



Universidad
Norbert Wiener

Powered by **Arizona State University**

FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS Y
COMPETITIVIDAD

Trabajo de Suficiencia Profesional

Gestión de cobranza para disminuir la morosidad en la empresa Jemaquita

S.A.C. 2023

Para optar el Título Profesional de
Contador Público

Presentado por:

Autor: Malca Condori, Victor Josue

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6566-8664>

Asesor: Mg. Fiestas Pflucker, Jorge Adalberto

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4085-265X>

Lima – Perú

2024

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSION: 01 REVISIÓN: 01

Yo, Víctor Josué Malca Condori egresado de la Facultad de Ingeniería y negocios Escuela Académica Profesional de negocios y competitividad de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el Trabajo de Suficiencia Profesional, titulado “Gestión de cobranza para disminuir la morosidad en la empresa Jemaquita S.A.C. 2023.” Asesorado por el docente: Mg. Fiestas Pflucker Jorge Adalberto DNI 07200195 ORCID: 0000-0002-4085-265X tiene un índice de similitud de 8%(Ocho) % con código oide:0000 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
 Firma de autor 1

Víctor Josué Malca Condori
 DNI: 47126010



.....
 Firma

Mg. Jorge Adalberto Fiestas Pflucker
 DNI: 07200195

Lima, 22 de marzo de 2024.

Dedicatoria

El presente trabajo de experiencia profesional va dedicado a mis padres, que son el motor que me hace seguir adelante, a mis hermanas que son mi ejemplo a seguir, a mi familia que me apoya en todo momento y en especial a Dios, que sin él no tendría la perseverancia, la fe y la motivación que tengo hoy.

Índice general

RESUMEN.....	vi
INTRODUCCIÓN	vii
CAPITULO I: Antecedentes y descripción de la experiencia	8
1.1 Reseña de la empresa	8
1.2 Ubicación y actividad empresarial	9
1.3 Misión, visión y valores de la empresa	10
1.4 Descripción del puesto desarrollado y su entorno	11
1.5 Problemática y objetivos trazados	12
CAPITULO II: Fundamento del tema elegido.....	14
2.1 Bases teóricas	14
2.2 Marco conceptual.....	15
2.2.1 Antecedentes	16
2.3 Alternativas metodológicas de solución.....	18
2.4 Justificación de la metodología escogida	19
CAPITULO III: Aporte y desarrollo de la experiencia.....	21
3.1 Diagnóstico de la situación problemática.....	21
3.2 Desarrollo de la experiencia	23
3.3 Modelo de la propuesta o solución.....	24
3.3.1 Contrastar comprobantes y documentos financieros	24
3.3.2 Examinar el nivel de morosidad generado en la empresa	29
3.3.3 Implementar estrategias de cobranza para reducir la morosidad	31
3.4 RESULTADOS	36
CONCLUSIONES	43
RECOMENDACIONES	45
Referencias Bibliográficas	45
Anexos	47

Índice de figuras

Figura 1 <i>Datos generales de la empresa</i>	8
Figura 2 <i>Ubicación geográfica de la empresa</i>	9
Figura 3 <i>Organigrama general de la empresa</i>	11
Figura 4 <i>Diagnóstico de la problemática</i>	21
Figura 5 <i>Solución problemática de la empresa</i>	22
Figura 6 <i>Contraste de comprobantes y documentos financieros</i>	25
Figura 7 <i>Documentos y archivos proporcionados por Jemaquita S.A.C.</i>	26
Figura 8 <i>Contrato de arrendamiento con cláusula de allanamiento</i>	27
Figura 9 <i>Estado de cuenta Bcp trasladado a Excel febrero 2022</i>	28
Figura 10 <i>Relación de inquilinos morosos hasta el periodo 2022</i>	29
Figura 11 <i>Deuda generada en tabla estadística periodo 2022</i>	30
Figura 12 <i>Tabla dinámica: seguimiento de inquilinos</i>	32
Figura 13 <i>Depósito en cta. corriente Jemaquita S.A.C.</i>	33
Figura 14 <i>Certificado de capacitación en Excel</i>	34
Figura 15 <i>Diseño de informe económico Jemaquita S.A.C.</i>	37
Figura 16 <i>Análisis comparativo de los periodos 2022-2023</i>	39
Figura 17 <i>Estado de situación financiera periodos 2023-2022</i>	40
Figura 18 <i>Estado de resultados periodos 2023-2022</i>	42
Figura 19 <i>Variación en las cuentas de gestión de cobranza 2023-2022</i>	43

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Cuadro del nivel de morosidad del cliente</i>	35
Tabla 2 <i>Morosidad generada por periodos</i>	38

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad ejecutar dentro de la gestión de cobranza, estrategias que permitan disminuir la morosidad en la empresa Jemaquita S.A.C. en el periodo 2023.

El principal objetivo del “Informe de experiencia profesional”, es demostrar que la implementación de la gestión de cobranza en la organización ayudará a reducir los índices de morosidad que se originan por la deuda incobrable de los clientes, además de proporcionar información confiable de la situación económica a la junta directiva para su evaluación en la toma de decisiones que definan el futuro financiero de la corporación.

Las actividades realizadas como alternativas de solución optimizaron el desempeño de los colaboradores, ampliaron los procedimientos de cobro, se realizó el seguimiento oportuno de la morosidad, se recuperó la cartera vencida y se logró analizar los distintos periodos para generar los reportes financieros.

Introducir mecanismos de cobros, el retraso de los clientes en realizar pagos se reducirá en gran medida, un resultado positivo para la empresa con el que puede aumentar los niveles de solvencia económica a corto plazo, aumentando la rentabilidad.

INTRODUCCIÓN

El presente estudio, tiene como propuesta la mejora de la gestión en el área de cobranzas ejecutando alternativas de solución, por lo tanto, se realizó 3 actividades fundamentales para lograr reducir la morosidad en la empresa Jemaquita S.A.C. En esa línea, se establecieron los objetivos específicos para su resultado, siendo los siguientes: (i) contrastar comprobantes, contratos y documentos financieros con la finalidad de generar información financiera para su evaluación; (ii) examinar el nivel de morosidad generado, para ello se verifico el periodo anterior y el actual para comparar y evaluar el nivel de la deuda generada; y por último (iii) implementar estrategias de cobranza, esta actividad se efectuará mediante 3 acciones inmediatas que definirán los resultados esperados.

En el capítulo I, se muestran los datos generales de la empresa, descripción de la experiencia junto con la reseña histórica de la corporación; las actividades que realiza, así como su ubicación geográfica; áreas del entorno y la descripción del puesto desarrollado; y, por último, el objetivo principal y la problemática del informe.

En el capítulo II, se analiza sobre las teorías vinculadas con el tema elegido, seguido del marco conceptual, los estudios previos a la investigación, antecedentes y por último la justificación metodológica seleccionada, complementada de una lista de términos relacionadas a nuestro tema de estudio.

En el capítulo III, se encuentra el desarrollo de la experiencia y el aporte contribuido, se realizó el estudio de la problemática basado en una brecha técnica que evidencia las deficiencias de la empresa; se ejecutó la propuesta de solución para obtener los resultados y los alcances esperados; y para concluir, se elaboró las recomendaciones y conclusiones del informe.

1 CAPITULO I: Antecedentes y descripción de la experiencia

1.1 Reseña de la empresa

Jemaquita S.A.C. es una empresa de servicios de alquileres que nace en el año 2013, periodo en el cual inicia sus actividades con la aportación de capital de sus 8 accionistas, los hermanos Quintana Espinoza.

Cabe precisar que los negocios en aquellos años fue la venta minorista de artículos de belleza y perfumería (boticas), pero la visión de los hermanos Quintana hizo que se expandieran a otros sectores, ingresando al rubro inmobiliario, ya que contaban con terrenos, que finalmente lograron edificar en el año 2016. Este sector, que desconocían completamente, fue el punto de quiebre para el crecimiento de la corporación hasta el día de hoy, generando mayores ingresos a corto plazo.

Figura 1

Datos generales de la empresa

Razón social	Corporación Jemaquita S.A.C.
Ruc	20551079989
Fecha inicio de actividades	08/01/2013
Actividad principal	Actividades inmobiliarias
Condición	Activo
Ubicación	La Victoria-Lima-Lima

Nota: Extraído de Jemaquita S.A.C.

1.2 Ubicación y actividad empresarial

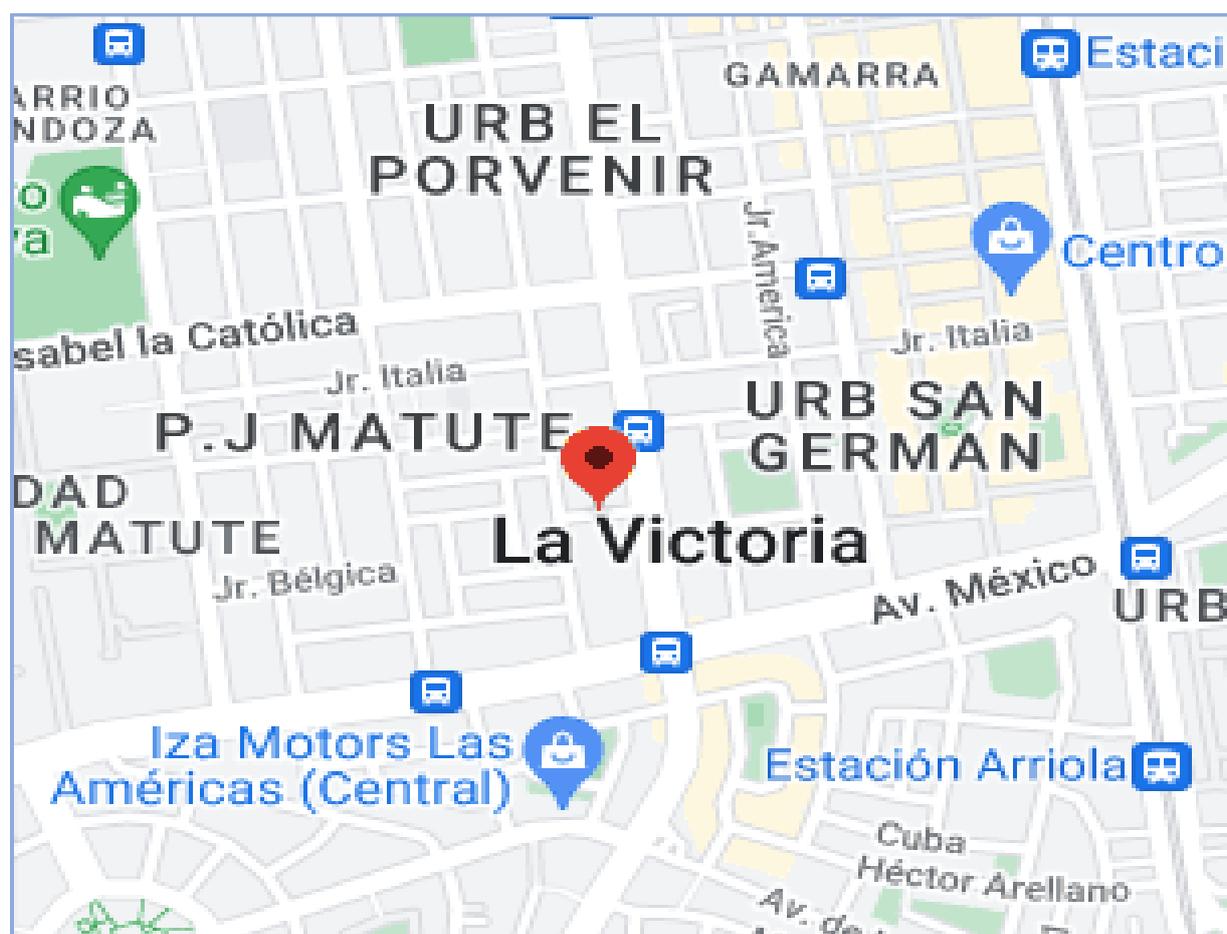
El edificio “Bachi” con domicilio fiscal en Jr. Bélgica, La Victoria, cuenta con un inmueble de 300 m² de extensión, 3 pisos, 3 sótanos con amplios talleres y galerías destinadas a la elaboración y comercio de productos textiles. Además, cuenta con 2 establecimientos en la Av. Agustín Gamarra 1285, dedicada a la venta minorista de calzado.

Actividad empresarial

La empresa Jemaquita S.A.C. es una compañía dedicada al servicio de alquiler de almacenes, tiendas y talleres para los micro y pequeños comerciantes del emporio de “Gamarra”; posee amplios espacios y ofrece tarifas flexibles a la necesidad del cliente.

Figura 2

Ubicación geográfica de la empresa



Nota: Extraído de Google Maps (2023)

1.3 Misión, visión y valores de la empresa

Misión

Ofrecer a sus clientes un servicio de calidad, cumpliendo los estándares y protocolos de seguridad de los almacenes, brindar un precio competitivo en el mercado inmobiliario. Así mismo contribuir con el crecimiento de los pequeños comerciantes con modalidades y facilidades de pago.

Visión

Jemaquita S.A.C. aspira ser la corporación modelo en el ámbito de alquileres de almacenes y talleres, dentro del centro comercial “Gamarra” e invertir a futuro en propiedades para poder generar empleo y beneficiar a los micro y pequeños comerciantes de Lima.

Valores de la empresa

Compromiso: La actual gestión está basada hacia el logro de nuestras metas impulsando la relación y el esfuerzo de todos los trabajadores.

Responsabilidad: Se rige a este valor porque demuestra compromiso con la empresa y con el desarrollo de las actividades diarias para su buen funcionamiento.

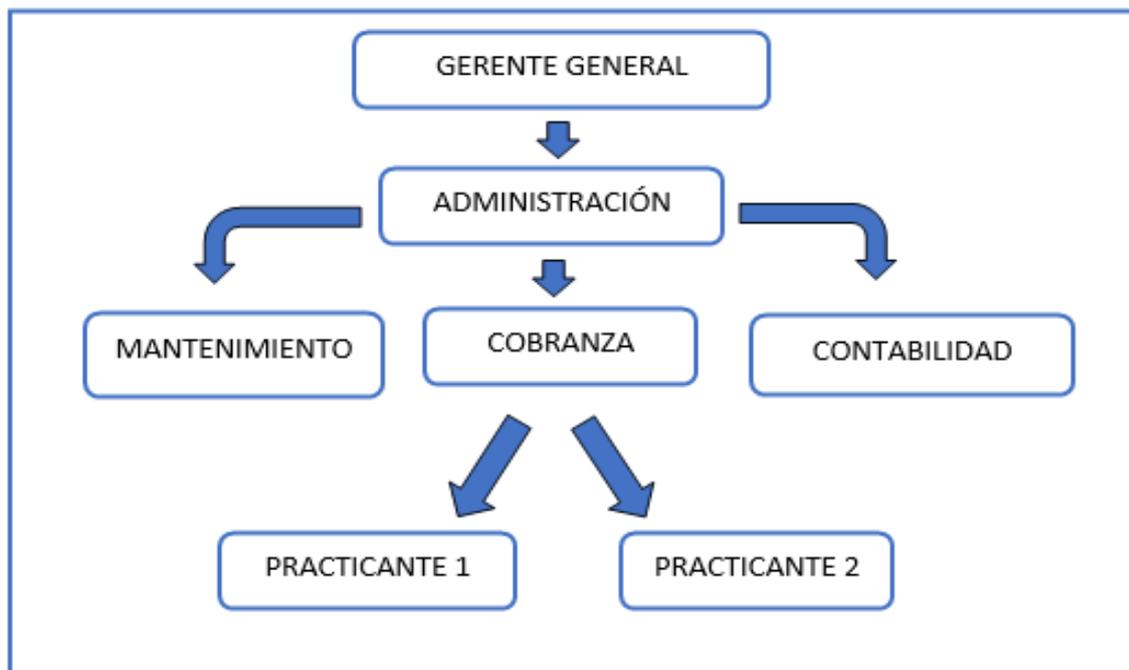
Confianza: La calidad de nuestro servicio y las relaciones que se establecen en el interior de la empresa, son fluidas y cálidas por el nivel de seguridad del grupo laboral.

Comunicación: Para mejorar la competitividad de la empresa de forma coordinada, optimizando los recursos y la relación con los clientes.

1.4 Descripción del puesto desarrollado y su entorno

Figura 3

Organigrama general de la empresa



Nota: Extraído de Jemaquita S.A.C. (2023)

La corporación cuenta con una estructura organizacional basada en su funcionamiento comercial, todos cumpliendo un rol importante y fundamental. Cada área se desarrolla de la siguiente manera:

Gerente general: tiene bajo su responsabilidad de dirigir la institución, dentro del marco del plan de trabajo y proyectos requeridos; es el cargo de más alto nivel en la corporación. El Gerente General será designado en el cargo por un periodo de 2 años, siendo revocado o reelegido por la junta directiva de accionistas.

Administración: área importante dentro de la organización, en ella se realiza trabajos específicos que van con el manejo de la empresa, la planificación, gestión de recursos humanos, además de la atención al cliente. Brinda apoyo general supervisando el avance y la distribución de labores; monitoreo constante del funcionamiento eficaz y eficiente de los colaboradores para poder alcanzar los objetivos planteados.

Contabilidad: la contabilidad es un área clave para la empresa, se encarga de llevar todas las tareas contables y financieras, también realiza gestiones fiscales con las entidades del estado, la Superintendencia Nacional de Administración Tributarias (SUNAT) y la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL), y es la que proporciona información financiera y económica al gerente y accionistas para que puedan tomar decisiones con los informes financieros. Se espera que el próximo año la función del área sea dependiente en la corporación, ya que por el momento se cuenta con una contabilidad externa.

Cobranza: se encarga de llevar el control diario de los cobros a los clientes, mantiene la base de datos actualizada, realiza seguimiento a los inquilinos morosos, ejecuta la recuperación de cartera vencida y verifica los movimientos de ingresos en las cuentas de la empresa. Mantiene contacto directo con la administración; se realizan los trabajos de emisión de comprobantes de venta.

Practicante 1: encargado de apoyo al área de contabilidad, administración y cobranzas.

Practicante 2: encargado de apoyo general al área de cobranzas.

Operario mantenimiento: trabajos de reparación, mantenimiento y limpieza dentro del establecimiento.

1.5 Problemática y objetivos trazados

En el ámbito internacional, las gestiones de cobranza son inadecuadas porque no se cuenta con personal altamente capacitado para ejecutar labores eficientes, además de estrategias poco productivas para la recaudación de las obligaciones; esto ocasiona falta de motivación tanto a empleados como clientes, ocasionando que la compañía enfrente niveles elevados de morosidad afectando la rentabilidad. Collazos & Castro. (2022)

Dentro del Perú, las actividades empresariales se encuentran con una serie de incidentes que aumentan cambios e inestabilidad debido a los acontecimientos políticos y el impacto climático que se viene sucitando, esto a obligado que la actividad económica busque estrategias para poder afrontar con éxito el contexto adverso sobre todo en este periodo de menor crecimiento y recesión. Amchamnews (2023). Esto ha aumentando los problemas de pago y la morosidad en las compañías de servicios comerciales; por los acontecimientos están obligadas a flexibilidades con los clientes morosos y ante el aumento de la competencia prescindir de ellos sería arriesgado. Mayta & Ticlavilca. (2023)

En el contexto actual, la morosidad de la mypes puede significar un serio problema con efectos en la economía de cada empresa, estas enfrentan un desafío hoy en día, ya que el cobro de las facturas se recauda a destiempo. En la mayoría, las compañías inician las gestiones de cobranza cuando la factura está vencida y esto alarga aún más el nivel de morosidad a largo plazo. Cabe mencionar que son pocas las empresas que empiezan su cobranza una vez el comprobante está emitido y tiene una mejor gestión evitando clientes morosos. Quijano & Santa Cruz. (2022)

La información de los antecedentes mencionados son fuente para reflejar la importancia de la gestión de cobranza dentro de las organizaciones, cumplen un papel importante en materia recaudadora de los cobros reduciendo considerablemente la morosidad generada por los clientes, además generan información económica con datos reales para la toma de decisiones, evaluar el desempeño e identificar la actual situación de la empresa.

Problema general

¿Cómo mejorar la gestión de cobranza para disminuir la morosidad de la empresa Jemaquita S.A.C. 2023?

Problemas específicos

- ¿Cómo contrastar comprobantes, contratos y documentos financieros para generar información económica?
- ¿Cómo analizar el nivel de morosidad generado en la empresa Jemaquita S.A.C.?
- ¿Cómo implementar estrategias de cobranza para reducir la morosidad en la empresa?

Objetivo principal

Mejorar la gestión de cobranza para disminuir la morosidad en la empresa Jemaquita S.A.C. 2023.

Objetivos específicos

- Contrastar comprobantes, contratos y documentos financieros para generar información económica.
- Analizar el nivel de morosidad generado en la empresa Jemaquita S.A.C.
- Implementar estrategias de cobranza para reducir la morosidad en la empresa.

2 CAPITULO II: Fundamento del tema elegido

2.1 Bases teóricas

Teoría de gestión

Según Fonseca *et al.* (2020) mencionaron que en la gestión:

La implementación de un planteamiento estratégico en la dirección apoya el proceso de toma de decisiones, permitiendo a los empleados analizar y procesar datos e información relevantes dentro y fuera de la organización. Esto da como resultado no sólo evaluaciones internas sino también análisis competitivos que evalúan los vínculos con el desempeño de la empresa. (p. 9)

Teoría del riesgo

Según Ortiz & Celis (2019), sostiene a cerca del riesgo:

Es necesario identificar los factores que crean incertidumbre sobre el valor real del activo, como la mala gestión que genera amenazas al patrimonio. Esto también puede dar lugar a un riesgo moral consistente en prácticas de sobrevaloración a los bienes que conducen a una falta de transparencia y veracidad de la información. (p. 49)

Morosidad

De acuerdo con Apaza & Alvarez (2019), detalla que la morosidad:

Ya sea en una persona jurídica o natural estará bajo la obligación forzada de cumplir con su deber por el recurso económico asignado según las pautas y medidas decretadas, sea la situación en que se encuentre la persona deudora, esta se reconocerá como el pago de un saldo exigible por la demora. (p. 28).

Gestión de cobranza

Para Mogollón (2021), sostiene que la gestión de cobranza:

Su función principal es asegurar que la gestión financiera se lleve a cabo de manera oportuna y completa, en el entendido de que la recuperación del impuesto sobre las ventas sólo se realizará cuando se deduzca el crédito. Esta característica es crucial para mejorar el capital de trabajo y aumentar el valor de la empresa. (p. 153)

2.2 Marco conceptual autor???

Accionistas: propietarios mayoritarios de una empresa, también llamados socios capitalistas, su principal función en la organización es aportar dinero para que pueda tener actividad la sociedad.

Base de datos: utilizado para reunir datos de forma ordenada y almacenarla de manera electrónica, esta puede contener cualquier tipo de información, números, palabras, imágenes, etc., y además archivos de gran extensión.

Cartera de recuperación: se le define como el procedimiento para tener comunicación de manera formal y directa con los deudores y gestionar su pronto pago por la adquisición de un bien o servicio.

Cobranzas: procedimiento con el que se busca recaudar pagos en curso de vencimiento o los que estén a fecha vencidas, existen distintos métodos de cobranza: preventiva, administrativa, extrajudicial y judicial.

Contrato de arrendamiento: es el acuerdo entre 2 partes (arrendador y arrendatario) donde formalizan la sesión temporal de un espacio o terreno y determinan el plazo del pago de las cuotas.

Endeudamiento: es la suma de las obligaciones de pago que contrae una persona o empresa con un tercero (otra empresa, institución o individuo).

Equilibrio financiero: se define en el ámbito económico como la capacidad en la que una empresa esta apta para poder hacer frente a sus deudas y obligaciones en los plazos determinados, esto manifiesta un buen manejo eficiente de la gestión.

Inquilino moroso: cliente que tiene en su poder el alquiler temporal de un local o vivienda y deja de cumplir con las cuotas pactadas con el arrendador, además mantiene un contrato que ha procedido de manera formal.

Inmueble: son bienes que no pueden transportarse de un lugar a otro y representan el patrimonio de una persona o de una empresa.

Morosidad: La morosidad es el incumplimiento por parte de un deudor, ya sea persona física o jurídica, de pagar una obligación cuando ésta vence.

2.2.1 Antecedentes

Variable Independiente: Gestión de cobranza

Para optar el grado de Licenciado, la tesis titulada *Control interno y gestión de cobranzas en empresas constructoras, distrito de Santiago de Surco, Año 2019* Huamanlazo (2019) demostró que hay una relación directa entre la morosidad (producto de un buen control interno) y la gestión de cobranza, ya que, si los mecanismos implementados se cumplen con mayor disposición con los clientes dudosos o potenciales de deuda, esto creara conciencia de pago, disminuyendo las cuentas por cobrar, induciendo así a un mayor incremento de la rentabilidad de la empresa. No obstante, se deberá incluir estrategias preventivas de cobranza, y reducir el plazo de vencimiento de los clientes, además de llevar un control tanto físico como digital, y corroborar dudas cruzando información para asegurar el cumplimiento de las obligaciones. El antecedente refuerza que la gestión de cobranza tiene incidencias en la morosidad de una empresa, reforzando lo planteado por este trabajo de suficiencia profesional.

En la tesis, titulada *Gestión de cobranzas y su incidencia en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Cutervo, 2022* Diaz & Jimenez (2023), publicado por la Universidad Cesar Vallejo, en Chiclayo, Perú, finalizaron que se debe de recomendar y aplicar estrategias por parte de los encargados de área del departamento de administración tributaria y muy específicamente en la subdirección de cobranzas, con la finalidad de ampliar la recaudación del tributo. Además, recomienda que el área gerencial capacite a su personal interno con métodos de cobranza en función municipal, para que estos puedan emitir información adecuada con cifras exactas y tener un balance adecuado a fin del periodo y puedan tener incidencias favorables en la recaudación predial. El presente trabajo contribuye a reafirmar que la gestión de cobranza influye de forma determinada en la recuperación de los pagos vencidos y de manera paralela, la capacitación constante en el personal encargado ayudara a mejorar este procedimiento.

En el artículo, titulado *Gestión de cobranza para reducir cartera incobrable del crédito otorgado por el Banco Nacional de Fomento, Ecuador* Lemoine-Quintero *et al.* (2018), publicado por la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí, en Manabí, Ecuador, y la Universidad de Oriente, en Santiago de Cuba, Cuba, concluyeron que el desarrollo del modelo de gestión de cobranza para disminuir la cartera de incobrables

implica poner en marcha acciones que faciliten la preparación del personal relacionado en su formación, el deber de sus compromisos y la preparación de gerentes, administradores o especialistas para utilizar el modelo como herramienta diaria en el Banco Nacional de Fomento, Ecuador. Un método de gestión de cobranza de crédito que se implemente adecuadamente facilitara datos adecuados al gerente, a los analistas de crédito, al personal de cobranza y a todos los accionistas. Esta herramienta proporciona un medio para prevenir préstamos atrasados brindando soporte técnico y resultados eficientes. El artículo internacional define que la gestión de cobranza se inicia desde el punto más alto de la jerarquía hasta la parte operacional; una buena capacitación al personal mejorara los estándares laborales, y como menciona este artículo, el área de cobranzas es indispensable para verificar datos financieros y puedan ser evaluados por los accionistas para la toma de decisiones, confirmando que la gestión de cobranza incide de forma directa con la morosidad, tema de investigación de este trabajo.

Variable dependiente: Morosidad

En la tesis, *Titulada Estrategias de cobranza y su influencia en la disminución del índice de morosidad por cobro de pensiones en el centro educativo particular del distrito de San Isidro en el periodo 2019* Figueroa (2021), publicado por la Universidad Ricaldo Palma, en Lima, Perú, finalizo que la implementación de estrategias de cobranza es fundamental para toda organización, lo que implica que tendría un impacto positivo en la cobranza, evitando un aumento de la morosidad. La comunicación efectiva con los clientes puede mejorar la eficiencia de cobranza y reducir los índices de morosidad que perjudican a la entidad. El antecedente reafirma su postura que mediante una buena gestión de cobranza se puede disminuir la cartera de clientes morosos que son perjudiciales para la organización y puede afectar con los objetivos a largo plazo.

Mediante el tema de investigación, *Influencia de la cobranza en la morosidad en Mibanco-Agencia Mochumí, 2021* Santamaria (2022), publicado por la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, en Chiclayo, Perú, concluyo que la mayoría de los funcionarios de la institución financiera cree que es más eficiente pagar una deuda rápidamente mediante cartas, llamadas, correos, etc., y el envío es una solución para clientes que no están dispuestos a pagar su crédito. Visitar con frecuencia sus hogares para recuperar préstamos también es otra manera de recuperar la deuda y en peor de los

casos considerar los procesos legales debido a la ausencia de comunicación también se consideran permisibles. El autor mediante su trabajo de investigación mantiene su postura frente a los resultados obtenidos mencionando que un buen método de recuperación del crédito con el cliente son las relaciones con las diversas fuentes de comunicación que hoy se maneja de forma constante (correo, cartas, documentos, llamadas, aplicativos, etc.) y así poder evitar el aumento de la morosidad en la institución bancaria. La presente investigación tiene relación con el trabajo de suficiencia profesional, ya que determina la influencia de la gestión de cobranza sobre la morosidad.

En su artículo, titulado *Causas económicas de morosidad en la cartera hipotecaria titulizada en México* Mosso & López (2020), publicado por la Universidad Anáhuac Mexico y la UNAM, Ciudad de México, Mexico, finalizaron que la cartera de crédito y deuda inician su periodo de morosidad debido a factores económicos y financieros, tanto nacionales como internacionales. Los factores de riesgo que se están considerando incluyen la dinámica inflacionaria y del mercado inmobiliario, la adhesión de la economía nacional a las políticas económicas internacionales, las condiciones del mercado externo, las fuerzas del mercado interno y las influencias globales sobre la economía interna mexicana. Con esto indica el autor que no solo el contexto interno afecta los problemas de endeudamiento de los ciudadanos, sino también factores externos como la inflación, problemas sociales, devaluación de la moneda, etc.

2.3 Alternativas metodológicas de solución

Para proponer alternativas de solución, debemos determinar el inicio de la problemática general y sus problemas específicos, conocer los errores que afectan a la organización en base al largo y mediano plazo de la gestión de cobranza.

Jemaquita S.A.C. arrastra diferentes problemas desde periodos anteriores, y se ha visto en la obligación de solucionar estos inconvenientes. Durante el año 2023 se plantearon diferentes alternativas para mejorar la gestión actual, buscando el beneficio económico y social que busca incansablemente la empresa; estas alternativas planteadas fueron las siguientes:

- Se implementó el uso de herramientas tecnológicas para el correcto funcionamiento del procesamiento de datos, recopilación de información histórica y datos estadísticos.
- Se procedió a corroborar información de periodos anteriores contrastando comprobantes y documentos financieros.
- Se realizó seguimiento continuo a los inquilinos morosos.
- Se procedió a recuperar la cartera vencida.
- Se procedió a capacitar a nuestro personal con programas tecnológicos.
- Se implementó reuniones mensuales para observar los ingresos y gastos con los accionistas.
- Se realizo visitas periódicas en la empresa para verificar las labores administrativas.
- Se instauro políticas de negociación con el cliente respecto a su deuda.

2.4 Justificación de la metodología escogida

Justificación teórica

El siguiente trabajo de suficiencia profesional se emplean teorías que complementan a las variables escogidas y tienen relación directa con estas; la gestión de cobranzas necesita una buena implementación de sus estrategias capaz de orientar la productividad, el correcto uso de los recursos y lograr los resultados esperados e incidir de manera directa en la disminución de la morosidad para el beneficio de la organización y los objetivos a largo plazo. El marco teórico recogido en este trabajo de suficiencia se logra observar que la variable “gestión de cobranza” tiene repercusión sobre la variable “morosidad”, por tanto, la información teórica y las referencias sobre las variables de estudio en este trabajo, se espera puedan servir para futuras investigaciones.

Justificación metodológica

En esta investigación se lograron aplicar alternativas de solución para reducir los errores de la empresa; dentro de la gestión, se implementó estrategias de cobranza a fin de beneficiar con este procedimiento a la recaudación de la deuda y obtener un reporte de entrada y salida de recursos financieros para generar la información económica requerida por la empresa y esta pueda tomar decisiones frente a los resultados obtenidos, además se contrasto y comparo diversos comprobantes y documentos financieros para verificar los movimiento y transacciones de la organización y mantener un monitoreo constante, mejorando la eficiencia interna laboral.

Podemos justificar estas metodologías que se presentan en este trabajo porque van a establecer mecanismos de mejora y solución a los inconvenientes identificados en Jemaquita S.A.C.

Justificación práctica

En este informe los resultados finales están siendo los esperados, pero se estima que a largo plazo será más efectivo en todos los aspectos, por el momento se viene mejorando en el ámbito interno, puesto que la ejecución de una buena gestión de cobranza, las tareas asignadas, el personal adecuado, las capacitaciones constantes y el monitoreo permanente de las actividades contribuyen a la estabilidad organizacional y benefician de manera relevante a los intereses de la empresa.

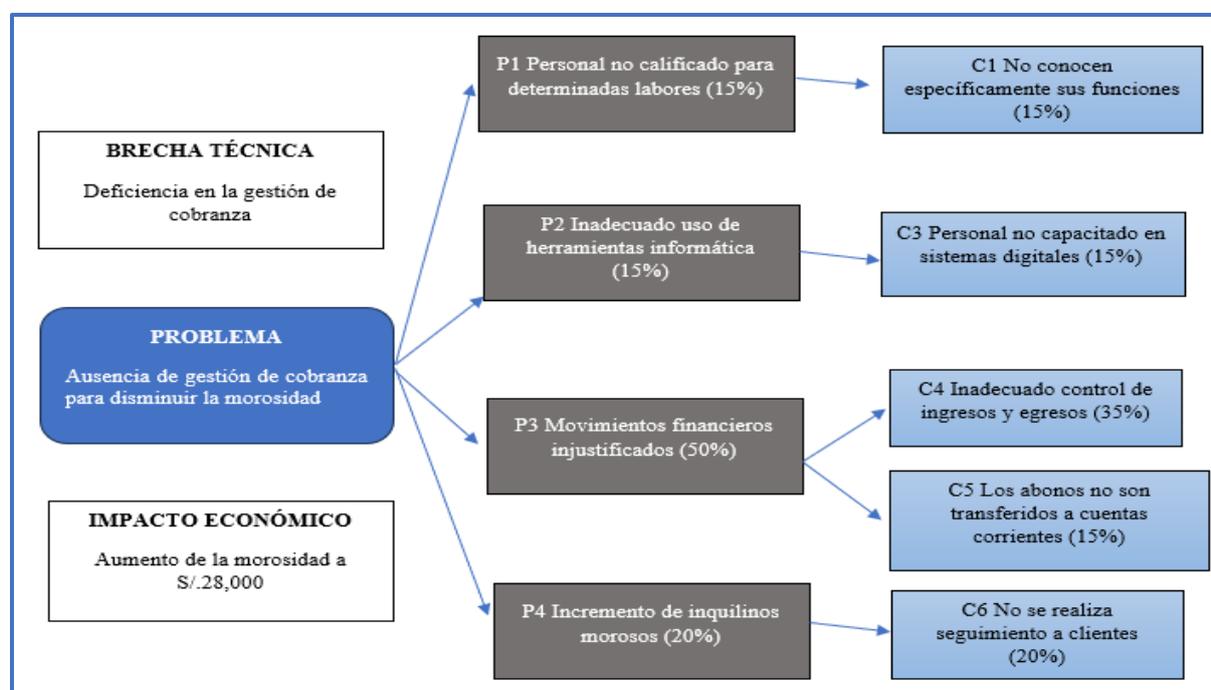
3 CAPITULO III: Aporte y desarrollo de la experiencia

3.1 Diagnóstico de la situación problemática

Dentro de Jemaquita S.A.C. en periodos anteriores los procedimientos de trabajo aplicados han sido con políticas erradas, causando información errónea a la empresa económica y financiera; el área administrativa cuenta con personal no capacitado para gestionar temas financieros, ya que son los mismos dueños los que dirigen la empresa para ahorrar costos de personal, esto ha ocasionado diferentes inconvenientes en el ámbito económico, administrativo y la toma de decisiones. El origen del problema se inicia en el área de cobranzas dado que el personal encargado de las labores realiza los cobros de alquileres de forma incorrecta la cobranza del servicio de alquiler, mantenimiento, luz, agua, arbitrios, y se realiza abonos en efectivo sin especificaciones. Lo recaudado se mantiene en una bóveda dentro de la galería, para poder utilizarlo en algunas compras que requiera la empresa o algún servicio de mantenimiento o pago a un personal y el resto se procede a depositar al banco.

Figura 4

Diagnóstico de la problemática



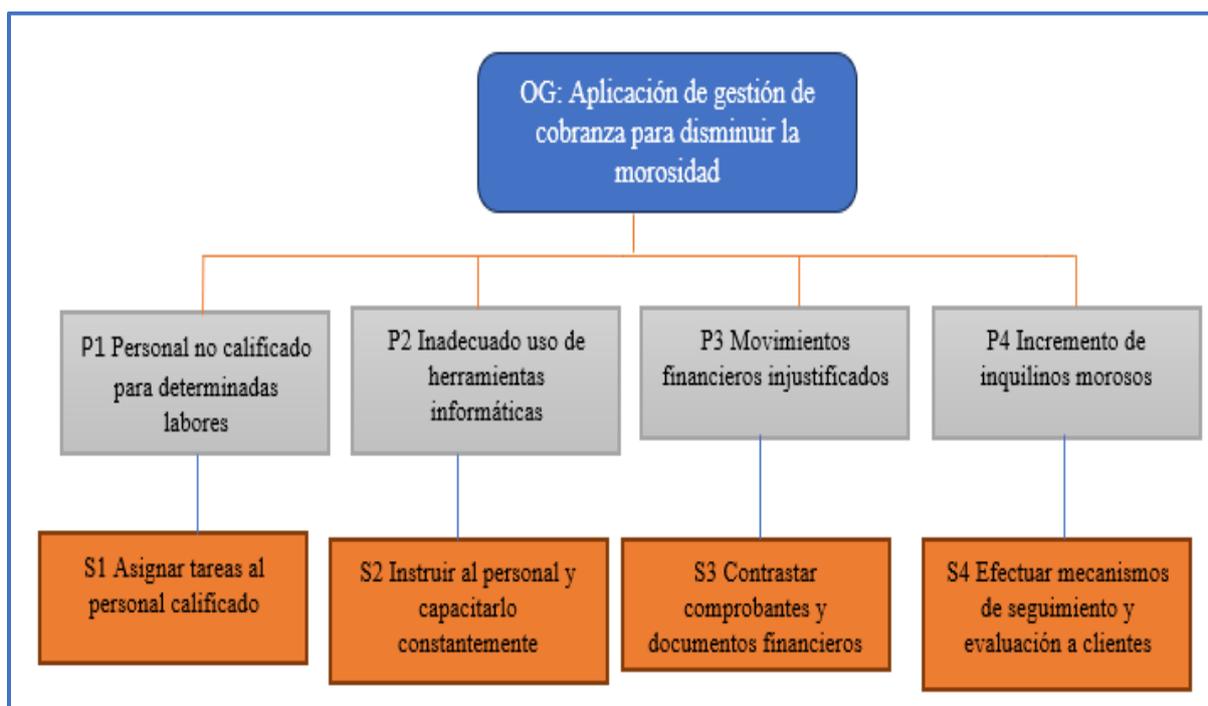
Nota: Elaboración propia

Las comunicaciones con los locatarios no son oportunas al momento del vencimiento de sus obligaciones, ni hay un aviso previo para su pronto pago, esto ocasiona que se originen clientes morosos, llegando a una cantidad de S/.28,000.00 de endeudamiento, afectando los recursos de la empresa y perjudicando sus obligaciones que tiene con otras entidades. Por otra parte, durante la pandemia muchos clientes se vieron afectados con sus negocios, llegando a deber 5 meses de renta, esto ha desencadenado una morosidad excesiva y un problema para el personal ya que el seguimiento de los inquilinos morosos se complica al no tener una base de datos generada y establecida dentro de la empresa.

En el siguiente cuadro podemos apreciar el implemento de soluciones como medida de propuesta.

Figura 5

Solución problemática de la empresa



Nota: Elaboración propia

En la figura anterior se pudo identificar 4 alternativas de solución de la problemática, como la asignación de actividades al personal idóneo, la capacitación constante de programas informáticos financieros, comparar y contrastar documentos y comprobantes para un correcto orden y clasificación de los ingresos, y por último la ejecución de estrategias de cobranza para

realizar mecanismos de seguimiento a los inquilinos morosos y disminuir la deuda actual. Es así como el desarrollo de una buena gestión de cobranza producirá información financiera relevante permitiendo tomar decisiones correctas.

3.2 Desarrollo de la experiencia

Me desempeñé en el puesto de asistente de cobranza desde el año 2021 hasta la actualidad, pasando por un proceso de practicante hasta escalar al puesto de asistente cumpliendo con tareas contables y administrativas. Se me han encomendado distintas funciones, las cuales, principalmente son de gestionar un buen manejo de las cobranzas de nuestros clientes, identificar a los inquilinos morosos haciéndoles un seguimiento continuo de sus obligaciones, recuperación de cartera vencida, reportes económicos mensuales de los ingresos y gastos de la empresa, para la toma de decisiones por parte de la gerencia y sus principales accionistas.

Mantengo contacto permanente con los locatarios brindando información de los servicios, además apoyo al área administrativo con la selección del personal y la verificación de sus datos, emisión de comprobantes electrónicos en el portal SUNAT, administrar y gestionar documentación que ingresa a nuestras oficinas, conciliación de los estados de cuenta; elaboración de base de datos y tablas dinámicas para un ordenado control interno y externo de los clientes, movimientos, obligaciones y deudas que puedan afectar de manera directa o indirecta los intereses de la organización.

El desorden y manejo interno deficiente de Jemaquita S.A.C. nos llevó a explorar nuevos procesos contables y administrativos para el buen manejo de la empresa. Con la ayuda de la contabilidad externa y el apoyo de los trabajadores (practicantes y asistentes) se aplicaron estrategias de gestión y cobranza para aumentar la recaudación que ayudarán a la estabilización económica y financiera de la empresa, además se reunió y se registró toda la información física que se mantenía archivada en los almacenes para realizar con ello un registro digital de los ingresos que se había mantenido en la empresa desde el inicio de sus actividades, contrastando información y verificar si los movimientos bancarios se reflejaba en los estados de cuenta y mantener un control que ayude a la empresa a observar índices de ganancias y pérdidas.

Los diferentes cargos y actividades como asistente de cobranza me han permitido incrementar mi capacidad intelectual y aumentar mi conocimiento para afrontar las diferentes situaciones que se muestran en el presente y en un futuro aplicarlas en otras organizaciones, siempre

buscando los resultados que beneficien a la empresa, a su crecimiento y a mi formación como profesional.

3.3 Modelo de la propuesta o solución

Para la realización de la propuesta de solución, en base a sus 3 objetivos específicos, se inició con la recopilación de los comprobantes y documentos financieros y económicos en físico que la empresa mantenía archivado en los almacenes y así contrastar la información real de los periodos anteriores y poder realizar reportes financieros. Luego de aplicarse la propuesta anterior, con los informes económicos se procedió a examinar la morosidad que se generó en periodos anteriores, esto ayudó a verificar como se fue originando la deuda mensualmente y conseguir la cantidad acumulada de la morosidad para iniciar la implementación de las estrategias de cobranza como nuestra última propuesta de solución; esto mejorará el desempeño, la capacidad recaudadora, evitar el fraude en la organización y una mejor toma de decisiones para alcanzar los objetivos planteados.

A continuación, se detallarán las estrategias implementadas en el siguiente trabajo:

3.3.1 Contrastar comprobantes y documentos financieros

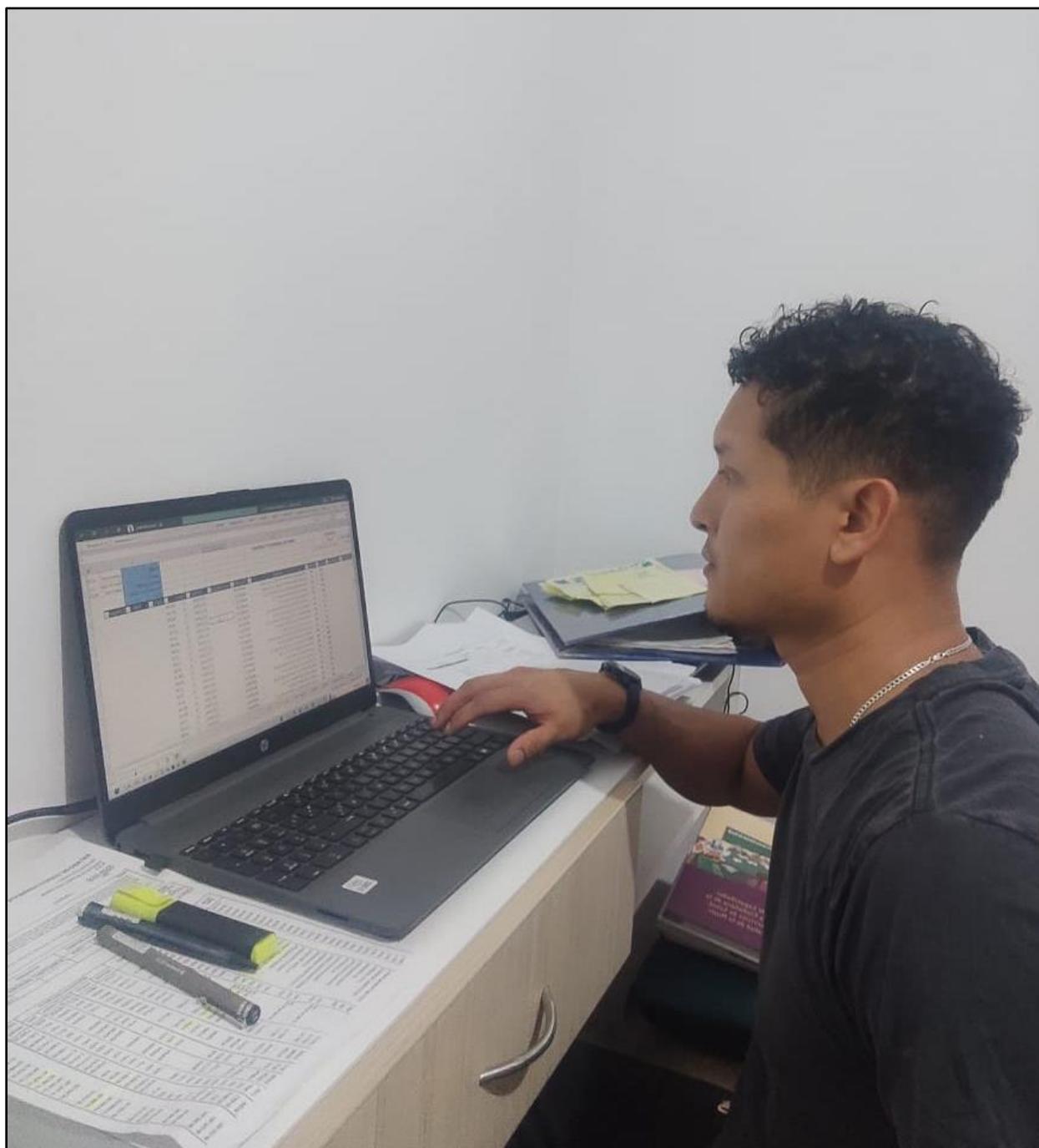
En esta primera actividad de solución se procedió a reunir todos los documentos y comprobantes archivados en el almacén y en la oficina de Jemaquita S.A.C. para contrastar los movimientos producidos en los periodos anteriores, verificando irregularidades y generar datos financieros para ser presentados en un informe con transparencia y comprensible para los accionistas.

A continuación, se definieron las siguientes acciones:

- a) Reunir al equipo de trabajo y establecer sus funciones de acuerdo con las actividades que se requieran durante este proceso, así lo demuestra la figura 6 a continuación:

Figura 6

Contraste de comprobantes y documentos financieros



Nota: Extraído de Jemaquita S.A.C.

- b) Recopilar documentos financieros, comprobantes y contratos tanto físicos como electrónicos para iniciar el cruce de información que nos permita realizar un correcto informe económico, así lo demuestran las figuras 7, 8 y 9:

Figura 7

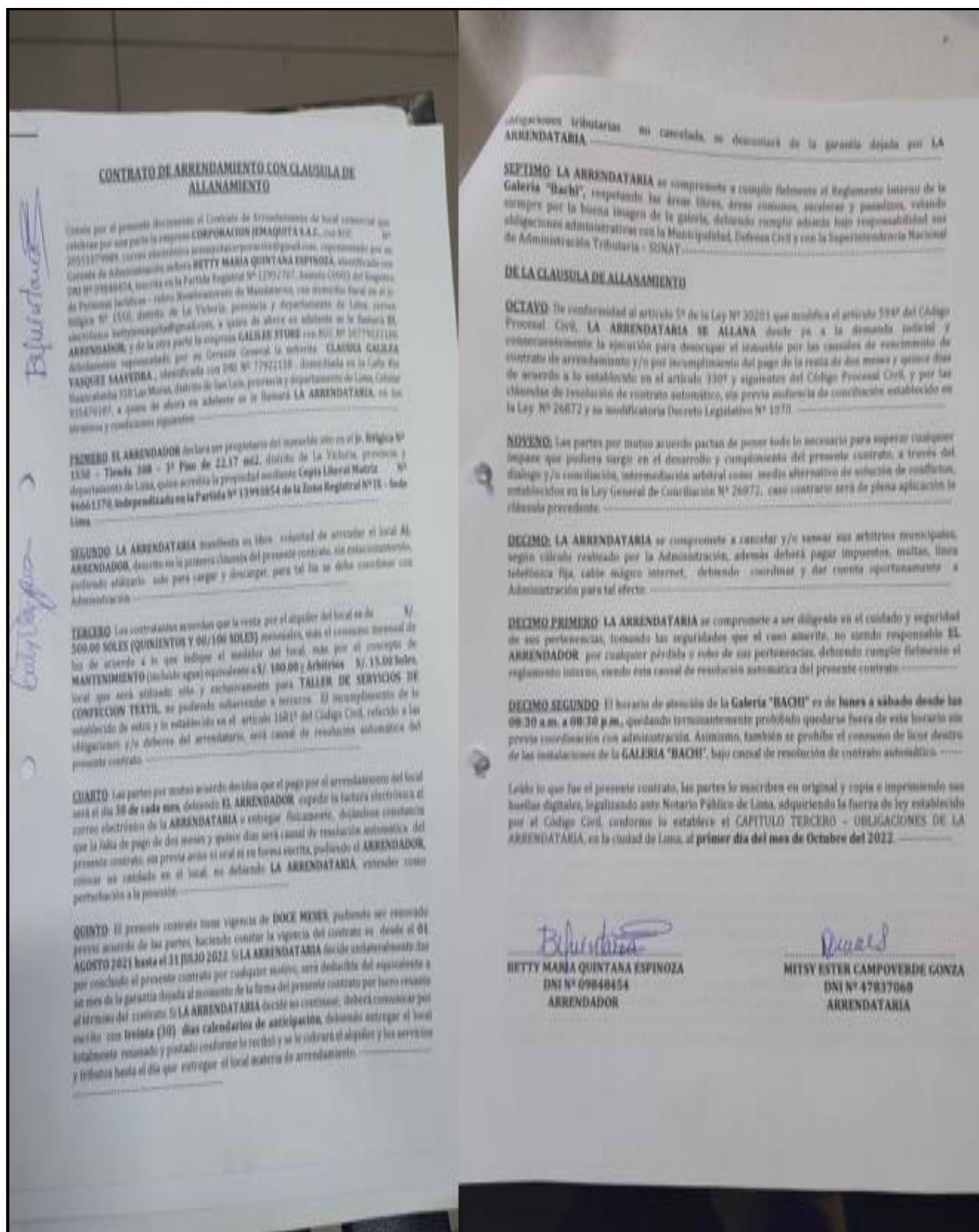
Documentos y archivos proporcionados por Jemaquita S.A.C.



Nota: Elaboración propia

Figura 8

Contrato de arrendamiento con cláusula de allanamiento



Nota: Obtenido de almacenes de Jemaquita S.A.C.

Figura 9

Estado de cuenta **Bcp** trasladado a Excel febrero 2022

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	
	cuenta			LIBRO DE INGRESOS Y EGRESOS					Recibo	Sal	
ES: Feb-22	Bcp 96								Voucher	Flu	
RA	JEMAQUITA CONTABILIDAD			Feb-22					Recibo/ voucher	Sal	
									transferencia / recibo		
									Otros		
Mo de D	# Operac	Recibo	Codig	Detalle	Movimien	Sub C	Fecha	Monto	Banc	Mes	Cc
		3810	001	Alquiler del Local 307 mes Ene-22. A cuenta	INGRESOS		2/02/2022	S/. 433.00			
		3810	002	Alquiler del Local 307 mes Ene-22. Cancela	INGRESOS		2/02/2022	S/. 167.00			
		3810	002	Mantenimiento del Local 307 mes Ene-22	INGRESOS		2/02/2022	S/. 100.00			
		3810	002	Arbitrios del Local 307 mes Ene-22	INGRESOS		2/02/2022	S/. 18.00			
		3810	002	Luz del Local 307 mes Ene-22	INGRESOS		2/02/2022	S/. 121.00			
		3810	002	Cuota de SSHH del Local 307 mes Ene-22	INGRESOS		2/02/2022	S/. 20.00			
		3749	003	Alquiler del Local S1-03 mes Dic-22	INGRESOS		3/02/2022	S/. 500.00			
		3749	003	Mantenimiento del Local S1-03 mes Dic-22	INGRESOS		3/02/2022	S/. 100.00			
		3801	005	Mantenimiento del Local 206 mes Dic-21	INGRESOS		5/02/2022	S/. 100.00			
		3801	005	Arbitrios del Local 206 mes Dic-21	INGRESOS		5/02/2022	S/. 13.00			
		3801	005	Luz del Local 206 mes Dic-21	INGRESOS		5/02/2022	S/. 133.00			
		3801	005	Cuota de SSHH del Local 206 mes Dic-21	INGRESOS		5/02/2022	S/. 20.00			
		3713	007	Alquiler del Local 101 mes Ene-22	INGRESOS		6/02/2022	S/. 2,000.00			
		3713	007	Mantenimiento del Local 101 mes Ene-22	INGRESOS		6/02/2022	S/. 150.00			
		3713	007	Arbitrios del Local 101 mes Ene-22	INGRESOS		6/02/2022	S/. 22.00			
		3713	007	Luz del Local 101 mes Ene-22	INGRESOS		6/02/2022	S/. 32.00			
			008	Cancelacion Ing. Rueda por planos sanitario y electri	EGRESOS		6/02/2022	S/. 2,000.00			
			009	ITF	EGRESOS		7/02/2022	S/. 0.20			
		3635	010	Alquiler del Local S2-04 mes Nov-21	INGRESOS		7/02/2022	S/. 600.00			
		3635	010	Mantenimiento del Local S2-04 mes Nov-21	INGRESOS		7/02/2022	S/. 100.00			
		3635	010	Arbitrios del Local S2-04 mes Nov-21	INGRESOS		7/02/2022	S/. 15.00			
		3635	010	Luz del Local S2-04 mes Nov-21	INGRESOS		7/02/2022	S/. 105.00			
		3635	010	Cuota de SSHH del Local S2-04 mes Nov-21	INGRESOS		7/02/2022	S/. 20.00			
		3694	010	Alquiler del Local S2-04 mes Nov-21	INGRESOS		7/02/2022	S/. 600.00			

Nota: Extraído de los archivos de Excel de Jemaquita S.A.C.

- ✓ Como podemos observar en la figura 9, los distintos movimientos que mantuvo la empresa durante el periodo 2022 en el mes de febrero; se recopiló información de libros, registros, hojas de trabajo, vouchers, recibos, boletas, facturas para organizar las transacciones del periodo y obtener cifras correctas mediante las conciliaciones bancarias.

3.3.2 Analizar el nivel de morosidad generado en la empresa

Como segunda actividad de solución se procedió a filtrar a los clientes con índices de morosidad en una hoja de cálculo y verificar el origen de la deuda, obteniendo la cifra exacta para determinar la cantidad total de morosidad generada al final del periodo (2022). Esta actividad incluyó:

- a) Reunir información mensual de las obligaciones atrasadas de los clientes potenciales, esto involucra los diferentes servicios proporcionados y la cantidad de meses que adeuda con la empresa, así se muestra en la figura 10:

Figura 10

Relación de inquilinos morosos hasta el periodo 2022

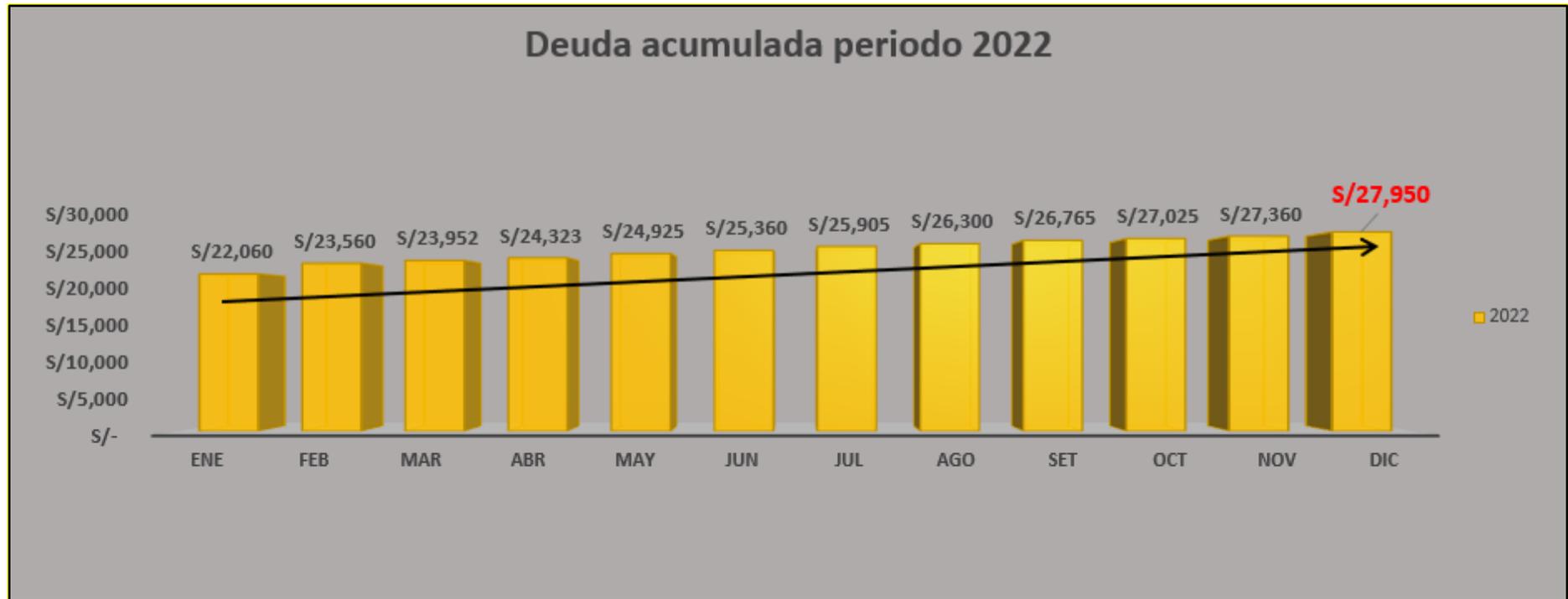
Orden	Mes	Recibo	Alquiler	Mantenimiento	Arbitrios	Luz	SSHH	TOTAL	DEUDA	
									S/1,230.00	
9	S2-AC	Setiembre		S/150.00	S/25.00	S/5.00	S/20.00	S/ 32.50	S/232.50	S/232.50
	Rodolfo	Octubre		S/400.00	S/50.00	S/5.00	S/ -	S/20.00	S/475.00	S/475.00
	Pastor	Noviembre	3150	S/300.00	S/50.00	S/5.00	S/ 10.00	S/20.00	S/385.00	S/385.00
		Diciembre	3208	S/300.00	S/50.00	S/5.00	S/ 10.00	S/ -	S/365.00	S/365.00
									S/1,457.50	
Orden	Mes	Recibo	Alquiler	Mantenimiento	Arbitrios	Luz	SSHH	TOTAL	DEUDA	
10	1-AC	Setiembre	3037	S/150.00	S/ -	S/5.00	S/ -	S/ -	S/155.00	S/155.00
	Cristhian	Octubre	3084	S/300.00	S/ -	S/5.00	S/ -	S/ -	S/305.00	S/305.00
	Quintana	Noviembre	3111	S/300.00	S/ -	S/5.00	S/ -	S/ -	S/305.00	S/305.00
		Diciembre	3169	S/300.00	S/ -	S/5.00	S/ -	S/ -	S/305.00	S/305.00
									S/1,070.00	
LOCAL	INQUILINO	DEUDA	MESES							
S3-01	Bellacinta Perú EIRL	S/4,748.50	3 MESES							
304	Herson Portillo	S/4,500.00	9 MESES							
S1-04	Gustavo Llacza Nuñez	S/4,315.00	5 MESES							
S2-04	Ciña Mauro Luz Marcia	S/3,241.00	4 MESES							
307	Nathan Benites Ramos	S/2,903.00	4 MESES							
S2-08	Edwin Valencia	S/2,660.00	4 MESES							
S2-05	Ciña Mauro Luz Marcia	S/1,825.00	6 MESES							
S1-05	Cristhian Quintana Aquije	S/1,230.00	3 MESES							
S2-AC	Rodolfo Pastor	S/1,457.50	3 MESES							
1-AC	Cristhian Quintana Aquije	S/1,070.00	4 MESES							
Total		S/27,950.00								
Morosidad Considerada a partir de los 2 meses de deuda										

Nota: Extraído de cuadro de Excel de Jemaquita S.A.C.

b) Generar gráficos de barra con la información reunida en nuestra base de datos para obtener la deuda generada hasta el periodo 2022. Así lo evidencia la figura 11:

Figura 11

Deuda generada en tabla estadística periodo 2022



Nota: Extraído de Excel Jemaquita S.A.C.

- En la figura anterior observamos la deuda acumulada generada durante el periodo 2022 dentro de Jemaquita S.A.C., evidenciando el crecimiento mensual por la falta de pago de los inquilinos, esto refleja una ineficiente gestión de cobranza.

3.3.3 Implementar estrategias de cobranza para reducir la morosidad en la empresa

Como tercera y última actividad del plan de solución se aplicaron estrategias de cobranza para mejorar la recaudación de la deuda y establecer políticas de pago definidas; fijar buenas prácticas para la evaluación de los clientes, la buena administración de los recursos financieros, mejorar la eficiencia del trabajador en los procesos de cobranza y generar información económica que permita evaluar la toma de decisiones.

A continuación, se muestra a detalle cada acción tomada de acuerdo con el proceso de las actividades de la empresa:

Envío inmediato de facturas

- Se realizó la entrega de facturas de nuestros clientes con 8 días de anticipación antes del vencimiento del servicio de alquiler para no generar retraso en los pagos y no incentivar en los inquilinos la idea de que tienen más tiempo para pagar.

Seguimiento a inquilinos morosos

- Se realizó el seguimiento constante a los clientes que presentan algún problema de retraso en sus pagos, además se asignó a un responsable que supervise los procesos de cobranza y actualice continuamente los diferentes movimientos que ocurran con la información brindada de los deudores. Así se demuestra en la figura 12:

Figura 12

Tabla dinámica: seguimiento de inquilinos

Local	Piso	Mes del alq	Encarga	Inquilino2	Año de	Alquiler	Mantenimie	Arbitri	Luz	Total	Total Pagad	Deuda	Recibo	Fecha1
101	Piso 1	Marzo	Jemaquita	Corporacion Rean Vision	2023	S/ 2,000.00	S/ 150.00	S/ 16.00	S/ 25.00	S/ 2,191.00	S/ -	S/ 2,191.00		
103	Piso 1	Marzo	Jemaquita	Distribuidora Exitosa	2023	S/ 1,000.00	S/ 120.00	S/ 15.00	S/ 80.00	S/ 1,215.00	S/ -	S/ 1,215.00		
104	Piso 1	Marzo	Jemaquita	Distribuidora Exitosa	2023	S/ 500.00	S/ 100.00	S/ 10.00	S/ 35.00	S/ 645.00	S/ -	S/ 645.00		
105	Piso 1	Marzo	Jemaquita	Distribuidora Exitosa	2023	S/ 700.00	S/ 120.00	S/ 10.00	S/ 50.00	S/ 880.00	S/ -	S/ 880.00		
106	Piso 1	Marzo	Jemaquita	Distribuidora Exitosa	2023	S/ 1,000.00	S/ 120.00	S/ 15.00	S/ 55.00	S/ 1,190.00	S/ -	S/ 1,190.00		
108	Piso 1	Marzo	Jemaquita	Corporación Camasca	2023	S/ 2,000.00	S/ 150.00	S/ 17.00	S/ 60.00	S/ 2,227.00	S/ -	S/ 2,227.00		
202				Seguimiento inquilinos										
203				Gamarra										
204				Piso 1										
207				Piso 2										
208				Piso 3										
209				Piso 4										
301				Sótano 1										
302				Sótano 2										
303				Sótano 3										
304														
307														
308														
309	Piso 3	Enero	Jemaquita	Cortinas Decorvid	2023	S/ 550.00	S/ 100.00	S/ 10.00	S/ 60.00	S/ 740.00	S/ 243.00	S/ 497.00	3265	16/02/202
1-AC	Piso 1	Diciembre	Jemaquita	Cristhian Quintana	2022	S/ 300.00		S/ 5.00		S/ 305.00	S/ -	S/ 305.00		
S1-01	Sótano 1	Marzo	Jemaquita	Distribuidora Exitosa	2023	S/ 400.00	S/ 100.00	S/ 10.00	S/ 20.00	S/ 530.00	S/ -	S/ 530.00		
S1-02	Sótano 1	Diciembre	Jemaquita	Distribuidora Exitosa	2022	S/ 400.00	S/ 100.00	S/ 10.00	S/ 20.00	S/ 530.00	S/ -	S/ 530.00		
S1-03	Sótano 1	Diciembre	Jemaquita	Peru Global Clothing	2022	S/ 500.00	S/ 100.00	S/ 15.00	S/135.00	S/ 770.00	S/ -	S/ 770.00		
S1-04	Sótano 1	Marzo	Jemaquita	Gustavo Llacza	2023	S/ 600.00	S/ 100.00	S/ 15.00	S/ 10.00	S/ 725.00	S/ -	S/ 725.00		
S1-07	Sótano 1	Enero	Jemaquita	Cortinas Dercoluxe	2022	S/ 600.00	S/ 100.00	S/ 15.00	S/ 78.00	S/ 813.00	S/ -	S/ 813.00		

Nota: Extraído de Excel Jemaquita S.A.C.

- ✓ En la figura anterior podemos observar una tabla con información relevante de los inquilinos con deudas vencidas, nos indica el periodo atrasado, razón social, servicios prestados, N° de local, monto total de la deuda, etc., y se actualizará de forma constante por el responsable del área de cobranzas.

Establecer los canales de pago de los clientes

- Se implemento canales de pago (transferencias, giros, aplicativos, etc.) permitiendo a los inquilinos pagar los servicios de alquiler, lo que ayuda a verificar los movimientos de ingresos y salidas con los estados de cuenta, conciliado y confirmando que los movimientos de los inquilinos están justificados. A continuación, se demuestra en la figura 13:

Figura 13

Depósito en cta. corriente Jemaquita S.A.C.



Nota: Extraído de transferencias bancarias de Jemaquita S.A.C.

- ✓ En la figura anterior podemos observar el depósito realizado mediante aplicativo por nuestro cliente con la finalidad de bancarizar los abonos y por parte del área de cobranza conciliar con los estados de cuenta, con el objetivo

de corroborar los movimientos de entrada generando información clara en los informes económicos.

Fomentar la productividad del área de cobranza

- Se capacito al personal de cobranza y a los encargados de atender a los clientes, se implementaron tácticas como el lenguaje oportuno con los deudores, métodos de negociación, conocimiento del esquema interno de cobranza, identificar el perfil de del cliente moroso y las bases legales establecidas en el contrato de arrendamiento. Así se observa en la figura 14:

Figura 14

Certificado de capacitación en Excel



Nota: Extraído de página web ENACAP (2023)

- ✓ En la figura anterior se observa el certificado de capacitación otorgado al personal de cobranza para realizar con eficiencia las distintas actividades según

la necesidad que se requiera; esta formación será constante y mejorará el desempeño de la organización.

Segmentar la cobranza por niveles de riesgo

- Realizamos la clasificación del cliente moroso según nuestro cuadro en la tabla 1 y ejecutamos la comunicación inmediata según el nivel de riesgo; pasado los 9 días de vencida la cuota se le comunicara mediante un mensaje (WhatsApp, Facebook, etc.) pasado los 30 días mediante llamadas consecutivas, pasado los 60 días se le notificara mediante un documento de advertencia y pasado los 120 días se le citara a una reunión extraordinaria en la oficina de administración ofreciéndole alternativas de pago y de ser el caso el retiro inmediato del establecimiento por ser un cliente de alto riesgo.

Tabla 1

Cuadro del nivel de morosidad del cliente

Clasificación según días de morosidad	
Normal	8 días
Potenciales	9-30 días
Deficientes	31-60 días
Dudosos	61-120 días
Perdida	+120 días

Nota. Fuente: SBS - Gestión (2018)

- ✓ El manejo de los clientes según su segmentación es otra de las mejores prácticas de cobranza; se inicia con diseñar una buena base de datos de forma que se pueda operar la relación de inquilinos según las fechas que realizaron su pago y otros elementos que indiquen su nivel de morosidad y cumplimiento.

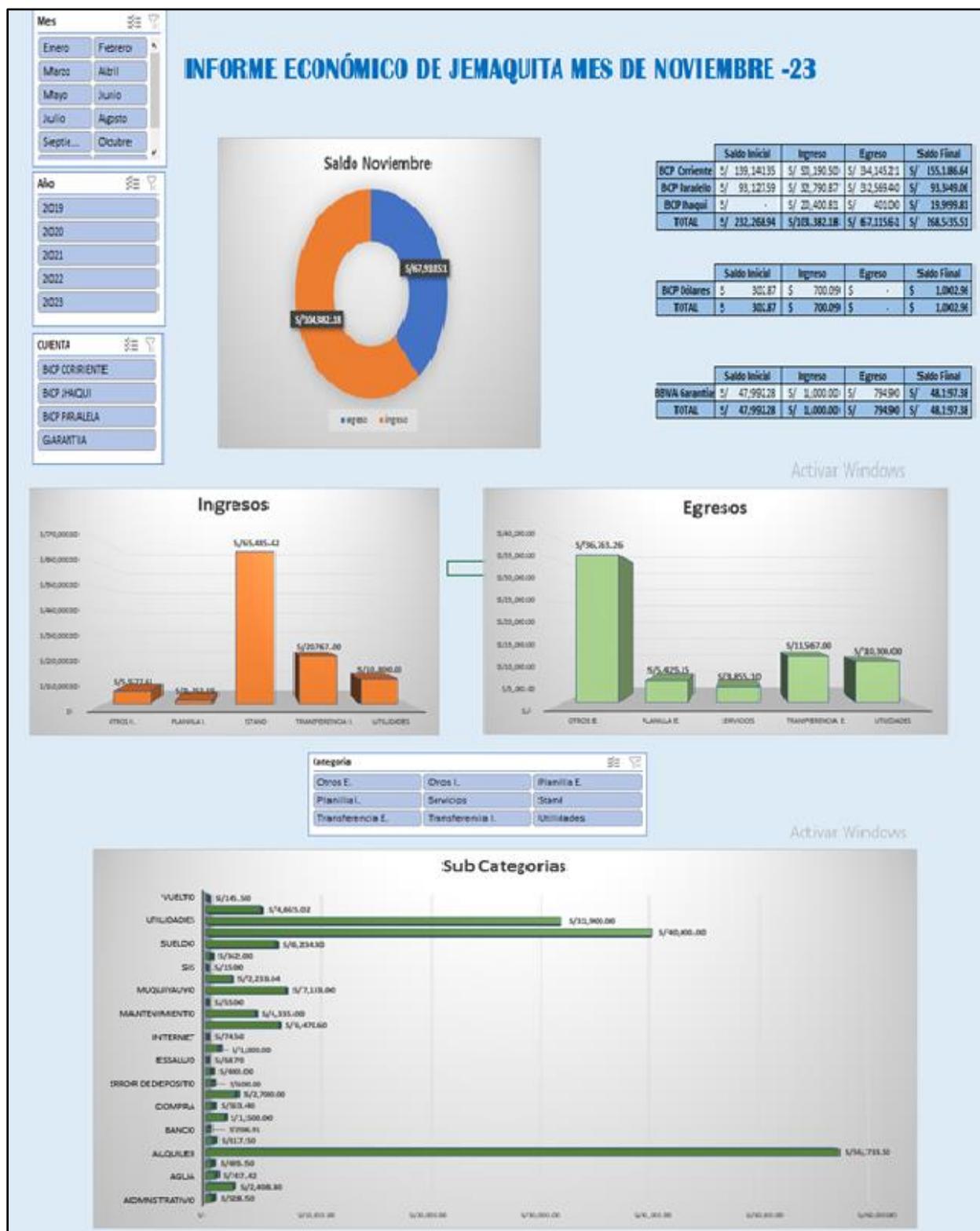
3.4 RESULTADOS

El presente informe se ha desarrollado tomando como base la información reunida de los periodos 2022 y 2023 de la compañía Jemaquita S.A.C.; el plan estratégico para lograr los objetivos planteados se desarrollaron en los primeros meses del presente periodo (2023) esto fue elaborado tomando en cuenta las deficiencias del año anterior (2022). Los cambios resaltantes que hemos obtenido son: (i) restablecimiento en la eficiencia de la gestión de cobranza con los clientes, (ii) mejora de las herramientas digitales e informáticas para la realización de las labores administrativas y contables, (iii) la disminución de la morosidad y el desarrollo correcto de una gestión de cobranza dentro de la compañía. Para medir los resultados del presente informe se tomará en cuenta el antes y después de haber ejecutado las alternativas de solución frente a nuestro objetivo general y específicos.

Para el objetivo 1 contrastar comprobantes, contratos y documentos financieros para generar información económica, luego de reunir y contrastar archivos y documentos elaboramos mediante tablas dinámicas los informes económicos que fueron presentados a la junta de accionistas para su evaluación, así lo muestra la figura 15 a continuación:

Figura 15

Diseño de informe económico Jemaquita S.A.C.



Nota: Extraído de Jemaquita S.A.C.

Respecto al objetivo 2 examinar el nivel de morosidad generado en la empresa Jemaquita S.A.C., se rescataron las acciones realizadas en el primer objetivo que permitió analizar una comparación entre el periodo 2022 y 2023 donde se refleja la disminución de la morosidad, así como lo resume la tabla 2 a continuación:

Tabla 2

Morosidad generada por periodos

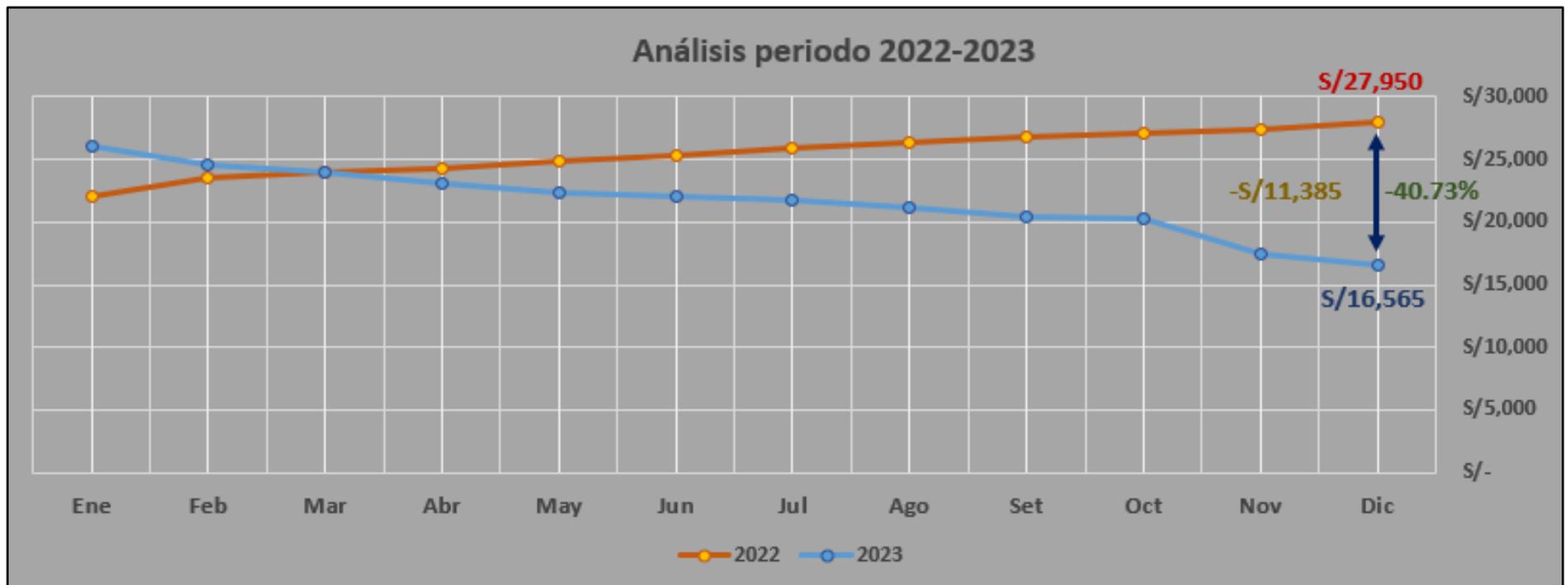
Comparación por periodo						
Año		Generado	Cobrado	Morosidad (cuentas por cobrar)	% Por año	
2023	S/	613,800.00	S/ 597,235	S/ 16,565	2.70	
2022	S/	594,720.00	S/ 566,770	S/ 27,950	4.70	

Nota: Extraído de informes económicos de Jemaquita S.A.C.

Finalmente, para el objetivo 3 implementar estrategias de cobranza, se tomaron actividades relacionadas directamente al problema general para lograr reducir la morosidad en la empresa. A continuación, en la siguiente figura se contrasta los periodos 2022-2023 antes y después de ejecutar las estrategias de cobranza:

Figura 16

Análisis comparativo de los periodos 2022-2023



Nota: Extraído de informes económicos de Jemaquita S.A.C.

Figura 17

Estado de situación financiera periodos 2023-2022 **EN LOS ESTADOS FINANCIEROS LAS COLUMNAS DEBEN ESTAR TAMBIEN 2023-2022**

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

EJERCICIO:

2022-2023

RUC:

20551079989

APELLIDOS Y NOMBRES, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL:

CORPORACION JEMAQUITA S.A.C.

	EJERCICIO O PERIODO	
	2022	2023
ACTIVO		
ACTIVO CORRIENTE		
Caja y Bancos	522,263.50	697,235.00
Cuentas por Cobrar Comerciales	27,950.00	16,565.00
Cuentas por Cobrar a Vinculadas		8,563.90
Otras Cuentas por Cobrar		
Existencias	29,693.62	48,773.62
Gastos Pagados por Anticipado		
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	579,907.12	771,137.52
ACTIVO NO CORRIENTE		
Cuentas por Cobrar a Vinculadas a Largo Plazo		
Otras Cuentas por Cobrar a Largo Plazo		
Inversiones Permanentes		
Inmuebles, Maquinaria y Equipo (neto de depreciación)	36,000.00	32,000.00
Activos Intangibles (neto de amortización acumulada)		
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	36,000.00	32,000.00
TOTAL ACTIVO	615,907.12	803,137.52

	EJERCICIO O PERIODO	
	2022	2023
PASIVO Y PATRIMONIO		
PASIVO CORRIENTE		
Cuentas por Pagar Comerciales	20,000.00	61,950.00
Cuentas por Pagar a Vinculadas		
Otras Cuentas por Pagar		
Parte Corriente de las Deudas a Largo Plazo		
TOTAL PASIVO CORRIENTE	20,000.00	61,950.00
PASIVO NO CORRIENTE		
Deudas a Largo Plazo	25,000.00	51,000.00
Cuentas por Pagar a Vinculadas		19,160.00
Impuesto a la Renta y Participaciones Diferidos Pasivo		
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	25,000.00	70,160.00
TOTAL PASIVO	45,000.00	132,110.00
PATRIMONIO NETO		
Capital	255,000.00	340,000.00
Capital Adicional		
Reservas Legales		
Otras Reservas		
Resultados Acumulados	315,907.12	331,027.52
TOTAL PATRIMONIO NETO	570,907.12	671,027.52
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO	615,907.12	803,137.52

Nota: Extraído del área contable de Jemaquita S.A.C.

Figura 18*Estado de resultados periodos 2023-2022***ESTADO DE RESULTADOS**

EJERCICIO: 2022-2023
 RUC: 20551079989
 APELLIDOS Y NOMBRES, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL CORPORACION JEMAQUITA S.A.C.

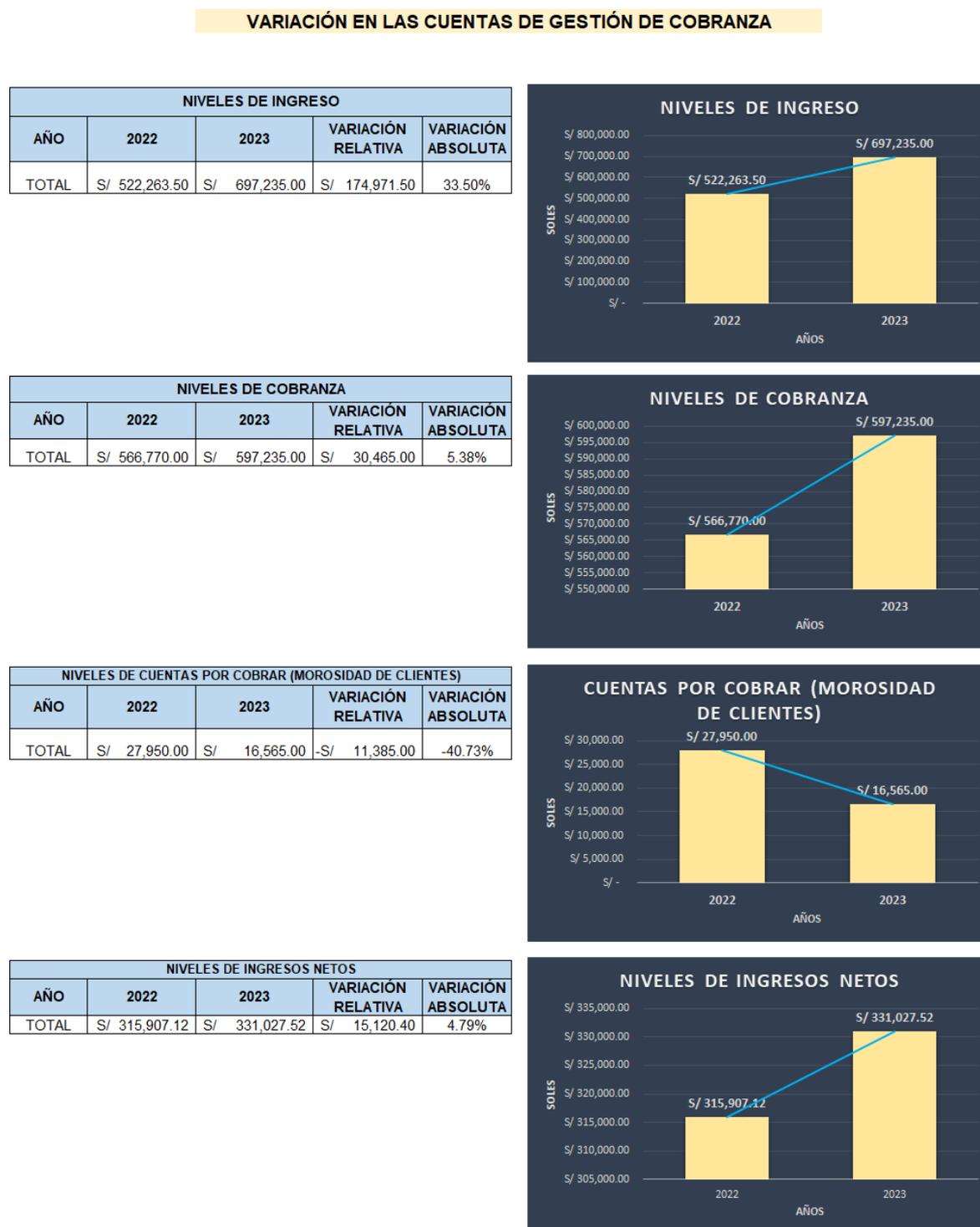
DESCRIPCIÓN	EJERCICIO O PERIODO	
	2022	2023
Ventas Netas (ingresos operacionales)	594,720.00	613,800.00
Otros Ingresos Operacionales		
Total de Ingresos Brutos	594,720.00	613,800.00
Costo de ventas	-80,073.00	-84,459.00
Utilidad Bruta	514,647.00	529,341.00
Gastos Operacionales		
Gastos de Administración	-37,700.71	-31,999.71
Gastos de Venta	-31,000.71	-26,992.71
Utilidad Operativa	445,945.58	470,348.58
Otros Ingresos (gastos)		
Ingresos Financieros		
Gastos Financieros	-3,850.37	-2,449.00
Otros Ingresos	7,999.99	5,003.00
Otros Gastos	-2,000.00	-3,360.00
Resultados antes de Participaciones, Impuesto a la Renta y Partidas Extraordinarias	448,095.20	469,542.58
Participaciones		
Impuesto a la Renta (29.50%)	-132,188.08	-138,515.06
Utilidad (Pérdida) Neta del Ejercicio	315,907.12	331,027.52

Nota: Extraído del área contable de Jemaquita S.A.C.

- ✓ Como se puede observar en la figura 17 del estado de situación, la cuenta caja y bancos aumenta con respecto a su periodo anterior S/174,971.50 permitiendo a la gestión actual de disponer de efectivo para realizar diversas operaciones, mientras que las cuentas por cobrar comerciales han disminuido S/11,385.00 indicando la buena gestión del área de cobranzas con respecto al cobro de las deudas vencidas. En la figura 18 se observa que las ventas netas (generadas) han visto un incremento de S/19,080.00 esto debido a una adición básica en los servicios de alquiler para restaurar los daños producidos por los clientes en el edificio.

Figura 19

Variación en las cuentas de gestión de cobranza 2023-2022 *COLUMNAS*



Nota: Elaborado de los estados financieros periodo 2023-2022

CONCLUSIONES

Primero: referente al objetivo principal sobre la gestión de cobranza para disminuir la morosidad de la empresa, en el periodo 2023 se ha cumplido con reducir la deuda de los clientes en S/11,385.00 es decir un 40.73% con respecto al año anterior (2022), permitiendo tener los procesos de cobranza más definidos, además los niveles de cobranza han visto un aumento de S/30,465.00, es decir un incremento del 5.38% con respecto al periodo anterior, lo que se ha traducido en una mayor eficiencia operativa, un mayor control y una mejor calidad de los servicios para los clientes.

Segundo: con respecto al primer objetivo específico, referido a contrastar comprobantes y documentos financieros, se ha realizado con éxito implementar este objetivo logrando elaborar los informes económicos con los datos comparados de los diferentes periodos anteriores y presentarlo mensualmente a la junta de accionistas para su evaluación y verificación con la finalidad de poder tomar una decisión con respecto al futuro financiero de la organización.

Tercero: referente al segundo objetivo específico, para examinar el nivel de morosidad, se elaboró tablas dinámicas con el programa integrado de Excel que nos ayudó a manejar la recolección de datos en grandes cantidades y nos facilita el manejo de números y formulas financieras. Así mismo, permite visualizar en general a los inquilinos y su historial de pagos y deudas para poder verificar el nivel de morosidad que mantienen y ejecutar las medidas preventivas de comunicación para el pronto pago.

Cuarto: referente al tercer y último objetivo específico, implementar estrategias de cobranza para reducir la morosidad, la ejecución de las 5 actividades dentro de este objetivo ha logrado mejorar la gestión de cobranza con respecto a la recaudación, recuperando S/11,385 de la deuda atrasada y beneficiando económicamente a la organización para con sus futuros proyectos de mayor envergadura a largo plazo. Se espera que para el periodo 2024 se logre reducir un 50% de la morosidad acumulada con respecto al año 2023.

RECOMENDACIONES

- Desarrollar indicadores de gestión para asegurar que la información sobre el desempeño de la institución sea objetiva y oportuna, garantizando así que las decisiones respondan a los diversos desafíos del mundo globalizado.
- Obtener el informe crediticio y financiero de los clientes para reducir el riesgo de pago, esto involucra tener definidos los procesos de cobranzas de la empresa.
- Adquirir un software capaz de optimizar los procesos de cobranza que sea confiable, seguro y fácil de manejar, mejorando eficientemente el rendimiento laboral.
- Realizar semanalmente las reuniones con el equipo de trabajo, con la finalidad de evaluar la gestión y la productividad del personal.
- Actualizar constantemente la cartera morosa para evaluar el nivel de riesgo de los inquilinos.
- Monitorear las transacciones bancarias de cobranza en las diferentes cuentas corrientes de la empresa.
- Legalizar los contratos de arrendamiento con los clientes para dar seguridad al convenio y a su cumplimiento.
- Definir políticas de negociación con el cliente para su refinanciación de la deuda.

Referencias Bibliográficas

- Amchamnews. (2023). MEF confirma recesión económica: ¿qué cifras están detrás de este resultado? <https://amcham.org.pe/news/mef-confirma-recesion-economica-que-cifras-estan-detras-de-este->
- Apaza, E., & Alvarez, W. (2019). Riesgo de crédito y morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito Qorilazo. *Revista de investigación Valor Contable*, 6(1), 26-32. https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/1255
- Collazos, M., & Castro, D. (2022). Estrategias de cobranza como instrumento para reducir la morosidad de la empresa Martyni Campestre, Garzón, Colombia. Universidad Surcolombiana. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1984/2847>
- Diaz, D., & Jimenez, N. (2023). Gestión de cobranzas y su incidencia en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Cutervo, 2022. [Tesis de pregrado. Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo, Perú.] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/125644/D%c3%adaz_M_DM-Jimenez_GN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Figuroa, I. (2021). Estrategias de cobranza y su influencia en la disminución del índice de morosidad por cobro de pensiones en el centro educativo del distrito de San Isidro en el periodo 2019. [Tesis de pregrado. Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú.] https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/4452/CONT-T030_75547315_T%20%20%20FIGUEROA%20OLAYA%20INGRID%20EBELL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fonseca, A., Monterrosa, N., & Lopez, D. (2020). Gestión por competencias y el proceso estratégico organizacional: Breve relación desde la teoría. *Economicas CUC*, 41, 229-240. Barranquilla, Colombia. <https://revistascientificas.cuc.edu.co/economicascuc/article/view/2582/2713>
- Gestión. (2018). Reporte de Deudas de la SBS: ¿Cuál es su clasificación según los días de morosidad? <https://gestion.pe/tu-dinero/reporte-deudas-sbs-clasificacion-dias-morosidad-242331-noticia/>
- Huamanlazo, J. (2019). Control Interno y Gestión de cobranzas en empresas constructoras, distrito de Santiago de Surco, Año 2019. [Tesis de pregrado. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60413/Huamanlazo_FJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Lemoine-Quintero, F., Vélez, D., Varela, W., Zambrano, J., & Castellanos-Pallerols, G. (2018). Gestión de cobranza para reducir cartera incobrable del crédito otorgado por el Banco Nacional de Fomento, Ecuador. *Anuario-Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Oriente*, 9, 189-206. <https://anuarioeco.uo.edu.cu/index.php/aeco/article/view/3303/2915>
- Mayta, E., & Ticlavilca, R. (2023). La calidad de cartera crediticia y su influencia en la morosidad. *Verita Et Scientia*, 12(1), 21-31. Universidad Privada de Tacna. <https://revistas.upt.edu.pe/ojs/index.php/vestsc/article/view/775/757>
- Mogollón, J. (2021). Gestión de cobranza y su impacto en la Gerencia Financiera de la empresa PetroPerú S.A.: 2014-2016. *PURIQ*, 3(1), 151-164. Universidad Nacional Autónoma de Huanta. <https://www.revistas.unah.edu.pe/index.php/puriq/article/view/121/249>
- Mosso, M., & López, F. (2020). Causa económicas de morosidad en la cartera hipotecaria titulizada en México. 35(89). Universidad Anáhuac Mexico; UNAM. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-66552020000200215
- Ortiz, J., & Celis, H. (2019). Las finanzas conductuales y la teoría del riesgo: ¿nuevos fundamentos para la gerencia financiera? *Criterio Libre*, 17(31), 43-82. <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/6130/5649>
- Quijano, Y., & Santa Cruz, A. (2022). Gestión de cobranza y la morosidad de una empresa de residuos sólidos, Ate 2022. [Tesis de pregrado. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1151113/Quijano_GYD-SantaCruz_LCA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Santamaria, W. (2022). Influencia de la cobranza en la morosidad en Mibanco-Agencia Mochumí, 2021. [Tesis de pregrado. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.] https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/5373/7/TL_SantamariaVilchezWilson.pdf

Anexos

1. Carta de autorización de uso de datos



CARTA DE AUTORIZACIÓN

Señores,
UNIVERSIDAD NORBERT WIENER

Presente
Estimados Señores;

Mediante la presente dejamos constancia que el Sr. Malca Condori Victor Josue, identificado con DNI 47126010 quien viene laborando en la empresa **JEMAQUITA S.A.C.** con RUC 20551079989 en el área de cobranzas, cuenta con nuestra autorización para usar datos de la empresa, con el fin de desarrollar su trabajo de suficiencia profesional y optar su título en la carrera de contabilidad y auditoría.

Distrito, La Victoria 29 de diciembre del 2023



Miguel Quintana Espinoza

● 8% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 7% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 7% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	2%
2	Submitted on 1691794991873 Submitted works	<1%
3	uwiener on 2023-09-11 Submitted works	<1%
4	repositorio.uss.edu.pe Internet	<1%
5	hdl.handle.net Internet	<1%
6	coursehero.com Internet	<1%
7	slideshare.net Internet	<1%
8	uwiener on 2024-02-04 Submitted works	<1%