



**Universidad
Norbert Wiener**

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

Tesis

Gestión de cuentas por cobrar en la empresa

Trade Llantas S.A.C, 2018

Para optar el título profesional de Contador Público

AUTOR

Br. Aquino Vidal, Wendy Pilar

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD

Economía, empresa y salud

LIMA - PERÚ

2018

**“Gestión de cuentas por cobrar en la empresa
Trade Llantas S.A.C, 2018”**

Miembros del Jurado

Presidente del Jurado

Dr. Leónidas Ricardo Zamalloa Vilchez

Secretario

Mg. Fernando Alexis Nolazco Labajos

Vocal

Mg. Cynthia Polett Manrique Linares

ASESOR

Dr. Vásquez Mora Edwin

Dedicatoria

La presente tesis está dedicada a mi familia, los cuales inculcaron en mi valores y principios como la responsabilidad, perseverancia, y sobre todo el amor y compromiso por lo que haces.

A mis familiares externos y amigos por los ánimos constantes para visualizar el éxito y creer que todo lo que te propones es posible.

Agradecimiento

Agradezco en primer lugar la Universidad Norbert Wiener por todos los conocimientos que se me fueron brindados durante el proceso de formación profesional.

A mis tíos por sus consejos, que todo es posible con empeño y dedicación.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, Aquino Vidal Wendy identificado con DNI Nro. 76848909, domiciliado en Mz H. Lt. 5- Cesar Vallejo- San Juan de Lurigancho, egresado(a) de la carrera profesional de Contabilidad y Auditoría he realizado la Tesis titulada “Gestión de Cuentas por Cobrar en la empresa Trade Llantas S.A.C, 2018” para optar el título profesional de Contador Público, para lo cual Declaro bajo juramento que:

1. El título de la Tesis ha sido creado por mi persona y no existe otro trabajo de investigación con igual denominación.
2. En la redacción del trabajo se ha considerado las citas y referencias con los respectivos autores y no existe copia o plagio alguno.
3. Para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real.
4. La propuesta presentada es original y propia del investigador no existiendo copia alguna.
5. En el caso de omisión, copia, plagio u otro hecho que perjudique a uno o varios autores es responsabilidad única de mi persona como investigador eximiendo de todo a la Universidad Privada Norbert Wiener y me someto a los procesos pertinentes originados por mi persona.

Firmado en Lima el día 25 de enero del 2018.

Aquino Vidal Wendy identificado
76848909

Presentación

Señores miembros del jurado:

De acuerdo a lo establecido por el reglamento de grados y títulos de la Universidad Privada Norbert Wiener para optar el grado de Contador Público bajo una investigación holística presento el trabajo denominado: Gestión de Cuentas por Cobrar en la empresa Trade llantas SAC, 2018. Cuyo objetivo es realizar una gestión de políticas de créditos y cobranzas, de igual forma evaluar la rotación de cuentas por cobrar, la recuperación y control de la cartera y el recaudo constante de estas mismas, con la finalidad de mejorar los ingresos de la organización.

La presente investigación está dividida en ocho capítulos: En el primer capítulo se contempla el problema de investigación, identificación del problema ideal y formulación del mismo, objetivos generales y específicos, justificación tanto metodológica como práctica. En el segundo capítulo se desarrolla el sustento teórico donde se expone las teorías que avalan dicha investigación, antecedentes nacionales como internacionales que apoyan la propuesta y marco contextual que estructura la presente investigación. En el tercer capítulo se describe el sintagma, enfoque, tipo, método y nivel a utilizar; la población, muestra y unidades informantes, técnicas y procedimientos que se aplicarán. En el cuarto capítulo se describe las condiciones de la empresa, marco legal, actividad económica e información tributaria y económica. En el quinto nivel se describe el trabajo de campo, elaborado a través de diferentes análisis, cuantitativo, cualitativo y triangulación de datos, las uniones de estos dan como resultado el diagnóstico final. En el capítulo sexto se describe la propuesta “Evaluación

de la rotación de las cuentas por cobrar”, la misma que se desarrolla dentro de la empresa Trade Llantas S.A.C. En el sexto capítulo se encuentra la discusión, la cual está construida en base a la triangulación la cual está basada en las entrevistas ejecutadas. En el séptimo capítulo se presenta las

conclusiones y sugerencias que arrojaron la investigación y para terminar el octavo capítulo, que contiene las referencias bibliográficas.

Señores miembros del jurado espero que la presente investigación comprenda su evaluación y sea merecedora de su aprobación para ser implementada en la organización

Br. Aquino Vidal Wendy Pilar

DNI: 76848909

Índice

	Pág.
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Presentación	vi
Índice	ix
Índice de tablas	xiii
Índice de figuras	xiv
Índice de cuadros	xv
Resumen	xvi
Abstract / O resumen	xvii
Introducción	xviii
CAPÍTULO I	
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	22
1.1 Problema de investigación	22
1.1.1 Identificación del problema ideal	22
1.1.2 Formulación del problema	24
1.2 Objetivos	25
1.2.1 Objetivo general	25
1.2.2 Objetivos específicos	25
1.3 Justificación	25
1.3.1 Justificación metodológica	25
1.3.2 Justificación práctica	26
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO	28
2.1 Sustento teórico	28
2.2 Antecedentes	32

	Pág.
2.3 Marco conceptual	36
CAPÍTULO III	
MÉTODO	41
3.1 Sintagma	41
3.2 Enfoque	41
3.3 Tipo, nivel y método	42
3.3.1 Tipo	42
3.3.2 Nivel	42
3.3.3 Método	43
3.4 Categorías y subcategorías	43
3.5 Población, muestra y unidades informantes	44
3.6 Técnicas e instrumentos para la recopilación de datos	46
3.7 Procedimiento para recopilar datos	48
3.8 Análisis de datos	49
CAPÍTULO IV	
EMPRESA/CONTEXTO EN ESTUDIO	52
4.1 Descripción de la empresa	52
4.2 Marco legal de la empresa	52
4.3 Actividad económica de la empresa	52
4.4 Información tributaria de la empresa	53
4.5 Información económica y financiera de la empresa	54
4.6 Proyectos actuales	58
4.7 Perspectiva empresarial	58
CAPÍTULO V	
TRABAJO DE CAMPO	60

	Pág.
5.1 Resultados cuantitativos	60
5.2 Análisis cualitativo	70
5.3 Diagnóstico final	75
CAPÍTULO VI	
PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN	80
“Gestión de cuentas por cobrar”	
6.1 Fundamentos de la propuesta	80
6.2 Problemas	81
6.3 Elección de la alternativa de solución	83
6.4 Objetivos de la propuesta	83
6.5 Justificación de la propuesta	83
6.6 Resultados esperados	85
6.7 Desarrollo de la propuesta	86
6.7.1 Objetivo 1:	86
6.7.1.1.2 Plan de actividades	87
6.7.1.2 Solución técnica	87
6.7.1.3 Indicadores	87
6.7.1.4 Solución administrativa	88
6.7.1.5 Cronograma (Diagrama de Gantt)	89
6.7.1.6 Evidencia	90
6.7.2 Objetivo 2:	
6.7.2.1 Plan de actividades	91
6.7.2.2 Solución técnica	91
6.7.2.3 Indicadores	92
6.7.2.4 Solución administrativa	92
6.7.2.5 Cronograma (Diagrama de Gantt)	93
6.7.2.6 Flujo de caja	94

	Pág.
6.7.2.7 Viabilidad económica	97
6.7.2.7 Evidencia	97
6.8 Consideraciones finales de la propuesta	99
CAPÍTULO VII	
DISCUSIÓN	101
CAPÍTULO VIII	
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	
7.1 Conclusiones	106
7.2 Sugerencias	108
CAPÍTULO IX	
REFERENCIAS	111
Anexo 1: Matriz de la investigación	
Anexo 3: Instrumento cuantitativo	114
Anexo 4: Instrumento cualitativo	115
Anexo 5: Base de datos (instrumento cuantitativo)	
Anexo 6: Triangulación de las entrevistas	119
Anexo 7: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos	121
Anexo 8: Fichas de validación de la propuesta	124
Anexo 9: Evidencia de la visita a la empresa	126
Anexo 10: Evidencias de la propuesta	133
Anexo 11: Matrices de trabajo	135

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 01. Matriz de la categoría: Gestión de cuentas por cobrar	43
Tabla 02. Validación de expertos del instrumento cuantitativo	47
Tabla 03. Composición del activo de la empresa Trade Llantas S.A.C	54
Tabla 04. Composición del pasivo y patrimonio de la empresa Trade Llantas S.A.C	55
Tabla 05. Ratios de gestión de la empresa Trade Llantas S.A.C	56
Tabla 7. Ratios de liquidez – Liquidez General	60
Tabla 8. Apalancamiento Financiero- Ratios de Solvencia	61
Tabla 9. Endeudamiento a corto plazo	62
Tabla 10. Solvencia Patrimonial	63
Tabla 11. Rotación de cobros	64
Tabla 12. Rotación de Inventarios	65
Tabla 13. Rentabilidad del activo – ROA	66
Tabla 14. Rentabilidad del Patrimonio – ROE	67
Tabla 15. Margen neto sobre ventas	68

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. La empresa como conjunto de contratos entre agentes. Fuente: Sunder (1997)	29
Figura 2. Componentes del control interno informe COSO.	32
Figura 3. Ciclo del crédito. Fuente: CFI (2008)	39
Figura 4. Procedimiento para recolección de datos cualitativos.	48
Figura 5. Liquidez General de una entidad privada, Lima, 2018	60
Figura 6. Prueba Acida	61
Figura 7. Apalancamiento Financiero	62
Figura 8. Endeudamiento a corto plazo	63
Figura 9. Solvencia Patrimonial	64
Figura 10. Rotación de cobros	65
Figura 11. Rotación de Inventarios	66
Figura 12. Rentabilidad del activo – ROA	67
Figura 13. Rentabilidad del Patrimonio – ROE	68
Figura 14. Margen neto sobre ventas	69

Índice de cuadros

	Pág.
Cuadro 1. Categoría emergente.	78
Cuadro 2. Actividades de la propuesta.	86
Cuadro 3. Actividades de la propuesta.	91

Resumen

La presente investigación titulada “Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Trade Llantas S.A.C “expone la necesidad de implementar una gestión de políticas de créditos y cobranzas, con la finalidad de mejorar los ingresos de la empresa, considerando la importancia que representa una buena gestión de créditos y cobranzas en las organizaciones, teniendo en cuenta que estas representan para la empresa activos exigibles.

La investigación utilizó el sintagma holístico, el cual emplea la teoría del enfoque mixto, específicamente de tipo descriptiva, analítica y proyectiva utilizando un diseño transversal – longitudinal de tipo no experimental, la muestra de estudio es el 100% de la población debido que el equipo de colaboradores en el área de cobranzas es pequeño, para tal efecto se obtuvieron los datos requeridos, aplicando entrevistas, análisis de ratios y la observación directa, lo que otorga una amplia visibilidad de los procedimientos que se llevan a cabo dentro de la organización en el área de cobranza.

Una buena gestión es indispensable para lograr un manejo adecuado de la organización, proporciona seguridad a los objetivos trazados dentro del marco de la eficiencia y eficacia, finalmente los objetivos a seguir en la elaboración de una gestión son llevados a cabo de acuerdo parámetros adecuados y esquematizados de acuerdo a las necesidades de la organización, para ello es indispensable la planificación, esquematización dentro de la organización.

Palabras claves: Gestión, cuentas por cobrar, control, segmentación de clientes, cartera de clientes

Resumo

Esta pesquisa intitulada "contas Gerenciando a receber da empresa Pneus Comerciais SAC", explica a necessidade de implementar uma gestão de políticas de crédito e cobrança, a fim de melhorar a renda da empresa, considerando a importância que representa a boa gestão de créditos e cobranças nas organizações, levando em conta que elas representam para os ativos da empresa necessários.

A pesquisa utilizou a expressão global, o qual utiliza a teoria da aproximação mista, especificamente descritiva, analítica e projectiva utilizando um delineamento cruzado - longitudinal não experimental, a amostra do estudo é 100% da população, pois os equipamentos colaboradores na área de coleções é pequeno, para esta finalidade os dados necessários foram obtidos por meio de entrevistas, razões e observação direta, o que dá uma grande visibilidade dos procedimentos realizados dentro da organização em área de coleta.

Uma boa gestão é essencial para a correcta gestão da organização, oferece segurança aos objectivos no âmbito da eficiência e eficácia, finalmente, os objectivos a seguir no desenvolvimento de gestão são realizadas de acordo com os parâmetros apropriados e esquematizado de acordo com as necessidades da organização, é essencial para o planeamento, a esquematização dentro da organização.

Palavras-chave: Gestão, contas a receber, controle, segmentação de clientes, carteira de clientes.

Introducción

La presente investigación se desarrolla en torno a una gestión para mejorar el recaudo de la cartera de clientes para mejorar la efectividad del área de cobranzas en la empresa Trade Llantas S.A.C., el objetivo principal es realizar una gestión de recaudo constante, recuperación y control de la cartera de clientes con la finalidad que estos estén al día con las obligaciones obtenidas.

Para el desarrollo de la investigación se analizó la categoría Gestión de las cuentas por cobrar. En la categoría de gestión de cuentas por cobrar se tomó como base políticas de crédito, como claro ejemplo de lo que puede ocasionar una mala gestión en el área de cobranzas es la crisis financiera de los EE.UU en 2007, que concedieron créditos de manera desmedida, esto puede generar consecuencias desastrosas financieramente, dentro de la categoría se toma como subcategorías métodos, técnica y procedimientos de cobro, políticas del área de cobranza y público (clientes), los cuales nos permitirá análisis diversos indicadores. Todo lo analizado con lleva a concluir que puede repercutir a la rentabilidad de la empresa.

Al localizar la falta de una gestión de créditos y cobranzas, la investigación se centra en la importancia de una elaboración de políticas de créditos y cobranzas en el área de cuentas por cobrar de la empresa, ya que la información brindada por esta área influye en la toma de decisiones y estos influyen en los estados financieros, además de por si contribuir con la organización interna de los procesos y desarrollos del área

Finalmente, dicho problema será resultado con la propuesta “Elaboración de políticas de créditos y cobranzas” el cual comprende un proceso de desarrollo para la elaboración de una gestión en base a los componentes del informe COSO, después se procederá con las

creación y segmentación de una base de clientes sólida y concisa, se desarrollará políticas y forma de créditos y cobranzas (cronogramas de pago, recordatorios), esto permitirá la organización y control del área que contribuirá con el recaudo de la cartera de clientes de manera oportuna, se establecerán formas de monitorio para la evaluación de lo incrementado al área, finalizando con capacitaciones al personal para un adecuado uso de las políticas y formas de cobro.

La empresa en mención actualmente cuenta con cinco áreas muy importantes Logística, administración, contabilidad, créditos y cobranzas. Las cuales usan un mismo sistema y generan reportes que permitirán una elaboración de los estados financieros u otros informes y estos a su vez servirán para las decisiones de gerencia, sin embargo, el sistema de créditos con la que actualmente se está trabajando no se encuentra enlazado con las otras áreas contables generando una serie de problemas en la gestión contable, económica de la empresa, principalmente en el área de cuentas por cobrar, por lo que es necesario mencionar algunos problemas de manera adicional, los cuales son:

No se ejecuta una supervisión y monitoreo constante de las operaciones y el trabajo que realiza el personal, no existe un manual de funciones de los trabajadores, no hay políticas tampoco procedimientos definidos y documentados para la aprobación de transacciones financieras, no hay un control adecuado de inventarios lo que retrasa la entrega de informes de manera periódica.

En vista de lo expuesto anteriormente, la gerencia se ve en la necesidad de evaluar las consecuencias que originan el no tener una gestión en los procesos de las cuentas por cobrar, por lo que el primer paso para llevar una buena organización contable en la empresa

Trade Llantas sería analizar de qué forma influye el no contar con una gestión en el área cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Problema de investigación

1.1.1 Identificación del problema ideal

La competencia que existe actualmente en el universo de los negocios y la finalidad de aumentar la participación en los nichos de mercado exige que se desarrollen una serie de actividades encaminadas a lograr este objetivo, dentro de los que se puede mencionar la venta de productos al crédito; que en muchos casos se realiza de manera indiscriminada sin el debido control de los clientes o posibles clientes, dando como resultado el acrecentamiento de la cartera de cuentas por cobrar.

Por tal sentido se considera a las cuentas por cobrar como la representación del activo exigible con mayor relevancia en las organizaciones, sin embargo esta figura debe ser tratada con sumo cuidado, ya que el incremento de las ventas al crédito o Cuentas por cobrar pendientes puede originar riesgos para las empresas desencadenando diferentes consecuencias financieras, dentro de las cuales se puede mencionar principalmente la falta de liquidez y como consecuencia la reducción de la rentabilidad.

A nivel internacional la administración de las cuentas por cobrar de muchas entidades se ha visto afectadas por la ejecución inadecuada o defectuosa de una política de créditos, las cuales no producen resultados óptimos.

En cuanto a los procedimientos de controles aplicados sobre las cuentas por cobrar se puede manifestar que todas las empresas que desarrollan su sistema de ingresos por ventas al crédito necesariamente tienen que adoptar sistemas de control para evitar créditos que posteriormente no se puedan cobrar y traiga como consecuencia la falta de liquidez en las empresas.

Existen operaciones comerciales de las cuales manifiesta ATRADIUS (Transferencias soberanas y riesgo arbitrario, representa un sistema de clasificación para evaluar el riesgo país), en la que considera que cada tres entidades unas de Brasil, Canadá, México y Estados Unidos atraviesan dificultades de liquidez.

Asimismo, manifestaron que, debido a la demora en el cobro de las operaciones, cierta parte de las cuentas por cobrar de dichas entidades acumulan un retraso de una cantidad proporcional de días desde la fecha pactada, la mayoría de estas operaciones están con el riesgo de convertirse en deudas incobrables.

El Perú se encuentra en constante desarrollo gracias al crecimiento de las pequeñas y medianas empresas, sin embargo, muchas de estas son informales y evitan cumplir con las exigencias legales, pues estas son muy estrictas para todas las organizaciones, ya sea en materia contable, tributaria y laboral, esta situación ha ocasionado que cuando una empresa no lleva sus transacciones de una forma ordenada, puede incurrir en sanciones o multas, pues solo basta con una revisión de parte del ente fiscalizador para que la empresa sea multada.

El éxito de muchas compañías no solo depende del nivel de sus transacciones al contado y al crédito, sino también de que esas ventas se conviertan en efectivo, considerando la debida distribución de estos ingresos. Para eso es primordial manejar una buena gestión en las cuentas por cobrar que permita saber la cantidad dinero que ingresa al negocio.

En tal sentido la empresa Trade Llantas SAC, materia de la investigación, se encuentra en el nicho de mercado de comercialización de importación y venta de neumáticos, ubicada en el distrito de San Luis, se dedica a la importación y venta de llantas, aros, y otros artículos, manifestando que dicha empresa actualmente ha convertido las ventas al crédito como un medio de ingreso fuerte.

1.1.2 Formulación del problema

La empresa Trade Llantas SAC, realiza la comercialización de neumáticos a nivel nacional otorgando en muchos casos, créditos a diferentes clientes con el propósito de acrecentar su participación en los nichos de mercado de este rubro, pero sin la verificación y el control adecuado. Es por lo que se formula la siguiente pregunta:

¿Cómo la propuesta de una gestión de cuentas por cobrar acrecentará la rentabilidad de la empresa Trade Llantas SAC 2018?

1.2 Objetivos

1.2.2 Objetivo general

Proponer una gestión de cuentas por cobrar para acrecentar la rentabilidad de la empresa Trade Llantas S.A.C

1.2.3 Objetivos específicos

Identificar si existe una gestión de control en el área de las cuentas por cobrar mediante las herramientas de la encuesta y la entrevista.

Diseñar una propuesta de gestión mediante la identificación de las falencias al no existir un control sobre las cuentas por cobrar bajo un modelo holístico.

Diseñar formas de cobro que permitan recuperar la cartera de clientes de forma eficaz con la finalidad que los clientes estén al día con sus obligaciones obtenidas con la empresa.

1.3 Justificación

1.3.1 Justificación metodológica

Actualmente los sistemas de control de Cuentas por cobrar no están adecuadamente implementados en las empresas de importación y ventas de neumáticos, por lo que en el desarrollo de este trabajo de investigación se plantearán paulatinamente estrategias para solucionar el tipo de problema de una empresa dedicada a la venta de llantas al crédito.

Parte de las estrategias será aplicar revisiones mensuales a los procedimientos de las operaciones que generar cuentas por cobrar, llevar a cabo correctamente la aplicación del manual de procedimientos para obtener un ciclo operativo oportuno, se establecerán alertas o recordatorios de cobranza. Según los resultados se deberá ir adecuando y/o modificando los procesos que cubran las necesidades de la empresa, además se deberá separar funciones con el personal.

Justificación práctica

Para lograr los propósitos del presente trabajo de investigación se utilizarán técnicas de investigación aplicadas en el campo, como encuestas y procesamiento de datos en el software softcom utilizado por la mencionada empresa, para calcular los instrumentos innovadores y concretar una buena gestión en el área de cuentas por cobrar. Estos resultados proveerán mejoras en la implementación de la creación de políticas y procesos para obtener una información confiable

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Sustento teórico

2.1.1 Sustento teórico

Teoría de la contabilidad y el control

Las empresas fueron constituidas con la finalidad de obtener ganancias mayores a futuro de lo invertido. Todas las entidades están conformadas por contratos entre accionistas y terceros, la relación entre estas partes permite diseñar y elaborar estos contratos, todas las entidades deben de contar con un control, ya que este es el balance y/o equilibrio de la organización. Sunder (1997)

Políticas de Crédito

Son la base que emplea la gerencia de una entidad para la evaluación de los créditos y registros otorgados. Una entidad que otorga créditos de manera desmedida ocasiona pérdidas desmedidas para la entidad. El conceder créditos de manera desmedida puede generar consecuencias desastrosas financieramente, un claro ejemplo es lo ocurrido en el año 2008, la crisis financiera de los EE. UU en 2007. La acción irresponsable de los funcionarios al conceder créditos sin la verificación de los requisitos básicos para aplicar a estos créditos, colaboro a la crisis que se vivió en Europa.

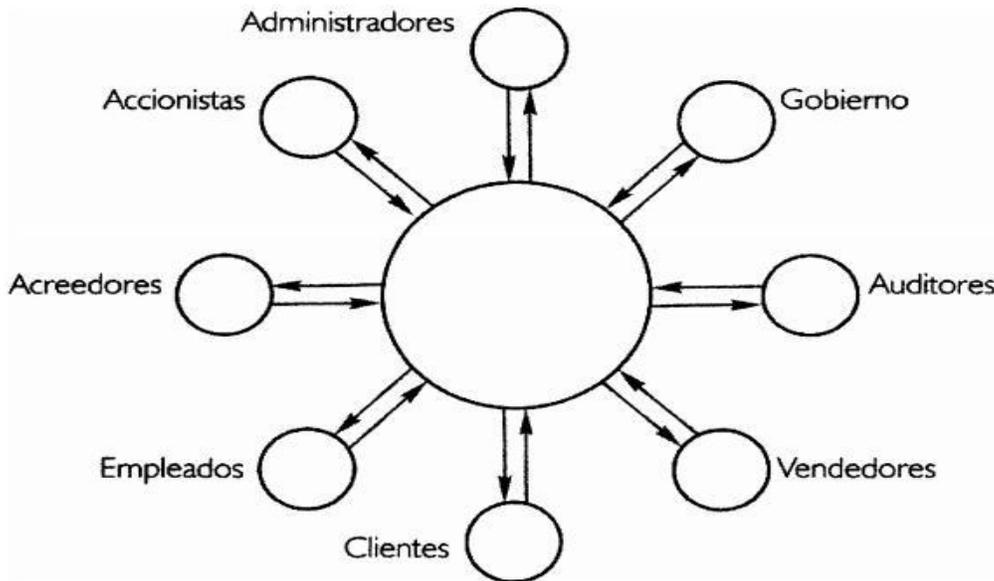


Figura 1. La empresa como conjunto de contratos entre agentes. Fuente: Sunder (1997)

Contribuye a que ambas partes permanezcan en equilibrio, ya que la contabilidad funciona como una rendición de cuentas de lo que sucede en la organización (Sunder, 1997).

Teoría Administrativa – Procesos Administrativos (Henry Fayol)

La teoría administrativa busca mejorar la estructura organizacional de las empresas debido a la informalidad o falta de capacitación en cuanto a empresa en marcha las empresas muchas veces solo se enfocan en sus ventas, pero no en la estructura organizacional, en cómo está compuesto la empresa, por ello este enfoque ayuda en un gran porcentaje a las empresas para mantener la empresa en marcha y lograr los objetivos. División del trabajo, autoridad y responsabilidad.

disciplina, unidad de mando, unidad de dirección, interés general sobre el individual, justa remuneración al personal, delegación vs. Centralización, jerarquías, orden, equidad, estabilidad del personal, iniciativa, espíritu de equipo.

Teoría estructuralista de la administración

Esta teoría comprendió una síntesis de la teoría clásica y la teoría de recursos humanos la cual abarca un posicionamiento más amplio y comprensivo. De acuerdo a Chiavenato (2012) esta teoría está “enfocada hacia el todo y para la relación de las partes en la constitución del todo” (p. 249). En pocas palabras engloba el recurso humano y todo aquello que lo constituye. Por lo cual todo aquello que se sufra una modificación acarrea la modificación de otros elementos y partes relacionados.

La existencia de entidades de servicios y comerciales generales son el resultado de una integración grande de las actividades humanas en forma de organizaciones, estos forman parte fundamental de la sociedad moderna, es por ello que esta teoría estudia la estructura y la interacción con diferentes organizaciones (Chiavenato, 2012).

Liquidez

Mendoza (2015), en la investigación realizada, “Administración de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las empresas ferreteras del distrito de San Martín de Porres 2015,” llevó a cabo un estudio orientado a la gestión de las cuentas por cobrar, basándose en

políticas de créditos apropiados, estableciendo fechas de vencimiento, plazos, así como una gestión de cobranza efectiva.

Políticas de Cobranza

Son las líneas que fija la organización para dirigir los créditos concedidos por las operaciones realizadas con la entidad, estos procesos se utilizan para proceder a la cobranza de los créditos concedidos cuando estos lleguen a su fecha de vencimiento.

Informe ejecutivo COSO

Es un modelo de control interno que se aplica en EE.UU, busca que el control en las organizaciones sea de forma más eficiente y que tenga como base la visión y misión de la organización para alcanzar los objetivos trazados por la entidad, minimizar riesgos de pérdidas de activos y asegurar la confiabilidad de los estados financieros y alcanzar metas de rentabilidad y liquidez. Estos informes pueden brindar definiciones de políticas y controles de una forma más estratégica para la gestión y dirección, el cual su objetivo principal es resguardar los activos de la empresa, además de proporcionar seguridad a los objetivos en eficiencia, eficacia y confiabilidad en la elaboración de los reportes contables.

Estos informes dividen al control interno en los siguientes componentes sinergia y enlace, forma un sistema integrado de reacciones, situaciones y condiciones cambiantes, por lo cual es necesario que el control este constituido dentro de la organización

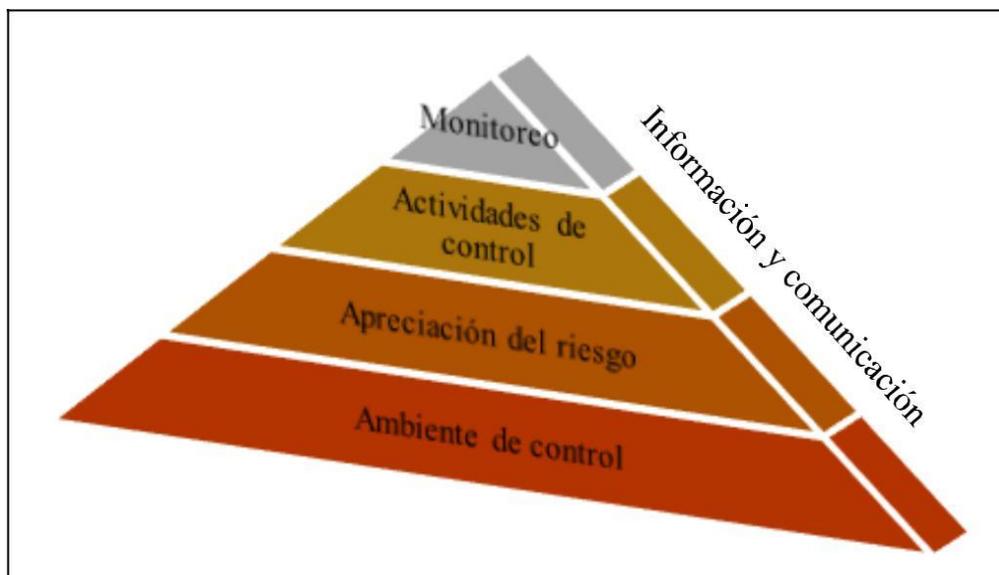


Figura 2. Componentes del control interno informe COSO.

La figura 2 muestra el ambiente de control como base fundamental la cual establecen los demás componentes y de allí se establecen objetivos de la organización y condiciones adecuadas para el desarrollo del control. Dentro de un ambiente se aprecia los riesgos relacionados con el logro de los objetivos específicos, dichas actividades de control se establecen con la finalidad de asegurar que las directivas que hacen frente a los riesgos sean afrontadas de forma eficiente.

2.2 Antecedentes

Los antecedentes que se mencionarán, guardan relación con el tema materia de investigación

Antecedentes internacionales

Ramírez (2016) en su investigación Modelo de crédito-cobranza y gestión financiera en la empresa Comercial Facilito de la parroquia Patricia Pilar, provincia De Los Ríos realiza un

modelo de Crédito- Cobranza para el progreso de la gestión con el fin de colaborar con los accionistas a tomar decisiones adecuadas para la entidad; basándose en pautas de investigación, analizando la administración del crédito y su otorgamiento, dicha investigación utilizó como instrumentos la entrevista y encuesta, mediante esto obtuvo la información necesaria para y un nuevo panorama acerca de la investigación, se elaboró un organigrama, de la misma se elaboró un manual de funciones específicas para cada colaborador, así como un nuevo diseño para poder llevar de forma más ordenada la cartera de clientes y poder tener una información real y confiable de las cuentas por cobrar de la entidad.

En la tesis realizada por Carrera (2017) *Análisis de las cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015* se desarrolló con el fin de investigar el área de cobro, usando técnicas de investigación como la entrevista y la encuesta, llegando a la conclusión que la gestión de cuentas de cobro en la entidad mencionada no es efectiva debido a que no cuentan con un monitoreo adecuado que verifique el cobro de los créditos otorgados, y de un sistema que les faculte información actualizada y real del área de cobranzas.

Goyo y Oliveros (2014) en su tesis *Lineamientos de control en las cuentas por cobrar de la empresa Dimo, C.A.* se trabajó bajo la modalidad de proyecto factible, aplicando una investigación de campo. La técnica utilizada fue utilizada para la recopilación de datos fue la encuesta, obteniendo como resultado que no existe políticas para el otorgamiento de créditos, no existen control de los documentos y condiciones de los Clientes, adicional a esto se realizan análisis de vencimiento de los clientes morosos que

tienen el riesgo de convertirse en cuentas incobrables.

En su investigación Perozo (2013) *Control contable de las cuentas por cobrar en las empresas del sector ferretero de la parroquia Domitila Flores, Municipio San Francisco*, realiza el control de las cuentas por cobrar, usando como instrumento la encuesta, obteniendo como conclusión que al momento que esta entidad realizara un crédito, no se solicita la suficiente información financiera para realizar el procesos de evaluación de créditos, recomendándose la elaboración de un estado de flujo de efectivo y estado de movimiento de patrimonio para afianzar las bases de la toma de decisiones con respecto a la visión completa y global sobre la situación financiera con respecto a las cuentas por cobrar.

Por otro lado Tovar (2015) *Manual de normas de procedimientos para optimizar el sistema de cuentas por cobrar en el área contable de la empresa construcciones Tocar C.A*, realiza su investigación bajo la modalidad de proyecto factible, en un nivel proyectivo, apoyada en un estudio de campo, los datos obtenidos en la recolección de información se analizaron en forma descriptiva e inferencial, concluyéndose que la empresa no cuenta con normas y procedimientos para optimizar el sistema de cuentas por cobrar.

Antecedentes nacionales

En la tesis realizada por Gonzales y Sanabria (2016), realizaron la investigación sobre *Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima, periodo 2010-2015*, el cual comprende un desarrollo progresivo del efecto

que tiene la gestión de las cuentas por cobrar mediante los procesos de crédito y propone incrementar políticas de crédito que garantice la recuperación de las cuentas por cobrar en los plazos previstos.

Por su parte Mantilla y Ruiz (2017), en su investigación titulada Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa NISIRA SYSTEMS S.A.C., distrito Trujillo- Año 2016, este trabajo fue desarrollado sobre la recopilación bibliográfica y revisión de documentos de la organización, comprobando que las políticas de cobranza, procedimientos de cobranza inciden en la rentabilidad de la empresa NISIRA SYSTEMS S.A.C., para ello propone considerar una política de crédito efectiva y hacer un estudio y seguimiento riguroso al comportamiento de los clientes potenciales a la hora de pactar el servicio, evaluar la información financiera cada tres meses, de esa forma se lograra mantener un nivel adecuado de rentabilidad.

Mancha y Coronel (2015) en su investigación Políticas de gestión financiera para la optimización del fondo de apoyo de comerciantes del mercado Ruez Patiño de Huancayo – ACOMERPH, concluye que la aplicación de políticas de gestión financiera permite optimizar eficazmente el fondo de apoyo de la Asociación, se propone un reglamento de créditos y cobranzas, de esa manera se garantizara liquidez y mayor rotación del fondo de beneficios de la asociación y los socios en general.

En la tesis realizada por Aguinaga Y Gastelo Estrategias para la mejora de la gestión en Epsel Lambayeque, analiza el entorno de la empresa, las estrategias mediante un análisis de FODA y se validaron con matrices, llegando a la conclusión que dentro de las debilidades

de la gestión financiera influye en parte proporcional el entorno de la empresa, una inadecuada gestión financiera atrae pérdida en la rentabilidad y la liquidez de la empresa.

Por otro lado, Vázquez y Vega en su tesis realizada Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa CONSERMET S.A.C., Distrito de Huanchaco. Año 2016, El cual comprende un desarrollo progresivo de las diferentes etapas desde la recopilación bibliográfica y revisión de documentos de la unidad empresaria, llegando a la conclusión que se debe capacitar a su personal del área de cobranzas sobre los procedimientos más efectivos en la gestión de las cuentas por cobrar.

2.3 Marco conceptual

Métodos, técnicas y procedimientos de cobro

Cuentas por Cobrar

Estas controlan los derechos sobre terceros provenientes de transacciones (compra- venta), la secuencia estas operaciones constituye la razón de ser de las empresas.

Gitman (2000) afirma que las cuentas por cobrar son la fuente principal de financiamiento, estas son el resultado de las transacciones de la entidad de compra y venta. El comprador al acceder la mercancía acepta liquidar al proveedor el monto y las condiciones de crédito establecidas en la factura. (pg.500)

Políticas del área de cobranza

Políticas de las Cuentas por Cobrar

Vega y Ushella (2015) expresan que las políticas que se aplican en las cuentas por cobrar componen la parte final del crédito. Las políticas de crédito son el cimiento, condiciones que hayan quedado al omento de realizar la transacción, y que la eficiencia en la cobranza está asentada en los procedimientos que la empresa emplea.

Así mismo Weston F. & Brigham E., (1987) coinciden que las cuentas por cobrar son el método que la entidad usa para la recaudación de las cuentas por vencer, o no pagadas. Los métodos de cobranza incluyen citaciones telefónicas, envío de mensajes de cobranza o la entrega de la cuenta por cobrar a una entidad externa.

Las políticas de los créditos otorgados por la entidad son la base para diagnosticar si se debe conceder la confianza de un crédito a un cliente, esta permite la evaluación del riesgo que se correrá al conceder un crédito, además permite garantizar el cobro de estos y caer en las llamadas cuentas incobrables.

Control Interno

El informe Cosos (1992) define el control interno como:

Un procedimiento realizado por directores, administradores y otros personales de una entidad, esquematizado para brindar seguridad con la finalidad de cumplir con los siguientes objetivos: Efectividad y eficacia en las operaciones, veracidad de información financiera, ejecución de leyes y políticas, seguridad de recursos. (pg.2)

En la siguiente investigación se mediará el sistema de control interno de cuentas por cobrar de la empresa en evaluación, si cumple con los objetivos que un buen sistema de control interno debe contar de acuerdo a los lineamientos establecidos.

Crédito

Es una operación financiera en cual una entidad (acreedor) pone dinero, servicio o un bien a disposición del beneficiario (deudor) recibiendo interés y/o la devolución del bien a un determinado tiempo.

En su investigación Sifuentes (2013) define el crédito como:

Un contrato mediante el cual dos partes, el acreedor y deudor intercambian un bien y/o servicio, pactando intereses, montos y plazo determinados para la devolución. (pg.12)

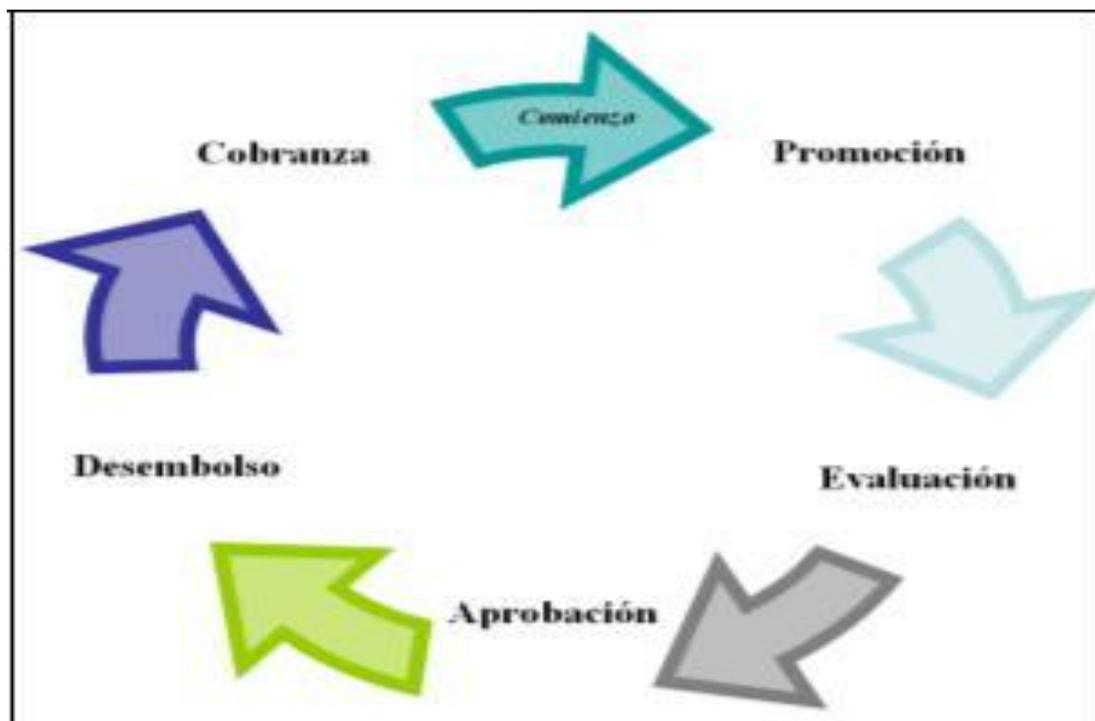


Figura 3. Ciclo del crédito. Fuente: CFI (2008)

CAPÍTULO III

MÉTODO

3.1 Sintagma

Esta investigación adopta el sintagma holístico (Gálvez, 2014) menciona:

Un sintagma es una construcción sintáctica altamente organizada, el sintagma tiene una serie de elementos que permiten su configuración de estructura sintagmática. El sintagma se concibe como la proyección nuclear de categorías. (p.7)

Se comprende por holística a la realidad constituida por cosas con límites propios, son las actitudes y pensamientos que no tienen fronteras creando la oportunidad a una investigación proponiendo nuevas ideas, teorías. La clave de la investigación holística es el objetivo que desea alcanzar el investigador, determinar el tipo, nivel y objeto específico de la investigación.

3.2 Enfoque

El enfoque como dos paradigmas totalmente distintos que dentro de la investigación cualitativa, cuantitativa y mixta se complementan. El desarrollo de la presente investigación está enmarcado en el enfoque mixto, el problema planteado demanda combinar los enfoques cuantitativo y cualitativo, el problema planteado de la empresa demanda la utilización de técnicas cualitativas que permitan revelar cuáles son las características y la realidad del problema planteado, el enfoque cualitativo se centrará en la calidad del problema, comparándolo con otro similar o semejante, por otro lado también se utilizará el enfoque cuantitativo, se utilizará datos numéricos, encuestas para realizar de forma estructurada la investigación, con la finalidad de obtener los datos requeridos.

3.3 Tipo, nivel y método

3.3.1 Tipo

Esta investigación es tipo proyectiva, el objetivo de esta investigación es crear propuestas o diseñarlas, dirigidas a resolver diferentes situaciones encontradas durante la recopilación de información. En la fase proyectiva el investigador elabora una estrategia, propuesta y procedimientos específicos, como la solución al problema planteado.

Es el resultado de esta fase definirá como alcanzar los fines adecuadamente, esta investigación involucra diseño y elaboración de planes, la propuesta está basada en un proceso de búsqueda de información sistemática que requiera la descripción. Esta investigación toma la forma proyectiva, porque se desea modificar y potencializar las propuestas planteadas, en la investigación se identificó el problema y se desarrolla la propuesta en base a toda la información recopilada.

3.3.2 Nivel

La investigación es de nivel comprensivo el cual se basa en realizar un estudio minucioso, esta investigación expresa características esenciales de cualquier investigación contenida dentro de ese holotipo, el nivel comprensivo tiene como objetivo explicar, predecir, proponer, su holotipo, la unidad genérica que expresa la globalidad de un conjunto; los holotipos de este nivel son, la investigación explicativa, investigación predictiva, investigación proyectiva, (Hurtado de barrera, 1996).

3.3.3 Método

La información será recolectada por el personal encargado de la cobranza de la empresa Trade Llantas S.A.C mediante:

Tablas: se utilizará para la organización y presentación de toda la información recopilada.

Figuras: mediante esto se ilustrará y presentará los datos relacionados entre sí, las figuras

facilitan la explicación y comprensión de la comparabilidad de datos.

3.4 Categorías y subcategorías

Tabla 01

Matriz de la categoría: GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR

Sub Categoría	Indicadores
Métodos, técnicas y procedimientos	Análisis de crédito Forma de cobro
Políticas del área de cobranza	Condición de venta Plazos de cobros
Fiscalización de créditos	Base de datos de los clientes Programación de cobranza

3.5 Población, muestra y unidades informantes

3.5.1 Población

Para Hurtado (2000), se conoce por población “al grupo de seres que tengan homogeneidad de las mismas características, los cuales serán parte de un estudio o evento al conjunto de seres en los cuales se va a estudiar el evento” (p. 152). En esta investigación la población será 5 personas.

Cuantitativa:

Según Carrasco (2005) “Es parte representativa del problema de la investigación, son de tamaño moderado, proporcional al de la población” (p.223).

La población por lo tanto está conformada por personas con características e intereses comunes que se ajusten con la investigación, para ello se seleccionara como población a los clientes y empleados de la empresa.

Cualitativa:

Según Carrasco (2005) “Son denominadas con este nombre aquellas que son susceptibles de variación cualitativa y su numeración no puede ser expresada numéricamente” (p.222). En esta variable se mide valores numéricos como precios, tallas, ingresos económicos, rentabilidad. Mediante esta variable se podrá medir de forma numérica el incremento de la rentabilidad numérica mediante la propuesta elaborada.

La población de esta investigación está constituida por 15 clientes y 3 empleados de la empresa Trade Llantas S.A.C.

3.5.2 Muestra

Según Carrasco (2005) “Es parte representativa del problema de la investigación, son de tamaño moderado, proporcional al de la población” (p.223) Mediante la muestra cuantitativa se usará magnitudes numéricas que serán tratadas mediante herramientas estadísticas. Mediremos los resultados mediante un procedimientos y herramientas del campo estadístico.

La muestra de la presente investigación está conformada por 15 clientes de la empresa Trade Llantas S.A.C del rubro de neumáticos.

Muestra cuantitativa

En la presente investigación la muestra será de 5 personas.

Muestra cualitativa

Dentro de la muestra cualitativa serán entrevistados tres personas de la organización:

3.5.3 Unidades informantes

Son aquellos que por su experiencia y habilidad de relacionarse pueden colaborar con la investigación, transformándose en una bandeja de información que va abriendo acceso a

nuevos entrevistados. Se apoyará en los colaboradores que tienen relación cercana al problema a investigar, mediante eso se determinara las ideas claras.

La presente investigación se basará en los resultados adquiridos de las unidades seleccionadas para comprender más cerca de la realidad el problema a investigar.

3.6 Técnicas e instrumentos para la recopilación de datos

Los principales instrumentos que se utilizarán en esta investigación serán la encuesta y entrevista. Independientemente de la técnica a utilizar es primordial la utilización de la recolección de información, para lo cual existen diferentes instrumentos.

Cuantitativa:

Encuesta

Según Hernández (2003) “son investigaciones basadas en una serie de preguntas para conocer más de cerca la realidad” (pg.15). La recolección de datos se realizará bajo una entrevista, será una serie de preguntas para detectar la opinión y conocimiento acerca del tema.

En esta investigación se trabajará bajo la técnica de la encuesta, mediante esta se podrá recolectar la información de cuanto es que conoce y cuál es la opinión acerca del área de cuentas por cobrar.

Validez del instrumento cuantitativo

Juicio de expertos para la aplicación del instrumento cuantitativo

Tabla 02

Validación de expertos del instrumento cuantitativo

Nro.	Nombre del experto	Cargo/ocupación	Grado	Criterio de evaluación
1	Dr. Edwin Vásquez Mora	Docente Universitario	Doctor	Aplicable
2	Mg. Bernabe Esteban Garnique Cruz	Docente Universitario	Magister	Aplicable
3	Dr. Mamani Flores Gladys	Contador Independiente	Doctor	Aplicable

Cualitativa:

Entrevista

Según Hernández (2003) “la obtención de información es el plan detallado de los métodos que conducen a medir datos con un propósito, cuyo estilo de recopilación de información

es un bien utilizado por los investigadores para reconocer la información. instrumento de recolección de datos es un recurso que utiliza el investigador para registrar información. La entrevista es una serie de preguntas planteadas bajo situaciones estudiadas a una cantidad determinada de personas con el objetivo de llegar a saber la opinión y conocimiento de los entrevistados acerca de un determinado de tema.

3.7 Procedimiento para recopilar datos

Se elaboró los instrumentos de recopilación de antecedentes: cuestionario, guía de entrevista, de esta manera se obtendrá la información del objetivo a investigar.

Cuestionario

Según Sabino (1997) “Cada pregunta que se incluya debe estar relacionadas con variables es conveniente que se diseñe el cuestionario, se tenga a la mano la operatividad de las variables” El cuestionario es una serie de preguntas relacionadas a un tema de investigación con el objetivo de adquirir información por parte de los entrevistados.



Figura 4. Procedimiento para recolección de datos cualitativos.

3.8 Análisis de datos

Recolección de datos

Se llevará a cabo la recolección de información documentaria, de las experiencias, formación en el área y conocimientos a través de las entrevistas y recolección de datos.

Trabajo de campo

Será la aplicación de entrevistas a personas que actualmente se encuentren laborando dentro del área o que tengan relación con ella, además de la recolección de información documental.

Análisis de datos

Para el análisis de datos se utilizará fórmulas que se aplicarán en las ratios obtenidos de la empresa, se obtendrán distintos gráficos de barras, los cuales tienen mayor facilidad de análisis e interpretación.

Análisis descriptivo

Se analizará e interpretará los datos encontrados a través de la entrevista y los datos recopilados mediante conclusiones y recomendaciones.

Triangulación

Se realizará conclusiones aproximativas, dentro de la triangulación cuantitativo – cualitativo.

CAPÍTULO IV
EMPRESA

4.1 Descripción de la empresa

La creación de una entidad relacionado con el concepto de emprendimiento, competir con los demás en su mismo rubro y generar ganancias. Dar un servicio de calidad, mejora la cantidad de ventas por ende el acrecentamiento de la rentabilidad de la entidad.

En Trade Llantas S.A.C dedicada al rubro de neumáticos con más de siete años de experiencia, contando con diferentes puntos de venta en lima como en provincia, es una empresa peruana con miras de crecimiento.

4.2 Marco legal de la empresa

Trade Llantas S.A.C (en adelante la empresa), es una sociedad de derecho privada, la cual cuenta con dos accionistas el mayoritario con un 52% y el socio minoritario con un 48%, constituida como Trade Llantas S.A.C en escritura pública el 27 de mayo del 2003, regulada por la ley General de Sociedades N°26887, se encuentra registrada en la partida n°11525772 del registro de personas jurídicas en Lima.

4.3 Actividad económica de la empresa

La entidad Trade Llantas S.A.C está dedicada al rubro de neumáticos; importación, compra, venta y distribución de estos artículos (llantas).

4.4 Información tributaria de la empresa

Inicio sus actividades económicas el 04 de junio del 2003, se encuentra en condición de habido y activo, se encuentra sujeta al régimen general. Es emisor electrónico desde el 05 de diciembre del 2017, incorporado al régimen de retenciones desde el 01 de abril del 2008.

IGV – reg. proveedor – retenciones a afecto desde el 01/07/2015

Renta 3ra. categoría. - Cta. Propia afecto desde el 04/06/2003

IGV – Oper. int. – Cta. Propia afecto desde el 04/06/2003

4.5 Información económica y financiera de la empresa

Tabla 02

Composición del activo de la empresa Trade Llantas S.A.C

Partidas	AÑO	PORCENTAJE	AÑO	PORCENTAJE
	2016		2017	
ACTIVO				
ACTIVO CORRIENTE				
Caja Y bancos	698,074	6%	950,699	6%
Cuentas por Cobrar Comerciales - Terceros	3,359,884	27%	3,815,909	25%
Otras Cuentas por Cobrar	1,128,394	9%	1,700,564	11%
Existencias	6,576,429	53%	7,828,777	50%
Activos Diferidos	353,175	3%	815,515	5%
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	12,115,956		15,111,464	
Inmueble maquinaria y equipo	225,075	2%	367,620	2%
intangibles	63,673	1%	56,155	0%
TOTAL ACTIVO	12,404,704		15,535,239	

Tabla 03

Composición del pasivo y patrimonio de la empresa Trade Llantas S.A.C

Partidas	AÑO	PORCENTAJE	AÑO	PORCENTAJE
	2016		2017	
PASIVO Y PATRIMONIO				
PASIVO CORRIENTE				
Cuentas por pagar comerciales - terceros	3,326,255	42%	2,632,727	24%
Otras cuentas por pagar	37,446	0%	275,598	3%
Obligaciones financieras	4,645,270	58%	7,916,484	73%
TOTAL PASIVO CORRIENTE	8,008,971		10,824,809	
PATRIMONIO				
Capital	4,251,390	34%	4,251,390	90%
Capital adicional	-			
Resultados acumulados			144,343	100%
Resultado del ejercicio	144,343	3%	314,697	7%
TOTAL PATRIMONIO	4,395,733		4,710,430	
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	12,404,704		15,535,239	

Tabla 04

Ratios de gestión de la empresa Trade Llantas S.A.C

Ratios de Gestión	2016	2017
Ratios de Cobro	4 veces	4 veces
Ratio de periodo de cobro	15 días	20días

Si se realiza una comparación del año 2016 y 2017, se puede observar que la entidad ha crecido considerablemente en ventas, pero no en recuperación de la cartera de clientes, teniendo en cuenta que la empresa tiene un promedio más de cinco años en el mercado.

TRADE LLANTAS SAC

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

Al 31 de Diciembre del 2017

(Expresado en Nuevos Soles)

<u>ACTIVO</u>	S/.
ACTIVO CORRIENTE	
Caja Y bancos	950,699
Cuentas por Cobrar Comerciales – Terceros	3,315,909
Otras Cuentas por Cobrar	1,700,564
Existencias	7,828,777
Activos Diferidos	815,515
Total Activo Corriente	14,611,465
Inmueble Maquinaria y Equipo(Neto Deprec. Acumulada)	367,620
Intangibles	56,155
TOTAL ACTIVO	15,035,241
PASIVO Y PATRIMONIO	
PASIVO CORRIENTE	
Cuentas por Pagar Comerciales – Terceros	2,132,727
Otras Cuentas por Pagar	9,996
Obligaciones Financieras	7,916,484
Total Pasivo Corriente	10,059,207
PASIVO NO CORRIENTE	
Obligaciones Financieras	265,603
Total Pasivo No Corriente	265,603
TOTAL PASIVO	10,324,811
PATRIMONIO	
Capital	4,251,390
Capital Adicional	
Resultados Acumulados	144,343
Resultado del Ejercicio	314,697
TOTAL PATRIMONIO	4,710,430
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	15,035,241

San Luis, 31 de Diciembre de 2017


Lissy Rojas Medina
 Contadora Publica Colegiada
 Matrícula 37195

4.6 Proyectos actuales

La empresa Trade Llantas S.A.C obtuvo en sus ventas 1,515,758,083 incrementando considerablemente sus ventas a comparación de años anteriores actualmente posee con siete puntos de distribución y dos almacenes, contando con vendedores externos en diferentes puntos del interior del país, adquiriente a la fecha más vehículos para poder solventar los despachos a tiempo de la mercadería vendida.

4.7 Perspectiva empresarial

La empresa mencionada ha ido en constante crecimiento en los últimos años, actualmente con perspectivas de abrirse mercado por otro punto en el interior del país, generando mayor ganancia, analizando el nicho de mercado en nuestra capital también consideraría abrir más puntos de ventas en diferente de distritos con la mira de expandirse y poder ganar mayor posición en este rubro.

CAPÍTULO V
TRABAJO DE CAMPO

5.1 Resultados cuantitativos

Tabla 5.

Ratios de liquidez – Liquidez General

AÑO	Porcentaje	2016	2017
LIQUIDEZ GENERAL	3%	1.51	1.40

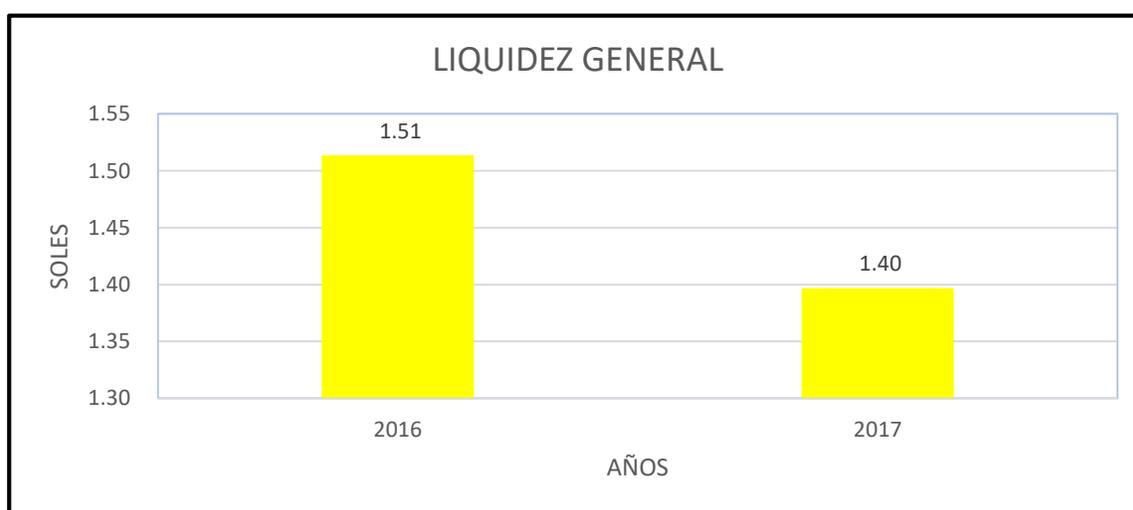
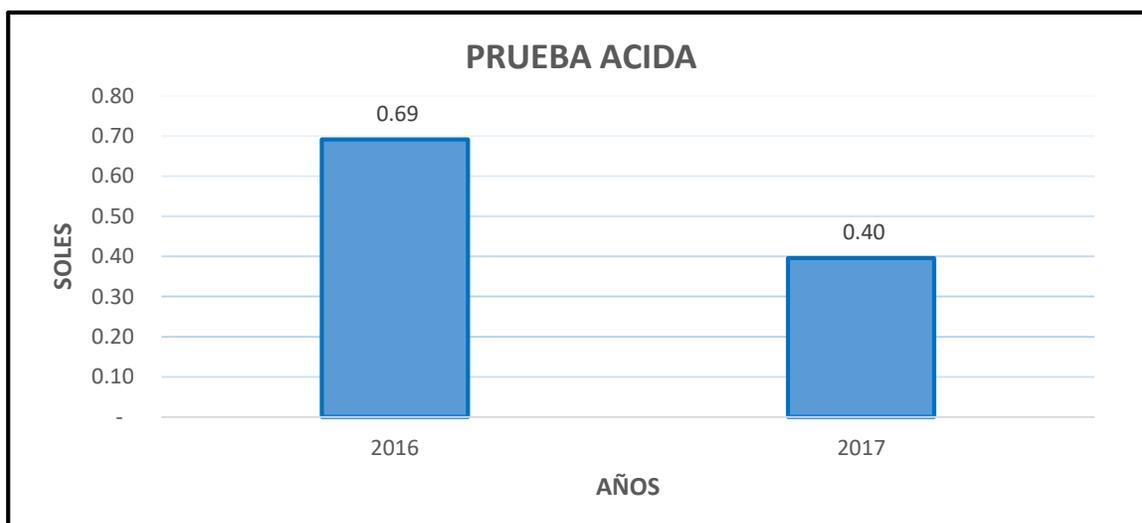


Figura 6. *Liquidez General de una entidad privada, Lima, 2018*

En la tabla 5 y figura 6, en relación a este indicador, se puede apreciar que, en el año 2016, la empresa contaba con s/1.51 por cada sol de deuda adquirida en dicho año, en el año 2017 la situación cambió de manera descendente, posee un respaldo s/1.40 para responder por cada sol de endeudamiento. Las Razones corrientes de 1.5 a 1, consideradas dentro de un promedio razonable y confiable, por lo que se puede manifestar que la razón corriente de la empresa es razonable.

Tabla 6.*Prueba Acida*

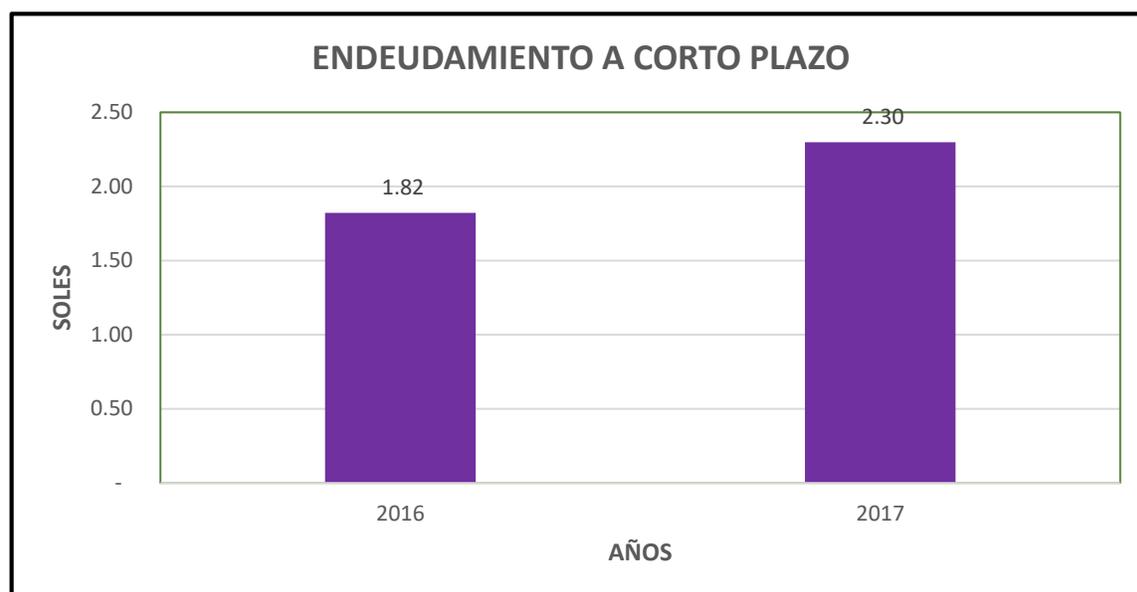
AÑO	Porcentaje	2016	2017
PRUEBA ACIDA	2%	0.69	0.40

**Figura 7.** *Prueba Acida*

En tabla 6 y figura 7, prueba Acida es un índice con mayor exigencia para medir la liquidez de una entidad, es uno de los indicadores usados con mayor frecuencia para medir la capacidad con la que cuenta la entidad para cancelar sus obligaciones corrientes a muy corto plazo. En este caso la empresa cuenta en el año 2016 con s/ 0.69, en el año 2017 la empresa cuenta con s/0.40 para cubrir cada nuevo sol de deuda con una exigibilidad menor a un año, lo que demuestra que existe muy pocos fondos para hacer frente a las obligaciones a muy corto plazo.

Tabla 7.*Endeudamiento a corto plazo*

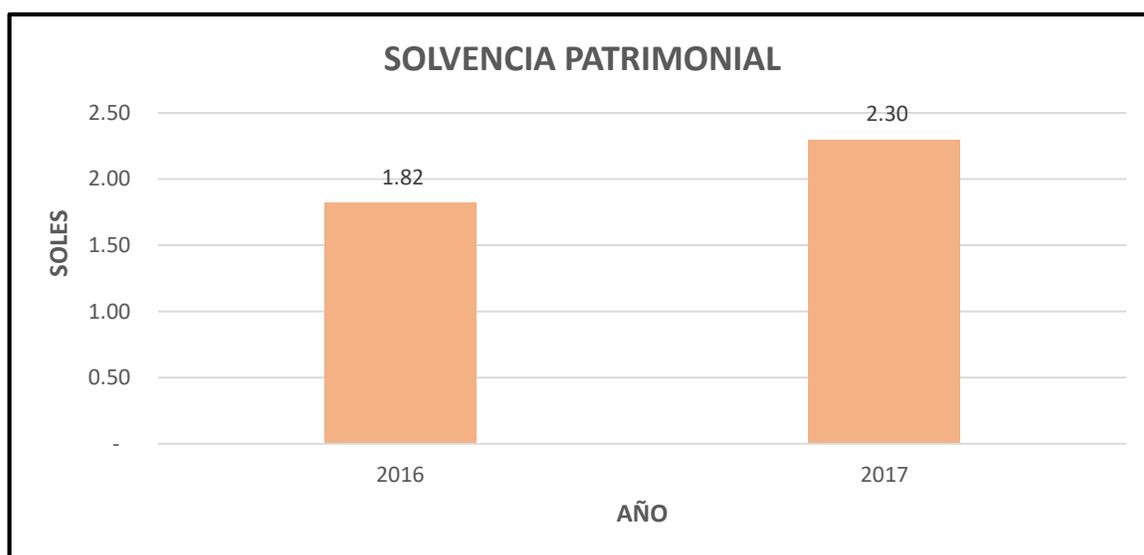
AÑO	2016	2017
ENDEUDAMIENTO A CORTO PLAZO	1.82	2.30

**Figura 8.** *Endeudamiento a corto plazo*

En la tabla 7 y figura 8, endeudamiento a corto plazo, indica la financiación por terceros con la que cuenta la entidad, básicamente se mide la relación entre los fondos a corto plazo aportados por acreedores y los recursos aportados por proveedores. En el año 2016 el coeficiente obtenido es 1.82 a diferencia del año 2017 indica que las deudas a corto plazo comprenden un 2.50 del patrimonio (determinado porcentaje). Lo que determina un incremento de dichas deudas.

Tabla 8.*Solvencia Patrimonial*

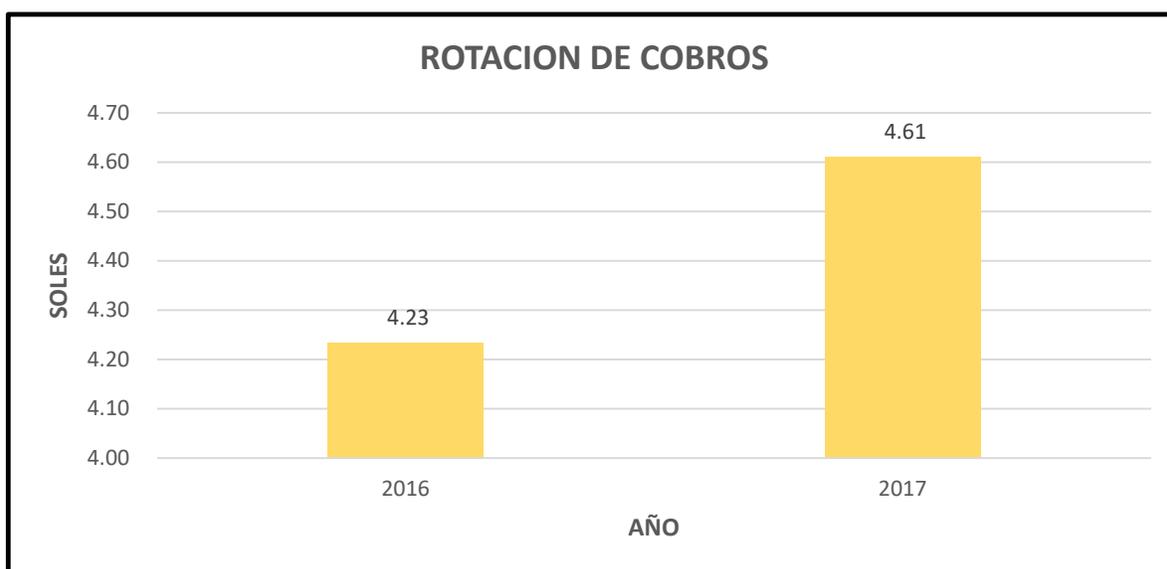
AÑO	2016	2017
SOLVENCIA PATRIMONIAL	1.82	2.30

**Figura 9.** *Solvencia Patrimonial*

En la tabla 8 y figura 9, es una relación entre el total de activos de una entidad y el total de los pasivos, en pocas palabras se mide el endeudamiento del patrimonio en relación con las deudas a largo plazo. Para el año 2016 arroja un 1.82% a diferencia del año 2017 el cual arrojo 2.30% el cual indica el porcentaje que las deudas a largo plazo comprenden del patrimonio. Lo que permite manifestar que en relación a las deudas de largo plazo también se han incrementado.

Tabla 9.*Rotación de cobros*

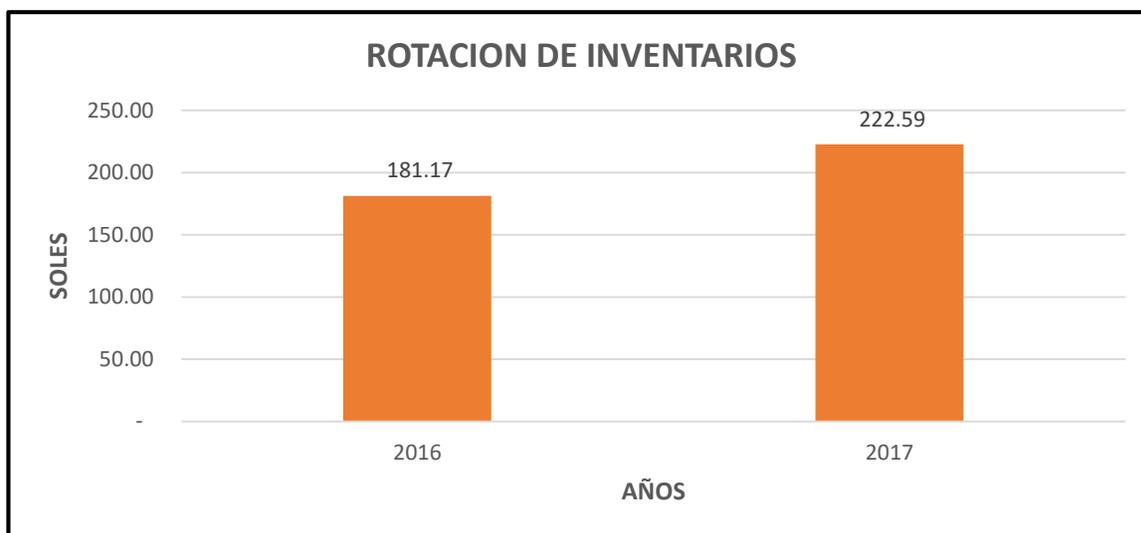
AÑO	2016	2017
ROTACION DE COBROS	4.23	4.61

**Figura 10.** *Rotación de cobros*

En la tabla 9 y figura 10, rotación de cobros, se utiliza para medir y/o evaluar las condiciones de pago que concede la entidad a sus clientes, básicamente mide el promedio de veces que durante el año se cobran las cuentas a clientes. (la frecuencia en la que se recuperan la cuentas por cobrar). De acuerdo al cuadro de la figura 6 se puede visualizar que las rotaciones de cuentas por cobrar son de cuatro veces en el año 2016, las mismas que no han sufrido mucha variación en relación al año 2017.

Tabla 10.*Rotación de Inventarios*

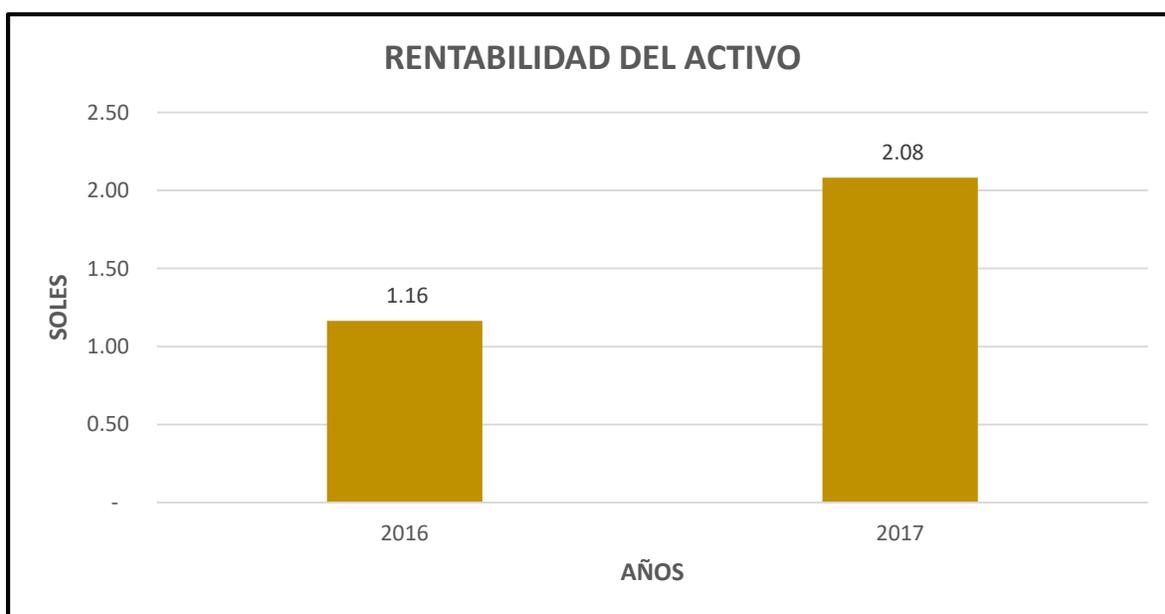
AÑO	2016	2017
ROTACION DE INVENTARIOS	181.17	222.59

**Figura 11.** *Rotación de Inventarios*

En la tabla 10 y figura 11, rotación de inventarios, básicamente es el indicador que permite a la empresa saber el número de veces que la empresa está realizando su inventario, por otra parte, también permite saber cuánto es el número de veces de veces que los inventarios se convierten en efectivo o cuentas por cobrar. Se aprecia que hubo un incremento en la rotación de inventarios, en relación a los años 2016 y 2017; el cual puede ser positivo y a la vez negativo para la empresa, al existir una mayor rotación de inventarios, lo cual indica que hubo mayor movimiento de los mismos, que puede ser por un incremento en las ventas.

Tabla 11.*Rentabilidad del activo – ROA*

AÑO	2016	2017
RENTABILIDAD DEL ACTIVO - ROA	1.16	2.08

**Figura 12.** *Rentabilidad del activo – ROA*

En la tabla 11 y figura 12, ratios de rentabilidad, permite la evaluación de la eficacia en la gestión de los recursos económicos existentes mientras se generan ganancias. Se puede observar que en el año 2016 la rentabilidad arrojó un 1.16% y para el año 2017 2.08%. El incremento porcentual en este indicador demuestra que cuanto más alto sea el porcentaje neto, más rentable será la empresa. Esto es una forma de entender el beneficio que tiene la empresa por cada de sol de venta.

Tabla 12.*Rentabilidad del Patrimonio – ROE*

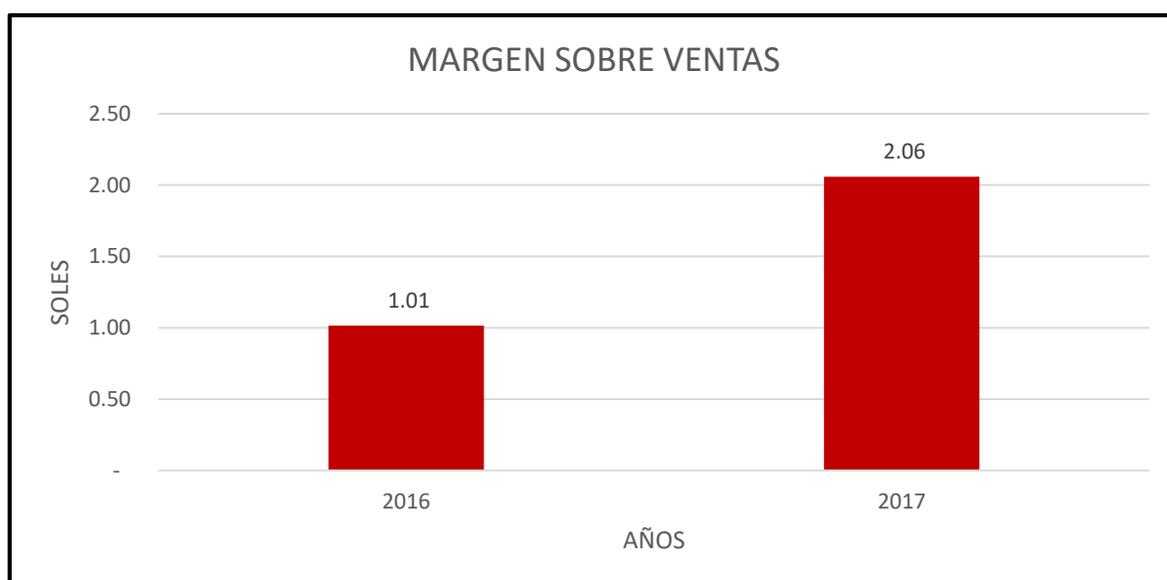
AÑO	2016	2017
RENTABILIDAD DEL PATRIMONIO – ROE	3.28	6.68

**Figura 13.** *Rentabilidad del Patrimonio – ROE*

En la tabla 12 y figura 13, rentabilidad del patrimonio, mide la capacidad de generar beneficios de una entidad a partir de las inversiones realizadas por los socios. Si el costo de la deuda es inferior al rendimiento económico de los activos mayor será la rentabilidad. En el año 2016 arrojo que por cada sol de inversión se tiene s/3.28 en utilidad el cual va incrementando de manera considerable para el año 2017.

Tabla 13.*Margen neto sobre ventas*

AÑO	2016	2017
MARGEN NETO SOBRE VENTAS	1.01	2.06

**Figura 14.** *Margen neto sobre ventas*

En la tabla 13 y figura 14, margen neto sobre ventas, es el conjunto de las fuentes de ingresos menos el costo y gastos operativos, determina la rentabilidad sobre las ventas. Esta ratio nos demuestra que mientras en el año 2016 los márgenes netos sobre las ventas se mantienen en 1.01 en relación al año 2017, donde se registró un incremento de caso el 100%.

5.2 Análisis cualitativo

La empresa Trade Llantas SAC inicio sus actividades comerciales 04/06/13, en la actualidad no cuenta con métodos, técnicas y procedimientos de cobro, en otras palabras, no cuenta con políticas de cobranza, al implementarse estas políticas deben colaborar con los objetivos de la organización.

Análisis de la subcategoría métodos, técnicas y procedimientos de cobro

En primer lugar, se considera estos métodos, técnicas y procedimientos como base para implementar las políticas de cuentas por cobrar, con la implementación de directivas en base a una disciplina que permita desarrollar de manera adecuada, la gestión de cuentas por cobrar. Es notorio que durante todos los años transcurridos no se ha implementado nada de lo mencionado anteriormente, los entrevistados mencionaron que no se realiza un constante análisis de créditos, no se tiene definida las formas de cobro, por ende, se entiende que no existe un manual de procedimientos de cobranza. Al realizar el análisis de créditos adecuados y siguiendo el procedimiento establecido permitirá la recaudación oportuna de las cuentas por cobrar. En la siguiente investigación se mediará el sistema de control de cuentas por cobrar de la empresa en evaluación, si cumple con los objetivos que un buen sistema de gestión y control, esto debe contar de acuerdo a los lineamientos establecidos.

Análisis de la subcategoría Políticas del área de cobranza

Dentro de las políticas del área de cobranza, se consideran; condiciones de ventas, plazos de cobro, según los entrevistados en la actualidad no se contempla dentro de la transacción

de la operación las condiciones y/o términos de ventas al momento de entregar la mercadería, dentro de las políticas de crédito también se considera los plazos de cobro, los entrevistados consideran que no se establece un plazo de cobro determinado o de acuerdo a la situación, también menciona que si se establecen plazos de cobro, estos son cambiados constantemente por los clientes sin respetar los términos o las condiciones pactadas. Es recomendable que las políticas de cobranza se analicen de forma periódica y de acuerdo a las necesidades y condiciones de la empresa, las políticas del área de cuentas por cobrar se analizan de manera uniforme de acuerdo a las necesidades y condiciones pactadas con la empresa

Análisis de la subcategoría público (clientes)

Lograr una buena gestión de cobranza efectiva en una empresa requiere de una atención ardua y preventiva, siempre será más factible cobrar una cuenta vigente que una cuenta vencida. Durante la entrevista se mencionó que no existe una base de datos de clientes actuales, los datos de los clientes, solo se actualizan o completan, cuando se requiere de manera urgente, asimismo mencionan que no se realizan programación de cobranzas, al cliente se le notifica un día antes de vencer la deuda, esto evidencia la falta de organización, por lo que es recomendable automatizar el proceso de cobranza, pues la cobranza es parte fundamental de las operaciones de las entidades. La segmentación del cliente es una herramienta importante que complementa la información que se provee a las herramientas de apreciación del riesgo, si la empresa no cuenta con una segmentación de clientes solida puede caer en diferentes errores.

5.2.1 Análisis cualitativo

N°	Pregunta	Entrevistado N° 1 ENT1	Entrevistado N° 2 ENT2	Entrevistado N° 3 ENT3
1	<p>¿Considera Ud. que el personal del área está identificado con los objetivos y la misión de la entidad?</p>	<p>El personal de cobranzas, no tiene en claro cuál es la función del departamento, consideramos que básicamente es llevar un buen control de los créditos concedidos y tener al día la información, sin embargo esto talvez no se dé por factores externos e internos de la empresa, como por ejemplo: muchas veces los clientes realizan abonos a nuestras cuentas y el mismo cliente no informa de estos abonos o sus propios vendedores no lo hacen, considero que esto se podría evitar si se realiza un contaste análisis de créditos.</p>	<p>No, debido a que no hay una misión definida, no existe un control de créditos, no se tiene definido las formas de cobro, funciones definidos y procesos establecidos para un adecuado cumplimiento de los objetivos.</p>	<p>El personal del área de cobranzas si esta identificado con la causa, mas siento que no tiene todas las herramientas operativas para desempeñar sus funciones, tales como tener un personal operativo de control de créditos y cobranzas, de gestiones de envio y recojo de letras, las cuales tienen que descontarse lo más pronto posible ya que tienen fechas de vencimiento que se tienen que tener en cuenta para ingresarlas en los bancos, y poder así tener la liquidez que se desea por otra parte no se realiza un analisis de los creditos por lo cual nos percatamos cuando ya están próximos a la fecha de vencimiento lo cual generar cuentas por cobrar vencidas.</p>
2	<p>¿En qué consiste tu actividad de cobranzas?</p>	<p>La mayoría de nuestros créditos tratamos de que sean con letras al banco, ya que con los bancos están en la obligación de pagar en su fecha de vencimiento y si no cancelan en su fecha, les generan intereses y hasta protestos si no las llegan a pagar. Los clientes a los que le concedemos créditos con letras en cartera, sus plazos de cobro mayormente son cambiados constantemente por lo cual optamos por trabajar con letras en el banco.</p>	<p>En disminuir la morosidad de la cartera de clientes, llevar de una manera adecuada en el control de letras por cobrar, mejorar el área en cuanto eficiencia del personal, todo esto se llevaría de forma más adecuada so existiera formas de cobro y condiciones de venta.</p>	<p>Al inicio del día revisar las cuentas corrientes de la empresa en todos los bancos que posee la empresa, para poder identificar los depósitos y/o transferencias de cancelación o abonos, así como revisar el pago de las letras en descuento, viendo el dietario en la página web del banco. Revisar que facturas están vencidas en el día y/o por vencer y hacer la gestión telefónica, así como envió de correos electrónicos. Por otro lado crear notas de débito siempre y cuando se protesten letras, emitir cartas de no adeudo y gestionar la firma de las mismas por parte de la gerencia, emitir letras de cambio, las cuales se envían junto al despacho de la mercadería</p>

3	<p>Debido a que cree usted que las cuentas por cobrar se vencen sin ser pagadas en el tiempo acordado?</p>	<p>Todas las empresas que son sujetas de crédito, son evaluadas previamente en ciertas ocasiones, en la empresa actualmente existe mucha empatía lo cual en ocasiones no es favorable para la empresa, no se realiza un análisis de crédito constante. Por lo que es muy difícil poder controlar para que un cliente pague sus cuentas a tiempo, la incobrabilidad de cuentas se genera cuando hay fallas en la gestión</p>	<p>Debido a que no existen políticas de ventas y cobranzas, no realizamos análisis de créditos rigurosamente, además de que no hay un plan estratégico para mitigar los riesgos por morosidad. Por lo cual la incobrabilidad de cuentas se da en un porcentaje considerable.</p>	<p>Un factor principal de la generación de incumplimiento de las cobranzas en la falta de liquidez, debido a esto se da un porcentaje considerable de las cuentas incobrables , otro de los factores que también influye es la falta de cancelación de los clientes de nuestros clientes lo que incide negativamente en el pago oportuna que deben realizar por sus compromisos contraídos, lo que afecta el normal desarrollo de las cuentas por cobrar, otro punto importante es que no se establece formas de cobro, medios en los que se cobrara.</p>
4	<p>¿Considera que el área de cobranza cuenta con algún sistema que evidencia la capacidad de pago del cliente?</p>	<p>Actualmente trabajamos con la empresa Sentinel (sistema de alertas y reporte de deudas) este sistema es parecido a Enfocar, donde nos muestran que capacidad de pago tienen y si tienen o han tenido atrasos en los últimos meses., sin embargo, el personal de cobranzas continúa otorgando créditos lo que demuestra una falta de control adecuado, por otra parte, no se establece plazos de cobro, todo esto genera incobrabilidad de cuentas.</p>	<p>Si cuenta con un sistema de cobranzas a los clientes morosos, sin embargo, este sistema es ejecutado por terceros, que en muchos casos no dan información real del sistema de cobranzas a nuestros clientes, en pocas palabras o existe un control de , lo que genera sobregiro de la línea de créditos, no existe condiciones y/o términos establecidos de venta .</p>	<p>No, ya que no existe un sistema de alertas, solo reportes pero no de una manera óptica, pues en ocasiones se obvian algunas actividades dejando de lado la importancia del área, no se lleva un control adecuado de los créditos, plazos de crédito, formas de cobro .</p>

5	<p>¿Considera usted que el área de cobranza debe existir alguna herramienta que permite disminuir el riesgo de retraso en los créditos otorgados?</p>	<p>Si , ya que al existir alguna herramienta disminuirá considerablemente el riesgo y la morosidad de los clientes, debería considerarse la evaluación de créditos constantemente, realizar un manual de formas de cobro y plazos de cobro.</p>	<p>Si, ya sé que, al existir una herramienta o planeación de alguna política de cobranza, mitigaría dichos riesgos de morosidad, por otra parte debería existir una base de datos de los clientes, de esa manera se podría controlar de manera más rigurosa los datos de los clientes a los cuales le concedemos los créditos.</p>	<p>si, debería existir políticas de cobranza , gestiones que permitan saber la liquidez del cliente, establecer términos y condiciones de ventas y entregas de la mercadería además se debería llevar un reporte de las cuentas futuras a convertirse en incobrabilidad.</p>
6	<p>¿Considera que el personal del área de cobranza tiene definido la función del departamento?</p>	<p>Debido a que no existe un manual de funciones, una buena organización y comunicación de las actividades propias de la función, no existe un control adecuado de los créditos otorgados, recordatorios de pagos, se notifica al cliente un día antes de vencer la deuda, exista mucha falta de organización.</p>	<p>En primer lugar, no existe un manual de funciones solo es por costumbre, no se lleva un adecuado control de créditos el cual debería ser primordial, por ello el personal de cuentas por cobrar no tiene definido completamente las funciones.</p>	<p>No, considero que el personal del área no tiene definido exactamente las funciones que debe realizar, no llevamos un control adecuado de los créditos, en ocasiones todo el personal se aboca a una sola actividad dejando de lado el resto de las actividades.</p>
7	<p>¿Mediante qué documentos el área de cobranza informa a la gerencia el estado de las cobranzas?</p>	<p>Se importa desde nuestro sistema interno un reporte de los pendientes y se le envía vía correo a gerencia si lo solicita de igual manera se crea una base de datos de clientes de manera incorrecta para la generación de estos reportes.</p>	<p>Los sustentos de las cobranzas son los abonos en las cuentas corrientes y los registros en el sistema, además del estado de cuenta de los clientes generados por el sistema de la empresa, se informa también el porcentaje de las cuentas incobrables.</p>	<p>Se envía un reporte en Excel identificando las facturaciones que tienen más de 10 días de vencimiento, cabe resaltar que estos reportes solo se envía cuando gerencia los solicita y/o cuando se evaluara la línea de crédito, considero que también se debería enviar un estado de cuenta al cliente como parte de un recordatorio de cobranza.</p>

5.3 Diagnóstico final

La empresa Trade Llanta S.A.C tiene más de siete años desde inicio sus actividades comerciales, en la actualidad se encuentra en proceso de implementación de una gestión de controles, los cuales deben de contribuir a lograr los objetivos trazados para la organización, es por ello de la trascendencia de la elaboración de una gestión de cuentas por cobrar sólida y concisa. La elaboración de una gestión de créditos y cobranzas se pondrá en práctica con la finalidad recuperar la cartera de clientes de manera constante con la finalidad que los clientes estén al día con sus obligaciones obtenidas, asimismo promueve la veracidad, fiabilidad de la información revelada por esta área para ser usada en los estados financieros. De igual manera contribuye a tomar mejores decisiones en la dirección y que se encuentren enfocadas a lograr la misión y visión de la entidad.

En primer lugar, está la gestión de un área que es la base para otros componentes de la gestión, reactivando las relaciones comerciales con los clientes, con la finalidad que estos estén al día con sus créditos, de igual manera que sea efectiva, que se lleve a cabo ciertas actividades y se estrategias de forma específica. La empresa se encontró dentro de la evaluación cuantitativa, el nivel en gestión de la cuenta por cobrar es de forma regular, ya que análisis de los registros documentales arrojaron que no existe una gestión dentro del área. En relación a la liquidez el análisis se puede apreciar que en el año 2016, la empresa contaba con s/1.51 por cada sol de deuda adquirida en dicho año, en el año 2017 la situación cambio de manera descendiente, posee un respaldo s/1.40 para responder por cada sol de endeudamiento, por otra parte el análisis cualitativo muestra que la organización a pesar de ser una organización con algunos años en el mercado deberá seguir implementando políticas dentro del área para

continuar motivando e incentivando al personal del área y todo aquello que se encuentre relacionado a ello y con eso alcanzar que el personal se identifique de manera parcial con la misión, visión y objetivos de la organización, una buena gestión es la base para todo proceso en distintas organización.

Dentro de una organización debe existir una evaluación constate e identificación de amenazas y riesgos que pueden tener efectos en la organización. En la organización la capacidad con la que cuenta la entidad para cancelar sus obligaciones corrientes a muy corto plazo. En este caso la empresa cuenta en el año 2016 con s/ 0.69, en el año 2017 la empresa cuenta con s/0.40 para cubrir cada nuevo sol de deuda con una exigibilidad menor a un año, lo que demuestra que existe muy pocos fondos para hacer frente a las obligaciones a muy corto plazo. Además, el análisis cualitativo de la organización resalta en todos los análisis que existe unos escasos de políticas de crédito y formas de cobro, se evidencia incumpliendo de pagos de clientes, ya que en, mucho caso solo se cuenta con un respaldo de palabra o guía, y no se realiza un análisis exhaustivo de la capacidad de pago del cliente.

El proceso de una elaboración de gestión involucra una serie de actividades diversas dentro de la organización, en todos los niveles y procesos de transición que permitan la realización de manera eficiente de la gestión de cuentas por cobrar, en la organización se puede apreciar que existe un mayor apalancamiento financiero, para el año 2016 el porcentaje de los activos se encuentran financiados con deudas de terceros en 64.56%, habiéndose incrementado en el año 2017 a 69.68%. Lo que permite deducir que, a pesar de haber obtenido mayor endeudamiento, este también se refleja en un mayor riesgo, por lo que la organización le dado un énfasis a la gestión del área que tiene mayor prioridad

dentro de la organización, todo aquello se reafirma en el análisis cuantitativo ya que lo evidenciado muestra que la empresa durante el transcurso de su funcionamiento no cuenta con un proceso de monitoreo en morosidad de clientes, de igual forma una base de clientes morosos, la elaboración de políticas de desarrollo de consultoría es primordial en caso de que los clientes se atrasen en cuotas, tener como respaldo contratos u otro documento que evidencie de la morosidad.

En el proceso de una gestión no solo basta con el reportar o informar, sino que estos mismos deben ser entregados de manera puntual y correcta, ello debe ser el elemento principal en cualquier proceso de gestión. En la organización un indicar de precedencia, el endeudamiento a corto plazo, en el año 2016 el coeficiente obtenido es 1.82 a diferencia del año 2017 indica que las deudas a corto plazo comprenden un 2.50 del patrimonio (determinado porcentaje). Lo que determina un incremento de dichas deudas. En el análisis cualitativo que los informes se presentan muestra que de igual forma estos carecen de políticas para llevar a cabo una buena gestión. Según lo analizado se muestra que la información que se brinda no se encuentra disponible para todo momento, sino cuando es solicitado. Es importante con esta información para no seguir cayendo en errores continuos.

Toda gestión debe ser evaluada constantemente y si no cumple con los objetivos trazados, debe ser cambiado o mejorado, un monitoreo dentro del proceso de gestión debe ser constante. En la organización el proceso de monitoreo de la organización de cuentas por cobrar debe ser de manera mensual y contante, De acuerdo a la rotación de cuentas por cobrar son de cuatro veces en el año 2016, las mismas que no han sufrido mucha variación en relación al año 2017.

Categoría emergente	Definición básica
Control de créditos	En la economía de una empresa el control de créditos es fundamental para llevar de forma eficiente las labores del área, desde un punto de vista mercadotécnico el crédito permite a la organización aumentar su volumen de ventas.
Políticas de cobranza	<p>Las empresas organizadas deben identificar una división de responsabilidad de la cobranza y establecer políticas de créditos y cobranzas que cubran el trabajo de recuperación de cartera, dichas políticas deben ser evaluadas constantemente. (Del Valle, 2005).</p> <p>Según la CFI (2008) “la realización de cobranza es un proceso estratégico de manera clave para la recuperación de la cartera” (p. 1).</p>

Cuadro 1. *Categoría emergente.*

CAPÍTULO VI
PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN
“GESTION DE LAS CUENTAS POR COBRAR”

6.1 Fundamentos de la propuesta

La propuesta denominada elaboración de créditos y cobranzas de la empresa Trade Llantas S.A.C se desarrolló teniendo en cuenta como base la teoría de la contabilidad y el control, donde se menciona que el control y la contabilidad están vinculados, así como la teoría administrativa, control y seguimiento financiero con la única finalidad de que la propuesta presentada pueda colaborar con el mejoramiento en el área de cuentas por cobrar en la empresa Trade LlantasS.A.C.

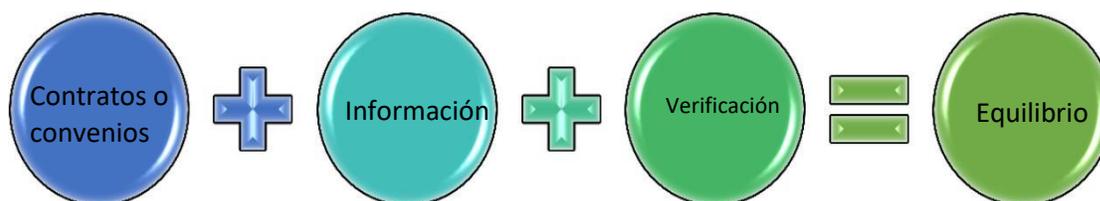


Figura 15. *El equilibrio*

La figura muestra la trascendencia del control en el proceso donde se evalúa el desempeño y equilibrio de los usuarios, el cual será reproducido en la propuesta de elaboración de políticas de créditos y cobranzas. Teniendo en cuenta los objetivos de la presente investigación, se concluye que la empresa cuenta a la actualidad con financiamientos a corto plazo elevado, por ende, la situación actual obliga a realizar un planteamiento en unas de las áreas con mayor importancia dentro de la empresa. Para determinar la propuesta se realizó un análisis de ratios financieros de la empresa en cual permitió medir la problemática real, así mismo, se realizó análisis documental y se tomó la opinión de expertos a través de las entrevistas, lo cual permiten tener una visión amplia y real sobre la situación actual de la empresa. De igual forma se tomará en cuenta el modelo COSO lo cual comprende los componentes de control

planteados en este modelo los cuales son ambiente de control, valuación de riesgos, actividades de control, información, comunicación y monitoreo para las cuentas por cobrar.

Las políticas de créditos y cobranzas en su desarrollo involucrarán una serie de actividades por el área a mejorar de la empresa, para poder cumplir con el objetivo trazado, de tal forma poder alcanzar una mejora en el área de créditos y cobranzas de la empresa. Las empresas fueron constituidas con la finalidad de obtener ganancias mayores a futuro de lo invertido. Todas las entidades están conformadas por contratos entre accionistas y terceros, la relación entre estas partes permite diseñar y elaborar estos contratos, todas las entidades deben de contar con un control, ya que este es el balance y/o equilibrio de la organización. Sunder (1997)

6.2 Problemas

El diagnóstico final de los resultados adquiridos del análisis documental y las entrevistas realizadas a un contador, un jefe de cobranza y un asistente de la misma área se ha determinado que la empresa a la actualidad tiene obligaciones en porcentaje considerable a corto plazo, en consecuencia de ello se incrementan los gastos financieros reflejados en los estados financieros, el endeudamiento a corto plazo fue incrementado a partir del año 2017, si bien en cierto la dirección ofrece facilidades de interacción con el personal del área al no haber establecido formas de realizar esta comunicación esta no se establece de forma adecuada, y con mayor razón al no estar plasmada la misión y visión de la entidad como los objetivos de la misma, el personal no se siente lo suficientemente motivado e incentivados es por ello que no se lleva a cabo las funciones asignadas, por otro lado, la apreciación de

riesgo no se encontró mecanismos los cuales no permiten detectar riesgos y/o prevenir contingencias en el área de cuentas por cobrar, llevando a incrementar la cartera de clientes morosos y por último, el proceso de monitoreo, la evaluación constante no se está realizando con rigurosidad dentro del área de cobranza, por lo mismo que se carece de un monitoreo constante, además de no existir una gestión que permita llevar un proceso adecuado y certero, salvo las ratios financieras realizados al finalizar cada periodo.

6.3 Elección de la alternativa de solución

La empresa Trade Llantas S.A.C en la actualidad no cuenta con una gestión de cuentas por cobrar, la cual ya se describió anteriormente, priorizando los problemas encontrados a través de la recopilación de información y la ejecución de entrevistas a las trabajadoras de la misma área se define como presuntas alternativas soluciones, la elaboración de un manual de formas de cobro, lo cual permitiría tener una mayor relación y comunicación con los clientes y mantenerlos al día en sus obligaciones obtenidas, de igual forma la elaboración de una base de datos de clientes sólida y concisa, la cual permitirá realizar un análisis más exhaustivo a los clientes al momento de otorgarles créditos, esto de igual manera permitirá saber si el cliente cuenta con la suficiente solvencia para afrontar la líneas de crédito que la empresa le otorga.

6.4 Objetivos de la propuesta

Implementar el control contable en la presentación y aplicación de procedimientos de créditos y cobranzas.

Optimizar el funcionamiento de las cuentas por cobrar para generar mayor liquidez.

Establecer políticas de otorgamientos de crédito y políticas de cobranza para mejorar los ingresos.

6.5 Justificación de la propuesta

La empresa Trade Llantas S.A.C es una empresa dedicada a la comercialización de venta de llantas, actualmente cuenta con más de trece años en el mercado, a pesar del tiempo de constituida la empresa ha crecido en porcentajes menores, pero es organización con miras de convertirse en líder del mercado en el que participa , es por ello de la importancia de la siguiente propuesta, la cual pretende elaborar una gestión de políticas de créditos y cobranzas que contribuyan a alcanzar los objetivos trazados por consiguiente contribuir a la misión y visión de la organización.

La organización al encontrarse en crecimiento y desarrollo es primordial establecer mecanismo de gestión y control que permitan garantizar el resguardo de los activos de la empresa, es de prioridad medir constantemente la liquidez de la organización, ya que esta permite cumplir con las obligaciones adquiridas. La implementación de una gestión en el área de cuentas por cobrar permitirá conocer las capacidades que los clientes tienen para

pagar sus deudas adquiridas, una segmentación de clientes sólida y concisa permitirá un análisis a cada cliente más exhaustiva para la evolución de cuanto es lo que puede pagar y los riesgos que se dan al otorgar créditos de grandes magnitudes contribuir a la eficacia del proceso de cobranza, recuperación de forma inmediata la cartera. Además de las políticas de crédito y cuentas por cobrar estas comprendidos dentro de esta elaboración de gestión, ello a través de implementación de formar de cobro, condiciones de venta, elaboración de base de datos completa de clientes, programación de cobranzas. Finalmente se elaborar un flujo de caja proyectado el cual permitirá reconocer la eficacia de la gestión de cuentas por cobrar, de igual forma tomar medidas regulatorias en el caso de que los ingresos obtenidos no sean los suficientes para cubrir con las obligaciones adquiridas.



Figura 16: *Ciclo de Cobranza.*

6.6 Resultados esperados

La propuesta de elaboración de una gestión de políticas de créditos y cobranzas reducirá de manera evidente la tasa de morosidad que actualmente existe en el área, se incrementará la eficacia de la gestión de las cobranzas, además otorgará mayor visibilidad del desarrollo de procesos dentro del área de cobranzas, además de emitir información fiable y oportuna.

Con la implementación de una gestión de políticas y créditos se pretende llegar a una eficacia y efectividad de más del 90% en dichas cuentas otorgadas, además de contribuir con la organización de forma interna y el crecimiento de la compañía, mejorando la motivación del personal, clientes, ya que se pretende establecer una comunicación acertada y más cercana con los clientes.

6.7 Desarrollo de la propuesta

6.7.1 Objetivo 1:

6.7.1.1. Plan de actividades

Actividad	Cronograma	Responsable- monitoreo
Evaluación y determinación de las deficiencia del área.	Para esta actividad se propone una duración de 20 días para la evaluación e información de la situación actual	Gerencia Contador Jefes de área
Ficha de riesgo	Realizar una adecuada evaluación de las políticas y actividades del área	Gerencia Contador Administración
Evaluación por tipo de clientes	Elaboración de nuevos procedimientos, controles	Gerencia Contador Jefes de área
Políticas por tipo de cliente	Reformulación de las políticas existentes del área de créditos y cobranzas	Gerencia Contador Administración

Cuadro 2. *Actividades de la propuesta.*

6.7.1.2. Solución



Figura 17. Esquema del Flujo de Proceso Documentos de Cobranza.

6.7.1.3. Indicadores

Los indicadores utilizados en el objetivo unos son: Control contable, procedimientos de créditos dentro de los cuales analizaremos políticas de crédito y formas de crédito.

6.7.1.4. Solución administrativa

Propuesta	Cantidad	Valor Unitario Soles	Total Soles
Elaboración de las políticas de créditos y cobranzas:			
Impresión del manual	4	20.00	80.00
Programa de inducción:	4	70.00	240.00
Elaboración de boletín	10	15.00	150.00
Impresión de boletín			
Charlas de inducción de la gestión	10	8.00	80.00
Coffe break	6	20.00	160.00
Medición de Costos:	6	50.00	300.00
Evaluación de los indicadores			
Revisión de los problemas encontrados	2	70.00	140.00
Elaboración de las políticas de créditos y cobranzas	2	200.00	400.00
Total de Gastos			S/.7,950.00

6.7.1.5. Cronograma (Diagrama de Gantt)

Tarea	Duración	Mayo									Junio									Julio				
		22	23	24	25	26	29	30	31	5	6	7	8	9	12	13	14	15	16	25	26	27	28	29
Elaboración de las políticas de créditos y cobranzas	5 días	X	X	X		X			X															
Impresión del manual	1 día						X																	
Programa de inducción:																								
Elaboración de boletín	1 día							X																
Impresión de boletín	1 día								X															
Charlas de inducción de la gestión	5 días									X		X		X	X						X			
Coffe break	5 días										X		X		X	X					X			
Medición de Costos:																								
Evaluación de los indicadores	3 días												X								X			X
Revisión de los problemas encontrados	3 días													X								X		X

6.7.1.6. Evidencia

Se mostrará un flujograma de la implementación de políticas de créditos y cobranzas, ello relacionado de acuerdo a las actividades desarrolladas.



Figura 17. Portada del manual de créditos y cobranzas. Creación propia.

6.7.2 Objetivo 2:

6.7.3.1. Plan de actividades

Procedimientos de cobro	Impacto
Seguimiento de documentos de cobranza	Tiempo de representantes de atención al cliente
Análisis de crédito	Prioridad de análisis de crédito
Control y seguimiento de créditos	Estandarización de controles
Visibilidad de viabilidad de créditos	Estandarización de documentos

Cuadro 4. *Actividades de la propuesta.*

6.7.3.2. Solución técnica

Base de Datos Alterna	Responsable
Forma de pago	Jefe de área Cuentas por Cobrar
Estructura del Área de Manejo de Órdenes	Asistente de cuentas por cobrar
Estructura del Área de Cuentas por Cobrar	Asistente de cuentas por cobrar

6.7.3.3. Indicadores

Los indicadores del siguiente objetivo son: optimización, políticas. Liquidez, créditos.

6.7.3.4. Solución administrativa

Propuesta	Cantidad	Valor Unitario Soles	Total Soles
Elaboración de los procedimientos de créditos y cobranzas:			
Impresión del manual	3	30.00	90.00
Programa de inducción:	3	80.00	240.00
Elaboración de folleto	8	20.00	160.00
Impresión de folleto			
Charlas de inducción de los procedimientos	8	10.00	80.00
Coffe break	4	10.00	40.00
Medición de Costos:	5	30.00	150.00
Evaluación de los indicadores			
Revisión de los problemas encontrados	2	50.00	100.00
Elaboración de los procedimientos de formas de cobro	2	150.00	300.00
Total de Gastos			S/7,950.00

6.7.3.5. Cronograma (Diagrama de Gantt)

Tarea	Duración	Mayo					Junio										Julio							
		22	23	24	25	26	29	30	31	5	6	7	8	9	12	13	14	15	16	25	26	27	28	29
Elaboración de los procedimientos de créditos y cobranzas:	4 días	X	X	X		X																		
Impresión del manual	1 día					X																		
Programa de inducción:																								
Elaboración de folleto	1 día							X																
Impresión de folleto	1 día							X																
Charlas de inducción de los procedimientos	6 días								X	X	X	X						X			X			
Coffe break	5 días								X	X	X	X						X						
Medición de Costos:																								
Evaluación de los indicadores	2 días										X													X
Revisión de los problemas encontrados	2 días												X									X		

6.7.3.6. Flujo de caja

Escenario Optimista 14%

FLUJO DE OPERACIONES						
	0	2018	2019	2020	2021	2022
Ingreso de Ventas		16,213,349.04	18,483,217.91	21,070,868.41	24,020,789.99	27,383,700.59
Costo de Ventas		-13,765,132.92	-15,692,251.53	-17,889,166.74	-20,393,650.09	-23,248,761.10
Utilidad Bruta		2,448,215.71	2,790,965.91	3,181,701.14	3,627,139.30	4,134,938.80
Gastos de administración		-946,450.80	-1,078,953.91	-1,230,007.46	-1,402,208.50	-1,598,517.69
Gastos de Ventas		-715,002.30	-815,102.62	-929,216.99	-1,059,307.37	-1,207,610.40
Gastos Financieros		-666,675.42	-760,009.98	-866,411.38	-987,708.97	-1,125,988.22
Utilidad antes de impuestos		248,416.26	283,194.54	322,841.77	368,039.62	419,565.17
Impuesto a la Renta		72,040.72	82,126.42	93,624.11	106,731.49	121,673.90
Flujo de Caja		176,375.54	201,068.12	229,217.66	261,308.13	297,891.27

Escenario Regular 10%

FLUJO DE OPERACIONES						
	0	2018	2019	2020	2021	2022
Ingreso de Ventas		15,644,459.60	17,208,905.56	18,929,796.12	20,822,775.73	22,905,053.30
Costo de Ventas		-13,282,145.80	-14,610,360.38	-16,071,396.42	-17,678,536.06	-19,446,389.67
Utilidad Bruta		2,362,313.40	2,598,544.74	2,858,399.22	3,144,239.14	3,458,663.05
Gastos de administracin		-913,242.00	-1,004,566.20	-1,105,022.82	-1,215,525.10	-1,337,077.61
Gastos de Ventas		-689,914.50	-758,905.95	-834,796.55	-918,276.20	-1,010,103.82
Gastos Financieros		-643,283.30	-707,611.63	-778,372.79	-856,210.07	-941,831.08
Utilidad antes de impuestos		239,699.90	263,669.89	290,036.88	319,040.57	350,944.62
Impuesto a la Renta		69,512.97	76,464.27	84,110.69	92,521.76	101,773.94
Flujo de Caja		170,186.93	187,205.62	205,926.18	226,518.80	249,170.68

Escenario Pesimista 6%

FLUJO DE OPERACIONES						
	0	2018	2019	2020	2021	2022
Ingreso de Ventas			15,980,104.37	16,938,910.63	17,955,245.27	19,032,559.99
Costo de Ventas			-13,567,108.20	-14,381,134.69	-15,244,002.77	-16,158,642.94
Utilidad Bruta			2,412,995.76	2,557,775.51	2,711,242.04	2,873,916.56
Gastos de administracin			-932,835.19	-988,805.30	-1,048,133.62	-1,111,021.64
Gastos de Ventas			-704,716.30	-746,999.28	-791,819.24	-839,328.39
Gastos Financieros			-657,084.65	-696,509.73	-738,300.31	-782,598.33
Utilidad antes de impuestos			244,842.55	259,533.11	275,105.09	291,611.40
Impuesto a la Renta			71,004.34	75,264.60	79,780.48	84,567.31
Flujo de Caja		163,998.31	173,838.21	184,268.50	195,324.62	207,044.09

6.7.3.7. Viabilidad económica

Tabla 21

Viabilidad económica de la propuesta.

	Optimista	Probable	Pesimista
Tasas Cambiantes			
Tasa de crecimiento	20.00%	12.20%	7.25%
Tasa de Inflación	2.00%	3.50%	4.00%
Resultados			
VANE	S/. 1,762,496.64	S/. 1,260,283.54	S/. 989,245.53

6.7.3.8. Evidencia

Se mostrará un cuadro de la implementación de procedimientos cobranzas, ello relacionado de acuerdo a las actividades desarrolladas.

AREA	Codigo	modulo	Objetivo	Actividades a Realizar	Ejecucion
FINANZAS	BANC	CONTROL BANCARIO	CONTROL	REALIZAR ARQUEOS DE CAJA INTEMPESTIVO	
FINANZAS	BANC	CONTROL BANCARIO	CONTROL	REALIZAR CONCILIACION BANCARIA MENSUAL	
FINANZAS	CCHI	CAJA CHICA	CONTROL	VALIDAR LOS EGRESOS DE CAJA CHICA, DANDO V°B° A LA FIRMA DEL CHEQUE	
FINANZAS	CXCO	CUENTAS POR COBRAR	CREDITOS	REVISAR LOS CREDITOS DIARIOS OTORGADOS, VALIDANDO LA CONFORMIDAD DE ELLOS	
FINANZAS	CXCO	CUENTAS POR COBRAR	CREDITOS	IDENTIFICAR PLENAMENTE EL CREDITO, PARA CONTACTAR AL CLIENTE DEUDOR Y HACER SU FILE	
FINANZAS	CXCO	CUENTAS POR COBRAR	CREDITOS	VERIFICAR LAS GARANTIAS DEL CREDITO, ASI COMO LA UTILIZACION OPTIMA DE LINEA DE CREDITO	
FINANZAS	CXCO	CUENTAS POR COBRAR	CREDITOS	VERIFICAR EL LLENADO DE LA LETRA DE CAMBIO, CHEQUE DIFERIDO O COMPROBANTE.	
FINANZAS	CXCO	CUENTAS POR COBRAR	CREDITOS	GESTIONAR Y REGISTRAR LA EMISION Y ACEPTACION DE LOS CAMBIALES, (INCL.RENOVACIONES)	
FINANZAS	CXCO	CUENTAS POR COBRAR	COBRANZAS	ENVIAR AL BANCO LOS CAMBIALES NEGOCIABLES, DENTRO DE SUS PLAZOS	
FINANZAS	CXCO	CUENTAS POR COBRAR	COBRANZAS	HACER SEGUIMIENTO DIARIO DE CUENTAS POR COBRAR EN EL DIA Y DE DIAS SIGUIENTES	
FINANZAS	CXCO	CUENTAS POR COBRAR	COBRANZAS	GESTIONAR AVISOS PRE-JUDICIALES ANTES, EL DIA Y DESPUES DEL VENCIMIENTO.	
FINANZAS	CXCO	CUENTAS POR COBRAR	COBRANZAS	REPORTAR DIARIAMENTE EVOLUCION DE GESTION DE COBRANZAS	
FINANZAS	CXCO	CUENTAS POR COBRAR	COBRANZAS	INFORME SEMANAL DE LOGROS EN RECUPERACION; RECOMENDANDO ACCIONES A TOMAR.	
FINANZAS	CXCO	CUENTAS POR COBRAR	CREDITOS Y COBRANZAS	DAR RECOMENDACIONES PARA MODIFICAR LA POLITICA DE CREDITOS Y COBRANZAS	
FINANZAS	CXCO	CUENTAS POR COBRAR	COBRANZAS	INDENTIFICACION Y REGISTRO DE DEPOSITOS DE CLIENTES, INFORMANDO A CONTROL BANCARIO	

6.8 Consideraciones finales de la propuesta

Establecida la elaboración de políticas de créditos y cobranzas, se estandariza los procedimientos de estatus de documentos de cobranzas, con responsables y tiempo de validez, de igual manera la priorización de análisis de documentos de cobranzas mediante herramientas de manejo de información. En el análisis de documentos de cobranza, se recopila toda la información perteneciente al área de cobranzas, al diseñar las políticas de créditos y cobranzas permitirá mejorar la información brindada por dicha área, de igual forma alcanzar los objetivos trazados por la empresa.

Desarrollando planes de inducción y capacitación a todo el personal del área de cobranzas y personal relacionado a ella, el personal se sentirá de forma más identificado con la visión, misión y objetivos de la organización, el cual permitirá mejorar el área de cobranzas, todo aquello mencionado permitirá generar informes confiables, de manera oportuna que ayudaran a la elaboración de estados financieros, de igual manera a la toma de decisiones.

CAPÍTULO VII

DISCUSIÓN

La presente tesis Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Trade Llantas S.A.C-2018 ha logrado finalizar adecuadamente el proceso de investigación y elaboración de la propuesta de solución a los problemas encontrados dentro del área de cobranza, la carencia de políticas de créditos y formas de cobro no permite un adecuado manejo de la cobranzas y por ende el incumplimiento las obligaciones a corto plazo que la organización adquiere, además de no contar con funciones definidas, la escases de una base de datos de clientes sólida y concisa que sea actualizada, tampoco cuenta con programaciones de cobros, que permitan visualizar de manera inmediata los créditos por vencer, tanto para la organización como para los clientes, teniendo como resultado la falta de liquidez, el cual contrae el incumplimiento de las obligaciones obtenidas por parte de la organización. Es por ello que durante el proceso de la investigación se optó por recurrir a teorías contables que se encuentren relacionados con la categoría y metodología de la investigación, las cuales son base para la elaboración d la propuesta denominada “Gestión de cuentas por cobrar” que constituye la implementación de políticas en diferentes etapas.

En la instigación arrojó que en el 2016 la empresa contaba con S/1.55 por cada sol de deuda a diferencia del año 2018, la liquidez de la empresa ha disminuido, ahora posee S/1.45 por cada sol de endeudamiento, las razones corrientes de 1.5 a 1 se pueden considerar aceptables. Mediante la prueba acida se determinó la capacidad inmediata que cuenta la empresa para afrontar sus obligaciones corrientes, en pocas palabras la disponibilidad de los activos líquidos que posee la empresa, se puede observar que en el año 2016 la empresa contaba con S/0.74 a comparación del año 2017 S/0.67 para cubrir cada deuda con un tiempo exigible menor a un año, lo que demuestra que la empresa podría sufrir consecuencias negativas de continuar con esta tendencia

De igual manera se analizó las ratios de Apalancamiento Financiero, un mayor grado de apalancamiento financiero significa un mayor financiamiento a través de terceros y por lo cual origina un mayor riesgo financiero y disminuye la solvencia para la entidad. Se puede apreciar que en el 2017 se ha incrementado el importe de apalancamiento en aproximadamente 5% lo que podría traer como consecuencia la reducción de créditos a la empresa cuando lo necesite. En relación al endeudamiento a corto plazo, se puede apreciar que el porcentaje de los activos se encuentran financiados con deudas (bancos), por otra parte, los entrevistados manifiestan que existe unos escasos de políticas de créditos, condiciones de venta, formas de cobro, es por ello que para combatir lo mencionado se consignó la estructura de cronogramas de pago, que permitan visualizar los créditos vencidos y/o por vencer tanto para la organización como para los clientes.

Este análisis permite observar el comportamiento de la rentabilidad (crecimiento) de la empresa, se observa que la utilidad sobre los activos de la empresa se ha incrementado en porcentaje considerable. La utilidad que se obtiene sobre el patrimonio de la entidad se eleva en pequeños porcentajes en el 2017. De otra parte, se observa el incremento del margen de utilidad de una forma pequeña respecto al año pasado.

Por otra parte, la teoría de la contabilidad y el control enfatiza la importancia del control sobre la contabilidad, ya que esta área brinda información importante a gerencia para la toma de decisiones en la organización, es allí donde nace que una gestión actúa como punto de equilibrio para la organización, otorgando equilibrio, confiabilidad y eficacia al momento de solicitar información al área.

Mendoza (2015), en la investigación realizada, “Administración de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las empresas ferreteras del distrito de San Martín de Porres 2015,” llevó a cabo un estudio orientado a la gestión de las cuentas por cobrar, basándose en políticas de créditos apropiados, estableciendo fechas de vencimiento, plazos, así como una gestión de cobranza efectiva, de igual forma la gestión va a tener un impacto en la información financiera, por otro lado, el informe COSO, busca que el control en las organizaciones sea de forma más eficiente y que tenga como base la visión y misión de la organización para alcanzar los objetivos trazados por la entidad, minimizar riesgos de pérdidas de activos y asegurar la confiabilidad de los estados financieros y alcanzar metas de rentabilidad y liquidez. Estos informes pueden brindar definiciones de políticas y controles de una forma más estratégica para la gestión y dirección, el cual su objetivo principal es resguardar los activos de la empresa, además de proporcionar seguridad a los objetivos en eficiencia, eficacia y confiabilidad en la elaboración de los reportes contables.

Estos informes dividen al control interno en los siguientes componentes sinergia y enlace, forma un sistema integrado de reacciones, situaciones y condiciones cambiantes, por lo cual es necesario que el control este constituido dentro de la organización, además se consideró necesaria la capacitación de personal del área y todo aquello personal que este directamente relacionado con el área, ello permitirá la eficiencia e identificación de los colaboradores del área.

Cabe resaltar en la tesis Ramírez (2016) en su investigación “Modelo de crédito-cobranza y gestión financiera en la empresa Comercial Facilito de la parroquia Patricia Pilar, provincia De Los Ríos” realiza un modelo de Crédito- Cobranza para el progreso de la gestión con el fin de colaborar con los accionistas a tomar decisiones adecuadas para la entidad; basándose

en pautas de investigación, analizando la administración del crédito y su otorgamiento, dicha investigación utilizo como instrumentos la entrevista y encuesta, mediante esto obtuvo la información necesaria para y un nuevo panorama acerca de la investigación, se elaboró un organigrama, de la misma se elaboró un manual de funciones específicas para cada colaborador, así como un nuevo diseño para poder llevar de forma más ordenada la cartera de clientes y poder tener una información real y confiable de las cuentas por cobrar de la entidad.

Por otro lado Tovar (2015) “Manual de normas de procedimientos para optimizar el sistema de cuentas por cobrar en el área contable de la empresa construcciones Tocar C.A” realiza su investigación bajo la modalidad de proyecto factible, en un nivel proyectivo, apoyada en un estudio de campo, los datos obtenidos en la recolección de información se analizaron en forma descriptiva e inferencial, concluyéndose que la empresa no cuenta con normas y procedimientos para optimizar el sistema de cuentas por cobrar.

Por ello que al finalizar la elaboración de la propuesta se procederá a la impresión del manual y ejecutará dentro de la organización la cual permitirá la validez de las políticas de créditos y cobranzas.

CAPÍTULO VIII
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

7.1 Conclusiones

Una vez obtenidos los resultados de la investigación, se analizó e interpretó y se llegaron a las siguientes conclusiones:

Primero : Ante la problemática de una falta de gestión de créditos y cobranzas, la escasos procesos que vayan en conjunto con los objetivos de la empresa, se considera de prioridad la elaboración de políticas de créditos que permitan la eficacia en la recuperación de la cartera de clientes.

Segundo : La implementación de un procedimiento de formas de cobro es de importancia para las organizaciones, estas deben contar con coherencia, razonabilidad, la misma que funcione con equilibrio de las cuentas por pagar que adquiera la entidad, sin una buena gestión de políticas de créditos y cobranzas no será posible que una empresa alcance niveles de cuentas por cobrar razonables para la organización.

Tercero : La empresa Trade Llantas S.A.C carece de una base de datos sólida y concisa que se actualice de manera constante, esto permitiría un análisis exhaustivo a cada cliente, su clasificación, el límite de crédito que se le debe otorgar, así evitar que los clientes se excedan en la adquisición de sus obligaciones.

Cuarto : La propuesta ha sido diseñada con el objetivo de implementar una gestión de créditos y cobranzas, que mejore la eficacia y confiabilidad del área, de igual manera contribuirá con la liquidez de la empresa, de esta forma la organización podrá cumplir de manera oportuna las obligaciones adquiridas a corto plazo. Una gestión eficiente en el área de cuentas por cobrar pone a la organización en las diferentes plataformas que ofrecen las entidades financieras.

Quinto : La propuesta está desarrollada en base a componentes en base a componentes del informe COSO, Estos informes dividen al control interno en los siguientes componentes sinergia y enlace, forma un sistema integrado de reacciones, situaciones y condiciones cambiantes, por lo cual es necesario que el control este constituido dentro de la organización.

7.2 Sugerencias

Primero : Se sugiere implementar una gestión de créditos y cobranzas, políticas de crédito, condiciones de venta, de acuerdo a los pasos y procesos descritos en la propuesta de la presente investigación, la cual además contribuirá al control interno de la organización y a una mejor rotación de las cuentas por cobrar.

Segundo : Es necesario la implementación de formas de cobro, cronogramas de pago, recordatorios, facilidades de pago, mediante se recupera la cartera de clientes evitando que estos se atrasen en sus obligaciones obtenidas.

Tercero : La empresa Trade Llantas S.A.C debe reestructurar las funciones, de tal forma que el personal tenga definido sus funciones y no caigan en duplicar trabajo, de igual forma evitar de todas las formas que la evaluación de créditos al momento de otórgalos se realice de forma subjetiva.

Cuarto : Tomar el modelo del plan de implementación de una gestión de políticas de crédito y cobranzas traerá un equilibrio entre las funciones del personal, la cuentas por cobrar por ende las cuentas por pagar y cierran el ciclo financiero de manera correcta, sin caer en déficit económico.

Quinto : La propuesta que se desarrolló en base a los componentes del COSO, dicha estructura también puede ser aplicada en distintas áreas de la organización, por ello se recomienda la implementación de la gestión de créditos y cobranzas, identificando deficiencias y mejorando las encontradas para lograr objetivo trazado por la organización.

CAPÍTULO IX
REFERENCIAS

- Arraut, L. (2010). La gestión de calidad como innovación organizacional para la productividad en la empresa. *Escuela de Administración y Negocios*, 31.
- Carbajal, G., Figueroa, W., & Lemoine, F. (2017). *Gestión de procesos*. Mar Abierto: Editorial Mar Abierto.
- Chester, B., & Elton, M. (2006). *Teoría de las organizaciones*. Umbral: Editorial S.A de C.V.
- Cooper, J., & Lybrand, I. (1997). *Los nuevos conceptos del control Interno (Informe COSO)*. Madrid: Dias de Santos S.A.
- Dextre, J., & Del Pozo, R. (2012). Control de gestión o gestión de control. *Contabilidad y negocios*, 70.
- Esteban, L. (1998). La contabilidad de gestión como herramienta para la toma de decisiones. *Revista de relaciones laborales*, 86.
- Estupiñan, R. (2015). *Control interno y fraudes: Análisis de informe COSO II Y III*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Gañan, T. (2014). *El control de inventarios y su incidencia financiera en la empresa ferretera Soluciones* (tesis pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2004). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Hurtado de Barrera, J. (2010). *Metodología de la Investigación, guía para la comprensión Holística de la ciencia*. Caracas: Quiron Ediciones.
- Hurtado, J. (30 de Marzo de 2018). *Metodología de la Investigación Holística*. Obtenido de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/3230/egoyo.pdf?sequen>

- Lizarra , K. (2010). *Gestion de las cuentas por cobrar en la administracion del capital de trabajo de las empresas de fabricacion de plastico del distrito de Ate* (tesis pregrado). Universidad de San Martin de Porres, Lima, Peru.
- Martínez, P. (2006). El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica. *Pensamiento & Gestión*, 189.
- Mendoza, J. (2015). *Administracion de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las empresas ferreteras en el distrito de San Martin de Porres* (tesis pregrado), Universidad Privada del Norte, Lima, Peru.
- Nagles, N. (2007). La gestión del conocimiento como fuente de innovación . *Escuela de administración negocios*, 80.
- Perez, R., & Massoni, S. (2009). *Teoria general de la estrategia, el cambio del paradigma en el comportamiento humano, la sociedad y las instituciones*. Barcelona: Editorial Ariel S.A .
- Poggi, J., & Romero, L. (2015). Sistema financiero peruano 1990-2014: manteniendo el equilibrio entre desarrollo y estabilidad económica. *Temas financieros*, 5.
- Perozo, M. (2013). *Control contable de las cuentas por cobrar en las empresas del sector ferretero de la parroquia Domitila Flores* (tesis pregrado).Universidad Rafael Urdaneta, Venezuela.
- Ramirez , V. (2013). *Modelo de Credito - Cobranzas y gestion financiera en la empresa comercial Facilito de la parroquia Patricia del Pilar* (tesis pregrado).Universidad Santo domingo, provincia De los Rios , Santo Domingo, Ecuador .
- Reisdorfer, V., Koschewsca, S., & Salla, N. (2005). Planeamiento Financiero: Su Importancia y Contribucion para la Gestion de las. *Revista Científica Visión de Futuro*, 3
- Vivar, C., McQueen, A., Whyte, D., & Canga, N. (2013). Primeros pasos en la investigación cualitativa: desarrollo de una propuesta de investigación. *Index de Enfermería*, 22.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de la investigación

Título de la Investigación: Gestión de cuentas por cobrar en la empresa ZONA LLANTAS SAC 2018		
Planteamiento de la Investigación	Objetivos	Justificación
<p>El éxito de la mayoría de las empresas radica en el volumen de las ventas que esta ofrece en el mercado, el simple hecho que una empresa otorgue facilidades de financiar sus productos a sus clientes conlleva al incremento de sus ventas. Es así como se genera las cuentas por cobrar.</p> <p>La falta de control sobre esta área conlleva a recurrir a los términos “estimación de cuentas incobrables”. En ese sentido se plantea la siguiente pregunta.</p> <p>¿Cómo la gestión de cuentas por cobrar afecta la liquidez y rentabilidad de la empresa ZONA LLANTAS SAC 2018?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Mejorar la gestión de cuentas por cobrar para incrementar la rentabilidad y liquidez de la empresa ZONA LLANTAS SAC</p>	<p>Actualmente los sistemas de control de Cuentas por cobrar no están adecuadamente implementados en las empresas de importación y ventas de llantas, por lo que en el desarrollo de este trabajo de investigación se plantearán paulatinamente estrategias para solucionar el tipo de problema de una empresa dedicada a la venta de llantas al crédito.</p> <p>Parte de las estrategias será aplicar revisiones mensualmente al proceso de las cuentas por cobrar, llevar a cabo correctamente la aplicación del manual de procedimientos para obtener un ciclo operativo oportuno, se establecerán alertas o recordatorios de cobranza.</p>
	<p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar la gestión de control interno en el área de las cuentas por cobrar.</p>	
	<p>Determinar políticas de crédito que inciden en la rentabilidad y liquidez de la empresa ZONA LLANTAS SAC.</p>	
	<p>Diseñar un plan de estrategias innovadoras bajo un modelo holístico.</p>	
	<p>Validar los instrumentos y la propuesta de la mejora por medio del juicio de expertos.</p>	
Método		
Sintagma	Enfoque	Tipo, nivel y métodos
Holístico	Mixto	Proyectivo Comprensivo Inductivo-Deductivo
Población, muestra y unidades informantes	Técnicas e instrumentos	Análisis de datos
33	Encuesta Entrevista	Medidas y frecuencia

Anexo 3: Instrumento cuantitativo

Objetivo general	Objetivos específicos	Categorías	Sub Categorías	Unidad de análisis	Técnicas	Instrumentos
Incrementar una gestión de cuentas por cobrar para incrementar la rentabilidad de la empresa Trade Llantas SAC	Identificar la gestión de control interno en el área de las cuentas por cobrar.	Gestión de las cuentas por cobrar	Verificación de cuentas por cobrar	Frecuencia, porcentaje y triangulación	Entrevista, encuesta y unidad de análisis	Temarios
	Determinar políticas de crédito que inciden en la rentabilidad de la empresa Trade Llantas SAC.		Rentabilidad financiera	Población (clientes)	Entrevista	
	Diseñar un plan de estrategias innovadoras bajo un modelo holístico.	Rentabilidad	Rentabilidad económica			Encuesta
			Políticas de crédito			

Anexo 4: Instrumento cualitativo

Título del documento:	Estados financieros Estados Resultados	
Período o año:	2018	
Objetivo del documento:	Descripción del documento:	El documento responde al área de:
Analizar de forma horizontal y vertical las ratios financieras de la organización a investigar. Así poder determinar el estado de liquidez, solvencia a la actualidad.	Análisis de las ratios financieras de la empresa a investigar	Créditos y cobranzas

			<p>Ratios de Solvencia</p> <p>Apalancamiento Financiero 2016 <u>Pasivo Total</u> 8,008,971.00 <u>Activo Total</u> 12,404,704.00 64.56%</p> <p>Apalancamiento Financiero 2017 <u>Pasivo Total</u> 10,824,809.00 <u>Activo Total</u> 15,535,239.00 69.68%</p> <p>Endeudamiento de Corto Plazo 2016 <u>Total Pasivo Corriente</u> 8,008,971.00 <u>Total Patrimonio</u> 4,395,733.00 1.82</p> <p>Endeudamiento de Corto Plazo 2017 <u>Total Pasivo Corriente</u> 10,824,809.00 <u>Total Patrimonio</u> 4,710,430.00 2.30</p> <p>Solvencia Patrimonial ó End. Total 2016 <u>Total Pasivo</u> 8,008,971.00 <u>Total Patrimonio</u> 4,395,733.00 1.82</p> <p>Solvencia Patrimonial ó End. Total 2017 <u>Total Pasivo</u> 10,824,809.00 <u>Total Patrimonio</u> 4,710,430.00 2.30</p> <p>Rotación de Cobros 2016 <u>Ventas Netas</u> 14,222,236.00 Ctas por Cob Comerciales 3,359,884.00 4.23</p> <p>Rotación de Cobros 2017 <u>Ventas Netas</u> 15,283,797.00 Ctas por Cob Comerciales 3,315,909.00 4.61</p>	<p>Ratios de solvencia o Apalancamiento Financiero, un mayor grado de apalancamiento financiero significa un mayor financiamiento a través de terceros y por lo cual origina un mayor riesgo financiero y disminuye la solvencia para la entidad. Se puede apreciar que en el 2017 se ha incrementado el importe de apalancamiento en aproximadamente 5% lo que podría traer como consecuencia la reducción de créditos a la empresa cuando lo necesite. En relación al endeudamiento a corto plazo, se puede apreciar que el porcentaje de los activos se encuentran financiados con deudas (bancos).</p>
2	Estado de Resultados Integral	<p>El Estado de Resultado o Estado de Ganancia y es un reporte financiero basado en un periodo determinado el cual muestra los ingresos obtenidos, gastos realizados, en pocas palabras refleja el beneficio o la pérdida que la entidad ha generado en un determinado periodo. El Estado de Resultado brinda a la empresa una visión panorámica del comportamiento de la entidad en el periodo. Los componentes del Estado de Resultado son: ventas, costo de ventas, utilidad, gastos de operación, utilidad sobre el flujo, depreciaciones y amortizaciones, utilidad operativa, gastos y productos financiero, utilidad neta. El Estado de</p>	<p>Ratios de gestión</p> <p>Rotación de Inventarios 2016 <u>Existencias * 360</u> 2,187,514,440.00 <u>Costo de Ventas</u> 12,074,678.00 181.17</p> <p>Rotación de Inventarios 2017 <u>Existencias * 360</u> 2,818,359,720.00 <u>Costo de Ventas</u> 12,661,484.00 222.59</p>	<p>En este análisis se evalúa la eficiencia de la entidad en sus cobros, pagos, etc. Este análisis provee información para la toma de decisiones acertadas, también sirve para determinar los cambios la magnitud de los cambios sufridos en la empresa durante un determinado periodo. La empresa en el año 2017 cambio de inventarios al año un aproximado de seis veces a diferencia del año comparado, lo cual es favorable, esto quiere decir que existe mayor rotación de los productos que comercializa la empresa.</p>

RATIOS DE RENT	<u>Rentabilidad del Activo - ROA 2016</u>			Este análisis permite observar el comportamiento de la rentabilidad (crecimiento) de la empresa, se observa que la utilidad sobre los activos de la empresa se ha incrementado en porcentaje considerable. La utilidad que se obtiene sobre el patrimonio de la entidad se eleva en pequeños porcentajes en el 2017. De otra parte, se observa el incremento del margen de utilidad de una forma pequeña respecto al año pasado.
	Utilidad Neta x 100	14,434,300.00	1.16	
	Activo Total	12,404,704.00		
	<u>Rentabilidad del Activo - ROA 2017</u>			
	Utilidad Neta x 100	31,469,700.00	2.08	
	Activo Total	15,111,464.00		
	<u>Rentabilidad del Patrimonio - ROE 2016</u>			
	Utilidad Neta x 100	14,434,300.00	3.28	
	Patrimonio	4,395,733.00		
	<u>Rentabilidad del Patrimonio - ROE 2017</u>			
	Utilidad Neta x 100	31,469,700.00	6.68	
	Patrimonio	4,710,430.00		
	<u>Margen Neto Sobre Ventas 2016</u>			
	Utilidad Neta x 100	14,434,300.00	1.01	
Ventas	14,222,236.00			
<u>Margen Neto Sobre Ventas 2017</u>				
Utilidad Neta x 100	31,469,700.00	2.06		
Ventas	15,283,797.00			

Anexo 5: Base de datos (instrumento cuantitativo)**Ficha de entrevista**

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Asistente de Cobranza
Nombres y apellidos	Jennifer Villanueva Gomero
Código de la entrevista	
Fecha	10-05-18
Lugar de la entrevista	Empresa Zona Llantas SAC

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Consideras que el personal del área está identificado con los objetivos la misión de la entidad?
2	¿En qué consiste tu actividad como asistente de cobranza?
3	¿Debido a que cree usted que las cuentas por cobrar se vencen sin ser pagadas en el tiempo acordado?
4	¿Considera que el área de cobranza se cuenta con algún sistema que evidencia la capacidad de pago del cliente?
5	¿Considera usted que el área de cobranza debe existir alguna herramienta que permite disminuir el riesgo de retraso en los créditos otorgados?
6	¿Considera que el personal del área de cobranza tiene definido la función del departamento?
7	¿Mediante qué documentos el área de cobranza informa a la gerencia el estado de las cobranzas?

Observaciones

.....
.....
.....

Entrevistado

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿Consideras que el personal del área está identificado con los objetivos la misión de la entidad?	No, debido a que hay una misión definida, unciones definidos y procesos establecidos para un adecuado cumplimiento de los objetivos.
2	¿En qué consiste tu actividad como asistente de cobranza?	En disminuir la morosidad de la cartera de clientes, mejorar el área en cuanto eficiencia del personal.
3	¿Debido a que cree usted que las cuentas por cobrar se vencen sin ser pagadas en el tiempo acordado?	Debido a que no existen políticas d ventas y cobranzas, además de que no hay un plan estratégico para mitigar los riesgos por morosidad.
4	¿Considera que el área de cobranza se cuenta con algún sistema que evidencia la capacidad de pago del cliente?	Actualmente recién se esta implementado el levantamiento de documentación que respalda al cliente para que se le otorgue o no, el crédito (PDT, EEFF, SENTINENTAL, PROVEEDORES)
5	¿Considera usted que el área de cobranza debe existir alguna herramienta que permite disminuir el riesgo de retraso en los créditos otorgados?	Si, ya sé que, al existir una herramienta o planeación de alguna política de cobranza, mitigaría dichos riesgos de morosidad.
6	¿Considera que el personal del área de cobranza tiene definido la función del departamento?	En primer lugar, no existe un manual de funciones solo es por costumbre, por ello el personal de cuentas por cobrar no tiene definido completamente las funciones.
7	¿Mediante qué documentos el área de cobranza informa a la gerencia el estado de las cobranzas?	Los sustentos de las cobranzas son los abonos en las cuentas corrientes y los registros en el sistema, además del estado de cuenta de los clientes generados por el sistema de la empresa.

Anexo 6: Triangulación de las entrevistas

N°	Pregunta	Entrevistado N° 1 ENT1	Entrevistado N° 2 ENT2	Entrevistado N° 3 ENT3
1	¿Considera Ud. que el personal del área está identificado con los objetivos y la misión de la entidad?	<p>El personal de cobranzas, no tiene en claro cuál es la función del departamento, consideramos que básicamente es llevar un buen control de los créditos concedidos y tener al día la información, sin embargo esto talvez no se dé por factores externos e internos de la empresa, como por ejemplo: muchas veces los clientes realizan abonos a nuestras cuentas y el mismo cliente no informa de estos abonos o sus propios vendedores no lo hacen, considero que esto se podría evitar si se realiza un contaste análisis de créditos.</p>	<p>No, debido a que no hay una misión definida, no existe un control de créditos, no se tiene definido las formas de cobro, funciones definidos y procesos establecidos para un adecuado cumplimiento de los objetivos.</p>	<p>El personal del área de cobranzas si esta identificado con la causa, mas siento que no tiene todas las herramientas operativas para desempeñar sus funciones, tales como tener un personal operativo de control de créditos y cobranzas, de gestiones de envio y recojo de letras, las cuales tienen que descontarse lo más pronto posible ya que tienen fechas de vencimiento que se tienen que tener en cuenta para ingresarlas en los bancos, y poder así tener la liquidez que se desea por otra parte no se realiza un analisis de los creditos por lo cual nos percatamos cuando ya están próximos a la fecha de vencimiento lo cual generar cuentas por cobrar vencidas.</p>
2	¿En qué consiste tu actividad de cobranzas?	<p>La mayoría de nuestros créditos tratamos de que sean con letras al banco, ya que con los bancos están en la obligación de pagar en su fecha de vencimiento y si no cancelan en su fecha, les generan intereses y hasta protestos si no las llegan a pagar. Los clientes a los que le concedemos créditos con letras en cartera, sus plazos de cobro mayormente son cambiados constantemente por lo cual optamos por trabajar con letras en el banco.</p>	<p>En disminuir la morosidad de la cartera de clientes, llevar de una manera adecuada en el control de letras por cobrar, mejorar el área en cuanto eficiencia del personal, todo esto se llevaría de forma más adecuada so existiera formas de cobro y condiciones de venta.</p>	<p>Al inicio del día revisar las cuentas corrientes de la empresa en todos los bancos que posee la empresa, para poder identificar los depósitos y/o transferencias de cancelación o abonos, así como revisar el pago de las letras en descuento, viendo el dietario en la página web del banco. Revisar que facturas están vencidas en el día y/o por vencer y hacer la gestión telefónica, así como envió de correos electrónicos. Por otro lado crear notas de débito siempre y cuando se protesten letras, emitir cartas de no adeudo y gestionar la firma de las mismas por parte de la gerencia, emitir letras de cambio, las cuales se envían junto al despacho de la mercadería</p>

3	<p>¿Debido a que cree usted que las cuentas por cobrar vencen sin ser pagadas en el tiempo acordado?</p>	<p>Todas las empresas que son sujetas de crédito, son evaluadas previamente en ciertas ocasiones, en la empresa actualmente existe mucha empatía lo cual en ocasiones no es favorable para la empresa, no se realiza un análisis de crédito constante.</p> <p>Por lo que es muy difícil poder controlar para que un cliente pague sus cuentas a tiempo, la incobrabilidad de cuentas se genera cuando hay fallas en la gestión</p>	<p>Debido a que no existen políticas de ventas y cobranzas, no realizamos análisis de créditos rigurosamente, además de que no hay un plan estratégico para mitigar los riesgos por morosidad. Por lo cual la incobrabilidad de cuentas se da en un porcentaje considerable.</p>	<p>Un factor principal de la generación de incumplimiento de las cobranzas en la falta de liquidez, debido a esto se da un porcentaje considerable de las cuentas incobrables , otro de los factores que también influye es la falta de cancelación de los clientes de nuestros clientes lo que incide negativamente en el pago oportuna que deben realizar por sus compromisos contraídos, lo que afecta el normal desarrollo de las cuentas por cobrar, otro punto importante es que no se establece formas de cobro, medios en los que se cobrara.</p>
4	<p>¿Considera que el área de cobranza cuenta con algún sistema que evidencia la capacidad de pago del cliente?</p>	<p>Actualmente trabajamos con la empresa Sentinel (sistema de alertas y reporte de deudas) este sistema es parecido a Enfocar, donde nos muestran que capacidad de pago tienen y si tienen o han tenido atrasos en los últimos meses., sin embargo, el personal de cobranzas continúa otorgando créditos lo que demuestra una falta de control adecuado, por otra parte, no se establece plazos de cobro, todo esto genera incobrabilidad de cuentas.</p>	<p>Si cuenta con un sistema de cobranzas a los clientes morosos, sin embargo, este sistema es ejecutado por terceros, que en muchos casos no dan información real del sistema de cobranzas a nuestros clientes, en pocas palabras o existe un control de , lo que genera sobregiro de la línea de créditos, no existe condiciones y/o términos establecidos de venta</p>	<p>No, ya que no existe un sistema de alertas, solo reportes pero no de una manera óptica, pues en ocasiones se obvian algunas actividades dejando de lado la importancia del área, no se lleva un control adecuado de los créditos, plazos de crédito, formas de cobro .</p>

5	<p>¿Considera usted que el área de cobranza debe existir alguna herramienta que permite disminuir el riesgo de retraso en los créditos otorgados?</p>	<p>Si , ya que al existir alguna herramienta disminuirá considerablemente el riesgo y la morosidad de los clientes, debería considerarse la evaluación de créditos constantemente, realizar un manual de formas de cobro y plazos de cobro.</p>	<p>Si, ya sé que, al existir una herramienta o planeación de alguna política de cobranza, mitigaría dichos riesgos de morosidad, por otra parte debería existir una base de datos de los clientes, de esa manera se podría controlar de manera más rigurosa los datos de los clientes a los cuales le concedemos los créditos.</p>	<p>si, debería existir políticas de cobranza , gestiones que permitan saber la liquidez del cliente, establecer términos y condiciones de ventas y entregas de la mercadería además se debería llevar un reporte de las cuentas futuras a convertirse en incobrabilidad.</p>
6	<p>¿Considera que el personal del área de cobranza tiene definido la función del departamento?</p>	<p>Debido a que no existe un manual de funciones, una buena organización y comunicación de las actividades propias de la función, no existe un control adecuado de los créditos otorgados, recordatorios de pagos, se notifica al cliente un día antes de vencer la deuda, exista mucha falta de organización.</p>	<p>En primer lugar, no existe un manual de funciones solo es por costumbre, no se lleva un adecuado control de créditos el cual debería ser primordial, por ello el personal de cuentas por cobrar no tiene definido completamente las funciones.</p>	<p>No, considero que el personal del área no tiene definido exactamente las funciones que debe realizar, no llevamos un control adecuado de los créditos, en ocasiones todo el personal se aboca a una sola actividad dejando de lado el resto de las actividades.</p>
7	<p>¿Mediante qué documentos el área de cobranza informa a la gerencia el estado de las cobranzas?</p>	<p>Se importa desde nuestro sistema interno un reporte de los pendientes y se le envía vía correo a gerencia si lo solicita de igual manera se crea una base de datos de clientes de manera incorrecta para la generación de estos reportes.</p>	<p>Los sustentos de las cobranzas son los abonos en las cuentas corrientes y los registros en el sistema, además del estado de cuenta de los clientes generados por el sistema de la empresa, se informa también el porcentaje de las cuentas incobrables.</p>	<p>Se envía un reporte en Excel identificando las facturaciones que tienen más de 10 días de vencimiento, cabe resaltar que estos reportes solo se envía cuando gerencia los solicita y/o cuando se evaluara la línea de crédito, considero que también se debería enviar un estado de cuenta al cliente como parte de un recordatorio de cobranza.</p>

Anexo 7: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos

Ficha de validez de instrumento – enfoque cuantitativo



Universidad
Norbert Wiener

Sr. Mg. (Dr.)

Vazquez Marc Edwin

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Estimado docente, es grato dirigirme a usted y presentar para su evaluación y opinión el instrumento titulado "Elaboración de una gestión de políticas de ciertos y cobranzas" El mismo que permitirá recopilar los datos y diseñar la propuesta de la tesis titulada "Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Zona Llantas S.A.C" Con el objetivo de mejorar la gestión en el área de cobranzas

Agradezco anticipadamente la deferencia y su opinión el mismo que será valioso para replantear el instrumento o continuar con el proceso de recopilación de datos.

Atentamente.

Firma

Aquino Vidal Wendy

76848909

Adjunto:

1. Definición conceptual de la categoría y sub categorías
2. Instrumento –Registro documental
3. Fichas de validez de instrumentos



FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS

DATOS PERSONALES

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Apellidos : VÁSQUEZ MORA EDWIN
 Nombres : EDWIN
 DNI : 43343660
 Teléfono :
 Número Celular : 949625428

FORMACIÓN PROFESIONAL

Profesión : CONTADOR PÚBLICO
 Universidad :
 Grado de Magister Si No Grado de Doctor Si No
 Mención de la Maestría ADMINISTRACION
 Mención del Doctorado ADMINISTRACION

INFORMACIÓN LABORAL

Empresa actual UNAI WIENER
 Cargo actual DOCEENTE T. PARCIAL
 Años de experiencia 15
 Especialidad AUDITORIA

DOCENCIA UNIVERSITARIA

Experiencia docente Si No
 Asignaturas CASOS y PITO
 CONTABILIDAD GERENCIAL
 CONTABILIDAD GERENCIAL
 RRHH

Firma



Universidad
Norbert Wiener

FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS

DATOS PERSONALES

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Apellidos	: GARNIQUE CRUZ
Nombres	: BERNABE ESTEBAN
DNI	: 04419229
Teléfono	:
Número Celular	: 995990116

FORMACIÓN PROFESIONAL

Profesión	: CONTADOR PUBLICO
Universidad	: ALAS PERUANAS
Grado de Magister	<input checked="" type="checkbox"/> Si No Grado de Doctor Si No
Mención de la Maestría	DOCENCIA Y GESTION UNIVERSITARIA
Mención del Doctorado	

INFORMACIÓN LABORAL

Empresa actual	UNIV. NORBERT WIENER
Cargo actual	DOCENTE
Años de experiencia	15 AÑOS
Especialidad	CONTADOR

DOCENCIA UNIVERSITARIA

Experiencia docente	<input checked="" type="checkbox"/> Si No
Asignaturas	CONTABILIDAD SUPERIOR II CONTABILIDAD FINANCIERA I TRIBUTACION III CONTABILIDAD BANCARIA

Anexo 8: Fichas de validación de la propuesta



Universidad
Norbert Wiener

Anexo 07 Ficha de validez de la propuesta

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Título de la investigación: Gestión de cuentas por cobrar en la empresa ZONA LLANTAS S.A.C

Nombre de la propuesta: Elaboración de políticas de créditos y cobranzas
Yo, ERIK VALENZUELA identificado con DNI Nro. 45343660 Especialista en CONTABILIDAD

Actualmente laboro en ZONA LLANTAS S.A.C. Ubicado en AV. SAN JUAN DE LOS RIOS 1178 - 12120814

Pertinencia: La propuesta es coherente entre el problema y la solución.

Relevancia: Lo planteado en la propuesta aporta a los objetivos.

Construcción gramatical: se entiende sin dificultad alguna los enunciados de la propuesta.

N°	INDICADORES DE EVALUACIÓN	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	La propuesta se fundamenta en las ciencias administrativas/ Ingeniería.	/		/		/			
2	La propuesta está contextualizada a la realidad en estudio.	/		/		/			
3	La propuesta se sustenta en un diagnóstico previo.	/		/		/			
4	Se justifica la propuesta como base importante de la investigación holística- mixta -proyectiva	/		/		/			
5	La propuesta presenta objetivos claros, coherentes y posibles de alcanzar.	/		/		/			
6	La propuesta guarda relación con el diagnóstico y responde a la problemática	/		/		/			
7	La propuesta tiene un plan de acción e intervención bien detallado por objetivos	/		/		/			
8	Dentro del plan de intervención existe un cronograma detallado y responsables de las diversas actividades	/		/		/			

9	La propuesta es factible y tiene viabilidad									
10	Es posible de aplicar la propuesta al contexto descrito									

Y después de la revisión opino que:

- 1. *S/P*
- 2. *S/P*
- 3. *S/P*

Es todo cuanto informo;


DE EDWIN MORALES
CFirma



Universidad
Norbert Wiener

Anexo 07 Ficha de validez de la propuesta

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Título de la investigación: Gestión de cuentas por cobrar en la empresa ZONA LLANTAS S.A.C
Nombre de la propuesta: Elaboración de políticas de créditos y cobranzas
 Yo, **Gladys C. Herrera Flores**, identificado con DNI Nro **45.47.378**, Especialista en **Contabilidad**,
 Actualmente laboro en **Zona Llantas S.A.C.** Ubicado en **Son. 245**, Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:
Pertinencia: La propuesta es coherente entre el problema y la solución.
Relevancia: Lo planteado en la propuesta aporta a los objetivos.
Construcción gramatical: se entiende sin dificultad alguna los enunciados de la propuesta.

N°	INDICADORES DE EVALUACIÓN	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	La propuesta se fundamenta en las ciencias administrativas/ Ingeniería.	X		X		X			
2	La propuesta está contextualizada a la realidad en estudio.	X		X		X			
3	La propuesta se sustenta en un diagnóstico previo.	X		X		X			
4	Se justifica la propuesta como base importante de la investigación holística- mixta -proyectiva	X		X		X			
5	La propuesta presenta objetivos claros, coherentes y posibles de alcanzar.	X		X		X			
6	La propuesta guarda relación con el diagnóstico y responde a la problemática	X		X		X			
7	La propuesta tiene un plan de acción e intervención bien detallado por objetivos	X		X			X		Detallar de manera más específica el plan de
8	Dentro del plan de intervención existe un cronograma detallado y responsables de las diversas actividades	X		X		X			

9	La propuesta es factible y tiene viabilidad									
10	Es posible de aplicar la propuesta al contexto descrito	X	X			X	X			

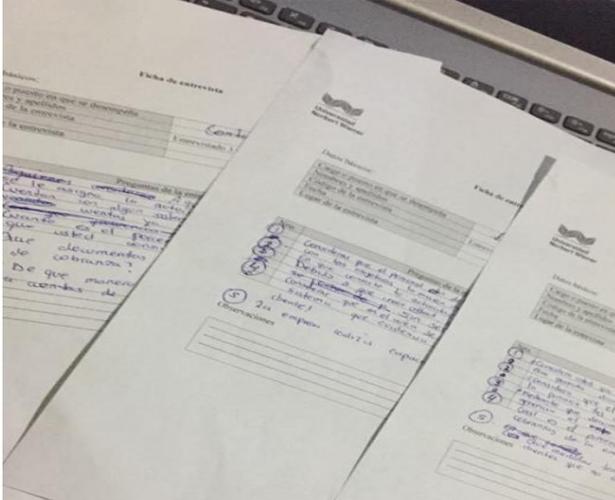
Y después de la revisión opino que:

1.
2.
3.

Es todo cuanto informo;


.....
Gladys C. Mamani Flores
Catedradora: Publico-Colegiado
Matrícula 13-1504
Firma

Anexo 9: Evidencia de la visita a la empresa





Anexo 10: Evidencias de la propuesta

POLÍTICAS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS



INTRODUCCION

El presente manual contiene las funciones, responsabilidades y procedimientos, que se han definido como necesidad actual y futura de la empresa Trade Llantas SAC; a efectos de que sirvan de guía y apoyo para la evaluación de los trabajadores actuales; y, además, sirvan de inducción y capacitación de nuevos trabajadores.

Se ha buscado describir minuciosamente las actividades realizadas por cada cargo en específico; de manera que la empresa Trade Llantas SAC, pueda alcanzar sus objetivos organizacionales.

El objetivo central es minimizar cualquier efecto negativo que se pueda presentar en el comportamiento de los trabajadores; para ello el tener los manuales definidos con las reglas, normas, funciones y responsabilidades de cada uno, es de vital importancia al evaluar la conducta o inconducta de cada uno.

Finalmente, al ser la Empresa Trade Llantas SAC, una institución “viva”, debido a que está constituida por seres humanos; esta herramienta, así como otros similares estarán siempre sujetos a modificaciones que los directivos estimen conveniente, en busca del logro de los objetivos organizacionales.

Nota: este documento, se iniciará con algunos puestos de trabajo y se ira complementando a medida que cada puesto es aprobado por la gerencia general; ello buscando ir aplicando la misma de manera inmediata.

PAUTAS PRELIMINARES

La labor fundamental de los directivos, gerentes o jefes, es la de establecer un ambiente en donde los empleados logren alcanzar sus metas laborales en el tiempo deseado por la empresa. Asimismo; velar por que el clima laboral sea el indicado permitiendo que la empresa pueda tener en una situación adecuada en donde las funciones y procedimientos realizados por todos los trabajadores den los resultados esperados por la organización.

Los recursos humanos hoy en día desempeñan una labor fundamental en el éxito o fracaso de la empresa, por ello se debe velar por la calidad humana como parte la motivación organizacional.

Los jefes o mandos directos, son los responsables de velar porque las personas a su cargo, estén en condiciones de cumplir con los requisitos de su trabajo; y su participación debe ser activa, identificando problemas, aportando información relacionada con el personal, aportando ideas de solución; y dando opinión sobre las innovaciones que se realice.

Las circunstancias y ambiente de trabajo ejercen una influencia directa sobre el bienestar y la salud de los trabajadores; por tal motivo para Trade & Tire EIRL, es de vital importancia controlar los riesgos que atenten contra la salud y vida de sus colaboradores; para prevenir los accidentes laborales y las enfermedades profesionales.

OBJETIVO DEL MANUAL

Establecer los lineamientos metodológicos para el manejo de las Cuentas por Cobrar en la empresa Trade Llantas S.A.C. Este constituye un instrumento idóneo para suministrar información de los procedimientos involucrados en el registro y control de dichas cuentas, generadas por las distintas Unidades que conforman la Institución y centralizando su cobro en la Sección de Cuentas por Cobrar.

ORGANIZACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA TRADE & TIRE EIRL

Del organigrama de la empresa se sustraen la siguiente estructura:

- A. Área de Dirección:
 - 1. Gerencia General.
 - Órgano de Apoyo:
 - 1.1 Comité de gerencia.
 - 1.2 procesos y Desarrollo.
 - 1.3 Área legal.
 - 1.4 Gerencia Adjunta.
- B. Área de Ejecución:
 - I. Comercial, Logística y operaciones.
 - I.1. Gerencia Comercial.
 - I.1.1. Locales de venta.
 - I.1.2. Unidades de venta.
 - I.1.3. Márquetin y Publicidad.
 - I.2. Gerencia de Logística y operaciones.
 - I.2.1. Compras Locales
 - I.2.2. Importaciones.
 - I.2.3. Control de Almacenes.
 - I.2.4. Centralización de Operaciones.
 - I.2.5. Despachos.
 - II. Administración y Finanzas.
 - II.1. Gerencia Administrativa.
 - Órgano de Apoyo:
 - II.1.a. Control interno
 - II.1.1. Recursos humanos.
 - II.2. Gerencia Financiera
 - II.2.1. Contabilidad.
 - II.2.2. Finanzas
 - II.2.2.1. Tesorería.
 - II.2.2.1.1. Control bancario
 - II.2.2.2. Créditos y Cobranzas.
 - II.2.2.3. Cuentas por Pagar

ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS.

II.1. Gerencia Administrativa.

Órgano de Apoyo:

II.1.a. Control interno

II.1.1. Recursos humanos.

II.2. Gerencia Financiera

II.2.1. Contabilidad.

II.2.2. Finanzas

II.2.2.1. Tesorería.

II.2.2.1.1. Control bancario

II.2.2.2. Créditos y Cobranzas.

II.2.2.3. Cuentas por Pagar

DOCUMENTOS UTILIZADOS

- Relación de Cobros.
- Facturas.
- Contratos o Convenios.
- Estados de Cuentas de clientes.
- Informe de Gestión de Cobro.

FORMULARIOS UTILIZADOS

- Cronograma de cobro.
- Hoja de gestión de cobro.

REPORTES GENERADOS

- Reporte “Diario de Cobros”

POLITICAS

Políticas de cobranza

Se entiende por Cuentas por Cobrar todos aquellos derechos adquiridos por la institución, a través de sus Unidades Administrativas, por la prestación de un servicio, arrendamiento, suministro o venta de material.

Es responsabilidad del Jefe de Cuentas por Cobrar realizar el “Cronograma de Cobros”, de acuerdo a las fechas establecidas en cada uno de los documentos que generan la misma.

El Jefe de Cuentas por Cobrar mantendrá actualizado el Libro Auxiliar de Cuentas por Cobrar.

De forma diaria se solicitará, actualizará y registrará la cartera diariamente se incorpora para su actualización y registro en la cartera de clientes.

El gestor elabora un cronograma de visitas de forma semanal a los clientes, el cual será presentado para su posterior aprobación.

El colaborador (motorizado) al regreso de la ruta programada elabora un informe de las cobranzas realizadas, destacando la problemática presentada por facturas y clientes al momento de realizar la actividad.

Por seguridad de la persona encargada de realizar las visitas a los clientes se depositará de forma inmediata los cobros realizados (efectivo, cheque), anexando a su reporte una copia de los depósitos realizados.

Todo pago realizado a través de depósito bancario deberá ser cancelado en efectivo y a nombre de la empresa.

Las Cuentas por Cobrar vencidas se mantendrán en la Sección de Cuentas por Cobrar por noventa (90) días, después de este lapso y previa verificación de su imposibilidad de cobro por parte de la Sección, será enviada a Asesoría Jurídica, quien procederá de acuerdo al caso.

El Jefe de Cuentas por Cobrar será responsable de emitir mensualmente: Estados de Cuentas detallados de las Cuentas por Cobrar y enviarlos a las Unidades Responsables del Ingreso y el resumen conciliado de las Cuentas por Cobrar al Departamento de Gerencia.

El Jefe de Cuentas por Cobrar deberá suministrarle mensualmente al Departamento de Contabilidad la situación de los deudores de la Universidad para su respectiva conciliación.

Las Normas y Procedimientos establecidos en este manual estarán sujetos al Control Posterior de la Unidad de Auditoría Interna y al Control Previo por parte de las Unidades Involucradas

PROCEDIMIENTOS: PARA LA COBRANZA

RESPONSABLE	ACT	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	FORMATO O DOCUMENTO
-------------	-----	-----------------------------	---------------------

Cobranza	1	Se enviará de manera oportuna las facturas, documentación correspondiente a los clientes, de esta manera comenzará el ciclo de cobranzas.	Documentación
Cobranza	2	El gestor elabora un cronograma de visitas de forma semanal a los clientes, el cual se entrega a gerencia para su aprobación.	Cronograma
Cobranza	3	El jefe de cobranzas verificara que la documentación de la cartera de clientes este completo y tenga el suficiente soporte para elaborar el cronograma de visitas a clientes.	Documentación
Cobranza	4	El jefe de cobranzas da seguimiento a los tiempos de crédito especificados al momento de la transacción.	Documentación
Gerencia – cobranzas	5	Se analiza de forma conjunta la cartera de clientes y se informara de forma semanal a la gerencia de la situación de cada cliente.	Documentación

Cobranza	6	El colaborador (motorizado) al regreso de la ruta programada elabora un informe de las cobranzas realizadas, destacando la problemática presentada por facturas y clientes al momento de realizar la actividad.	Informe
Cobranza	7	La persona encarga de las cobranzas en ruta, depositara de forma inmediata a la cuenta central de la empresa por seguridad, y al regreso adjuntara a su reporte copias de los depósitos realizados.	Efectivo Cheques
Cobranza	8	El asistente de cobranza y/ o encargado sellara el cargo del cobro, con ello dando fe que el dinero ingreso a la cuenta de la empresa.	Ficha de sustento
Área de cobranza	9	El área de cobranza de manera mensual elaborará una conciliación completo y actualizado de clientes, el cual se entregará a contabilidad y una copia se archivará para sustento del área.	Conciliación
Gerencia – área de créditos y cobranzas	10	Los clientes con más 120 días de atraso se analizarán en conjunto con gerencia. Se planteará una estrategia nueva para la cobranza de lo contraria se pasará al área legal.	Documentación

Gestión de cobranza

Una adecuada tabulación de las cuentas por cobrar permite obtener información oportuna sobre la antigüedad de cada cuenta y así determinar el procedimiento a seguir para el cobro de la misma.

La gestión de cobranza involucra la determinación de los medios que empleará la organización para informar al cliente sobre el vencimiento de sus cuentas, dentro de los cuales se contempla:

Enviar comunicado al cliente para informar el estado de su cuenta.

Llamada telefónica.

Gestión de cobro a través de visita al cliente. Reporte a central de riesgo

Ejercer legalmente el derecho al pago.

La gestión de cobranza busca recuperar a tiempo la totalidad de la cartera, conservar y afianzar relaciones con los buenos clientes, mantener y reforzar la buena imagen de la organización, y tener satisfacción personal en la labor.

Medición de la gestión de cobro

Se especificará los días de vencimiento máximos en los que se deberá cancelar la factura, tomando en cuenta la situación económica del cliente, rango de días 30-45-60-75-90.

Se analizará de manera exhaustiva la solvencia de los clientes al momento de otorgar los créditos, estableciéndose un límite máximo de línea de crédito, el cual no debe ser rebasado por ninguna razón.

Condiciones de venta

Se pacta con el cliente términos de venta y entrega. El precio del producto y documentación, las condiciones de riesgo al momento de envío o entrega de igual forma las garantías.

Cuadro: Rotación de días

Rotación en días	Criterio
Entre 1 y 40 Días	Rango meta
Entre 41 y 60 Días	Aceptable
Entre 61 y 120 Días	Nivel crítico



Figura: Gestión de cobranza

PROCEDIMIENTOS DE INDUCCIÓN

Inducción

La inducción se desarrollará en tres etapas, ello permitirá garantizar la correcta aplicación de las políticas y procesos implementados en el control interno es las cuentas por cobrar y pagar.

Día	Temas
Día 1: Inducción de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> - Objetivos de la organización - ¿Qué es la Gestión de cuentas por cobrar ? - Importancia de una buen gestión - Bases de una gestión
Día 2: Explicación del proceso de segmentación de los clientes y de las obligaciones.	<ul style="list-style-type: none"> - Explicación del proceso de segmentación. - Explicación de las políticas y procesos control interno por cada tipo de clientes. - Reglas generales del proceso de facturación.
Día 3: Explicación del manejo y desarrollo del cronograma de pagos	<ul style="list-style-type: none"> - Explicación de lo que constituye cada partida de obligaciones. - Reglas generales del proceso

Día	Temas
<p>Día 1: Aplicación del proceso de segmentación de los clientes e inicio de cobro.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo practico de la segmentación de los cliente de acuerdo a las calificaciones establecidas en la propuesta - Realización del primer contacto con el cliente
<p>Día 2: Aplicación y distribución de las cuentas por pagar a través de las partidas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación de cada obligación de acuerdo a las partidas establecidas. - Revisión se los documentos para la aplicación correcta del proceso de pagos.
<p>Día 3: Desarrollo conjunto de la programación y cronograma de pagos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo practico de los procesos y políticas para el desarrollo del cronograma de pagos.

	- Explicación y visualización de los métodos de pagos por cada partida.
Día 4: Evaluación de la comprensión y entendimiento de manejo y desarrollo del control interno	- Desarrollo practico de uno de los clientes y de una de las partidas para la evaluación de ambas cuentas y el proceso de control interno.

Mecanismos de evaluación

Para la evaluación de una buena gestión de cuentas por será desarrollada a través de items los que medirán conocer el estado en el que se encuentra cada partida en el caso.

También se utilizará las ratios de gestión, para evaluar el progreso de las cuentas cobrar y medir la mejora del ciclo financiero, cuyo objetivo es que los tiempos en que se tarda en obtener los ingresos.

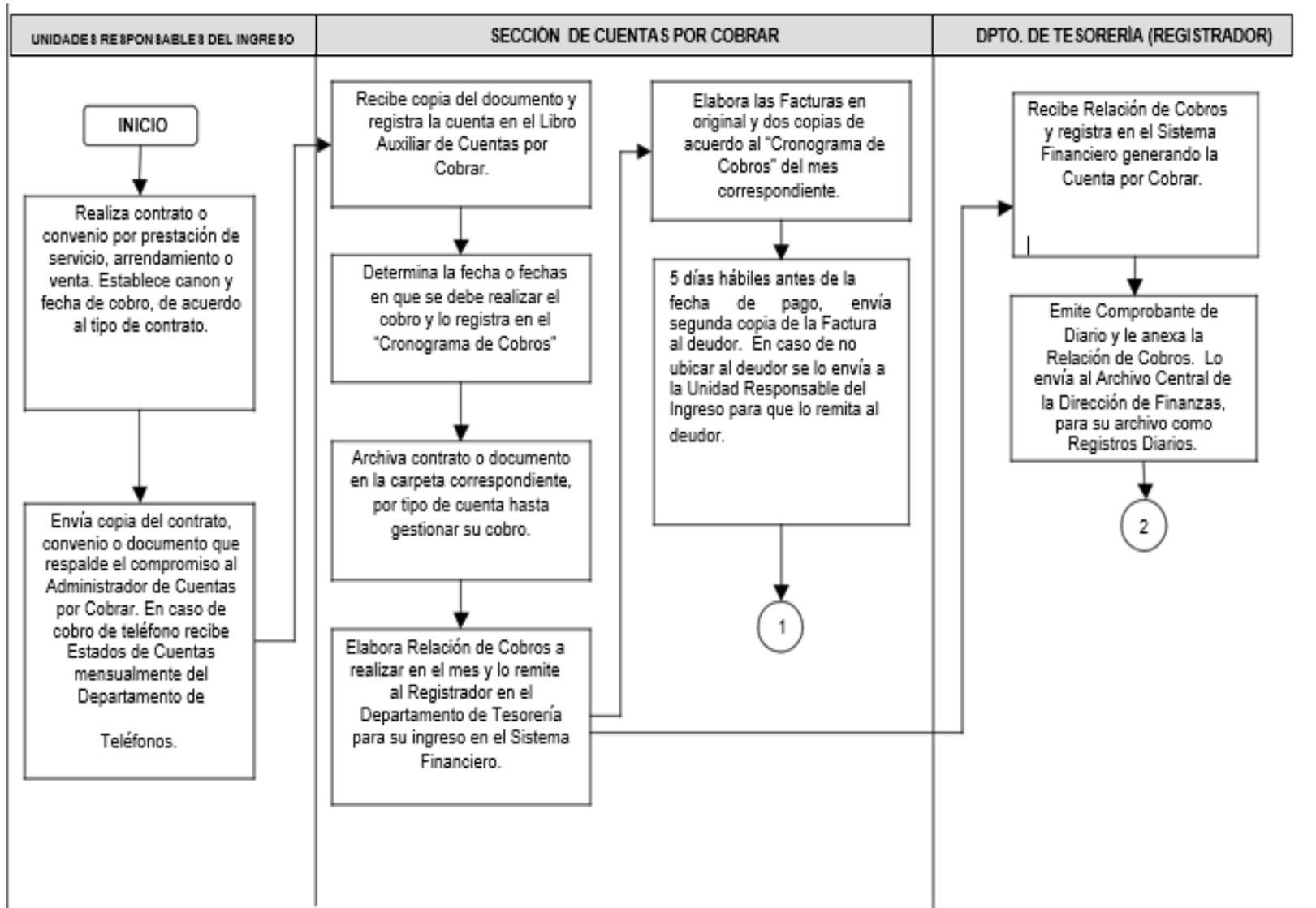
Funciones

Funciones

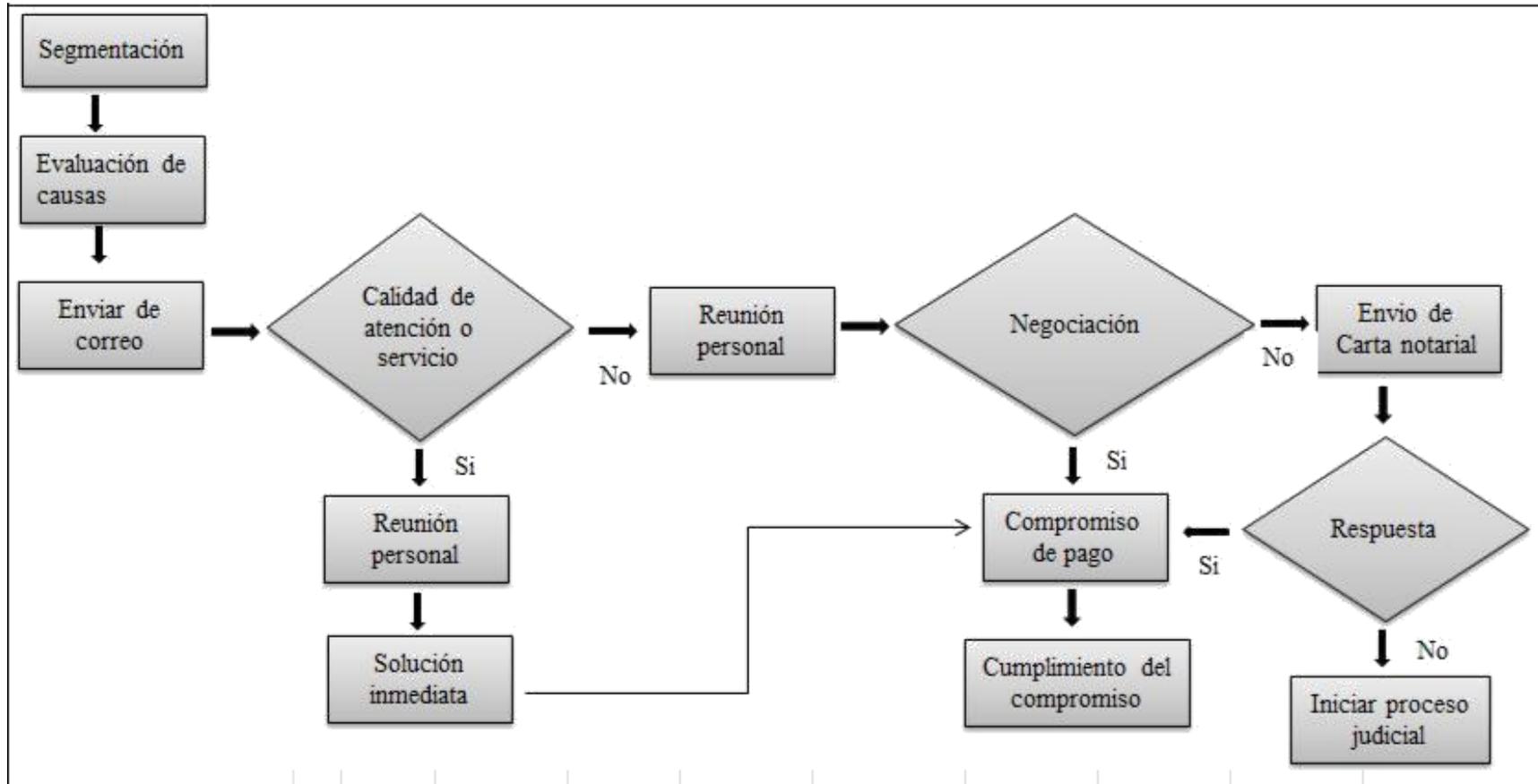
AREA	Codigo	Modulo	Objetivo	Actividades a Realizar	Ejecucion
FINANZAS	BANC	CONTROL BANCARIO	CONTROL	REALIZAR ARQUEOS DE CAJA INTEMPESTIVO	
FINANZAS	BANC	CONTROL BANCARIO	CONTROL	REALIZAR CONCILIACION BANCARIA MENSUAL	
FINANZAS	CCHI	CAJA CHICA	CONTROL	VALIDAR LOS EGRESOS DE CAJA CHICA, DANDO V°B° A LA FIRMA DEL CHEQUE	
FINANZAS	CXCO	CUENTAS POR COBRAR	CREDITOS	REVISAR LOS CREDITOS DIARIOS OTORGADOS, VALIDANDO LA CONFORMIDAD DE ELLOS	
FINANZAS	CXCO	CUENTAS POR COBRAR	CREDITOS	IDENTIFICAR PLENAMENTE EL CREDITO, PARA CONTACTAR AL CLIENTE DEUDOR Y HACER SU FILE	
FINANZAS	CXCO	CUENTAS POR COBRAR	CREDITOS	VERIFICAR LAS GARANTIAS DEL CREDITO, ASI COMO LA UTILIZACION OPTIMA DE LINEA DE CREDITO	
FINANZAS	CXCO	CUENTAS POR COBRAR	CREDITOS	VERIFICAR EL LLENADO DE LA LETRA DE CAMBIO, CHEQUE DIFERIDO O COMPROBANTE.	
FINANZAS	CXCO	CUENTAS POR COBRAR	CREDITOS	GESTIONAR Y REGISTRAR LA EMISION Y ACEPTACION DE LOS CAMBIALES, (INCL.RENOVACIONES)	
FINANZAS	CXCO	CUENTAS POR COBRAR	COBRANZAS	ENVIAR AL BANCO LOS CAMBIALES NEGOCIABLES, DENTRO DE SUS PLAZOS	
FINANZAS	CXCO	CUENTAS POR COBRAR	COBRANZAS	HACER SEGUIMIENTO DIARIO DE CUENTAS POR COBRAR EN EL DIA Y DE DIAS SIGUIENTES	
FINANZAS	CXCO	CUENTAS POR COBRAR	COBRANZAS	GESTIONAR AVISOS PRE-JUDICIALES ANTES, EL DIA Y DESPUES DEL VENCIMIENTO.	
FINANZAS	CXCO	CUENTAS POR COBRAR	COBRANZAS	REPORTAR DIARIAMENTE EVOLUCION DE GESTION DE COBRANZAS	
FINANZAS	CXCO	CUENTAS POR COBRAR	COBRANZAS	INFORME SEMANAL DE LOGROS EN RECUPERACION; RECOMENDANDO ACCIONES A TOMAR.	
FINANZAS	CXCO	CUENTAS POR COBRAR	CREDITOS Y COBRANZAS	DAR RECOMENDACIONES PARA MODIFICAR LA POLITICA DE CREDITOS Y COBRANZAS	
FINANZAS	CXCO	CUENTAS POR COBRAR	COBRANZAS	INDENTIFICACION Y REGISTRO DE DEPOSITOS DE CLIENTES, INFORMANDO A CONTROL BANCARIO	

FLUJOGRAMAS

Proceso de cobranza



Proceso cobranza dudosa



FORMULARIOS

CRONOGRAMA DE COBROS

2. NOMBRE DEL DEUDOR	3. UNIDAD REPOSABLE	4. MONTO A CANCELAR	6. MESES												
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	

FORMULARIO 405-06 DI 1002

FORMULARIO: Cronograma de Cobros

USO: Controlar los cobros a ser efectuados en cada período.

ELABORADO: En computadora.

No.	Nombre	Contenido
1	Año	Período Fiscal.
2	Nombre del Deudor	Identificación del Deudor.
3	Unidad Responsable	Nombre de la Unidad Organizativa Responsable del Ingreso.
4	Monto a Cancelar	Monto total a cancelar por el deudor.
5	Meses	Se explica por sí solo.
5.1	Meses del año (Ene, Feb, Mar, Abr, May, Jun, Jul, Ago, Sep, Oct, Nov, Dic)	Marque con una equis (X) el mes cancelado por el deudor.

TRADE LLANTAS S.A.C				HOJA DE GESTIÓN DE COBRO			
1. UNIDAD RESPONSABLE DEL INGRESO							
1. DUEADOR:				3. CANON MENSUAL		4. DEUDA TOTAL	
GESTIONES REALIZADAS							
5. FECHA	6. HORA	7. LOGRO COMUNICACIÓN		8. COMUNICACIÓN			9. PERSONA CONTACTADA
/ /		SI	NO	Escrita	Telef	Personal	
10. RESULTADOS:							
5. FECHA	6. HORA	7. LOGRO COMUNICACIÓN		8. COMUNICACIÓN			9. PERSONA CONTACTADA
/ /		SI	NO	Escrita	Telef	Personal	
10. RESULTADOS:							
5. FECHA	6. HORA	7. LOGRO COMUNICACIÓN		8. COMUNICACIÓN			9. PERSONA CONTACTADA
/ /		SI	NO	Escrita	Telef	Personal	
10. RESULTADOS:							
11. OBSERVACIONES:							

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

2018

INDICE DE REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

CAPITULO I:	DE LA FINALIDAD Y DISPOSICIONES LEGALES APLICABLES
CAPITULO II:	DISPOSICIONES GENERALES
CAPITULO III:	INGRESO Y REUBICACIÓN DE LOS TRABAJADORES
CAPÍTULO IV:	DE LA INDUCCIÓN Y CAPACITACIÓN
CAPÍTULO V:	FACULTAD Y OBLIGACIONES DE LA EMPRESA
CAPÍTULO VI:	DE LOS DERECHOS, OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DE LOS TRABAJADORES.
CAPÍTULO VII:	DE JORNADA LABORAL, HORARIO DE TRABAJO Y ASISTENCIA
CAPÍTULO VIII:	DEL CONTROL DE ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD
CAPÍTULO IX:	PERMISOS, LICENCIAS E INASISTENCIAS EN EL CENTRO DE TRABAJO
CAPÍTULO X:	DESCANSO SEMANAL Y VACACIONES
CAPÍTULO XI:	DE LAS MEDIDAS DISCIPLINARIAS
CAPÍTULO XII:	DE LAS RELACIONES LABORALES
CAPÍTULO XIII:	DE LA SEGURIDAD, SALUD Y EL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE
CAPÍTULO XIV:	PREVENCIÓN Y SANCIÓN DE HOSTIGAMIENTO SEXUAL
CAPÍTULO XV:	DE LA EXTINCIÓN DE LA RELACIÓN DE TRABAJO
CAPÍTULO XVI:	DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS Y FINALES

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

CAPÍTULO I

DE LA FINALIDAD Y DISPOSICIONES LEGALES APLICABLES

ARTÍCULO 1° - El presente reglamento Interno de Trabajo (RIT) tiene por finalidad regular y consolidar el conjunto de disposiciones que definen y regulan las relaciones y condiciones laborales entre ZONA LLANTAS S.A.C. Y los deberes y derechos de sus trabajadores acorde con su organización para la normal marcha de sus objetivos institucionales.

ARTÍCULO 2° - Las Disposiciones del presente documento, se sustentan legalmente en:

Decreto Supremo N° 039-91-TR.

Decreto Supremo N° 003-97-TR, TUO del Decreto Legislativo N° 728 Ley de Productividad y Competitividad Laboral.

Decreto Supremo N° 001-96-TR, Reglamento del Texto Único de la Ley de Fomento del Empleo.

Decreto Supremo N° 002-97-TR, TUO de la Ley de Formación y Promoción Laboral.

Decreto Legislativo N° 854. Ley de Jornada de Trabajo, Horario y Trabajo en sobre tiempo.

Resolución Ministerial N° 376-2008-TR.

CAPÍTULO II

DISPOSICIONES GENERALES

ARTICULO 3° - El presente Reglamento Interno de Trabajo (en adelante RIT) tiene como propósito fundamental armonizar las relaciones laborales existentes entre todos los trabajadores de ZONA LLANTAS S.A.C, el trabajo en equipo y la productividad de la Empresa, para así optimizar el desarrollo de todas y cada una de sus actividades de la Empresa.

ARTÍCULO 4° - Es obligación de los trabajadores conocer el contenido del RIT, para lo cual la Empresa se obliga a proporcionar un ejemplar a todo el personal, cuya recepción se efectuará con cargo, el mismo que se encontrará en el legajo personal correspondiente, entregándose una copia adicional en caso de extravío.

Queda expresamente establecido que el desconocimiento por parte del trabajador respecto al contenido y alcance del presente instrumento, no lo exime de su cumplimiento toda vez que las Normas aquí contenidas son de carácter obligatorias.

ARTÍCULO 5° - El contenido del presente RIT es aplicable para todo el personal que mantenga relación con ZONA LLANTAS S.A.C. indistintamente de la modalidad de contrato que mantenga con la Empresa, por lo que ZONA LLANTAS S.A.C. y sus trabajadores están obligados a su estricto cumplimiento, en observancia del marco legal vigente.

ARTÍCULO 6° - Es responsabilidad del personal de Dirección, que tenga personal a su cargo, velar por el cumplimiento del RIT, en concordancia con las políticas establecidas por la CAPÍTULO III

INGRESO Y REUBICACIÓN DE LOS TRABAJADORES

ARTÍCULO 7° - La incorporación del personal a la Empresa es una facultad exclusiva de la Gerencia. En tal sentido el proceso de selección y contratación de trabajadores en general, se realizará mediante las normas y procedimientos que en efecto determine la misma.

ARTÍCULO 8° - Para la incorporación es requisito del candidato cumplir con la presentación de los documentos previamente requeridos de acuerdo a la especialización y experiencia que tenga, así como someterse a los exámenes que de acuerdo a la ley corresponda.

Se deja expresa constancia que bajo ningún supuesto la Empresa podrá solicitar al candidato la realización de exámenes que tengan como finalidad la detección del VIH/SIDA, sin embargo en caso que el candidato incluya de manera voluntaria su declaración jurada de antecedentes de salud que es VIH positivo o que padece alguna de las formas de VIH o SIDA, esto no será impedimento para su ingreso o para la

selección de la tarea a desempeñar, asimismo ésta declaración quedará archivada bajo secreto profesional.

Si en el transcurso del proceso de admisión o con posterioridad a dicho procedimiento, se detectase la presencia de documentos fraudulentos, o de información falsa o inexacta proporcionada por el trabajador, la Empresa tiene el derecho de separar al postulante o despedir al trabajador según el caso, de acuerdo a lo establecido por la Legislación Laboral vigente.

ARTÍCULO 9° - La Empresa presumirá como válido los datos e información proporcionada inicialmente por los trabajadores hasta la fecha en que comuniquen al Área respectiva que existe una variación con respecto a su domicilio, estado civil, carga familiar, derechohabientes, etc.

ARTÍCULO 10° - La Empresa determina su estructura organizativa, el cuadro jerárquico de cargos o categorías del personal (Organigrama). Igualmente califica y fija el número de los puestos de dirección o confianza, en concordancia con la normatividad vigente.

ARTÍCULO 11° - Para los efectos del presente RIT se entiende por reubicación del personal, el traslado del trabajador a un lugar distinto a aquel en el que habitualmente presta sus servicios o el desplazamiento del trabajador hacia un nuevo cargo de acuerdo al servicio para el cual éste fue contratado y al nivel alcanzado.

ARTÍCULO 12° - La Empresa podrá disponer o programar la rotación del personal en las distintas áreas. Asimismo, podrá encargar transitoriamente al trabajador un puesto

de trabajo por ausencia temporal del titular o vacancia del cargo. El encargado del puesto no da derecho al nombramiento o ascenso definitivo del trabajador.

La Empresa establecerá las normas necesarias para la aplicación del presente artículo.

CAPÍTULO IV

DE LA INDUCCIÓN Y CAPACITACIÓN

ARTÍCULO 13° - El Área de Capacitación de la Empresa se encargará del proceso de inducción y capacitación del personal que ingrese a prestar sus servicios, en dicho proceso el trabajador será instruido principalmente en las siguientes materias:

Políticas y organización general de la Empresa.

Normas de seguridad.

Procedimientos del área de trabajo.

Las demás que correspondan de acuerdo al cargo que ocupará el trabajador.

ARTÍCULO 14° - Al momento del inicio efectivo de la relación laboral, el trabajador recibirá la adecuada instrucción verbal o escrita sobre el desempeño de sus labores, la operación o manejo de equipos a su cargo, y la debida inducción de las medidas de seguridad y demás disposiciones vinculadas al cumplimiento de su trabajo.

ARTÍCULO 15° - Todo trabajador que haya recibido cursos de Capacitación interna o externa por cuenta de la Empresa está obligada a contribuir con los conocimientos adquiridos en beneficio de la Empresa.

CAPÍTULO V

FACULTADES Y OBLIGACIONES DE LA EMPRESA

ARTÍCULO 16° - La Empresa goza del poder directivo, el mismo que comprende las funciones de organización, reglamentación, control y sanción. Estas facultades no reconocen más limitaciones que las demandadas de la Ley, de los contratos y de los pactos que estuvieran vigentes.

ARTÍCULO 17° - Son facultades de la Empresa, además de las contenidas en el marco Legal vigente, las siguientes:

Dirigir y administrar las actividades del personal, disponiendo lo conveniente para el cumplimiento de los objetivos empresariales.

Establecer y/o verificar los contenidos y responsabilidades de los distintos puestos de trabajo de acuerdo a las necesidades de la Empresa y dentro del ordenamiento laboral vigente.

Determinar las labores y/o tareas que debe realizar el personal, reservándose el derecho de contratar personal idóneo y técnicamente calificado, dirigiendo y controlando la realización de dichas labores.

Establecer y aplicar las medidas disciplinarias en las que pudiere incurrir el trabajador.

Asignar a los trabajadores a los puestos de trabajo, así como evaluar su desempeño en los mismos, pudiendo realizar los movimientos del personal, de acuerdo a las necesidades de la Empresa y dentro del marco legal vigente.

Programar y modificar las jornadas, turnos y horarios de trabajo, que sean necesarios en armonía con las disposiciones legales vigentes, sus necesidades operativas y requerimientos de atención a sus clientes.

Disponer la utilización de sus bienes, equipos, instalaciones y maquinaria en el modo y forma que resulte más convenientes para la Empresa.

Aprobar y hacer cumplir a través de sus gerentes, funcionarios y jefes respectivos, las instrucciones genéricas y específicas que se dicten a sus trabajadores.

Conceder los premios y/o estímulos que consideren convenientes.

Fijar unilateralmente la oportunidad del descanso vacacional, en caso no pueda fijarse de común acuerdo con el trabajador.

Introducir y aplicar nuevos métodos de sistema de trabajo.

Determinar las remuneraciones de sus trabajadores, las cuales serán abonadas de acuerdo con la modalidad fijada por la Empresa.

ARTÍCULO 18° - Son obligaciones de la Empresa:

Dar cumplimiento a las disposiciones laborales vigentes, aplicando las normas legales y referidas al ámbito laboral.

Determinar y establecer la política remunerativa aplicable al personal.

Cumplir las estipulaciones contenidas en el contrato de trabajo suscrito con cada trabajador.

Hacer cumplir el presente reglamento, así como las instrucciones de carácter específico que pudiera dictar a través de la Gerencia.

No ejercer ningún acto discriminatorio con sus trabajadores, ya sea por ser portador del VIH/SIDA, sus creencias religiosas, políticas, nacionalidad, raza, sexo, opinión o idioma.

Dar a los trabajadores un trato correcto y respetuoso compatible con la “dignidad” de la persona humana.

Proporcionar condiciones adecuadas de Seguridad e Higiene en el trabajo, adoptando las medidas de previsión y control que resulten necesarias, con el fin de resguardar la salud e integridad corporal de sus trabajadores.

Proporcionar a los trabajadores ambientes adecuados de trabajo y el material e implementos que pudieran resultar necesarios para el cumplimiento de la función y las tareas encomendadas, en caso corresponda, proporcionar a los trabajadores los implementos y equipos de seguridad que resulten necesarios para el desarrollo de su labor.

Adoptar medidas de protección integral destinadas a prevenir y proteger la integridad física de las instalaciones y demás bienes de la Empresa, frente a actos que atenten contra la continuidad de las mismas o de sus operaciones.

CAPÍTULO VI

DE LOS DERECHOS, OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DE LOS

TRABAJADORES

ARTÍCULO 19° - Todos los trabajadores de la Empresa gozan de los derechos y beneficios previstos por la legislación vigente.

ARTÍCULO 20° - Sin perjuicio de lo indicado en el Artículo precedente, constituyen derecho de los trabajadores lo siguientes:

Que sea mantenida en reserva la información de carácter privado que la Empresa posea acerca de su persona.

Percibir las remuneraciones, derechos y beneficios reconocidos por la Ley.

Exponer a su jefe inmediato las dificultades o riesgos que encuentre para el cumplimiento de sus labores.

Formular los reclamos o quejas cuando considere vulnerado sus derechos, respetando las instancias y canales de comunicación.

Elevar a sus superiores cuantas sugerencias e iniciativas contribuyan a mejorar el trabajo.

Tener un ambiente adecuado para desarrollar sus actividades dentro del espacio físico disponible.

Ser asegurado conforme lo establezca la Ley.

Recibir un trato respetuoso por parte de sus superiores.

Todo trabajador VIH/SIDA positivo gozará de los mismos derechos de cualquier trabajador dentro de la Empresa.

Todos los trabajadores de la Empresa gozan de los derechos y beneficios previstos por la legislación.

ARTÍCULO 21° - Las obligaciones de los trabajadores que se consignan en el presente capítulo se consideran de manera enunciativa y no limitativa por lo que únicamente se recogen algunas de las principales reglas de comportamiento que deben observar los trabajadores dentro de la Empresa. La infracción de cualquiera de estas normas dará lugar a la aplicación de la sanción disciplinaria de acuerdo con la gravedad de la falta cometida y con las normas de la Empresa.

ARTÍCULO 22° - Son obligaciones aplicables a todos los trabajadores de la Empresa, entre otras las siguientes:

Guardar confidencialidad y estricta reserva sobre toda la información y documentos producidos, originados, proporcionados u obtenidos en razón de sus labores o a los que de cualquier modo circunstancial o no, hubiera tenido acceso. Asimismo, todo trabajador queda en la obligación de mantener la más absoluta discreción y confidencialidad en lo referente a las actividades de la Empresa y de las labores que cada trabajador realiza por el cargo que desempeña.

Conocer, acatar, cumplir y velar por el cumplimiento de lo dispuesto por el presente RIT, el Código de Conducta, la Legislación aplicable y todas las Directivas o procedimientos dispuestos por la Empresa, incluyendo cualquier política de prevención y lucha contra el VIH/SIDA, así como las órdenes que sean impartidas por el personal

de Dirección. De igual manera deberán cumplir las órdenes y directivas que le sean impartidas por sus jefes o supervisores o quienes hagan sus veces.

b.1) Con relación a la prevención y lucha contra el VIH/SIDA la Empresa considera de gran relevancia que los trabajadores conozcan a plenitud sobre dicha enfermedad, las formas en que se transmite o contagia y la manera en que se pueda evitar la infección.

Cumplir con la jornada laboral, el horario de trabajo y de refrigerio establecido, respetando las normas de asistencia y puntualidad de acuerdo a lo dispuesto por la normativa correspondiente.

Concurrir puntualmente a sus labores, trabajar de buena fe con el debido esmero, intensidad y eficiencia. Durante el desarrollo de la jornada laboral, el personal tiene

la obligación de permanecer en su lugar de trabajo y dedicar el “íntegro” de sus horas de servicio a la atención de la labor que le ha sido encomendada.

Registrar personalmente cualquier ingreso y/o salida al Centro de Trabajo.

Cumplir con forma efectiva con las jornadas ordinarias y extraordinarias de trabajo.

Terminar las labores asignadas para cada día y organizarlas en tal forma que puede reanudarse con prontitud y eficiencia en la jornada siguiente.

Durante todo el tiempo de permanencia en el Centro de Trabajo y en aquellos lugares donde desempeñen su labor, el trabajador deberá portar en un lugar visible los documentos de identificación interna que le sean asignados para el desempeño de sus funciones.

Conducirse dignamente en el desempeño de su puesto, mostrando una conducta respetuosa con sus jefes y superiores, mostrar buen trato y respeto a los clientes, proveedores y compañeros de trabajo debiendo mantener en todo momento la armonía adecuada.

Respetar el orden interno en el Centro de Trabajo absteniéndose de adoptar actitudes o promover actos que atenten contra el buen orden y la disciplina.

Actuar de acuerdo a los procedimientos e instructivos dictados por la Empresa en materia de operatividad, así como prestar sus servicios en lugares designados por la Empresa.

Prestar apoyo cuando les fuera requerido por cualquier otra área de la Empresa.

Ordenar, conservar diligentemente los útiles de trabajo, equipos, instrumentos, enseres y valores que la hayan sido asignados para las labores de sus respectivos cargos. Los trabajadores deberán reportar prontamente a su jefe inmediato las fallas o desperfectos que detecten, para su reparación o reemplazo no pudiendo darles uso distinto y responsabilizándose por cualquier daño, desperfecto o pérdida que aquello sufre.

Reportar inmediatamente cualquier propiedad dañada o trabajo defectuoso.

Cumplir todas las disposiciones que normen la protección de los bienes de la Empresa, y específicamente de los que se encuentren bajo su custodia.

Asistir a las reuniones a las que se les convoquen con fines de instrucción, entrenamiento, desarrollo o capacitación, comprometiéndose a realizar su mayor esfuerzo para obtener un óptimo aprendizaje de la enseñanza recibida, obligándose a lograr notas aprobatorias en el caso se realice las pruebas correspondientes, debiendo además poner en práctica todo lo aprendido.

Someterse a las evaluaciones que la Empresa disponga para verificar la idoneidad de los ocupantes de los puestos y/o sus posibilidades de desarrollo, así como someterse a los exámenes preventivos y controles de salud que determine la Empresa.

Someterse a los exámenes de control para la detección de consumo de sustancias tóxicas (alcohol, drogas, estupefacientes, etc.). En caso de negativa por parte del trabajador a someterse a dicho examen, se entenderá como un reconocimiento del estado de embriaguez o de encontrarse bajo los efectos de drogas, sustancias estupefacientes y/o similares, según la prueba que le hubiera sido requerido al

trabajador y que éste se hubiera negado a practicarse, siendo este incumplimiento causal de despido por falta grave.

Acatar y cumplir las revisiones que la Empresa establezca mediante el personal de seguridad y vigilancia u otro que determine, quedando por tanto el trabajador obligado

a permitir la revisión de cualquier paquete, maletín, cartera y/o bulto que porta el trabajador al ingresar o salir del Centro de Trabajo, así como también la revisión corporal y de vehículos particulares, la misma que se realizará en todos los casos con el debido respeto.

Asistir a sus labores llevando consigo el vestuario apropiado de acuerdo al cargo que desempeña. En el caso que la Empresa designe el uso de uniforme al trabajador éste deberá hacer uso debido del mismo haciéndose responsable por su cuidado y conservación. Asimismo, cada trabajador de la Empresa deberá mantener pulcritud y orden en su presentación personal, queda terminantemente prohibido dentro de lo viable y razonable el uso de cualquier prenda que constituya parte del uniforme fuera del centro de trabajo, y en lugares y días no laborables.

Asimismo, deberá usar todos los resguardos, dispositivos, implementos y equipos de seguridad otorgados para el desempeño de su labor, respetando las normas de seguridad e higiene establecidas por la Empresa.

Realizar toda acción conducente a prevenir cualquier accidente o riesgo. De detectarse alguna de estas situaciones el trabajador deberá informar dichos hechos en el acto a su jefe inmediato o al representante de la Empresa.

Solicitar autorización previa a su jefe inmediato, cuando requiera ausentarse de la Empresa, sea por razones de servicio o particulares.

Prestar auxilio en cualquier tiempo o lugar que se necesite por siniestro o riesgo inminente, en que peligre la integridad física del personal y/o los bienes e instalaciones de la Empresa.

Informar al Área correspondiente dentro de las 48 horas producido cualquier suceso que modifique su composición familiar (estado civil, nacimiento y/o fallecimiento de familiares directos), cambio de domicilio, teléfono, nivel de educación y demás información similar.

Fomentar y practicar el respeto mutuo, la disciplina, la obediencia, la honestidad, la honradez y la responsabilidad.

Abstenerse de fomentar y/o realizar actividades políticas, sindicales, religiosas y/o de cualquier otra índole durante la jornada de trabajo.

Cada una de las normas de conducta señaladas goza de la misma importancia y significación frente a las demás.

ARTÍCULO 23° - En general constituyen obligaciones de los trabajadores de ZONA LLANTAS S.A.C. todas aquellas derivadas del contrato de trabajo, teniendo las anteriormente señaladas carácter meramente enunciativo.

ARTÍCULO 24° - Además de los hechos sancionados por las leyes laborales y las leyes penales, los trabajadores de ZONA LLANTAS S.A.C. están prohibidos de:

Informar, publicar, comentar o divulgar, de cualquier manera, dentro o fuera del ámbito de la Empresa información referida a las operaciones, negocios y/o documentación de su uso interno especialmente a aquellos considerados como reservados y/o

confidenciales al igual que las disposiciones de cualquier índole que sean adoptados por la Gerencia.

Extraer información o documentos de la Empresa, directa o indirectamente si éstos tienen carácter reservado. Igualmente queda prohibido usar o proporcionar a terceros información referente a los negocios o intereses u operaciones de clientes o usuarios de la Empresa, que tengan carácter reservado y/o confidencial asimismo como sustraer o utilizar documentos de la Empresa con el mismo fin sin la autorización debida.

Colocar cualquier tipo de material impreso, avisos o anuncios en la propiedad de la Empresa, sin autorización previa de ésta. Asimismo, está prohibido introducir y/o distribuir volantes, pasquines y/o cualquier otro medio de comunicación escrita, especialmente aquellos que contengan expresiones atentatorias al buen nombre de la Empresa, de sus trabajadores en todos sus niveles, de la moral y armonía laboral.

Realizar operaciones con proveedores o clientes de la Empresa que les deparen provecho personal o a favor de terceros, igualmente queda expresamente prohibido obtener préstamos, dádivas o favores de cualquier clase de los clientes o proveedores de la Empresa.

Aceptar, sin previa autorización expresa y por escrito de la Gerencia, cargos en entidades públicas o privadas.

Ocuparse en las horas de trabajos asuntos extraños a sus funciones o que obstaculicen o entorpezcan las labores dentro de la jornada de trabajo.

Organizar o realizar colectas, rifas, cobranzas, propagandas o venta de cualquier naturaleza dentro del centro de trabajo y aún fuera de éste en horas que corresponden al desarrollo de la jornada de trabajo; o usar el logotipo, razón social o papelería de la Empresa sin autorización debida.

Concurrir a trabajar con síntomas de embriaguez o bajo los efectos de drogas y/o cualquier otra sustancia, estupefaciente, así como ingerir o introducir ya sea de manera personal o a través de terceros bebidas alcohólicas, drogas u otros, o introducir cualquier clase de juegos o elementos de diversión al centro de trabajo, faltas que obligan al despido inmediato del personal que las cometa.

Fomentar o participar en discusiones, riñas dentro o fuera del centro de trabajo y todo tipo de bromas fuera de contexto, juegos o asumir cualquier otra actitud que distraiga al personal en el cumplimiento de sus funciones.

Ingresar al centro de trabajo armas de fuego o de cualquier clase u otro tipo de objeto que pueda originar daños o accidentes; salvo cuando estén expresamente autorizados para ello por la Gerencia.

Hacer uso de cualquier bien de la Empresa para actividades ajenas a sus funciones, tal como servicio telefónico, fotocopias, otros equipos o servicios, o permitir su uso por terceros dentro o fuera de las horas de trabajo. El costo por el uso indebido no

autorizado de estos medios, independientemente de su responsabilidad será de cargo del infractor.

Fumar en cualquier ambiente de la Empresa; el incumplimiento de esta obligación será considerada como falta grave sancionable con el despido.

Conducir unidades vehiculares o manipular equipos sin contar con las debidas licencias, implementos de seguridad y autorizaciones específicas para dicha actividad, así como transportar en vehículos de la Empresa a personas no autorizadas.

No mantener la postura adecuada dentro del centro de trabajo por cuanto así eviten riesgos innecesarios que pongan en peligro tanto su integridad física como la de sus compañeros en situación de emergencia. El incumplimiento de esta obligación será considerado como falta grave sancionable con el despido.

Ingresar en áreas no vinculadas con sus labores habituales o fuera del horario normal, salvo por motivos de trabajo o previa autorización.

Ocupar innecesariamente el tiempo en el baño, vestuarios u otros lugares del centro de trabajo, durante las horas de labor.

Recibir visitas de amistades y/o familiares en el centro de trabajo, salvo el caso que, por razón o urgencias, excepcionales el trabajador sea requerido, para cuyo efecto deberá contar con la autorización debida de Gerencia o Jefe de Área.

Amenazar o agredir en cualquier forma a sus jefes o compañeros de trabajo, así mismo como realizar cualquier acto reñido con el orden, disciplina, la moral y buenas costumbres.

Retirar bienes de la Empresa sin la autorización correspondiente, así como la utilización o disposición de los bienes del centro de trabajo o de los que se encuentren bajo su custodia, en beneficio propio o de terceros.

Ausentarse de su puesto sin la debida autorización o abandonar el mismo antes de la culminación de la jornada laboral, sin el correspondiente permiso escrito.

Consignar o proporcionar información falsa o adulterar documentos oficiales de la Empresa o en la documentación personal del trabajador.

Comerciar, concentrar préstamos con o sin intereses entre ellos o realizar cualquier negocio o actividad lucrativa dentro de la Empresa por cuenta propia.

Almorzar o ingerir alimentos y/o bebidas fuera de las áreas asignadas por la Empresa con tal propósito y/o fuera del horario asignado para el refrigerio y/o consumo de alimentos.

Registrar ingreso o salida del centro de trabajo de otro trabajador.

No hacer uso de los equipos de seguridad, utilizarlos incorrectamente o de manera negligente.

Causar daño a la infraestructura o al mobiliario de la Empresa.

Fomentar y realizar reuniones dentro de las instalaciones de la Empresa, sin autorización por parte de la Gerencia.

Hacer utilización indebida de los sistemas que la Empresa proporciona. Específicamente el trabajador deberá observar el uso debido del correo electrónico y el acceso a internet de acuerdo a lo dispuesto en el RIT.

bb.1) El correo electrónico corporativo es uno de los medios más importantes que se utiliza en la Empresa para obtener una fluida comunicación del personal tanto interna como externamente ya sea con sus proveedores, clientes y socios del negocio, reflejándose en cada uno de estos mensajes de comunicación la imagen de la Empresa. Por tanto, queda prohibido el uso del mismo para:

-Cualquier tipo de envío o recepción de comunicaciones ajenas o no vinculadas con la labor que realiza el trabajador en la Empresa.

-La difusión y/o circulación de correos electrónicos con información y/o archivos adjuntados que no sean de índole laboral.

bb.2) Los Accesos a redes sociales están prohibidos, así como el acceso a páginas

web que no tengan relación directa con el desarrollo de sus labores.

bb.3) La Empresa tendrá las licencias de software necesarias para que pueda

cumplir con sus labores. Por lo tanto, queda expresamente prohibido lo siguiente:

-La instalación no autorizada de programas de cómputo por parte del personal de la Empresa. El incumplimiento de esta norma por parte del personal será sancionado como falta grave, además de ser responsables de las consecuencias civiles y penales determinadas en la Ley de Derechos de Autor del Perú.

-El personal a quien se le haya asignado un equipo de cómputo es responsable de darle uso adecuado y respetar sus condiciones de uso.

CAPÍTULO VII

DE JORNADA LABORAL, HORARIO DE TRABAJO Y ASISTENCIA

ARTÍCULO 25° - Se define como jornada laboral, el tiempo durante el cual el trabajador cumple con las labores encomendadas cuya duración será establecida y podrá ser modificada por la Empresa en el marco de las disposiciones legales vigentes y los convenios suscritos por ésta.

ARTÍCULO 26° - La Empresa tiene establecido que la jornada laboral será la de cuarenta y ocho (48) horas semanales. El horario de trabajo será fijado por la Empresa, la misma que está facultada para establecer horarios de trabajo distintos para cada sección, área, gerencia, local y/o ámbito, incluyendo la posibilidad de realización

regímenes alternativos, acumulativos y/o atípicos de trabajo y descanso en función a sus necesidades operativas, administrativas o de producción.

La jornada, los horarios y los turnos de trabajo serán determinados por la Empresa de acuerdo con la normativa vigente y en función de necesidades y requerimientos

de cada una de las áreas de trabajo, para cuyo efecto se realizará las coordinaciones que resulte pertinentes con la Gerencia. Igual norma se aplicará para las variaciones y cambios de los mismos.

ARTÍCULO 27° - Es obligación de todo trabajador de la Empresa llegar puntualmente al centro de labores e iniciar a la hora fijada la prestación de servicios correspondiente, el ingreso o inicio de sus actividades fuera de la hora de trabajo deberá ser autorizado previamente por su jefe inmediato.

ARTÍCULO 28° - De conformidad con la legislación vigente, el tiempo de refrigerio será no menor de 45 minutos diarios, período que no queda comprendido como parte de la jornada de trabajo.

CAPÍTULO VIII

DEL CONTROL DE ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD

ARTÍCULO 29° - La puntualidad y asistencia del personal, constituye requisito indispensable para el logro de los objetivos de la Empresa, por lo que los trabajadores se obligan al cumplimiento del deber de asistencia y puntualidad a sus labores.

ARTÍCULO 30° - Es obligación de los trabajadores llegar puntualmente al centro de trabajo o al “lugar de trabajo” para el caso de los vendedores externos; todo aquel que llegue después de la hora fijada como inicio de la jornada y como tolerancia

permitida deberá comunicar o dejar constancia de tal hecho ante el superior jerárquico del área de trabajo respectiva, indicando la hora y los motivos de la tardanza utilizando para ello documentos que a criterio de la Empresa resulten idóneos. Dichos trabajadores solamente podrán ingresar a laborar o iniciar su día de trabajo con la autorización expresa del respectivo superior jerárquico. En caso de que la tardanza sea considerada injustificada, el superior jerárquico podrá denegar el ingreso al trabajador, considerándose ese día como no laborado, efectuándose los descuentos remunerativos correspondientes.

ARTÍCULO 31° - Las tardanzas que registre un trabajador serán acumuladas en el cómputo mensual pudiendo ser descontada de la remuneración mensual que corresponde, así como también las sanciones que designe la Empresa por reiteradas tardanzas.

ARTÍCULO 32° - La Empresa controlará el ingreso de los trabajadores por medios magnéticos, electrónicos, mecánicos o manuales. Cada trabajador deberá registrar personalmente su ingreso y salida del centro de trabajo en el cual presten sus servicios habituales, según sea el control mecánico o manual, el cual determine la Empresa.

ARTÍCULO 33° - La asistencia y permanencia del personal de la Empresa se controla diariamente: antes de empezar la jornada diaria y al finalizar la jornada de trabajo.

ARTÍCULO 34° - Todo trabajador deberá encontrarse en su puesto de trabajo en la hora fijada para el inicio de la jornada y permanecerá laborando, hasta la hora establecida en

que concluya la jornada efectiva de trabajo. El cambio de ropa y aseo debe hacerse antes del inicio de la jornada de trabajo y después de la finalización de la misma.

ARTÍCULO 35° - Los trabajadores, que por naturaleza de sus servicios deben cambiarse de ropa para el desarrollo de sus labores, deberán proceder a la marcación de ingreso una vez que hayan salido de los vestuarios, con la ropa de trabajo puesta y se encuentren listos para la presentación inmediata de los servicios, y así también contar con los implementos necesarios de seguridad de acuerdo a las labores a efectuar; mientras que la marcación de salida deberá ser realizada al momento inmediato de la terminación del servicio, es decir antes del ingreso a vestuario y cambio de ropa correspondiente.

Se deja constancia que cada trabajador tiene la obligación de utilizar los implementos de seguridad correspondiente a su labor, los cuales les fueron entregados en un inicio por la Empresa, quedando la misma sin responsabilidad alguna en el caso de que el trabajador no utilice tales implementos.

CAPÍTULO IX

PERMISOS, LICENCIAS E INASISTENCIAS EN EL CENTRO DE TRABAJO

ARTÍCULO 36° - Los del horario normal del trabajo, ya sea por días u horas. El permiso o licencia podrá ser sin goce de haber, cuando están destinados a atender asuntos particulares que no pueden ser realizados fuera de la jornada laboral. El permiso o licencia será con goce de haber cuando sea por razones de servicio o cuando la causa se encuentra establecida en la legislación laboral, o autorizados por la Gerencia.

ARTÍCULO 37° - Todo permiso deberá ser autorizado por el jefe de Área respectiva. Para su otorgamiento se utilizará un documento escrito en el cual deberá constar la autorización correspondiente, así como el motivo del permiso, la hora de salida y la hora de retorno estimada, si fuera el caso.

ARTÍCULO 38° - Los permisos están supeditados a las necesidades de la Empresa, éstas serán otorgadas a juicio del jefe del Área o del Departamento respectivo, el cual analizará los motivos expuestos a fin de verificar su procedencia, atendiendo a la preservación del orden y disciplina laborales. Es potestad exclusiva de la Empresa otorgar o no permisos o licencias ya sean remuneradas o no remuneradas.

ARTÍCULO 39° - La Empresa podrá autorizar, si ello conviniera a la producción o a la administración, la compensación de horas dejadas de trabajar por razones de los permisos otorgados, con labor adicional dentro del mes calendario siguiente a aquel en que se otorgó dicho permiso. La compensación de horas dejada de trabajar no dará lugar al pago de sobretasa alguna ni a los beneficios adicionales.

ARTÍCULO 32° - La Empresa controlará el ingreso de los trabajadores por medios magnéticos, electrónicos, mecánicos o manuales. Cada trabajador deberá registrar personalmente su ingreso y salida del centro de trabajo en el cual presten sus servicios habituales, según sea el control mecánico o manual, el cual determine la Empresa.

ARTÍCULO 33° - La asistencia y permanencia del personal de la Empresa se controla diariamente: antes de empezar la jornada diaria y al finalizar la jornada de trabajo.

ARTÍCULO 34° - Todo trabajador deberá encontrarse en su puesto de trabajo en la hora fijada para el inicio de la jornada y permanecerá laborando, hasta la hora establecida en

que concluya la jornada efectiva de trabajo. El cambio de ropa y aseo debe hacerse antes del inicio de la jornada de trabajo y después de la finalización de la misma.

ARTÍCULO 35° - Los trabajadores, que por naturaleza de sus servicios deben cambiarse de ropa para el desarrollo de sus labores, deberán proceder a la marcación de ingreso una vez que hayan salido de los vestuarios, con la ropa de trabajo puesta y se encuentren listos para la presentación inmediata de los servicios, y así también contar con los implementos necesarios de seguridad de acuerdo a las labores a efectuar; mientras que la marcación de salida deberá ser realizada al momento inmediato de la terminación del servicio, es decir antes del ingreso a vestuario y cambio de ropa correspondiente.

Se deja constancia que cada trabajador tiene la obligación de utilizar los implementos de seguridad correspondiente a su labor, los cuales les fueron entregados en un inicio por la Empresa, quedando la misma sin responsabilidad alguna en el caso de que el trabajador no utilice tales implementos.

CAPÍTULO IX

PERMISOS, LICENCIAS E INASISTENCIAS EN EL CENTRO DE TRABAJO

ARTÍCULO 36° - Los del horario normal del trabajo, ya sea por días u horas. El permiso o licencia podrá ser sin goce de haber, cuando están destinados a atender

asuntos particulares que no pueden ser realizados fuera de la jornada laboral. El permiso o licencia será con goce de haber cuando sea por razones de servicio o cuando la causa se encuentra establecida en la legislación laboral, o autorizados por la Gerencia.

ARTÍCULO 37° - Todo permiso deberá ser autorizado por el jefe de Área respectiva. Para su otorgamiento se utilizará un documento escrito en el cual deberá constar la autorización correspondiente, así como el motivo del permiso, la hora de salida y la hora de retorno estimada, si fuera el caso.

ARTÍCULO 38° - Los permisos están supeditados a las necesidades de la Empresa, éstas serán otorgadas a juicio del jefe del Área o del Departamento respectivo, el cual analizará los motivos expuestos a fin de verificar su procedencia, atendiendo a la preservación del orden y disciplina laborales. Es potestad exclusiva de la Empresa otorgar o no permisos o licencias ya sean remuneradas o no remuneradas.

ARTÍCULO 39° - La Empresa podrá autorizar, si ello conviniera a la producción o a la administración, la compensación de horas dejadas de trabajar por razones de los permisos otorgados, con labor adicional dentro del mes calendario siguiente a aquel en que se otorgó dicho permiso. La compensación de horas dejada de trabajar no dará lugar al pago de sobretasa alguna ni a los beneficios adicionales.

posteriores a la fecha en que se cumplió el record vacacional respectivo. Ningún trabajador podrá iniciar el disfrute de descanso vacacional sin contar con la autorización y control de su jefe inmediato según corresponda.

ARTÍCULO 48° - Ningún trabajador puede mantener pendiente más de un período vacacional, salvo la necesidad de la Empresa y consentimiento expreso de la misma.

ARTÍCULO 49° - Los jefes de área o sector son responsables de llevar a cabo todas las acciones necesarias para que su personal salga de vacaciones oportunamente, así como de dar cumplimiento a las normas y procedimientos aplicables sobre la materia.

ARTÍCULO 50° - El personal que tenga a su cargo implementos, equipos, útiles, enseres o herramientas de trabajo, documentos, expedientes, etc. Debe ponerlos a disposición de su jefe inmediato, previo inventario antes de hacer uso de las vacaciones.

CAPÍTULO XI

DE LAS MEDIDAS DISCIPLINARIAS

ARTÍCULO 51° - Es función y responsabilidad de la Empresa y de los trabajadores velar por la disciplina como condición necesaria indispensable para el normal y eficiente desenvolvimiento del trabajo. La Empresa es titular de las actividades disciplinarias dentro de los límites establecidos por la legislación vigente.

ARTÍCULO 52° - Las faltas laborales están constituidas por aquellas acciones u omisiones por parte del trabajador, que suponga infracción de las normas legales contenidas en disposiciones legales de carácter general o en el presente RIT y/o en cualquier otra disposición o documento emitido por la Empresa, que implica la violación de sus obligaciones en perjuicio de sus labores y de ZONA LLANTAS S.A.C. o, que atentan contra la disciplina y armonía que debe existir en el centro de trabajo, incluidas todas aquellas conductas tipificadas en la Ley como causales de despido.

ARTÍCULO 53° - En caso de inobservancia de cualquiera de las normas reglamentarias establecidas en el RIT así como de las normas legales pertinentes u otras disposiciones que la Empresa pueda emitir en aplicación de su facultad directriz o normativa, la Empresa aplicará las medidas disciplinarias que a continuación se menciona dependiendo de la naturaleza y grado de irregularidad o incumplimiento en el desempeño de las funciones del trabajador y de las circunstancias objetivas y subjetivas concurrentes en cada caso:

a.) Amonestación verbal. - Es la medida correctiva que se aplica en caso de faltas primarias no revistiendo gravedad alguna.

b.) Amonestación escrita. - Es la medida correctiva que se aplica cuando hay reincidencia de faltas primarias o que revisten relativa gravedad.

c.) Suspensión. - Es la medida correctiva que suspende el Contrato de Trabajo por un tiempo determinado, sin derecho a la percepción de remuneraciones, motivada por una falta laboral tipificada como grave u ocasione perjuicio a la Empresa.

Asimismo, también dan lugar a una suspensión dos o más amonestaciones por escrito.

d.) Despido. - Es la extinción del Contrato de Trabajo, por causas justas relacionadas por la capacidad y/o conducta del trabajador, la que se aplicará ante la comisión de una falta

grave por parte del trabajador.

El orden o enumeración de las sanciones indicadas precedentemente no significan que deban aplicarse de manera correlativa o sucesiva. Cada sanción debe adecuarse a la naturaleza y gravedad de la falta, a los antecedentes disciplinarios del trabajador, a las disposiciones legales vigentes y a las políticas de la Empresa.

ARTÍCULO 54° - La amonestación escrita y la suspensión expresara en términos claros y breves los hechos que la motivan y serán firmadas por el jefe inmediato y, al momento de su recepción por el infractor. Los trabajadores están obligados a firmar las copias de las comunicaciones que se les envíe por motivos disciplinarios. El incumplimiento de esta obligación será sancionado como falta grave. Si el trabajador se negará a firmar la medida será notificada notarialmente, considerándose tal hecho como agravante de la falta cometida.

ARTÍCULO 55° - Los días de suspensión serán determinados por el empleador para cada caso concreto de acuerdo a la gravedad por la falta cometida del trabajador.

ARTÍCULO 56° - Las sanciones serán impuestas teniendo en consideración los siguientes factores:

- a.) Naturaleza de la falta.

- b.) Antecedentes del trabajador.

- c.) Reincidencia.

d.) Circunstancias en que se cometió la falta.

De acuerdo con lo señalado en la aplicación de medidas disciplinarias, el jefe inmediato tomará en cuenta lo siguiente:

-Actuar con oportunidad y con observancia a los antecedentes del trabajador.

-Considerar la naturaleza de la falta, antecedentes y circunstancias en las que fue cometida, responsabilidad del trabajador y, de ser el caso el perjuicio ocasionado a la Empresa.

ARTÍCULO 57° - La aplicación y administración de medidas disciplinarias, con excepción del procedimiento formal de despido, corresponde a los jefes inmediatos.

ARTÍCULO 58° - Todo jefe es responsable del trabajador y cumplimiento del personal a su cargo, así como de respetar y hacer cumplir el presente RIT.

ARTÍCULO 59° - Tratándose de una misma falta cometida por varios trabajadores, la Empresa se reserva el derecho de imponer sanciones diversas en atención a los antecedentes de cada cual y otras circunstancias.

ARTÍCULO 60° - Si el trabajador a quien se aplica una medida disciplinaria se encuentra disconforme con ella dentro de las 24 horas siguientes, tiene la posibilidad de apelar tal sanción al superior inmediato de la persona que la haya aplicado. En igual plazo el trabajador debe comunicar su intención de apelar al Gerente del área o la

persona destinada, quién le contestará por escrito para indicarle el lugar y hora en que será atendido.

ARTÍCULO 61- Las faltas, omisiones o infracciones a las obligaciones básicas del trabajador, a lo dispuesto en el presente RIT, así como las demás normas y políticas internas de la Empresa, dará un origen a la aplicación de medidas disciplinarias.

CAPÍTULO XII

DE LAS RELACIONES LABORALES

ARTÍCULO 62° - El mantenimiento de la armonía en el centro de trabajo es competencia de todos los que conforman parte de la institución y se basa en el respeto mutuo y el reconocimiento de los derechos de los demás y el cumplimiento de las propias obligaciones.

ARTÍCULO 63° - Cada jefe inmediato tiene la responsabilidad directa de preservar la armonía en el ámbito de su cargo, y de incentivar en los subordinados la dedicación, integración, identificación constitucional, actitud positiva y espíritu de superación.

ARTÍCULO 64° - La participación activa en los eventos que ofrece la Empresa para esparcimiento y recreación, constituye un factor importante de integración y de evidencia la voluntad de contribuir a dicho objetivo.

ARTÍCULO 65° - La Empresa fomenta el mantenimiento de las buenas relaciones, armonía entre sus trabajadores y ésta a través del correcto ejercicio de los derechos y deberes que el presente RIT y las leyes señalan, así como la observancia y exigencia del mutuo respeto y buena fe.

A fin de mantener la armonía laboral, la Empresa tendrá en cuenta las sugerencias que los trabajadores puedan efectuar sobre la organización y el desarrollo de las actividades de la misma. Esta sugerencia será evaluada y en cuanto se consideren convenientes serán asumidas por la Empresa.

ARTÍCULO 66°- Todo trabajador tiene derecho a hacer llegar sus reclamos o sugerencias derivados de su relación laboral, que considere lesiva a sus derechos, a los representantes de la Empresa.

ARTÍCULO 67° - El trabajador que se crea con derecho a plantear una queja o reclamo deberá efectuarlos siguiendo los procedimientos y canales establecidos, con honestidad, objetividad y claridad, dentro de un ámbito de respeto y armonía.

ARTÍCULO 68° - Los reclamos o quejas deberán formularse a la jefatura inmediata en la que directamente labora el trabajador, los reclamos en primera instancia se harán por escrito y a la brevedad posible debiendo dirigirse al superior o encargado inmediato. Dicha jefatura atenderá y resolverá los reclamos de su competencia derivando los otros a la Gerencia, a fin de que ésta lo resuelva o tramite su solución de acuerdo a la naturaleza del reclamo presentado. En caso que el trabajador no esté satisfecho a la respuesta vertida, podrá apelar dentro de un plazo máximo de dos días hábiles a la Gerencia.

ARTÍCULO 69° - Cuando sea necesario los jefes inmediatos se reunirán con la Gerencia, a fin de analizar las peticiones particulares o de interés general.

ARTÍCULO 70° - El trabajador en todo momento tendrá expedito su derecho para recurrir a las Autoridades Judiciales o de trabajo en caso lo considere pertinente, sin embargo, al optar por esta vía, queda automáticamente cancelado cualquier reclamo interno que haya sido realizado en la Empresa.

ARTÍCULO 71° - Ninguna queja, reclamación, petición o disconformidad, sea individual o colectiva que el trabajador desee plantear ante las autoridades competentes es razón suficiente para abandonar el puesto u ocupación, sección u

oficina, éstas deberán ser formuladas fuera de las horas de trabajo, salvo casos muy urgentes previa autorización del jefe respectivo.

CAPÍTULO XIII

DE LA SEGURIDAD, SALUD Y EL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE

ARTÍCULO 72° - Todo el personal está obligado a respetar y dar cumplimiento estricto al Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Empresa, así como aquellas normas, políticas y directrices que sobre el particular señale la Ley y la Empresa, colaborando en toda circunstancia para evitar toda clase de accidentes e incidentes que pongan en riesgo al personal y a las operaciones.

ARTÍCULO 73° - La Empresa brindará las condiciones necesarias de seguridad a fin de salvaguardar la integridad física y bienestar de sus trabajadores, mediante la prevención de causas que pudieran devenir en accidentes de trabajo y/o enfermedades ocupacionales, cuidando que el centro de trabajo se mantenga en perfectas condiciones de seguridad e higiene. Asimismo, la Empresa proporcionará a los trabajadores los implementos de seguridad necesarias de acuerdo a la naturaleza de la labor a desarrollar, de tal modo que la Empresa determinará los criterios que correspondan a cada uno.

ARTÍCULO 74° - Todo trabajador deberá adoptar las acciones necesarias que permitan evitar accidentes de trabajo, asimismo prevenir los mismos reportando a sus jefes inmediatos las situaciones y actos inseguros inmediatamente.

ARTÍCULO 75° - Es de suma importancia para la Empresa y su personal que se ejecuten los trabajos bajo las mejores condiciones de seguridad posible. Por lo tanto, es deber de todo trabajador, cumplir con las disposiciones de seguridad establecidas por la Empresa, en resguardo de la vida y salud propia y la de sus compañeros.

ARTÍCULO 76° - Durante la labor diaria todo trabajador se encuentra en la obligación de protegerse tanto así mismo como a sus compañeros de trabajo, contra toda clase de accidentes e imprevistos.

ARTÍCULO 77° - En caso de accidente o emergencia el trabajador involucrado o el compañero de trabajo más próximo, o quien quiera que presencie tal hecho, tiene la obligación de reportar de manera inmediata a su jefe el proceso producido con el fin que la Empresa toma las medidas correspondientes.

ARTÍCULO 78° - El personal ésta obligado a cooperar plenamente en los casos de accidentes y/o siniestros, así como en la prevención de los mismos.

ARTÍCULO 79° - Todo Trabajador tiene la obligación de concurrir a las charlas y prácticas que la Empresa programe, así participar activamente en la realización de programas de prevención de accidentes y formular sugerencias que sirvan para el control de riesgos. Igualmente está en la obligación de integrar las brigadas de primeros auxilios y contra incendio cuando la Empresa lo convoque.

ARTÍCULO 80° - La Empresa, cuando las circunstancias lo requieran, podrá disponer la realización de exámenes médicos a su personal, para determinar aptitudes físicas y psíquicas en la cobertura del puesto de trabajo de acuerdo a ley.

Los trabajadores están obligados a someterse a los exámenes médicos que se impongan o que están previamente establecidos por la ley. Así mismo están obligados a cumplir las medidas profilácticas o curativas prescritas por el médico para evitar enfermedades o accidentes.

La negativa injustificada del trabajador a cualquiera de las obligaciones establecidas en este artículo será considerada como falta grave al incumplir las obligaciones que establezcan la Empresa y dará a lugar a las sanciones que correspondientes.

Sin perjuicio de lo anterior, La Empresa queda impedida de realizar exámenes dirigidos a determinar si El Trabajador es portador o está infectado del VIH/SIDA.

ARTÍCULO 81° - Los baños y servicios higiénicos están instalados en resguardo de la salud e higiene de todos los trabajadores de la Empresa, su buena conservación es una obligación que asumen todos los trabajadores.

ARTÍCULO 82° - Todo trabajador deberá mantener su zona de trabajo limpio de materiales, desperdicios, etc. en resguardo de la salud y seguridad de los trabajadores, y además prestar su ayuda para mantener la limpieza general en todas las áreas del centro de trabajo, para ello se deberá depositar en los recipientes o papeleras los desperdicios y materiales inservibles.

ARTÍCULO 83° - Todo trabajador está obligado a presentarse a la Empresa en las condiciones de higiene personal adecuadas, uniforme limpio, completo y en óptimas condiciones, de lo contrario será acreedor a una amonestación verbal, escrita o suspensión a criterio del jefe inmediato quién tomará en cuenta la gravedad de la falta.

ARTÍCULO 84° - Todo trabajador recibirá antes de su incorporación y durante el desempeño de sus funciones, charlas de inducción sobre las recomendaciones y disposiciones de seguridad, salud y cuidado del medio ambiente.

ARTÍCULO 85° - A fin de prevenir accidentes, los trabajadores se encuentran en obligación de cumplir con las siguientes reglas básicas de seguridad:

Usar los equipos de seguridad que les proporcione la Empresa.

Conservar el lugar de trabajo siempre limpio y ordenado.

Está prohibido dormir dentro del centro de trabajo en horas laborables.

No limpiar máquinas en movimiento.

Accionar los dispositivos de seguridad de las máquinas o equipos antes de iniciar las labores de mantenimiento a los mismos.

Queda terminantemente prohibido fumar en cualquier ambiente de la Empresa.

Utilizar los vehículos, maquinaria, equipos y bienes en general con la diligencia ordinaria requerida.

Observar los avisos de seguridad.

No volver al trabajo después de haber estado enfermo o accidentado sin el alta del médico correspondiente.

No dejar desperdicios, materiales, herramientas en lugares que puedan ocasionar accidentes a terceros.

No montar vehículos en movimiento, ni manejarlos sin autorización.

No poner en marcha, vehículos, equipos o maquinaria alguna hasta estar completamente seguro de que no hay peligro para las personas o las instalaciones.

No cometer actos inseguros que pongan en riesgo la vida o integridad de las personas y/o los bienes de la Empresa.

ARTÍCULO 86° - La Empresa cuenta en cada uno de los centros de trabajos con botiquines de primeros auxilios, debidamente equipados, y personal capacitado en atención de primeros auxilios.

ARTÍCULO 87° - En caso de accidentes graves el jefe inmediato, o quien haga sus veces efectuará las coordinaciones necesarias con los servicios de ambulancias o centros de salud

más cercana, para el traslado del accidentado, de tal modo que éste pueda contar del modo más inmediato con asistencia médica especializada.

ARTÍCULO 88° - El servicio de seguridad y vigilancia permitirá el acceso a las ambulancias, bomberos o similares.

ARTÍCULO 89° - Todo personal deberá adoptar como mínimo las siguientes acciones en cuidado del medio ambiente:

No hacer uso desmedido del papel de oficina.

Colocar los desechos en las zonas designadas para ellos (manejo adecuado de residuos).

No hacer uso desmedido del agua, asegurarse que tanto las salidas de agua de los SSHH como de planta se encuentran en buen estado y de lo contrario informarlo inmediatamente.

Hacer uso racional de la energía eléctrica, no dejando las luces prendidas innecesariamente de las oficinas o instalaciones de la Empresa.

Mantener los vehículos de propiedad de la Empresa en buen estado para evitar las emisiones de contaminantes al medio ambiente.

ARTÍCULO 90° - La violación o el incumplimiento de las disposiciones de seguridad, salud y medio ambiente, serán consideradas como falta laboral del trabajador por lo que la Empresa está facultada para imponer la sanción disciplinaria correspondiente de acuerdo a la gravedad de la falta sin perjuicio de las responsabilidades civiles y/o penales al que hubiere lugar.

ARTÍCULO 91° - Todo el personal deberá cumplir y acatar la política de prevención y lucha contra el VIH/SIDA diseñada por la Empresa.

CAPÍTULO XIV

PREVENCIÓN Y SANCIÓN DE HOSTIGAMIENTO SEXUAL

ARTÍCULO 92° - De conformidad con lo dispuesto por la normativa vigente, es obligación de todo empleador establecer la adecuada medida de prevención y sanción

de hostigamiento sexual en el centro de trabajo. De ese modo, la Empresa cumple con establecer un procedimiento interno de investigación y sanción del hostigamiento sexual, el mismo que podrá ser adoptado por los trabajadores de la Empresa que sientan víctima de alguna conducta de hostigamiento sexual.

ARTÍCULO 93° - El hostigamiento sexual o chantaje sexual es la conducta física o verbal de naturaleza sexual no deseada y/o rechazada por el trabajador (a), producto del aprovechamiento de una posición de autoridad o de cualquier otra situación ventajosa.

Para una conducta pueda ser calificada como un acto de hostigamiento sexual, deberá presentar de manera concurrente, las siguientes características:

-Que exista una relación de autoridad o dependencia, o jerarquía o situación ventajosa entre el supuesto hostigado y el hostigador.

-Que sea un acto de carácter sexual, ya sea actos físicos, verbales o escritos.

-Que la conducta hostigadora sea utilizada para intimidar a la víctima en las decisiones relativas a la formación o al empleo.

ARTÍCULO 94° - El procedimiento de investigación por hostigamiento sexual tiene como finalidad determinar la existencia del acoso sexual y la responsabilidad correspondiente, garantizando una

investigación reservada, confidencial, imparcial, eficaz que permita sancionar al hostigador y proteger a la víctima.

ARTÍCULO 95° - El hostigamiento sexual puede presentarse a través de las siguientes conductas:

Promesas de un trato preferente o beneficioso respecto a su situación actual o futura a cambio de favores sexuales.

Amenazas mediante las cuales se exija las relaciones de una conducta no deseada como atenciones de naturaleza sexual.

Uso de las palabras, insinuaciones o proposiciones de naturaleza sexual, así como gestos obscenos que resulten insoportables, hostiles, humillantes u ofensivos.

Acercamientos corporales, roces, tocamientos u otras conductas físicas de naturaleza sexual que resulten ofensivos y no deseados por la víctima.

Trato ofensivo u hostil por el rechazo de las conductas antes señaladas.

La gravedad de estas conductas se evaluará según el nivel de afectación psicológica u orgánica de la persona agraviada. Dicha gravedad además deberá tener en cuenta si la conducta es o no reiterada o si se concurre dos o más de los actos de hostigamiento sexual antes mencionados.

ARTÍCULO 96° - El procedimiento de investigación y sanción del hostigamiento sexual se rige de acuerdo a lo siguiente:

Ante quien se interpone la denuncia: de producirse una conducta calificada como de hostigamiento sexual, el trabajador que se sienta agraviado deberá denunciar tal hecho presentando la queja correspondiente al área respectiva. En ningún caso, se obligará a la víctima a presentar su queja ante el presunto hostigador, en estos casos también podrá presentarla ante el jefe superior, quien comunicará este hecho a Gerencia.

De la presunción de inocencia: de acuerdo con el principio de presunción de inocencia reconocido constitucionalmente, corresponderá a la víctima probar lo que afirma. Es decir, el trabajador que se sienta víctima de un acto de hostigamiento sexual deberá presentar ante la Gerencia las pruebas necesarias para lograr acreditar la existencia de dicha conducta. En caso contrario, de no existir prueba o indicio alguno que acredite sus afirmaciones se presumirá la inocencia del presunto hostigador.

Obligación de comunicación del reclamo al supuesto hostigador: en los casos en que se determine que existen pruebas suficientes o indicios razonables que den lugar al inicio de un procedimiento de investigación, la jefatura encargada deberá comunicar al supuesto hostigador de la presentación de la queja en su contra, con la finalidad de que éste pueda presentar el descargo respectivo.

Plazo para la presentación del descargo: el trabajador contra quien se ha presentado la queja tendrá un plazo de seis (6) días calendarios, contados a partir de la fecha en la que fue notificado, para presentar su descargo. Dicho descargo deberá ser realizado por escrito y entregado al área o jefatura correspondiente y contendrá la exposición ordenada de hechos y pruebas que consideren oportunas.

Pruebas que puede presentar el supuesto hostigador: las pruebas que puede presentar para reforzar su descargo son:

-Declaración de testigos.

-Documentos públicos o privados.

-Grabaciones, correos electrónicos, mensajes de texto telefónico, objeto, cintas de grabación, entre otros.

-Pericias psicológicas, psiquiátricas, forense, grafotécnicas, análisis biológicos, químicos, entre otros.

*Dichas pruebas puedan ser presentadas hasta antes que se emita la Resolución final.

Obligación de poner en conocimiento la contestación del agraviado: el área respectiva es el ente competente para llevar a cabo la investigación, y pondrá en conocimiento el agraviado en contenido de la contestación del supuesto investigador. Asimismo, deberá poner en conocimiento de ambas partes todos los documentos que se presenten.

Tiempo de duración de la investigación: El área respectiva contará con diez (10) días hábiles para realizar las investigaciones que se consideren necesarias a fin de determinar la existencia o no del acto de hostigamiento sexual. Dicha evaluación será realizada siguiendo con los criterios de razonabilidad o discreción, debiendo además tener en

cuenta el género del trabajador hostigado, cualidades, trayectoria laboral o nivel de carrera, personal y situación jerárquica del acusado.

Medidas que podrán adoptarse de manera anticipada: El área respectiva podrá imponer medidas anticipadas orientadas a prevenir nuevos actos de hostigamiento sexual en contra del trabajador agraviado mientras dure el procedimiento. Estas medidas deberán ajustarse a la intensidad, proporcionalidad y necesidad en cada caso en concreto y, podrán consistir en:

-Rotación del presunto hostigador.

-Suspensión temporal del presunto hostigador. -Rotación de la víctima, a solicitud de la misma.

-Impedimento de acercarse a la víctima o a su entorno familiar, para lo cual se deberá efectuar una constatación policial.

-Asistencia psicológica y otras medidas de protección que garanticen la integridad física, psíquica y/o moral de la víctima.

Plazo para la emisión de la resolución final: El área respectiva, luego de concluida la investigación, contará con 5 días hábiles para emitir una resolución motiva que ponga fin al procedimiento, declarando fundada la queja.

Sanción aplicable: De declararse fundada la queja por encontrarse responsabilidades en el hostigador, las sanciones aplicables dependerán de la gravedad de la falta.

ARTÍCULO 97° - En caso de que se declare infundada, la persona a quien se le imputaron los hechos falsos o no aprobados se encuentra facultada para interponer las acciones legales que considere pertinentes en contra del trabajador que presenta la queja por supuesto hostigamiento. Adicionalmente el área respectiva podrá imponer las sanciones correspondientes por falsa queja.

ARTÍCULO 98° - El plazo para presentar la queja es de treinta (30) días calendario, contados a partir del día siguiente de producido el último acto de hostigamiento.

ARTÍCULO 99° - La denuncia por hostigamiento sexual, así como todos sus efectos de investigación y sanción administrativa sin restricción alguna, tiene carácter reservado y confidencial, pudiendo únicamente ser publicada la resolución final.

CAPÍTULO XV

DE LA EXTINCIÓN DE LA RELACIÓN DE TRABAJO

ARTÍCULO 100° - La relación contractual de trabajo determina como causa de la extinción de la relación de trabajo: por el cumplimiento del plazo del contrato, renuncia, incapacidad física, permanente, despido o fallecimiento del trabajador.

ARTÍCULO 101° - El trabajador que desee romper el vínculo laboral deberá notificar por escrito su renuncia treinta (30) días calendario antes de su salida de la Empresa, la dispensa de ese aviso podrá ser autorizada únicamente por la Gerencia en coordinación con el área respectiva.

ARTÍCULO 102° - Terminada la relación contractual de trabajo, el trabajador tendrá la obligación de devolver todas las herramientas o útiles de trabajo que le hubieran sido proporcionadas por la Empresa, así como el uniforme de trabajo, equipos de protección personal y cualquier fotochek y/o documentos de identificación que haya recibido, ya sea que éste haya sido extendido por ZONA LLANTAS S.A.C. o por cualquiera de sus clientes, entidades afiliadas o controladoras.

CAPÍTULO XVI

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS Y FINALES

PRIMERA. – La Empresa dentro de sus facultades podrá disponer de lo pertinente para la correcta aplicación del presente RIT, emitiendo normas internas y/o ejecutando las acciones administrativas que consideren necesaria.

SEGUNDA. – En todos los casos no previstos de manera expresa en este RIT, serán de aplicación las disposiciones que dicte la Empresa, en el ejercicio de las facultades que le corresponden en su condición de empleadora.

TERCERA. – Para la aplicación del presente RIT, y si el caso lo requiere se dictarán normas específicas y/o complementarias que faciliten su interpretación. Asimismo, la Empresa se reserva el derecho de ampliar y/o modificar el presente RIT de conformidad con los dispositivos legales, convencionales y normas internas.

CUARTA. – Este RIT quedará automáticamente aprobado con el “acta” de aprobación de Gerencia, hasta que se requiera su presentación ante la autoridad administrativa de trabajo, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 4° del D.S.N° 039-091-TR. (más de 100 trabajadores).



**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍAS**

Artículo

Gestión de cuentas por cobrar en la empresa

Trade Llantas S.A.C, 2018

Para optar el título profesional de Contador Público

AUTORES

Br. Aquino Vidal, Wendy Pilar

Grado académico

avidalwendy@gmail.com

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD

Economía, empresa y salud

LIMA - PERÚ

2018

I. Introducción

A nivel mundial las cuentas por cobrar continúan siendo uno de los principales problemas que enfrentan las entidades, los objetivos de toda empresa son sus resultados, situaciones o estados financieros que pretenden alcanzar en un determinado periodo, a través del uso de sus recursos disponibles.

Debido a la complejidad que en hoy en día presenta el entorno empresarial, es de suma importancia que las entidades mejores su sistema de cobro de forma oportuna, ya que la demora excesiva de un cobro afecta la liquidez y rentabilidad de la entidad.

A nivel internacional la administración de las cuentas por cobrar de muchas entidades se ha visto afectadas por la ejecución inadecuada o defectuosa de una política de créditos, las cuales no producen resultados óptimos.

En el país la actividad de cobranzas se ha tomado como una alternativa, la entidad toma importancia a esta actividad cuando considera una alternativa con la cual podrá incrementar sus ventas, es primordial mantener la calidad de servicio hacia el cliente y conocer la finalidad y procedimientos del área de cobranza con la finalidad de que retorne de manera más oportuna el dinero invertido. Una adecuada gestión se convierte en una necesidad para las entidades, pues los acertados fondos fijos son necesarios para afrontar las obligaciones que le pueden surgir a la organización.

La mayoría de las empresas facilitan créditos para conservar a sus clientes, atraer nuevos, las condiciones de créditos varían respecto a sus diferentes cambios, la mayoría de las empresas ofrecen créditos con condiciones similares.

El crédito es un incentivo eficaz para las ventas, ya sea por los límites que se aprueban a los clientes, como por los plazos de pago. Sin embargo, cuando se concede un margen de crédito excesivo o cuando los plazos se prolongan demasiado, es mayor el riesgo de la incobrabilidad, por lo cual es preciso que la política de crédito se ajuste a la capacidad financiera de la empresa.

El crédito representa para la empresa que lo otorga, un medio de dinero a futuro porque origina el cobro de sus cuentas en un periodo posterior a su venta.

Las cuentas por cobrar relumbran los créditos que conceden las empresas a sus diferentes tipos de clientes.

Las empresas fueron constituidas con la finalidad de obtener ganancias mayores a futuro de lo invertido. Todas las entidades están conformadas por contratos entre accionistas y terceros, la relación entre estas partes permite diseñar y elaborar estos contratos, todas las entidades deben de contar con un control, ya que este es el balance y/o equilibrio de la organización. (Sunder, 1997)

Por tal sentido se considera a las cuentas por cobrar como la representación del activo exigible con mayor relevancia en las organizaciones, sin embargo esta figura debe ser tratada con sumo cuidado, ya que el incremento de las ventas al crédito o Cuentas por cobrar pendientes puede originar riesgos para las empresas desencadenando diferentes consecuencias financieras, dentro de las cuales se puede mencionar principalmente la falta de liquidez y como consecuencia la reducción de la rentabilidad.

En la actualidad empresas grandes, medianas y pequeñas buscan

herramientas que permitan la mejora de sus actividades de cobranzas, dado que existe constantes cambios en el entorno empresarial y se sientes obligados a evolucionar y tomar decisiones para mantener en marcha la organización.

El Perú se encuentra en constante desarrollo gracias al crecimiento de las pequeñas y medianas empresas, sin embargo, muchas de estas son informales y evitan cumplir con las exigencias legales, pues estas son muy estrictas para todas las organizaciones, ya sea en materia contable, tributaria y laboral, esta situación ha ocasionado que cuando una empresa no lleva sus transacciones de una forma ordenada, puede incurrir en sanciones o multas, pues solo basta con una revisión de parte del ente fiscalizador para que la empresa sea multada.

El éxito de muchas compañías no solo depende del nivel de sus transacciones al contado y al crédito, sino también de que esas ventas se conviertan en efectivo, considerando la debida distribución de estos ingresos. Para eso es primordial manejar una buena gestión en las cuentas por cobrar que permita saber la cantidad dinero que ingresa al negocio.

En cuanto a los procedimientos de controles aplicados sobre las cuentas por cobrar se puede manifestar que todas las empresas que desarrollan su sistema de ingresos por ventas al crédito necesariamente tienen que adoptar sistemas de control para evitar créditos que posteriormente no se puedan cobrar y traiga como consecuencia la falta de liquidez en las empresas.

El control de las cuentas por cobrar es todo un sistema de controles financieros utilizados por las empresas, deben establecerse desde la gerencia o

dirección para sé que puedan realizar los procesos organizacionales de manera de manera ordenada y secuencial, con la finalidad de asegurar la recuperación de su cartera de clientes de forma rápida y eficaz, de la misma forma la veracidad de sus registros contables, sirviendo a su vez de referencia para que las operaciones y actividades en las otras áreas de la organización fluyan con mayor facilidad.

La aplicación de políticas de gestión financiera permite optimizar eficazmente el fondo de apoyo de la Asociación, se propone un reglamento de créditos y cobranzas, de esa manera se garantizará liquidez y mayor rotación del fondo de beneficios de la asociación y los socios en general. (Mancha y Coronel 2015)

Debido a la importancia que tiene la gestión de las cuentas por cobrar, surge la exigencia de evaluar la incidencia que este tiene en el área de cuentas por cobrar, uno de los motivos esenciales para desarrollar este tema de investigación es contribuir a un buen desarrollo organizacional de las operaciones de las cuentas por cobrar, proponiendo métodos, medidas que mejoren los procedimientos y controles aplicados actualmente, tomando en cuenta controles, procedimientos que se van desarrollando a nivel mundial en las economías más desarrolladas.

II. Método

Las cuentas por cobrar son la fuente principal de financiamiento, estas son el resultado de las transacciones de la entidad de compra y venta. El comprador al acceder la mercancía acepta liquidar al proveedor el monto y las condiciones de crédito establecidas en la factura.

las políticas que se aplican en las cuentas por cobrar componen la parte final del crédito. Las políticas de crédito son el cimiento, condiciones que hayan quedado al omento de realizar la transacción, y que la eficiencia en la cobranza está asentada en los procedimientos que la empresa emplea.

Las políticas de los créditos otorgados por la entidad son la base para diagnosticar si se debe conceder la confianza de un crédito a un cliente, esta permite la evaluación del riesgo que se correrá al conceder un crédito, además permite garantizar el cobro de estos y caer en las llamadas cuentas incobrables.

Esta investigación adopta el sintagma holístico, un sintagma es una construcción sintáctica altamente organizada, el sintagma tiene una serie de elementos que permiten su configuración de estructura sintagmática. El sintagma se concibe como la proyección nuclear de categorías (Gálvez, 2014).

Se comprende por holística a la realidad constituida por cosas con límites propios, son las actitudes y pensamientos que no tienen fronteras creando la oportunidad a una investigación proponiendo nuevas ideas, teorías. La clave de la investigación holística en el objetivo que desea alcanzar el investigador, determinar el tipo, nivel y objeto específico de la investigación.

El desarrollo de la presente investigación está enmarcado en el enfoque mixto, el problema planteado demanda combinar los enfoques cuantitativo y cualitativo, el problema planteado de la empresa demanda la utilización de técnicas cualitativas que permitan revelar cuáles son las características y la realidad del problema planteado, el enfoque

cualitativo se centrara en la calidad del problema, comparándolo con otro similar o semejante, por otro lado también se utilizara el cuantitativa, se utilizara datos numéricos, encuestas para realizar de forma estructurada la investigación, con la finalidad de obtener los datos requeridos.

Esta investigación es tipo proyectiva, el objetivo de esta investigación es crear propuestas o diseñarlas, dirigidas a resolver diferentes situaciones encontradas durante la recopilación de información. En la fase proyectiva el investigador elabora una estrategia, propuesta y procedimientos específicos, como la solución al problema planteado (Martínez 2006).

Es el resultado de esta fase definirá como alcanzar los fines adecuadamente, esta investigación involucra diseño y elaboración de planes, la propuesta está basada en un proceso de búsqueda de información sistemática que requiera la descripción. Esta investigación toma la forma proyectiva, porque se desea modificar y potencializar las propuestas planteadas, en la investigación se identificó el problema y se desarrolla la propuesta en base a toda la información recopilada.

El nivel de la investigación es comprensivo el cual se basa en realizar un estudio minucioso, esta investigación expresa características esenciales de cualquier investigación contenida dentro de ese holotipo, el nivel comprensivo tiene como objetivo explicar, predecir, proponer, su holotipo, la unidad genérica que expresa la globalidad de un conjunto; los holotipos de este nivel son, la investigación explicativa, investigación predictiva, investigación proyectiva (Hurtado de barrera, 1996).

Una vez obtenido el esquema de la investigación, se debe enfocar el estudio que permita desarrollar el contenido sin ningún inconveniente.

La información será recolectada por el personal encargado de la cobranza de la empresa Trade Llantas S.A.C mediante: Tablas, se utilizará para la organización y presentación de toda la información recopilada. Figuras, mediante esto se ilustrará y presentará los datos relacionados entre sí, las figuras, facilitan la explicación y comprensión de la comparabilidad de datos.

La población es el grupo de seres que tengan homogeneidad de las mismas características, los cuales serán parte de un estudio o evento al conjunto de seres en los cuales se va a estudiar el evento Para (Hurtado 2000).

En esta investigación la población será 5 personas. La población por lo tanto está conformada por personas con características e intereses comunes que se ajusten con la investigación, para ello se seleccionara como población a los clientes y empleados de la empresa.

La muestra de la presente investigación está conformada por 15 clientes de la empresa Trade Llantas S.A.C del rubro de neumáticos. Mediremos los resultados mediante un procedimientos y herramientas del campo estadístico.

Las unidades informantes fueron aquellos que por su experiencia y habilidad de relacionarse pueden colaborar con la investigación, transformándose en una bandeja de información que va abriendo acceso a nuevos entrevistados. Se apoyará en los colaboradores que tienen relación cercana al problema a investigar, mediante eso se determinara las ideas claras.

Se realiza el análisis de datos, se utiliza fórmulas que se aplican en los ratios obtenidos de la empresa, se obtienen distintos gráficos de barras, los cuales tienen mayor facilidad de análisis e interpretación. Se analiza e interpretará los datos encontrados a través de la entrevista y los datos recopilados mediante conclusiones y recomendaciones.

Realizamos conclusiones aproximativas, dentro de la triangulación cuantitativo – cualitativo, esto permite concretar los indicadores que se tiene en cada categoría.

III. Resultados

En primer lugar, se considera métodos, técnicas y procedimientos como base para implementar las políticas de cuentas por cobrar, con la implementación de directivas en base a una disciplina que permita desarrollar de manera adecuada, la gestión de cuentas por cobrar. Es notorio que durante todos los años transcurridos no se ha implementado nada de lo mencionado anteriormente, los entrevistados mencionaron que no se realiza un constante análisis de créditos, no se tiene definida las formas de cobro, por ende, se entiende que no existe un manual de procedimientos de cobranza. Al realizar el análisis de créditos adecuados y siguiendo el procedimiento establecido permitirá la recaudación oportuna de las cuentas por cobrar. En la siguiente investigación se mediará el sistema de control de cuentas por cobrar de la empresa en evaluación, si cumple con los objetivos que un buen sistema de gestión y control, esto debe contar de

acuerdo a los lineamientos establecidos.

Dentro de las políticas del área de cobranza, se consideran; condiciones de ventas, plazos de cobro, según los entrevistados en la actualidad no se contempla dentro de la transacción de la operación las condiciones y/o términos de ventas al momento de entregar la mercadería, dentro de las políticas de crédito también se considera los plazos de cobro, los entrevistados consideran que no se establece un plazo de cobro determinado o de acuerdo a la situación, también menciona que si se establecen plazos de cobro, estos son cambiados constantemente por los clientes sin respetar los términos o las condiciones pactadas. Es recomendable que las políticas de cobranza se analicen de forma periódica y de acuerdo a las necesidades y condiciones de la empresa, las políticas del área de cuentas por cobrar se analizan de manera uniforme de acuerdo a las necesidades y condiciones pactadas con la empresa.

La subcategoría pública (clientes), Lograr una buena gestión de cobranza efectiva en una empresa requiere de una atención ardua y preventiva, siempre será más factible cobrar una cuenta vigente que una cuenta vencida. Durante la entrevista se mencionó que no existe una base de datos de clientes actuales, los datos de los clientes, solo se actualizan o completan, cuando se requiere de manera urgente, asimismo mencionan que no se realizan programación de cobranzas, al cliente se le notifica un día antes de vencer la deuda, esto evidencia la falta de organización, por lo que es recomendable automatizar el proceso de cobranza, pues la cobranza es parte fundamental de las

operaciones de las entidades. La segmentación del cliente es una herramienta importante que complementa la información que se provee a las herramientas de apreciación del riesgo, si la empresa no cuenta con una segmentación de clientes solida puede caer en diferentes errores.

la gestión de un área que es la base para otros componentes de la gestión, reactivando las relaciones comerciales con los clientes, con la finalidad que estos estén al día con sus créditos, de igual manera que sea efectiva, que se lleve a cabo ciertas actividades y se estrategias de forma específica. La empresa se encontró dentro de la evaluación cuantitativa, el nivel en gestión de la cuenta por cobrar es de forma regular, ya que análisis de los registros documentales arrojaron que no existe una gestión dentro del área. En relación a la liquidez el análisis se puede apreciar que en el año 2016, la empresa contaba con s/1.51 por cada sol de deuda adquirida en dicho año, en el año 2017 la situación cambio de manera descendiente, posee un respaldo s/1.40 para responder por cada sol de endeudamiento, por otra parte el análisis cualitativo muestra que la organización a pesar de ser una organización con algunos años en el mercado deberá seguir implementando políticas dentro del área para continuar motivando e incentivando al personal del área y todo aquello que se encuentre relacionado a ello y con eso alcanzar que el personal se identifique de manera parcial con la misión, visión y objetivos de la organización, una buena gestión es la base para todo proceso en distintas organización.

Dentro de una organización debe existir una evaluación constate e identificación de amenazas y riesgos que pueden tener efectos en la

organización. En la organización la capacidad con la que cuenta la entidad para cancelar sus obligaciones corrientes a muy corto plazo. En este caso la empresa cuenta en el año 2016 con s/ 0.69, en el año 2017 la empresa cuenta con s/0.40 para cubrir cada nuevo sol de deuda con una exigibilidad menor a un año, lo que demuestra que existe muy pocos fondos para hacer frente a las obligaciones a muy corto plazo. Además, el análisis cualitativo de la organización resalta en todos los análisis que existe unos escasos de políticas de crédito y formas de cobro, se evidencia incumpliendo de pagos de clientes, ya que en, mucho caso solo se cuenta con un respaldo de palabra o guía, y no se realiza un análisis exhaustivo de la capacidad de pago del cliente.

Toda gestión debe ser evaluada constantemente y si no cumple con los objetivos trazados, debe ser cambiado o mejorado, un monitoreo dentro del proceso de gestión debe ser constante. En la organización el proceso de monitoreo de la organización de cuentas por cobrar debe ser de manera mensual y contante, De acuerdo a la rotación de cuentas por cobrar son de cuatro veces en el año 2016, las mismas que no han sufrido mucha variación en relación al año 2017.

IV. Discusión

La carencia de políticas de créditos y formas de cobro no permite un adecuado manejo de la cobranzas y por ende el incumplimiento las obligaciones a corto plazo que la organización adquiere, además de no contar con funciones definidas, la escasos de una base de datos de clientes sólida y concisa que sea actualizada, tampoco cuenta con

programaciones de cobros, que permitan visualizar de manera inmediata los créditos por vencer, tanto para la organización como para los clientes, teniendo como resultado la falta de liquidez, el cual contrae el incumplimiento de las obligaciones obtenidas por parte de la organización. Es por ello que durante el proceso de la investigación se optó por recurrir a teorías contables que se encuentren relacionados con la categoría y metodología de la investigación.

De igual manera se analizó las ratios de Apalancamiento Financiero, un mayor grado de apalancamiento financiero significa un mayor financiamiento a través de terceros y por lo cual origina un mayor riesgo financiero y disminuye la solvencia para la entidad. Se puede apreciar que en el 2017 se ha incrementado el importe de apalancamiento en aproximadamente 5% lo que podría traer como consecuencia la reducción de créditos a la empresa cuando lo necesite.

Se concuerda con lo expuesto por Tovar (2015) "Manual de normas de procedimientos para optimizar el sistema de cuentas por cobrar en el área contable de la empresa construcciones Tocar C.A" realiza su investigación bajo la modalidad de proyecto factible, en un nivel proyectivo, apoyada en un estudio de campo, los datos obtenidos en la recolección de información se analizaron en forma descriptiva e inferencial, concluyéndose que la empresa no cuenta con normas y procedimientos para optimizar el sistema de cuentas por cobrar.

V. Referencias

- Aguinaga, A; Gástelo, J. (2014). *Estrategias para la mejora de la gestión en Epsel Lambayeque*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Lima, Perú.
- Carrera, S. (2017) Análisis de las cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. Universidad Politécnica Salesiana. Guayaquil- Ecuador.
- Lizárraga, K. (2010). “Gestión de las cuentas por cobrar en la administración del capital de trabajo de las empresas de fabricación de plástico del distrito de Ate”. Universidad San Martín de Porres. Lima. Perú
- Mancha, W., Coronel, Y. (2015). “Políticas de gestión financiera para la optimización del fondo de apoyo de la asociación de comerciantes del mercado raez patiño de Huancayo” - Acomerph. Universidad Nacional del Centro del Perú. Lima. Perú.
- Mantilla, D & Ruiz, R. Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa NISIRA SYSTEMS S.A.C., DISTRITO TRUJILLO. Universidad Privada Antenor Orrego Facultad de Ciencias Económicas Escuela Profesional de Contabilidad. Lima. Perú.
- Mendoza, J. (2015). Administración de las Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de las empresas ferreteras del Distrito de San Martín 2015. Universidad Privada del Norte, Lima, Perú.
- Perozo, M. (2013) Control contable de las cuentas por cobrar en las empresas del sector ferretero de la parroquia Domitila Flores, Municipio San Francisco. Universidad Rafael Urdaneta. Venezuela.
- Ramírez, V,(2016). Modelo de Crédito – Cobranza y gestión financiera en la empresa Comercial Facilito de la parroquia Patricia Pilar, provincia De Los Ríos. Santo Domingo-Ecuador.
- Sánchez, E., Bustamante, M. (2017). “La detracción del IGV y su incidencia en la liquidez de la empresa de transportes e inversiones Elky S.A. Universidad Privada del Norte.C”. – Trujillo 2016. Lima. Perú
- Sifuentes, L. (2013). Administración del riesgo crediticio en la cartera mype de Mibanco banco de la microempresa S.A. Universidad Privada del Norte. Lima. Perú