



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Contabilidad y Finanzas

“GESTION DE LAS CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA COMERCIALIZADORA Y DISTRIBUIDORA JIMENEZ SAC DEL AÑO 2020”

Trabajo de suficiencia profesional para optar el título profesional de:

Contadora Pública

Autora:

Bach. Herma Zoilet Vera Graos

Asesor:

Dr. Timoteo Maza Montalván

Trujillo - Perú

2021

## **DEDICATORIA**

A Dios por haberme dado la sabiduría en los momentos cuando yo más lo necesitaba; también agradezco a mi familia por su apoyo y motivación con cada palabra me hacía más fuerte y así culminar con mi carrera.

**La Autora**

## AGRADECIMIENTO

- Al Gerente General por permitirme desarrollar mi trabajo de Suficiencia Profesional enfocado en su Empresa.
  
- A mi Esposo por su apoyo incondicional en seguir alentándome cuando más lo necesitaba y por cada traspasada en ayudarme en el desarrollo de mi Tesis.
  
- Agradezco también a mis amigos por brindarme información útil para el desarrollo de mi tesis.

## INDICE DE TABLAS.

Tabla1 Estados Financieros.....	25
Tabla2 Diagnóstico de las Cuentas por Cobrar.....	26
Tabla3 Estados Financieros.....	38
Tabla4 Estado de Resultados .....	41

## TABLA DE CONTENIDO

### Contenido

<b>DEDICATORIA</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>3</b>
<b>INDICE DE TABLAS.</b>	<b>4</b>
<b>TABLA DE CONTENIDO</b>	<b>5</b>
<b>ÍNDICE DE IMÁGENES.</b>	<b>8</b>
<b>RESUMEN EJECUTIVO</b>	<b>9</b>
<b>CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN</b>	<b>10</b>
1.1 CONTEXTUALIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA PROFESIONAL.	10
1.2 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA.	12
1.3 MISIÓN DE LA EMPRESA.	13
1.4 VISIÓN DE LA EMPRESA.	13
1.5 ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA CODIJISA.	14
<b>CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO</b>	<b>15</b>
2.1 CONCEPTOS BÁSICOS DE LA EXPERIENCIA PROFESIONAL.	15
2.2 DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES DE MI ÁREA.	15
2.2.1 <i>Créditos y cobranzas.</i>	15
2.2.2 <i>Limitaciones.</i>	16
<b>CAPÍTULO 3. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>17</b>
3.1 PROCESO DE INGRESO A LA EMPRESA.	17
3.2 PERSONAS INVOLUCRADAS EN EL PROYECTO LABORAL.	17
3.3 FUNCIONES DESEMPEÑADOS EN LA EMPRESA.	18

<b>3.4</b>	<b>DESARROLLO DEL PROYECTO. ....</b>	<b>18</b>
3.4.1	<i>Objetivo Principal. ....</i>	18
3.4.2	<i>Objetivos específicos. ....</i>	18
3.4.3	<i>Estrategia del proyecto. ....</i>	19
3.4.4	<i>Metodología del proyecto (VER ANEXO N° 01) ....</i>	19
3.4.5	<i>Herramientas utilizadas para el desarrollo del Proyecto. ....</i>	19
3.4.6	<i>Identificación del problema. ....</i>	19
3.4.7	<i>Diagnóstico del problema. ....</i>	20
3.4.8	<i>Planificación del proyecto. ....</i>	25
<b>CAPÍTULO 4.</b>	<b>RESULTADOS .....</b>	<b>26</b>
<b>4.1</b>	<b>OBJETIVO: DIAGNÓSTICO DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA CODIJISA DEL AÑO 2020 .....</b>	<b>26</b>
<b>4.2</b>	<b>OBJETIVO: DIAGNÓSTICO DE LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBRANZAS DE LA GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA DODIJISA – TRUJILLO DEL AÑO 2020. ....</b>	<b>33</b>
4.2.1.	<i>POLITICAS DE CREDITO. ....</i>	33
4.2.2.	<i>POLITICAS DE COBRANZA. ....</i>	36
<b>4.3</b>	<b>OBJETIVO: ANALIZAR LOS EE FF EN LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA CODIJISA DEL AÑO 2020.....</b>	<b>38</b>
4.3.1.	<i>APLICACIÓN DE RATIOS.....</i>	39
<b>4.4</b>	<b>OBJETIVO : IMPLEMENTAR LAS POLÍTICAS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA CODIJISA DEL AÑO 2020 .....</b>	<b>42</b>
A)	<i>POLITICAS DE CREDITO.....</i>	42
B)	<i>POLITICAS DE COBRANZAS.....</i>	43

<b>CAPÍTULO 5.</b>	<b>CONCLUSIONES Y RECOMEDADIONES .....</b>	<b>45</b>
<b>5.1.- CONCLUSIONES.....</b>		<b>45</b>
<b>5.2 RECOMENDACIONES .....</b>		<b>46</b>
<b>CAPÍTULO 6.</b>	<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>47</b>
<b>CAPÍTULO 7.</b>	<b>ANEXOS .....</b>	<b>48</b>

## **ÍNDICE DE IMÁGENES.**

Imagen 1 Otorgamiento de Crédito a cliente Moroso .....	21
Imagen 2 Otorgamiento de Crédito a cliente Moroso .....	22
Imagen 3 Aumento de línea de crédito a Clientes Morosos.....	23



## RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación se realizó en base a las cuentas por cobrar de la empresa COMERCIALIZADORA Y DISTRIBUIDORA JIMENEZ S.A.C. El proyecto se desarrolló cuando se identificó el problema que tenía la empresa en el mal manejo de sus cobranzas tanto créditos como contados por parte de los vendedores, quienes dejaban créditos entre 30 días a más.

Según las políticas establecidas por la empresa, un crédito se debe cobrar en un plazo de 30 días máximo y los contados al momento de entregar el producto; sin embargo, sucede todo lo contrario, también se detectó problemas con las personas encargadas de otorgar créditos, quienes otorgaban a clientes que tenían morosidad en sus pagos, se les incrementaba su línea de crédito, esto es debido a la mala comunicación entre los encargados.

También hay casos de clientes que cierran su negocio, fallecen, etc. Ocasionando pérdida de dinero; la cual va afectar en la liquidez de la empresa, solo en estos casos los documentos pasaran como incobrables.

A todos estos problemas encontrados en la Empresa, se ve en la necesidad de mejorar su gestión de cuentas por cobrar, delegando a una persona del manejo de cobranza, la cual tiene como objetivo hacer una buena gestión de cobranza, en conclusión, para tener un mejor control de cobranza se tiene que poner énfasis en la otorgación de créditos y en los plazos establecidos, solo así se tendrá una buena liquidez para la empresa y en el futuro tener una buena solvencia.

## CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1 CONTEXTUALIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA PROFESIONAL.

Mi experiencia profesional en la empresa fue por varias áreas. Lo cual paso a detallarlas a continuación.

**Área de Sistemas:** Quien se encuentra encargado el Ing. Carlos Mercado Jave (ing. De sistemas). Mi función era.

- Contestar las llamadas de los clientes que hacían para reclamar por algún producto que les llego en mal estado, no hicieron pedido, no les dejaron completo, pedido equivocado, cancelaron de mal al repartidor, etc.
- Contestar llamadas de parte de los vendedores por motivos de ingreso de pedido erróneos, información del historial del cliente, información de sus créditos pendientes, si dicho cliente tiene línea de crédito, si cumple en pagar en los plazos establecidos, actualizar sus datos del cliente, cambió de dirección del cliente, cambio de razón social, etc.
- Contestar llamadas de los repartidores para informar que el pedido que ingreso dicho vendedor el cliente no pidió, dirección que figura en el documento no coincide con su domicilio, cliente no quiere pagar su crédito para que se le deje su otro crédito, etc.
- Recepción de llamadas de otras personas.
- Monitoreo constante a los vendedores y a las movilidades para cerciorarse si están en su punto indicado con el del sistema.
- Procesar los pedidos de los vendedores que realizaron durante el día.
- Imprimir boletas y facturas.
- Enviar información de los documentos del día a la SUNAT.

- Obtener los consolidados o reportes de mercadería para el área de Almacén.
- Imprimir los registros o detalle de todos los documentos (B/F) para cada transportista.
- Imprimir las guías de remisión para cada transportista con su respectiva guía de artículos.

**Área de liquidación:** Mi jefe inmediato el Ing. Carlos Mercado Jave (Ing. De sistemas).

- Recepción de documentos que se despacharon en el día por parte de los repartidores.
- Ingresar al sistema (Oracle) todos los documentos con venta al crédito y contado.
- Ingresar al sistema los rechazos de pedidos que los clientes hicieron por diferentes motivos.
- Entregar el reporte a cada repartidor por móvil que salió con su monto total de su liquidación, la cual tiene que entregar su efectivo a caja,
- Impresión de todos los rechazos de pedidos que se generó en el despacho del día.
- Generar las Notas de Crédito por los productos devueltos.
- Impresión de los reportes de todas las Notas de Crédito realizadas.
- Impresión de las planillas de todos los documentos de cada vendedor para su cobranza del día siguiente.
- Enfatizar o marcar los clientes que tienen sus documentos en atraso.

**Área de caja:** Jefe inmediato el C.P.C. Paul Matos Ramos (asistente contable)

Mis funciones eran:

- Recepción de efectivo por las cobranzas del día (vendedores -repartidores).
- Recepción de efectivo por alguna cancelación de boletas o facturas por el sistema
- Liquidar su efectivo por cada móvil-repartidor
- Cuadra el efectivo en físico con el que arroja en el sistema.
- Separar las monedas por denominaciones.

- Ingreso de información al sistema de todos los movimientos del día.
- Pago a Proveedores
- Pago a trabajadores que prestan servicio a la empresa.
- Pago a vigilancia.
- Envío de efectivo a Prosegur.
- Coordinar pronto pagos con el área administrativa.

**Área de créditos y cobranzas:** jefe inmediato Ing. Robert Vásquez Camacho.

Mis funciones eran:

- Entregar reportes a cada supervisor para que coordine con su vendedor en las cobranzas atrasadas.
- Verificar que las líneas de crédito sean apropiadas para cada cliente según evaluación.
- Salir a campo a realizar auditoría de las deudas de los clientes.
- Verificar cuántos documentos tiene cada cliente por cobrar.
- Suspender las líneas de crédito a clientes morosos.

## **1.2 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA.**

La empresa comercializadora y distribuidora Jiménez S.A.C ubicada en el distrito de la esperanza en la Av. Indoamérica mz.59 Lt.43 más conocida como CODIJISA, es la 2da Sucursal a nivel nacional, en total son 8 empresas con la misma Razón Social Fue creada en el año 2005 por el Sr. Walter Jiménez Veramendi (Gerente General). Dedicada a la venta de abarrotes (insumos de primera necesidad) al por mayor y menor, CODIJISA empezó con 5 proveedores como son PROTISA, MOLITALIA, CADBURY, COSTA y FOSFORERA, estas eran los primeros proveedores abastecedoras y cada año se sumaban más a la lista; en la actualidad cuenta con más de 50 líneas.

Para su distribución de productos a los clientes tuvieron que hacerlo con 4 combis alquiladas, cada año fueron contratando otras unidades. Y también comprando sus propias unidades de transporte mucho más grandes por la propia demanda y nivel de despacho,

Así se fue dejando de lado los alquileres de combis; a la fecha se cuenta con 7 vehículos (camiones) y 3 motocars. Para el manejo administrativo (personal) empezaron con 15 trabajadores en diferentes puestos, conforme iba creciendo se incorporaban más a la planilla y hoy en día cuenta con 110 trabajadores.

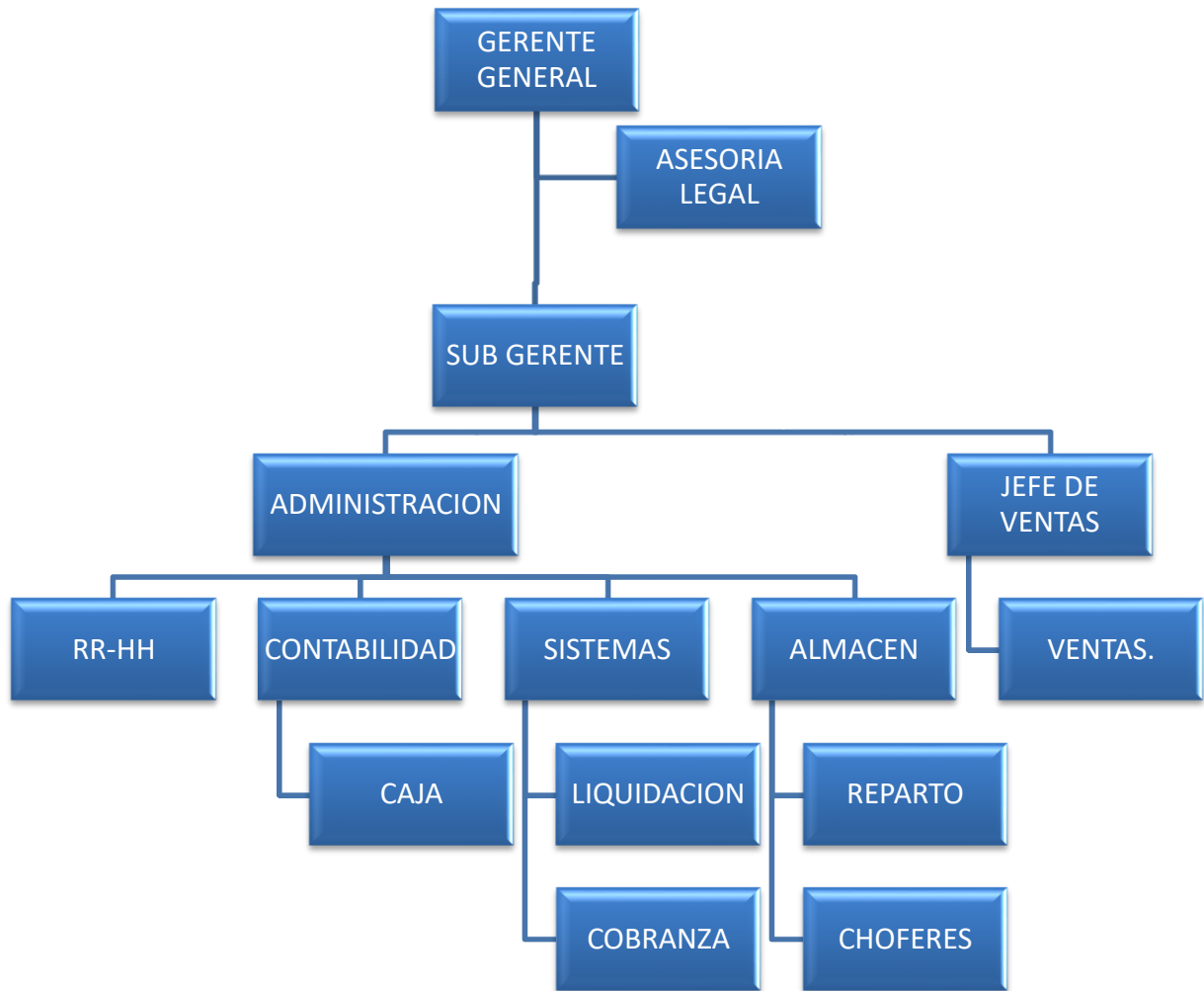
### **1.3 MISIÓN DE LA EMPRESA.**

Somos una organización que comercializa y distribuye productos de consumo masivo, comprometida en alcanzar los niveles más altos de competitividad y excelencia en cada categoría que operamos.

### **1.4 VISIÓN DE LA EMPRESA.**

Mantener el liderazgo en la comercialización y lograr la penetración de los productos que representamos en la mayor cantidad de puntos de venta en cada uno de los mercados en los que participamos.

### 1.5 ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA CODIJISA.



*Fuente: Elaboración propia.*

## **CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO**

### **2.1 CONCEPTOS BÁSICOS DE LA EXPERIENCIA PROFESIONAL.**

### **2.2 DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES DE MI ÁREA.**

La empresa Comercializadora Y Distribuidora Jiménez S.A.C cuenta con diferentes áreas relacionadas con el manejo de las cuentas por cobrar.

#### **2.2.1 Créditos y cobranzas.**

- Encargada de informar a gerencia de ventas cuando se está dando sobre créditos.
- Revisar que las líneas de crédito dados a los clientes estén de acuerdo a las políticas de la empresa.
- Revisar que todos los clientes tengas la documentación solicitada por el área de Sistemas.
- Hacer auditoria mensualmente a clientes al azar para verificar que sus pagos sean los correctos.
- Verificar que las amortizaciones que figuren en el documento físico estén también descargadas en el Sistema.
- formar semanalmente a los supervisores la morosidad de cada vendedor que tienen por zonas.
- Hacer llamadas a clientes que estén en el plazo de cobranza para así saber cuál es el motivo de su atraso.
- Encargada de informar a gerencia cuando hay irregularidades en la cobranza por parte del vendedor.
- Informar a cada supervisor si algún vendedor no está haciendo la cobranza por su zona establecida.

### **2.2.2 Limitaciones.**

- Demora en obtener información de parte del área contable.
- Al no existir una persona responsable en el área de créditos y cobranzas fue más difícil pedir información.



### **CAPÍTULO 3. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA**

#### **3.1 PROCESO DE INGRESO A LA EMPRESA**

Mi experiencia laboral empezó en la compañía COMERCIALIZADORA Y DISTRIBUIDORA JIMENEZ S.A.C en el año 2009 mediante un concurso para reemplazar el puesto de operador de sistemas, dicha entrevista fue primero por el jefe de ventas de la empresa, seguido por el encargado del área de sistemas y aprobado por el jefe de Sistemas. Una vez evaluado por las áreas indicadas se procedió con mi contrato por el área de Contabilidad para el puesto de operadora de sistemas, donde se me hizo mención que solo sería por 3 meses ya que la trabajadora del área de Sistemas saldría de licencia por maternidad. Cumplido el plazo y el retorno de la Señora, me hicieron un nuevo contrato por 1 año.

De ahí se me propusieron que, si podía cubrir algunas áreas cuando el personal salga de vacaciones o algún permiso otorgado por el área de contabilidad, mi primera experiencia fue en el área de sistemas, segundo en el área de liquidación, tercero fui escogida por el dueño de la empresa para ocupar el área de caja como persona de confianza y cuarto al área de créditos y cobranzas en todas estas áreas aprendí mucho. El tiempo que decidí trabajar en la empresa fue hasta el año 2019.

#### **3.2 PERSONAS INVOLUCRADAS EN EL PROYECTO LABORAL.**

Las personas involucradas en el desarrollo del proyecto laboral que consiste en la de gestión de las cuentas por cobrar para mejorar la liquidez de la empresa comercializadora Jiménez S.A.C: son :

- Área de Contabilidad. - C: P:C Paul Matos Ramos.
- Área de sistemas. -Ing. Carlos Mercado Jave.
- Área de cuentas por cobrar Ing. Robert Camacho Reyes.

### **3.3 FUNCIONES DESEMPEÑADOS EN LA EMPRESA.**

- **Área de liquidación.** - encargada de liquidar todas las ventas al contado y decepcionar las ventas (documentos) al crédito que se realizaron durante el día, generar las notas de crédito por productos no deseados de los clientes.
- **Área de caja.** - Encargada de recopilar todo el efectivo de las ventas del día, arqueo de caja diario, contabilizaciones de las cuentas, pago a proveedores, etc.
- **Área de créditos y cobranzas.** - Encargada de revisar todos los cobros de (boletas y facturas), revisar la morosidad que estén en el plazo establecido, evaluar las líneas de crédito de cada cliente, generar reportes de morosidad mensual, auditoria a clientes.
- **Área de sistemas.** - Encargada de emitir la documentación de las ventas del día, emitir las guías de remisión para cada transportista, envió de información a la SUNAT, generar los reportes de mercadería para el área de Almacén.

La duración que tuve trabajando en la empresa fue 10 años.

### **3.4 DESARROLLO DEL PROYECTO.**

#### **3.4.1 Objetivo Principal.**

- Identificar como incide la gestión de cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa CODIJISA del año 2020.

#### **3.4.2 Objetivos específicos.**

- Diagnosticar las cuentas por cobrar de la empresa CODIJISA del año 2020.

- Diagnosticar las políticas de créditos y cobranzas de la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa CODIJISA del año 2020.
- Analizar las cuentas por cobrar de la empresa CODIJISA del año 2020.
- Implementar las políticas de créditos y cobranzas de las cuentas por cobrar de la empresa CODIJISA del año 2020

### **3.4.3 Estrategia del proyecto.**

- **Técnicas:** Para obtener la información utilizaremos los instrumentos aplicables a los distintos momentos de desarrollo del proyecto, cuyas técnicas son: la entrevista, encuestas, cuestionarios, gráficos, entre otros.
- **Fuentes:** Las fuentes son imprescindibles para la ejecución del proyecto de investigación, en este caso utilizaremos, libros, tesis de pre grados, informes, entre otras fuentes similares.
- **Informantes:** Se contó con la participación del gerente y los trabajadores de las áreas de caja, créditos y cobranzas y sistemas.

### **3.4.4 Metodología del proyecto (VER ANEXO N° 01)**

### **3.4.5 Herramientas utilizadas para el desarrollo del Proyecto.**

- Capacitaciones.
- Recopilación de documentos, fotografías, entrevistas, y otras que ayuden a dicho desarrollo del proyecto.

### **3.4.6 Identificación del problema.**

¿Cómo incide la gestión de cuentas por cobrar comerciales en la mejora de la liquidez de la empresa CODIJISA del año 2020?

### **3.4.7 Diagnóstico del problema.**

Actualmente el proceso de la gestión de las cuentas por cobrar presenta serias deficiencias, las cuales generan un alto índice de morosidad; ello se debe principalmente a un soporte inadecuado para el proceso y al factor humano. Por lo cual realizaremos un diagnostico detallado de las actividades realizadas en esta área de la empresa, lo cual nos permitirá diagnosticar la situación actual y su influencia en los principales problemas.

Los aspectos a evaluar son:

- Diagnóstico del proceso de otorgamiento de Créditos.
- Diagnóstico de la gestión de las cuentas por cobrar.

Por lo cual se elaboró y aplicó una encuesta al administrador de la empresa CODIJISA. ([Ver anexo N° 02](#))

Después de analizar la información obtenida mediante la encuesta y el Test podemos concluirlo siguiente.

#### **3.4.7.1 Diagnóstico del proceso de otorgamiento de Créditos**

- Otorgamientos de créditos a clientes morosos.
- Aumento de la línea de crédito a los clientes morosos.
- Ausencia de un departamento de Créditos y Cobranzas.
- Desnaturalización del otorgamiento de créditos, es decir que el área de ventas y el área de sistemas, están facultadas para otorgar líneas de crédito.

Imagen 1

Otorgamiento de Crédito a cliente Moroso

MOVIMIENTO	TD	NRO DOC	FEC EMI	TRANSPORTE	MN	TOTAL	SALDO	LISTA	CONDICION VTA	ATR	D.P.	F.ULT.MOV	OBSERVACION
...	Cargo	FAC 1200092181	08/02/2019	P054-GARCIA S/		1,041.87	0.00	005	002 CREDITO	66		16/04/2019	
...	Cargo	FAC 1200100206	28/03/2019	P051-RAMOS O S/		993.89	0.00	005	002 CREDITO	95		02/07/2019	
...	Cargo	FAC 1200118136	17/07/2019	P071-RODRIGUI S/		1,388.47	0.00	005	001 CASH	0		18/07/2019	CAMBIO CONT X CRED
...	Cargo	FAC 1200118137	17/07/2019	P071-RODRIGUI S/		522.73	0.00	005	001 CASH	0		18/07/2019	CAMBIO CONT X CRED
...	Cargo	FAC 1200118362	18/07/2019	P071-RODRIGUI S/		1,413.39	0.00	005	002 CREDITO	109		05/11/2019	
...	Cargo	FAC 1200118364	18/07/2019	P071-RODRIGUI S/		533.40	0.00	005	002 CREDITO	109		05/11/2019	
...	Abono	NCRP 2210006375	18/07/2019	-	S/	522.73	0.00		001 CASH	0		18/07/2019	
...	Abono	NCRP 2210006376	18/07/2019	-	S/	1,388.47	0.00		001 CASH	0		18/07/2019	
...	Cargo	FAC 1200139516	15/11/2019	P043-GARCIA S/		1,023.80	0.00	005	002 CREDITO	53		08/01/2020	
...	Cargo	FAC 1200148530	08/01/2020	P054-GARCIA S/		1,171.08	1,171.08	005	002 CREDITO	413			

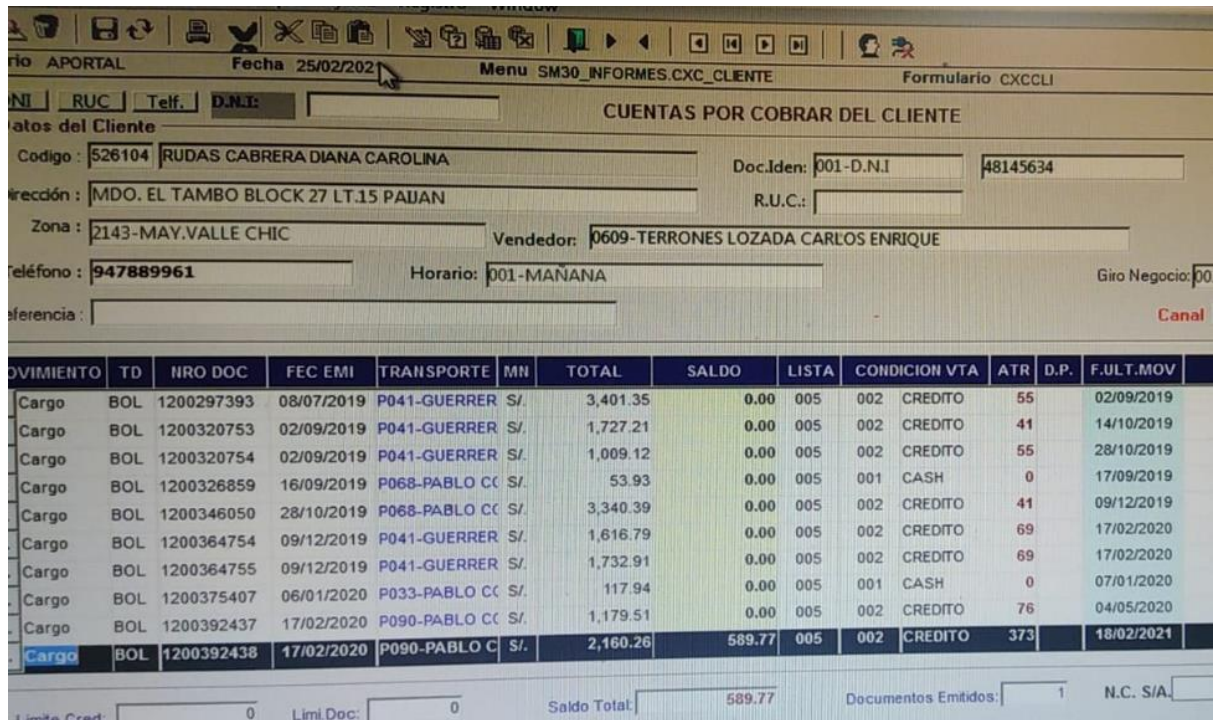
Fuente: CODIJISA.

**Descripción:** El Cliente con código 522151 se le otorgó un crédito con fecha 08/01/2020 por la suma de S/ 1,171.08 con 413 días de atraso. Asimismo, se puede observar que en el año 2019 también tuvo retraso en sus pagos, sin embargo se le siguió dando crédito.

Imagen

2

Otorgamiento de Crédito a cliente Moroso



APORTAL Fecha 25/02/2020 Menu SM30\_INFORMES.CXC\_CLIENTE Formulario CXCLI

CUENTAS POR COBRAR DEL CLIENTE

Datos del Cliente

Codigo: 526104 RUDAS CABRERA DIANA CAROLINA Doc.Iden: 001-D.N.I 48145634

Dirección: MDO. EL TAMBO BLOCK 27 LT.15 PAJAN R.U.C.:

Zona: 2143-MAY.VALLE CHIC Vendedor: 0609-TERRONES LOZADA CARLOS ENRIQUE

Teléfono: 947889961 Horario: 001-MANANA Giro Negocio: 00

Referencia: Canal

MOVIMIENTO	TD	NRO DOC	FEC EMI	TRANSPORTE	MN	TOTAL	SALDO	LISTA	CONDICION VTA	ATR	D.P.	F.ULT.MOV
Cargo	BOL	1200297393	08/07/2019	P041-GUERRER	S/	3,401.35	0.00	005	002 CREDITO	55		02/09/2019
Cargo	BOL	1200320753	02/09/2019	P041-GUERRER	S/	1,727.21	0.00	005	002 CREDITO	41		14/10/2019
Cargo	BOL	1200320754	02/09/2019	P041-GUERRER	S/	1,009.12	0.00	005	002 CREDITO	55		28/10/2019
Cargo	BOL	1200326859	16/09/2019	P068-PABLO CC	S/	53.93	0.00	005	001 CASH	0		17/09/2019
Cargo	BOL	1200346050	28/10/2019	P068-PABLO CC	S/	3,340.39	0.00	005	002 CREDITO	41		09/12/2019
Cargo	BOL	1200364754	09/12/2019	P041-GUERRER	S/	1,616.79	0.00	005	002 CREDITO	69		17/02/2020
Cargo	BOL	1200364755	09/12/2019	P041-GUERRER	S/	1,732.91	0.00	005	002 CREDITO	69		17/02/2020
Cargo	BOL	1200375407	06/01/2020	P033-PABLO CC	S/	117.94	0.00	005	001 CASH	0		07/01/2020
Cargo	BOL	1200392437	17/02/2020	P090-PABLO CC	S/	1,179.51	0.00	005	002 CREDITO	76		04/05/2020
Cargo	BOL	1200392438	17/02/2020	P090-PABLO CC	S/	2,160.26	589.77	005	002 CREDITO	373		18/02/2021

Limite Cred: 0 Limi Doc: 0 Saldo Total: 589.77 Documentos Emitidos: 1 N.C. S/A

Fuente: CODIJISA.

**Descripción:** El Cliente con código 535075 se le otorgó un crédito con fecha 17/02/2020 por la suma de S/ 2,160.26 con 313 días de atraso. Asimismo, se puede observar que en ese mismo mes también tuvo retraso en sus pagos con 76 días, sin embargo, se le siguió dando crédito.

Aumento de línea de crédito a Clientes Morosos.

LISTADO DE MOVIMIENTO DE CREDITO DEL CLIENTE									
FECHA	HORA	USUARIO	CLIENTE	LIMITE CREDITO			LIMITE DOC.		
				INICIAL	ACTUAL	MOVIMIENTO	INI	ACT	MOV
16/04/2020	09:39:08	JGARCIA	535200 GARCIA VASQUEZ Z	14000	14035	35	5	5	0
30/07/2019	18:12:48	JGARCIA	535200 GARCIA VASQUEZ Z	6920	14000	7080	4	5	1
30/07/2019	17:06:11	CMERCADO	535200 GARCIA VASQUEZ Z	6920	6920	0	4	4	0
30/07/2019	17:03:21	CMERCADO	535200 GARCIA VASQUEZ Z	6920	6920	0	3	4	1
25/04/2019	16:56:50	JGARCIA	535200 GARCIA VASQUEZ Z	6000	6920	920	3	3	0
21/02/2018	12:44:22	JGARCIA	535200 GARCIA VASQUEZ Z	4524	6000	1476	2	2	0
23/10/2017	18:04:06	JGARCIA	535200 GARCIA VASQUEZ Z	0	4524	4524	0	2	2
23/10/2017	18:00:35	AMORAN	535200 GARCIA VASQUEZ Z	0	0	0	0	0	0

Fuente: CODIJISA.

**Descripción:** en esta imagen tratamos de evidenciar la forma como se aumenta la línea de crédito a un cliente sin hacer una evaluación a sus compras anteriores y a su línea de crédito anterior, este cliente empezó con una Línea de S/4,524.00,S/6,000.00,S/6,920.00 hasta que en el año 2020 se incrementó hasta 14,000 , la cual es demasiado alto , para este línea se tendría que pedir ciertos requisitos que acredite su pago; lo cual no se realizó ninguno.

### 3.4.7.2 Diagnóstico de la cobranza

- Falta de comunicación entre el área de ventas y el área de cobranza, no solo para el otorgamiento de créditos, sino para la gestión de la cobranza.
- Gestión deficiente de las actividades de los cobradores, ya que en muchos casos no reportaban el dinero cobrado de las facturas.
- Ausencia de un proceso de Conciliación entre cliente y proveedor, ello trae como consecuencia depósitos pendientes de aplicar que producen reportes de información errados.

### 3.4.7.3 Diagnóstico de las ventas

- Falta de compromiso del personal de las áreas de ventas para con la liquidez de la empresa, ya que ellos hacen primero su meta de ventas antes que el bienestar financiero de la empresa, puesto que otorgan créditos de manera indiscriminada con el objetivo de alcanzar su meta. Este punto es de vital importancia ya que el personal de ventas son los principales generadores del alto índice de morosidad de la empresa.

### 3.4.7.4 Diagnóstico de la Liquidez

- **Diagnóstico de la Situación Económico - Financiero:**

Para este diagnóstico presentamos el Estado de Situación Financiera y el Estado de Resultados de Enero y febrero del 2015 y cálculos de las ratios financieras; para hacer el análisis comparativo después de la implementación de los procesos en los meses de marzo al 30 de abril del 2015.



### 3.4.8 Planificación del proyecto.

Tabla 1

Estados Financieros.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA ELABORACION DE PROYECTO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL.									
DURACION DE EJECUCION DEL PROYECTO:		8 SEMANAS							
FECHA DE INICIO:		27 DE FEBRERO DE 2021							
FECHA DE TERMINO		30 DEMARZO DE 2021							
N°	ACTIVIDAD DE PROYECTO A DESARROLLAR	N° SEMANAS							
		1	2	3	4	5	6	7	8
1	TITULO (tema de investigacion)	■							
2	INTRODUCCION: marco teorico, antecedentes, justificacion, objetivos		■						
3	METODOLOGIA: diseño de investigacion, poblacion y muestra			■					
4	METODOLOGIA: tecnicas e instrumentos				■				
5	METODOLOGIA: procedimiento de tratamiento, analisis de datos, aspectos eticos, aplicacion de herramientas , metodos.					■			
6	RESULTADOS: a cada pregunta de investigacion, empleo de tablas, figuras y ecuaciones.						■		
7	DISCUSION: Limitaciones, interpretacion comparativa, implicancias.							■	
8	CONCLUSIONES: conclusiones, citas y referencias.								■

Fuente: Elaboración propia.

## CAPÍTULO 4. RESULTADOS

### 4.1 OBJETIVO: DIAGNÓSTICO DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA CODIJISA DEL AÑO 2020

Tabla2

*Diagnóstico de las Cuentas por Cobrar.*

CLIENTES	MONTO TOTAL	CLIENTES NO MOROSOS	CLIENTES MOROSOS				
RANGO DE DIAS			31 - 45	46 - 60	61 - 90	91 - 120	> 120
ACOSTA INOÑAN JUANA	S/198.00	S/198.00					
ACUÑA DE MUÑOZ DIONISIA ELEUTERIA	S/450.00		S/450.00				
AGUILAR ABANTO JULIANNA MILAGRITOS	S/935.04	S/935.04					
AGUILAR ORBEGOSO JAVIER ABAD	S/785.88		S/785.88				
AGUILAR PIZAN YULIANA CECILIA	S/279.00	S/279.00					
AGUIRRE RUIZ YSABEL CECILIA	S/292.00			S/292.00			
ALDANA NOVOA SUSAN CAROL	S/255.50	S/255.50					
ALTAMIRAN TORRES LITHA GEOVANNI	S/169.50	S/169.50					
ALVARADO FLORES LUCY YOYANY	S/2,563.20	S/2,563.20					
ALVARADO RAMIREZ JORGE LEONAR	S/339.00		S/339.00				
ALVAREZ VERA SANTOS CATALINA	S/318.00	S/318.00					
ANGULO POLO ISABEL SANTOS	S/612.00			S/612.00			
ANGULO VIUDA DE ULLOA ADRIANA	S/599.10		S/599.10				
AQUINO VASQUEZ DE ALVA ENRIQUETA	S/292.00	S/292.00					
ARANDA GOMEZ ANTONIO	S/522.00		S/522.00				
ARCE VILLALOBOS ZORAIDA HAYDEE	S/612.00			S/612.00			
ASTO PALACIOS CESAR AUGUSTO	S/400.00	S/400.00					
BALDEON ANDIA ROSARIO	S/146.00			S/146.00			
BARBARAN ROBLES SAMANDA DEL PILAR	S/300.00	S/300.00					
BARRERA INFANTE JAKLYN MILLYN	S/820.14	S/820.14					

BARRETO DE RODRIGUEZ LUZ MARTINA	S/280.00				S/280.00		
BARTOLO ARONI UBERLINDA	S/372.00			S/372.00			
BAZAN AVALOS ZULIT ELIZABETH	S/270.00	S/270.00					
BECERRA IZQUIERDO MERY MARIBEL	S/612.00			S/612.00			
BENAVIDES AVILA MELVI VILMA	S/219.00		S/219.00				
BENITES DE VASQUEZ JUANA EDELMIRA	S/918.00	S/918.00					
BLAS CUEVA KARINA JANETH	S/535.50	S/535.50					
BODEGA ISA	S/327.20						S/327.20
BODEGA LA TIA MARIA	S/1,224.00	S/1,224.00					
CABALLERO POLO JESUS GEOVANNY	S/6,905.28		S/6,905.28				
CABANILLAS ROMERO ROSA DELIA	S/310.62						S/310.62
CABANILLAS SAAVEDRA EMELDA ROCELITA	S/229.50	S/229.50					
CABREJOS GONZALEZ RUTH ELIZABETH	S/229.50	S/229.50					
CACHAY CHAVEZ MARIA MAGDALENA	S/357.00	S/357.00					
CAMPOS BLAS ISABEL MARINA	S/325.50				S/325.50		
CAMPOS CORDOVA MARILU	S/209.94	S/209.94					
CASANO ROMERO MARIA NICOLAZA	S/535.50	S/535.50					
CASTILLO MORI DE GUTIERREZ ANA PAULA	S/612.00			S/612.00			
CASTILLO TERRONES FANNY LILIANA	S/525.00				S/525.00		
CASTILLO SALAZAR BENI	S/267.50	S/267.50					
CESPEDES QUISPE VICTORIA ESTHER	S/250.00	S/250.00					
CHACON PEREDA IVETTE GERALDINEE	S/525.00				S/525.00		
CHAVEZ BLAS EDITH MARILIN	S/458.00	S/458.00					
CHAVEZ DE PESANTES MARIA LUZMILA	S/459.00	S/459.00					
CHAVEZ HUAMAN PASCUAL	S/450.00		S/450.00				
CHIGNE LAZO JAN MANUEL	S/600.00	S/600.00					
CHOPITEA PALACIOS VIOLETA ARACELI	S/170.59	S/170.59					
CHUQUIPOMA NORIEGA SIXTINA	S/70.02	S/70.02					
CIUDAD AREVALO ROGER EDUARDO	S/157.30						S/157.30
CONTRERAS DE LA CRUZ LUZ LAURA	S/918.00		S/918.00				
CONTRERAS VALVERDE NORA	S/535.50				S/535.50		
CORDOVA COSME LUIS ALBERTO	S/371.00	S/371.00					

CRISOLOGO DIAZ LENY YADIRA	S/325.50	S/325.50				
CRISPIN PORTALATINO CARLOS ARTURO	S/3,000.00	S/3,000.00				
CRUZ MUÑOZ GREGORIA	S/540.00		S/540.00			
CRUZ VILCHEZ SANDRA ELIZABETH	S/127.75				S/127.75	
CRUZADO SAMANA SHIRLEY DALILA	S/490.00	S/490.00				
DE LA CRUZ AVILA MARIBEL ANITA	S/219.00		S/219.00			
DESPOSORIO DE URCIA FRANCISCA	S/250.00	S/250.00				
DIAZ AGUILAR ELVA JANET	S/150.00	S/150.00				
DIAZ DELGADO SADIT ELIZABET	S/459.00	S/459.00				
DISTRIBUIDORA RODRIGUEZ CORNEJO E.I.R.L.	S/245.35	S/245.35				
ESCOBAR RODRIGUEZ BENJAMIN	S/219.00				S/219.00	
ESPINOLA BASILIO LUZ NANCY	S/306.00			S/306.00		
ESPINOLA IBAÑEZ ARACELI LULU	S/308.00	S/308.00				
ESQUIVEL PICHEN LEONOR LILIANA	S/395.50				S/395.50	
FERREL GUEVARA ROXANA LILIANA	S/306.00	S/306.00				
FERREL PEREZ MAVEL ISAMAR	S/588.00	S/588.00				
FLORES MIGUEL GRACIELA	S/144.00		S/144.00			
FLORES PIZAN NICOLAS	S/132.00	S/132.00				
FLORES PRETELL VIRGINIA SOCORRO	S/180.00					S/180.00
FLORIAN DE OBANDO MAGNA	S/159.00		S/159.00			
FLORIAN SAAVEDRA MARILIA SOLANGE ROBERTINA	S/288.00	S/288.00				
GALVEZ BUSTAMANTE DELIA	S/70.00				S/70.00	
GAMBOA CARMEN ROSARIO	S/30.03					S/30.03
GAMBOA VILLANUEVA JUNIOR ALEXANDER	S/210.00	S/210.00				
GAMES VARAS CAROL JEANETTY	S/255.50	S/255.50				
GARCIA ARENAS OTILIA	S/459.00	S/459.00				
GARCIA GRANDO JOSE	S/450.00		S/450.00			
GARCIA MEZA LUCY JOVANY	S/127.75				S/127.75	
GARCIA RODRIGUEZ YSABEL LELIS	S/120.00	S/120.00				
GARCIA ZAVALETA MARIA YSABEL	S/450.00	S/450.00				
GIRALDO NUÑEZ MARCIAL CIRO	S/1,200.00			S/1,200.00		
GONZALES AGUILAR JUSTINIANO PANFILO	S/92.00	S/92.00				

GUAYLUPO CHINCHAYAN ANDRES CANDELARIO	S/213.12			S/213.12			
GUAYLUPO ZAVALETA ROSA ELENA DE LAS MERCEDES	S/232.32	S/232.32					
GUEVARA RONCAL ROSA ISABEL	S/213.96	S/213.96					
GUTIERREZ ARTEAGA JAVIER	S/894.36	S/894.36					
GUTIERREZ CASTILLO EDITA BERIDIANA	S/459.00					S/459.00	
GUTIERREZ CHARCAPE MARIA CANDELARIA	S/450.00	S/450.00					
GUTIERREZ ZAVALETA OLGA BEATRIZ	S/212.00			S/212.00			
GUZMAN SANCHEZ FLOR DE MARIA	S/279.00	S/279.00					
HERNANDEZ SILVA VILMA INES	S/219.00	S/219.00					
HUACHO BACILIO NANCY BEATRIZ	S/75.00		S/75.00				
HUARANGA TANDAYPAN DEISSY ARACELY	S/363.60						S/363.60
HUARSOCCA TURPO GABINA MARGARITA	S/450.00		S/450.00				
INVERSIONES & NEGOCIOS LA ECONOMIA E.I.R.L	S/5,306.14	S/5,306.14					
INVERSIONES Y SERVICIOS DANI & ALE E.I.R	S/2,441.00	S/2,441.00					
JIMENEZ DE JARAMILLO SABINA PAQUITA	S/97.00						S/97.00
JULCA DE GUTIERREZ EDITH MARLENE	S/904.00	S/904.00					
KILVER AYDIN	S/99.00		S/99.00				
LAYZA OLIVA JAIME ORLANDO	S/267.75				S/267.75		
LAZARO CAMPOS LUCIA VILMA	S/229.50	S/229.50					
LAZARO CHAVEZ VICKY NILA	S/372.00			S/372.00			
LAZO YSLA JOSE DEL CARMEN	S/1,200.00	S/1,200.00					
LLANOS VENTURA JANETH ELIZABETH	S/219.00		S/219.00				
LLAURY TANTALEAN JAIR ITAMAR	S/450.00	S/450.00					
LOPEZ ARGOMEDO ROSA ANA	S/325.50				S/325.50		
LOPEZ MELQUIADES ROCIO DEL PILAR	S/450.00	S/450.00					
LOPEZ SERRATO MARIA ELIZABETH	S/459.00	S/459.00					
LOPEZ ZAVALETA JOSE SANTOS	S/150.00					S/150.00	
LUJAN CHAVEZ ARIXZA ANALI	S/339.00	S/339.00					
LUJAN SOLORZANO BREYSY ALEXA	S/525.00	S/525.00					
M+F3:F25EDINA CUZCO DE ZAMBRANO BERTHA ELISA	S/1,050.00				S/1,050.00		
MARINA ENMALI MARCELO BRICEÑO	S/982.32		S/982.32				
MARTINEZ CABRERA SANTOS ASUNCION	S/612.00	S/612.00					

MEDINA DE SOLORZANO JULIA AUREA	S/300.00	S/300.00				
MEDINA PEREZ TEODORO AUGUSTO	S/280.00				S/280.00	
MEDRANO FERNANDEZ EULOGIA MATILDE	S/339.00	S/339.00				
MENDEZ MENDEZ ADIN EDER	S/159.00		S/159.00			
MENDEZ VASQUEZ MARIA DE FATIMA	S/300.00			S/300.00		
MENDOZA CRIBILLEROS GABY EDUINA	S/420.00	S/420.00				
MENDOZA GONZALES RUBY SOLEDAD	S/872.00	S/872.00				
MENDOZA LOZANO CRISTINA YOLANDA	S/200.00	S/200.00				
MIÑANO CASTILLO DORIS LUSMILA	S/20.00			S/20.00		
MIO SOSA TEODORO	S/535.50	S/535.50				
MIRANDA VILLALOBOS JUAN ERMITANO	S/196.00	S/196.00				
MOLINA AGUILAR SERGIO ANTONIO	S/459.00	S/459.00				
MORALES ARENAS LADY SUSAN	S/112.00				S/112.00	
MORALES TERRONES MERCEDES ROSARIO	S/229.50	S/229.50				
MORE CHAVEZ CARMEN ELISABEH	S/525.00	S/525.00				
MORENO RIOS TATIANA YURELY	S/80.00			S/80.00		
MORRIS NAVARRETE JUAN ARTURO	S/240.00	S/240.00				
MURRUGARRA ANGULO EDITA CATALINA	S/1,200.00	S/1,200.00				
NARRO CUSQUICIBAN SANTOS AMBROCIO	S/459.00	S/459.00				
NAVARRO CASTAÑEDA ELSA JENY	S/600.00	S/600.00				
NAVARRO ZARATE EDITA REYNERI	S/330.00	S/330.00				
NOVILLO ROJAS FLORESMILA	S/105.00				S/105.00	
OBANDO CAMPOS MILAGROS DEL CARMEN	S/89.50					S/89.50
OLIVARES CABRERA TERESA JESUS	S/462.08	S/462.08				
PABLO SALVADOR SARA ELIZABETH	S/270.00		S/270.00			
PAREDES CARBAJAL DE VILLANUEVA ELIZABETH DALILA	S/479.36			S/479.36		
PAREDES POLO MERCEDES ORFELINDA	S/306.00	S/306.00				
PAREDES VILLANUEVA CESAR ANTENOR	S/1,425.00	S/1,425.00				
PASTOR CABRERA EDY MARIBEL	S/612.00			S/612.00		
PEREZ ROMERO ROSA ABIGAIL	S/79.50	S/79.50				
PEREZ VERA JAIMITO ESMITH	S/3,136.77	S/3,136.77				
PINCO TORRES DE REYES LOURDES ARACELLY	S/395.50	S/395.50				

POLO PAREDES CARMEN NATIVIDAD	S/1,666.77				S/1,666.77		
PONTE MENDIETA SARA	S/318.00	S/318.00					
PORTILLA ALCALDE ZOILO FRANCISCO	S/612.00			S/612.00			
QUIÑONES VALVERDE JOSE ROMAN	S/459.00	S/459.00					
QUIROZ ARELLANO RAFAEL WENCESLAO	S/280.00	S/280.00					
RAFAEL CIPRIANO ELMO	S/1,224.00			S/1,224.00			
RAMIREZ RODRIGUEZ GLORIA OLINDA	S/450.00	S/450.00					
REYES ZAVALETA YULI YENI	S/459.00					S/459.00	
REYES ZELADA JULIA EULALIA	S/535.50	S/535.50					
RODRIGUEZ DIAZ ELIZABETH DEL ROSARIO	S/910.20	S/910.20					
RODRIGUEZ MARIÑOS OSWALDO	S/19.50	S/19.50					
RODRIGUEZ PEREZ JUBY DICK	S/459.00	S/459.00					
RODRIGUEZ TORIBIO CECILIA IVONNE	S/612.00	S/612.00					
RONCAL MORILLO MARIA FELICITA	S/372.00	S/372.00					
ROSARIO LUJAN WILDER MILCIADES	S/255.50				S/255.50		
RUBIO OBESO DE REYES CARMEN ELIZABETH	S/169.50	S/169.50					
RUBIO ROJAS CEVERINA	S/90.00	S/90.00					
RUBIO VILCA VILMA MARILU	S/600.00	S/600.00					
RUDAS CABRERA DIANA CAROLINA	S/989.77						S/989.77
RUIZ VELASQUEZ ROBERTO CARLOS	S/164.88	S/164.88					
SALAZAR SOTO VIOLETA LETICIA	S/481.44			S/481.44			
SALAZAR VILLEGAS CAROLINA	S/267.75				S/267.75		
SALINAS SALDAÑA CRISTINA BEATRIZ	S/229.50	S/229.50					
SANCHEZ SICCHA CONSUELO	S/465.50	S/465.50					
SANTOS LLANOS MICHAEL OCTAVIO	S/223.50	S/223.50					
SEBASTIAN VILLAJULCA LENNER JESUS	S/944.94	S/944.94					
SERRANO QUISPE IDA JUANA	S/106.68						S/106.68
SILVA VELA ELISA	S/267.75				S/267.75		
SOTO AGUIRRE OLGA EMERITA	S/318.00	S/318.00					
SULCA HUAMAN DELIA EUGENIA	S/229.50	S/229.50					
SULLON CARRANZA GASPAR AUGUSTO	S/612.00			S/612.00			
TORIBIO BRICEÑO LAURA PATRICIA	S/330.00	S/330.00					

TORRES CASTILLO JOANA YASMINA	S/848.16	S/848.16					
TORRES GRANDEZ DE MALCA MARY ANTONIA	S/450.00	S/450.00					
ULLOA HURTADO ELMER DARIO	S/961.20	S/961.20					
UNTUL PRIETO BERTHA	S/412.00	S/412.00					
VALDIVIESO ROSAS LEYVI LENI	S/900.00	S/900.00					
VALENCIA MEDRANO MEDRANO MARIA ELENA	S/395.50				S/395.50		
VALVERDE DE ARMAS MARIA LUISA	S/854.72	S/854.72					
VALVERDE MIRANDA ALEJANDRO	S/306.00	S/306.00					
VARGAS ALBITES ROSA CELIA	S/1,308.00			S/1,308.00			
VARGAS CHUQUIMANGO ROSA ISABEL	S/525.00	S/525.00					
VASQUEZ ACUÑA RONALD FERNANDO	S/459.00	S/459.00					
VASQUEZ CARPIO LINDA MILAGROS	S/859.98	S/859.98					
VASQUEZ RODRIGUEZ MODESTA ALEJANDRINA	S/350.00	S/350.00					
VEGA CANCHACHI JESSICA MILAGROS	S/267.75	S/267.75					
VENTEMILLA GARCIA KAREN MARINA	S/2.59						S/2.59
VENTURA VENTURA JENNY MARY	S/140.00			S/140.00			
VERDE VERGARA MARIA LUISA	S/282.05						S/282.05
VEREAU CAMACHO LENNI JANETH	S/205.50				S/205.50		
VEJARANO RUIZ HIPOLITO	S/200.00	S/200.00					
VERA JULCA SABINA	S/100.00	S/100.00					
VERA MAURI SANTOS	S/100.00				S/100.00		
VERGARA SALVADOR KAROL JOHANA	S/273.20	S/273.20					
VILLANUEVA POLO LIDIA MARIANA	S/525.00	S/525.00					
ZAMORA ROMERO DE VALERIANO IRMA	S/229.50	S/229.50					
ZAVALETA ULLOA MARIA	S/1,411.20	S/1,411.20					
<b>TOTAL</b>	<b>S/106,660.00</b>	<b>S/67,841.14</b>	<b>S/14,954.58</b>	<b>S/11,429.92</b>	<b>S/8,211.02</b>	<b>S/1,287.00</b>	<b>S/2,936.34</b>
<b>MONTO TOTAL</b>		<b>S/106,660.00</b>					

Fuente: Elaboración propia



**Comentario:** En este cuadro se muestra a los clientes que tienen documentos en morosidad al igual a clientes que están al día, en cuanto a los morosos se está detallando por rangos de atraso de:

Clientes al día: S/ 67,841.14

**Morosos:**

31-45 días con un monto de = S/ 14,954.58

46 -60 días con un monto de =S/ 11,429.92

61- días con un monto de =S/ 8,211.02

91-120 días con un monto de =S/ 1,287.00

121 a más días con un monto de =S/ 2,936.34

## **4.2 OBJETIVO: DIAGNÓSTICO DE LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBRANZAS DE LA GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA DODIJISA – TRUJILLO DEL AÑO 2020.**

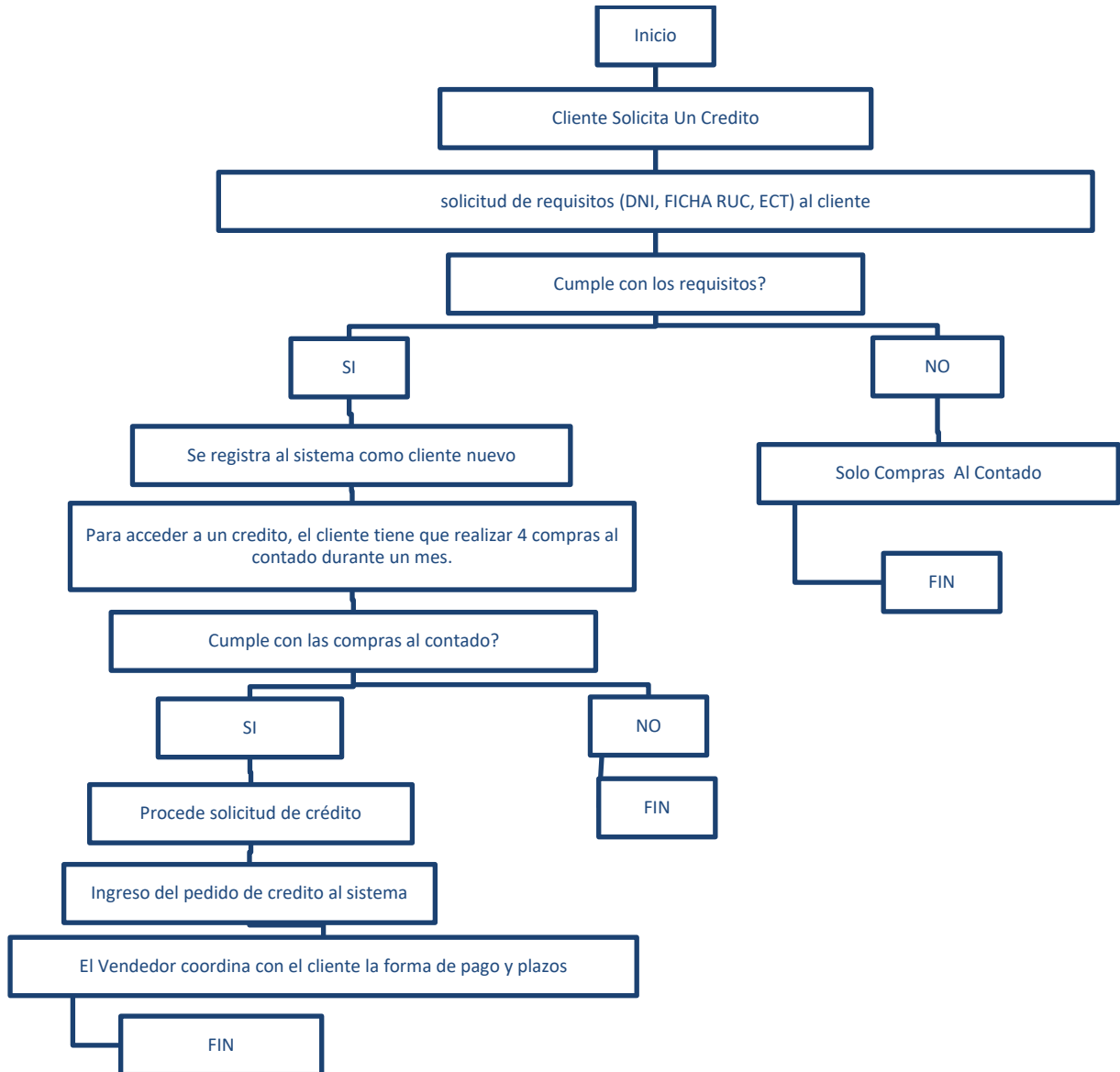
### **4.2.1. POLITICAS DE CREDITO.**

La empresa Comercializadora y Distribuidora Jiménez S.A.C. (CODIJISA), No cuenta con una política de Crédito a seguir; lo cual genera inconvenientes para realizar la cobranza según mi experiencia.

- Para que un cliente pueda solicitar una compra al crédito tiene que cumplir con ciertos requisitos que pide la Empresa como son:
  - Copia del DNI del solicitante y/o copia de su ficha RUC.
- Una vez recepcionado todos los requisitos por el vendedor, se procede a llamar al área de sistemas para que sea empadronado como cliente nuevo, para que esto proceda dicha área solicita al vendedor que le envía por foto los requisitos del cliente.

- Para acceder a un crédito el cliente tiene que realizar como mínimo 4 compras al contado durante el mes, de esta manera el cliente podrá ser evaluado para acceder a una línea de crédito de acorde con sus montos que realizo sus compras al contado.
- Una vez concluido con todos los procedimientos solicitados, el vendedor procede a pasar el pedido al crédito al sistema, donde será evaluado por la persona encargada de otorgar el crédito.
- Las líneas de crédito se determinan para cada usuario de la siguiente manera
  - El área de sistemas evalúa y otorga los créditos menores a 3,000 soles.
  - El área de Administración evalúa y otorga los créditos menores de 5,000 soles.
  - El área de contabilidad Evalúa y otorga los créditos mayores de 5,000 y menores de 8,000 soles.
  - El Gerente General evalúa y otorga los créditos mayores a 8,000 soles.
  - Los clientes que solicitan un crédito mayor a 5,000 soles, son evaluados su récord crediticio en la plataforma SENTINEL. Además, que el cliente tiene que firmar una letra de cambio.
- Para finalizar el vendedor informa al cliente las modalidades de pago, los días de visita que realizara y el plazo o duración que tiene el crédito como son (30 días máximo) caso incumpla este plazo, se le eliminara la línea de crédito a cero (0)

## FLUJOGRAMA DE POLICAS DE CREDITOS



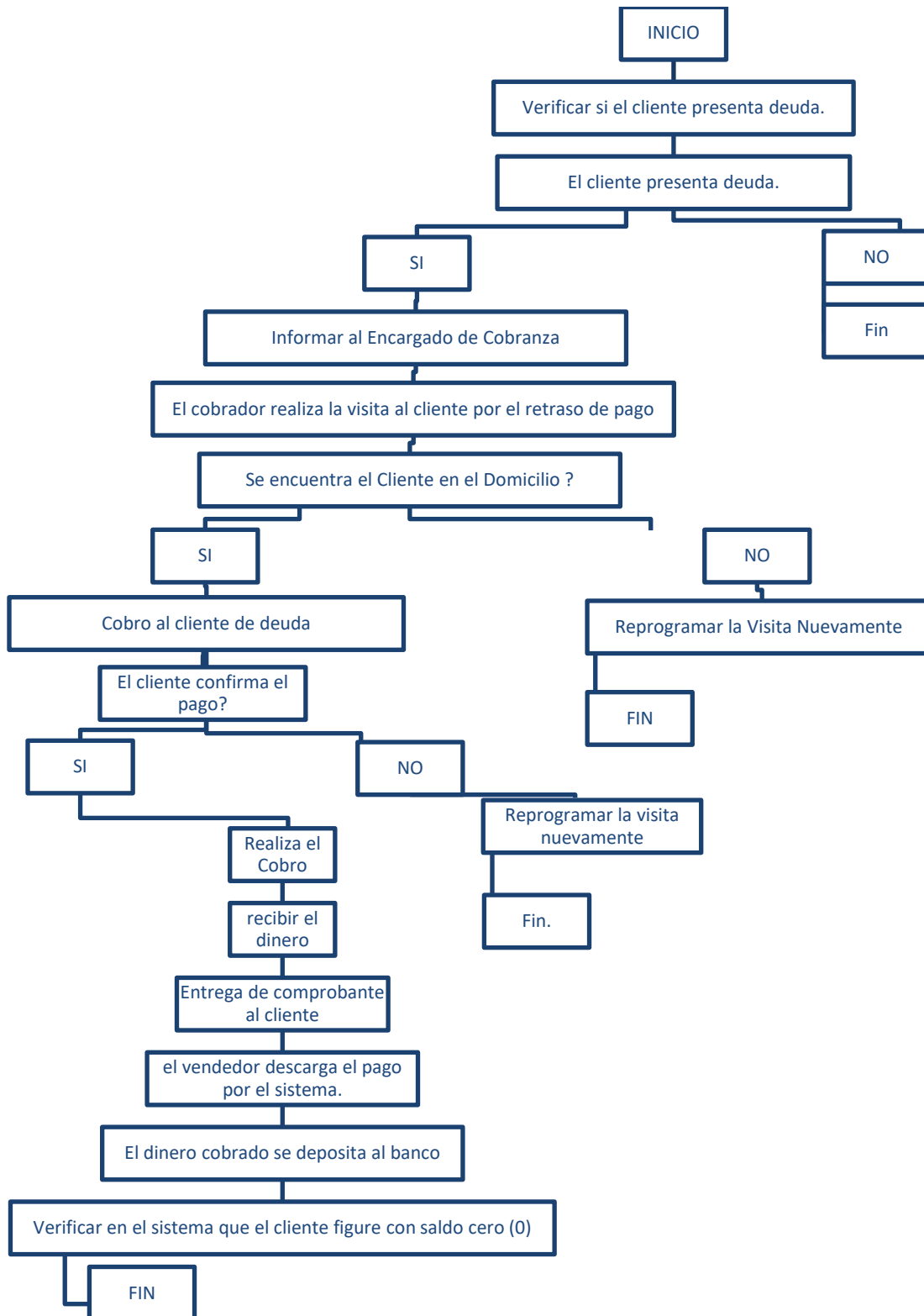
*Fuente: Elaboración propia.*

#### **4.2.2. POLITICAS DE COBRANZA.**

La empresa Comercializadora y Distribuidora Jiménez S.A.C. (CODIJISA), No cuenta con una política de cobranza a seguir; lo cual genera inconvenientes para realizar la cobranza según mi experiencia.

- El vendedor para salir hacer la cobranza en su zona establecida lleva consigo una planilla de cobranzas, lo cual lo facilita el área de liquidación donde figura el N° del documento (bol/Fac), la fecha de emisión que se realizó el pedido, nombre del cliente o Razón Social, monto que adeuda, días de atraso, dirección del negocio.
- Para realizar las cobranzas de los clientes, el vendedor lleva un equipo móvil que les brinda la empresa como una herramienta de trabajo, así poder cancelar el documento o amortizar en el sistema.
- Una vez realizada la cobranza en toda su zona, se procede a depositar todo el dinero recaudado, ya sea en Bancos o Agentes con los que está afiliado la Empresa.
- Una vez cumplido toda su jornada durante el día, el vendedor retorna a la empresa a entregar su planilla de cobranza junto con los documentos que realizo la cobranza para ser verificados por el área de liquidación todas las cancelaciones y amortizaciones que ingreso en el sistema, todo eso debe coincidir con el monto total que figura en el sistema y en su planilla física, al igual con el total del depósito.
- Para finalizar, el área de liquidación le entrega un ticket al vendedor con el monto total a liquidar, luego procede a entregar al área de Caja quien dará la orden de su conformidad y sellará el ticket para su salida.

**FLUJOGRAMA DE POLITICAS DE COBRANZA.**



*Fuente:Elaboración propia.*

### 4.3 OBJETIVO: ANALIZAR LOS EE FF EN LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA CODIJISA DEL AÑO 2020

Tabla3

*Estados Financieros.*

<b>CODIJISA</b>					
<b>ESTADO DE SITUACION FINANCIERA.</b>					
<b>AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020.</b>					
<b>(En Nuevos Soles)</b>					
ACTIVO			PASIVO Y PATRIMONIO.		
Activo Corriente	Diciembre 2020	%	Pasivo Corriente	Diciembre 2020	%
Efectivo y Equivalente de Efectivo	2,452,370	35.68	Proveedores	2,202,827	32.05
Cuentas por Cobrar Comerciales (neto)	106,660	1.55	Préstamos de Accionistas, Dividendos	6,400	0.09
Existencias	1,687,279	24.55	Tributos por Pagar	82,858	1.21
Prestamos por Cobrar al Personal, a los accionistas (Socios), Directores y Gerentes	19,444	0.28	Cuentas por Pagar Diversas	27,988	0.41
Servicios y otros Contratados por Anticipado	55,271	0.80	Remuneraciones por Pagar, CTS	55,857	0.81
Pagos a Cta. Del Impuesto a la Renta	537,804	7.83	Porción Cte. De la D. L/P	23,534	0.34
			Porción Cte. Arrdmt. Operativo	60,523	0.88
<b>Total Activo Corriente</b>	<b>4,858,828</b>	<b>70.70</b>	<b>Total Pasivo Corriente</b>	<b>2,459,987</b>	<b>35.79</b>
<b>Activo No Corriente</b>			<b>Pasivo No Corriente</b>		
Activos Adquiridos en Arrendamientos Financieros	345,038	5.02	Porción No Cte. De la D. L/P	310,750	4.52
Inversiones Inmobiliarias	738,888	10.75	Porción no Cte. Arrdmt. Operativo	440,390	6.41
Inmuebles, Maquinarias y Equipos	1,420,166	20.66	Cuentas por Pagar Diversas L/P	80,312	1.17
Dep. y Amort. Acumuladas	- 490,435	-7.14			
<b>Total Activo No Corriente</b>	<b>2,013,657</b>	<b>29.30</b>	<b>Total Pasivo no Corriente</b>	<b>831,452</b>	<b>12.10</b>
			<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>3,291,439</b>	<b>47.89</b>
			<b>Patrimonio</b>		
			Capital Social	1,500,000	21.83
			Excedente de Revaluación	-	0.00
			Reserva Legal	757,685	11.02
			Resultados Acumulados	1,286,366	18.72
			Resultados del Ejercicio	36,995	0.54
			<b>Total Patrimonio</b>	<b>3,581,046</b>	<b>52.11</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>6,872,485</b>	<b>100.00</b>	<b>TOTAL PASIVO Y PATRIM</b>	<b>6,872,485</b>	<b>100.00</b>

Fuente: CODIJISA

### 4.3.1. APLICACIÓN DE RATIOS.

#### RATIO INDICE DE LIQUIDEZ.

##### 1. Liquidez corriente.

ACTIVO CORRIENTE / PASIVO

**Liquidez Corriente 2020** =  $4,858,828 / 2,459,987 = 1.98$

**Comentario:** Esto refleja que por cada un sol de deuda (Pasivo Corriente), la empresa cuenta con 1.98 de (Activo Corriente) para pagar, respaldar y hacer frente a sus obligaciones

##### 2. Liquidez Absoluta.

EFFECTIVO / PASIVO CORRIENTE.

**Liquidez Absoluta 2020** =  $2,452,370 / 2,459,987 = 1.00$

**Comentario:** el resultado indica que, por cada un sol, la empresa cuenta con 1.00 sol para operar con sus activos en el año 2020.

##### 3. ROTACION DE LAS CUENTAS POR COBRAR.

VENTAS NETAS / CUENTAS POR COBRAR.

**Rotación de cuentas por Cobrar 2020** =  $2,659,072 / 106,660 = 24.93$

**Comentario:** En resultado nos muestra cuantas veces al año se cobran las cuentas pendientes por cobrar y muestra que se han recuperado 24.93 veces en el ejercicio.

#### **4. ROTACION DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN DIAS**

CUENTAS POR COBRAR X 360 / VENTAS

**Rotación de cuentas por Cobrar en días 2020.**

$$= 106,660 \times 360 / 2,659,072 = 14.44 \text{ días.}$$

Comentario: el resultado nos indica el tiempo en días en que las cuentas por cobrar tardan en hacerse efectivo. Para el año 2020 son 14.44 días.

#### **5. MARGEN DE UTILIDAD NETA OPERATIVA**

UTILIDAD NETA OPERACIONAL X 100 / VENTAS

**Margen de Utilidad Neta 2020** =  $100,840 \times 100 / 2,659,072 = 3.79$

Comentario: Solo el 3.79% del total de las ventas se convirtió en utilidad operativa



## ESTADOS DE RESULTADOS DEL AÑO 2020.

Tabla4

Estado de Resultados

<b>CODIJISA</b>		
<b>ESTADO DE RESULTADOS</b>		
<b>Al 31 de diciembre del 2020</b>		
<b>(En Nuevos Soles)</b>		
<b>Expresado en Soles</b>	<b>Diciembre 2020</b>	<b>Porcentaje</b>
Ventas netas	2,659,072	100.00
Costo de ventas (-)	2,267,048	85.26
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b>392,024</b>	<b>14.74</b>
Gastos de ventas(-)	253,797	11.20
Gastos administrativo(-)	37,387	9.54
<b>TOTAL GASTOS OPERATIVOS</b>	<b>291,184</b>	<b>10.95</b>
<b>UTILIDAD OPERATIVA</b>	<b>100,840</b>	<b>3.79</b>
Ingresos varios	11,948	0.45
Ingresos Financieros	25,176	1.11
Gastos Financieros(-)	1,651	0.42
<b>TOTAL DE OTROS INGRESOS</b>	<b>35,473</b>	<b>1.33</b>
<b>UTILIDADES ANTES DE PARTICIP. E IMPUESTO</b>	<b>136,313</b>	<b>5.13</b>
Particip. De Utilid. a los Trabajadores (8%)	10,905	0.41
<b>UTILIDAD ANTES DEL IMPUESTO</b>	<b>125,408</b>	<b>4.72</b>
Imp. a la Renta	36,995	1.39
<b>UTILIDAD NETA</b>	<b>99,318</b>	<b>3.74</b>

Fuente: CODIJISA.

#### **4.4 OBJETIVO : IMPLEMENTAR LAS POLÍTICAS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA CODIJISA DEL AÑO 2020**

##### **A) POLÍTICAS DE CREDITO.**

De acuerdo con los estudios realizados a la Empresa Comercializadora y Distribuidora Jiménez S.A.C. (CODIJISA), ahora vamos a implementar las Políticas de cobranzas, la cual se detallan a continuación:

- 1) El área de ventas solicita la creación del cliente al área de sistemas. Anexando los requisitos solicitados por el área de créditos y cobranza.
  - copia de DNI y/o copia de ficha Ruc.
  - Copia literal de dominio del predio y/o otro documento que acredite que es propietario del bien
  - Una garantía (letra de cambio, un pagare) que garantice su crédito solicitando (esto es en casos de créditos a partir de(S/5,000,00)
- 2) Presentar sus Estados Financieros de la Empresa si el crédito es mayor a S/5,000.00.
- 3) Solicitud de crédito por parte del cliente.
- 4) El área de Créditos y cobranzas hace una búsqueda en la página de INFOCORP para cerciorar que el cliente que está solicitando el crédito no tenga ninguna deuda en cualquier Entidad Financiera u otros.

- 5) El área de Créditos y cobranzas comunica que, para acceder a un crédito, el cliente debe realizar 4 compras al contado durante un mes. Y sobre estas compras se le dará un crédito al 100%.
- 6) El área de Créditos y cobranzas evalúa los requisitos presentados por el cliente, además de verificar su record de compras al contado, para determinar su línea de crédito a otorgar.
- 7) Comunicar al cliente las condiciones de pago y plazos establecidos por el área de créditos, en caso de no cumplir con las condiciones su línea de crédito será eliminada.

## **B) POLITICAS DE COBRANZAS.**

De acuerdo con los estudios realizados a la Empresa Comercializadora y Distribuidora Jiménez S.A.C. (CODIJISA), ahora vamos a implementar las Políticas de cobranzas, la cual se detallan a continuación:

- 1) El área de Créditos y Cobranzas entrega a los supervisores de cada zona una carpeta con la planilla que contiene los documentos físicos de las (Bol -Fact.) de los clientes que están por cobrar, poniendo énfasis a los documentos que están en morosidad; lo cual lo realiza el vendedor.
- 2) Los supervisores entregan las Planillas con el contenido de documentos de los clientes a los vendedores para realizar el cobro respectivo.
- 3) El vendedor lleva consigo una planilla de cobranzas, donde figura el N° del documento (bol/Fac), la fecha de emisión que se realizó el pedido, nombre del cliente o Razón Social, monto que adeuda, días de atraso, dirección del negocio.
- 4) Cuando el vendedor va a realizar la cobranza al cliente, tiene que tener consigo el documento que acredite su deuda, si el cliente cancelar todo el importe tiene

que colocar el sello de cancelado, su firma, su nombre y la fecha de cobranza, pero si solo va amortizar tiene que detallar en el documento tanto del cliente como el que tiene en su planilla colocando la fecha de amortización, monto amortizado, el nuevo saldo, firma del cliente y nuevamente entrega al cliente hasta la próxima visita.

- 5) Una vez realizada la cobranza en toda su zona, se procede a depositar todo el dinero recaudado en Bancos o Agentes que estén afiliados a la Empresa.
- 6) El vendedor retorna a la empresa para entregar su planilla de cobranza adjuntos con los documentos físicos para ser verificados por el supervisor todas las cancelaciones y amortizaciones que ingreso al sistema, todo eso debe coincidir con el monto total que figura en el sistema y en su planilla física, al igual con el total del depósito.
- 7) El supervisor después de verificar la planilla de cobranza, procede a dar la conformidad, mediante su visto bueno y firma.
- 8) Una vez que el supervisor ya lo reviso la planilla de cobranza se procede a entregar al área de liquidación para hacer la descarga de las cobranzas.
- 9) Para finalizar el área de liquidación envía un reporte de cobranza de cada vendedor al área de Créditos y al área de caja.
- 10) En caso q los clientes continúen en morosidad le enviara una carta por escrito como primera opción, notificando la situación, en caso que el cliente haga caso omiso a la notificación, se procederá a enviar otra más exigente .

## **CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMEDADIONES**

### **5.1.- CONCLUSIONES.**

1. La gestión de cuentas por cobrar muestra una incidencia en la liquidez de la empresa CODIJISA debido a su carente política de créditos; la cual es flexible dado que en la evaluación de los posibles clientes se deja llevar en muchos casos por ser cliente antiguo se da preferencia y no se hace un seguimiento más riguroso como verificar el cumplimiento de obligaciones.
2. La Empresa CODIJISA. carece de una política de cobranza, sabiendo que el tiempo establecido para pagos de los clientes sitúan como máximo de 30 días. Según lo verificado los clientes demoran en cancelar su deuda hasta más de 120 días. Lo cual a mayor tiempo transcurrido conlleva a que se provisione estas cuentas como de cobranza dudosa. La que a su vez en el tiempo pueden convertirse en incobrables generando de esta manera un menor índice de liquidez y de rentabilidad.
3. La empresa CODIJISA no cuenta con un departamento de Créditos y Cobranzas, además de no tener una adecuada política de créditos y cobranzas; por lo cual, ha repercutido en la liquidez de la empresa.
4. Los procedimientos seguidos para el otorgamiento de crédito son muy flexibles, debido a que se otorga créditos a clientes morosos, lo cual conlleva a incrementar las cuentas por cobrar.
5. Existe deficiente Política de cobranza debido a que los cobradores no cumplen con visitar a la totalidad de los clientes de su zona asignada por el supervisor.

## 5.2 RECOMENDACIONES

1. Conformar un Departamento de Créditos y Cobranzas con el personal dedicado exclusivamente a esta labor, en la cual se establezcan procedimientos que aseguren el cumplimiento de las políticas de crédito a desarrollar, con acciones firmes y una buena evaluación del cliente a la vez que debe efectuarse la cobranza de una manera eficiente, de tal manera que todas estas acciones ayuden a la mejora de la gestión de las cuentas por cobrar y así asegurar la liquidez necesaria para que la empresa pueda cumplir con sus obligaciones a corto plazo.
2. Capacitar al personal sobre las políticas de créditos y cobranzas y hacer las simulaciones respectivas para ver cuál es el rendimiento, en caso contrario habrá sanciones.
3. Se recomienda a la empresa CODIJISA implementar las políticas de crédito establecidos en el objetivo 04 de la presente Tesis. En donde contempla realizar un seguimiento riguroso a los clientes para asegurar que las cuentas por cobrar serán recuperadas en los plazos establecidos y realizar de manera eficiente la generación de liquidez.
4. Aplicar las políticas de cobranza que le permita acelerar y agilizar el proceso de cobro de las cuentas y evitar que se conviertan en cuentas de cobranza dudosa, de tal manera que así se pueda evitar la falta de liquidez en la empresa y a la vez asegurar la rentabilidad de la misma.
5. Realizar cruces de información mensuales a todos los documentos que están por cobrar para no arriesgar que haya fugas de dinero por parte de los encargados de cobranza u otras personas involucradas.

## CAPÍTULO 6. REFERENCIAS

Delgado, C., & fABIOLA, C. (2020). *recuperado de*

*<http://repositorio.upci.edu.pe/handle/upci/224>.*

Gitman. (2003,p.242). *Políticas de Cobranza*. Obtenido de

<https://www.coursehero.com/file/pt0vsp/443-POL%C3%8DTICAS-DE-COBRANZA-Para-Gitman-2003-p242-son-los-procedimientos-que-la/>

Gomez, G. (2002). *recuperado de <https://www.gestiopolis.com/administracion-de-cuentas-por-cobrar-politicas-de-credito-y-cobro/>.*

Levy. (2009,p.212). Obtenido de [https://www.coursehero.com/file/pt0vsp/443-](https://www.coursehero.com/file/pt0vsp/443-POL%C3%8DTICAS-DE-COBRANZA-Para-Gitman-2003-p242-son-los-procedimientos-que-la/)

[POL%C3%8DTICAS-DE-COBRANZA-Para-Gitman-2003-p242-son-los-procedimientos-que-la/](https://www.coursehero.com/file/pt0vsp/443-POL%C3%8DTICAS-DE-COBRANZA-Para-Gitman-2003-p242-son-los-procedimientos-que-la/)

Salvador, B. (2014). Obtenido de <https://docplayer.es/54879080-Politica-de-credito-y->

[Yaurivilca, B. .. \(2019\). Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/2517](https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/2517)

Zutter, G. y. (2012 p.66). Obtenido de

[https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10826/T055\\_43608561\\_T.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10826/T055_43608561_T.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

## CAPÍTULO 7. ANEXOS

### ANEXO N° 01. METODOLOGIA.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable Independiente	La gestión de cuentas por cobrar se define como métodos o trámites necesarios que tiene que tener la empresa al momento de otorgar una línea de crédito al cliente y las condiciones del crédito que especifican los plazos a pagar. Sin embargo, cuando se concede un margen de crédito excesivo o cuando los plazos se prolongan demasiado, es mayor el riesgo de la incobrabilidad, por lo cual es preciso que la política de crédito se ajuste a la capacidad financiera de la empresa.	Políticas de cobranza.	Efectividad del procedimiento que la organización realiza al vencer sus cuentas por cobrar.
Gestión de Cuentas por cobrar.		Políticas de crédito.	Cumplimiento de normas de actuación dadas por la Dirección.
Variable dependiente.  La Liquidez.	La liquidez es la capacidad que tiene la empresa para obtener dinero en efectivo y así poder hacer frente a sus obligaciones de corto plazo.	Riesgo Financiero  Riesgo de liquidez.	Razón financiera.



--	--	--	--

## **ANEXO N° 02 ENTREVISTA**

**1. TITULO:** - Gestión de cuentas por cobrar comerciales para mejorar la liquidez de la empresa comercializadora y distribuidora JIMENEZ S.A.C. del año 2020.

### **2. OBJETIVO:**

- Conocer la gestión de las cuentas por cobrar comerciales para mejorar la liquidez de la Empresa comercializadora y distribuidora Jiménez S.A.C. del año 2020.

### **4. DATOS GENERALES:**

NOMBRE DEL ENTREVISTADO: Augusto Morán Silva.

CARGO: Administrador

EDAD: 55 años    ÁREA: Administrador.

### **6. PREGUNTAS DE LAS ENTREVISTAS:**

#### **1. ¿Cuál es el criterio de la empresa para evaluar el otorgamiento de los créditos?**

- Evaluación financiera (verificado por SENTINEL).
- Verificar el domicilio fiscal del negocio.
- Referencia por parte de otros proveedores.

Es importante evaluar los tres criterios, lo cual permitirá a la empresa conocer con que cliente trabajará.

#### **2. ¿Con que frecuencia se recupera las cuentas por cobrar de sus clientes?**

- De forma semanal.

La frecuencia con que se recupere las cuentas por cobrar semanalmente permitirá medir la capacidad de pago del cliente.

**3. ¿Para el otorgamiento de los créditos lo realizan con capital propio y/o ajeno?**

- Con capital propio.

Es un aspecto relevante contar con capital propio, lo cual indica que la empresa se siente segura de otorgar créditos.

**4. ¿Cuál es la política de cobranza que usa la empresa para cobrar a sus clientes?**

- Visitas semanales por el vendedor (Cobrador).
- Visita del supervisor (quincenal).
- Visita por el Auditor.

La aplicación de éstas tres de políticas de cobranza, va a permitir a la empresa dar seguimiento a sus cuentas por cobrar.

**5. ¿Cuáles son los medios de recaudación implementado por la empresa para cobrar a sus clientes?**

- Entidades bancarias.

**6. ¿En cuántos días la empresa recupera sus créditos otorgados a sus clientes?**

- En 30 días.

**7. ¿Realiza un seguimiento al incumplimiento del pago del cliente? ¿De qué manera?**

- Verificando la cartera de créditos de clientes por parte del área de créditos y cobranzas.

**8. Ante el incumplimiento de pago por parte de sus clientes, ¿Qué medidas toma la Empresa?**

- Bloqueando las líneas de créditos.

**9. ¿Qué estrategias utiliza para mejorar el control de la gestión de cobranzas?**

- Capacitación al personal de ventas y cobranzas.
- Implementar un sistema de incentivos al personal.
- La cobranza segmentada por niveles de riesgo.
- Desarrollar eficientes sistemas de información y soporte.

**10. De existir cuentas incobrables, ¿Cuál es el procedimiento que realiza la Empresa?**

- Verificar si el documento de crédito es incobrable.
- Mediante un informe a Gerencia para que ejecute la incobrabilidad