



# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Contabilidad y Finanzas

“IMPLEMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS PARA LA RECUPERACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE LA EMPRESA ALADINO S.R.L. TRUJILLO, 2018”.

Tesis para optar el título profesional de:

CONTADORA PÚBLICA

Autora:

Bach. Katherin Amelia Julca Guevara

Asesor:

Mg. CPC Leoncio Esquivel Pérez

Trujillo - Perú

2021

## DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación está dedicado a mis padres, a quienes siempre me han dado su constante apoyo incondicional y paciencia a lo largo de toda mi vida, sobre todo en mi etapa universitaria, de esta manera la pude culminar con éxito.

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por ser mi guía en mi vida y siempre estar  
iluminándome. A mis padres y familia por darme educación e  
inculcarme valores.

A mi asesor de tesis y docentes por compartir sus  
conocimientos y consejos para ser una profesional de bien y  
servir a la sociedad.

## Tabla de Contenidos

<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>3</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>6</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>7</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>9</b>
<b>1.2. Formulación del problema .....</b>	<b>16</b>
<b>1.3. Objetivos .....</b>	<b>16</b>
<b>1.4. Hipótesis.....</b>	<b>17</b>
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....</b>	<b>18</b>
<b>2.1. Tipo de investigación .....</b>	<b>18</b>
<b>2.2. Población y muestra.....</b>	<b>19</b>
<b>2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos.....</b>	<b>20</b>
<b>2.4. Procedimiento.....</b>	<b>21</b>
<b>2.5. Aspectos éticos .....</b>	<b>22</b>
<b>2.6. Operacionalización de Variables .....</b>	<b>23</b>
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS.....</b>	<b>24</b>
<b>3.1. Datos generales de la empresa objeto de estudio.....</b>	<b>24</b>

<b>3.2. Determinación del índice de morosidad al 31 de agosto del 2018 de las cuentas por cobrar de la empresa ALADINO S.R.L. ....</b>	<b>27</b>
<b>3.3. Determinar la incidencia de la implementación del proceso de seguimiento de recuperación de cuentas por cobrar en el índice de morosidad de la empresa ALADINO S.R.L. ....</b>	<b>31</b>
<b>3.4. Establecer la incidencia de la implementación del proceso de descuentos por pronto pago de cuentas por cobrar en el índice de morosidad de la empresa ALADINO S.R.L. ....</b>	<b>46</b>
<b>3.5. Establecer la incidencia de la implementación del aviso de inicio del proceso de cobranza coactiva de deudores morosos en el índice de morosidad de la empresa ALADINO S.R.L. ....</b>	<b>54</b>
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....</b>	<b>67</b>
<b>4.1 Discusión .....</b>	<b>67</b>
<b>4.2 Conclusiones .....</b>	<b>69</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>71</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>75</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1: Estado de Situación Financiera al 31 de agosto del 2018.....</b>	<b>28</b>
<b>Tabla 2: Detalle de cuentas por cobrar comerciales al 31/08/2018.....</b>	<b>29</b>
<b>Tabla 3: Saldo de la cartera de crédito vencida al 31/08/2018 .....</b>	<b>30</b>
<b>Tabla 4: Clientes morosos acogidos al plan de seguimiento.....</b>	<b>40</b>
<b>Tabla 5: Clientes morosos acogidos al seguimiento por correos electrónicos .....</b>	<b>41</b>
<b>Tabla 6: Clientes morosos acogidos al seguimiento por llamadas telefónicas.....</b>	<b>42</b>
<b>Tabla 7: Clientes morosos acogidos al seguimiento de visitas a domicilio y/o negocio.....</b>	<b>43</b>
<b>Tabla 8: Resumen de la recuperación de cuentas por cobrar vencidas por el proceso de seguimiento .....</b>	<b>44</b>
<b>Tabla 9: Diferencia de índices de morosidad luego del proceso de seguimiento .....</b>	<b>45</b>
<b>Tabla 10: Clientes deudores sujetos a los planes de descuento .....</b>	<b>51</b>
<b>Tabla 11: Clientes deudores que se incluyeron al plan de descuento (detallado).....</b>	<b>52</b>
<b>Tabla 12: Lista de clientes comprometidos a pagar por cartas de aviso de cobranza.....</b>	<b>60</b>
<b>Tabla 13: Clientes sujetos a carta de aviso de cobranza al 30 de noviembre del 2018 .....</b>	<b>61</b>
<b>Tabla 14: Listado de clientes sujetos a carta notarial de cobranza .....</b>	<b>62</b>
<b>Tabla 15: Clientes sujetos a la carta notarial de cobranza al 15 de diciembre del 2018 .....</b>	<b>63</b>
<b>Tabla 16: Clientes que no cancelaron la deuda al 15 de diciembre del 2018 .....</b>	<b>63</b>
<b>Tabla 17: Consolidado final al 15 de diciembre del 2018.....</b>	<b>66</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1: Productos que comercializa la empresa – cemento.....</i>	<b>25</b>
<i>Figura 2: Productos que comercializa la empresa - fierro .....</i>	<b>25</b>
<i>Figura 3: Organigrama de la empresa.....</i>	<b>26</b>
<i>Figura 4: Flujograma de procesos de seguimiento de recuperación de cuentas por cobrar vencidas.....</i>	<b>39</b>
<i>Figura 5: Flujograma de aplicación de descuentos por pronto pago de cuentas por cobrar vencidas.....</i>	<b>50</b>
<i>Figura 6: Flujograma del aviso de inicio del proceso de cobranza coactiva.....</i>	<b>59</b>

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación “Implementación de procedimientos para recuperación de cuentas por cobrar y su incidencia en la morosidad de ALADINO S.R.L, Trujillo, 2018” tiene como finalidad determinar la incidencia de la implementación de procedimientos para la recuperación de cuentas por cobrar en la morosidad de la empresa ALADINO S.R.L, dedicada a la venta de materiales para construcción.

La investigación realizada fue tipo Ex post facto, porque se analizó hechos ya ocurridos. Asimismo, se utilizaron técnicas de investigación como entrevista, análisis de observación no experimental y análisis documental con el propósito de recopilar la información necesaria para el desarrollo de la investigación.

Como resultado de la investigación se estableció que los procedimientos para recuperación de cuentas por cobrar inciden significativamente y favorablemente en la morosidad, ya que la empresa al implementar dichos procedimientos tales como el seguimiento, descuento por pronto pago y avisos de inicio de cobranza coactiva a las cuentas por cobrar vencidas, se determinó que el índice de morosidad disminuyó notablemente de 50.38% a 5.13%, siendo el procedimiento más efectivo el aviso de inicio de cobranza coactiva.

**Palabras clave:** Implementación de procedimientos, recuperación de cuentas por cobrar, morosidad.



## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

Actualmente las cuentas por cobrar constituyen un elemento clave para el desarrollo exitoso de los negocios, son dinero próximo a tener para la empresa y además, el activo de mayor disponibilidad después del efectivo en caja y bancos. Una mala administración de las cuentas por cobrar hará que afecte la liquidez de la compañía y ya no pueda cumplir con sus obligaciones financieras. Es por ello, que la gestión de cobranzas tiene que ser la adecuada para poder crear relaciones comerciales exitosas, permitiendo que los clientes y la empresa se beneficien con los créditos, para esto se deberá respetar el tiempo pautado, así la cartera será saneada, de esta manera se conservará los clientes y se tomarán decisiones acertadas (Dávalos, 2017).

En las empresas nacionales, relacionadas con el sector de comercialización de materiales para construcción las ventas son de volumen alto, de ser así las cuentas por cobrar serán elevadas y como se sabe cada vez más organizaciones trabajan con ventas al crédito. Es por ello, que estas empresas comerciales deben lograr un proceso de cobranza efectivo y sano, aunque es una tarea ardua que requiere de atención y de acciones preventivas, siempre será más sencillo cobrar una cuenta vigente que una vencida ( Mendoza, 2015).

La empresa ALADINO S.R.L., objeto de estudio, dedicada a la compra y venta de materiales para construcción, tiene una amplia cartera de crédito vencida, pues los clientes hacen caso omiso al límite de fecha de pago, esto hace que la morosidad aumente cada vez más y sea más difícil la recuperación de las cuentas por cobrar vencidas, generándole así un impacto económico negativo.

En base a ello, lo que se busca con el presente trabajo de investigación es determinar la incidencia en la morosidad de los procedimientos implementados por la empresa para la recuperación de cuentas por cobrar vencidas, de esta manera que no se vea afectada su liquidez y que pueda cumplir con sus obligaciones.

Además, se encontraron trabajos de investigación similares al tema de la presente tesis, entre ellos está Carrera (2017) quien en su tesis titulada "Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015", tuvo como objetivo estudiar la gestión de cobro en la empresa industrial a través de métodos, que permita averiguar las falencias en la cobrabilidad, llegando a la conclusión que la gestión de cobro no es efectiva debido a la falta de un manual de monitoreo para comprobar el cumplimiento de los objetivos de cobranzas. Esta investigación aporta al presente trabajo destacando que para que exista una correcta gestión de cobranza se debe hacer los correctivos basados en procesos que partan desde el comportamiento crediticio del cliente hasta su pago.

Del mismo modo, Chacón y Villalobos (2019) en su tesis titulada "Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Repuestos Elizabeth E.I.R.L., año 2017" tuvieron como objetivo determinar la incidencia de la gestión de cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa, además valorar la gestión y cumplimiento de las políticas de crédito y cobranza, analizar las cuentas de cobranza dudosa y cuentas incobrables; llegando a la conclusión que las políticas de crédito y cobranza no han sido aplicadas, controladas y supervisadas óptimamente. Esto contribuye al presente trabajo de investigación al sugerir que existan lazos cortos con el crédito y su gestión de cobro.

Gonzales y Sanabria (2016) en su trabajo de investigación titulado "Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la Facultad de una Universidad Particular de Lima" tuvieron como objetivo general determinar cuáles son los efectos de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez, se concluyó que la gestión de las cuentas por cobrar sí tiene un efecto sobre la liquidez, es decir, el crédito, procedimiento de cobranzas, ratios de actividad y morosidad sí tienen una participación en la liquidez. Dado lo anterior, se enlaza con la presente investigación al recomendar implementar políticas de crédito que garantice la recuperación de las cuentas por cobrar en los plazos previstos, analizar la capacidad de endeudamiento estableciendo límites de crédito a fin de que la empresa no esté expuesta a riesgo de morosidad.

Liviapoma (2018) en su tesis "Impacto de las cuentas por cobrar en el estado de flujo de efectivo de la empresa Distribuciones Elera S.R.L. de la provincia de San Ignacio 2016" afirmó que tiene como objetivo general diseñar una propuesta administrativa de cuentas por cobrar eficiente que brinde apoyo a la gestión financiera y toma de decisiones de la empresa, llegando a la conclusión que determinar políticas de crédito y cobranza asegurarán un buen desempeño empresarial y un mejor control, puesto que dentro de la empresa no existe un área específica dedicada a la administración de los créditos a pesar que si trabajan con ventas al crédito, ya que antes de conceder un crédito, se tiene en consideración, la frecuencia de las compras, así como la antigüedad e historia crediticia de los clientes. Esta tesis se relaciona con el trabajo de investigación al reiterar que se necesita establecer en las empresas diversos procedimientos para la recuperación de cuentas por cobrar.

Mantilla y Ruiz (2017) en su tesis titulada “Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C., distrito Trujillo - año 2016” tuvieron como objetivo determinar cómo incide la gestión de cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa; de esta manera los datos conseguidos permitieron comprobar que los procedimientos de cobranza si inciden en la rentabilidad de la empresa, porque estos obedecen a la recuperación de las cuentas por cobrar en la organización empresarial. De tal modo, esta conclusión contribuye al trabajo de investigación al ratificar que se debe considerar una política de crédito efectiva y hacer un estudio y seguimiento riguroso al comportamiento de los clientes potenciales a la hora de pactar el servicio.

Vásquez y Vega (2016) relatan en el trabajo de investigación titulado “Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Consermet S.A.C., distrito de Huanchaco, año 2016” que el objetivo general busca determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar influye en la liquidez de la empresa, luego de la investigación se llegó a la conclusión que la información obtenida en el trabajo de campo, nos permite establecer que la gestión de cuentas por cobrar ocasionan disminución de la liquidez de la empresa y esto impide que pueda cumplir con sus diversas obligaciones con terceros. Esta tesis aporta al presente trabajo al afirmar que se debe reforzar los procedimientos de cobranza aplicados a los clientes, a fin de agilizar el cobro de las cuentas por cobrar y así contar con un fondo líquido suficiente.

Referente a las cuentas por cobrar, estas representan recursos económicos que pertenecen a una empresa, los cuales se dan por una venta de productos, servicios prestados a terceros o de algún intercambio similar a crédito, teniendo un plazo para poder cancelar la deuda. (Guajardo y Andrade, 2014).

Del mismo modo, los autores Vinueza y Cedillo (2019) indican que las cuentas por cobrar son el monto monetario que se le debe a una entidad, este importe es en parte un componente significativo del capital de la empresa. A continuación, se muestra la clasificación de las cuentas por cobrar:

- Cuentas por cobrar a clientes.
- Cuentas por cobrar de subsidiarias y afiliadas.
- Cuentas por cobrar de socios.
- Anticipos realizados.
- Deudores varios.

Además, se dividen en 2 los tiempos de las cuentas por cobrar:

- A corto plazo (dentro de los 12 meses).
- A largo plazo (más de 12 meses).

Según el autor Robles (2012) los factores más importantes que se debe considerar para otorgar un crédito son:

- Plazo
- Monto
- Tiempo
- Beneficios por pronto pago
- Sanciones por incumplimiento

Para Yzar e Izunza (2017) las políticas de crédito son directrices que fija la organización orientadas a controlar los aspectos de las cuentas por cobrar teniendo en cuenta diversos factores; además se debe tener en cuenta la política de cobro, que son los aspectos que hacen efectiva una cobranza.

De la misma manera, Robles (2012) señala que las normas más comunes para otorgar un crédito son:

- Evaluaciones de crédito
- Referencias comerciales y personales
- Carácter estacional de las ventas
- Volumen de ventas a crédito

Asimismo, indica que el descuento por pronto pago es una deducción que se le da al cliente antes que venza su deuda, este importe será un ingreso para el cliente, ya que pagará menos de lo pactado, mientras tanto para la empresa será un gasto, pues recibirá menos de lo acordado. La práctica de estos descuentos, es para acelerar el pago de los importes.

Por otro lado, Díaz (2012), sostiene que la liquidez es la capacidad que tiene la empresa de afrontar pagos a corto plazo con ingresos al mismo plazo. Por eso, la entidad debe ser capaz de aumentar sus ingresos.

Para el autor Brachfield (2009) la morosidad es el incumplimiento del pago por parte del cliente en el tiempo determinado establecido por el proveedor.

Asimismo, para el autor Chavarín (2015) afirma que el índice de morosidad es un indicador financiero que mide la proporción de la cartera de créditos referente a la cartera total, cuanto esta disminuya más será mejor, este índice muestra las consecuencias de las decisiones del otorgamiento de créditos.

Para el autor Brachfield (2009) el factor riesgo es la incertidumbre que el acreedor tiene referente a si el deudor pagará con totalidad el monto pactado, esto siempre se deberá asumir al momento de conceder el crédito.

Por otro lado, la recuperación de las cuentas por cobrar es el conjunto de procedimientos para prevenir su vencimiento, estos procedimientos deben ser diseñados tomando en consideración el tiempo futuro, ya que de ahí parte el factor riesgo.

Los autores Fernández y Petit (2009) afirman que los procedimientos para la recuperación de las cuentas por cobrar son una serie de acciones secuenciales que busca establecer la restauración de los créditos otorgados, es por ello que una adecuada recuperación de la cartera permitirá a la empresa obtener beneficios económicos, en caso de presentar morosidad los encargados de cobranza deben poner en práctica todas las herramientas que dispongan para recuperar las cuentas y conservar al cliente.

Guajardo (2005) refiere a las cuentas incobrables como aquellas que una organización ya no puede recuperar producto de una venta al crédito, este monto variará de acuerdo a las políticas de crédito de la compañía. La cancelación de las cuentas incobrables se da al eliminarse de los registros contables.

## **1.2. Formulación del problema**

¿De qué manera la implementación de procedimientos para la recuperación de cuentas por cobrar incide en la morosidad de la empresa ALADINO S.R.L. en la ciudad de Trujillo, año 2018?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo general.**

Determinar la incidencia de la implementación de procedimientos para la recuperación de cuentas por cobrar en la morosidad de la empresa ALADINO S.R.L. en la ciudad de Trujillo, año 2018.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Determinar el índice de morosidad actual de las cuentas por cobrar de la empresa ALADINO S.R.L.
- Determinar la incidencia de la implementación del proceso de seguimiento de recuperación de las cuentas por cobrar en el índice de morosidad de la empresa ALADINO S.R.L.
- Establecer la incidencia de la implementación del proceso de descuentos por pronto pago de las cuentas por cobrar en el índice de morosidad de la empresa ALADINO S.R.L.
- Establecer la incidencia de la implementación del aviso de inicio del proceso de cobranza coactiva de las cuentas por cobrar en el índice de morosidad de la empresa ALADINO S.R.L.



#### **1.4. Hipótesis**

La implementación de procedimientos para la recuperación de las cuentas por cobrar tiene incidencia en la morosidad de la empresa ALADINO S.R.L. porque permite maximizar el cobro de las facturas en el tiempo establecido, evaluando el grado de eficacia de las estrategias que se han tomado, logrando disminuir el índice de morosidad de la empresa.

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

### 2.1. Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo Ex Post Facto, porque se analizará hechos ya ocurridos determinando las posibles causas y consecuencias, esto refiere a que la empresa ALADINO S.R.L. tuvo problemas con sus cuentas por cobrar y luego implementó procedimientos para recuperarlas donde se analizará los resultados de la incidencia en la morosidad.

Para Campbell y Stanley (1995) la investigación posterior a los hechos o también llamada no experimental es la búsqueda en la que el científico no posee control directo sobre las variables, debido a que los acontecimientos ya han ocurrido o no son manipulables.

#### Representación gráfica del diseño de la investigación:

M-----→O

Dónde:

M: Muestra

O: Observación

#### 2.1.1. Enfoque.

El presente estudio es de enfoque cuantitativo, porque estudia el problema mediante la aplicación del análisis de la información documentaria.

Los autores Hernández, Fernández y Baptista (2010) refieren que el enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar la hipótesis, además realiza la medición numérica.

### **2.1.2. Alcance.**

La investigación es de alcance correlacional, ya que se buscó determinar la relación entre la implementación de procedimientos para la recuperación de cuentas por cobrar y la morosidad de la empresa.

Los autores Hernández, Fernández y Baptista (2010) manifiestan que los estudios correlacionales se centran en evaluar con mayor exactitud el grado de vinculación de las variables en un contexto en particular.

### **2.1.3. Diseño.**

Esta investigación corresponde a un diseño No experimental Transversal, puesto que no se modificó o manipuló ninguna variable y se realizó en un tiempo establecido.

Según los autores Hernández, Fernández y Baptista (2010) sostienen que la investigación no experimental es observar las variables en su contexto natural para después analizarlas. Asimismo, es transversal, pues su propósito es describir variables y analizar su incidencia en un tiempo dado.

## **2.2. Población y muestra**

### **2.2.1. Población.**

En el presente trabajo de investigación la población está constituida por toda la información financiera y documentos relacionados con las cuentas por cobrar de la empresa Aladino S.R.L.

La población según el autor López (2004) es el conjunto de todos los elementos que pertenecen al ámbito donde se desarrollará el trabajo de investigación.

### **2.2.2. Muestra.**

La muestra se encuentra conformada por la información financiera y documentos relacionados con las cuentas por cobrar de la empresa Aladino S.R.L, Trujillo, del periodo 2018.

Según López (2004) una muestra es un subconjunto o parte de la población que se llevará a cabo la investigación.

## **2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos**

En la presente investigación se utiliza las siguientes técnicas e instrumentos para la recolección de datos.

### **2.3.1. Técnicas de Recolección y Análisis de Datos.**

#### **- Entrevista**

La entrevista guiada fue la primera técnica de recolección de datos que se aplicó al jefe de ventas y al gerente general mediante preguntas puntuales con la finalidad de recolectar la información sobre los procedimientos y políticas de las cuentas por cobrar.

#### **- Observación no experimental.**

Esta técnica de recolección de datos también se aplicó al jefe de ventas de la empresa para profundizar en el conocimiento del comportamiento de las cuentas por cobrar y la morosidad.

#### **- Análisis documental**

La última técnica se aplicó al jefe de ventas para analizar y evaluar los estados financieros, reportes y documentos que brinden importante información sobre estado actual de las cuentas por cobrar y la morosidad.

### **2.3.2. Instrumentos de Recolección de Datos.**

#### **- Guía de entrevista**

Para Diaz, Torruco, Martinez y Varela (2013) una guía de entrevista es un documento que tiene preguntas agrupadas por sectores en base a la materia de investigar.

#### **- Ficha de observación**

El autor Menchú (2017) indica que una ficha de observación se encarga de registrar la descripción detallada sobre documentos o procesos que guardan relación con las variables de investigación.

#### **- Ficha de análisis documental**

Según Dulzaides y Molina (2004) tiene como función describir la evaluación del contenido de los documentos que son objeto de estudio para la investigación de la empresa.

## **2.4. Procedimiento**

Después de haber planteado los instrumentos y técnicas de recolección de datos, se procederá a la aplicación de dichas técnicas de forma contextual al caso a investigar. La primera aproximación que se tendrá con el caso a tratar será el análisis de la información financiera de la empresa Aladino S.R.L. logrando de esta manera determinar el índice de morosidad de las cuentas por cobrar de la entidad. Así mismo, con los documentos necesarios y brindados por la entidad se podrá determinar la incidencia de la implementación del proceso de seguimiento en el índice de morosidad de la empresa ALADINO S.R.L.

Luego, la necesidad por conseguir información de primera mano llevará a este estudio en dirección de las personas encargados del área de ventas, así como de la gerencia de la empresa, para que de esta manera se establezca la incidencia de la implementación del proceso de descuentos por pronto pago de cuentas por cobrar en el índice de morosidad de la empresa.

Por último, a los deudores morosos que los procedimientos anteriores no hicieron efecto en ellos, se aplicará los avisos de inicio de cobranza coactiva para determinar su incidencia en la morosidad.

## **2.5. Aspectos éticos**

La información del presente trabajo de investigación perteneciente a otros autores ha sido debidamente citada, bajo la normativa estándar APA. Además, se manifiesta que la información es fidedigna. Del mismo modo, se cuenta con la aceptación y firma de consentimiento por parte del Gerente General de la empresa Aladino S.R.L.

## 2.6. Operacionalización de Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Procedimientos para recuperación de cuentas por cobrar (Variable independiente)	Es una serie de acciones secuenciales que busca establecer la restauración de los créditos otorgados. (Fernandez y Petit, 2009)	Seguimiento de las cuentas por cobrar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de visitas de cobranza a clientes.</li> <li>Número de correos remitidos a clientes.</li> <li>Número de llamadas telefónicas de cobranza a clientes.</li> </ul>
		Recuperación de cuentas por cobrar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Importe de créditos recuperados</li> <li>Número de clientes que cancelaron su deuda.</li> </ul>
Morosidad (Variable dependiente)	Es el incumplimiento del pago por parte del cliente pasando por alto el tiempo pautado. (Brachfield, 2009)	Análisis de morosidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de días de atraso de deuda.</li> <li>Importe detallado de créditos vencidos.</li> </ul>
		Índice de morosidad	<p>Porcentaje de morosidad = Cuentas por cobrar vencidas/ Total de cuentas por cobrar</p>

## CAPÍTULO III. RESULTADOS

### 3.1. Datos generales de la empresa objeto de estudio

- **Razón Social**

Aladino S.R.L.

- **Reseña de la empresa**

Es una empresa familiar que se inició el 18 de mayo de 1999, está dedicada a la venta de materiales para construcción y transporte de carga pesada a nivel nacional.

En sus inicios se dedicó a la venta de agregados, luego incrementaron su rubro en cemento y fierro; y posteriormente en ferretería. En la actualidad, cuentan además con la distribución de “Cerámicos San Lorenzo”.

Se afilió en agosto del 2001 a la red comercial más grande del norte del país del sector de construcción DINO.

Tienen 4 locales actualmente, los cuales están ubicados en puntos estratégicos y son los siguientes: En primero se encuentra en Prolongación César Vallejo Mz. 44 Lt. 11 Urb. La Rinconada. Luego, el segundo está en la Av. Miguel Grau Mz. 04 Lt. 1 CPM El Milagro- I Etapa. El tercero, se encuentra ubicado en Calle Las Turmalinas La Rinconada. El último, está ubicado en la Panamericana Norte, en el distrito de Moche.

La empresa al paso del tiempo fue aumentando su flota en transporte, contando ahora con 14 tráilers, 8 volquetes, 5 camiones de reparto y 3 montacargas.



Su objetivo es liderar en el rubro de la comercialización de materiales para la construcción en la región brindando a sus clientes productos de primera calidad y un servicio personalizado en la entrega de pedidos.

- **Descripción de la actividad económica de la empresa**

Venta de materiales para construcción a nivel regional.

- **Principales productos que brinda**

La empresa brinda diversos productos para construcción, así como ferretería en general, siendo el cemento su producto estrella.



*Figura 1: Productos que comercializa la empresa – cemento*



*Figura 2: Productos que comercializa la empresa - fierro*

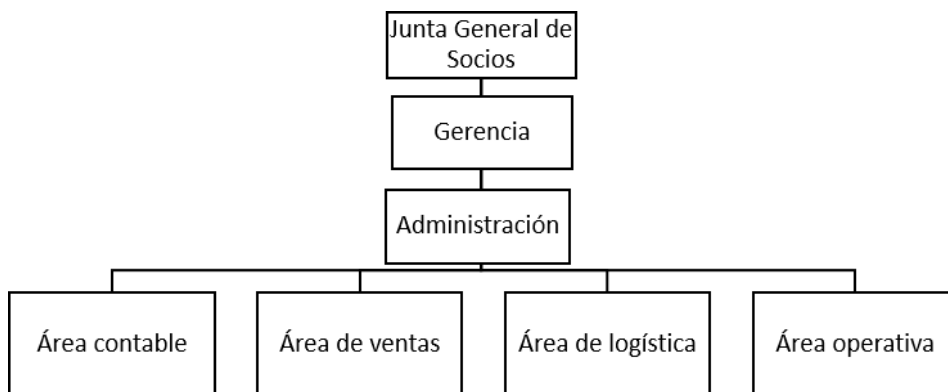
- **Misión**

Trabajar para brindar a sus clientes la mayor diversidad de materiales para construcción, bajo premisas de precio, calidad y servicio acorde a las exigencias del mercado, comprometidos con la capacitación constante de su personal, para que este sea altamente calificado, productivo y comprometido a mantener la preferencia y satisfacción de los clientes; con la finalidad de generar un crecimiento rentable, en beneficio de todos y así les permita mantener y mejorar cada día la calidad del servicio prestado.

- **Visión**

Mantener un sólido posicionamiento y liderazgo comercial en cuanto a la venta de materiales de construcción, superando las perspectivas de calidad y servicio de nuestros clientes, contando con el apoyo incondicional de un comprometido equipo de trabajo, permitiendo así que sostengan un alto grado de responsabilidad social y comercial que les garantice solidez financiera y crecimiento sostenible.

- **Organigrama**



*Figura 3: Organigrama de la empresa*

### **3.2. Determinación del índice de morosidad al 31 de agosto del 2018 de las cuentas por cobrar de la empresa ALADINO S.R.L.**

Para efecto del presente estudio se analizará la información del 01 de enero al 31 de agosto del 2018, continuando con la implementación de procedimientos desde el 01 de setiembre al 31 de diciembre del 2018.

Para determinar el índice de morosidad de la empresa ALADINO S.R.L. se obtuvo información aplicando la técnica de recolección de datos, entrevista, al jefe de ventas (Anexo N° 7) donde detalla que se otorga 60 días para que los clientes cancelen sus deudas y además, precisó que no se aplica ningún interés moratorio, así se fue recopilando información en general de la empresa para poder identificar los problemas con las cuentas por cobrar, posteriormente se continuó con el análisis documental (Anexo 12) donde la entidad proporcionó documentos importantes como el estado de situación financiera y el detalle de las cuentas por cobrar donde se especifica los créditos vencidos de los clientes y los que aún tienen plazo para pagar.

El primero documento que se observó fue el Estado de Situación Financiera al 31 de agosto del 2018 que se muestra a continuación:

Tabla 1: *Estado de Situación Financiera al 31 de agosto del 2018*

### **ESTADO DE SITUACION FINANCIERA**

Al 31 de Agosto del 2018 (Expresado en Soles)

<b><u>ACTIVO</u></b>	<b>IMPORTE (%)</b>	<b><u>PASIVO</u></b>	<b>IMPORTE (%)</b>
<b><u>Activo Corriente</u></b>		<b><u>Pasivo Corriente</u></b>	
Efectivo y equiv. de efectivo	559,350 8%	Trib. y apor. al sis. de pen. por p	11,051 0%
Cuentas por cobrar com.	2,173,272 33%	Cuentas por pag. comerciales	<u>232,355</u> 4%
Mercaderías	2,321,428 35%	Total Pasivo Corriente	<u>243,406</u> 4%
Otros Activos corrientes	<u>206,333</u> 3%		
Total Activo corriente	<u>5,260,383</u> 80%	<b><u>Pasivo no Corriente</u></b>	
		Oblig. Financieras largo plazo	1,169,481 18%
		Total Pasivo No Corriente	<u>1,169,481</u> 18%
		<b>TOTAL PASIVO</b>	<b><u>1,412,887</u></b> 21%
<b><u>Activo No Corriente</u></b>		<b><u>PATRIMONIO</u></b>	
Activos fijo neto	1,339,546 20%	Capital	324,546 5%
Intangibles	3,571 0%	Resultado Acumulado	4,171,578 63%
		Resultado del Ejercicio	<u>694,489</u> 11%
Total activo no Corriente	<u>1,343,117</u> 20%	<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b><u>5,190,613</u></b> 79%
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b><u>6,603,500</u></b> 100%	<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b><u>6,603,500</u></b> 100%

Fuente: Empresa

En la tabla anterior se puede observar que las cuentas por cobrar comerciales al 31 de agosto del 2018, representan el 33% del total del activo, siendo un monto relevante el cual necesita ser analizado para determinar los importes que lo conforman.

La siguiente documentación que se reviso fue el detalle del saldo de las cuentas por cobrar al 31 de agosto del 2018 de S/ 2,173,272.00, que se muestra a continuación:

Tabla 2: *Detalle de cuentas por cobrar comerciales al 31/08/2018*

N	FECHA DE FACTURA	FECHA DE VENCIM.	PLAZO DE CRÉDITO	DÍAS DE ATRASO	CLIENTE	IMPORTE POR COBRAR AL 31/08/2018
1	2/01/2018	3/03/2018	60	181	FERRETERIA ORIENTAL	34,201
2	21/01/2018	22/03/2018	60	162	DISTRIBUIDORA AVILA SA	89,521
3	13/02/2018	14/04/2018	60	139	COMERC. FREMAS SAC	21,365
4	25/02/2018	26/04/2018	60	127	FERRETERIA SODECON	38,567
5	12/03/2018	11/05/2018	60	112	FERRETERIA ROLDAN	45,618
6	24/03/2018	23/05/2018	60	100	CARAL GRUPO EMPRESARIAL S.A	8,965
7	27/03/2018	26/05/2018	60	97	CORPORACION CHAMEJA SAC	7,632
8	28/03/2018	27/05/2018	60	96	DAJOL SAC	87,956
9	15/04/2018	14/06/2018	60	78	LA CASA DEL PERNO	45,687
10	20/04/2018	19/06/2018	60	73	FERRETERIA GAMBOA EIRL	55,264
11	25/04/2018	24/06/2018	60	68	COAM CONTRATISTAS	42,369
12	29/04/2018	28/06/2018	60	64	INVERSIONES ALAYO SAC	5,246
13	30/04/2018	29/06/2018	60	63	FERRETERIA PEREZ	58,963
14	3/05/2018	2/07/2018	60	60	INVERSIONES SHILICO	29,863
15	10/05/2018	9/07/2018	60	53	KMME CONSTRUCTORES SAC	75,842
16	18/05/2018	17/07/2018	60	45	CONSTRUCTORA A & A	56,321
17	21/05/2018	20/07/2018	60	42	CONSTRUCTORA MRC	75,890
18	23/05/2018	22/07/2018	60	40	P & V ING.Y CONSTRUCCION SA	64,789
19	28/05/2018	27/07/2018	60	35	INV. Y MULTISERVICIOS M& M	10,413
20	30/05/2018	29/07/2018	60	33	NATURE COMPANY SAC	9,423
21	4/06/2018	3/08/2018	60	28	FERRETERIA SAN ANTONIO	31,024
22	9/06/2018	8/08/2018	60	23	FERRETERIA PACHELY	42,589
23	11/06/2018	10/08/2018	60	21	FERRETERIA UNION	18,753
24	15/06/2018	14/08/2018	60	17	DISTRIBUCIONES OLANO SAC	15,201
25	16/06/2018	15/08/2018	60	16	CONSTRUCTORA BECTEK S.A.C.	59,874
26	18/06/2018	17/08/2018	60	14	COMERC. ESTRELLA SRL	28,847
27	20/06/2018	19/08/2018	60	12	COMERCIAL ESTRELLA EIRL	34,685
28	3/07/2018	1/09/2018	60	-	CONTRUCCIONES Y SERVICIOS I	62,587
29	3/07/2018	1/09/2018	60	-	COMPAÑIA MINERA MUFABE SA	53,341
30	11/07/2018	9/09/2018	60	-	CASA GRANDE S.A.A.	86,457
31	18/07/2018	16/09/2018	60	-	DISTRIBUIDORA NORTE PACASN	67,842
32	20/07/2018	18/09/2018	60	-	MIRANDA CASTILLO JOSE ALON	48,632
33	29/07/2018	27/09/2018	60	-	V & A BUSINESS S.A.C.	62,589
34	2/08/2018	1/10/2018	60	-	CONSTRUCTORA ALSADA & JAM	81,657
35	3/08/2018	2/10/2018	60	-	ARFACON S.A.C	78,654
36	9/08/2018	8/10/2018	60	-	ASOCIACION IGLESIA ADVENTIS	69,547
37	11/08/2018	10/10/2018	60	-	ARESA CONTRATISTAS GENERAL	48,693
38	15/08/2018	14/10/2018	60	-	FERRETERIA VIRGEN DE CHINCH	59,142
39	19/08/2018	18/10/2018	60	-	GRUPO SANTA ANA SAC	57,325
40	19/08/2018	18/10/2018	60	-	GENESIS CONTRATISTAS GENERA	22,547
41	21/08/2018	20/10/2018	60	-	SERVICIOS MINEROS SAN FRAN	73,832
42	22/08/2018	21/10/2018	60	-	VAIPAMAX E.I.R.L.	54,987
43	28/08/2018	27/10/2018	60	-	MINERAL NORT E.I.R.L.	61,915
44	30/08/2018	29/10/2018	60	-	ANGULO GUIBERT NELLY ALEJAN	88,657
						<b>2,173,272</b>

Fuente: Empresa

Elaboración: Propia

En la tabla anterior de cuentas por cobrar al 31 de agosto del 2018, se observa que la empresa tiene 44 clientes que mantienen deuda, de los cuales a 27 clientes ya se les venció el crédito y no han pagado, el restante de 17 clientes todavía tienen plazo.

El índice de morosidad al 31 de agosto del 2018 se determina mediante el cálculo del saldo de la cartera de crédito vencida entre el saldo de la cartera de crédito total, donde primero se detallará el saldo de la cartera de crédito vencida que se resumen en la siguiente tabla:

Tabla 3: *Saldo de la cartera de crédito vencida al 31/08/2018*

N	FECHA DE FACTURA	FECHA DE VENCIMIENTO	DÍAS DE ATRASO	CLIENTE	IMPORTE CRÉDITO	MONTO PAGADO	IMPORTE VENCIDO (MOROSO)
1	2/01/2018	3/03/2018	181	FERRETERIA ORIENTAL	34,201	0	34,201
2	21/01/2018	22/03/2018	162	DISTRIBUIDORA AVILA SA	89,521	0	89,521
3	13/02/2018	14/04/2018	139	COMERC. FREMAS SAC	21,365	0	21,365
4	25/02/2018	26/04/2018	127	FERRETERIA SODECON	38,567	0	38,567
5	12/03/2018	11/05/2018	112	FERRETERIA ROLDAN	45,618	0	45,618
6	24/03/2018	23/05/2018	100	CARAL GRUPO EMPRESARIAL S.A.	8,965	0	8,965
7	27/03/2018	26/05/2018	97	CORPORACION CHAMEJA SAC	7,632	0	7,632
8	28/03/2018	27/05/2018	96	DAJOL SAC	87,956	0	87,956
9	15/04/2018	14/06/2018	78	LA CASA DEL PERNO	45,687	0	45,687
10	20/04/2018	19/06/2018	73	FERRETERIA GAMBOA EIRL	55,264	0	55,264
11	25/04/2018	24/06/2018	68	COAM CONTRATISTAS	42,369	0	42,369
12	29/04/2018	28/06/2018	64	INVERSIONES ALAYO SAC	5,246	0	5,246
13	30/04/2018	29/06/2018	63	FERRETERIA PEREZ	58,963	0	58,963
14	3/05/2018	2/07/2018	60	INVERSIONES SHILICO	29,863	0	29,863
15	10/05/2018	9/07/2018	53	KMME CONSTRUCTORES SAC	75,842	0	75,842
16	18/05/2018	17/07/2018	45	CONSTRUCTORA A & A	56,321	0	56,321
17	21/05/2018	20/07/2018	42	CONSTRUCTORA MRC	75,890	0	75,890
18	23/05/2018	22/07/2018	40	P & V ING.Y CONSTRUCCION SAC	64,789	0	64,789
19	28/05/2018	27/07/2018	35	INV. Y MULTISERVICIOS M& M	10,413	0	10,413
20	30/05/2018	29/07/2018	33	NATURE COMPANY SAC	9,423	0	9,423
21	4/06/2018	3/08/2018	28	FERRETERIA SAN ANTONIO	31,024	0	31,024
22	9/06/2018	8/08/2018	23	FERRETERIA PACHELY	42,589	0	42,589
23	11/06/2018	10/08/2018	21	FERRETERIA UNION	18,753	0	18,753
24	15/06/2018	14/08/2018	17	DISTRIBUCIONES OLANO SAC	15,201	0	15,201
25	16/06/2018	15/08/2018	16	CONSTRUCTORA BECTEK S.A.C.	59,874	0	59,874
26	18/06/2018	17/08/2018	14	COMERC. ESTRELLA SRL	28,847	0	28,847
27	20/06/2018	19/08/2018	12	COMERCIAL ESTRELLA EIRL	34,685	0	34,685
					<b>1,094,868</b>	<b>0</b>	<b>1,094,868</b>

Fuente: Empresa

Elaboración: Propia

En la tabla anterior se muestra que desde 01 enero de 2018 hasta 31 de agosto del 2018 se tiene a 27 clientes que ya venció su deuda por un monto de S/ 1, 094,868.00

Después de identificar el saldo de la cartera de crédito vencida y el saldo de la cartera de crédito total al 31 de agosto del 2018, se procede a realizar el cálculo de morosidad, para lo cual es necesario aplicar la fórmula que a continuación se muestra:

$$\text{Índice de morosidad} = \frac{\text{saldo de la cartera de crédito vencida}}{\text{saldo de la cartera de crédito total}}$$

Remplazando la formula con los datos de la empresa ALADINO S.R.L. se muestra los siguientes datos:

$$\text{Índice de morosidad} = 1,094,868.00 / 2,173,272.21$$

$$\text{Índice de morosidad} = 0.5038$$

$$\text{Índice de morosidad} = 50.38 \%$$

En el cálculo realizado para determinar el índice de morosidad se muestra que el saldo de la cartera de crédito vencida al 31 de agosto del 2018 es de S/ 1,094,868.00 y el saldo de la cartera de crédito total al 31 de agosto del 2018 es S/ 2,173,272.21 dando un resultado del 50.38 % de morosidad al 31 de agosto del 2018.

### **3.3. Determinar la incidencia de la implementación del proceso de seguimiento de recuperación de cuentas por cobrar en el índice de morosidad de la empresa ALADINO S.R.L.**

En el presente objetivo se estableció la incidencia de la implementación del proceso de seguimiento de recuperación de cuentas por cobrar vencidas en el índice de morosidad de la empresa Aladino S.R.L. al 30 de setiembre del 2018.

Se realizó una entrevista al gerente general (Anexo N° 8) donde manifestó que la decisión de implementar el proceso de seguimiento de recuperación nace a raíz de un análisis a las cuentas por cobrar, teniendo en ellas un monto muy elevado debido a que los clientes no cancelan sus cuentas generando muchos días de retraso, dando como efecto negativo la falta de liquidez para sus pagos. Para ello también se estableció un manual de procedimientos formal indicando los pasos a seguir para la aplicación del proceso de seguimiento de recuperación.

Según lo investigado, el proceso de seguimiento a los clientes morosos comprende: llamadas telefónicas, correos electrónicos y visitas a los negocios o domicilio.

A continuación, se presenta el manual de procedimientos del proceso de seguimiento de recuperación de cuentas por cobrar que implementó la empresa ALADINO S.R.L. con el fin de estipular de manera formal las pautas que serán utilizados para la recuperación de las mismas, intentado que se rescaten de la forma más rápida y sin afrontar algún tipo de pérdida.

## **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE SEGUIMIENTO DE RECUPERACION DE CUENTAS POR COBRAR VENCIDAS.**

### **OBJETIVO:**

El presente manual de procedimientos se elaboró con la finalidad de formalizar las pautas a seguir para el seguimiento de recuperación de cuentas por cobrar vencidas las cuales se aplicarán para lograr una reducción de las mismas, sin generar pérdidas para la empresa.



### **ALCANCE:**

Este procedimiento será de aplicación a los clientes que tienen cuentas por cobrar vencidas, las cuales se consideran a partir del día siguiente de la fecha de vencimiento.

### **NIVEL DE APROBACIÓN:**

Aprobado por Gerencial General.

### **PROCESO DE SEGUIMIENTO:**

- **Correos electrónicos**

Enviar correos electrónicos a los clientes que mantienen cuentas por cobrar vencidas con la empresa.

- **Llamadas telefónicas**

Realizar llamadas telefónicas a los clientes según fechas establecidas, comunicándoles a los clientes que procedan a la cancelación de su deuda y no perder una buena relación crediticia con la empresa.

- **Visitas a negocio y/o domicilio**

Programar visitas a negocios y/o domicilios con la finalidad de conversar personalmente con la persona encargada o representante de la empresa para que proceda con la cancelación de la deuda.

### **PROCEDIMIENTOS:**

- **PR-S-1:** Elaborar listado de clientes que tienen deuda vencida con la empresa.
- **PR-S-2:** Enviar correos electrónicos respectivos a los clientes.
- **PR3-S-3:** Realizar llamadas telefónicas respectivas a los clientes
- **PR-S-4:** Realizar visitas a los negocios o domicilios del encargado o representante de la empresa de los clientes.

- **PR-S-5:** Elaborar cuadro general de clientes con deudas canceladas debido al proceso de seguimiento.
- **PR-S-6:** Actualizar data de clientes deudores a la fecha.

**DETALLE DE LOS PROCEDIMIENTOS:**

**PROCEDIMIENTO 1 (PR-S-1): ELABORAR LISTADO DE CLIENTES DEUDORES PARA EL PROCESO DE SEGUIMIENTO DE RECUPERACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>OPERACION</b>
<p style="text-align: center;"><b>ASISTENTE DEL ÁREA DE VENTAS</b></p> <p>Encargado(a) de elaborar el listado de clientes deudores para aplicar los procesos de seguimiento de recuperación de cuentas por cobrar vencidas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El primer día del mes establecido por administración se debe elaborar un listado de clientes deudores para aplicar los procesos de seguimiento de recuperación establecidos por la empresa.</li> <li>✓ Informar al jefe de ventas mediante correo electrónico el listado de clientes deudores.</li> </ul>

**PROCEDIMIENTO 2 (PR-S-2): ENVIAR CORREOS ELECTRÓNICOS RESPECTIVOS A LOS CLIENTES.**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>OPERACIÓN</b>
<p><b>JEFE DE AREA DE VENTAS</b></p> <p>Es el encargado(a) de comunicar a los clientes morosos mediante correo electrónico, recordándoles la deuda pendiente para mantener una buena relación crediticia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se debe empezar desde el primer día del mes a enviar los correos electrónicos a todos los clientes morosos indicando lo ya establecido, estos deben ser enviados como mínimo dos veces dentro de los 10 primeros días del mes.</li> <li>✓ En el caso de que el cliente se comprometa a cancelar, se solicita que envíe correo electrónico con la confirmación de la misma, brindando fecha exacta del pago.</li> <li>✓ Si el cliente no brinda una respuesta concreta, aplicar el proceso de llamadas telefónicas.</li> <li>✓ Tener un reporte de los correos enviados, así como de las respuestas obtenidas y comunicar dicha información a administración.</li> </ul>

### PROCEDIMIENTO 3 (PR-S-3): REALIZAR LLAMADAS TELEFÓNICAS RESPECTIVAS A LOS CLIENTES

RESPONSABLE	OPERACIÓN
<p><b>JEFE DE AREA DE VENTAS</b></p> <p>Es el encargado de realizar las llamadas telefónicas a los clientes morosos, recordándoles cancelar la deuda que mantienen con la empresa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ En el caso de que el cliente aún no haya cancelado su deuda aplicando los correos electrónicos, se procede a realizar llamadas telefónicas.</li> <li>✓ A partir del onceavo día del mes, se deben realizar las llamadas a todos los clientes con deuda, durante un periodo de 5 días con un mínimo de dos llamadas a cada uno. En las llamadas se debe intentar llegar a un acuerdo para el pago.</li> <li>✓ En el caso de que el cliente se comprometa a cancelar, se solicita que envíe correo electrónico con la confirmación de la misma, brindando fecha exacta del pago.</li> <li>✓ Si el cliente no brinda una respuesta concreta, aplicar el proceso de visitas a negocio o domicilio.</li> <li>✓ Tener un reporte de las llamadas hechas y de las respuestas obtenidas, comunicar a administración sobre dicha información.</li> </ul>

**PROCEDIMIENTO 4 (PR-S-4): REALIZAR VISITAS A LOS NEGOCIOS O DOMICILIOS DEL ENCARGADO O REPRESENTANTE DE LA EMPRESA DE LOS CLIENTES.**

RESPONSABLE	OPERACIÓN
<p><b>JEFE DE AREA DE VENTAS</b></p> <p>Es el encargado de realizar la visitas a los negocios o domicilio de los clientes morosos, recordándoles cancelar la deuda que mantienen con la empresa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ En el caso de que el cliente aún no haya cancelado su deuda aplicando el proceso de seguimiento de las llamadas telefónicas, se procede a realizar las visitas a negocios o domicilios.</li> <li>✓ A partir del dieciseisavo día del mes, se deben realizar visitas a los clientes con deuda, durante un periodo de 9 días con un mínimo de dos visitas a cada uno. En las visitas se debe llegar a un acuerdo para el pago.</li> <li>✓ En el caso de que el cliente se comprometa a cancelar, se solicita que envíe correo electrónico con la confirmación, brindando fecha exacta del pago.</li> <li>✓ Si el cliente no brinda una respuesta concreta, coordinar con administración para la aplicación de otras medidas</li> <li>✓ Tener un reporte de las visitas hechas y de las respuestas obtenidas, notificar dicha información a administración.</li> </ul>

**PROCEDIMIENTO 5 (PR-S-5): ELABORAR CUADRO GENERAL DE CLIENTES CON DEUDAS CANCELADAS DEBIDO AL PROCESO DE SEGUIMIENTO.**

RESPONSABLE	OPERACIÓN
<p style="text-align: center;"><b>ASISTENTE VENTAS:</b></p> <p>El responsable es el encargado(a) de elaborar el cuadro de clientes morosos acogidos al proceso de seguimiento de recuperación de las cuentas por cobrar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El último día del mes de plazo, se debe elaborar un cuadro donde figure a los clientes acogidos a algún proceso de seguimiento, en el cual se debe visualizar los datos como: Razón social, fecha de factura, fecha de vencimiento, facturas canceladas.</li> <li>✓ Así mismo enviar información al área administrativa y gerencia general para conocimiento y fines respectivos.</li> </ul>

**PROCEDIMIENTO 6 (PR-S-6): ACTUALIZAR DATA DE CLIENTES DEUDORES A LA FECHA.**

RESPONSABLE	OPERACIÓN
<p style="text-align: center;"><b>ASISTENTE AREA DE VENTAS:</b></p> <p>Es el encargado(a) de actualizar el cuadro de cuentas por cobrar, eliminando a las facturas pagadas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cada primer día del mes siguiente de aplicar el proceso de seguimiento se debe actualizar el cuadro de cuentas por cobrar para tener información de las facturas que aún siguen pendientes por cobrar y aplicar nuevas modalidades de pago.</li> <li>✓ Informar mediante correo electrónico la data actualizada al área de gerencia general y área de administración.</li> </ul>

Fuente: Empresa

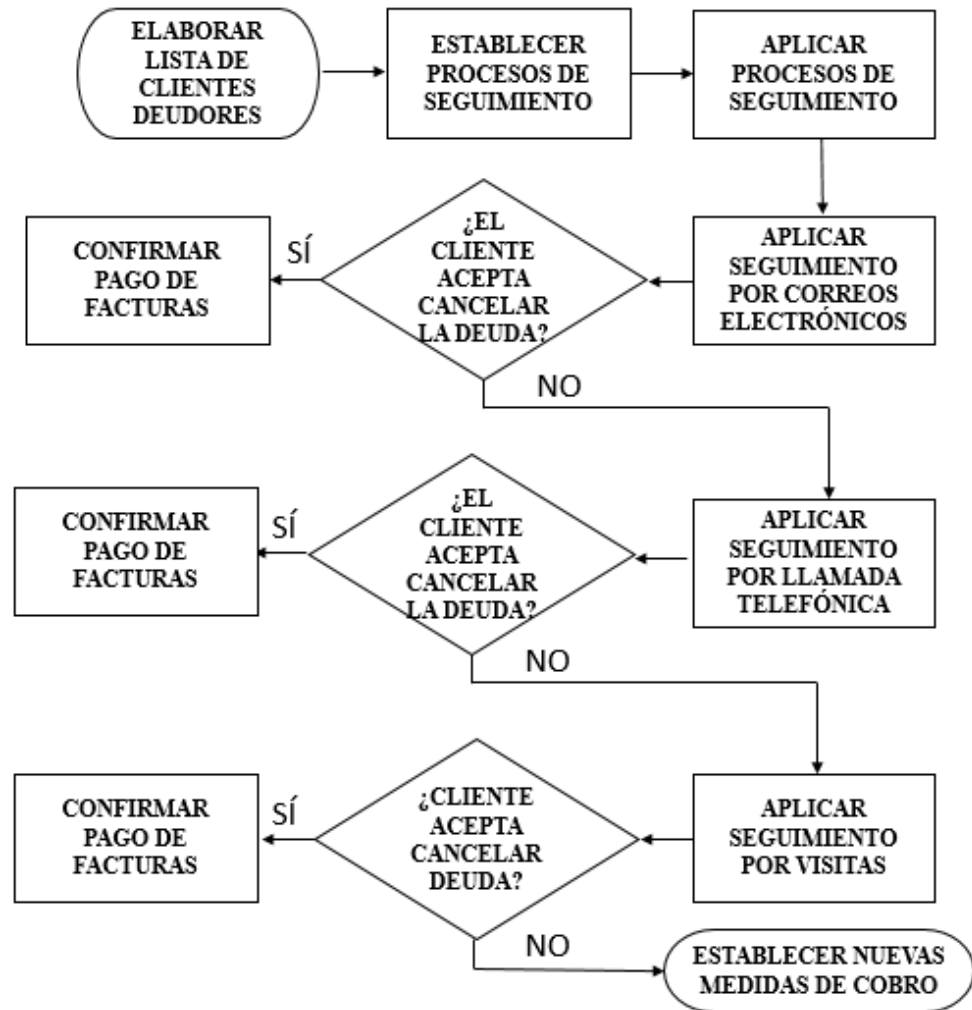


Figura 4: Flujograma de procesos de seguimiento de recuperación de cuentas por cobrar vencidas.

### 3.3.1. Data de clientes morosos comprometidos al proceso de seguimiento de recuperación de cuentas por cobrar

Para detallar qué clientes se han comprometido a uno de los seguimientos establecidos, se realizó la siguiente tabla:

Tabla 4: *Cientes morosos acogidos al plan de seguimiento*

CUADRO ESTABLECIDO DE CLIENTES MOROSOS					
Cliente	Fecha de Emisión	Fecha de Vencimiento	Importe de Factura	Proceso de seguimiento Acogido	Importe de factura a cancelar
FERRETERIA ORIENTAL	02/01/2018	03/03/2018	34,201.00	NO ACOGIDO	0.00
DISTRIBUIDORA AVILA SA	21/01/2018	22/03/2018	89,521.00	NO ACOGIDO	0.00
COMERC. FREMAS SAC	13/02/2018	14/04/2018	21,365.00	VISITA	21,365.00
FERRETERIA SODECON	25/02/2018	26/04/2018	38,567.00	NO ACOGIDO	0.00
FERRETERIA ROLDAN	12/03/2018	11/05/2018	45,618.00	NO ACOGIDO	0.00
CARAL GRUPO EMPRESARIAL S.A.C.	24/03/2018	23/05/2018	8,965.00	NO ACOGIDO	0.00
CORPORACION CHAMEJA SAC	27/03/2018	26/05/2018	7,632.00	CORREO ELECTRONICO	7,632.00
DAJOL SAC	28/03/2018	27/05/2018	87,956.00	NO ACOGIDO	0.00
LA CASA DEL PERNO	15/04/2018	14/06/2018	45,687.00	NO ACOGIDO	0.00
FERRETERIA GAMBOA EIRL	20/04/2018	19/06/2018	55,264.00	NO ACOGIDO	0.00
COAM CONTRATISTAS	25/04/2018	24/06/2018	42,369.00	NO ACOGIDO	0.00
INVERSIONES ALAYO SAC	29/04/2018	28/06/2018	5,246.00	LLAMADA TELEFONICA	5,246.00
FERRETERIA PEREZ	30/04/2018	29/06/2018	58,963.00	NO ACOGIDO	0.00
INVERSIONES SHILICO	03/05/2018	02/07/2018	29,863.00	VISITA	29,863.00
KMME CONSTRUCTORES SAC	10/05/2018	09/07/2018	75,842.00	NO ACOGIDO	0.00
CONSTRUCTORA A & A	18/05/2018	17/07/2018	56,321.00	NO ACOGIDO	0.00
CONSTRUCTORA MRC	21/05/2018	20/07/2018	75,890.00	NO ACOGIDO	0.00
P & V ING.Y CONSTRUCCION SAC	23/05/2018	22/07/2018	64,789.00	NO ACOGIDO	0.00
INV. Y MULTISERVICIOS M& M	28/05/2018	27/07/2018	10,413.00	LLAMADA TELEFONICA	10,413.00
NATURE COMPANY SAC	30/05/2018	29/07/2018	9,423.00	LLAMADA TELEFONICA	9,423.00
FERRETERIA SAN ANTONIO	04/06/2018	03/08/2018	31,024.00	NO ACOGIDO	0.00
FERRETERIA PACHELY	09/06/2018	08/08/2018	42,589.00	NO ACOGIDO	0.00
FERRETERIA UNION	11/06/2018	10/08/2018	18,753.00	VISITA	18,753.00
DISTRIBUCIONES OLANO SAC	15/06/2018	14/08/2018	15,201.00	VISITA	15,201.00
CONSTRUCTORA BECTEK S.A.C.	16/06/2018	15/08/2018	59,874.00	NO ACOGIDO	0.00
COMERC. ESTRELLA SRL	18/06/2018	17/08/2018	28,847.00	VISITA	28,847.00
COMERCIAL ESTRELLA EIRL	20/06/2018	19/08/2018	34,685.00	NO ACOGIDO	0.00
			<b>1,094,868.00</b>		<b>146,743.00</b>
					<b>13.40%</b>

Fuente: Empresa

Elaboración: Propia



En el presente cuadro se puede observar quienes son los clientes comprometidos al pago de su deuda al 30 de Setiembre del 2018 del periodo al 31 de agosto del 2018, el cual se debe al insistente proceso de seguimiento de recuperación de las cuentas por cobrar vencidas, teniendo un monto que asciende a S/ 146,743.00, reduciendo de esta manera en un 13.40% del total de las mismas.

### 3.3.2. Cuadro de clientes que cancelaron su deuda mediante el proceso de seguimiento por correos electrónicos.

Para tener un monto específico del proceso de seguimiento de recuperación de cuentas por cobrar vencidas, se elaboró la siguiente tabla:

Tabla 5: *Clientes morosos acogidos al seguimiento por correos electrónicos*

PROCESO DE SEGUIMIENTO: CORREO ELECTRONICO				
Razón Social	Fecha de Factura	Fecha de Vencimiento	Facturas Canceladas	Fecha de pago
CORPORACION CHAMEJA SAC	27/03/2018	26/05/2018	7,632.00	08/09/2018
<b>TOTAL AL 30 DE SETIEMBRE DEL 2018</b>			<b>7,632.00</b>	
<b>Total de cuentas por cobrar vencidas al 31 de Agosto 2018</b>			<b>1,094,868.00</b>	
<b>Porcentaje de pago de factura del total</b>			<b>0.70%</b>	

Fuente: Empresa

Elaboración: Propia

En el presente cuadro se puede observar de manera desglosada el proceso de seguimiento por correo electrónico, el cual aunque fue enviado a todos los clientes morosos tuvo una respuesta muy baja, dando como resultado a solo un cliente comprometido al pago de su deuda, por un monto de S/ 7,632.00 (0.70%) del total de las cuentas por cobrar vencidas.

### 3.3.3. Cuadro de clientes que cancelaron su deuda mediante el proceso de seguimiento por llamadas telefónicas.

Para tener un monto específico del proceso de seguimiento de recuperación de cuentas por cobrar vencidas, se elaboró la siguiente tabla:

Tabla 6: *Clientes morosos acogidos al seguimiento por llamadas telefónicas*

<b>PROCESO DE SEGUIMIENTO: LLAMADAS TELEFONICAS</b>				
<b>Razón Social</b>	<b>Fecha de Factura</b>	<b>Fecha de Vencimiento</b>	<b>Facturas Canceladas</b>	<b>Fecha de pago</b>
INVERSIONES ALAYO SAC	29/04/2018	28/06/2018	5,246.00	12/09/2018
INV. Y MULTISERVICIOS M& M	28/05/2018	27/07/2018	10,413.00	14/09/2018
NATURE COMPANY SAC	30/05/2018	29/07/2018	9,423.00	12/09/2018
<b>TOTAL AL 30 DE SETIEMBRE DEL 2018</b>			<b>25,082.00</b>	
<b>Total de cuentas por cobrar vencidas al 31 de Agosto 2018</b>			<b>1,094,868.00</b>	
<b>Porcentaje de pago de factura del total</b>			<b>2.29%</b>	

Fuente: Empresa

Elaboración: Propia

En el presente cuadro se puede visualizar el proceso de seguimiento por llamadas telefónicas, las cuales aunque fueron realizadas a todos los clientes morosos tuvo una respuesta regular, dando como resultado a tres clientes comprometidos al pago de su deuda, por un monto de S/ 25,082.00 (2.19%) del total de las cuentas por cobrar vencidas.

### 3.3.4. Cuadro de clientes que cancelaron su deuda mediante el proceso de seguimiento por visitas a domicilio y/o negocio.

Para tener un monto específico del proceso de seguimiento de recuperación de cuentas por cobrar vencidas, se elaboró la siguiente tabla:

Tabla 7: *Clientes morosos acogidos al seguimiento de visitas a domicilio y/o negocio*

PROCESO DE SEGUIMIENTO: VISITAS A DOMICILIO Y/O NEGOCIO				
Razón Social	Fecha de Factura	Fecha de Vencimiento	Facturas Canceladas	Fecha de pago
COMERC. FREMAS SAC	13/02/2018	14/04/2018	21,365.00	22/09/2018
INVERSIONES SHILICO	03/05/2018	02/07/2018	29,863.00	27/09/2018
FERRETERIA UNION	11/06/2018	10/08/2018	18,753.00	25/08/2018
DISTRIBUCIONES OLANO SAC	15/06/2018	14/08/2018	15,201.00	19/08/2018
COMERC. ESTRELLA SRL	18/06/2018	17/08/2018	28,847.00	29/08/2018
<b>TOTAL AL 30 DE SETIEMBRE DEL 2018</b>			<b>114,029.00</b>	
<b>Total de cuentas por cobrar vencidas al 31 de Agosto 2018</b>			<b>1,094,868.00</b>	
<b>Porcentaje de pago de factura del total</b>			<b>10.41%</b>	

Fuente: Empresa

Elaboración: Propia

En el presente cuadro se puede observar el proceso de seguimiento por visitas a domicilio y/o negocio, las cuales fueron realizadas a los clientes morosos teniendo una respuesta intermedia, dando como resultado a cinco clientes comprometidos al pago de su deuda en su totalidad, por un importe de S/ 114,029.00 (10.41%) del total de las cuentas por cobrar vencidas.

### 3.3.5. Incidencia de la implementación del proceso de seguimiento a las cuentas por cobrar vencidas en el índice de morosidad.

Después de la implementación del proceso de seguimiento de recuperación de las cuentas morosas al 31 de agosto del 2018 se obtiene un nuevo saldo de la cartera de crédito vencida al 30 de setiembre del 2018.

Saldo de la cartera de crédito vencida al 31/08/2018 – pagos por el proceso de seguimiento al 30/09/2019 que comprende el seguimiento por correos electrónicos por S/ 7,632.00, llamadas telefónicas S/ 25,082.00 y visitas a negocios o domicilios por S/ 114,029.00, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 8: *Resumen de la recuperación de cuentas por cobrar vencidas por el proceso de seguimiento*

<b>RESUMEN DE LA RECUPERACION DE CUENTAS POR COBRAR VENCIDAS MEDIANTE EL PROCESO DE SEGUIMIENTO</b>	
CORREOS ELECTRÓNICOS	S/ 7,632.00
LLAMADAS TELEFÓNICAS	S/ 25,082.00
VISITAS A DOMICILIO Y/O NEGOCIO	S/ 114,029.00
<b>TOTAL DE CUENTAS POR COBRAR VENCIDAS RECUPERADAS AL 30/09/2018</b>	<b>S/ 146,743.00</b>

Fuente: Empresa

Elaboración: Propia

Saldo de la cartera de crédito vencida al 30/09/2018 =

S/ 1,094,868.00 – S/ 146,743.00

Saldo de la cartera de crédito vencida al 30/09/2018 = S/ 948,125.00

Luego de tener el saldo de la cartera de crédito vencida al 30 de setiembre del 2018 se utiliza la siguiente fórmula para saber el nuevo índice de morosidad.

$\text{Índice de morosidad} = \frac{\text{saldo de la cartera de crédito vencida}}{\text{saldo de la cartera de crédito total}}$
--

Remplazando la fórmula, se obtienen los siguientes datos:

Índice de morosidad = 948,125.00 / 2,173,272.21

Índice de morosidad = 0.4363

Índice de morosidad = 43.63 %

A continuación, la tabla donde se muestra la diferencia de los porcentajes del índice de morosidad al 31 de agosto del 2018 y al 30 de setiembre del 2018.

Tabla 9: *Diferencia de índices de morosidad luego del proceso de seguimiento*

<b>COMPARACION DEL INDICE DE MOROSIDAD</b>	
AL 31/08/18	50.38%
AL 30/09/18	43.63%
<b>DIFERENCIA</b>	<b>6.75%</b>

Fuente: Empresa

Elaboración: Propia

Después de implementar el proceso de seguimiento de las cuentas morosas al 30 de setiembre del 2018 se obtiene un índice de morosidad de 43.63 % que muestra una disminución del 6.75 % con respecto al 31 de agosto del 2018.

Observándose también que el proceso de seguimiento de recuperación de cuentas por cobrar vencidas más favorable fueron las visitas a los negocios y/o domicilio, teniendo un porcentaje de 10.41% del total de las cuentas por cobrar vencidas; luego el proceso de seguimiento por llamadas telefónicas teniendo un porcentaje de 2.19%; y por último el seguimiento por correos electrónicos con un porcentaje de 0.70% del total de las cuentas por cobrar vencidas.

#### **3.4. Establecer la incidencia de la implementación del proceso de descuentos por pronto pago de cuentas por cobrar en el índice de morosidad de la empresa ALADINO S.R.L.**

Se determinó la incidencia de la implementación del proceso de descuento de pronto pago a las cuentas por cobrar vencidas para disminuir el índice de morosidad que existe en la empresa Aladino S.R.L., al 31 de octubre del 2018, para el cual mediante una entrevista al gerente general (Anexo N° 9), se obtuvo información detallada acerca de la implementación de los planes de descuentos, pues afirmó que la decisión de implementar el proceso de descuento por pronto pago, nace a raíz que a pesar de la implementación del proceso de seguimiento aún hay clientes que no cancelan sus deudas, además indicó que los planes de descuento serán comunicados vía correo electrónico (Anexo N° 13). Para ello, también se estableció un manual de procedimientos de descuento por pronto pago que ha sido considerado en la implementación con el fin de tener de manera formal los pasos y los porcentajes que serán utilizados para los descuentos tal como se describe a continuación:

## **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DESCUENTO POR PRONTO**

### **PAGO DE LA EMPRESA ALADINO S.R.L.**

#### **OBJETIVO:**

El presente manual de procedimientos se elaboró con el fin formalizar los pasos a seguir para la aplicación de planes de descuentos por pronto pago a clientes con deudas vencidas, la cual será aplicada y evaluada según la situación de cada uno de ellos con deuda pendiente; de esta manera lograr mantener un monto adecuado en las cuentas por cobrar.

#### **ALCANCE:**

Los clientes con cuentas por cobrar vencidas que no se incluyeron al procedimiento de seguimiento.

#### **NIVEL DE APROBACIÓN:**

Aprobado por Gerencial General.

#### **PLANES DE DESCUENTO:**

- **PLAN A:** Sí el cliente cancela su deuda dentro de los primeros 15 días calendario siguiente a partir del envío del correo electrónico, la empresa aplicará un descuento del 15% del total de su deuda sin importar los días de atraso que tenga la factura.
- **PLAN B:** Sí el cliente cancela su deuda en los últimos 15 días calendario del mes comunicado, se le hará un descuento del 7% del total de su deuda sin importar la fecha de atraso de su factura.

### PROCEDIMIENTOS:

- **PR-D-1:** Elaborar lista de clientes deudores que no se incluyeron al proceso de seguimiento.
- **PR-D-2:** Comunicar y explicar a los clientes acerca de los planes de descuentos por pronto pago.
- **PR-D-3:** Elaborar cuadro de clientes acogidos a los descuentos.
- **PR-D-4:** Actualizar data de clientes morosos a la fecha.

### DETALLE DE LOS PROCEDIMIENTOS:

#### PROCEDIMIENTO 1 (PR-D-1): ELABORAR LISTA DE CLIENTES DEUDORES PARA EL PLAN DE DESCUENTO.

RESPONSABLE	OPERACION
<p style="text-align: center;"><b>ASISTENTE DEL ÁREA DE VENTAS</b></p> <p>Encargado(a) de elaborar el listado de clientes deudores para que se incluyan a cualquiera de los planes establecidos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El primer día del mes establecido por administración se debe elaborar un listado de clientes deudores para que se incluyan a los planes de descuento por pronto pago ya dados por la empresa.</li> <li>✓ Informar al jefe de ventas mediante correo electrónico el listado de clientes deudores.</li> </ul>



**PROCEDIMIENTO 2 (PR-D-2): COMUNICAR Y EXPLICAR A LOS CLIENTES DEUDORES ACERCA DE LOS PLANES DE DESCUENTO.**

RESPONSABLE	OPERACIÓN
<p><b>JEFE DE AREA DE VENTAS</b></p> <p>Es el encargado(a) de comunicar a los clientes deudores los planes de descuentos para las cuentas por cobrar, explicándoles los beneficios de los mismos convenciendo al cliente de optarlas y no llegar a otro método de cobro.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cada primer día del mes comunicarse con los clientes por correo electrónico explicándoles los planes de descuento por pronto pago, el cual está dividido en dos planes: Plan A y Plan B, acogiéndose según la fecha de pago y dependiendo de ello los beneficios que se obtendría.</li> <li>✓ Enviar a administración la información obtenida.</li> </ul>

**PROCEDIMIENTO 3 (PR-D-3): ELABORAR CUADRO DE CLIENTES QUE CANCELARON SU DEUDA.**

RESPONSABLE	OPERACION
<p><b>ASISTENTE AREA DE VENTAS:</b></p> <p>El responsable es el encargado(a) de elaborar el cuadro de clientes que subsanaron su deuda.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El último día del mes de plazo se debe elaborar un cuadro donde figure los clientes que cancelaron su deuda, en el cual se debe visualizar los datos: Razón social, fecha de emisión, fecha de vencimiento, importe de factura, porcentaje de deuda, plan de descuento, porcentaje de descuento, fecha de pago, importe de descuento, total de factura pagada.</li> <li>✓ Asimismo, se debe enviar la información a administración.</li> </ul>

#### PROCEDIMIENTO 4 (PR-D-4): ACTUALIZAR DATA DE CLIENTES DEUDORES.

RESPONSABLE	OPERACIÓN
<p><b>ASISTENTE AREA DE VENTAS</b></p> <p>Es el encargado(a) de actualizar el cuadro de cuentas por cobrar, eliminando a las facturas pagadas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cada primer día del mes siguiente de aplicado el plan de descuento por pronto pago, se debe actualizar el cuadro de cuentas por cobrar para tener información de las facturas que aún siguen pendientes por cobrar y aplicar nuevas modalidades de pago.</li> <li>✓ Informar mediante correo electrónico la data actualizada al área de gerencia general y área de administración.</li> </ul>

Fuente: Empresa

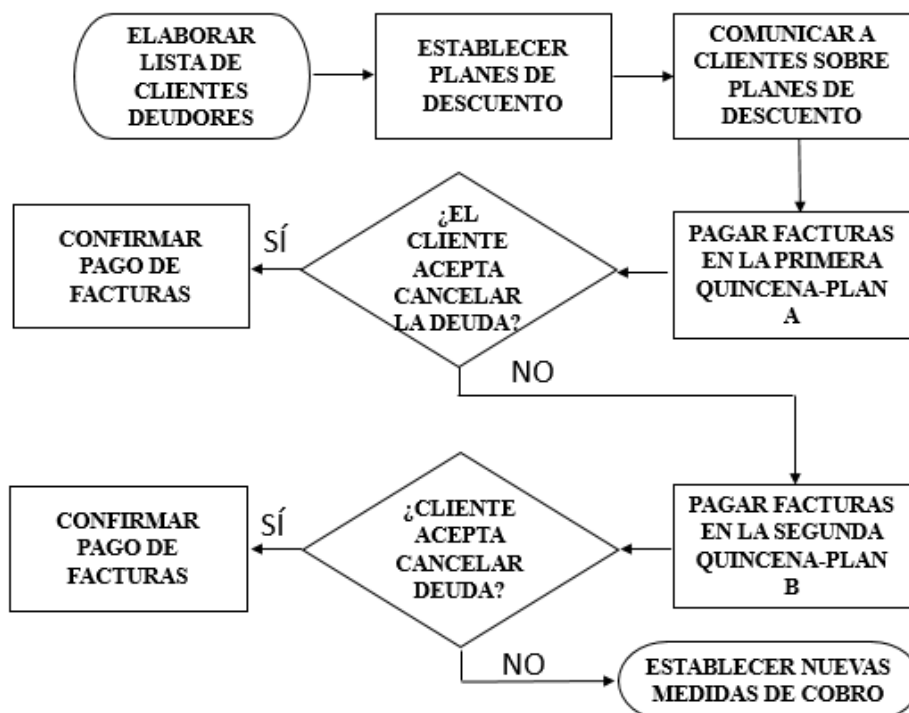


Figura 5: Flujograma de aplicación de descuentos por pronto pago de cuentas por cobrar vencidas

### 3.4.1. Data de clientes deudores sujetos a los planes de descuento

En el presente cuadro se observa a los clientes que se incluyeron a cualquiera de los planes informado por el área de ventas.

Tabla 10: *Cientes deudores sujetos a los planes de descuento*

CUADRO ESTABLECIDO DE CLIENTES MOROSOS				
Razón social / Cliente	Fecha de Emisión	Fecha de Vencimiento	Monto	Compromiso al plan
FERRETERIA ORIENTAL	02/01/2018	03/03/2018	34,201.00	NO
DISTRIBUIDORA AVILA SA	21/01/2018	22/03/2018	89,521.00	SI
FERRETERIA SODECON	25/02/2018	26/04/2018	38,567.00	SI
FERRETERIA ROLDAN	12/03/2018	11/05/2018	45,618.00	NO
CARAL GRUPO EMPRESARIAL S.A.C.	24/03/2018	23/05/2018	8,965.00	SI
DAJOL SAC	28/03/2018	27/05/2018	87,956.00	NO
LA CASA DEL PERNO	15/04/2018	14/06/2018	45,687.00	NO
FERRETERIA GAMBOA EIRL	20/04/2018	19/06/2018	55,264.00	NO
COAM CONTRATISTAS	25/04/2018	24/06/2018	42,369.00	NO
FERRETERIA PEREZ	30/04/2018	29/06/2018	58,963.00	NO
KMME CONSTRUCTORES SAC	10/05/2018	09/07/2018	75,842.00	NO
CONSTRUCTORA A &A	18/05/2018	17/07/2018	56,321.00	SI
CONSTRUCTORA MRC	21/05/2018	20/07/2018	75,890.00	SI
P & V ING.Y CONSTRUCCION SAC	23/05/2018	22/07/2018	64,789.00	NO
FERRETERIA SAN ANTONIO	04/06/2018	03/08/2018	31,024.00	NO
FERRETERIA PACHELY	09/06/2018	08/08/2018	42,589.00	SI
CONSTRUCTORA BECTEK S.A.C.	16/06/2018	15/08/2018	59,874.00	NO
COMERCIAL ESTRELLA EIRL	20/06/2018	19/08/2018	34,685.00	NO
			<b>948,125.00</b>	

Fuente: Empresa

Elaboración: Propia

En el cuadro se observa los días de atraso de los clientes deudores, siendo la factura más antigua con un atraso de pago de 181 días y la factura vencida más reciente con un atraso de 12 días, también se observan los montos de cada factura los cuales ascienden a un importe de S/ 948,125.00.

Así mismo, se muestra que clientes están sujetos al pago de facturas según el plan elegido.

### 3.4.2. Data de clientes sujetos al plan de descuento por pronto pago al 31/10/18

Para tener un conocimiento más amplio de los resultados de la implementación hecha a las cuentas por cobrar a los clientes deudores, se consideró necesario elaborar una tabla con la siguiente información al 31 de octubre del 2018.

Tabla 11: *Cientes deudores que se incluyeron al plan de descuento (detallado)*

LISTA DE CLIENTES SUJETOS AL DESCUENTO									
IMPORTE TOTAL DE CUENTAS POR COBRAR VENCIDAS AL 31 DE OCTUBRE DEL 2018									948,125.00
Cliente	Fecha de Emisión	Fecha de Vencimiento	Importe Factura	% de deuda	Plan	% Dscto	Fecha de pago	Importe de dscto.	Total de fact. pagada
DISTRIBUIDORA AVILA S	21/01/2018	22/03/2018	89,521.00	9.44%	B	7%	26/10/2018	6,266.47	83,254.53
FERRETERIA SODECON	25/02/2018	26/04/2018	38,567.00	4.07%	A	15%	08/10/2018	5,785.05	32,781.95
CARAL GRUPO EMPRESARIAL S.A.C.	24/03/2018	23/05/2018	8,965.00	0.95%	A	15%	05/10/2018	1,344.75	7,620.25
CONSTRUCTORA A & A	18/05/2018	17/07/2018	56,321.00	5.94%	B	7%	20/10/2018	3,942.47	52,378.53
CONSTRUCTORA MRC	21/05/2018	20/07/2018	75,890.00	8.00%	A	15%	12/10/2018	11,383.50	64,506.50
FERRETERIA PACHELY	09/06/2018	08/08/2018	42,589.00	4.49%	A	15%	10/10/2018	6,388.35	36,200.65
<b>TOTAL AL 31 DE OCTUBRE DEL 2018</b>			<b>311,853.00</b>	<b>32.89%</b>				<b>35,110.59</b>	<b>276,742.41</b>

Fuente: Empresa

Elaboración: Propia

El cuadro explica los resultados de la implementación de un plan de descuento por pronto pago, en el cual 6 clientes se incluyeron a los planes, 4 de ellos al plan a y 2 al plan b teniendo una reducción de un 32.89% de las cuentas por cobrar vencidas, así mismo tiene un valor de S/ 311,853.00, cabe aclarar que al aplicar los descuentos del plan a y plan b de 15% o 7% respectivamente, el descuento total de las facturas es de S/ 35,110.59., teniendo como total de facturas pagadas S/ 276,742.41.

### 3.4.3. Incidencia en la morosidad

Después de la implementación del proceso de descuentos de las cuentas por cobrar se obtiene un nuevo saldo de la cartera de crédito vencida al 31 de octubre del 2018.

Saldo de la cartera de crédito vencida al 30/09/2018 – pagos por el proceso de descuentos por pronto pago al 31/10/2019, que en este caso se toma el total de la factura o deuda inicial (sin descuento) siendo un total de S/ 311,853.00 como se muestra en la siguiente operación:

Saldo de la cartera de crédito vencida al 31/10/2018 = 948,125.00 –  
311,853.00

Saldo de la cartera de crédito vencida al 31/10/2018 = 636,272.00

Luego de tener el saldo de la cartera de crédito vencida al 31 de octubre del 2018 se utiliza la siguiente fórmula para saber el nuevo índice de morosidad.

$$\text{Índice de morosidad} = \frac{\text{saldo de la cartera de crédito vencida}}{\text{saldo de la cartera de crédito total}}$$

Remplazando la fórmula se obtienen los siguientes datos

$$\text{Índice de morosidad} = 636,272.00 / 2,173,272.21$$

$$\text{Índice de morosidad} = 0.2928$$

$$\text{Índice de morosidad} = 29.28 \%$$

Después de implementar el proceso de descuentos por pronto pago de las cuentas morosas al 31 de octubre del 2018, se obtiene un índice de morosidad de 29.28 % que muestra una disminución del 14.35 % con respecto al 30 de setiembre del 2018.

### **3.5. Establecer la incidencia de la implementación del aviso de inicio del proceso de cobranza coactiva de deudores morosos en el índice de morosidad de la empresa ALADINO S.R.L.**

Se estableció la incidencia de la implementación del aviso de inicio del proceso de cobranza coactiva en el índice de morosidad de la empresa Aladino S.R.L. al 15 de diciembre del 2018. Para el desarrollo del presente objetivo se aplicó el proceso de cobranza coactiva a los clientes morosos restantes. El proceso contuvo el envío de cartas de aviso de cobranza (Anexo N° 14) emitidas por la empresa indicando a los clientes el plazo para cancelar la deuda vencida; de no obtener los resultados esperados se enviarán cartas notariales de cobranza (Anexo N°15) a los clientes con un plazo de tiempo establecido; en el caso de que los clientes hagan caso omiso se comunicará al área administrativa para los fines pertinentes.

Se realizó una entrevista al gerente general (Anexo N° 10) donde sostuvo que la decisión de implementar el aviso de inicio del proceso de cobranza coactiva se volvió necesario porque a pesar de haber implementado procesos para recuperar las cuentas por cobrar vencidas, éstas siguen siendo elevadas afectando a la empresa, por ello se elaboró un manual donde indica los procesos a seguir para su recuperación.

A continuación, se presenta el manual de procedimientos de aviso de inicio de cobranza coactiva se consideró en la implementación con la finalidad de tener de manera formal los pasos que serán utilizados para el aviso a los clientes con deuda tal como se describe a continuación:

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE AVISO DE COBRANZA COACTIVA

### OBJETIVO:

El presente manual de procedimientos se elaboró con la finalidad de detallar de manera formal los pasos que se deben seguir para la aplicación del aviso de inicio del proceso de cobranza coactiva, esta se aplicará según la situación de cada cliente que mantenga deuda vencida y de esta manera reducir el índice de morosidad de las cuentas por cobrar vencidas.

### ALCANCE:

Los clientes que no se incluyeron al procedimiento de descuento.

### NIVEL DE APROBACIÓN:

Aprobado por Gerencial General.

### PROCEDIMIENTOS:

- **PR-C-1:** Elaborar lista de clientes deudores que no se incluyeron a los planes de descuento.
- **PR-C-2:** Enviar cartas de aviso de cobranza de la empresa a los clientes con deuda vencida.
- **PR-C-3:** Enviar cartas notariales a los clientes que se mantienen sin cancelar su deuda
- **PR-C-4:** Actualizar data de clientes morosos a la fecha.

**DETALLE DE LOS PROCEDIMIENTOS:**

**PROCEDIMIENTO 1 (PR-C-1): ELABORAR LISTA DE CLIENTES DEUDORES QUE NO SE INCLUYERON A LOS PLANES DE DESCUENTO.**

RESPONSABLE	OPERACION
<p style="text-align: center;"><b>ASISTENTE DEL ÁREA DE VENTAS</b></p> <p>Encargado(a) de elaborar la lista de clientes que no se incluyeron a los planes de descuento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El primer día del mes establecido por administración se debe elaborar un listado de clientes deudores que no se incluyeron a los planes de descuento.</li> <li>✓ Informar al jefe de ventas mediante correo electrónico el listado de clientes deudores para los fines correspondientes.</li> </ul>

**PROCEDIMIENTO 2 (PR-C-2): ENVIAR CARTAS DE AVISO DE COBRANZA DE LA EMPRESA A LOS CLIENTES CON DEUDA VENCIDA.**

RESPONSABLE	OPERACIÓN
<p style="text-align: center;"><b>JEFE DE AREA DE VENTAS</b></p> <p>Es el encargado(a) del proceso de enviar las cartas de aviso de cobranza a los deudores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cada primer día del mes se debe elaborar y enviar las cartas de aviso de cobranza a los clientes indicando el plazo máximo de pago y recalando las medidas que se tomarían si omite la carta.</li> <li>✓ Si el cliente se comunica con la empresa se le indica que envíe correo electrónico confirmando la fecha de pago.</li> </ul> <p style="text-align: right;">Continúa en la siguiente página.</p>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Si el cliente se acerca a las instalaciones de la empresa a cancelar, se registra la información.</li> <li>✓ Si el cliente no llega hacer ningún tipo de comunicado respecto a su deuda, se registra la información.</li> <li>✓ Se envía la información obtenida al área de administración para las gestiones siguientes.</li> </ul>
--	---

**PROCEDIMIENTO 3 (PR-C-3): ENVIAR CARTAS NOTARIALES DE COBRANZA A LOS CLIENTES QUE SE MANTIENEN SIN CANCELAR SU DEUDA.**

RESPONSABLE	OPERACIÓN
<p style="text-align: center;"><b>ASISTENTE AREA ADMINISTRATIVA:</b></p> <p>El responsable es el encargado de elaborar las cartas que se enviarán notarialmente a los clientes deudores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Después de pasado el plazo de 30 días de las cartas de aviso de cobranza, se debe enviar en el primer día de la semana siguiente las cartas notariales a cada cliente deudor indicando el plazo de 15 días para subsanar, recalando la medida del inicio de un proceso judicial para el cobro en el caso de no cancelar.</li> <li>✓ Si el cliente se comunica con la empresa, se le solicita que envíe un correo electrónico indicando la fecha de pago.</li> </ul> <p style="text-align: right;">Continúa en la siguiente página.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Si el cliente se apersona a las instalaciones de la empresa a cancelar, se hace el registro de la misma.</li> <li>✓ Si el cliente no llega hacer ningún tipo de comunicado respecto a su deuda, se registra la información</li> <li>✓ Enviar información al área de ventas.</li> </ul>
--	---

**PROCEDIMIENTO 4 (PR-C-4) ACTUALIZAR DATA DE CLIENTES MOROSOS A LA FECHA.**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>OPERACIÓN</b>
<p><b>ASISTENTE AREA DE VENTAS</b></p> <p>Es el encargado(a) de actualizar el cuadro de cuentas por cobrar eliminando a las facturas pagadas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cada primer día del mes siguiente de aplicar el aviso de inicio del proceso de cobranza coactiva, se debe actualizar el cuadro de cuentas por cobrar para tener información de las facturas que aún siguen pendientes por cobrar para futuras decisiones.</li> </ul>

Fuente: Empresa

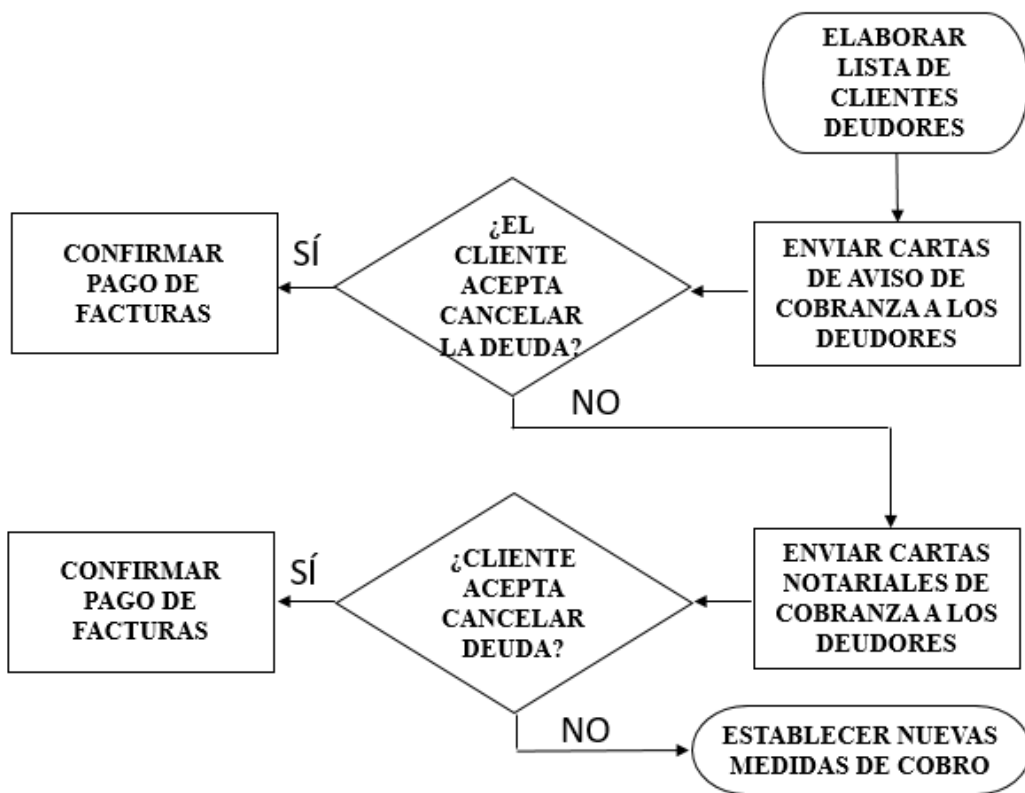


Figura 6: Flujograma del aviso de inicio del proceso de cobranza coactiva

### 3.5.1. Data de clientes morosos comprometidos a pagar por aviso de cobranza.

En el presente cuadro se observa a los clientes que se comprometieron a pagar mediante las cartas de aviso de cobranza que se envió por parte de la empresa.

Tabla 12: *Lista de clientes comprometidos a pagar por cartas de aviso de cobranza*

<b>CUADRO ESTABLECIDO DE CLIENTES MOROSOS</b>				
<b>Razón social / Cliente</b>	<b>Fecha de Emisión</b>	<b>Fecha de Vencimiento</b>	<b>Monto</b>	<b>Compromiso de pago</b>
FERRETERIA ORIENTAL	2/01/2018	3/03/2018	34,201.00	SI
FERRETERIA ROLDAN	12/03/2018	11/05/2018	45,618.00	SI
DAJOL SAC	28/03/2018	27/05/2018	87,956.00	SI
LA CASA DEL PERNO	15/04/2018	14/06/2018	45,687.00	NO
FERRETERIA GAMBOA EIRL	20/04/2018	19/06/2018	55,264.00	SI
COAM CONTRATISTAS	25/04/2018	24/06/2018	42,369.00	NO
FERRETERIA PEREZ	30/04/2018	29/06/2018	58,963.00	NO
KMME CONSTRUCTORES SAC	10/05/2018	9/07/2018	75,842.00	SI
P & V ING.Y CONSTRUCCION SAC	23/05/2018	22/07/2018	64,789.00	NO
FERRETERIA SAN ANTONIO	4/06/2018	3/08/2018	31,024.00	NO
CONSTRUCTORA BECTEK S.A.C.	16/06/2018	15/08/2018	59,874.00	SI
COMERCIAL ESTRELLA EIRL	20/06/2018	19/08/2018	34,685.00	NO
<b>TOTAL AL 31 DE OCTUBRE DEL 2018</b>			<b>636,272.00</b>	

Fuente: Empresa

Elaboración: Propia

En el cuadro se observa los a 12 los clientes morosos al 31 de octubre del 2018, donde existe deudas vencidas desde el 03 de marzo de 2018 hasta el 19 de agosto de 2018, ascendiendo a una deuda total de S/ 636,272. Así mismo, se muestra que 6 clientes se comprometieron al pago de facturas debido al envío de cartas de aviso de cobranza de parte de la empresa Aladino S.R.L.

Después del compromiso de los clientes pasaron a realizar el pago de sus deudas como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 13: *Clientes sujetos a carta de aviso de cobranza al 30 de noviembre del 2018*

CLIENTES SUJETOS A CARTA DE AVISO DE COBRANZA				
Razón Social	Fecha de Factura	Fecha de Vencimiento	Facturas Canceladas	Fecha de pago
FERRETERIA ORIENTAL	02/01/2018	03/03/2018	34,201.00	28/11/2018
FERRETERIA ROLDAN	12/03/2018	11/05/2018	45,618.00	26/11/2018
DAJOL SAC	28/03/2018	27/05/2018	87,956.00	30/11/2018
FERRETERIA GAMBOA EIRL	20/04/2018	19/06/2018	55,264.00	26/11/2018
KMME CONSTRUCTORES SAC	10/05/2018	09/07/2018	75,842.00	28/11/2018
CONSTRUCTORA BECTEK S.A.C.	16/06/2018	15/08/2018	59,874.00	29/11/2018
<b>TOTAL DE FACTURAS CANCELADAS AL 30 DE NOVIEMBRE DEL 2018</b>			<b>358,755.00</b>	

Fuente: Empresa

Elaboración: Propia

En el presente cuadro se puede observar a los 6 clientes que cancelaron su deuda mediante las cartas de aviso de cobranza hasta el 30 de noviembre del 2018, llegando a ser el importe cancelado S/ 358,775.00 en total.

Después del envío de cartas de aviso de cobranza y al no pagar varios clientes se procedió a enviar cartas notariales a los 6 clientes morosos restantes donde algunos se comprometieron a pagar como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 14: *Listado de clientes sujetos a carta notarial de cobranza*

<b>CUADRO ESTABLECIDO DE CLIENTES MOROSOS</b>				
<b>Razón social / Cliente</b>	<b>Fecha de Emisión</b>	<b>Fecha de Vencimiento</b>	<b>Monto</b>	<b>Compromiso Carta Notarial</b>
LA CASA DEL PERNO	15/04/2018	14/06/2018	45,687.00	NO
COAM CONTRATISTAS	25/04/2018	24/06/2018	42,369.00	SI
FERRETERIA PEREZ	30/04/2018	29/06/2018	58,963.00	SI
P & V ING.Y CONSTRUCCION SAC	23/05/2018	22/07/2018	64,789.00	SI
FERRETERIA SAN ANTONIO	4/06/2018	3/08/2018	31,024.00	NO
COMERCIAL ESTRELLA EIRL	20/06/2018	19/08/2018	34,685.00	NO
<b>TOTAL AL 30 DE NOVIEMBRE DEL 2018</b>			<b>277,517.00</b>	

Fuente: Empresa

Elaboración: Propia

En el presente cuadro se observa los 6 clientes morosos al 30 de noviembre del 2018, donde existe deudas vencidas desde el 14 de junio del 2018 hasta el 19 de agosto de 2018, ascendiendo a una deuda total de S/ 277,517. Así mismo, se muestra que 3 clientes se comprometieron al pago de facturas debido al envío de cartas notariales por parte de la empresa Aladino S.R.L.

Después del compromiso de los clientes pasaron a realizar el pago de sus deudas como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 15: *Clientes sujetos a la carta notarial de cobranza al 15 de diciembre del 2018*

<b>AVISO DE PROCESO DE COBRANZA COACTIVA MEDIANTE CARTA NOTARIAL</b>				
<b>Razón Social</b>	<b>Fecha de Factura</b>	<b>Fecha de Vencimiento</b>	<b>Facturas Canceladas</b>	<b>Fecha de pago</b>
COAM CONTRATISTAS	25/04/2018	24/06/2018	42,369.00	13/12/2018
FERRETERIA PEREZ	30/04/2018	29/06/2018	58,963.00	14/12/2018
P & V ING.Y CONSTRUCCION SAC	23/05/2018	22/07/2018	64,789.00	13/12/2018
<b>TOTAL DE FACTURAS CANCELADAS AL 15 DE DICIEMBRE DEL 2018</b>			<b>166,121.00</b>	

Fuente: Empresa

Elaboración: Propia

En el presente cuadro se puede observar a los 3 clientes que cancelaron su deuda hasta el 15 de diciembre del 2018 mediante el envío de carta notarial llegando a ser el importe de S/ 166,121.00.

Después del envío de la carta de aviso de cobranza y la carta notarial quedaron 3 clientes morosos como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 16: *Clientes que no cancelaron la deuda al 15 de diciembre del 2018*

<b>Razón social / Cliente</b>	<b>Fecha de Emisión</b>	<b>Fecha de Vencimiento</b>	<b>Monto</b>
LA CASA DEL PERNO	15/04/2018	14/06/2018	45,687.00
FERRETERIA SAN ANTONIO	4/06/2018	3/08/2018	31,024.00
COMERCIAL ESTRELLA EIRL	20/06/2018	19/08/2018	34,685.00
<b>TOTAL</b>			<b>111,396.00</b>

Fuente: Empresa

Elaboración: Propia

En el presente cuadro se observa que 3 clientes no cancelaron su deuda llegando al monto de S/ 111,396.00 en total, dicha información se enviará administración para que tome las medidas correspondientes.

### 3.5.2. Índice de morosidad

Después de la implementación de aviso de inicio del proceso de cobranza coactiva a clientes morosos se obtiene un nuevo saldo de la cartera de crédito vencida al 15 de diciembre del 2018.

Saldo de la cartera de crédito vencida al 31 de octubre del 2018 – pagos sujetos a las cartas de aviso de cobranza de S/. 358,755.00 al 30 de noviembre del 2018 y pagos sujetos a las cartas notariales de cobranza por S/ 166,121.00 al 15 de diciembre del 2018 como se muestra en la siguiente operación:

Saldo de la cartera de crédito vencida al 15/12/2018 = 636,272.00 –  
358,755.00 – 166,121.00

Saldo de la cartera de crédito vencida al 15/12/2018 = 111,396.00

Luego de tener el saldo de la cartera de crédito vencida al 15 de diciembre del 2018 se utiliza la siguiente fórmula para saber el nuevo índice de morosidad.

$$\text{Índice de morosidad} = \frac{\text{saldo de la cartera de crédito vencida}}{\text{saldo de la cartera de crédito total}}$$

Remplazando la fórmula se obtienen los siguientes datos

Índice de morosidad = 111,396.00 / 2,173,272.21

Índice de morosidad = 0.0513

Índice de morosidad = 5.13 %



Después de implementar el procedimiento de aviso de inicio de cobranza coactiva a las cuentas morosas al 15 de diciembre del 2018 se obtiene un índice de morosidad de 5.13 %.

Observándose también que por medio del envío de la carta de aviso de cobranza coactiva cancelaron más clientes.

### **3.6. Establecer la incidencia de la implementación de procedimientos para la recuperación de cuentas por cobrar en la morosidad de la empresa ALADINO S.R.L.**

Después de evidenciar los resultados obtenidos en las cuentas por cobrar luego de la implementación, se observó que la empresa tuvo una mejora significativa. Se empezó con una morosidad del 50.38% al 31 de agosto del 2018, luego con la implementación del proceso de seguimiento al 30 de setiembre del 2018 se redujo el índice de morosidad al 43.63%, disminuyendo un 6.75%, siendo las visitas al domicilio y/o negocio las más efectivas. Siguiendo con la implementación de descuento a las cuentas por cobrar al 31 de octubre del 2018 disminuyó el índice de morosidad al 29.28 %, donde se redujo un 14.35%, siendo el Plan A el que dio más resultados. Por último, la implementación de aviso de cobranza coactiva al 15 de diciembre del 2018 fue mucho más favorable para la empresa, pues se aminoró en gran porcentaje el índice morosidad, ya que llegó al 5.13%, donde mostró una reducción del 24.15%. percibiendo que mediante la carta de aviso de cobranza cancelaron más, como resultado de la implementación de los procedimientos mencionados anteriormente quedaron 3 clientes de los 27 que no cancelaron su deuda, donde administración ya tiene la información de dichos deudores para fines pertinentes.

A continuación, se muestra el consolidado detallado luego de la implementación de cada procedimiento, empezando por los datos de la cartera de crédito vencida.

Tabla 17: *Consolidado final al 15 de diciembre del 2018*

<b>CONSOLIDADO FINAL DESPUES DE LA IMPLEMENTACION DE PROCEDIMIENTOS</b>				
<b>Procedimiento</b>	<b>Fecha</b>	<b>Nº Clientes</b>	<b>Índice de morosidad</b>	<b>Importe</b>
	Al 31/08/2018	27 clientes	50.38%	S/ 1,094,868.00
Seguimiento	Al 30/09/2018	18 clientes	43.63%	S/ 948,125.00
Descuento por pronto pago	Al 31/10/2018	12 clientes	29.28%	S/ 636,272.00
Aviso de inicio de cobranza coactiva	Al 15/12/2018	3 clientes	5.13%	S/ 111,396.00

Fuente: Empresa

Elaboración: Propia

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1 Discusión

Según los resultados presentados en el capítulo anterior, se valida la hipótesis planteada, es decir que la implementación de procedimientos para la recuperación de las cuentas por cobrar incidió favorablemente en la morosidad de la empresa ALADINO S.R.L, donde el índice de morosidad se redujo significativamente del 50.38% a 5.13% por la efectividad de los procedimientos tales como seguimiento a las cuentas por cobrar donde se disminuyó en un 6.75% el índice de morosidad, luego el descuento por pronto pago a las cuentas por cobrar vencidas redujo el índice de morosidad un 14.35% y los avisos de inicio de cobranza coactiva para la recuperación de las cuentas por cobrar disminuyó notablemente la morosidad, puesto que llegó al 5.13%. En términos monetarios al 31 de agosto del 2018 se tuvo un total de cuentas por cobrar vencidas de S/ 1, 094, 868.00 de esta cartera vencida se logró recuperar al 15 de diciembre del 2018 S/ 983, 472.00, quedando un restante de S/ 111, 396.00 como deuda vencida.

Para la realización de la presente investigación no se presentaron limitaciones en cuanto al uso de información, porque la empresa brindó todas las facilidades. Asimismo, se encontraron bases teóricas relacionadas con el tema que permitieron desarrollar una adecuada investigación.

Los resultados de la presente investigación son similares a los que obtuvo el autor Liviapoma (2018), quien en su tesis "Impacto de las cuentas por cobrar en el estado de flujo de efectivo de la empresa Distribuciones Elera S.R.L. de la provincia de San Ignacio 2016" señaló que al aplicar estímulos que incentiven a los clientes a realizar el pago de sus deudas en el plazo establecido tiene un beneficio para la entidad, ya

que aumentan la probabilidad de que un comprador pague rápidamente.

Asimismo, los resultados obtenidos coinciden con los del autor Carrera (2017) quien en su trabajo de investigación "Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Repuestos Elizabeth EIRL, año 2017" afirmó que contar con un manual de monitoreo a fin de verificar las metas de cobranza será efectivo, puesto que permitirá obtener información actualizada de la realidad de la gestión de cobrabilidad y así las políticas estén claras para los involucrados en el proceso, del mismo modo hacer los correctivos basados en procesos que partan desde el comportamiento crediticio del cliente hasta su pago.

Del mismo modo, los resultados son similares a los que obtuvieron los autores Vásquez y Vega (2016) en su tesis titulada "Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Consermet S.A.C., Distrito de Huanchaco" donde indicaron que reforzar y difundir los procedimientos de cobranza aplicados a los clientes hará que se agilice el cobro de las cuentas y esto permitirá generar activo circulante para que la empresa pueda cumplir con sus obligaciones a corto plazo.

Asimismo, existe similitud en los resultados de la presente investigación con los de los autores Chacón y Villalobos (2019) en su tesis titulada "Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Repuestos Elizabeth EIRL, año 2017", ellos señalaron que es importante tener un control y supervisión eficiente en los procesos de créditos y cobranza., de lo contrario la morosidad de los clientes superará lo permitido por la empresa.

## 4.2 Conclusiones

- La implementación de los procedimientos para la recuperación de las cuentas por cobrar incidieron significativamente y favorablemente en la morosidad de la empresa ALADINO S.R.L, de la ciudad de Trujillo en el año 2018, puesto que el índice de morosidad se redujo notablemente de 50.38% a 5.13%, es decir las cuentas por cobrar vencidas que en un inicio eran de S/. 1, 094, 868.00 disminuyeron a s/111, 396.00; esto se debió a los procedimientos implementados como el seguimiento, descuento por pronto pago y aviso de inicio de cobranza coactiva para la recuperación de las cuentas por cobrar.
- El índice de morosidad al 31 de agosto del 2018 fue de 50.38% con 27 clientes morosos, este índice se obtuvo dividiendo el saldo de la cartera de crédito vencida que fue S/ 1, 094, 868.00 entre el saldo de la cartera de crédito total que fue un importe de S/ 2, 173, 272.00.
- Mediante el procedimiento de seguimiento a las cuentas por cobrar se recuperó S/ 146, 743.00 de cuentas por cobrar vencidas, esto se dio a través de llamadas telefónicas, correos electrónicos y visitas a los domicilios y/o negocios de los clientes morosos, donde 9 clientes cancelaron su deuda bajo esta modalidad, con la implementación de este procedimiento se logró reducir el índice de morosidad en un 6.75%.
- Se realizó el procedimiento de descuento por pronto pago mediante el cual se recuperó S/ 311, 853.00 de las cuentas por cobrar vencidas que corresponden a que 6 clientes cancelaron su deuda bajo esta modalidad, con la implementación de este procedimiento se logró reducir el índice de morosidad en un 14.35%.

- A través del proceso de aviso de inicio de cobranza coactiva se recuperó S/ 524, 876.00 de cuentas por cobrar vencidas, donde 9 clientes saldaron su deuda bajo esta modalidad, con la implementación de este procedimiento se logró reducir el índice de morosidad en un 24.15%, siendo este procedimiento el más efectivo de todos por haber incidido en la disminución de un mayor porcentaje en la morosidad.

## REFERENCIAS

- Brachfield, P. (2009). *Gestión del crédito y cobro*. Recuperado de <https://www.profiteditorial.com/libro/gestion-del-credito-y-cobro/>
- Campbell, D. y Stanley (1995). Diseños experimentales y cuasiexperimentales en la investigación social. Recuperado de <https://knowledgesociety.usal.es/sites/default/files/campbell-stanley-disec3b1os-experimentales-y-cuasiexperimentales-en-la-investigacion3b3n-social.pdf>
- Carrera, S. (2017). Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015. (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14504/1/UPS-GT001932.pdf>
- Chacón, D. y Villalobos, M. (2019). Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Repuestos Elizabeth E.I.R.L., año 2017. (Tesis de pregrado). Recuperado de [https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23236/Chac%20Jara%20Denny%20Enjhiber\\_Villalobos%20Ruiz%20Miriam.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23236/Chac%20Jara%20Denny%20Enjhiber_Villalobos%20Ruiz%20Miriam.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Chavarín, R. (2015). Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial en México. 10(1), 71-83. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4237/423739513004.pdf>
- Dávalos, M. (2017). La gestión de créditos y cobranzas en la recuperación de cartera de la Ferretería Corral y Carrera CÍA. LTDA de la ciudad de Riobamba periodo 2015. (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/4347>
- Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M. y Varela, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en Educación Médica*, 2(7), 163. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733228009.pdf>

Díaz, M. (2012). Inmovilizado: El punto partida de la liquidez. Revista Universo Contàbil, 8 (2). 139.

Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1170/117023653008.pdf>

Dulzaides, M. y Molina, A. (2004). Análisis documental y de información: dos componentes de un mismo proceso. Scielo, 12(2), 1-4. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/5013/1/analisis.pdf>

Fernández, N. y Petit, A. (2009). Procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar en las empresas de construcción de la industria petrolera. Caso: Municipio Maracaibo. Revista Electrónica de Gerencia Empresarial. 1(1), 1-14. Recuperado de <http://revencyt.ula.ve/storage/repo/ArchivoDocumento/coeptum/v1n1/art1.pdf>

Gonzales, E., y Sanabria, S. (2016). Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima, periodo 2010-2015. (Tesis de pregrado).

Recuperado de

[https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/530/Esmina\\_Tesis\\_bachiller\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/530/Esmina_Tesis_bachiller_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Guajardo, G. (2005). Contabilidad para no contadores. México. Recuperado de [https://www.academia.edu/23120588/Guajardo\\_Cantu\\_Gerardo\\_Contabilidad\\_Para\\_No\\_Contadores\\_opt\\_](https://www.academia.edu/23120588/Guajardo_Cantu_Gerardo_Contabilidad_Para_No_Contadores_opt_)

Guajardo, G. y Andrade, N. (2014). Contabilidad Financiera. Recuperado de [https://www.academia.edu/37773020/Administraci%C3%B3n\\_financiera\\_Olmedo](https://www.academia.edu/37773020/Administraci%C3%B3n_financiera_Olmedo)

Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación. México.

Recuperado de <https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>



- Liviapoma, D. (2018). Impacto de las cuentas por cobrar en el estado de flujo de efectivo de la empresa Distribuciones Elera S.R.L. de la provincia de San Ignacio 2016. (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4542/Liviapoma%20Cortez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- López, P. (2004). Población, muestra y muestreo. Punto Cero. Recuperado de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012)
- Mantilla, D., y Ruiz, R. (2017). Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C., distrito Trujillo- año 2016. (Tesis de pregrado). Recuperado de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3007/1/RE\\_CONT\\_DYANA.MANTILLA\\_R\\_UBY.RUIZ\\_GESTION.DE.CUENTAS.POR.COBRAR\\_DATOS.PDF](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3007/1/RE_CONT_DYANA.MANTILLA_R_UBY.RUIZ_GESTION.DE.CUENTAS.POR.COBRAR_DATOS.PDF)
- Menchú, N. (2017). Creación de 3 Fichas de Observación Para el Acompañamiento Pedagógico Dirigido a 10 Directores del Sector 08-03-10 del Municipio de San Francisco El Alto, del departamento de Totonicapá. (Tesis de pregrado). Recuperado de [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/29/29\\_0413.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/29/29_0413.pdf)
- Mendoza, J. (2015). Administración de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las empresas ferreteras del Distrito de San Martín de Porres 2015. (Tesis de pregrado). Recuperado 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)
- Robles, C. (2012). Fundamentos de Administración Financiera. Recuperado de <https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-49-Fundamentos-de-administracion-Financiera.pdf>

Vásquez, L., y Vega, E. (2016). Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Consermet S.A.C., distrito de Huanchaco, año 2016. (Tesis de pregrado)

.Recuperado de

[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2353/1/RE\\_CONT\\_LUIS.VASQUEZ\\_ENI\\_TH.VEGA\\_GESTION.DE.CUENTAS.POR.COBRAR.Y.SU.INFLUENCIA.EN.LA.LIQUIDEZ\\_DATOS.PDF](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2353/1/RE_CONT_LUIS.VASQUEZ_ENI_TH.VEGA_GESTION.DE.CUENTAS.POR.COBRAR.Y.SU.INFLUENCIA.EN.LA.LIQUIDEZ_DATOS.PDF)

Vinueza, M. y Cedillo, M. (2019). Gestión de cobranzas en la administración pública: una revisión sistemática de literatura. Revista Actualidad y Nuevas Tendencias, 6 (22), 119-125.

Recuperado de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/ingenieria/revista/Inge-Industrial/vol6-n22/art07.pdf>

Yzar, J. y Ynzunza, C. (2017). El Impacto del crédito y la cobranza en las utilidades. Poliantea, 13(24), 47-62. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6160650>

## ANEXOS

### ANEXO N° 01. GUIA DE ENTREVISTA VALIDADA

#### ANEXO - GUÍA DE ENTREVISTA ÁREA DE VENTAS

Cargo: Jefe de ventas - Empresa: ALADINO S.R.L.

1. ¿Cuáles son las funciones que realiza?
2. ¿Tiene definido el tiempo máximo para que un cliente pague sus facturas?
3. ¿Se le aplica algún interés moratorio a los clientes que no pagan sus deudas?
4. ¿Existe un importe máximo que puede otorgar de crédito a un cliente?
5. ¿Se solicita al cliente referencias comerciales y se verifica la veracidad de la información?
6. ¿Cree que es necesario contar con políticas para su área?

Validado por:

  
Luisa Araceli Tinoco Avila  
CPQ MATRICULA 4281

## ANEXO N° 02. GUIA DE ENTREVISTA VALIDADA

### ANEXO - GUÍA DE ENTREVISTA ÁREA DE GERENCIA

#### PROCESO DE SEGUIMIENTO

Cargo: Gerente General - Empresa: ALADINO S.R.L.

1. ¿Por qué motivo se tomó la decisión de implementar un proceso de seguimiento de recuperación de cuentas por cobrar?
2. ¿Se ha establecido un manual de procedimientos formal del proceso de seguimiento de recuperación?
3. ¿Cuenta con clientes con deuda en la actualidad después de la aplicación del proceso de seguimiento?
4. ¿La empresa cuenta con toda la información de contacto de cada cliente?

Validado por:

  
Luisa Araceli Tinoco Avila  
CPC MATRICULA 4281

## ANEXO N° 03. GUIA DE ENTREVISTA VALIDADA

### ANEXO - GUÍA DE ENTREVISTA ÁREA DE GERENCIA

#### PROCESO DE DESCUENTO DE PRONTO PAGO

Cargo: Gerente General - Empresa: ALADINO S.R.L.

1. ¿Por qué motivo se tomó la decisión de implementar un proceso de descuentos para las cuentas por cobrar morosas?
2. ¿Se ha establecido un manual de procedimientos formal para el proceso de descuento de pronto pago?
3. ¿Se considera el importe con descuento o el importe inicial de la deuda?
4. ¿Tiene clientes morosos en la actualidad?
5. ¿Por qué medio se comunica a los clientes los planes de descuento?

Validado por:

  
Luisa Araceli Tinoco Avila  
CPC MATRICULA 4281

## ANEXO N° 04. GUIA DE ENTREVISTA VALIDADA

### ANEXO - GUÍA DE ENTREVISTA ÁREA DE GERENCIA

#### PROCESO DE AVISO DE COBRANZA COACTIVA

Cargo: Gerente General - Empresa: ALADINO S.R.L.

1. ¿Por qué motivo se tomó la decisión de implementar el aviso de inicio del proceso de cobranza coactiva sobre las cuentas por cobrar vencidas?
2. ¿Se ha establecido un manual de procedimientos formal para el aviso de proceso de cobranza coactiva?
3. ¿Tiene clientes con deudas pendientes en la actualidad después de la aplicación de los planes de descuento?

Validado por:

  
Luisa Araceli Tinoco Avila  
CPC MATRICULA 4281

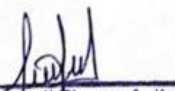
## ANEXO N° 5. FICHA DE OBSERVACIÓN VALIDADA

**ANEXO - FICHA DE OBSERVACIÓN PROCESO DE CRÉDITOS**

**Empresa:** ALADINO SRL

ÍTEM	CONCEPTO	ESCALA			OBSERVACIÓN
		BUENO	REGULAR	MALO	
1	¿Existe un personal responsable de otorgar créditos?				
2	¿Existe políticas para otorgar créditos?				
3	¿Cuenta con ficha de información de cada cliente?				
4	¿Solicitan información de otros proveedores de los clientes?				
5	¿Analizan Estados Financieros del cliente?				
6	¿Solicitan garantías por créditos grandes?				
7	¿Tienen un sistema donde ingresen las líneas de crédito?				

Validado por:


  
**Araceli Tinoco Avila**  
**CPC MATRICULA 4281**

## ANEXO N° 6. FICHA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL VALIDADA

**ANEXO - FICHA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL**

<b>ENTIDAD OBJETO DE ESTUDIO:</b> ALADINO S.R.L.				
<b>NOMBRE DEL INVESTIGADOR:</b> Katherin Amelia Julca Guevara				
<b>OBJETIVO DEL ANÁLISIS DOCUMENTAL:</b> Evaluar la importancia de la presencia y estudio de los documentos requeridos.				
DOCUMENTO A ANALIZAR		RESULTADO DEL ANÁLISIS		
N° ITEM	NOMBRE DEL DOCUMENTO A ANALIZAR	EXISTENCIA DEL DOCUMENTO		RESUMEN DEL RESULTADO DEL ANÁLISIS DEL DOCUMENTO
		SI	NO	
1	Organigrama			
2	Manual de Organización y Funciones (MOF).			
3	Estado de Situación Financiera			
4	Listado de cuentas por cobrar			
5	Manual de Procedimientos			

Validado por:



**Luisa Afaceli Tinoco Avila**  
CPC MATRICULA 4281



## **ANEXO N° 07. GUÍA DE ENTREVISTA ÁREA DE VENTAS**

**Cargo:** Jefe de ventas - **Empresa:** ALADINO S.R.L.

**1. ¿Cuáles son las funciones que realiza?**

Me encargo de supervisar las ventas en general y además, junto con el asistente de ventas veo las deudas de los clientes.

**2. ¿Tiene definido el tiempo máximo para que un cliente pague sus facturas?**

Sí, según lo dispuesto por administración el tiempo establecido para cancelar las facturas son de 60 días.

**3. ¿Se aplica algún interés moratorio a los clientes que no pagan sus deudas?**

No, según lo acordado entre gerencia y administración no se aplica ninguna mora.

**4. ¿Existe un importe máximo que puede otorgar de crédito a un cliente?**

No, cuando son clientes recurrentes se les puede otorgar un crédito mayor, pero no existe un importe establecido.

**5. ¿Se solicita al cliente referencias comerciales y se verifica la veracidad de la información?**

No, no se solicita referencias de otras empresas.

**6. ¿Cree que es necesario contar con políticas para su área?**

Sí, porque así se disminuirá el riesgo de que se pierdan algunas deudas de los clientes.

## **ANEXO N° 08. GUÍA DE ENTREVISTA ÁREA DE GERENCIA**

### **PROCESO DE SEGUIMIENTO**

**Cargo:** Gerente General - **Empresa:** ALADINO S.R.L.

**1. ¿Por qué motivo se tomó la decisión de implementar un proceso de seguimiento de recuperación de cuentas por cobrar?**

Debido a que las cuentas por cobrar estaban muy elevadas, ya que existían muchos clientes con facturas retrasadas por varios días y por ende la empresa estaba con muy poca liquidez que a la larga generaban pérdidas.

**2. ¿Se ha establecido un manual de procedimientos formal del proceso de seguimiento de recuperación?**

Sí, existe un manual de procedimientos para el proceso de seguimiento de recuperación de las cuentas por cobrar.

**3. ¿Cuenta con clientes con deuda en la actualidad después de la aplicación del proceso de seguimiento?**

El porcentaje de cuentas por cobrar sigue siendo elevado, a pesar de aplicar el proceso de seguimiento, llegando a necesitar de otros procesos.

**4. ¿La empresa cuenta con toda la información de contacto de cada cliente?**

Sí, cuenta con su número telefónico, correo electrónico y direcciones de su domicilio o local de ventas.

## **ANEXO N° 09. GUÍA DE ENTREVISTA ÁREA DE GERENCIA**

### **PROCESO DE DESCUENTO DE PRONTO PAGO**

**Cargo:** Gerente General - **Empresa:** ALADINO S.R.L.

**1. ¿Por qué motivo se tomó la decisión de implementar un proceso de descuentos para las cuentas por cobrar morosas?**

Porque, a pesar de la implementación del proceso de seguimiento, sigue habiendo clientes sin cancelar sus deudas, por eso se implementó el proceso de descuento por pronto pago, para que los clientes se animen a cancelar.

**2. ¿Se ha establecido un manual de procedimientos formal para el proceso de descuento de pronto pago?**

Sí, existe un manual de procedimientos detallado para el descuento de pronto pago a clientes morosos.

**3. ¿Se considera el importe con descuento o el importe inicial de la deuda?**

Para las operaciones pertinentes, se considera el importe inicial de la deuda.

**4. ¿Tiene clientes morosos en la actualidad?**

Sí, aún existen clientes con deuda.

**5. ¿Por qué medio se comunica a los clientes los planes de descuento?**

Se comunicará vía correo electrónico.

## **ANEXO N° 10. GUÍA DE ENTREVISTA ÁREA DE GERENCIA**

### **PROCESO DE AVISO DE COBRANZA COACTIVA**

**Cargo: Gerente General - Empresa: ALADINO S.R.L.**

**1. ¿Por qué motivo se tomó la decisión de implementar el aviso de inicio del proceso de cobranza coactiva sobre las cuentas por cobrar vencidas?**

Porque, aunque se hayan aplicado diferentes métodos de cobranza a las facturas vencidas, aún existen clientes con deudas de importes elevados que perjudican a la liquidez y avance de la empresa, representando una pérdida para la empresa.

**2. ¿Se ha establecido un manual de procedimientos formal para el aviso de proceso de cobranza coactiva?**

Sí existe, se ha elaborado un manual donde indica los procedimientos a seguir.

**3. ¿Tiene clientes con deudas pendientes en la actualidad después de la aplicación de los planes de descuento?**

Aún existen cuentas por cobrar vencidas, a pesar de la implementación del proceso de aviso.

## ANEXO N° 11. FICHA DE OBSERVACIÓN PROCESO DE CRÉDITOS

**Empresa:** ALADINO SRL

ÍTEM	CONCEPTO	ESCALA			OBSERVACIÓN
		BUENO	REGULAR	MALO	
1	¿Existe un personal responsable de otorgar créditos?		X		Sí, pero debería existir un cargo netamente para los créditos.
2	¿Existe políticas para otorgar créditos?			X	No, la empresa no cuenta con políticas establecidas para los créditos.
3	¿Cuenta con ficha de información de cada cliente?	X			Sí, sobre todo los datos de contacto.
4	¿Solicitan información de otros proveedores de los clientes?			X	Nunca
5	¿Analizan Estados Financieros del cliente?			X	Nunca
6	¿Solicitan garantías por créditos grandes?			X	Nunca
7	¿Tienen un sistema donde ingresen las líneas de crédito?			X	No, el sistema no cuenta con esa opción.

## ANEXO N° 12. FICHA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

<b>ENTIDAD OBJETO DE ESTUDIO:</b> ALADINO S.R.L.				
<b>NOMBRE DEL INVESTIGADOR:</b> Katherin Amelia Julca Guevara				
<b>OBJETIVO DEL ANÁLISIS DOCUMENTAL:</b> Evaluar la importancia de la presencia y estudio de los documentos requeridos.				
<b>DOCUMENTO A ANALIZAR</b>		<b>RESULTADO DEL ANÁLISIS</b>		
<b>N° ITEM</b>	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO A ANALIZAR</b>	<b>EXISTENCIA DEL DOCUMENTO</b>		<b>RESUMEN DEL RESULTADO DEL ANÁLISIS DEL DOCUMENTO</b>
		<b>SI</b>	<b>NO</b>	
1	Organigrama	X		La empresa si cuenta con organigrama, donde se pudo analizar el orden en jerarquía de las áreas.
2	Manual de Organización y Funciones (MOF).		X	La empresa al no contar con este documento, hace más difícil distinguir las funciones del personal de ventas.
3	Estado de Situación Financiera	X		A partir de los Estados Financieros se evaluó las cuentas contables requeridas para la investigación.
4	Listado de cuentas por cobrar	X		Con la información del listado de créditos, se analizó todos los clientes que tienen cuentas vencidas y las que aún se pueden recuperar.
5	Manual de Procedimientos	X		Sí existen diversos manuales para el área de ventas.

## ANEXO N° 13. CORREO ELECTRÓNICO DE DESCUENTO POR PRONTO

### PAGO

ALADINO S.R.L.  
[dino\\_daladino@yahoo.com](mailto:dino_daladino@yahoo.com)  
Para: Distribuidora Avila S.A.

Estimado cliente:

Es grato saludarlo y a la vez informarle que su deuda está vencida, tiene un plazo de 15 días enviado este correo electrónico para poder cancelarla y se le aplicará un descuento del 15%, en caso contrario en los 15 días posteriores tendrá un descuento de solo 7%.

Atentamente.



## **ANEXO N° 14. CARTA DE AVISO DE COBRANZA DE LA EMPRESA**

**ALADINO S.R.L.**

### **CARTA DE REQUERIMIENTO DE PAGO**

01/11/2018

Sres. FERRETERIA ORIENTAL

Por medio de la presente nos dirigimos a ustedes para saludarlo e informarle que registran deuda, por la factura F004 – 005689 por S/ 34,201.00 con fecha de vencimiento el 03/03/2018.

Como es de su conocimiento los créditos se deben pagar hasta la fecha de vencimiento. En esta oportunidad debe proceder con la cancelación de la presente deuda a más tardar el día 30/11/2018, en caso no pague se le iniciara un proceso judicial de cobranza para recuperar lo adeudado.

Comunicarse al teléfono 942417008 con Fernanda Balladares.

Cordialmente,  
Fernanda Balladares.  
balladarescobranzas@aladinosrl.com  
Área de Cobranzas  
ALADINO S.R.L.



## ANEXO N° 15. CARTA NOTARIAL DE COBRANZA DE LA EMPRESA

**ALADINO S.R.L.**

### CARTA NOTARIAL

01 de diciembre de 2018

Señor:  
COAM CONTRATISTAS

De nuestra consideración:

Sirva la presente que será entregada a Ud. por conducto notarial, para requerirle cordialmente para que cumpla dentro del plazo de 15 días con la obligación del pago correspondiente a la factura N° F005-004697 de fecha 25/04/2018 cuya obligación ascendiente a la suma de S/ 42,369.00.

Este requerimiento se realiza en atención a que ha transcurrido más de 160 días desde que surgió su obligación sin que se haya realizado el pago correspondiente, viéndonos forzados a recurrir a este medio formal para requerir lo adeudado.

Finalmente le recordamos que de persistir en su incumplimiento iniciaremos las acciones legales necesarias para recuperar lo adeudado.

En espera que la presente cumpla con su cometido quedamos desde ya reconocidos por la atención e interés que se sirva dispensar a los extremos de la presente comunicación y más bien lo instamos a comunicarse con nosotros en la brevedad posible.

Atentamente.

ALADINO S.R.L.  
Fernanda Balladares  
Celular 942417008  
balladarescobranzas@aladinosrl.com  
gerencia@aladinosrl.com

## ANEXO N°16. MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: "IMPLEMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS PARA RECUPERACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE ALADINO S.R.L. TRUJILLO, 2018".			
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
¿De qué manera la implementación de procedimientos para la recuperación de cuentas por cobrar incide en la morosidad de la empresa ALADINO S.R.L. en la ciudad de Trujillo, año 2018?	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la incidencia de la implementación de procedimientos para la recuperación de cuentas por cobrar en la morosidad de la empresa ALADINO S.R.L. en la ciudad de Trujillo, año 2018.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Determinar el índice de morosidad actual de cuentas por cobrar de la empresa ALADINO S.R.L.</li> <li>•Determinar la incidencia de la implementación del proceso de seguimiento de recuperación de cuentas por cobrar en el índice de morosidad de la empresa ALADINO S.R.L.</li> <li>•Establecer la incidencia de la implementación del proceso de descuentos por pronto pago de cuentas por cobrar en el índice de morosidad de la empresa ALADINO S.R.L.</li> </ul>	<p>La implementación de procedimientos para la recuperación de las cuentas por cobrar tiene incidencia en la morosidad de la empresa ALADINO S.R.L. porque permite maximizar el cobro de las facturas en el tiempo establecido, evaluando el grado de eficacia de las estrategias que se han tomado, logrando disminuir el índice de morosidad de la empresa.</p> <p><b>Variables</b></p> <p><b>Variable independiente</b></p> <p>Procedimientos para la recuperación de las cuentas por cobrar.</p>	<p><b>Tipo de investigación</b></p> <p>La investigación es de tipo Ex Post Facto, porque se analizará hechos ya ocurridos determinando las posibles causas y consecuencias.</p> <p><b>Enfoque</b></p> <p>Cuantitativo</p> <p><b>Alcance</b></p> <p>Correlacional</p> <p><b>Diseño</b></p> <p>No experimental transversal.</p> <p><b>Población</b></p> <p>Toda la información financiera y documentos relacionados con las cuentas por cobrar de la empresa Aladino S.R.L.</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>Información financiera y documentos relacionados con las cuentas por</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Establecer la incidencia de la implementación del aviso de inicio del proceso de cobranza coactiva de cuentas por cobrar en el índice de morosidad de la empresa ALADINO S.R.L.</li> </ul>	<p><b>Variable dependiente</b></p> <p>Morosidad</p>	<p>cobrar de la empresa Aladino S.R.L, Trujillo, del periodo 2018.</p> <p><b>Técnicas e instrumentos</b></p> <p>Entrevista- Guía de entrevista.</p> <p>Observación no experimental- Ficha de observación.</p> <p>Análisis documental- Ficha de análisis documental.</p>
--	--	---	---

## ANEXO N°17. MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTO DEL INSTRUMENTO GUÍA DE ENTREVISTA - ÁREA DE VENTAS.								
N°	ÍTEM	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIA
		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
1.	¿Cuáles son las funciones que realiza?	X		X		X		
2.	¿Tiene definido el tiempo máximo para que un cliente pague sus facturas?	X		X		X		
3.	¿Se aplica algún interés moratorio a los clientes que no pagan sus deudas?	X		X		X		
4.	¿Existe un importe máximo que puede otorgar de crédito a un cliente?	X		X		X		
5.	¿Se solicita al cliente referencias comerciales y se verifica la veracidad de la información?	X		X		X		
6.	¿Cree que es necesario contar con políticas para su área?	X		X		X		

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable (X)   Aplicable después de corregir ( )   No aplicable ( )

Apellidos y nombres del experto: *Tinoco Ávila Araceli*

Especialidad del experto: *Contadora Pública Colegiada*




Firma del experto.

### ANEXO N°18. MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTO DEL INSTRUMENTO GUÍA DE ENTREVISTA – PROCESO DE SEGUIMIENTO.								
N°	ÍTEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIA
		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
1.	¿Por qué motivo se tomó la decisión de implementar un proceso de seguimiento de recuperación de cuentas por cobrar?	X		X		X		
2.	¿Se ha establecido un manual de procedimientos formal del proceso de seguimiento de recuperación?	X		X		X		
3.	¿Cuenta con clientes con deuda en la actualidad después de la aplicación del proceso de seguimiento?	X		X		X		
4.	¿La empresa cuenta con toda la información de contacto de cada cliente?	X		X		X		

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable (X)                                  Aplicable después de corregir ( )                                  No aplicable ( )

Apellidos y nombres del experto: Tinoco Ávila Araceli

Especialidad del experto: Contadora Pública Colegiada

  
  
 Firma del experto.



