies and procedures give criteria to those involved to avoid granting credits that will later be seen as uncollectible, since the client he was not fit to receive it. The success of companies is in the correct management of their areas and if companies do not begin by working with qualified personnel in each area, it will not be able to develop correctly because of the continuous errors that will be reflected in the financial results. Employees, in addition

to a manual, need to be part of an audit, and have constant training to avoid making mistakes that can seriously affect the cash flow system.

**Keywords:** Policies, Credit, Collection, Liquidity, Sales Department.

