

FACULTAD DE NEGOCIOS



Carrera de Contabilidad y Finanzas

“Propuesta de política de cuentas por cobrar de la
empresa Multiservicios Tapizados J.C E.I.R.L.
Trujillo 2020”

Tesis para optar el título profesional de:

Contador Público

Autor:

Ivan Jesus Cruz Rodriguez

Asesor:

Mg. César Moisés Jauregui López

Trujillo - Perú

2020

DEDICATORIA

A DIOS

Nuestro señor por permitirme llegar a este momento tan especial y estar conmigo todo el tiempo, para poder cumplir mi meta mostrándome el camino para poder superar los obstáculos presentes y mejorar en el transcurso de mi vida personal profesional.

A MI MADRE Y HERMANOS

Por su apoyo moral y psicológico en los momentos más difíciles y que han sido incentivo en mi vida diaria.

A MI ESPOSA Y MIS HIJOS

Que son mi motivo de vivir y luchar en esta vida y por su paciencia y entendimiento al realizar este trabajo para cumplir nuestra mi meta.

A LOS PROFESORES

Por sus conocimientos depositados en mí y que supieron guiarme en mi carrera profesional por su apoyo, comprensión y consejos en los momentos difíciles. Mil palabras no bastarían para agradecerles.

AGRADECIMIENTO

A Dios por guiarme todos los días de mi vida en el transcurso de mi carrera profesional por ser mi fortaleza y darme sabiduría en los momentos de debilidad darme los momentos más alegres por compartir experiencias llenas de alegría y felicidad con los compañeros de universidad.

Un agradecimiento muy especial a la universidad privada del norte por la calidad de educación que brinda a los estudiantes mediante excelentes maestros que exigen el desarrollo de conocimientos y habilidades a través del respeto responsabilidad y disciplina con los estudiantes.

Tabla de contenidos

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN.....	8
ABSTRACT.....	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	23
CAPÍTULO III. RESULTADOS	27
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	57
REFERENCIAS.....	62
ANEXOS.....	63

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de Variables.....	21
Tabla 2: Población.....	24
Tabla 3: Muestra.....	24
Tabla 4: Cuestionario	28
Tabla 5: Manuales de Política de Crédito.....	29
Tabla 6: Persona encargada de otorgar crédito.....	30
Tabla 7: Ambiente para Créditos.....	31
Tabla 8: Historial de Crédito por Cliente	32
Tabla 9: Evidencia de Documento de Pago.....	33
Tabla 10: Evaluación del Patrimonio de Cliente.....	34
Tabla 11: Firma de letras de cambio como garantía.....	35
Tabla 12: Evaluación de Recomendación de terceros	36
Tabla 13: Plazos para evaluar créditos	37
Tabla 14: Plazo de otorgamiento de créditos.....	38
Tabla 15: Facilidades de Pago para Cliente.....	39
Tabla 16: Existencia de Manuales de cobranza.....	40
Tabla 17: Existencia de persona para cobranza.....	41
Tabla 18: Software para controlar cuentas por cobrar.....	42
Tabla 19: Registro de llamadas de cobranza	43

Tabla 20: Registro de correos de cobranza.....	44
Tabla 21: Registro de cartas de cobranza	45
Tabla 22: Registro de Archivos de Procesos Judiciales	46
Tabla 23 Ventas y cobranzas 2019	48
Tabla 24 Ventas No Cobradas 2019	50
Tabla 25: Ventas de Enero a diciembre 2019	51

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Tendencia de Respuesta de Cuestionario.....	29
Figura 2 Manual de política de crédito.....	30
Figura 3 Persona para créditos.....	31
Figura 4 Ambiente para créditos.....	32
Figura 5 Archivo de cliente.....	33
Figura 6 Evidencia de capacidad de pago.....	34
Figura 7 Evaluación de Patrimonio de Cliente.....	35
Figura 8 letras de Cambio.....	36
Figura 9 Evaluación de recomendaciones.....	37
Figura 10 Plazos para evaluar el crédito.....	38
Figura 11 Plazos para otorgar el crédito.....	39
Figura 12 Facilidades para pagar.....	40
Figura 13 Manuales de Cobranza.....	41
Figura 14 Persona para cobranza.....	42
Figura 15 Software para cuentas por cobrar.....	43
Figura 16 registro de Llamadas.....	44
Figura 17 Registro de correos.....	45
Figura 18 Registro de Cartas.....	46
Figura 19 Archivos de procesos judicial.....	47
Figura 20: ventas y cobranzas 2019.....	49

RESUMEN

En el sector de servicios, la confección de tapizados es una industria que requiere Materiales y Mano de obra especializada, que promueva un retorno financieramente saludable para poder tener herramientas estratégicas de crecimiento, Multiservicios Tapizados JC EIRL es una empresa que a pesar de tener ventas constante y una clientela ganada, no ve un crecimiento notorio, no tiene problemas de cuentas por pagar, pero en los últimos meses ha notado que un descenso leve de ventas y utilidad. Es por ello que este trabajo de investigación tuvo como objetivo Proponer una nueva política de cobranza en la empresa Multiservicios tapizados JC EIRL mediante describir cual es la situación actual de las políticas de las cuentas por cobrar, analizar la situación actual de política de cuentas por cobrar. En el presente fue con una metodología Aplicada, No experimental y descriptiva aplicando instrumentos de encuesta y análisis bibliográfico donde se llegó a las conclusiones de que la situación actual de la empresa Multiservicios Tapizados JC EIRL es deficiente basado por los escasos niveles de control, documentación y organización que no existen, ello lo ha llevado a serios problemas de liquidez y de control de sus cuentas por cobrar teniendo altos indicadores de morosidad mensual y de total incumplimiento al finalizar el año, es por ello que se propone una nueva política de cuentas por cobrar adecuado a la realidad de la empresa, considerando la organización, limitaciones y oportunidades para mejorar su liquidez y demás cadenas de pago.

Palabras clave: Propuesta, Política, Cuentas por cobrar, Empresa, Multiservicios

ABSTRACT

In the service sector, the manufacture of upholstery is an industry that requires Materials and Specialized Labor, which promotes a financially healthy return in order to have strategic growth tools, Multiservicios Tapizados JC EIRL is a company that despite having sales counted and an earned clientele does not see noticeable growth, does not have accounts payable problems, but in recent months it has noticed a slight decrease in sales and profits. That is why this research work aimed to Propose a new collection policy in the company Multiservicios tapizados JC EIRL by describing the current situation of accounts receivable policies, analyzing the current situation of accounts receivable policy. At present it was with an Applied, Non-experimental and descriptive methodology applying survey instruments and bibliographic analysis where the conclusions were reached that the current situation of the company Multiservicios Tapizados JC EIRL is deficient based on the scarce levels of control, documentation and organization that do not exist, this has led to serious problems of liquidity and control of its accounts receivable, having high indicators of monthly delinquency and total non-compliance at the end of the year, which is why a new appropriate accounts receivable policy is proposed to the reality of the company, considering the organization, limitations and opportunities to improve its liquidity and other payment chains.

Keywords: Proposal, Policy, Accounts Receivable, Multiservice Company

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En un mundo globalizado el rubro de la tapicería es una industria que se encarga de presentar un producto terminado con acabados hechos a medida según especificaciones del cliente. La podemos definir como la industria que transforma la materia prima provenientes de cueros, telas y suministros. En el mundo empresarial existe una competitividad innovadora cada año, incluso podemos decir que las estrategias cambian a la par de los cambios económicos y más aún en nuestra situación de emergencia sanitaria. En Asia grandes corporaciones han mejorado considerablemente sus procesos automatizados y exportación al mundo de productos prefabricados y casi terminados. Estas grandes organizaciones tienen algo en común, son ordenadas y cuentan con un control financiero profesional y tecnológicamente de alto nivel. Yume, (2020).

En el Perú la industria de tapicera tiene sus propias características particulares en su modelo de negocio. Las empresas eligen cuales son las políticas de comercialización que pueden convenir para crecer y mantener un mercado prometedor. Entre estas opciones también es importante definir con claridad y experiencia las condiciones de venta y cobranza. Sin embargo, si no existe una correcta administración comercial, otorgamiento de crédito, recuperación de créditos y condiciones de tiempos y oportunidad, puede provocar riesgos de liquidez. Es en este sentido que las empresas para una mejor organización se ven obligadas a elaborar políticas de cobranza para lograr un mejor resultado en relación a sus créditos y pagos. No obstante, las políticas

de cobranza no siempre son eficientes en sus finanzas pues una demora excesiva en recuperar los créditos trae consigo problemas de liquidez y por tanto la capacidad de pago al corto plazo a sus proveedores.

En nuestra localidad de Trujillo el rubro de tapizados es una industria beneficiada con materia prima de muy buena calidad, materiales de cuero que se comparte con el rubro de calzado que también usa cueros de alta calidad y son materiales preferidos por los clientes que exigen un material de alta calidad y están dispuestos a pagar por sus diseños y acabados. No obstante, existe fuerte competencia en los sectores comerciales del mismo rubro, además existen materiales sustitutos creados en la misma ciudad y otros que llegan importados a precios económicos. Sectores como la Avenida Villarreal, Unión, Rinconada, entre otros forman una fuerte competencia.

La empresa Multiservicios Tapizados JC EIRL es una empresa peruana con 5 años en el mercado, dedicada al rubro de tapicería desde el 2005. Esta empresa presenta deficiencias que afectan a sus indicadores financieros, con altos indicadores de morosidad y un mal gestionado manejo de políticas de cobranza. Estos problemas han causado retraso en los pagos con los proveedores, pago de planilla, etc. Por otro lado, existen clientes que realizan los depósitos en efectivos o girando un cheque generándose una problemática cuando los clientes no envían y no informan al área de cobranza que sus facturas fueron canceladas, generándose un descontrol en el registro por cliente.

A nivel internacional

A nivel internacional, según Tirado (2015). *Las políticas de crédito y cobranzas y su incidencia en la Liquidez de la fábrica calzada Fadicalza de Ambato Ecuador* señala la importancia de implementar políticas de crédito y cobranzas, Tirado concluyó que a partir del establecimiento de políticas que guíen las actividades específicas a seguir en un procedimiento de cobranza lograría una ventaja competitiva para decisiones administrativas que mejoran los indicadores financieros de la empresa y el manual de políticas de crédito y cobranza debería ser constantemente actualizado porque de esa forma sería la mejor alternativa para enfrentar problemas de recaudación que puede enfrentar una organización. Esta tesis sirve de confirmación de ideas para nuestra investigación al proponer en la misma línea de solución nuestra propuesta. Tirado (2015).

Lozano & Luna, (2016) en su tesis *Diseño manual políticas de créditos y cobranzas para Mejorar la liquidez Química S.A. Guayaquil, Ecuador*. Concluye que toda organización que no cuenta con controles adecuados de otorgar, recuperar y liquidar los créditos otorgados tendrá serios problemas de cobranza y liquidez en consecuencia, incluso indica que las cuentas por cobrar llegan a constituir un rubro importante de su capital de trabajo, es por ellos que se debe tomar en cuenta con suma importancia. En ese sentido si no se lleva un control interno adecuado, el riesgo en cuanto a la recuperación de los créditos será de alto. Finalmente recomienda tener controles internos de otorgamiento, registro, seguimiento recuperación, liquidación, incluyendo a proveedores que trabajen en línea del rubro de nuestra empresa y conocerán las

características del negocio. Es por ello que la tesis contribuye a nuestra investigación al incidir en la necesidad de la existencia de un control adecuado que permita delinear política de cuentas por cobrar. Lozano & Luna (2016).

Del mismo modo Gutiérrez (2015) en su tesis Gestión de cobranza y la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular LTDA. Ambato, Ecuador realiza un análisis integral de la organización y llega a concluir que existe un inadecuado control y análisis de créditos que minimice los riesgos de morosidad y aunque existe un reglamento de crédito y cobranza este es deficiente por falta de división de trabajo específico, inexistencia de capacitación constante y procesos desactualizados con la realidad del negocio. Es por ello que se recomienda mejorar los procesos, mejorar la capacitación de análisis y actualización permanente de sus actividades. Esta tesis es muy importante en nuestra investigación porque contribuye en un panorama amplio de evaluación integral de la empresa y realiza una propuesta modelo que abarcan varias áreas de la empresa, mostrándonos un ejemplo integral para nuestra investigación. Gutierrez (2015).

A nivel nacional

Según Baltazar (2014) en sus tesis Mejoramiento de la política de créditos y cobranzas como medidas para reducir los porcentajes de morosidad en la empresa Nicoll Perú S.A. Huancayo, Perú. Estudia las políticas de créditos de la empresa Nicoll Perú S.A., llegando a concluir que existe una herramienta fundamental en la consecución de sus objetivos, como es la buena comunicación entre empresa-cliente. Es decir, cuando se negocie con el cliente la empresa al otorgar un crédito se debe informar toda la

información en forma precisa y completa, como plazos, medios, tiempos, lugares, etc.

De esta manera los clientes deben saber todo acerca de su programación, las fechas de vencimiento, etc. En este análisis podemos ver que el autor nos aporta en nuestra investigación algo muy importante como es estructurar una excelente comunicación que evitara problemas futuros de liquidez y morosidad. Baltazar (2014).

De otro lado Almiron, Barzola, & Bermudez (2015) en su tesis Las políticas del área de créditos y cobranzas y la incidencia de liquidez en la Empresa Sedna S.A.C. Lima, Perú. Llega a evidenciar que las políticas de crédito y cobranza son más que simples documentos plasmados en un papel que llenan un requisito de adecuada organización, su calidad y aplicación son fundamentales en el éxito de la empresa, pues un manejo inadecuado conlleva a tener problemas futuros de liquidez. Por tanto, lograr una adecuada liquidez para la empresa, conlleva a que las políticas de crédito son utilizadas de manera eficiente. Solo de esta manera se podrá cumplir con obligaciones a corto plazo. Este trabajo contribuye a nuestra investigación al mostrarnos que se requiere implementar políticas de cobranza eficientes que se cumplan para asegurar el cumplimiento de los objetivos empresariales y aunque existen errores humanos, la falta de conocimiento y existencia de políticas planificadas, falta de oportunidad de ellas y la falta de una clara comunicación entre las diferentes áreas es mucho más riesgoso para la empresa. Almiron, Barzola, & Bermudez (2015).

A nivel local

Según Caballero (2017) en su tesis Las Políticas de Crédito y Cobranza y su Incidencia en la Gestión Financiera de la Empresa Dropar E.I.R.L., Trujillo, año 2017. Trujillo, Perú. Llega a concluir que en la empresa Dropar EIRL existe una mala gestión de las políticas de cobranza, esta situación a su vez genera otro problema mayor y peligroso para la continuidad del negocio como es el problema de liquidez. De esta manera se relaciona la deficiencia de las políticas de cobranza con las razones financieras de liquidez, siendo claro la relación de políticas de cobranza influye en el nivel del dinero recuperado de la empresa. Esta tesis es un aporte importante en nuestra investigación porque comprueba la necesidad e importancia de las políticas de cobranza en la empresa, pues como menciona *Caballero (2017)* se vuelve imperativo que la alta dirección vele por el estricto cumplimiento de sus mejores procesos administrativos.

Según Arroyo Vergara (2018) en su tesis las políticas de gestión de cobranza y su incidencia en la situación económica y financiera de la sociedad de beneficencia pública de Trujillo, La Libertad, año 2017. Llega a concluir, aunque la empresa muestra indicadores saludables, se debe a un ingreso constante de fondos productos de la gestión de ventas y rentabilidad del negocio, pero demuestra una deficiente gestión de cobranza la cual no se nota por los constantes ingresos que tiene la empresa. Se aplicaron mejoras en el proceso de cobranza que ayuden a mejorar la gestión y toma de decisiones. No se optó por el cambio de políticas puesto que el constante cambio de directorio no permite una solución práctica a la gestión. Este trabajo de investigación es muy importante en nuestra investigación puesto que demuestra que la

aplicación de nuevas formas de procedimientos ya sea por política o proceso nos resulta en mejoras de indicadores de gestión financiera.

La Cobranza

“Es el cobro de cuentas por cobrar de clientes, documentos por cobrar u otros importes” Avolio Alecchi (2012).

Cuentas por cobrar

“Las cuentas por cobrar son recursos económicos propiedad de una organización, los cuales generaran un beneficio en el futuro. Forma parte de la clasificación de activo circulante” Guajardo Cantú (2008).

“las cuentas por cobrar comerciales se refieren a aquellos derechos de cobro que se originan por la venta de bienes y servicios que se realizan en razón de la actividad principal del negocio” Avolio Alecchi (2012).

Tipos de Cuentas por Cobrar

Las cuentas por cobrar según Guajardo Cantú (2008) se dividen en:

- **Cuentas por cobrar comerciales;** que se derivan de la actividad normal de la empresa ya sea por mercadería o servicios.
- **Cuentas por cobrar pendientes;** que está integrada por documentos pendientes de pago y que surgen de una venta pasada o crédito
- **Cuentas por cobrar a funcionarios y empleados;** que se originan por préstamos otorgados a los empleados, funcionarios o accionistas de la empresa.

- **Cuentas por cobrar diversas;** son los documentos o cuentas que se originan por transacciones distintas de las que representen la actividad normal de la empresa.

Política de Cobranza

Definición de Política de cobranza

Según Gitman (2003), "son los procedimientos que la empresa emplea para realizar la cobranza de las cuentas por cobrar cuando las mismas llegan a su vencimiento".

Organización

La empresa debe tener estructurado condiciones básicas de organización que aseguren el cumplimiento de la recuperación, entre ellos podemos mencionar

Documentación

El área de cobranza debe tener documentación y normatividad que delinee las actividades, procesos y tareas específicas que se debe realizar en el área. Entre ellos podemos mencionar, Manual de cobranza, perfil de gestores de cobranza, procedimiento de cobro.

Personal

El personal de cobranza debe cumplir perfil adecuado para la gestión de cobranza:

- Profesional de ciencias empresariales y/o afines
- Estudios de especialización de crédito y cobranza
- Experiencia mínima de 1 año en cobranza
- Reporte favorable por entidades de riesgo como Infocorp.

Infraestructura

La empresa debe tener condiciones que aseguren la logística necesaria para la cobranza, ambiente de archivo, ambiente de resguardo de efectivo, equipos informáticos y telecomunicación para la gestión de cobranza.

Procedimiento

El procedimiento de la política de cobranza debe incluir lo siguiente:

- 1. Llamadas Telefónicas:** Una herramienta primaria de forma directa para poder solicitar el pago de la deuda, un probable programa de fecha y un acuerdo telefónico. Así mismo, es una forma cordial de generar una interacción entre la empresa y el cliente. Esta gestión debe ser realizada por una persona que muestre respeto, amabilidad y si es necesario el carisma adecuado para ganar al cliente y al mismo tiempo persuadir a cancelar la deuda en forma sutil, pero con la firmeza precisa.
- 2. Correo Corporativo:** Este procedimiento se convierte en la segunda herramienta que podemos usar después o a la par con las llamadas telefónicas. El mensaje electrónico debe hacer recordar al cliente en forma amable su situación actual

3. condición de deuda y una invitación a poder regularizar su situación. Los correos electrónicos también son importantes por servir como sustento que se está realizando la gestión de hacer recordar al cliente sus deudas pendientes y que hasta el momento según registros no existe regularización de su deuda. Finalmente sirve como irrefutable indicador para medir si el cliente es elegible y confiable para futuros créditos o si es necesario más presión en la cobranza.

3. Carta Notarial: Después de las llamadas y los correos o visitas a domicilio el cliente no regulariza su deuda, entonces se puede acudir a una notaría para gestionar una carta notarial; la cual es un documento formal legalizado por notario público. De esta manera se agotan los intentos de gestión de cobranza de manera formal antes de proceder a notificar la deuda a las centrales de riesgo. En esta instancia se debe tener cuidado de no incomodar al cliente, pues se corre el riesgo de romper relaciones comerciales y así ver afectado posibles futuros ingresos que tengamos con el cliente. Finalmente, la carta notarial también se considera como sustento contable de una cuenta incobrable.

4. Judicial: Esta es la última instancia a la que se recurre después de haber agotado las tres instancias anteriores y así poder interponer un proceso judicial de recuperación de fondos. Es necesario evaluar la conveniencia del proceso judicial y el valor de la futura recuperación en comparación con los costos del proceso judicial.

4. Judicial: Esta es la última instancia a la que se recurre después de haber agotado las tres instancias anteriores y así poder interponer un proceso judicial de recuperación de fondos. Es necesario evaluar la conveniencia del proceso judicial y el valor de la futura recuperación en comparación con los costos del proceso judicial.

Tabla 1: Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	SUB DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICA	INSTRUMENTO
<i>Variable Independiente:</i> Política de Cuentas por cobrar	Son una serie de lineamientos que se sigue con la finalidad de determinar si se otorga un crédito a un cliente y en cuanto tiempo y forma se debe cobrar. Gitman (2010)	Son los procedimientos que ésta sigue para hacer efectivas sus cuentas por cobrar a su vencimiento	Políticas de Crédito	Organización	Documentación	Entrevista Observación	Cuestionario Lista de Cotejo
					Personal		
				Evaluación	Carácter (Historial)		
					Capacidad (Liquidez)		
					Capital (Reservas)		
					Colateral (Garantía)		
				Condiciones	Condición (Industria)		
					Tiempo		
					Plazo		
				Políticas de Cobranza	Organización		
			Documentación				
			Procedimiento		Personal		
					Llamadas telefónicas		
					Envío de correo electrónico		
Envío de carta notarial							
Judicial							

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es la situación de la política de cuentas por cobrar en la empresa Multiservicios tapizados JC EIRL 2020?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Proponer una nueva política de cobranza en la empresa Multiservicios tapizados JC EIRL 2020.

1.3.2. Objetivos específicos

- Describir cual es la situación actual de las políticas de las cuentas por cobrar de Multiservicios tapizados JC EIRL 2020
- Analizar la situación actual de política de cuentas por cobrar de Multiservicios tapizados JC EIRL 2020
- Proponer una nueva política de cuentas por cobrar de Multiservicios tapizados JC EIRL 2020

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

En la presente investigación no se plantea hipótesis por ser descriptiva - no experimental Hernández Sampieri (2014).

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

Según su finalidad: la investigación es de tipo aplicada porque su objetivo es proponer una nueva política de cuentas por cobrar.

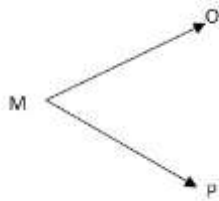
Según su diseño: la investigación es de tipo No experimental porque no se modificarán las variables, sino solo se describirá lo que observamos en la empresa.

Según su enfoque: es de tipo Cuantitativo, porque se basará en una medición numérica de importes de las cuentas por cobrar y lo vendido

Según su alcance: Es de tipo descriptivo, porque describirá las características de la variable y después propondrá una mejor política.

Según su fuente de datos: es de tipo Investigación de campo, porque se analizará la variable en la misma empresa.

Diseño:



Donde:

M = Muestra

O= Observación

P= Propuesta

2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

2.2.1 Población

La población es la empresa Multiservicios Tapizados JC, que está conformada por un total de 5 en su totalidad

Tabla 2: Población

Trabajador	Cantidad
Gerente General	1
Asistente	1
Operarios	3
Total	5

2.2.2. Muestra

La muestra en nuestra investigación estará conformada por la misma población es la empresa Multiservicios Tapizados JC EIRL. al ser una cantidad pequeña se puede realizar una investigación dirigida a todo el personal, puesto que todos de alguna manera están involucrados en la aplicación del tema de contacto con los clientes y aplicación de políticas de cobranza.

Tabla 3: Muestra

Trabajador	Cantidad
Gerente General	1
Asistente	1
Operarios	3
Total	5

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

2.3.1. Técnicas

Encuesta. - Según la encuesta se ha realizar una serie de preguntas basados en un cuestionario que se aplicara a una o varias personas con el único propósito de obtener una información primaria fidedigna, que en nuestro trabajo este cuestionario se aplicara al área de cuentas por cobrar con el único objetivo de obtener información y dar soluciones pertinentes.

Análisis Documental. - Es la técnica que está basada en una serie de revisión de documentos, reportes de la empresa. Mediante esta técnica se recogerá toda la información documentaria posible para la variable, para luego pasar a ser procesados.

2.3.2. Instrumentos

Cuestionario. - Instrumento que se aplica a la muestra con el objeto de obtener respuesta de primera mano. En la investigación se realizó una encuesta de 18 preguntas a las 5 personas que son todo el personal

Hojas de Trabajo. – Instrumento con el que, se revisa, analiza y se obtiene información deseada de los documentos alcanzados por la empresa. En esta investigación se revisarán los Reportes de Ventas y Cuentas por cobrar.

2.4. Procedimiento de recolección de datos

1. Se solicitó la autorización para realizar la investigación en la empresa.
2. Después se procedió a recoger información con los instrumentos indicados.
3. Luego se procedió a consolidar, tabular, analizar los resultados.
4. Se discute, interpreta en base a los resultados obtenidos en la investigación.
5. Se enuncia las conclusiones y propuesta de la investigación.

2.5. Procedimiento de tratamiento y Análisis de datos

El presente trabajo de investigación presenta como herramienta de investigación una encuesta, la misma que fue elaborada por los investigadores y revisada por asesores metodólogos y especialistas del área, con el fin de conseguir información correcta, pertinente y oportuna. Se procedió a Tabular y usar el Excel para consolidar los datos en tablas, porcentajes y gráficos correspondientes.

2.6. Aspectos éticos

La investigación cuenta con la utilización de los datos reales de la empresa estrictamente con fines investigativos, con el objetivo de poder plantear mejoras que favorezcan a la empresa Multiservicios Tapizados JC, EIRL. Se deja la declaración expresa que la información será manejada con total confidencialidad.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Descripción de la empresa

La empresa Multiservicios Tapizados JC EIRL es una empresa dedicada al servicio de tapicería de autos, muebles e interiores desde el año 2015 y ubicada en la av. Húsares de Junín nro. 555 urb. Gran Chimú de Monserrate en la ciudad de Trujillo - La Libertad

Visión

“Ser reconocida como la mejor empresa de tapicería en el norte del el Perú.”

Misión

Somos la solución textil de tapicería con mejor calidad, precio y compromiso por la satisfacción del cliente.

Principios y Valores

- Calidad
- Compromiso
- Servicio al cliente

Análisis de la Situación Actual

La empresa de Multiservicios JC tiene ventas regulares productos de 5 años de constante trabajo y compromiso con sus clientes. Sin embargo, hace algún tiempo existe una disminución de liquidez para cumplir con compromisos de pago a corto plazo, descubriéndose una cartera morosa de clientes por créditos otorgados.

3.1. Describir cual es la situación actual de las políticas de las cuentas por cobrar de

Multiservicios tapizados JC EIRL 2020

Tabla 4: Cuestionario

DIMENSIONES	SUB DIMENSIONES	INDICADORES	CRITERIOS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
Políticas de Crédito	Organización	Documentación	1. ¿Existe Manuales de políticas de crédito?	5	0	0	0	0	5
		Personal	2. ¿Existe una persona que se encarga del otorgamiento de crédito?	5	0	0	0	0	5
		Infraestructura	3. ¿Existe un ambiente exclusivo para el área de créditos?	4	1	0	0	0	5
	Evaluación	Carácter	4. ¿Se tiene un archivo historial por cada cliente con crédito?	4	1	0	0	0	5
		Capacidad	5. ¿Existe evidencia documental de capacidad de pago?	3	1	1	0	0	5
		Capital	6. ¿Existe una evaluación del patrimonio del cliente?	4	1	0	0	0	5
		Colateral	7. ¿Se solicita la firma de letras de cambio como garantía?	4	1	0	0	0	5
	Condiciones	Condición	8. ¿Se evalúa recomendaciones de terceros?	5	0	0	0	0	5
		Tiempo	9. ¿Existe plazos para evaluar el crédito?	5	0	0	0	0	5
		Plazo	10. ¿Existe plazos de otorgamiento de crédito?	5	0	0	0	0	5
		Forma de pago	11. ¿Existe facilidades de medios de pago para cliente?	0	3	1	1	0	5
Políticas de Cobranza	Organización	Documentación	12. ¿Existe un Manuales de cobranza?	5	0	0	0	0	5
		Personal	13. ¿Existe una persona que se encarga de la cobranza?	0	3	1	1	0	5
		Infraestructura	14. ¿Existe un software que controle las cuentas por cobrar?	5	0	0	0	0	5
	Procedimiento	Llamadas telefónicas	15. ¿Existe un registro de llamadas de cobranza a clientes con deuda?	5	0	0	0	0	5
		Correo electrónico	16. ¿Existe un registro de correos de cobranza a clientes con deuda?	5	0	0	0	0	5
		Envío de carta notarial	17. ¿Existe un registro de las cartas remitidas a clientes con deuda vencida?	5	0	0	0	0	5
		Judicial	18. ¿Existe un archivo de expediente de procesos judiciales?	5	0	0	0	0	5
			Total	74	11	3	2	0	90

Fuente: Elaboración Propia

Figura: 1 *Tendencia de Respuesta de cuestionario*

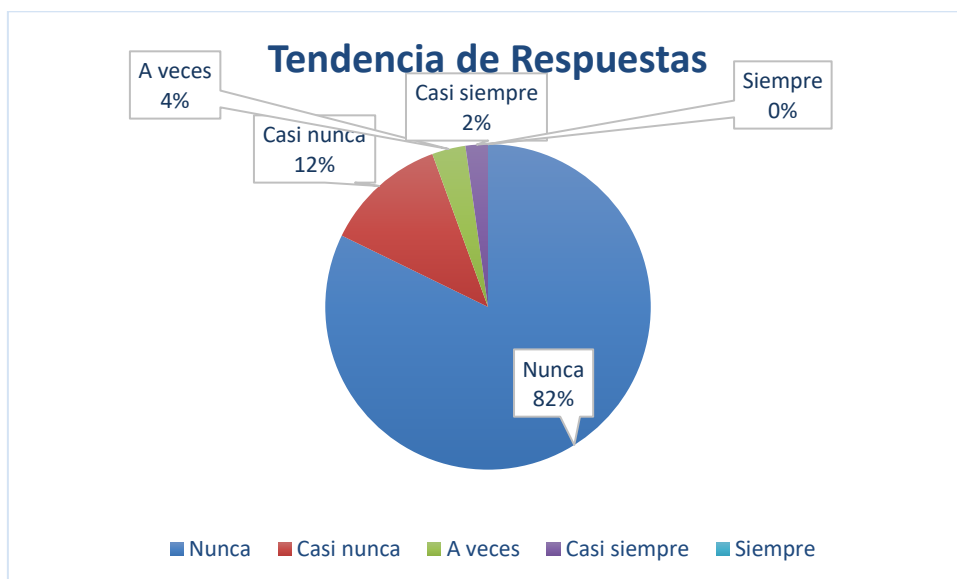


Figura 1: *Tendencia de Respuesta de Cuestionario*

Análisis:

Se puede apreciar que, en las 18 preguntas realizadas a todo el personal, se evidencia que la gran mayoría las respuestas son en un 82% Nunca, y 12% casi Nunca, lo cual quiere decir la inexistencia de las condiciones de control que se consulta en la encuesta.

Tabla 5: *Manuales de Política de Crédito*

CRITERIOS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
1. ¿Existe Manuales de políticas de crédito?	5	0	0	0	0	5
	100%	0%	0%	0%	0%	100%

Fuente: Multiservicios Tapizados JC EIRL

Elaborado por: Iván Cruz Rodríguez

Figura: 02 Manuales de Política de Crédito

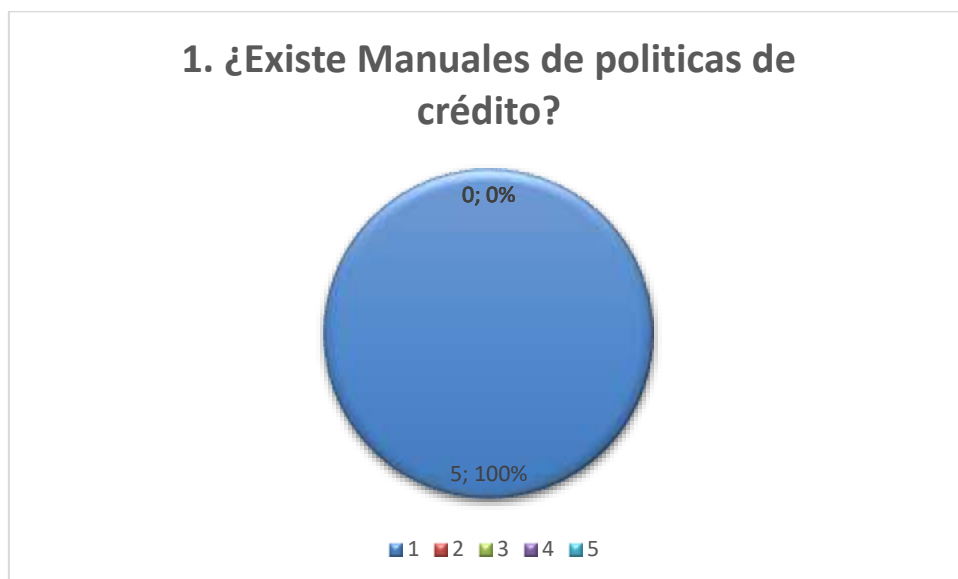


Figura 2 Manual de política de crédito

Análisis:

De la tabla N°05 y figura N° 02 se demuestran los resultados que se realizaron según el instrumento que la empresa Multiservicios Tapizados JC EIRL. Muestra que un 100% de sus respuestas que no cuentan con un manual de créditos es por ello que los trabajadores no tienen una estructuración de cómo realizar el otorgamiento de créditos a sus clientes por no contar como políticas esto se debe a la falta de interés de la gerencia.

Tabla 6: Persona encargada de otorgar crédito

CRITERIOS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
2. ¿Existe una persona que se encarga del otorgamiento de crédito?	5	0	0	0	0	5
	100%	0%	0%	0%	0%	100%

Fuente: Multiservicios Tapizados JC EIRL

Elaborado por: Iván Cruz Rodríguez

Persona encargada de otorgar crédito



Figura 3 Persona para créditos

Análisis:

De la tabla N°07 y figura N° 03 se demuestran los resultados que se realizaron según el instrumento que la empresa Multiservicios Tapizados JC EIRL. Muestra que un 100% de sus respuestas que no cuentan con una persona que se encarga de otorgar el crédito, es por ello que la empresa tiene descuidada el área de créditos, sin interés en ver lo necesario para una buena evaluación de sus clientes y de esta manera poder gestionar posteriormente su respectiva cobranza.

Tabla 7: Ambiente para Créditos

CRITERIOS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
3. ¿Existe un ambiente exclusivo para el área de créditos?	4	1	0	0	0	5
	80%	20%	0%	0%	0%	100%

Fuente: Multiservicios Tapizados JC EIRL

Elaborado por: Iván Cruz Rodríguez

Ambiente para Créditos

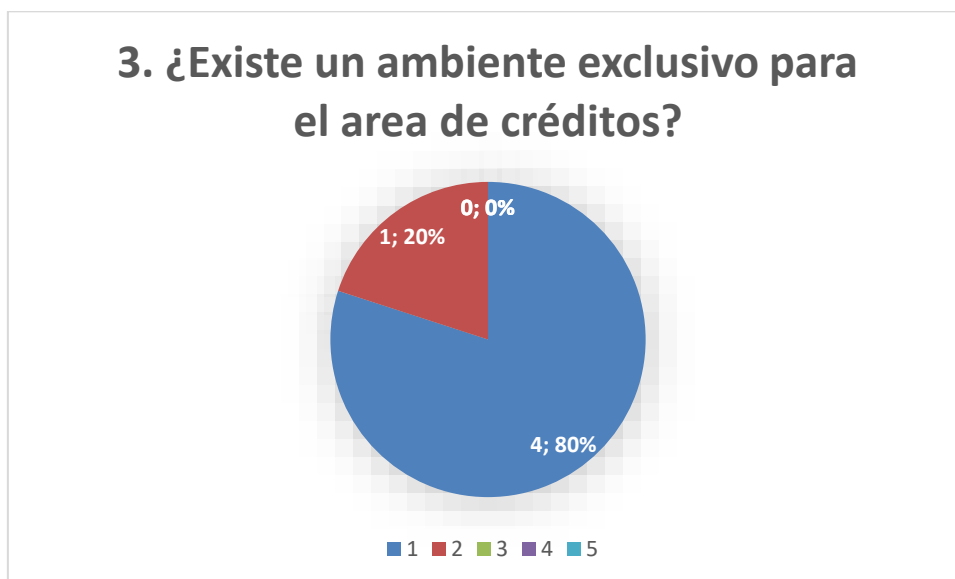


Figura 4 Ambiente para créditos

Análisis:

De la tabla N°08 y figura N° 04 se demuestran los resultados que se realizaron según el instrumento que la empresa Multiservicios Tapizados JC EIRL. Muestra que un 80% de sus respuestas que no cuentan con un ambiente exclusivo para el área de créditos y el 20% opina que casi nunca existe ese ambiente, es por ello que no se prestan las condiciones ambientales para poder conversar y solicitar en forma calmada y con la diligencia que implica obtener documentos que nos ayudaran a la recuperación crediticia.

Tabla 8: Historial de Crédito por Cliente

CRITERIOS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
4. ¿Se tiene un archivo historial por cada cliente con crédito?	4	1	0	0	0	5
	80%	20%	0%	0%	0%	100%

Fuente: Multiservicios Tapizados JC EIRL

Elaborado por: Iván Cruz Rodríguez

Historial de Crédito por Cliente

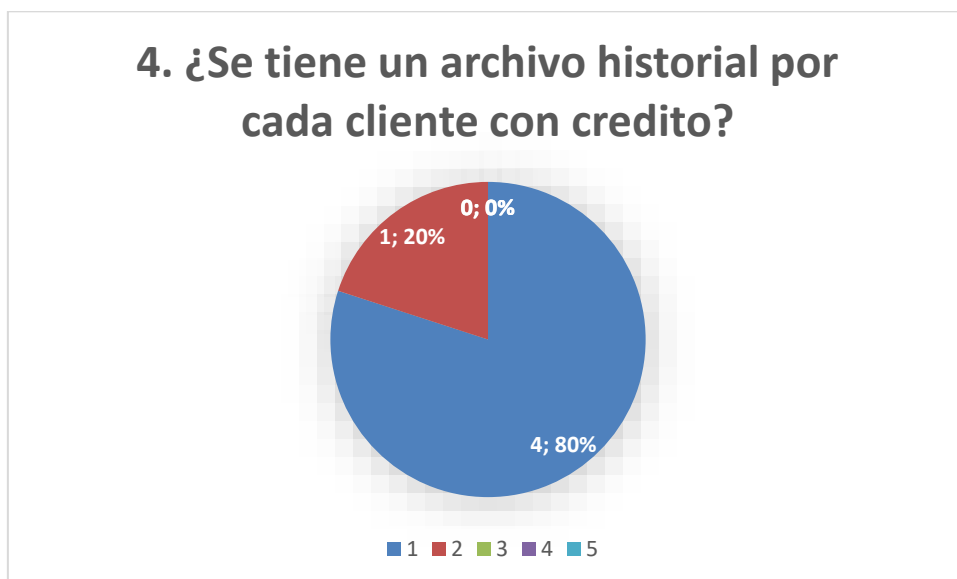


Figura 5 Archivo de cliente

Análisis:

De la tabla N°09 y figura N° 05 se demuestran los resultados que se realizaron según el instrumento que la empresa Multiservicios Tapizados JC EIRL. Muestra que un 80% de sus respuestas que no cuentan con un archivo de historial crediticio de cada cliente, mientras que el 20% opina que casi nunca existe ese archivo, lo cual evidencia la falta de diligencia en tener los documentos necesario y que salvaguarden los activos exigibles para poder asegurar los futuros compromisos de liquidez.

Tabla 9: Evidencia de Documento de Pago

CRITERIOS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
5. ¿Existe evidencia documental de capacidad de pago?	3	1	1	0	0	5
	60%	20%	20%	0%	0%	100%

Fuente: Multiservicios Tapizados JC EIRL

Elaborado por: Iván Cruz Rodríguez

Evidencia de Documento de Pago

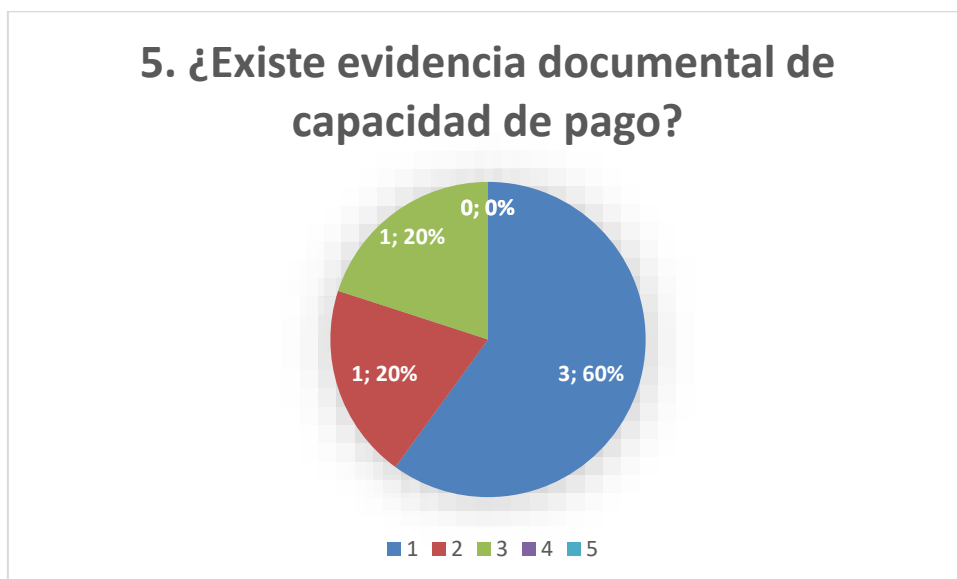


Figura 6 Evidencia de capacidad de pago

Análisis:

De la tabla N°10 y figura N° 06 se demuestran los resultados que se realizaron según el instrumento que la empresa Multiservicios Tapizados JC EIRL. Muestra que un 60% de sus respuestas que Nunca se ha podido evidenciar los documentos que demuestren la capacidad de pago del cliente, seguidamente el 20% casi nunca y 20% A veces, Es decir no existe seguridad documental de la capacidad de los clientes como requisito mínimo a presentar y poder aprobar el crédito.

Tabla 10: Evaluación del Patrimonio de Cliente

CRITERIOS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
6. ¿Existe una evaluación del patrimonio del cliente?	4	1	0	0	0	5
	80%	20%	0%	0%	0%	100%

Fuente: Multiservicios Tapizados JC EIRL

Elaborado por: Iván Cruz Rodríguez

Evaluación del Patrimonio de Cliente



Figura 7 Evaluación de Patrimonio de Cliente

Análisis:

De la tabla N°11 y figura N° 07 se demuestran los resultados que se realizaron según el instrumento que la empresa Multiservicios Tapizados JC EIRL. Muestra que un 80% de sus respuestas que no cuentan con una evaluación del patrimonio del cliente, mientras que el 20% opina que casi nunca existe esa evaluación, lo cual evidencia otra vez la falta de diligencia en evaluar varios aspectos del cliente exponiendo de manera vulnerable los créditos que se otorgan.

Tabla 11: Firma de letras de cambio como garantía

CRITERIOS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
7. ¿Se solicita la firma de letras de cambio como garantía?	4	1	0	0	0	5
	80%	20%	0%	0%	0%	100%

Fuente: Multiservicios Tapizados JC EIRL

Elaborado por: Iván Cruz Rodríguez

Firma de letras de cambio como garantía

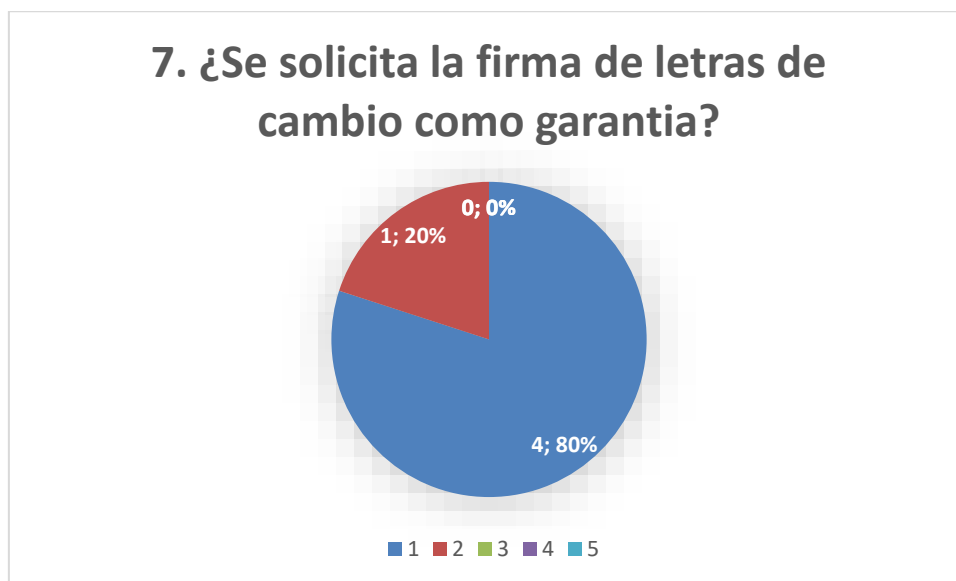


Figura 8 letras de Cambio

Análisis:

De la tabla N°12 y figura N° 08 se demuestran los resultados que se realizaron según el instrumento que la empresa Multiservicios Tapizados JC EIRL. Muestra que un 80% de sus respuestas que no se realizan las formas de letras de cambio y un 20% opina que casi nunca existe esa firma, esto ocasiona que no exista ningún respaldo en título valores que nos asegure la recuperación de los créditos, haciendo mucho más fácil a los clientes morosos decidir no realizar ningún pago por no existir la presión de un documento legal.

Tabla 12: Evaluación de Recomendación de terceros

CRITERIOS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
8. ¿Se evalúa recomendaciones de terceros?	5	0	0	0	0	5
	100%	0%	0%	0%	0%	100%

Fuente: Multiservicios Tapizados JC EIRL

Elaborado por: Iván Cruz Rodríguez

Evaluación de Recomendación de terceros



Figura 9 Evaluación de recomendaciones

Análisis:

De la tabla N°13 y figura N° 09 se demuestran los resultados que se realizaron según el instrumento que la empresa Multiservicios Tapizados JC EIRL. Muestra que un 100% de sus respuestas que Nunca se realiza una evaluación de las recomendaciones en el otorgamiento de créditos. Así mismo tampoco se inicia un sondeo de referencias de sus contactos comerciales, lo cual podría ayudar a ver un historial de su comportamiento comercial y referencia de otros.

Tabla 13: Plazos para evaluar créditos

CRITERIOS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
9. ¿Existe plazos para evaluar el crédito?	5	0	0	0	0	5
	100%	0%	0%	0%	0%	100%

Fuente: Multiservicios Tapizados JC EIRL

Elaborado por: Iván Cruz Rodríguez

Plazos para evaluar créditos

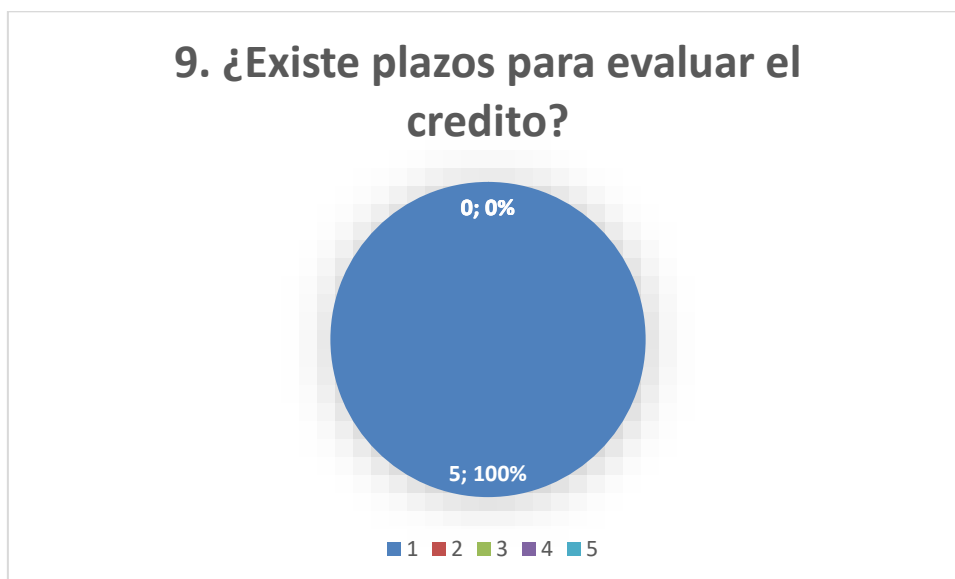


Figura 10 Plazos para evaluar el crédito

Análisis:

De la tabla N°14 y figura N° 10 se demuestran los resultados que se realizaron según el instrumento que la empresa Multiservicios Tapizados JC EIRL. Muestra que un 100% de sus respuestas que no cuentan con plazo para el otorgamiento de evaluación de créditos es por ello que los clientes, pueden conseguir un crédito por razones amicales o bajo la vulnerabilidad de la empresa, no existiendo registro de todos los procesos que no implementan en su organización.

Tabla 14: Plazo de otorgamiento de créditos

CRITERIOS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
10. ¿Existe plazos de otorgamiento de crédito?	5	0	0	0	0	5
	100%	0%	0%	0%	0%	100%

Fuente: Multiservicios Tapizados JC EIRL

Elaborado por: Iván Cruz Rodríguez

: Plazo de otorgamiento de créditos

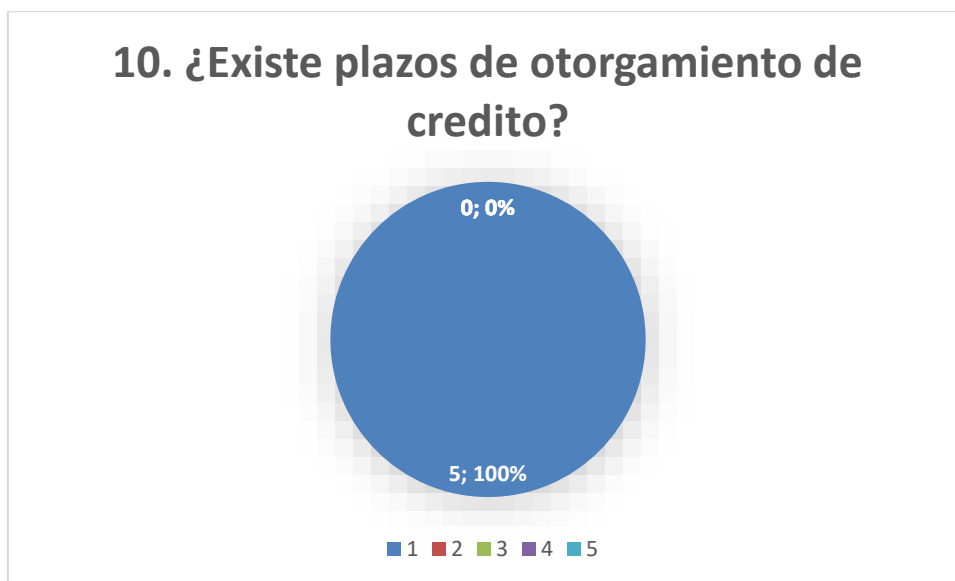


Figura 11 Plazos para otorgar el crédito

Análisis:

De la tabla N°15 y figura N° 11 se demuestran los resultados que se realizaron según el instrumento que la empresa Multiservicios Tapizados JC EIRL. Muestra que un 100% de sus respuestas que no cuentan o Nunca existió un plazo para el otorgamiento del crédito, es decir no existe procesos o procedimientos que se plasmen en un manual de créditos donde se mencione tiempos, días, o formas. Sin embargo, la gerencia otorga a viva voz de los dueños de la empresa confiando en su capacidad intelectual personal para recordar su crédito.

Tabla 15: Facilidades de Pago para Cliente

CRITERIOS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
11. ¿Existe facilidades de medios de pago para cliente?	0	3	1	1	0	5
	0%	60%	20%	20%	0%	100%

Fuente: Multiservicios Tapizados JC EIRL

Elaborado por: Iván Cruz Rodríguez

Facilidades de Pago para Cliente

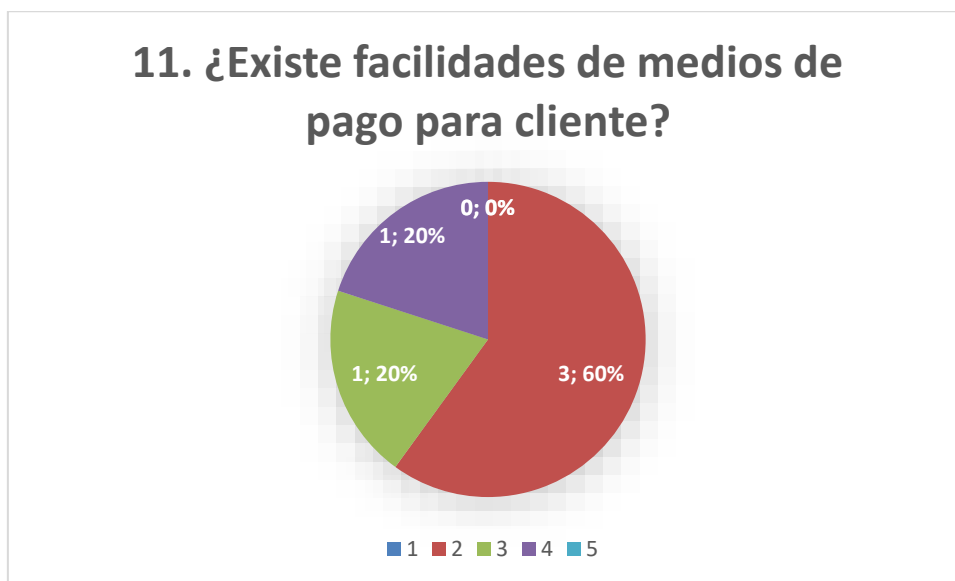


Figura 12 Facilidades para pagar

Análisis:

De la tabla N°16 y figura N° 12 se demuestran los resultados que se realizaron según el instrumento que la empresa Multiservicios Tapizados JC EIRL. Muestra que un 80% de sus respuestas que Casi nunca existen facilidades para que los clientes puedan pagar y el 20% A veces puede realizarlo y el otro 20% casi siempre, lo cual demuestra que los clientes no pueden pagar porque ir hasta el local implica una inversión en tiempo que podría ahorrarse si se cuenta con aplicaciones móviles que faciliten con trasferencias directas.

Tabla 16: Existencia de Manual de cobranza

CRITERIOS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
12. ¿Existe un Manual de cobranza?	5	0	0	0	0	5
	100%	0%	0%	0%	0%	100%

Fuente: Multiservicios Tapizados JC EIRL

Elaborado por: Iván Cruz Rodríguez

Existencia de Manual de cobranza

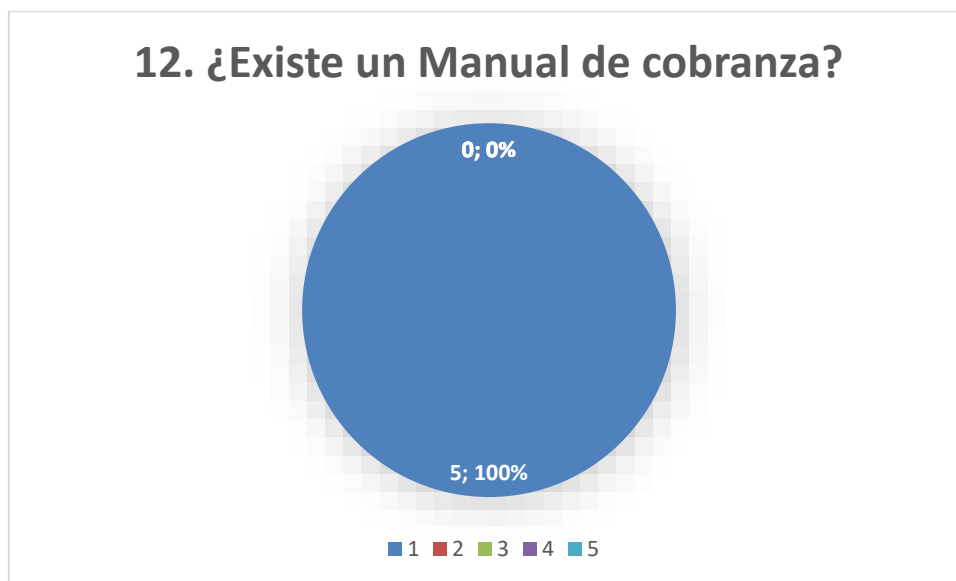


Figura 13 Manual de Cobranza

Análisis:

De la tabla N°17 y figura N° 13 se demuestran los resultados que se realizaron según el instrumento que la empresa Multiservicios Tapizados JC EIRL. Muestra que un 100% de sus respuestas que no existe un manual de cobranza, dejando también la segunda parte de gestión crediticia a voluntad de los clientes de buena fe que deciden pagar y honrar su deuda, esta situación enfrenta la posibilidad de tener una recaudación muy baja y la posibilidad de incurrir en incumplimiento de pago de las cuentas por pagar.

Tabla 17: Existencia de persona para cobranza

CRITERIOS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
13. ¿Existe una persona que se encarga de la cobranza?	0	3	1	1	0	5
	0%	60%	20%	20%	0%	100%

Fuente: Multiservicios Tapizados JC EIRL

Elaborado por: Iván Cruz Rodríguez

Existencia de persona para cobranza



Figura 14 Persona para cobranza

Análisis:

De la tabla N°18 y figura N° 14 se demuestran los resultados que se realizaron según el instrumento que la empresa Multiservicios Tapizados JC EIRL. Muestra que un 80% de sus respuestas que Casi nunca existe una persona que se encarga de la cobranza y el 20% respondió que A veces y el otro 20% Casi siempre. Es por ello que las cuentas se acumulan y no existe alguien que se preocupe de cobrar los créditos y cuando se toma preocupación por la falta de liquidez muchos de ellos ya han olvidado sus compromisos.

Tabla 18: Software para controlar cuentas por cobrar

CRITERIOS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
14. ¿Existe un software que controle las cuentas por cobrar?	5	0	0	0	0	5
	100%	0%	0%	0%	0%	100%

Fuente: Multiservicios Tapizados JC EIRL

Elaborado por: Iván Cruz Rodríguez.

Software para controlar cuentas por cobrar

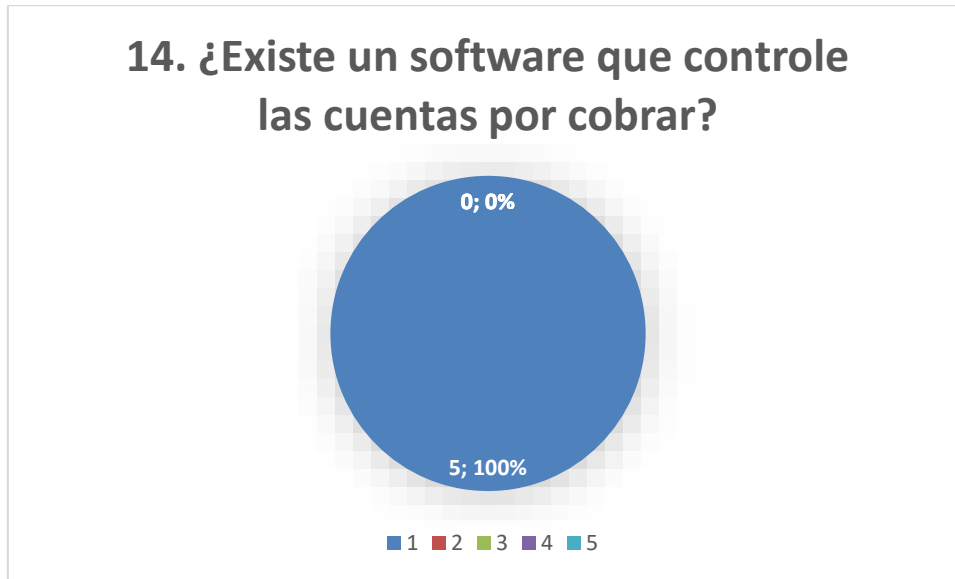


Figura 15 Software para cuentas por cobrar

Análisis:

De la tabla N°19 y figura N° 15 se demuestran los resultados que se realizaron según el instrumento que la empresa Multiservicios Tapizados JC EIRL. Muestra que un 100% de sus respuestas concordaron unánimemente que no cuentan con un software que ayude en las labores de gestión de créditos y cobranza, quedando evidenciado que la administración ha dejado de interesarle en alguna tecnología que ayude a mejorar los procesos, sin embargo, a pesar de tener ya varios años aún no ha automatizado el área contable.

Tabla 19: Registro de llamadas de cobranza

CRITERIOS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
15. ¿Existe un registro de llamadas de cobranza a clientes con deuda?	5	0	0	0	0	5
	100%	0%	0%	0%	0%	100%

Fuente: Multiservicios Tapizados JC EIRL

Elaborado por: Iván Cruz Rodríguez

Registro de llamadas de cobranza



Figura 16 registro de Llamadas

Análisis:

De la tabla N°20 y figura N° 16 se demuestran los resultados que se realizaron según el instrumento que la empresa Multiservicios Tapizados JC EIRL. Muestra que un 100% de sus respuestas que no cuentan con un registro de llamadas a clientes que tienen alguna deuda con la empresa, actividad que es normal en toda entidad financiera que otorga un crédito. El registro es importante porque significa el intento inicial de cobrar y recuperar los activos confiados a otras personas.

Tabla 20: Registro de correos de cobranza

CRITERIOS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
16. ¿Existe un registro de correos de cobranza a clientes con deuda?	5	0	0	0	0	5
	100%	0%	0%	0%	0%	100%

Fuente: Multiservicios Tapizados JC EIRL

Elaborado por: Iván Cruz Rodríguez

Registro de correos de cobranza



Figura 17 Registro de correos

Análisis:

De la tabla N°21 y figura N° 17 se demuestran los resultados que se realizaron según el instrumento que la empresa Multiservicios Tapizados JC EIRL. Muestra que un 100% de sus respuestas que no cuentan con un registro de correos electrónicos dejando todo al azar, sin embargo, algo tan importante debe estar registrado y debe tener un seguimiento constante y con registro de dicha actividad. Así mismo el correo electrónico es actualmente la manera más correcta de comunicación formal.

Tabla 21: Registro de cartas de cobranza

CRITERIOS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
17. ¿Existe un registro de las cartas remitidas a clientes con deuda vencida?	5	0	0	0	0	5
	100%	0%	0%	0%	0%	100%

Fuente: Multiservicios Tapizados JC EIRL

Elaborado por: Iván Cruz Rodríguez

Registro de cartas de cobranza



Figura 18 Registro de Cartas

Análisis:

De la tabla N°22 y figura N° 18 se demuestran los resultados que se realizaron según el instrumento que la empresa Multiservicios Tapizados JC EIRL. Muestra que un 100% de sus respuestas que no cuentan con un registro de cartas cursadas a las personas, siendo intimidatorio en algunos casos, pero igual se debe tener registro de cartas, de esta manera podemos complementar los documentos que se archivan por cada cliente y sirve como respaldo para un futuro crédito.

Tabla 22: Registro de Archivos de Procesos Judiciales

CRITERIOS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
18. ¿Existe un archivo de expediente de procesos judiciales?	5	0	0	0	0	5
	100%	0%	0%	0%	0%	100%

Fuente: Multiservicios Tapizados JC EIRL

Elaborado por: Iván Cruz Rodríguez

Registro de cartas de cobranza

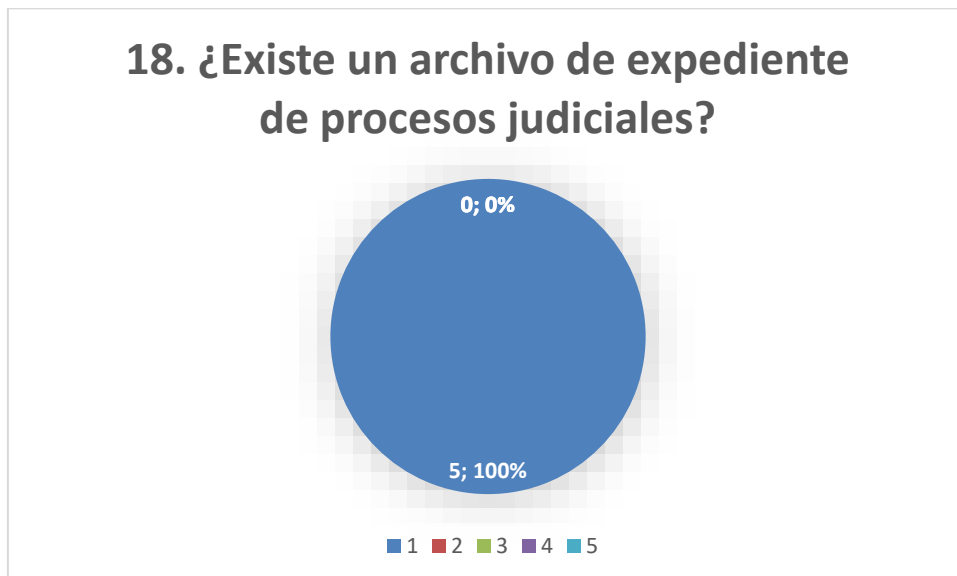


Figura 19 Archivos de procesos judicial

Análisis:

De la tabla N°23 y figura N° 19 se demuestran los resultados que se realizaron según el instrumento que la empresa Multiservicios Tapizados JC EIRL. Muestra que un 100% de sus respuestas que no cuentan con un archivo de procesos judiciales de los clientes con los que se mantuvo algún tipo de juicio por razones diversas. Al no existir un archivo explica que nunca se optó por este proceso, lo cual ha llevado a la empresa a una situación de indicadores de incumplimiento de cuentas por pagar a corto plazo.

3.2. Analizar la situación actual de política de cuentas por cobrar de Multiservicios tapizados JC EIRL 2020.

Del análisis de la búsqueda de la información que se realizó a la empresa tiene una carga morosa que es incidente en la liquidez en la que lo mostramos de enero a diciembre del 2019.

Tabla 23 Ventas y cobranzas 2019

VENTAS Y COBRANZA 2019						
Periodo	Ventas		Cobranza en el mes	% Cobrado en el mes	Saldo Pendiente en el Mes	% No cobrado en el mes
ENERO	S/	66,194.00	S/ 47,735.80	72.11%	S/ 18,458.20	27.89%
FEBRERO	S/	50,978.00	S/ 38,233.50	75.00%	S/ 12,744.50	25.00%
MARZO	S/	63,397.00	S/ 31,698.50	50.00%	S/ 31,698.50	50.00%
ABRIL	S/	50,456.00	S/ 30,273.60	60.00%	S/ 20,182.40	40.00%
MAYO	S/	65,503.00	S/ 48,472.22	74.00%	S/ 17,030.78	26.00%
JUNIO	S/	57,083.00	S/ 42,812.25	75.00%	S/ 14,270.75	25.00%
JULIO	S/	54,661.00	S/ 43,728.80	80.00%	S/ 10,932.20	20.00%
AGOSTO	S/	44,223.00	S/ 37,589.55	85.00%	S/ 6,633.45	15.00%
SEPTIEMBRE	S/	47,959.00	S/ 36,448.84	76.00%	S/ 11,510.16	24.00%
OCTUBRE	S/	55,997.00	S/ 39,757.87	71.00%	S/ 16,239.13	29.00%
NOVIEMBRE	S/	42,700.00	S/ 28,182.00	66.00%	S/ 14,518.00	34.00%
DICIEMBRE	S/	46,104.00	S/ 34,578.00	75.00%	S/ 11,526.00	25.00%
TOTAL	S/	645,255.00	S/ 459,510.93	71.21%	S/ 185,744.07	28.79%

Fuente: Empresa Multiservicios JC EIRL

Análisis:

La empresa presenta ventas constantes durante todos los meses del año, pero sus ingresos por cobranza solo representan el 71.21% en promedio y el importe en morosidad para el próximo ciclo es del 28.79% en promedio. Esta situación nos

demuestra que casi la tercera parte de las ventas se cobran pasado el mes de emisión.

Así mismo podemos visualizar una tendencia a la baja en las ventas lo cual evidenciamos en la siguiente grafico

Ventas y Cobranzas

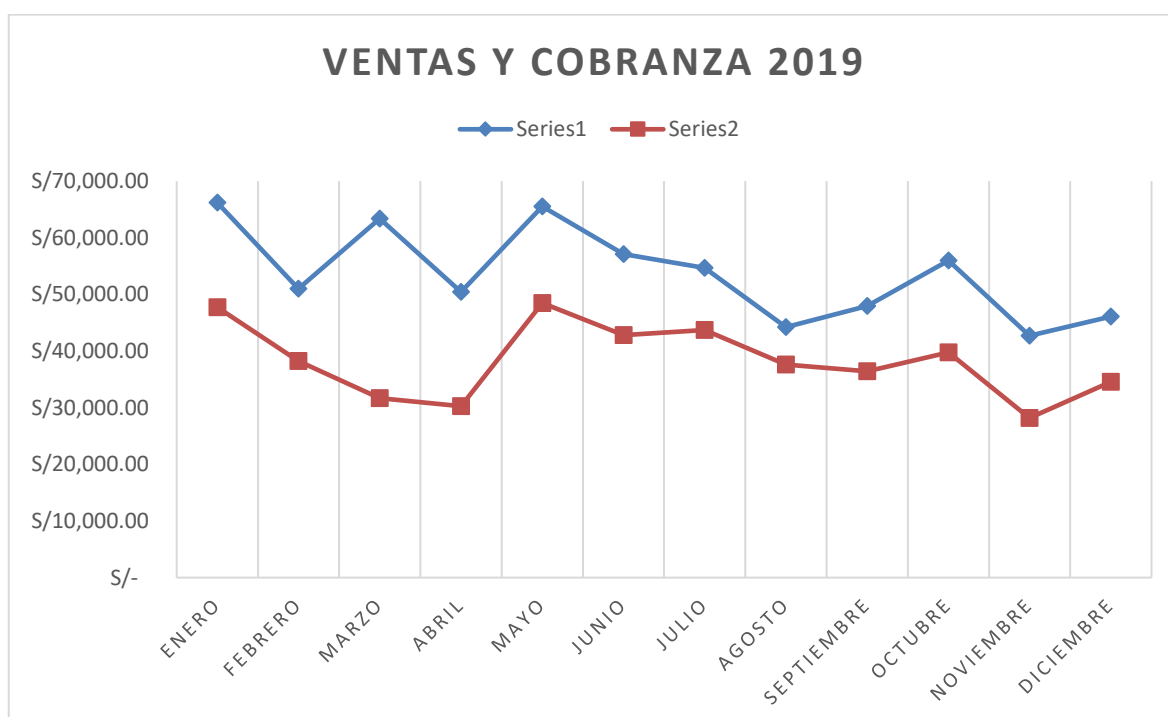


Figura 20: ventas y cobranzas 2019

Análisis

Se puede apreciar una tendencia a la baja de las ventas lo cual se explica en la alta morosidad que mes a mes se mantiene y por razones de no pagar de los clientes ya no regresan y son ventas que se van perdiendo, así como clientes que ya no regresan y prefieren contratar los servicios de otra empresa.

Tabla 24 Ventas No Cobradas 2019

Cobranza después del Mes	Saldo No Cobrado a fin de año	% No cobrado a fin de año
S/ 12,089.04	S/ 6,369.16	9.62%
S/ 8,362.17	S/ 4,382.34	8.60%
S/ 21,113.58	S/ 10,584.93	16.70%
S/ 15,164.16	S/ 5,018.24	9.95%
S/ 13,624.62	S/ 3,406.16	5.20%
S/ 11,414.51	S/ 2,856.25	5.00%
S/ 6,494.91	S/ 4,437.29	8.12%
S/ 4,567.12	S/ 2,066.33	4.67%
S/ 7,049.75	S/ 4,460.41	9.30%
S/ 9,803.26	S/ 6,435.87	11.49%
S/ 6,501.74	S/ 8,016.26	18.77%
S/ 4,180.22	S/ 7,345.78	15.93%
S/ 120,365.07	S/ 65,379.00	10.13%

Fuente: Empresa Multiservicios Tapizados JC EIRL.

Análisis:

Por otro lado, muchos clientes pagan sus deudas después de finalizado el siguiente mes y otros nunca lo cobran incluso ni al terminar el año. En el caso de la empresa representa una cantidad de S/ 65,379 que equivale al 10.13% promedio 2019 de las ventas totales, cantidad que es importante equivalente a una rentabilidad estándar de un negocio. Esto significa que el negocio se mantiene, pero no tiene posibilidad de crecer pues las utilidades están siendo absorbidas por la morosidad de los clientes morosos, que cada periodo aumenta teniendo en un inicio un porcentaje de 9.62% en enero y terminando con 15.93% en diciembre, teniendo incluso altos de 18.77% en noviembre y un porcentaje mínimo en agosto de 4.67%.

Ventas y Cobranzas y Morosidad Anual 2019

Tabla 25: Ventas de Enero a diciembre 2019

Periodo	Ventas	Cobranza en el mes	% Cobrado en el mes	Saldo Pendiente en el Mes	% No cobrado en el mes	Cobranza después del Mes	Saldo No Cobrado a fin de año	% No cobrado a fin de año
ENERO	S/ 66,194.00	S/ 47,735.80	72.11%	S/ 18,458.20	27.89%	S/ 12,089.04	S/ 6,369.16	9.62%
FEBRERO	S/ 50,978.00	S/ 38,233.50	75.00%	S/ 12,744.50	25.00%	S/ 8,362.17	S/ 4,382.34	8.60%
MARZO	S/ 63,397.00	S/ 31,698.50	50.00%	S/ 31,698.50	50.00%	S/ 21,113.58	S/ 10,584.93	16.70%
ABRIL	S/ 50,456.00	S/ 30,273.60	60.00%	S/ 20,182.40	40.00%	S/ 15,164.16	S/ 5,018.24	9.95%
MAYO	S/ 65,503.00	S/ 48,472.22	74.00%	S/ 17,030.78	26.00%	S/ 13,624.62	S/ 3,406.16	5.20%
JUNIO	S/ 57,083.00	S/ 42,812.25	75.00%	S/ 14,270.75	25.00%	S/ 11,414.51	S/ 2,856.25	5.00%
JULIO	S/ 54,661.00	S/ 43,728.80	80.00%	S/ 10,932.20	20.00%	S/ 6,494.91	S/ 4,437.29	8.12%
AGOSTO	S/ 44,223.00	S/ 37,589.55	85.00%	S/ 6,633.45	15.00%	S/ 4,567.12	S/ 2,066.33	4.67%
SEPTIEMBRE	S/ 47,959.00	S/ 36,448.84	76.00%	S/ 11,510.16	24.00%	S/ 7,049.75	S/ 4,460.41	9.30%
OCTUBRE	S/ 55,997.00	S/ 39,757.87	71.00%	S/ 16,239.13	29.00%	S/ 9,803.26	S/ 6,435.87	11.49%
NOVIEMBRE	S/ 42,700.00	S/ 28,182.00	66.00%	S/ 14,518.00	34.00%	S/ 6,501.74	S/ 8,016.26	18.77%
DICIEMBRE	S/ 46,104.00	S/ 34,578.00	75.00%	S/ 11,526.00	25.00%	S/ 4,180.22	S/ 7,345.78	15.93%
TOTAL	S/ 645,255.00	S/ 459,510.93	71.21%	S/ 185,744.07	28.79%	S/ 120,365.07	S/ 65,379.00	10.13%

Fuente: Empresa de Multiservicios JC EIRL

Análisis:

La empresa muestra ventas regulares, pero la tasa de cobro promedio en el mes es de 71.21%, luego durante los meses siguientes es de 28.79% y existe una fracción importante de 10.13% que no es cobrado en ningún mes y por tanto se queda sin ser cobrado lo cual es una pérdida neta y real para la empresa.

3.3. Proponer una nueva política de cuentas por cobrar de Multiservicios tapizados JC

EIRL 2020

Las naturalezas de aplicar políticas de las cuentas por cobrar son de vital importancia en toda organización, debido a que una de las pautas de los procesos que se llevan en toda administración de una empresa, pues esta conlleva a tener manuales, política, procedimientos y otros instructivos para poder llevar una buena administración de manera eficaz y así lograr los objetivos que se proponen llegar en la empresa.

Al analizar la empresa se encontró que no posee políticas adecuadas de las cuentas por cobrar que estén establecidas y distribuidas a cada uno de los colaboradores, lo cual evidencia una deficiencia importante y determinativa en el momento de realizar los cobros. Por ello se está proponiendo el siguiente manual de manera sencilla a cerca de políticas de las cuentas por cobrar con el fin, de ofrecer lineamientos de información formal, detallada y concisa para realizar un adecuado proceso y buen manejo en el área de cobranza y así lograr la recuperación de la cartera vencida y por vencer. Se presenta la siguiente propuesta:

MULTISERVICIOS JC

**PROPUESTA DE
POLÍTICA DE
CUENTAS POR
COBRAR**

Código: JC 01
Fecha: 01/10/2020

Multiservicios tapizados JC EIRL.

ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS

1. OBJETIVO

Proponer lineamientos y procesos para otorgar crédito y ejecutar la cobranza en la empresa Multiservicios JC

2.- RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES

2. 1. Gerente General.

- Aprobar la política de créditos y cobranzas.
- Responsable de aprobar o desaprobar créditos.
- Coordina, supervisa y controla las actividades, fases, funciones de gestión de créditos y cobranzas.
- Elabora manuales y procedimientos de políticas de créditos y cobranzas.
- Verifica que la información del cliente es fidedigna.
- Mantener indicadores óptimos de morosidad, gestionando adecuadamente el nivel de provisiones de la cartera asignada.
- Crea sistemas de estándares de evaluación crediticia.
- Gestiona los pagos oportunos de los proveedores.

Multiservicios tapizados JC EIRL.

2.2. Asistente del área de crédito y cobranza.

- Asistir todos los días al trabajo e iniciar con revisar las ventas realizadas el crédito y confirmar sus condiciones
- Realizar el análisis y participar en la decisión del otorgamiento de las operaciones crediticias.
- Seguimiento y control de los créditos desde el inicio de colocación hasta la cancelación del mismo.
- Brindar información al cliente y/o usuario sobre el servicio y crédito.
- Preparación, verificación en el expediente del crédito que contenga toda la información requerida, manteniéndolo en forma ordenada, legible y adecuadamente documentado.
- Reportar informes de los clientes que estén en estado moroso.
- Manejar buenos indicadores de cobranza, morosidad en el área de cobranza, reportando directamente al gerente general.
- Manejar un buen orden de archivo y control de los expedientes de la cartera de clientes moroso.
- Planificar y controlar las cuentas morosas de la cartera reduciendo el índice de morosidad de los clientes.
- Digitación de la documentación e información contenida del expediente del crédito en el sistema de la entidad financiera, controlando y verificando la calidad de la información.

Multiservicios tapizados JC EIRL

3.1 PROCEDIMIENTO DE CREDITOS

Todo Cliente que requiera de un crédito deberá adquirir y llenar una solicitud, esta debe ser llenada de manera correcta, clara y no se acepta tachones, ni enmendaduras, de presentarse algún error se anula la solicitud. Además, debe presentar los siguientes documentos:

- Datos del cliente, Número identidad sea DNI, RUC o pasaporte, teléfono y correo personal.
- Sustento de Ingresos del cliente, boletas de pago o boletas de ventas.
- Cronograma de Pago.
- Dirección del Domicilio real y/o Copia simple de la escritura de la propiedad.
- Referencias crediticias.
- Informe de No registrar antecedentes en INFOCORP.
- Todo crédito se debe de otorgar con el 50% de inicial.
- Informes de Estados Financieros de la empresa (persona jurídica).

Esta información será entregada al asistente del área créditos y cobranzas, quien recopila la información brindada por parte del cliente. Así mismo adjuntará los documentos en una carpeta identificada. Para luego enviar a gerencia general, quien evaluará y decidirá si se otorga el crédito.

Tras el análisis de la evaluación crediticia por parte de gerencia general se informará si la solicitud del cliente es aprobada o rechazada. En el caso de ser aprobada se indicará los pasos para iniciar operación del crédito.

Después de la aprobación se inicia el otorgamiento del crédito:

- El crédito no exceda el 50% promedio de sus compras en el mes.
- A partir de los 15 días de vencimiento de la factura se aplicará una tasa de interés del 10% anual como penalidad.

Multiservicios tapizados JC EIRL

3.2 PROCEDIMIENTO DE COBRANZAS

- El área de ventas y facturación deberá enviar una lista actualizada de facturas a gerencia
- El asistente de gerencia podrá realizar la gestión de cobranza vía telefónica y envíos de recordatorios con la finalidad de que el cliente tenga conocimiento del plazo de cancelación de sus cuotas.
- Las llamadas de cobranzas se realizarán en el horario de lunes a viernes entre las 9:00am y 6:00pm.
- Se enviarán mensajes de texto.
- Se enviará una notificación de cobranza al cliente cuando su factura esta vencida o cuando presente irregularidad en los pagos.
- Después de enviar la notificación del estado de cuenta vencida al cliente, el asistente de cobranza podrá enviar aviso mediante un correo electrónico.
- Vencido el plazo de 7, 15 o 30 días se puede disponer de aplicar cartas notariales.
- Visita al cliente en caso de el incumplimiento de fecha de pago y negociación prejudicial.
- Inicio de procesos judicial por parte del estudio de abogados contratado para llevar el proceso.

Elaborado por	Aprobado por:
Iván Cruz Rodríguez	Juan Carlos Cruz Rodríguez
Asistente de Gerencia	Gerente General

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

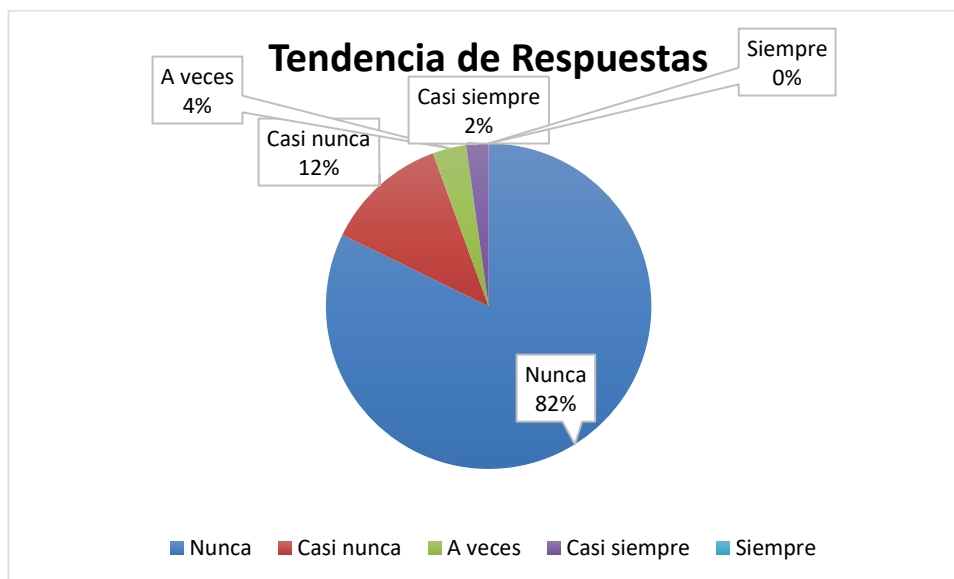
4.1 Discusión

Referente a la descripción de la política de crédito y cobranza en la empresa Multiservicios Tapizados JC EIRL, Trujillo 2020 presenta políticas que son deficientes con ausencias de organización adecuada, personal calificado, y condiciones para la cobranza y crédito.

Mediante una encuesta se determinó que no existen condiciones para una adecuada gestión de las cuentas por cobrar a pesar de ser una empresa joven y en constante crecimiento como se puede apreciar en Latinoamérica como por ejemplo empresas como Petrobras, Pemex, América móvil lideran los rankings de mayores ventas, América Economía (2018). En ese sentido tapizados JC presenta ventas crecientes, pero existe una deficiencia en la gestión financiera de otorgar créditos y ejercer la cobranza, propiciando un sendero inicial de un cumulo de futuros contratiempos predecibles de problemas si es que no se toman las medidas necesarias.

Situación Actual

La empresa Multiservicios Tapizados JC EIRL presenta indicadores de débil control, siendo las respuestas en su mayoría “Nunca” con un 82%, a cada pregunta que exigía la existencia de alguna forma de control en las cuentas por cobrar, es decir prácticamente no existe un control, situación que tiene como consecuencia la falta de liquidez. En este sentido concordamos con Tirado (2015) quien manifiesta que la falta de políticas de crédito y cobranza tiene como consecuencia la falta de liquidez. En ese sentido la empresa muestra en la encuesta una total orientación a la inexistencia de los controles adecuados.



Así mismo, debemos indicar que la empresa afirma que, si tiene papeles donde tiene anotados las personas que les deben, sin embargo, estos no se encuentran numeradas y tampoco archivadas, adicionalmente a ello no presentan firmas y compromisos por parte de los clientes, siendo en esta forma un sistema muy debilitado al exigir el cumplimiento de los créditos otorgados. Es por ello que consideramos que no existe una clara política de cuentas por cobrar al no haber documentos apropiados. En este entendimiento concordamos con Almiron, Barzola, & Bermudez (2015) quien afirma que las políticas de crédito y cobranza son más simples documentos plasmados en un papel llenados adecuadamente sino más bien una adecuada organización, calidad de aplicación oportuna de la tal manera que se pueda exigir el cumplimiento al corto plazo.

Análisis de Actual Política de Cuentas por Cobrar

Al realizar el análisis podemos evidenciar que existe un margen muy alto de cuentas por cobrar que no son honradas en los meses de su emisión e incluso existe un porcentaje del 10.13% anual que nunca son cobrados, cantidad equivalente a S/ 65,379.00 que repercute en la falta de liquidez para compromisos al corto plazo y trayendo como consecuencia una cadena de pagos de naturaleza corriente.

Periodo	Ventas	Cobranza en el mes	% Cobrado en el mes	Saldo Pendiente en el Mes	% No cobrado en el mes	Cobranza después del Mes	Saldo No Cobrado a fin de año	% No cobrado a fin de año
TOTAL	S/ 645,255.00	S/ 459,510.93	71.21%	S/ 185,744.07	28.79%	S/ 120,365.07	S/ 65,379.00	10.13%

La falta de liquidez podría ocasionar el deterioro lento pero mortal en una empresa sin un gran respaldo económico, ello concuerda con Tirado (2015) quien afirma también que un Manual de cobranza debe ser constantemente actualizado para poder ser una ventaja competitiva en la administración de la empresa.

Por otro lado, Lozano & Luna (2016) también afirma en concordancia con nosotros que toda organización que no cuenta con adecuadas políticas de cobranza tendrá serios problemas de liquidez, es por ello que se recomienda tener todos los controles necesarios y en concordancia con el tamaño y capacidades de la empresa.

También hemos podido evidenciar altos niveles de morosidad y que no son cobrados en el mes con un promedio anual de 28.79%, cantidad que representa casi la tercera parte de las ventas, es decir presenta serios problemas inmediatos de liquidez, arrastrando derechos por cobrar de mes en mes, lo cual castiga la cadena de pagos que debemos cumplir con nuestros proveedores internos y externos. Es ese sentido que Baltazar (2014)

también concuerda con nosotros para reducir los porcentajes de morosidad en la empresa se debe realizar un mejoramiento de las políticas de créditos y cobranza, siendo una obligación por parte de la empresa comunicar a los clientes todo acerca de las fechas, formas de pago, vencimientos y otros que puedan facilitar el pago de los clientes de tal manera que no exista excusa para el cumplimiento de sus créditos.

Propuesta de Nueva Política de Cuentas por Cobrar

Se propone una nueva política de cuentas por cobrar que sea adecuado al tamaño y organización de la empresa, consecuencia del análisis de las ventas y deficiencias que se vienen presentado y en donde se pueda evidenciar un control adecuado para mejorar la gestión financiera de la empresa, esto concuerda con *Caballero (2017)* que llego a la conclusión que existe una clara relación entre las deficiencias de políticas de cobranza con las razones de liquidez, conclusiones con las que estamos de acuerdo y más aún al evidenciar altos porcentajes de morosidad y castigo de los mismos.

Así mismo al que opina Arroyo Vergara (2018) debemos decir que no se trata de una propuesta estándar la que debemos desarrollar porque cada empresa tiene su propia realidad y su propio desarrollo y cultura, porque no necesariamente lo que funciona en un lugar funciona siempre. Mas bien al hacer un análisis de su realidad situacional se plantea una política adecuada a la empresa en tamaño y organización entendiendo sus limitaciones como oportunidades de flexibilidad de tareas y cumplimiento de los mismos.

4.2 Conclusiones

La situación actual de la empresa Multiservicios Tapizados JC EIRL es deficiente basado en los escasos niveles de control, documentación y organización que no existen.

Al realizar el análisis podemos evidenciar que existe un margen muy alto de cuentas por cobrar que no son honradas en los meses de su emisión e incluso existe un porcentaje del 10.13% anual que nunca son cobrados

La empresa Multiservicios Tapizados JC presenta serios problemas de liquidez y de control de sus cuentas por cobrar teniendo altos indicadores de morosidad mensual y de total incumplimiento al finalizar el año

Se propone una nueva política de cuentas por cobrar adecuado a la realidad de la empresa, considerando la organización, limitaciones y oportunidades para mejorar su liquidez y demás cadenas de pago.

REFERENCIAS

Referencias

- Almiron, P., Barzola, J., & Bermudez, L. (2015). *LAS POLÍTICAS DEL ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y LA INCIDENCIA DE LIQUIDEZ EN LA EMPRESA SEDNA S.A.C.* Lima, Perú. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/207/LAS%20POL%20c3%8dTICAS%20DEL%20c3%81REA%20DE%20CR%20c3%89DITOS%20Y%20COBRANZAS%20Y%20LA%20INCIDENCIA%20DE%20LIQUIDEZ%20EN%20LA%20EMPRESA%20SEDNA%20S.A.C.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- América Economía. (9 de Noviembre de 2018). *América Economía*. Obtenido de [www.americaeconomia.com: https://www.americaeconomia.com/negocios-industrias/conozca-las-500-empresas-mas-grandes-de-latinoamerica-2018](https://www.americaeconomia.com/negocios-industrias/conozca-las-500-empresas-mas-grandes-de-latinoamerica-2018)
- Arroyo Vergara, F. A. (2018). *LAS POLÍTICAS DE GESTIÓN DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA SITUACIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA DE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA PÚBLICA DE TRUJILLO, LA LIBERTAD, AÑO 2017*. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo: UPAO. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/4329/1/RE_CONT_FREDDY.ARROYO_WILDER.RODRIGUEZ_POL%20c3%8DTICAS.DE.GESTI%20c3%93N_DATOS.PDF
- Avolio Alecchi, B. (2012). *Contabilidad Financiera* (1ra ed.). Buenos Aires, Argentina: CENGAGE Learning.
- Baltazar, R. (2014). *MEJORAMIENTO DE LA POLÍTICA DE CREDITOS Y COBRANZAS COMO MEDIDAS PARA REDUCIR LOS PORCENTAJES DE MOROSIDAD EN LA EMPRESA NICOLL PERU S.A.* Huancayo, Perú. Obtenido de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3321/Baltazar%20Miranda.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Del valle, E. (2005). Obtenido de http://fcaenlinea.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf
- Guajardo Cantú, G. (2008). *Contabilidad Financiera* (5ta ed.). (Interamericana, Ed.) Mexico, Mexico, Mexico: Mc Graw Hill.
- Gutierrez, M. (2015). *GESTIÓN DE COBRANZA Y LA LIQUIDEZ DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN POPULAR LTDA.* Ambato, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/17796/1/T3099i.pdf>
- Lozano, G., & Luna, I. (2016). *DISEÑO MANUAL POLITICAS DE CREDITOS Y COBRANZAS PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ QUIMICA S.A.* Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/14691/1/TESIS%20Cpa%20174%20-%20Dise%C3%B1o%20manual%20politicas%20de%20creditos%20y%20cobranzas.pdf>
- Tirado, M. (2015). *LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA*. Ambato- Ecuador, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/18293/1/T3214e.pdf>
- Wells, G. (2005). *Presupuestos Planificación y Control*. Mexico: Pearson.
- Yume, R. (2020). Obtenido de <https://revistayumecr.com/el-ultimo-informe-de-tendencias-sobre-el-mercado-tapiceria-de-vehiculos-esta-en-auge-a-nivel-mundial-por-parte-de-los-principales-actores-clave-faurecia-iac-johnson-controls-visteon-grupo-antoli/>

ANEXOS

ANEXO 1: Operacionalización de la variable

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	SUB DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICA	INSTRUMENTO
<i>Variable Independiente:</i> Política de Cuentas por cobrar	Son una serie de lineamientos que se sigue con la finalidad de determinar si se otorga un crédito a un cliente y en cuanto tiempo y forma se debe cobrar. Gitman (2010)	Son los procedimientos que ésta sigue para hacer efectivas sus cuentas por cobrar a su vencimiento	Políticas de Crédito	Organización	Documentación	Entrevista Observación	Cuestionario Lista de Cotejo
					Personal		
				Evaluación	Carácter (Historial)		
					Capacidad (Liquidez)		
					Capital (Reservas)		
					Colateral (Garantía)		
					Condición (Industria)		
				Condiciones	Tiempo		
					Plazo		
					Forma de pago		
			Políticas de Cobranza	Organización	Documentación		
					Personal		
				Procedimiento	Llamadas telefónicas		
					Envío de correo electrónico		
Envío de carta notarial							
Judicial							





ANEXO 2: Cuestionario

DIMENSIONES	SUB DIMENSIONES	INDICADORES	CRITERIOS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
Políticas de Crédito	Organización	Documentación	1. ¿Existe Manuales de políticas de crédito?						
		Personal	2. ¿Existe una persona que se encarga del otorgamiento de crédito?						
		Infraestructura	3. ¿Existe un ambiente exclusivo para el área de créditos?						
	Evaluación	Carácter	4. ¿Se tiene un archivo historial por cada cliente con crédito?						
		Capacidad	5. ¿Existe evidencia documental de capacidad de pago?						
		Capital	6. ¿Existe una evaluación del patrimonio del cliente?						
		Colateral	7. ¿Se solicita la firma de letras de cambio como garantía?						
	Condiciones	Condición	8. ¿Se evalúa recomendaciones de terceros?						
		Tiempo	9. ¿Existe plazos para evaluar el crédito?						
		Plazo	10. ¿Existe plazos de otorgamiento de crédito?						
			Forma de pago	11. ¿Existe facilidades de medios de pago para cliente?					
Políticas de Cobranza	Organización	Documentación	12. ¿Existe un Manuales de cobranza?						
		Personal	13. ¿Existe una persona que se encarga de la cobranza?						
		Infraestructura	14. ¿Existe un software que controle las cuentas por cobrar?						
	Procedimiento	Llamadas telefónicas	15. ¿Existe un registro de llamadas de cobranza a clientes con deuda?						
		Correo electrónico	16. ¿Existe un registro de correos de cobranza a clientes con deuda?						
		Envío de carta notarial	17. ¿Existe un registro de las cartas remitidas a clientes con deuda vencida?						
		Judicial	18. ¿Existe un archivo de expediente de procesos judiciales?						
			Total						

ANEXO 3: Ventas y Cobranzas

Periodo	Ventas	Cobranza en el mes	% Cobrado en el mes	Saldo Pendiente en el Mes	% No cobrado en el mes	Cobranza después del Mes	Saldo No Cobrado a fin de año	% No cobrado a fin de año
ENERO	S/ 66,194.00	S/ 47,735.80	72.11%	S/ 18,458.20	27.89%	S/ 12,089.04	S/ 6,369.16	9.62%
FEBRERO	S/ 50,978.00	S/ 38,233.50	75.00%	S/ 12,744.50	25.00%	S/ 8,362.17	S/ 4,382.34	8.60%
MARZO	S/ 63,397.00	S/ 31,698.50	50.00%	S/ 31,698.50	50.00%	S/ 21,113.58	S/ 10,584.93	16.70%
ABRIL	S/ 50,456.00	S/ 30,273.60	60.00%	S/ 20,182.40	40.00%	S/ 15,164.16	S/ 5,018.24	9.95%
MAYO	S/ 65,503.00	S/ 48,472.22	74.00%	S/ 17,030.78	26.00%	S/ 13,624.62	S/ 3,406.16	5.20%
JUNIO	S/ 57,083.00	S/ 42,812.25	75.00%	S/ 14,270.75	25.00%	S/ 11,414.51	S/ 2,856.25	5.00%
JULIO	S/ 54,661.00	S/ 43,728.80	80.00%	S/ 10,932.20	20.00%	S/ 6,494.91	S/ 4,437.29	8.12%
AGOSTO	S/ 44,223.00	S/ 37,589.55	85.00%	S/ 6,633.45	15.00%	S/ 4,567.12	S/ 2,066.33	4.67%
SEPTIEMBRE	S/ 47,959.00	S/ 36,448.84	76.00%	S/ 11,510.16	24.00%	S/ 7,049.75	S/ 4,460.41	9.30%
OCTUBRE	S/ 55,997.00	S/ 39,757.87	71.00%	S/ 16,239.13	29.00%	S/ 9,803.26	S/ 6,435.87	11.49%
NOVIEMBRE	S/ 42,700.00	S/ 28,182.00	66.00%	S/ 14,518.00	34.00%	S/ 6,501.74	S/ 8,016.26	18.77%
DICIEMBRE	S/ 46,104.00	S/ 34,578.00	75.00%	S/ 11,526.00	25.00%	S/ 4,180.22	S/ 7,345.78	15.93%
TOTAL	S/ 645,255.00	/ 459,510.93	71.21%	S/ 185,744.07	28.79%	S/ 120,365.07	S/ 65,379.00	10.13%

ANEXO 4: Carta de Autorización

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA			
Yo <u>JUAN CARLOS CRUZ RODRIGUEZ</u> <small>(Nombre del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)</small>			
identificado con DNI <u>41351050</u> en mi calidad de <u>REPRESENTANTE LEGAL</u> <small>(Nombre del puesto del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)</small>			
del área de _____ <small>(Nombre del área de la empresa)</small>			
de la empresa/institución <u>TAPIZADOS J.C E.I.R.L</u> <small>(Nombre de la empresa)</small>			
con R.U.C N° <u>20600497147</u> , ubicada en la ciudad de <u>TRUJILLO</u>			
OTORGO LA AUTORIZACIÓN,			
Al señor <u>JUAN JESUS CRUZ RODRIGUEZ</u> <small>(Nombre completo del Egresado/Bachiller)</small>			
identificado con DNI N° <u>41742544</u> , egresado de la () Carrera profesional o () Programa de Postgrado de <u>CONTABILIDAD Y FINANZAS</u> <small>(Nombre de la carrera o programa)</small> para			
que utilice la siguiente información de la empresa: _____ _____ <small>(Detallar la información a entregar)</small>			
con la finalidad de que pueda desarrollar su () Trabajo de Investigación, () Tesis o () Trabajo de suficiencia profesional para optar al grado de () Bachiller, () Maestro, () Doctor o () Título Profesional.			
Adjunto a esta carta, está la siguiente documentación: <input checked="" type="checkbox"/> Ficha RUC <input type="checkbox"/> *Vigencia de Poder (Para informes de suficiencia profesional) <input type="checkbox"/> Otro (ROF, MOF, Resolución, etc. para el caso de empresas públicas válido tanto para Tesis, Trabajo de Investigación o Trabajo de Suficiencia Profesional). <small>* Nota: En el caso este formato se use como regularización o continuidad del trámite durante la coyuntura de emergencia - Covid19, se debe de <u>emitir la "Vigencia de Poder" requerido para los informes de Suficiencia Profesional.</u></small>			
Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada. <input type="checkbox"/> Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o <input type="checkbox"/> Mencionar el nombre de la empresa.			
			
Firma y sello del Representante Legal ** DNI: <u>41351050</u> <small>Juan Carlos Cruz Rodríguez Gerente General</small>			
**Este documento debe ser firmado por un representante inscrito en SUNAT y <u>debe adjuntar una copia</u> de su documento de identidad (DNI) para verificar la firma.			
El Egresado/Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.			
		Firma del Egresado	
DNI: <u>41742544</u> .			
CÓDIGO DE DOCUMENTO	COR-F-REC-VAC-05.04	NÚMERO VERSIÓN 06	PÁGINA Página 1 de 1
FECHA DE VIGENCIA	28/08/2020		

ANEXO 5: Logo de Empresa



ANEXO 6: Productos que Fabrica

