

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Contabilidad



Una Institución Adventista

**Propuesta de un manual de políticas y procedimientos de
créditos y cobranzas de la empresa TJ Corporation Levisa S.R.L.,
Ate - Lima, 2018**

Por:
Jacqueline Marisol Ayala Yupa

Asesora:
CPC. Bethsy Areli Paredes Rodriguez

Lima, Julio de 2018

DECLARACIÓN JURADA
DE AUTORÍA DEL INFORME DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

CPC. Bethsy Paredes Rodríguez, de la Facultad de Ciencias empresariales, Escuela Profesional de Contabilidad, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: **“Propuesta de un manual de políticas y procedimientos de créditos y cobranzas de la empresa TJ Corporation Levisa S.R.L., Ate - Lima, 2018”** constituye la memoria que presenta la **Bachiller Jacqueline Marisol Ayala Yupa** para aspirar al título de Profesional de contador público, ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Lima, a los 17 de Julio del año 2018.



CPC. Bethsy Areli Paredes Rodríguez

Propuesta de un manual de políticas y procedimientos de créditos y cobranzas de la empresa TJ Corporation Levisa S.R.L., Ate-Lima, 2018

INFORME DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Presentada para optar el título profesional de licenciado en contador público

JURADO CALIFICADOR



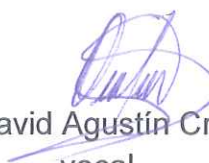
Mg. Carlos Alberto Vásquez Villanueva
Presidente



Mg. Rubén Leonard Apaza Apaza
Secretario



Mg. Iván Apaza Romero
vocal



CPC. David Agustín Cristóbal
vocal



CPC. Bethsy Areli Paredes Rodríguez
asesor

Ñaña, 17 de Julio del 2018

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mis padres y a mi hijita, que con su apoyo, paciencia y amor puedo tener la satisfacción de haber cumplido mi sueño y mi meta con mucho esfuerzo y sacrificio.

Agradecimiento

Agradezco a mis profesores y la universidad, por la educación y dedicación brindada todo este tiempo.

Agradezco a la Mg. Bethsy Areli Paredes Rodriguez por sus orientaciones y consejos durante la preparación del informe.

Agradezco al gerente general de la empresa TJ Corporation Levisa S.R.L., por su comprensión y apoyo en el momento de la elaboración de este informe.

Indice

| | |
|--|------|
| Dedicatoria..... | iv |
| Agradecimiento | v |
| Indice | vi |
| Índice de tablas..... | viii |
| Índice de figuras..... | ix |
| Índice de anexos..... | x |
| Resumen | xi |
| Abstrac..... | xii |
| Capítulo I | 13 |
| Contexto Profesional..... | 13 |
| 1.1. Trayectoria profesional | 13 |
| 1.2. Contexto de la experiencia..... | 13 |
| 1.2.1. Datos generales de la empresa TJ corporation levisa SRL..... | 14 |
| 1.2.1.2. Visión..... | 14 |
| 1.3. Experiencia profesional realizada. | 16 |
| Capítulo II | 18 |
| El Problema | 18 |
| 2.1. Identificación del problema | 18 |
| 2.1.1. Arbol de problemas | 19 |
| 2.2. Objetivos..... | 20 |
| 2.2.1. Objetivo general. | 20 |
| 2.2.2. Objetivos específicos..... | 21 |
| 2.3. Justificación | 21 |
| 2.4. Presuposición filosófica | 21 |
| Capítulo III | 22 |
| Revisión de la Literatura | 22 |
| 3.1. Situación Problematica | 22 |
| 3.1.1. Antecedentes internacionales..... | 22 |
| 3.1.2. Antecedentes nacionales..... | 23 |

| | | |
|--------------------------------|---|----|
| 3.2. | Fundamentos teóricos | 24 |
| 3.2.1. | Origen –Historia..... | 24 |
| 3.2.2. | Gestión de Créditos y cobranzas | 25 |
| 3.2.3. | Cuentas por Cobrar. | 25 |
| 3.2.4. | Gestión de Crédito..... | 27 |
| 3.2.5. | Liquidez | 28 |
| 3.2.6. | Ratios de liquidez..... | 28 |
| Capítulo IV | | 30 |
| Marco metodológico | | 30 |
| 4.1. | Método para el abordaje de la experiencia | 30 |
| 4.1.1. | Tipo de Investigación..... | 30 |
| 4.1.2. | Instrumentos:..... | 30 |
| 4.1.3. | Lugar de ejecución y temporalidad | 30 |
| 4.2. | Población y muestra de la empresa | 31 |
| 4.2.1. | Poblacion..... | 31 |
| 4.2.2. | Muestra | 31 |
| 4.3. | Operacionalización de la temática abordada..... | 32 |
| 4.3.1. | Desarrollo de la temática abordada. | 33 |
| Capítulo V | | 35 |
| Resultados | | 35 |
| 5.1. | Resultados de diagnóstico | 35 |
| 5.1.1. | Situacion actual de los créditos y cobranzas de clientes..... | 35 |
| 5.1.2. | Análisis de las cuentas por cobrar de la empresa | 37 |
| 5.1.3. | Resultado de propuesta de un manual de Políticas y procedimientos de créditos y cobranzas | 40 |
| Capítulo VI | | 48 |
| Conclusiones y Recomendaciones | | 48 |
| 6.1. | Conclusiones | 48 |
| 6.2. | Recomendaciones | 48 |
| REFERENCIAS | | 49 |
| Anexos | | 53 |

Índice de tablas

| | | |
|----------------|--|----|
| Tabla 1 | <i>Principales proveedores de TJ Corporation Levisa S.R.L.</i> | 15 |
| Tabla 2 | <i>Principales clientes de TJ Corporation Levisa S.R.L.</i> | 15 |
| Tabla 3 | <i>Lista de clientes morosos del año 2016 y 2017.</i> | 35 |
| Tabla 4 | <i>Porcentaje de clientes morosos al terminar el año 2016</i> | 36 |
| Tabla 5 | <i>Porcentaje de clientes morosos al terminar el año 2017</i> | 36 |
| Tabla 6 | <i>Capital de trabajo.</i> | 37 |
| Tabla 7 | <i>Liquidez corriente.</i> | 38 |
| Tabla 8 | <i>Rotación de cuentas por cobrar</i> | 39 |

Índice de figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1 Organigrama de la empresa TJ Corporation Levisa S.R.L..... | 16 |
| Figura 2 Arbol de problemas TJ Corporation Levisa S.R.L. Fuente: Autora..... | 20 |
| Figura 3 MZA. Q1 Lote 1 Dpto 401 Res. Pariachi II Etapa. Lima- Lima- Ate..... | 31 |
| Figura 4 Diagrama Causa – Efecto del proceso de crédito. fuente: Crisólogo castro & Romero Urquiza (2016) | 33 |
| Figura 5 Diagrama Causa – Efecto del proceso de cobranzas. Fuente: Crisólogo Castro & Romero Urquiza(2016) | 34 |
| Figura 6 Capital de trabajo año 2016 y 2017 TJ Corporation Levisa S.L.R. Fuente: Balance General 2016 y 2017..... | 37 |
| Figura 7 Liquidez corriente año 2016 y 2017 TJ Corporation Levisa S.R.L. Fuente: Balance General 2016 y 2017..... | 38 |
| Figura 8 Rotación de Cuentas por Cobrar de los años 2016 y 2017 TJ Corporation Levisa S.R.L. Fuente: Balance General 2016 y 2017 | 39 |

Índice de anexos

| | |
|--|----|
| Anexo 1 Estado de situación financiera de la empresa TJ corporation levisa SRL- 2016..... | 53 |
| Anexo 2 Estado de situación financiera de la empresa TJ corporation levisa SRL - 2017..... | 54 |
| Anexo 3 Estado de resultados integrales de la empresa TJ corporation levisa SRL-2016..... | 56 |
| Anexo 4 Estado de resultados integrales de la empresa TJ corporation levisa SRL-2017..... | 57 |

Resumen

El informe que se presenta a continuación, esta basado en la gestión de créditos y cobranzas de la empresa TJ corporation Levisa S.R.L. Tiene como objetivo principal proponer un manual de políticas y procedimientos de créditos y cobranzas, en la Empresa TJ Corporation Levisa S.R.L., Ate vitarte, 2018, la metodología del estudio se enfoca en la descripción propósitiva a partir del diagnóstico realizado cambios en la administración, para ello se ha tomado conceptos bibliográficos y la documentación de la empresa, para llegar a una mejor interpretación, que será de mucha importancia al momento de hacer un análisis profundo. El cual se llegó a una conclusión, que la inadecuada gestión de crédito y cobranza otorgado, sin ninguna promesa de pago plasmado en un documento, nos indica que afecta mucho la liquidez de la empresa y así al cumplimiento de las cancelaciones a terceros y otras obligaciones financieras.

Finalmente se le recomendará de tener en cuenta implementar un manual de procedimientos y políticas de créditos y cobranzas, para que el personal sea capacitado y pueda afrontar su función correctamente.

Palabras clave: Crédito, cobranzas, liquidez.

Abstrac

The report presented below is based on the management of credits and collections of the company TJ corporation Levisa S.R.L. Its main objective is to propose a manual of credit and collection policies and procedures, in the company TJ Corporation Levisa SRL, Ate vitarte, 2018, the methodology of the study focuses on the proposed description from the diagnosis made changes in the administration, for This has been taken bibliographic concepts and the documentation of the company, to reach a better interpretation, which will be very important at the time of making a thorough analysis. Which concluded that the inadequate credit and collection management granted, without any promise of payment embodied in a document, indicates that it greatly affects the liquidity of the company and thus the fulfillment of cancellations to third parties and other obligations financial

Finally, it will be recommended to take into account the implementation of a manual of procedures and policies of credits and collections, so that the personnel is trained and can face their function correctly.

Keywords: Credit, collections, liquidity.

Capítulo I

Contexto Profesional

1.1. Trayectoria profesional

La trayectoria se inicia el año 2009 laborando en el Estudio Contable Sequeiros S.A., cumpliendo las funciones de asesoría en contabilidad de pequeñas empresas, como realizar trabajos de gestión administrativa.

Posteriormente se laboró en la empresa EYR S.A. Contratistas Generales, desde noviembre del año 2009 hasta febrero del 2011, cuya actividad comercial es la construcción de edificios, cumpliendo la función de gestora de caja chica, y rendir cuentas cada sábado, a la vez que apoyaba en los registros de facturas de compra y venta.

En el año 2011 se ingresa a trabajar en la empresa Alianza Algodonera S.A.C., dedicada a la manufacturación de hilos y telas, en esta compañía se ocupó el cargo de asistente contable y cuya función era de añadir al sistema los registros de compras, ventas, canje de letras, las conciliaciones bancarias, así como analizar cuentas y así tener un buen balance general trimestral debidamente detallado para gerencia.

A partir del 2015 a la fecha, se inició labores en la empresa Servicios Generales Saturno S.A.C. dedicada al servicio de transporte de carga de minerales y trabajaba con las mineras como Volcan, Buena Aventura, entre otros. Se ocupó el cargo de asistente a proveedores, cumpliendo funciones como: registrar las compras, deducciones, retenciones, pago a proveedores entre otras. Bueno aquí era todo distinto porque cada área tenía su propia gerencia y por lo cual en mi caso el jefe inmediato era el Contador.

1.2. Contexto de la experiencia

En el cargo que se ejerce como asistente de facturación y cobranza se tuvo muchas discrepancias con los gerentes, debido a las diferencias de opinión y criterio de gestión con dificultades de apertura de entendimiento. Pero a pesar de

todo esto, no limitó hacer cambios y sugerir algunas ideas que podían ayudar en la gestión de la cobranza, para llevar un mejor control de mis cuentas por cobrar. También se agregó una mejor distribución en cuanto a los tiempos, por ejemplo simplificar algunas tareas, que eran similares.

Semanalmente se tenía que hacer cobranzas y era necesario saber el contacto, pero cuando se solicitaba al área comercial algún contacto a veces ellos desconocían lo cual generaba un retraso en la cobranza. Por tal motivo se solicitó que se mantuviera informada ante un nuevo cliente.

1.2.1. Datos generales de la empresa TJ corporation levisa SRL.

1.2.1.1. Razón social.

La Empresa TJ Corporation Levisa S.R.L., con ficha RUC 20524099421 con domicilio fiscal Mza Q1 Iote 1 Dpto 401 Res. Residencial Pariachi II Etapa-Ate Vitarte –Lima, constituida el día 2 de diciembre del 2009. Su actividad económica principal es Transporte de carga por carretera, cuenta con una flota de 45 unidades de transporte de carga ancha y pesada.

1.2.1.2. Visión.

Ser una empresa líder y que a nivel nacional sea reconocidos en el mercado como una empresa de transporte de carga dando un alto nivel de servicio, eficiencia y seguridad a nivel nacional.

1.2.1.3. Misión.

Brindar y garantizar un servicio de calidad y excelencia en el servicio transporte de carga, materiales y arriendo de maquinarias.

1.2.1.4. Objetivos.

TJ Corporation Levisa, brinda una adecuada línea de precio acorde a nuestro mercado, por tales motivos se define:

- Considerar al cliente como una parte principal de nuestros negocios.
- Mejorar los procesos de trabajo, sistemas operativos y medios para adelantarnos a las expectativas de nuestros clientes.

1.2.1.5. Valores.

a. Puntualidad y cumplimiento:

Buscamos que nuestros servicios se brinden en el horario planificado y al conocimiento de nuestros clientes. Teniendo rutas que cumplan con partidas y llegadas en los tiempos establecidos para el mejor servicio.

b. Calidad:

- Es trabajar con medidas de calidad de servicio, prevención de riesgos, teniendo una actitud de responsabilidad social y teniendo un valor agregado a nuestros servicios, a fin de mostrar la confianza y satisfacción de nuestros clientes y nuestros colaboradores.
- La empresa TJ corporation levisa S.R.L, se dedica al transporte de Carga y tiene 8 años, constituida sus principales proveedores y clientes se menciona a continuación:

En la tabla 1, se muestra a los siguientes proveedores que abastecen de combustible y mantenimiento de las unidades.

Tabla 1

Principales proveedores de TJ corporation levisa S.R.L.

| N° | RUC | RAZON ZOCIAL |
|----|-------------|--|
| 1 | 20100075858 | GRIFO SAN IGNACIO S.A.C. |
| 2 | 20566047587 | CORPORACION VILLAVICENCIO E HIJOS S.A.C. |
| 3 | 20292034157 | IMPORTADORA GUTIERREZ PERALTA S.R.LTDA |
| 4 | 20196437194 | SERVICENTRO JOSE GALVEZ S.A. |

En la tabla 2, muestra a sus principales clientes a quienes se les brinda servicios de transporte a todo el país.

Tabla 2

Principales clientes de TJ corporation levisa S.R.L.

| N° | RUC | RAZON ZOCIAL |
|----|-------------|--|
| 1 | 20543254798 | VIETTEL PERU S.A.C. |
| 2 | 20102078781 | SAN MARTIN CONTRATISTAS GENERALES S.A. |
| 3 | 20343443961 | CONCAR S.A. |

1.2.1.6. Organización.

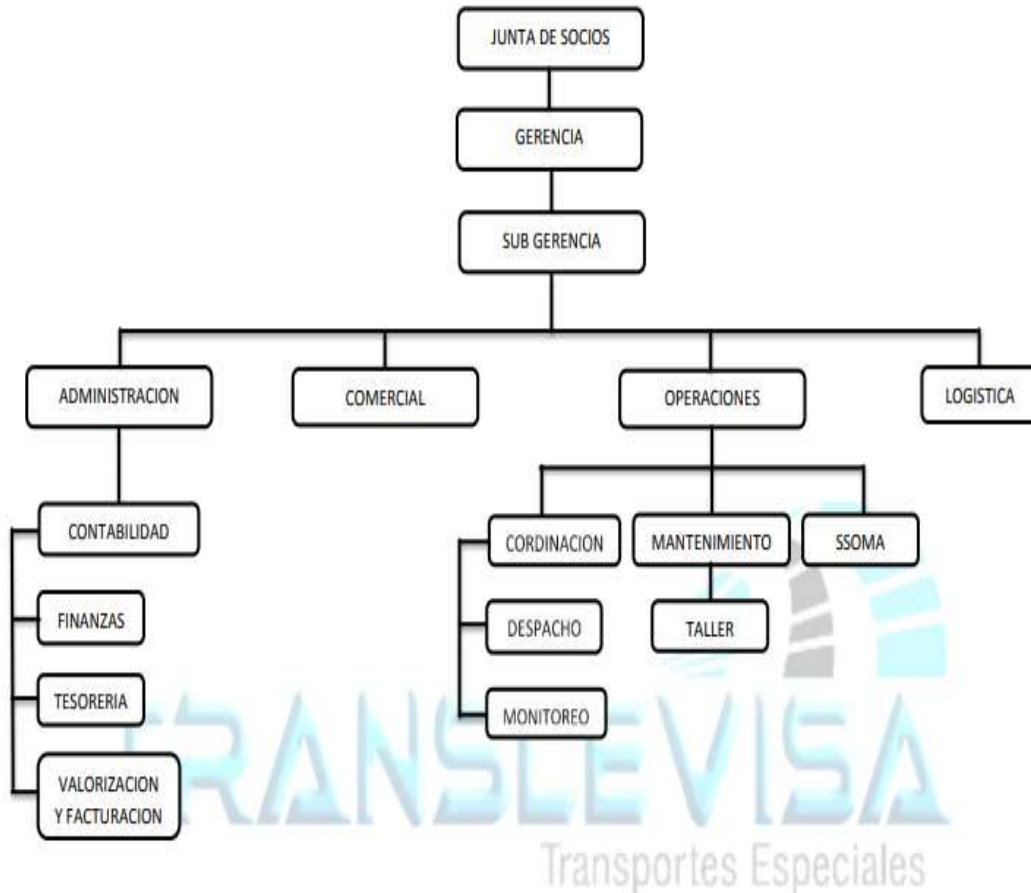


Figura 1 Organigrama de la empresa TJ corporation levisa S.R.L.

1.3. Experiencia profesional realizada.

Dentro de la Empresa TJ Corporation Levisa SRL, se viene laborando 11 meses en la cual se desempeño con eficiencia y responsabilidad. Durante todo este tiempo se ha trabajado en equipo. El cargo actual es asistente de facturación y cobranzas el cual tenido contratiempos, ya que el área de operaciones se demora en entregar las guías, lo cual dificulta el ingreso de las ventas en el sistema y la emisión de las facturas.

Ante esto se ha tenido que hacer un cronograma de entrega, para que ellos se ordenen y traten de darles seguimiento a sus pendientes.

Otro inconveniente fue que la empresa cuenta con una cartera de clientes de morosos desde el año 2016 hasta 2017, el cual mostro que tenían problemas en la gestión de cobranzas y llegando a la conclusión que no había interés suficiente de la persona que estaba a cargo de esta área en estos años.

Los empleados por iniciativa propia trataron de sacar a flote a la empresa mediante su rendimiento diario y compromiso. Se tiene mucho trabajo pero a pesar de ello se sigue adelante para cumplir con todos los pendientes.

Capítulo II

El Problema

2.1. Identificación del problema

Actualmente en el Perú hay una gran cantidad de empresas de transportes que brindan servicios a diferentes destinos del país, lo cual a generado una alta demanda en este rubro, pero cabe mencionar que hay mucha diferencia en las cargas que se trasladan, como por ejemplo: cargas anchas, materiales y/o residuos peligrosos, materiales, comestibles, entre otros.

Ante ello se tiene que cumplir ciertos requisitos de seguridad que pide la MTC (Ministerio de transporte y comunicación), lamentablemente no todos lo cumplen, generando accidentes dentro del camino.

Las empresas de transporte durante estos últimos años han demostrado un crecimiento en el mercado, la cual ha generado mucha competitividad entre ellas, para ello es necesario ofrecer una tarifa acorde al mercado y tener una flota que cumpla todos los requisitos que requiere al momento del transporte, como por ejemplo una revisión técnica, SOAT al día, mantenimiento de sus unidades, y lo más importante que los conductores tengan toda su implementación de seguridad.

Además cabe resaltar que cualquier negocio no solo es importante los clientes si no también sus colaboradores, ya que ellos son la fuente de ingreso y el crecimiento de la empresa.

También se resalta que la administración cumple un papel importante porque gestiona todo lo que necesita, pero las cuentas por cobrar que está encargada el área de cobranzas, ayuda que la empresa tenga liquidez.

Por otro lado se menciona que hay varias empresas se encuentran en una crisis financiera, por no tener un buen sistema de cobranza, que pueda cumplir con sus obligaciones con terceros.

Si bien es cierto toda empresa sabe que el área de créditos y cobranzas, es una pieza notable en una organización, para algunas empresas no lo es. En este caso la empresa TJ corporation levisa S.R.L., que siempre ha tenido solvencia desde sus inicios en el mercado, sin embargo, durante estos últimos periodos se

ha visto afectado en su liquidez y todo por no hacerse un seguimiento en sus cuentas por cobrar, ya que no cuentan con ciertas políticas y procedimientos de créditos y cobranzas.

De manera objetiva es que se necesita un manual de políticas y procedimientos que ayuden a dar solución a este problema y que no siga generando este inconveniente en sus finanzas.

Causas:

- No cuentan con capacitación el personal que trabaja en el área comercial, ya que ingresan con conocimientos de otros rubros.
- No hay un historial del cliente nuevo para realizar la cobranza.
- Nunca han tenido un manual de políticas y procedimientos de cobranzas.

Efectos:

- Tienen un reporte de cuentas incobrables desde 2016.
- Tienen una cartera para recuperar los créditos concedidos durante el año 2016-2017.
- No cuenta con liquidez para cumplir con sus obligaciones a corto y largo plazo para solicitar prestamos en el futuro.

Estos antecedentes, requiere un análisis a las cuentas por cobrar, para determinar cual es la situación en el que se encuentra la empresa, ya que estas incidencias influirán en sus finanzas.

2.1.1. Arbol de problemas

En el siguiente diagrama se el árbol de problemas mediante el cual se desarrolla el presente informe.

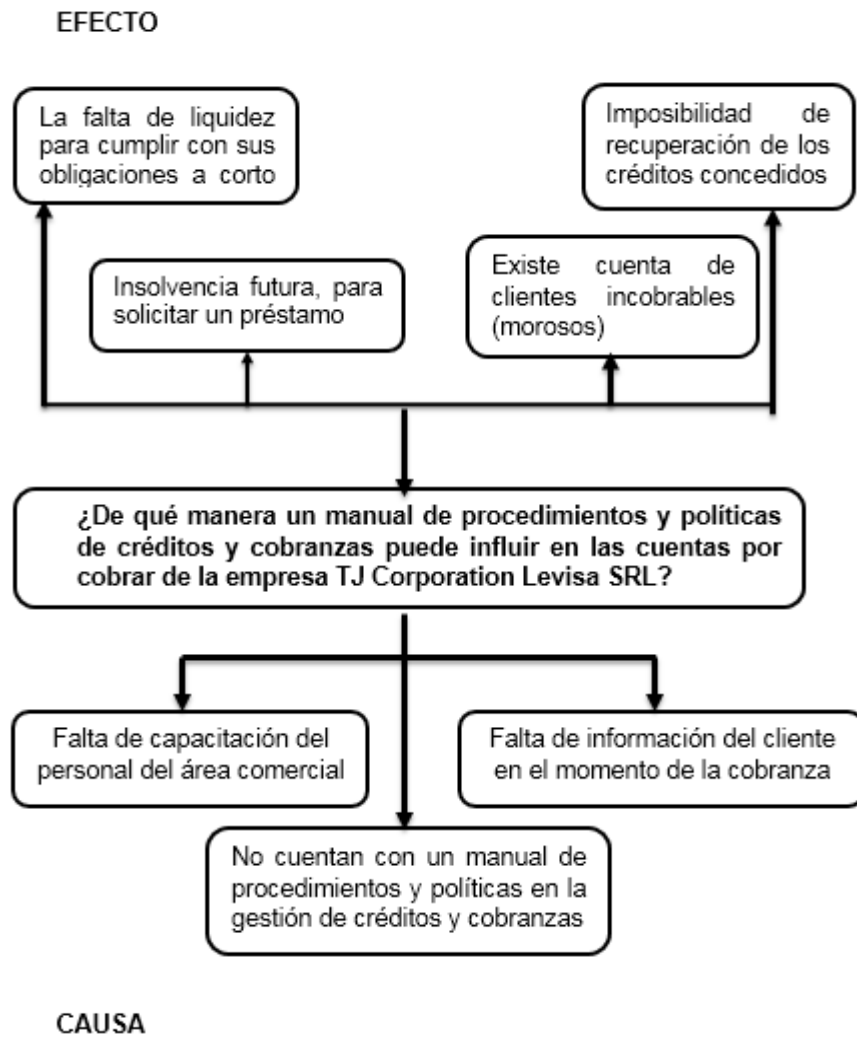


Figura 2 Arbol de problemas TJ Corporation Levisa S.R.L.

Fuente: Autora.

En este diagrama se visualiza los inconvenientes que esta pasando la empresa en cuanto a sus cuentas por cobrar y se puede apreciar las causas que la ocasionan y cuales son sus efectos que resultan.

2.2. Objetivos

2.2.1. Objetivo general.

Proponer un manual de políticas y procedimientos de créditos y cobranzas , en la Empresa TJ Corporation Levisa S.R.L., Ate vitarte, 2018

2.2.2. Objetivos específicos.

- a. Diagnosticar la situación actual de créditos y cobranzas en la empresa TJ corporation Levisa SRL
- b. Proponer políticas y procedimientos de créditos en la empresa TJ corporation Levisa SRL.
- c. Proponer políticas y procedimientos de cobranzas en la empresa TJ corporation Levisa SRL.

2.3. Justificación

En el presente informe, nace por la necesidad de mejorar la forma de trabajo en las cuentas por cobrar que ha afectado en la liquidez de la empresa, a la vez demostrar que el área comercial no hace el trabajo respectivo de evaluar al cliente emitir una orden de pedido de un servicio de transporte.

Por ello tiene como carácter principal es tener en cuenta proponer un manual de políticas y procedimientos para reforzar los conocimientos comprendidos dentro del área, dando como resultado el buen manejo de la cobranza, ya que la empresa tiene deficiencia en sus cuentas por cobrar y no cumple con los objetivos trazados para obtener la eficiencia en sus transacciones, la cual genera ingresos que pueda cumplir adecuadamente con sus obligaciones a corto y largo plazo.

2.4. Presuposición filosófica

El trabajo de suficiencia profesional se centra en la cosmovisión filosófica cristiana, considerando que es un principio básico y universal realizar cualquier tipo de servicio en orden y organización, al respecto 1 Corintios 14:40 menciona “pero hágase todo decentemente y con orden” este principio es un axioma fundamental en la marcha de las empresas, en su organización y procedimientos en todas la áreas. Asimismo, Jeremías 29:11 enfatiza “Porque yo sé muy bien los planes que tengo para ustedes, afirma el Señor, planes de bienestar y no de calamidad, a fin de darles un futuro y una esperanza”. La gestión basada en el filosofía cristian es implica orden, planificación, estos aspectos son marcos que la teoría de la administración los contempla; cabe mencionar que la trascendencia de la postura, radica en la dependencia de Dios que garantiza un futuro de éxito y de esperanza de desarrollo y crecimiento, en un mercado ampliamente competitivo.

Capítulo III

Revisión de la Literatura

3.1. Situación Problemática

3.1.1. Antecedentes internacionales.

Dentro de los antecedentes Internacionales refernciales al estudio se han considerado a continuación:

Perez (2007) en el estudio titulado “Propuesta de la política de crédito de cuentas por cobrar en una pequeña empresa, del Instituto Politécnico Nacional, México.” Que tuvo como objetivo proponer un política de crédito para la empresa Miss Secrets, estudio que se enmarco en la metodología cualitativa recogiendo apreciaciones y percepciones abiertas a los clientes concluyéndose que para conseguir una política de crédito eficaz, es necesario aplicar técnicas que están integradas tres aspectos fundamentales la selección y normas de crédito, condiciones de crédito y procedimiento de cobranza.

Gonzales, (2014) en su estudio titulado “El contador Público y auditor como consultor externo en diseño y elaboración de un manual de políticas y procedimientos del departamento de cuentas por cobrar para una empresa comercializadora de combustibles derivados del petróleo, de la Universidad San Carlos de Guatemala, Guatemala”. Concluye que la importancia de las cuentas por cobrar como parte del capital de trabajo, constituye en las empresas, las obligaciones circulantes, ya que incluyen los adeudos por mercancías y servicios necesarios para las operaciones de producción y venta;(…) formulación de recomendaciones, presentación del manual de políticas y procedimientos; por último, reproducción del manual para cumplir con los objetivos que se establezcan al diseñar un manual administrativo.

Muñiz y Mora (2017) en su estudio titulado “Propuesta de control interno para las cuentas por cobrar en la empresa Promocharters, de la Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador”. Concluye, que aplicar un manual en el área de

crédito y cobranza como táctica esencial en la aplicación de la cobranza o la disminución de las cuentas incobrables e informar quienes pueden tener la opción inmediata de otorgación del crédito, reducen por el estudio al cliente los riesgos de problemas e inconvenientes en el pago según las políticas de créditos y cobranzas implementadas.

3.1.2. Antecedentes nacionales.

Dentro de los nacionales se consideró

Lizarraga (2010) en su investigación “Gestión de las cuentas por cobrar en la administración del capital de trabajo de la empresas de fabricación de plástico del distrito de Ate, de la Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú”. Concluye que sin una buena política de créditos no puede ser posible alcanzar un nivel de cuentas por cobrar razonables que favorezcan la rotación de las cuentas por cobrar. Cuando una empresa no cuenta con límites de crédito, está se puede exponer a tener riesgos de morosidad, pues justamente un límite de crédito estudiado técnicamente sirve para medir la capacidad de pago de un cliente y en función de este estudio es que la empresa mitiga sus riesgos.

Aguilar (2013) su estudio titulado “Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Contratistas Corporación Petrolera S.A.C- año 2012, de la Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú”. Concluye que la Corporación Petrolera SAC, necesita una política de crédito eficiente, pues en la medida de las evaluaciones de posibles clientes solo se toma en cuenta el prestigio y la antigüedad en el mercado, más no se realiza un estudio y seguimiento riguroso al comportamiento, que tienen los posibles clientes en el cumplimiento con sus obligaciones con otros contratistas. Esto conlleva a que muchas veces Corporación Petrolera SAC, contrate a empresas, para que realicen esta labor, lo cual genera más gastos y esto afecta a la liquidez de la empresa.

Uceda y Villacorta (2014) en su investigación “Las políticas de ventas al crédito y su influencia en la morosidad de los clientes de la empresa Import Export Yomar E.I.R.L. en la ciudad de Lima periodo 2013, de la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Lima”. Concluye que se determinó que las políticas de ventas al crédito si influyen en la morosidad de los clientes de la empresa Import

Export Yomar E.I.R.L. del año 2013, según evaluación y análisis a una muestra de 100 clientes, se determinó que la morosidad, es a consecuencia del incumplimiento de los requisitos normados en las tres políticas de créditos establecidas por la empresa.

Pinillos y Tejada (2014) en su estudio titulado “Diseño e Implementación de un Sistema de Control Interno de las Cuentas por Cobrar Comerciales de la Clínica Santa Clara S.A. del Distrito Trujillo - Año 2013, de la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú”. Concluye que como resultado del diagnóstico realizado al área de cuentas por cobrar de la empresa Clínica Santa Clara S.A., se identificó que en el área, se aplican de manera inadecuada los procedimientos pre establecidos, hay una mala segregación y omisión de funciones, en la administración de las cuentas por cobrar y gestiones de cobranza (...) en base al sistema y lineamientos propuestos para las funciones que realizan las personas que participan en el proceso control y cobranza a clientes.

3.2. Fundamentos teóricos

3.2.1. Origen –Historia.

Según, Morales y Morales (2014) mencionan que el origen del crédito se remota desde la edad media con los judíos que se dedicaban al cambio de moneda, y a préstamos con intereses, que a pesar que la iglesia cristiana prohibía el préstamo, porque a pesar de la prohibición lo hacían en complicidad de las autoridades.

Durante esta época los comerciantes se otorgaban casi a menudo el crédito a corto plazo, mediante un contrato que se llamaba *Cambium*; y el crédito a largo plazo se apoyaba con una renta de alquiler, de manera permanente. Por otro lado el préstamo fue practicado de manera no objetiva por todas las sociedades, desde los más humildes hasta la sociedad noble, comerciantes y la iglesia.

El mismo menciona que en el siglo XVI, se tuvo la dificultad de obtener un préstamo de dinero, de esta manera parte del crédito se mantuvo mediante las ventas al fiado, por ello la venta a crédito fue mejorando para compensar tanta falta de liquidez como la insuficiencia de otros financiamiento.(p. 4-15)

También se dice que en esta época se desarrollaron trueques para sus operaciones en cuanto a las ventas y prestaban a intereses. “cuando las

operaciones eran en granos, el interés llegaba hasta el 33%; si eran en plata, el interés era del 20%.” (Malet, 1922).

3.2.2. Gestión de Créditos y cobranzas

Gestión de cuentas por cobrar, según, el Bravo y Sidney (1997) sostienen que “La gestión de cuentas por cobrar consiste en representar derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamientos de préstamos o cualquier otro concepto análogo; representan aplicaciones de recursos de la empresa que se transformarán en efectivo para terminar el ciclo financiero a corto plazo”. (pág. 10)

3.2.3. Cuentas por Cobrar.

De acuerdo a Moreno (1997) las cuentas por cobrar representan al crédito otorgado a los clientes. Las cuales representan un derecho exigible, que podrían ser documentados con letras de cambio o pagarés.

Por otro lado, Córdoba (2012) también sostiene que “La adecuada gestión de recursos invertidos en cuentas por cobrar, es una de las mas importantes responsabilidades de la gestión financiera de la empresa, para alcanzar los propósitos institucionales”. (pág. 203)

En conclusión se decir que las cuentas por cobrar es originada por un crédito que se le brinda al cliente, por la venta de un servicio o un bien, lo cual da el derecho de cobrar en una fecha determinada. La cual también es importante la gestión de como llegar a que este ingreso se pierda.

3.2.3.1. Clasificación de la Cuenta por Cobrar.

Según Universidad Interamericana para el desarrollo (2008) dice:

De acuerdo con la exigibilidad de las cuentas por cobrar, estas se clasifican en:

- **Cuentas por cobrar de exigencia inmediata o a corto plazo.** Son aquellas cuentas por cobrar cuyo plazo de exigibilidad es menor a un año de la fecha de presentación de estados financieros.
- **Cuentas por cobrar de exigencia a largo plazo.** Son aquellas cuentas por cobrar cuyo plazo de exigibilidad es mayor a un año de la fecha de presentación de estados financieros. (pág. 4)

3.2.3.2. Objetivos de las cuentas por cobrar.

El objetivo primordial de las cuentas por cobrar en las empresas consiste en fortalecer las ventas y ganar más clientes otorgándoles créditos, además de ello es fundamental como parte del proceso registrar todas las operaciones originadas por adeudos de clientes, de terceros o de funcionarios y empleados de la organización en general. (Suarez y Becerra, 2015)

3.2.3.3. Políticas de las Cuentas por Cobrar.

Según Lybrand (1997) considera “las políticas como criterios que posee la administración y que son la base para el establecimiento del control”.

Se dice entonces que las políticas, tienen el objeto de orientar el cumplimiento de objetivos específicos.

Las políticas de cuentas por cobrar, están establecidas dentro de una organización que controla todos los créditos que esta otorga a sus clientes, la cual se garantiza el cobro de un servicio o una venta de un bien.

3.2.3.4. Procedimientos de cobranza.

Según Gitman (2003) dice que:

Son los procedimientos que la empresa emplea para realizar la cobranza de las cuentas por cobrar cuando las mismas llegan a su vencimiento. Estos procedimientos se explican a continuación:

- Notificación por escrito: constituye la primera opción para el proceso de cobro de las cuentas vencidas. Se toma mediante al cabo de los vencimientos, en la cual se envía una carta al cliente, notificándole la situación. En caso de que el cliente hace caso omiso a esta notificación, se procederá a enviar una más exigente.
- Llamadas telefónicas: está es la segunda opción, se procede cuando no se pudo conciliar con el cliente deudor, en este caso el gerente de crédito tendrá la tarea de comunicarse con el cliente que posee la deuda y hacerle la exigencia del pago.
- Visitas personales: esta técnica es más efectiva ya que se puede hacer el cobro en el acto.
- Mediante agencias de cobranzas: es la cuarta opción, no resulta muy rentable, ya que es necesario requerirlos servicios de un abogado para que tome el caso

de hacer las gestiones de cobranza. Esto generalmente tiene un costo elevado y se puede ver afectado hasta la mitad de las deudas cobradas.

- Recurso legal: es una opción bastante extremista, puede tomarse en cuenta antes de la anterior, pero se debe tener en consideración que puede ser un procedimiento costoso y que aún así no garantiza el cobro de los adeudos pendientes. (pág. 242)

3.2.4. Gestión de Crédito.

Según Gitman (2003) menciona que son los procedimientos que la empresa realiza al momento de una cobranza a clientes, cuando las mismas llegan a su vencimiento.

Se puede decir que la gestión de créditos es un procedimiento que tiene que realizar la persona encargada para el momento de la cobranza, estipulado en su vencimiento, lo cual nos demuestra que es necesario tener una buena gestión en cuanto al crédito que se otorge.

3.2.4.1. Políticas de Créditos.

Las políticas de crédito son reglas que ya están estipuladas y expresadas al entendimiento del personal, las cuales tienen que ser tomadas en cuenta al momento de otorgar algún crédito.

Por ello, Álvarez (2001) menciona que “La política es una guía clara hacia donde deben encaminarse todas las actividades de una misma clase, también es un lineamiento que permite tomar decisiones con respecto a situaciones rutinarias”. (pág. 28)

Las políticas de créditos se puede definir como normas generales de acción que se aplican diariamente en situaciones periódicos que permiten alcanzar las metas y objetivos trazados.

Las entidades existen políticas en todas las áreas y en todos los niveles. En muchas se aplican las actividades de la entidad.

3.2.4.2. Factores de la política de crédito.

Los factores de una política de crédito de toda entidad, debe de considerar lo que se esta desarrollando y estar siempre actualizado.

Va depender muchas veces del tipo de negocio y también del estilo de la administración, esos factores siempre se va tener en cuenta en cada caso. Pero todos forman un adecuado contexto para fusionar esa política.

Esos factores son los siguientes:

- Los contextos deben ser actuales ya sea para el sector industrial o comercial al que pertenece la empresa.
- Cada entidad debe tener políticas financieras para decidir hasta nivel es conveniente seguir vendiendo al crédito.
- Los objetivos y políticas de otros departamentos con los cuales debe ser compatible la política de crédito.

3.2.5. Liquidez

Según Bernstein (1999) sostiene que la liquidez es la facilidad, velocidad y el grado de merma para convertir los activos circulantes en tesorería, y la escasez de ésta la considera uno de los principales síntomas de dificultades financieras. En principio la liquidez se puede definir de forma simple como la capacidad de pago a corto plazo que tiene la empresa, o bien, como la capacidad de convertir los activos e inversiones en dinero o instrumentos líquidos, lo que se conoce como tesorería.

También se resalta que la liquidez forma parte del activo ya que esto significa que puede convertirse en dinero en forma rápida, pero a otros la liquidez se presenta en dos dimensiones. La primera significa el tiempo se emplea para convertir el activo en dinero; la segunda es la seguridad que se relaciona con el precio o la razón de conversión. (Garcia, 2011)

3.2.6. Ratios de liquidez.

Según el autor Moreno (2016) esta “se refiere al monto y composición del pasivo circulante, así como su relación con el activo circulante que es la fuente de recursos con que presumiblemente cuenta la empresa para ser frente a las obligaciones contraídas.” (pág. 32)

El análisis de liquidez de una empresa es muy importante para sus acreedores; ya que si una entidad tiene una posición de liquidez deficiente, puede generar un riesgo de crédito. A su vez, las razones de liquidez siempre se

caracterizan por ser de naturaleza estática al final del año. Estas resultan muy útiles para los inversionistas y acreedores.

3.2.6.1. Principales ratios de liquidez:

Liquidez general.- “Son los activos corrientes y pasivos de la misma naturaleza, indica el grado de cobertura para los activos de mayor liquidez sobre las obligaciones de menor vencimiento o mayor exigibilidad.” (Rubio, 2010). Se le conoce también como “Un activo líquido es aquel que fácilmente puede convertirse en efectivo sin una pérdida significativa de su valor original. La “posición líquida” de una empresa trata con la cuestión de que tan capaz sea para satisfacer sus obligaciones circulantes” (Besley, 2001)

Rotación de las cuentas por cobrar.- indica en cuanto tiempo se va recuperar el crédito otorgado al cliente, ante ello sabremos como es la eficiencia que se efectúan las políticas de crédito y cobranza. (Flores, 2010)

Prueba defensiva.- Permite medir la capacidad efectiva de la empresa en el muy corto plazo; considera únicamente los activos mantenidos en Caja y Bancos, descartando la influencia de la variable tiempo y la incertidumbre de los precios de las demás cuentas del activo corriente. (Hidalgo, 2008).

Por lo tanto este índice refiere el período durante el cual la empresa puede apelar con sus activos muy líquidos, sin recurrir a sus flujos de venta, la realización de existencias o a la cobranza de cuentas pendientes.

Capital de trabajo.- Permite medir el excedente de activos corrientes sobre los pasivos corrientes, la cual permite conocer y prevenir de inversiones, ventas y gastos que podrían perjudicar a la empresa. (Flores, 2010)

El cálculo del capital del trabajo para la empresa, su inclusión resulta sumamente útil para el presente análisis.

Capítulo IV

Marco metodológico

4.1. Método para el abordaje de la experiencia

4.1.1. Tipo de Investigación

El enfoque de este informe es descriptivo propositivo porque se ha visto que la empresa no cuenta con políticas y procedimientos que ayuden en el momento de dar un crédito o una cobranza en su debido momento.

4.1.2. Instrumentos:

Para el diagnóstico se realizó un análisis documentario aquí se tomó en cuenta y se analizó los estados financieros del 2016 y 2017.

4.1.3. Lugar de ejecución y temporalidad

El estudio se realizó en TJ Corporation Levisa SRL que se encuentra ubicado en el distrito Ate vitarte MZA. Q1 Lote 1 Dpto 401 Res. Pariachi II Etapa.





Figura 3 MZA. Q1 Lote 1 Dpto 401 Res. Pariachi II Etapa. Lima- Lima- Ate.

4.2. Población y muestra de la empresa

4.2.1. Poblacion

La población está representada por la Empresa TJ Corporation Levisa S.R.L.

4.2.2. Muestra

La muestra está representada por la Empresa TJ Corporation Levisa S.R.L.

4.3. Operacionalización de la temática abordada

| Título | Dimensiones | Indicadores |
|---|--|---|
| <p align="center">Propuesta de un manual políticas y procedimientos de créditos y cobranzas de la Empresa TJ Corporation Levisa S.R.L., Vitarte-Lima, 2018</p> | <p align="center">Créditos</p> | <p>Conocer su situación actual de los créditos otorgados que no se pueden cobrar.</p> |
| | | <p>Hacer un diagnóstico utilizando ratios financieros en las ventas al crédito.</p> |
| | | <p>Realizar una propuesta de procedimientos y políticas de créditos otorgados.</p> |
| | <p align="center">Cobranzas</p> | <p>Revisar cual es el procedimiento de cobranza y esta manera poder reforzar o mejorar.</p> |
| | | <p>Hacer un analisis utilizando ratios financieros para saber si la cobranza ha sido efectiva y se pudo cubrir los gastos incurridos dentro de la empresa</p> |
| | | <p>Realizar una propuesta de procedimientos y políticas de cobranza</p> |

4.3.1. Desarrollo de la temática abordada.

La Empresa TJ Corporation Levisa S.R.L., es una empresa dedicada al transporte de carga pesada y ancha, la cual cuenta con un cantidad significativa de clientes morosos que perjudica económicamente su liquidez ante una entidad financiera. Cabe mencionar que la empresa no cuenta con un manual que ayude en la gestión de créditos y cobranzas al momento evaluar y cobrar a un cliente nuevo o antiguo. Así mismo no se tiene información a tiempo de la situación del crédito otorgado.

Para continuar con el siguiente informe, se obtuvo los siguientes diagramas de diagnóstico, los cuales me permitirán hacer un análisis de la situación en la que se encuentra la empresa, mediante los diagramas de causa de los créditos otorgados y la cobranzas.

En la figura 4, se observa que hay carencias en las tareas realizadas, ya que no apuntan a un objetivo; razón que afecta a la empresa, para ello el flujo tiene que cambiar.

Además puede entender que la preocupación del área comercial es la vender y no revisar los requisitos ante un crédito a un nuevo cliente o antiguo.

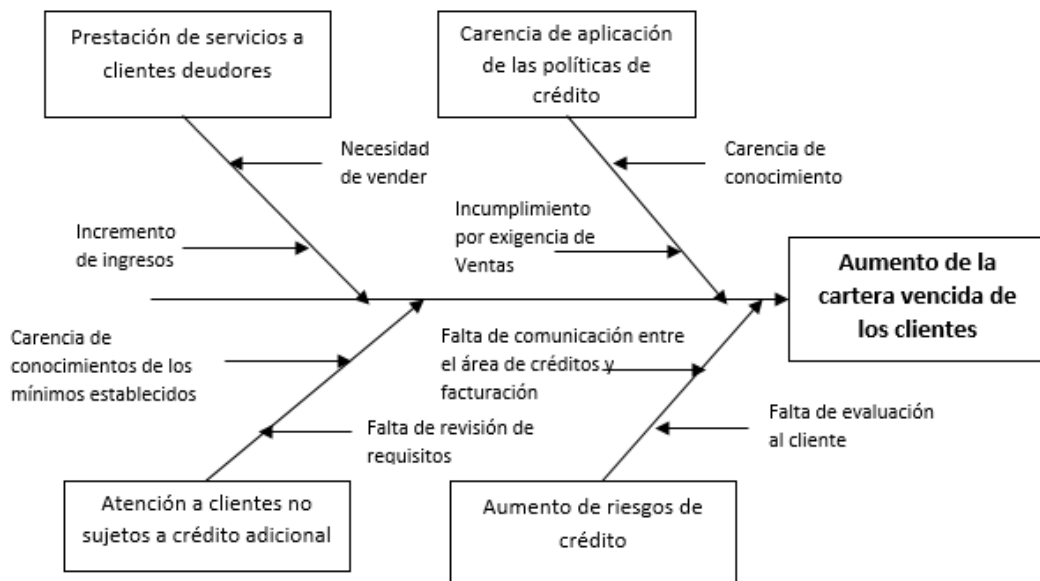


Figura 4 Diagrama Causa – Efecto del proceso de crédito. fuente: Crisólogo castro & Romero Urquiza (2016)

En la figura 5, se aprecia que no hay una política de cobranza, lo cuál esta generando un incremento de antigüedad de clientes morosos, es por ello que cada año se incrementa los clientes morosos.

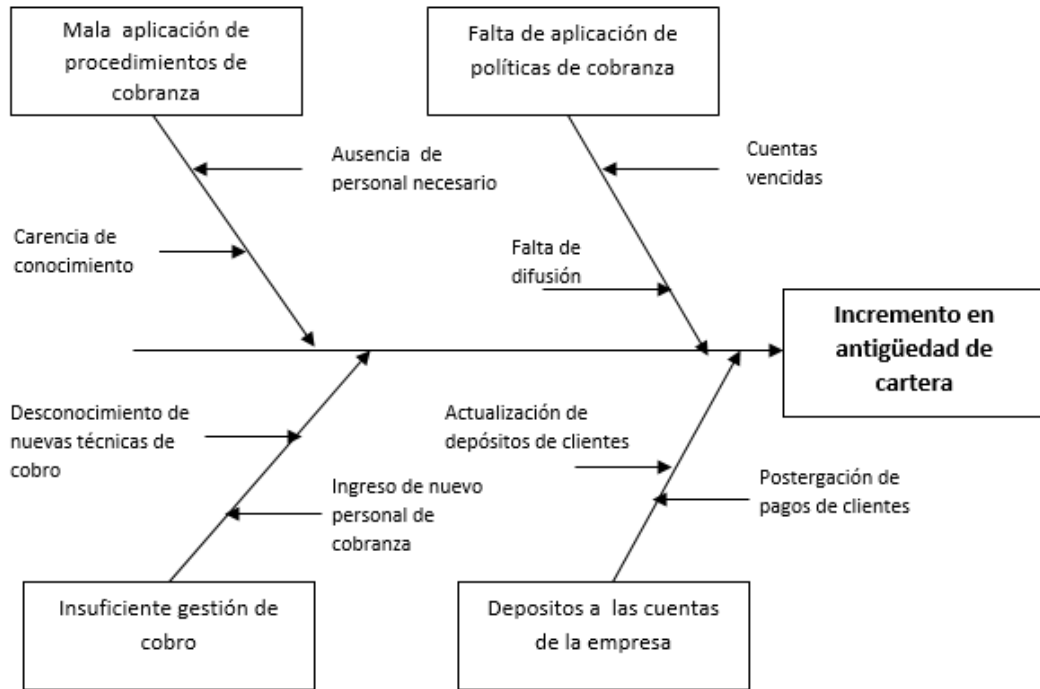


Figura 5 Diagrama Causa – Efecto del proceso de cobranzas. Fuente: Crisólogo Castro & Romero Urquiza(2016)

Capítulo V

Resultados

5.1. Resultados de diagnóstico

La empresa TJ corporation levisa S.R.L. mostrará resultados obtenidos ante el diagnóstico establecido, lo cual comprende un resumen de la información obtenida del área de contabilidad.

Se empezó por analizar la situación actual de la empresa, por ello se comienza de esta manera.

5.1.1. Situación actual de los créditos y cobranzas de clientes

En esta tabla 3 no se muestra los nombres de los clientes morosos que ha habido en estos dos últimos periodos que son el 2016-2017, en esta oportunidad se lo llamará así, ya por motivos de confiabilidad que pide la empresa no se puede mostrar la razón social de cada empresa.

Tabla 3

Lista de clientes morosos del año 2016 y 2017

| N° | Descripción | | 2016 | 2017 |
|----|----------------|-----------|-------------------|----------------------|
| 1 | Transporte A | S/ | 103,869.00 | |
| 2 | Transporte B | S/ | 117.20 | |
| 3 | Transporte C | S/ | 32,657.00 | |
| 4 | Transporte D | S/ | 91,568.56 | |
| 5 | Transporte E | S/ | 17,561.00 | |
| 6 | Transporte F | S/ | 562,310.23 | |
| 7 | Transporte G | S/ | 5,200.30 | |
| 8 | Transporte H | S/ | 8,856.00 | |
| 9 | Transporte I | | | S/ 42,312.00 |
| 10 | Transporte J | | | S/ 41,962.00 |
| 11 | Transporte K | | | S/ 18,123.00 |
| 12 | Transporte L | | | S/ 85,345.00 |
| | Totales | S/ | 822,139.29 | S/ 187,742.00 |

Fuente: Autora

En la tabla 4 se visualiza que existe un 37% de clientes morosos al finalizar el año 2016, una cantidad considerable lo que demuestra que habido una disminución de ingreso de dinero que no se encuentra en caja. Lo cual afecta la liquidez de la empresa.

Tabla 4

Porcentaje de clientes morosos al terminar el año 2016

| Descripción | | 2016 | Porcentaje |
|------------------------------------|----|--------------|------------|
| Clientes activos | S/ | 1,422,517.71 | 63% |
| Clientes morosos | S/ | 822,139.29 | 37% |
| Total de cuentas por cobrar | S/ | 2,244,657.00 | 100% |

En este caso de la tabla 5 se hace una comparación entre los dos años de morosidad hay mucha diferencia, pero esto no demuestra que hay una situación estable ya que sigue prevaleciendo cuentas por cobrar a clientes que no se podido solucionar a tiempo y esto esta arrastrando hacia el próximo periodo.

Tabla 5

Porcentaje de clientes morosos al terminar el año 2017

| Descripción | | cuentas por cobrar | Porcentaje |
|------------------------------------|----|---------------------|-------------|
| Clientes activos | S/ | 2,584,474.71 | 72% |
| Clientes morosos 2016 | S/ | 822,139.29 | 23% |
| Clientes morosos 2017 | S/ | 187,742.00 | 5% |
| Total de cuentas por cobrar | S/ | 3,594,356.00 | 100% |

5.1.2. Análisis de las cuentas por cobrar de la empresa

5.1.2.1. Indicadores de liquidez.

a) Capital de trabajo

En la tabla 6, en este caso, se hizo una comparación de sus estados financieros de los dos últimos años 2016-2017 y decir que no habido mejora en cuanto a su liquidez ya que en el año 2017 aumentado negativamente su capital de trabajo, lo cual demuestra que no tienen para invertir y cumplir con sus obligaciones de corto plazo que demuestra una empresa que tiene insolvencia.

Tabla 6

Capital de trabajo

| Capital de Trabajo= | Activo Corriente | Pasivo Corriente | |
|----------------------------|-------------------------|-------------------------|----------|
| S/. -788,632.00 | S/. 3,081,427.00 | S/. 3,870,059.00 | Año 2016 |
| S/. -1,467,780.00 | S/. 4,340,772.00 | S/. 5,808,552.00 | Año 2017 |



Figura 6 Capital de trabajo año 2016 y 2017 TJ Corporation Levisa S.L.R. Fuente: Balance General 2016 y 2017.

a) **Liquidez corriente**

En la tabla 7: Se puede apreciar que su liquidez corriente en los dos años, no esta el nivel esperado, ya que es menor a S/1.00, lo cual su capacidad de solvencia, para pagar sus deudas a corto plazo con todo su activo no cubre .

Tabla 7
Liquidez corriente

| | | <u>Año 2016</u> | <u>Año 2017</u> |
|----------------------|--------------------------------|-------------------------|-------------------------|
| Liquidez Corriente = | <u>Activo Corriente</u> | <u>S/. 3,081,427.00</u> | <u>S/. 4,340,772.00</u> |
| | Pasivo corriente | S/. 3,870,059.00 | S/. 5,808,552.00 |
| | | 0.80 | 0.75 |

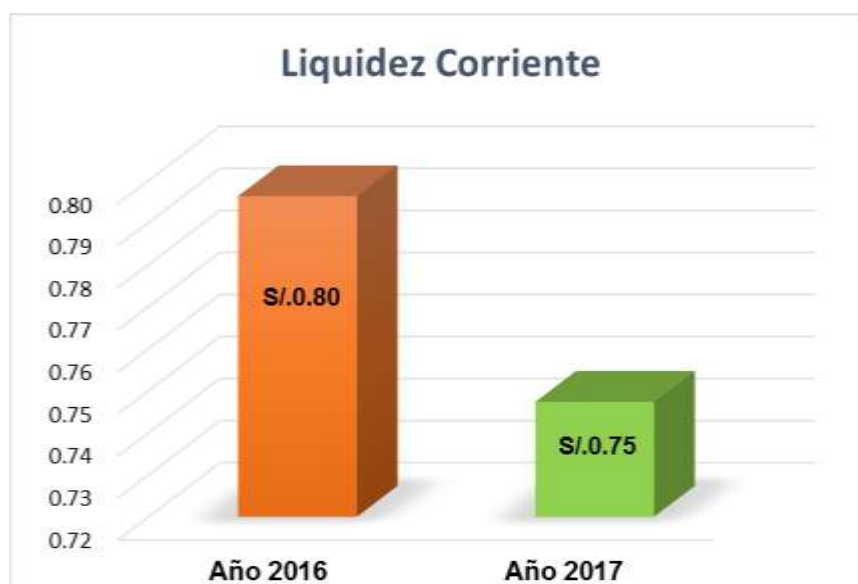


Figura 7 *Liquidez corriente año 2016 y 2017 TJ Corporation Levisa S.R.L. Fuente: Balance General 2016 y 2017*

b) **Rotación de cuentas por cobrar**

En la tabla 8 se puede observar que su rotación de las cuentas por cobrar en los dos últimos años a aumentado el número de días lo cual hace pensar que no puede cubrir sus obligaciones con terceros, esto garantiza que no se puede y se está con un problema muy serio ya que las políticas de cobro no se están llevando en forma adecuada y el crédito otorgado al cliente no lo respeta.

Tabla 8
Rotación de cuentas por cobrar

| | | 2016 | | 2017 | |
|----------------------------------|--------------------|-------------------|--------------|-------------------|--------------|
| Rotación de cuentas por cobrar = | <u>ventas</u> | S/. 10,345,222.00 | | S/. 12,972,641.00 | |
| | Cuentas por Cobrar | S/. 2,244,657.00 | 4.609 | S/. 3,594,356.00 | 3.609 |

| | | | |
|------------|----|------------|-----|
| <u>360</u> | | <u>360</u> | |
| 4.609 | 78 | 3.609 | 100 |

Nota:



Figura 8 Rotación de Cuentas por Cobrar de los años 2016 y 2017 TJ Corporation Levisa S.R.L. Fuente: Balance General 2016 y 2017


5.1.3. Resultado de propuesta de un manual de Políticas y procedimientos de créditos y cobranzas

En esta parte del informe se quiero demostrar que es necesario contar con un manual para la gestión de créditos y cobranzas, pero lo primero que se debería hacer es una planeación de implementación ya que nos trazaré el tiempo que me tomaría y el costo que sería para ejecutar este importante manual.

Para luego comenzar con el manual de políticas y procedimientos que ayudarían a la empresa a mejorar su actividad diaria de los trabajadores. Se espera que esto resulte y que cada uno de los involucrados pueda comprender que esto es un cambio que dará un cambio rotundo.

Plan trabajo para la elaboración de un manual de políticas y procedimientos.


| Nº | Objetivos | Actividades | Presupuesto | Tiempo |
|----|---|---|-------------|---------|
| 1 | Revisar y conocer los procedimientos actuales de créditos y cobranzas | Recopilación de datos: Investigación documental. Entrevistas a los Empleados. Cuestionarios. | S/. 200,00 | 1 mes |
| 2 | Elaborar una esquema del manual de políticas y procedimientos. | Reunión con gerencia, cobranza, contabilidad para analizar las políticas Trabajo en equipo con las personas involucradas con ideas frescas Hacer un bosquejo para el informe. | S/. 500,00 | 1 mes |
| 3 | Elaborar un manual de políticas y procedimientos con la ayuda de la gerencia y las personas involucradas. | Reunión con la administradora, el area de créditos para realizar el borrador. Revisar el borrador para la aprobación del manual de políticas y procedimientos. | S/. 650,00 | 3 meses |
| 4 | Implementar un manual de políticas y procedimientos que ayude a la empresa a su desarrollo del trabajo. | Designación de equipos de trabajo y responsabilidades. Capacitar al personal sobre la implementación. Realizar un esquema de tiempo que tomará para la aplicación del manual. | S/. 350,00 | 1 mes |
| 5 | Dar una revisión y al vez el seguimiento con evaluaciones que estan reflejadas en la propuesta. | Reforzar la capacitación cada vez que se requiera. Realizar una evaluación mensual del proceso del manual. | S/. 150,00 | 1 año |

| | | |
|---|---|-------------------------|
|  | TJ CORPORATION LEVISA S.R.L | ELABORADO 05/09/2018 |
| | POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITOS | |
| | POLÍTICAS | VERSION 1 |

Objetivo: Verificar y otorgar un crédito a los clientes aptos, mediante las herramientas establecidas en las políticas.

Políticas

1. Los clientes que soliciten algún crédito deberán presentar los siguientes documentos antes de que el servicio se realice:
 - Una solicitud de presentación en el cual llenaran sus datos y registrarán las empresas que los puedan avalar.
 - Ficha RUC.
2. Todo cliente nuevo siempre debe ser revisado por infocorp, para saber su rango crediticio.
3. El cliente que solicite un crédito deberá tener como máximo 1 año trabajando en el mercado.
4. El solicitante al crédito debe pasar un periodo de prueba de 6 meses como buen pagador.
5. Dentro de dos días como máximo se dará una respuesta si fue positivo o negativo su crédito.
6. Toda letra que se tenga de los clientes al crédito deben estar debidamente sellados y firmados por el gerente general de la empresa.o el representante legal.
7. Los créditos otorgados solo serán de 30 días calendarios, pero si sobre pasan serán negociadas en el banco.

| | | |
|---|---|-------------------------|
|  | TJ CORPORATION LEVISA S.R.L | ELABORADO 05/09/2018 |
| | POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITOS | |
| | PROCEDIMIENTOS | VERSION 1 |

Objetivo: Es realizar los procedimientos de acuerdo a las políticas plasmadas anteriormente.

Administración

- Recibe y revisa el expediente, el cual se a procesado de acuerdo al análisis que se ha estipulado dentro de la obtención del crédito.
- Se investiga las referencias crediticias que están escritas dentro de la solicitud.
- Aprueba o niega la solicitud de crédito.
- Devuelve el expediente al área comercial.

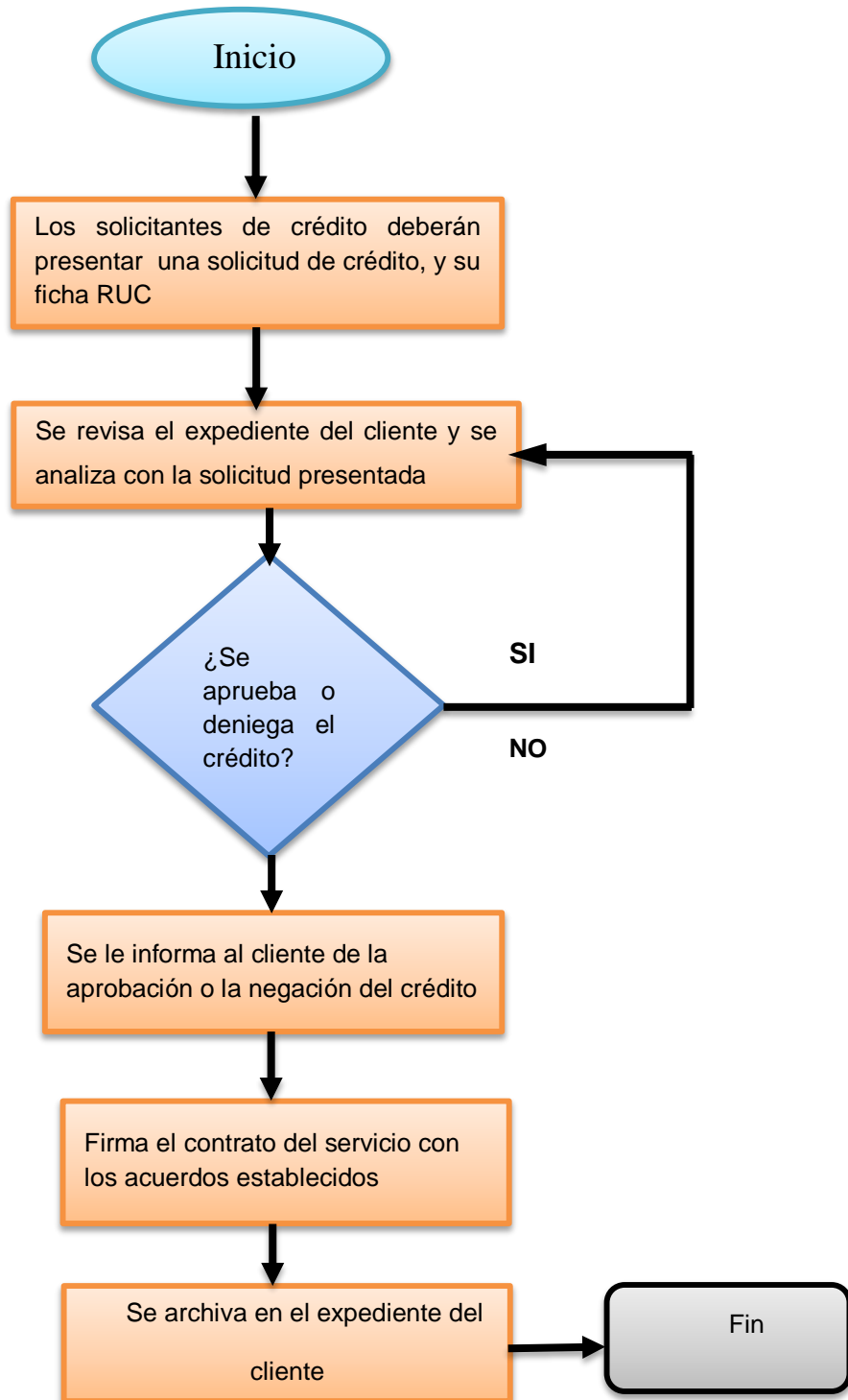
Comercial


- Informa al cliente que su solicitud a sido aceptado si o no por teléfono, como también por correo.
- Se le hace un contrato en el que estipule las clausulas referenciales, que ayudarán y se tomará más tiempo
- Se solicita al cliente que envíe su orden de pedido, para luego ser cotizado.
- Se envía un correo al área de facturación, exponiendo la aceptación del crédito al cliente nuevo.

Facturación y cobranza

- Se le emite la factura al cliente y se le envía a su dirección fiscal.
- Se archiva el contrato del cliente nuevo.

Diagrama de flujo procedimientos de la gestión de créditos




| | | |
|---|---|--------------------------------|
|  | TJ CORPORATION LEVISA S.R.L | ELABORADO 05/09/2018 |
| | POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA | |
| | POLÍTICAS | VERSION 1 |

Objetivo: Cumplir en la gestión de cobranza de los cliente de manera personalizada, evitando las excusas cuando se haga las llamadas por teléfono y escrito.

Políticas

1. Dar seguimiento semanal al comportamiento de las cuentas de los clientes y así para prevenir un caso de vencimiento no cobrado a tiempo.
2. La gestión de cobranza debe hacerse via correo o teléfono hasta agotar los recursos.
3. El personal encargado de cobrar a los clientes deberá visitar a cada uno, para luego entregarle la carta de aviso de cobro y de ser posible de llegar a un acuerdo por ambas partes en el pago al momento.
4. La carta de "AVISO DE COBRO" debe estar consignado el nombre de la persona que recepciona, DNI y firma, la cual también debe ser sellada con el cargo que ocupa en la empresa.
5. Se le dará 2 semanas para cancelar, después de haber recibido el Aviso, pasado el tiempo se le reportará en INFOCORP por la deuda vencida.
6. No se permitirá falsas promesas de pago, por lo tanto se debe dar el seguimiento correcto de los clientes que sobre pasen a lo estipulado anteriormente.

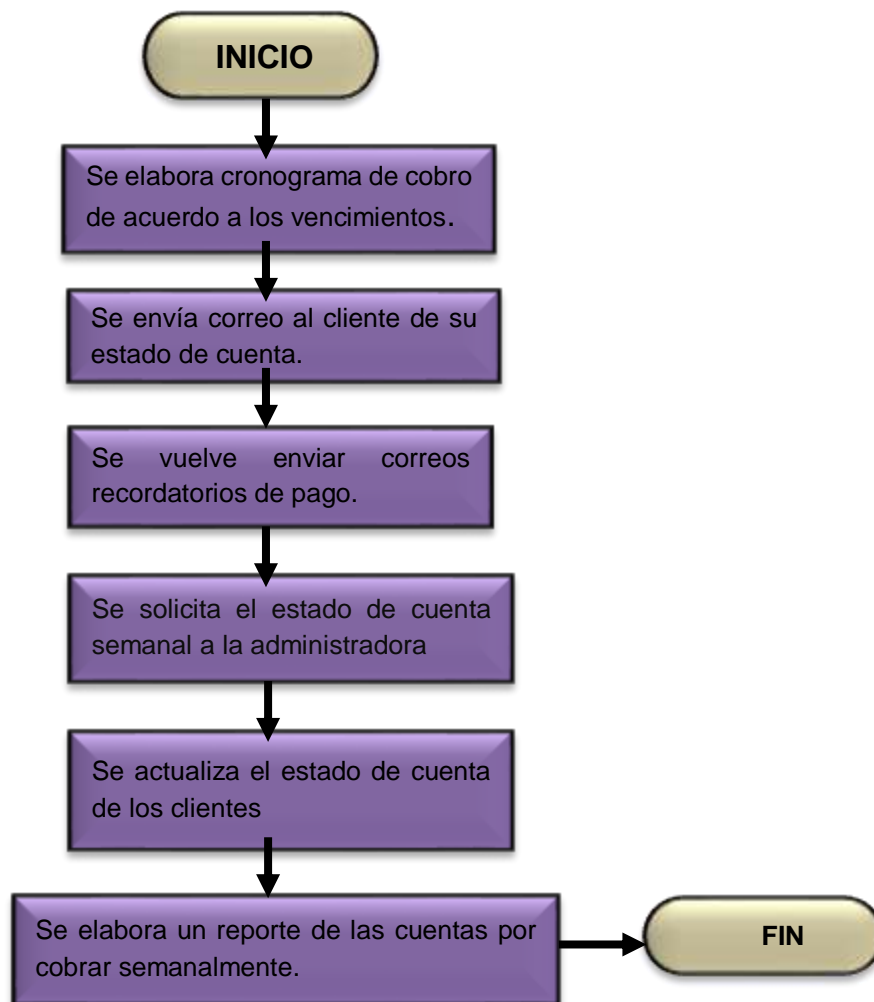
| | | |
|---|---|--------------------------------|
|  | TJ CORPORATION LEVISA S.R.L | ELABORADO 05/09/2018 |
| | POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA | |
| | PROCEDIMIENTOS | VERSION 1 |

Facturación y cobranza

- Deberá tener un cronograma de cobros y avisos de cobranza que serán remitidos personalmente a los clientes.
- Se enviará correos para hacerle recordar al cliente la deuda pendiente que tiene con nuestra entidad.
- Se solicitará a la administradora el estado de cuenta del banco semanalmente.
- Se actualizará el estado de cuenta de todos los clientes.
- Se dará el seguimiento debido a las promesas de pago en las fechas indicadas por correo o teléfono.
- Los créditos que tengan vencido más de 120 días, serán entregados a la administración para que entren a cobranza coactiva.
- Se enviará correo de reportes de clientes morosos a gerencia dentro de cada 15 días pasado el vencimientos.

Diagrama de flujo de los procedimientos en la gestión de Cobranza

El presente diagrama de flujo muestra el proceso propuesto a partir del diagnóstico para la gestión de cobranza.



Capítulo VI

Conclusiones y Recomendaciones

6.1. Conclusiones

Después de haber hecho el diagnóstico en el presente informe, efectuado a la empresa TJ Corporation Levisa S.R.L., se concluye que:

1. Según los resultados obtenidos se afirma que las políticas y procedimientos de cuentas por cobrar, no se aplica, lo cual se obtuvo un incremento en los clientes morosos.
2. Se aprecia que no se procede de manera correcta al dar un crédito a un cliente ya que no se rigue a ningún contrato o algún documento que ayude a respaldarse al momento del vencimiento de la factura.
3. Se propone que se elabore un manual de políticas y procedimientos de créditos y cobranzas que ayuden a mejorar situación financiera y así cuente con una liquidez en el cual pueda cumplir sus obligaciones con terceros.

6.2. Recomendaciones

1. Se debe tener en cuenta que el personal antiguo y nuevo de las áreas correspondientes deberían tener una capacitación. Asimismo definir las funciones de cada personal involucrada. Lo cual permitirá agilizar el cobro de las facturas emitidas en su fecha de vencimiento y así garantizar un depósito en la cuenta de la empresa.
2. En lo posible se le recomienda considerar políticas de crédito efectiva, la cual le permita tener un mejor seguimiento crediticio, que le ayude favorablemente en el momento de pactar el servicio. Asimismo garantizar una mejor liquidez en el tiempo establecido.
3. A la vez se recomienda que las cobranzas a los clientes se debe dar seguimiento y informar en su debido momento para que no haya estos inconvenientes en el futuro.

REFERENCIAS

- Aguilar Pinedo, V. H. (2013). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Contratistas Corporación Petrolera S.A.C- año 2012*. Universidad Sna Martin de Porres, Lima.
- Aguirre, J. (1997). *Contabilidad de costos II: Gestión y control presupuestario, control de gestión, la función del controller*. Mexico: Limusa.
- Alvarez, M. (2001). *Manual para Elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos*. Mexico: Panorama.
- Bernstein. (1999). *Principio de Liquidez*. Madrid: Salvad.
- Besley Scolt, F. b. (2001). *Fundamentos de administracion Financiera*.
- Bravo, M., & Sidney, A. (1997). *Contratos Modernos empresariales*. Lima: Fecat EIRL.
- Córdoba, P. M. (2012). *Gestión Financiera*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Crisólogo Castro, L. M., & Romero Urquiza, V. L. (2016). *Propuesta de un manual de Políticas y procedimientos de cuentas por cobrar en el área de créditos y cobranzas para mejorar la liquidez de la empresa Carrocerías & estructuras metálicas Flores S.A.C. en el Milagro, Huanchaco, periodo 2014-2015*. Universidad Leonardo Da Vinci, Trujillo-Perú.
- Falconi, G. A. (1998). *Factores de la Economía*. Perú: UL.
- Flores Soria, J. (2010). *Flujo de caja y el estado de flujo de efectivo*. Lima: Entrelíneas SR.
- Garcia, V. (2011). *La política Monetaria y Cambiaria*. Venezuela: Mc Graw Hill.

- Gitman, L. (2003). *Principios de administración financiera*. Mexico: Pearson Educación.
- Gonzales Elvira, M. R. (2014). *El contador Público y auditor como consultor externo en diseño y elaboración de un manual de políticas y procedimientos del departamento de cuentas por cobrar para una empresa comercializadora de combustibles derivados del petróleo*. Univerdad San Carlos de Guatemala, Guatemala.
- Hidalgo, E. D. (15 de 11 de 2008). *Actualidad Empresarial*. Obtenido de Actualidad Empresarial:
http://aempresarial.com/servicios/revista/171_2_YFIEDDERCQSSQYVLJDRJEIVMOXXJJWWHCFMGIQXKHPDXNYJXCB.pdf
<http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/2437/capitulo1.pdf>. (s.f.).
<http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/2437/capitulo1.pdf>. Obtenido de <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/2437/capitulo1.pdf>.
- Kohler. (22 de 3 de 2009). *Diccionario para contadores*. Lima: Samaniego.
- Lizarraga Vergara, K. E. (2010). *Gestión de las cuentas por cobrar en la administración del capital de trabajo de la empresas de fabricación de plástico del distrito de Ate*. *Gestión de las cuentas por cobrar en la administración del capital de trabajo de la empresas de fabricación de plástico del distrito de Ate*. Universidad San Martín de Porres, Lima.
- Lybrand, C. &. (1997). *Los Nuevos Conceptos del control interno COSO*. Madrid, España: Díaz de Santos.
- Malet, A. (1922). *Historia del oriente*. París: Librería Hachette.

- Morales Castro, A., & Morales Castro, J. A. (2014). *Crédito y cobranza*. Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Moreno Fernandez, J. (2016). *Finanzas en la empresa*. Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Moreno, J. (1997). *Economía Financiera*. Mexico: CECSA.
- Muñiz Muñiz , W. G., & Mora Reyes, W. K. (2017). Propuesta de control interno para las cuentas por cobrar en la empresa Promocharters. *Propuesta de control interno para las cuentas por cobrar en la empresa Promocharters*. Universidad de Guayaquil, Guayaquil- Ecuador.
- Northern Rock. (1995). *Finanzas en las Empresas*. Chile: Naulec.
- Perez Romero, Y. (2007). *Propuesta de la política de créditos de cuentas por cobrar en una pequeña empresa*. Instituto Politecnico Nacional, Mexico.
- Pinillos Piña, G. R., & Tejada, L. J. (2014). *Diseño e Implementación de un Sistema de Control Interno de las Cuentas por Cobrar Comerciales de la Clínica Santa Clara S.A. del Distrito Trujillo - Año 2013*. Universidad Privada Antenor Orrego- UPAO, Trujillo.
- Reyes, A. (1992). *Administración de Empresas, Teoría y Práctica*. Mexico: Limusa.
- Rubio, P. (2010). *Manual de Análisis Financiero*. España: Instituto Europeo de Gestión Empresarial.
- Suarez Castillo, I. C., & Becerra Linares, M. M. (2015). *Cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de la empresa avícola Elita EIRL*. Trujillo: Universidad Señor de Sipan.

Uceda Davalos, L. K., & Villacorta Bacalia, F. (2014). *Las políticas de ventas al crédito y su influencia en la morosidad de los clientes de la empresa Import Export Yomar E.I.R.L. en la ciudad de Lima periodo 2013*. Universidad Privada Antenor Orego, Trujillo.

Universidad Interamericana para el desarrollo. (2008). *Contabilidad Financiera*. Mexico.

Vásquez Muñoz, L. E., & Vega Plasencia, E. M. (2016). *Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Consermet S.A.C., Distrito de Huanchaco, Año 2016*. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo- Perú.

Villar S., P. (25 de 01 de 2018). Morosidad de la banca en 2017 sube a máximo de 12 años. *El comercio*, págs.
<https://elcomercio.pe/economia/peru/morosidad-banca-2017-suba-maximo-12-anos-noticia-492072>.

Anexo

Anexo 1 Estado de situación financiera de la empresa TJ Corporation Levisa SRL-2016

TJ CORPORATION LEVISA SRL
RUC N° 20524099421
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
Al 31 de Diciembre del 2016
(Expresado en Nuevos Soles)

| ACTIVO | | PASIVO | |
|---|----------------------|---|----------------------|
| ACTIVO CORRIENTE | | PASIVO CORRIENTE | |
| 10 Efectivo y Equivalente de efectivo | 337,547.00 | 40 Tributos por Pagar | 380,774.00 |
| 12 Cuentas por cobrar Comerciales | 2,244,657.00 | 41 Remuneraciones por Pagar | 13,385.00 |
| 25 Suministros Diversos | 16,374.00 | 42 Cuentas por Pagar Comerciales | 1,155,954.00 |
| 14 Cuentas por cobrar Diversas | 63,230.00 | 45 Oblig. Financieras Leasing a Corto Plazo | 1,474,641.00 |
| 16 Otras Cuentas por Cobrar Diversas | 34,560.00 | 46 Cuentas por Pagar Diversas | 444,242.00 |
| 18 Cargas Diferidas | 385,059.00 | 48 Provisiones | 401,063.00 |
| | <hr/> | | <hr/> |
| TOTAL ACTIVO CORRIENTE | 3,081,427.00 | TOTAL PASIVO | 3,870,059.00 |
| ACTIVO NO CORRIENTE | | PASIVO NO CORRIENTE | |
| 33 Inmuebles, Maquinarias y Equipos | 4,643,161.00 | 45 Oblig. Financieras Leasing a Largo Plazo | 3,274,568.00 |
| 32 Activos en Arrendamiento Financiero | 8,303,070.00 | 49 Impuesto a la Renta Dif. | 20,645.00 |
| 39 Deprec. Inm. Maq. y Equipos y Amortizacion Acum. | -3,842,544.00 | | |
| 34 Intangibles | -3,939.00 | | |
| | <hr/> | TOTAL PASIVO NO CORRIENTE | 3,295,213.00 |
| TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE | 9,099,748.00 | PATRIMONIO | |
| | | 50 Capital social | 3,800,000.00 |
| | | 58 Reservas Legales | 350,000.00 |
| | | 59 Resultados Acumulados | 212,456.00 |
| | | Resultados del Ejercicio | 653,447.00 |
| | | | <hr/> |
| | | TOTAL PATRIMONIO | 5,015,903.00 |
| TOTAL ACTIVO | 12,181,175.00 | TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO | 12,181,175.00 |

Anexo 2 Estado de situación financiera de la empresa TJ corporation levisa SRL -2017

TJ CORPORATION LEVISA SRL
RUC N° 20524099421
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
Al 31 de Diciembre del 2017
(Expresado en Nuevos Soles)

ACTIVO

ACTIVO CORRIENTE

| | |
|---------------------------------------|--------------|
| 10 Efectivo y Equivalente de efectivo | 362,345.00 |
| 12 Cuentas por cobrar Comerciales | 3,594,356.00 |
| 25 Suministros Diversos | 16,374.00 |
| 14 Cuentas por cobrar Diversas | 89,348.00 |
| 16 Otras Cuentas por Cobrar Diversas | 27,560.00 |
| 18 Cargas Diferidas | 250,789.00 |

TOTAL ACTIVO CORRIENTE **4,340,772.00**

ACTIVO NO CORRIENTE

| | |
|---|---------------|
| 33 Inmuebles, Maquinarias y Equipos | 4,732,876.00 |
| 32 Activos en Arrendamiento Financiero | 11,392,341.00 |
| 39 Deprec. Inm. Maq. y Equipos y Amortizacion Acum. | -6,334,564.00 |
| 34 Intangibles | -3,939.00 |

TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE **9,786,714.00**

TOTAL ACTIVO **14,127,486.00**

PASIVO

PASIVO CORRIENTE

| | |
|---|--------------|
| 40 Tributos por Pagar | 136,934.00 |
| 41 Remuneraciones por Pagar | 112,855.00 |
| 42 Cuentas por Pagar Comerciales | 1,031,345.00 |
| 45 Oblig. Financieras Leasing a Corto Plazo | 3,198,939.00 |
| 46 Cuentas por Pagar Diversas | 705,234.00 |
| 48 Provisiones | 623,245.00 |

TOTAL PASIVO **5,808,552.00**

PASIVO NO CORRIENTE

| | |
|---|--------------|
| 45 Oblig. Financieras Leasing a Largo Plazo | 2,986,989.00 |
| 49 Impuesto a la Renta Dif. | 20,645.00 |

TOTAL PASIVO NO CORRIENTE **3,007,634.00**

PATRIMONIO

| | |
|--------------------------|--------------|
| 50 Capital social | 3,800,000.00 |
| 58 Reservas Legales | 350,000.00 |
| 59 Resultados Acumulados | 902,989.00 |
| Resultados del Ejercicio | 258,311.00 |

TOTAL PATRIMONIO **5,311,300.00**

TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO **14,127,486.00**

Anexo 3 Estado de Resultados Integrales de la empresa TJ Corporation Levisa SRL-2016

RUC N° 20524099421
ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES
 Al 31 de Diciembre del 2016
 (Expresado en Nuevos Soles)

| | | |
|---|---------------|----------------------|
| VENTAS | | 10,345,222.00 |
| FLETES | 10,345,222.00 | |
| TOTAL INGRESOS BRUTOS | | 10,345,222.00 |
| (-) COSTO DE SERVICIO | | -8,934,234.00 |
| UTILIDAD BRUTA | | 1,410,988.00 |
| (-) GASTOS OPERACIONALES | | |
| GASTOS ADMINISTRATIVOS | | -228,234.00 |
| UTILIDAD OPERATIVA | | 1,182,754.00 |
| (+) OTROS INGRESOS Y GASTOS | | |
| INGRESOS DIVERSOS | | |
| INMUEBLES, MAQUINARIAS Y EQUIPOS | | 20,802.00 |
| INGRESOS FINANCIEROS | | |
| OTROS INGRESOS FINANCIEROS | | 132,456.00 |
| GASTOS FINANCIEROS | | |
| OTROS GASTOS FINANCIEROS | | -428,447.00 |
| UTILIDAD ANTES DE PARTICIPACIONES E IMPUESTO | | 907,565.00 |
| IMPUESTO A LA RENTA | (28%) | -254,118.00 |
| UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO | | 653,447.00 |

Anexo 4 Estado de Resultados Integrales de la empresa TJ Corporation Levisa SRL-2017

TJ CORPORATION LEVISA SRL
RUC N° 20524099421
ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES
Al 31 de Diciembre del 2017
(Expresado en Nuevos Soles)

| | | |
|---|---------------|-----------------------|
| VENTAS | | 12,972,641.00 |
| FLETES | 12,972,641.00 | |
| TOTAL INGRESOS BRUTOS | | 12,972,641.00 |
| (-) COSTO DE SERVICIO | | -11,883,456.00 |
| UTILIDAD BRUTA | | 1,089,185.00 |
| (-) GASTOS OPERACIONALES | | |
| GASTOS ADMINISTRATIVOS | | -464,939.00 |
| UTILIDAD OPERATIVA | | 624,246.00 |
| (+) OTROS INGRESOS Y GASTOS | | |
| INGRESOS DIVERSOS | | |
| OTROS INGRESOS DIVERSOS | | 31,963.00 |
| INGRESOS FINANCIEROS | | |
| (+) GANANCIA POR DIFERENCIA DE CAMBIO | | 182,691.00 |
| (-) PÉRDIDA DIFERENCIA DE CAMBIO | | -53,245.00 |
| GASTOS FINANCIEROS | | |
| OTROS GASTOS FINANCIEROS | | -382,201.00 |
| UTILIDAD ANTES DE PARTICIPACIONES E IMPUESTO | | 403,454.00 |
| PARTICIPACIONES DE TRABAJADORES | | -20,173.00 |
| IMPUESTO A LA RENTA (29.5%) | | -124,970.00 |
| UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO | | 258,311.00 |

Lima 23 de Julio del 2018

CONSTANCIA DE PERMISO

Yo, Denis Dick Poma Romero Gerente General de la Empresa TJ Corporation Levisa SRL, identificado con DNI 41126687. Autorizo a la Sra. Jacqueline Marisol Ayala Yupa identificada con DNI 41677373, para utilizar nuestra información de los Estados Financieros de los años 2016-2017, para que realice su Informe de Suficiencia Profesional de la Universidad Peruana Unión, pero solo para esos fines.

Atte.



TRANSLEVISA
Transportes Especiales



POMA ROMERO DICK DENIS
GERENTE GENERAL

CARTA DE REVISIÓN LINGÜÍSTICA

Lima, 14 de setiembre de 2018

Señor(a):

Jacqueline Marisol Ayala Yupa

Me complace informarle que su informe de suficiencia profesional, titulado: *"Propuesta de un manual de políticas y procedimientos de créditos y cobranzas de la empresa TJ corporation levisa S.R.L., Ate - Lima, 2018"*, ha sido revisado y corregido, bajo los criterios de redacción lingüística y académica; por tanto, dejo constancia mediante la presente, que el informe está apto para ser publicado como trabajo académico.

Atentamente,



Mg. Nestor Roger Apaza Apaza
Lingüista