Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú. Decana de América
Facultad de Ciencias Contables
Escuela Profesional de Auditoría Empresarial y del Sector Público

Factor de cumplimiento de la politica de cobranza de una empresa comercializadora de maíz sucursal en la región San Martín

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el Título Profesional de Contadora Pública

AUTOR

Verónica SILVA RIOS

ASESOR

Dr. Julio Alberto HENNINGS OTOYA

Lima, Perú

2025



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Silva, V. (2025). *Factor de cumplimiento de la politica de cobranza de una empresa comercializadora de maíz sucursal en la región San Martín*. [Trabajo de suficiencia profesional de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Contables, Escuela Profesional de Auditoría Empresarial y del Sector Público]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Metadatos complementarios

Datos de autor	
Nombres y apellidos	Verónica Silva Rios
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	71928859
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0001-5986-1150
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Julio Alberto Hennings Otoya
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	08806920
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-4195-5159
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Alan Errol Rozas Flores
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	10557884
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Wilfredo Octavio Salazar Paz

Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	09554450
Datos de investigación	
Línea de investigación	Control Interno: D.11.0.24

Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	No aplica
Ubicación geográfica de la investigación	País: Perú Departamento: Lima Provincia: Lima Distrito: Lima Latitud: -12.056445 Longitud: -77.085994
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Diciembre 2024 – Febrero 2025
URL de disciplinas OCDE	Negocios, Administración https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04

Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú, Decana de América
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
DIRECCIÓN DE ESCUELA PROFESIONAL DE AUDITORIA EMPRESARIAL Y DEL SECTOR PÚBLICO

ACTA N° 007-EPAEYSP-FCC-2025

SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL (TSP) PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADORA PÚBLICA

En la ciudad de Lima, en el local Auditorio (3er. piso) de la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, siendo las 09:30 horas del día veintiuno de febrero del año dos mil veinticinco, en cumplimiento con lo dispuesto en la Resolución Rectoral N° 00744-R-20 de fecha 18 de febrero del 2020 que aprueba la "Directiva general para realizar, presentar y sustentar el trabajo de investigación para la obtención del grado académico de bachiller, la tesis o el **trabajo de suficiencia profesional** para la obtención del título profesional en la UNMSM"; se reunió el Jurado Evaluador designado según Resolución Decanal N° 000403-2025-D-FCC/UNMSM de fecha 20 de febrero de 2025, conformado por los siguientes docentes:

PRESIDENTE	:	Dr. Alan Errol Rozas Flores
MIEMBRO	:	Mag. Wilfredo Octavio Salazar Paz
MIEMBRO ASESOR	:	Dr. Julio Alberto Hennings Otoya

Quienes procedieron a evaluar y calificar la Sustentación del Trabajo de Suficiencia Profesional (TSP) titulada: ***"FACTOR DE CUMPLIMIENTO DE LA POLITICA DE COBRANZA DE UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE MAÍZ SUCURSAL EN LA REGIÓN SAN MARTÍN"***, presentado por la bachiller Silva Rios, Verónica con código de matrícula N° 16110061, para la obtención del Título Profesional de Contadora Pública.

Habiendo concluido con la sustentación y evaluación sobre las asignaturas terminales o concentradoras (capstone) de la especialidad, el Jurado Evaluador deliberó y emitió la calificación siguiente:

APROBADA

Siendo las 11:30 horas se dio por concluido el acto académico y leída el presente Acta, procedieron a firmar los integrantes del Jurado Evaluador en señal de conformidad.

Dr. Alan Errol Rozas Flores
Presidente

Mag. Wilfredo Octavio Salazar Paz
Miembro

Dr. Julio Alberto Hennings Otoya
Miembro - Asesor

Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú, Decana de América
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE AUDITORIA EMPRESARIAL Y DEL SECTOR PÚBLICO

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo Dr. Julio Alberto Hennings Otoya en mi condición de asesor acreditado con el Dictamen N° 000003-2025-EPAESP-FCC/UNMSM de fecha 20 de febrero de 2025, del Trabajo de Suficiencia Profesional (TSP), cuyo título es **"FACTOR DE CUMPLIMIENTO DE LA POLITICA DE COBRANZA DE UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE MAÍZ SUCURSAL EN LA REGIÓN SAN MARTÍN"**, presentado por la bachiller **Silva Rios, Verónica,** para optar el Título Profesional de Contadora Pública, CERTIFICO que se ha cumplido con lo establecido en la Directiva de Originalidad y de Similitud de Trabajos Académicos, de Investigación y Producción Intelectual. Según la revisión, análisis y evaluación mediante el software de similitud textual, el documento evaluado cuenta con el porcentaje de **19 %** de similitud, nivel **PERMITIDO** para continuar con los trámites correspondientes y para su **publicación en el repositorio institucional.**

Se emite el presente certificado en cumplimiento de lo establecido en las normas vigentes, como uno de los requisitos para la obtención del Título Profesional de Contadora Pública, correspondiente.

Firma del Asesor: _____

DNI: 08806920

Nombres y apellidos del asesor: Dr. Julio Alberto Hennings Otoya



Calle Germán Amézaga N.° 375
Pabellón "F" - Ciencias Contables
Ciudad Universitaria, Lima - Perú

Teléfonos (511) 619-7000 Anexos: 2416
E-mail: epauditoria.contables@unmsm.edu.pe

DEDICATORIA

A mis padres, Alcira y Ruller porque gracias a ellos, a su gran esfuerzo, sacrificios, amor y su ayuda incondicional logré llegar hasta acá. A mi hermano, por ser mi apoyo incondicional en estos años lejos de mis padres.

A mi hija, Camila Fernanda por ser hoy en día el motor que me impulsa a ser cada día mejor persona y profesional para un día poder ser su ejemplo.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por ese gran apoyo en mi vida, por guiarme y no abandonarme en todo el camino.

A mis amigos que he conocido en el transcurso de mi carrera, por sus compañía y apoyo.

También como no agradecer a la Decana de América, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, que fue un sueño alcanzarlo y la cual me albergo estos años de aprendizajes. También a mis docentes, por las enseñanzas. A mi asesor Dr. Julio Hennings Otoya, por el apoyo incondicional en el desarrollo de este Trabajo de Suficiencia Profesional.

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN 1

I. INFORMACIÓN DEL LUGAR DONDE SE DESARROLLO LA ACTIVIDAD 3

1.1. Institución donde se desarrolló la actividad 3

1.1.1. Reseña histórica 3

1.1.2. Servicios que brinda 3

1.1.3. Organización y estructura empresarial 4

1.2. Periodo de duración de la actividad 4

1.3. 1.3. Finalidad y objetivos de la entidad 4

1.4. 1.4. Razón o denominación social 4

1.5. Dirección postal 5

II. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD 6

2.1. Organización de la actividad 6

2.2. Finalidad y objetivos de la actividad 7

2.3. Problemática 7

2.3.1. Descripción del problema 7

2.3.2. Formulación del problema 8

2.3.3. Antecedentes de la realidad problemática 8

2.3.4. Conocimientos teóricos, normativos y técnicos utilizados en el desempeño profesional para el tratamiento del problema 14

2.4. Metodología y procedimientos 20

2.4.1. Técnicas e instrumentos 20

2.4.2. Procedimientos utilizados en el tratamiento del problema o caso 20

2.5. Resultados de la actividad 23

2.5.1. Detalles de la aplicación de las técnicas, instrumentos y procedimientos 23

2.5.2. Análisis de las alternativas de solución 42

III. CONCLUSIONES 49

IV. RECOMENDACIONES 50

REFERENCIAS 51

ANEXOS 56

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 . *Estructura orgánica de la Empresa AGP GREENCO……4*

Figura 2. *Localización geográfica de la empresa……5*

Figura 3. *Actividades vinculadas al problema……21*

Figura 4*.Informe de trabajo……24*

Figura 5*. Correo electrónico con el informe……24*

Figura 6. *Correo electrónico sobre orden de compra……25*

Figura 7*. Correo electrónico con solicitud de pedido de facturación……26*

Figura 8.*Emisión de factura……26*

FIGURA 9*. EMISIÓN DE GUÍA DE REMISIÓN……27*

Figura 10*. Nota de venta……27*

Figura 11. *Contacto con el cliente……28*

Figura 12. *Correo electrónico con informe sobre los pagos……28*

Figura 13. *Contrato de compromiso de pago……41*

RESUMEN

El objetivo del presente trabajo es determinar el factor principal que permite cumplir con la política de cobranza de las cuentas por cobrar de una empresa Comercializadora de Maíz Sucursal en la Región San Martín; la cual presenta como desafíos la morosidad, por lo que mejorar las políticas de cobranza es crucial para evitar afectaciones a la liquidez y el cumplimiento de obligaciones. En la metodología de investigación se utilizó el análisis documental permitiendo la búsqueda y recopilación de información. Adicionalmente se empleó la técnica de entrevista a los clientes. Se concluye que la empresa necesita ajustar y reforzar sus políticas de crédito y cobranza, para optimizar la liquidez de la misma, y para ello se propone implementar adicionalmente un contrato legal para que facilite el cumplimento de pago de sus clientes.

Palabras claves: Políticas de cobranza, gestión de cuentas por cobrar, liquidez, crédito y cobranza.

ABSTRACT

The objective of this work is to determine the main factor that allows compliance with the collection policy of accounts receivable of a Corn Marketing Company Branch in the San Martín Region; which presents delinquency as challenges, so improving collection policies is crucial to avoid impacts on liquidity and compliance with obligations. In the research methodology, documentary analysis was used, allowing the search and compilation of information. In addition, the client interview technique was used. It is concluded that the company needs to adjust and reinforce its credit and collection policies, to optimize its liquidity, and for this purpose it is proposed to additionally implement a legal contract to facilitate payment compliance for its clients.

Key words: Collection policies, accounts receivable management, liquidity, credit and collection.

INTRODUCCIÓN

Actualmente, en el entorno empresarial, la elaboración de los estados financieros de forma correcta es indispensable para garantizar que la información financiera sea transparente. La situación financiera y económica de la empresa se ve reflejada en los estados financieros, convirtiéndose en una herramienta para la toma de decisiones estratégicas, es por ello por lo que deben proporcionar información exacta y fiable.

La información mencionada se utiliza, mediante indicadores, conocer la situación actual de la empresa, conocer su nivel de liquidez, endeudamiento, entre otros, así como su capacidad para poder solicitar un financiamiento. Para ello es necesario realizar diferentes procesos que van desde el registro de las transacciones hasta la elaboración de los estados financieros. Para ello, dichos procesos deben ser supervisados por los entes reguladoras para asegurar que se cumpla con los requerimientos fiscales y legales.

Las cuentas por cobrar, si se gestionan adecuadamente, pueden ser utilizadas como una herramienta para incrementar las finanzas, logrando que se generen mayores ingresos para que la empresa pueda cumplir con sus obligaciones a tiempo, por ello tiene una relación directa con la liquidez de la organización.

Cuando la cuenta de una cartera se vuelve incobrable esta genera costos de cobranza, disminuyendo la liquidez de la empresa. Para evitar ello es necesario el desarrollo de políticas de cobranza, las que deben ceñirse a las reglas legales y fiscales, las mismas que deben aplicarse adecuadamente para minimizar riesgos debido a la aparición de cuentas incobrables, afectando el efectivo y las finanzas.

Es por lo expuesto que es de gran importancia el presente trabajo de suficiencia profesional con título “FACTOR DE CUMPLIMIENTO DE LA POLITICA DE

COBRANZA DE UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE MAÍZ SUCURSAL EN LA REGIÓN SAN MARTIN", el cual tiene como finalidad determinar el resultado de una inadecuada gestión de riesgos en las cuentas por cobrar en dicha empresa.

Para llevar a cabo el desarrollo del presente trabajo, en el primer capítulo se plasmará toda la información del lugar donde laboro actualmente.

En el segundo capítulo se abordar la descripción de la actividad contable que realizo y que es la base de estudio del presente trabajo, así como todo lo inherente al área en la que laboro detallando su finalidad, objetivos. Además, se expondrá la realidad problemática. A su vez, se presentarán los antecedentes a nivel nacional, así como a nivel internacional y los conocimientos teóricos y normativos. Se comentarán las técnicas empleadas en el ámbito profesional para hacerle frente a la problemática hallada en la empresa, específicamente en las cuentas por cobrar. También se explicará la metodología y el procedimiento empleado para llevar a cabo el trabajo. Por último, el capítulo finalizará con la presentación de los resultados del estudio donde se detallará el proceso para registrar las cuentas por cobrar, brindándose alternativas de solución de las cuales se elegirá solo una y se indicará cuál es su alcance y cuáles son sus limitaciones.

En el tercer capítulo se presentarán las conclusiones a las que se llegó una vez finalizado el estudio.

Finalmente, en el cuarto capítulo se propondrán recomendaciones para la empresa.

I. INFORMACIÓN DEL LUGAR DONDE SE DESARROLLO LA ACTIVIDAD

1.1. Institución donde se desarrolló la actividad

1.1.1. Reseña histórica

AGP es una empresa líder en el mercado que inició sus actividades en la ciudad de Arequipa hace más de 15 años en el rubro ganadero y agroindustrial. Cuentan con aliados estratégicos que ayudan a los ganaderos y agricultores lograr sus objetivos. Abarcan gran parte del mercado nacional en el rubro que se desempeñan, observando así el éxito nacional, es por esto que la empresa a inicios del 2024 decidió constituir una empresa distribuidora (**sucursal)**, denominada **AGP GREENCO** en la cual se basará el desarrollo del presente trabajo.

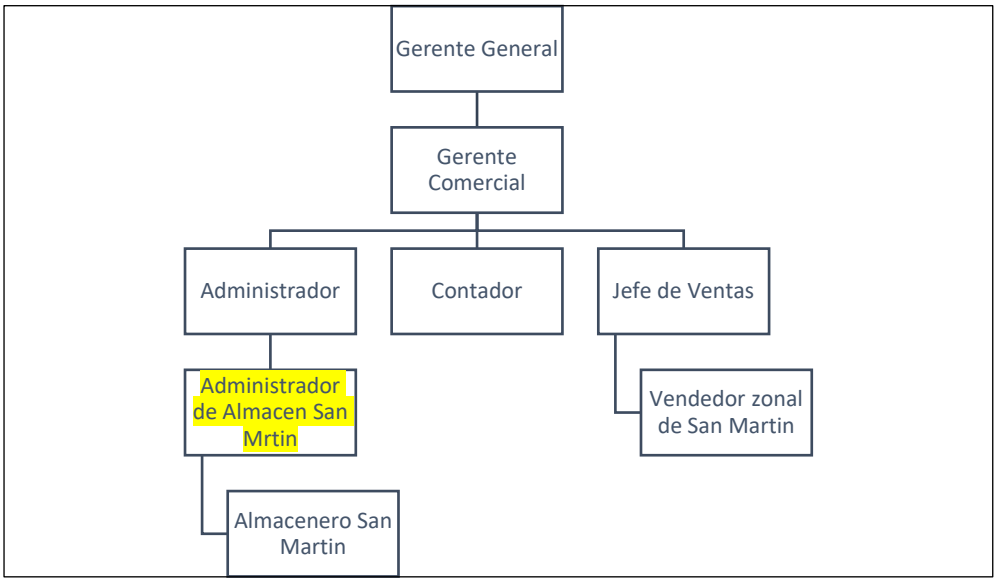
1.1.2. Servicios que brinda

Venta al por mayor de semillas forrajeras, hortalizas y fertilizantes.

1.1.3. Organización y estructura empresarial

Figura 1.

Estructura orgánica de la Empresa AGP GREENCO



Nota: Elaboración propia

1.2. Periodo de duración de la actividad

El periodo de duración de la actividad desarrollada en el presente trabajo es desde marzo a diciembre del 2024.

1.3.1.3. Finalidad y objetivos de la entidad

AGP GREENCO cuenta con el objetivo de brindar las mejores ofertas de forraje y fertilizantes para mejorar la producción agrícola y ganadera del país.

1.4.1.4. Razón o denominación social

AGP GREENCO SAC

RUC: 20607471224

1.5. Dirección postal

Lima (OFICINA CENTRAL)

Cal. 2 Mza. P2 Lote. 16

Nuevo Lurin (Costado Grifo Timon 2)

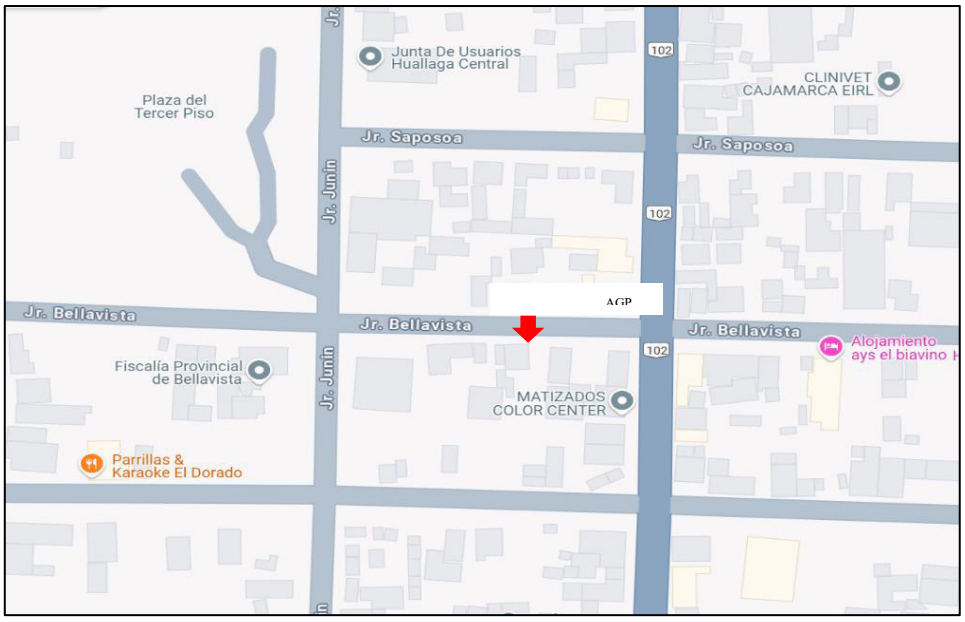
SEDE DONDE SE REALIZO EL TSP:

Bellavista, San Martin (SUCURSAL)

Jr. Bellavista, S/N – Tercer piso

Figura 2.

Localización geográfica de la empresa



Nota. Obtenido de Google Maps

Correo electrónico y teléfonos del centro laboral

Correo electrónico: marketing@agpsac.com

Teléfono: (01) 430 3111

II. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

2.1. Organización de la actividad

Las actividades iniciaron en la zona de San Martín en marzo del 2024, con la aprobación del directorio de la empresa se decidió abrir una sucursal en la Zona de Bellavista (San Martín), por el alto índice de ventas en la zona, contando con esto con el reto de mantener a flote y cumplir la meta planteada para el año 2024, para así poder mantener esta sucursal en funcionamiento y lograr la rentabilidad esperada.

El proceso de venta del maíz inicia enviando un informe detallado del cliente, indicando los datos del negocio y también que el compromiso de pago es a 30 días según política de la empresa, adjuntando fotos de la evidencia.

Posteriormente el Gerente Comercial aprueba al nuevo cliente, y después el vendedor zonal envía la orden de compra y realiza la atención; dando salida al producto debidamente documentado, mediante la plataforma de Sunat con la guía de remisión y Factura de venta. Toda esta documentación es preparada por la responsable de sucursal.

El análisis de las cuentas por cobrar de la empresa **(sucursal Bellavista)** es monitoreada por la Asistente Contable, bajo la política de cobranza antes mencionada de 30 días, cuyo seguimiento se realiza por vía telefónica o visitando el negocio del cliente. Los resultados obtenidos se informan a la Administradora General de la Sede principal en Lima.

Lo que estamos observando en este año 2024 es la falta de cumplimiento de la política planteada por la empresa, a pesar de seguirse los pasos anteriores.

2.2. Finalidad y objetivos de la actividad

El objetivo del presente trabajo es determinar el factor principal que permitirá cumplir con la política de cobranza de una empresa Comercializadora de Maíz Sucursal en la Región San Martín

2.3. Problemática

2.3.1. Descripción del problema

Hoy en día las empresas como parte de su evolución y competitividad están en exploración de nuevas herramientas que les apoye al crecimiento, parte de todo esto es la gestión de crédito y cobranza, que ha hecho necesario que en todas las instituciones le den más importancia a la gestión vinculada al capital de trabajo.

Debido a la complejidad del entorno empresarial los deudores siguen siendo uno de los mayores desafíos para los directivos de las empresas, por lo que es importante, que las empresas mejoren sus políticas de cobranza, ya que su retraso afectara la liquidez de la empresa y consecuentemente, el cumplimiento de sus obligaciones.

El cobro eficaz de deudas contribuirá a mejorar el ciclo operativo y efectivo de las empresas y por tanto disminuir los riegos de incumplimiento de sus obligaciones.

Por lo anterior, planteamos en el presente de trabajo el caso de una empresa Comercializadora de Maíz en la Región San Martín, que cuenta con la política de cobranza a sus clientes, de 30 días de crédito. La situación actual, es que la empresa no cuenta con un instrumento legal eficaz que cubra la morosidad fuera de los 30 día acordados, posterior a la entrega del producto.

Adicionalmente, no se cuenta con un análisis crediticio por cliente, que por ejemplo permita verificar su estatus en el sistema financiero.

Por otro lado, la empresa no contaba con un instrumento legal que respalde el cumplimiento de la política de cobranza lo que resultaba inconveniente para el recupero de las cuentas por cobrar a sus clientes. Frente a esta problemática, se plantea la siguiente interrogante:

2.3.2. Formulación del problema

¿Cuál es el factor principal que permitirá cumplir con la política de cobranza de las cuentas por cobrar de una empresa Comercializadora de Maíz Sucursal en la Región San Martin?

2.3.3. Antecedentes de la realidad problemática

Para realizar este presente trabajo de suficiencia profesional, fue importante familiarizarnos con varias fuentes bibliográficas, en los que se encontraron los siguientes antecedentes:

Antecedentes nacionales:

Reyes et al. (2024) ejecutaron una investigación titulada “Las Políticas de cobranza y el cumplimiento de las obligaciones tributarias de una empresa comercial en el distrito de Villa El Salvador, Lima - 2022”. Tuvo como objetivo identificar como se relacionan las políticas de cobranza con el cumplimiento de las obligaciones tributarias de una empresa comercial en el distrito de Villa el Salvador y empleó el tipo de investigación cuantitativo y correlacional, no experimental y como instrumento se empleó la encuesta a 30 colaboradores. El resultado principal fue que sí existe relación entre las políticas de cobranza y el cumplimiento de las obligaciones tributarias con un índice de correlación de

0.785. La principal conclusión fue que las políticas de cobranzas están relacionadas con el cumplimiento de las obligaciones tributarias de la empresa.

Díaz & Paz (2024) En sus tesis titulada “Política de cobranza y la incidencia en la liquidez de Inversiones Nepolo E.I.R.L., 2021”, presentó como objetivo principal determinar la incidencia de la política de cobranza en la liquidez de la empresa mencionada en el periodo determinado. La metodología empleada fue mixta, aplicada y de tipo analítica y explicativa. Lo instrumentos de recolección de datos fue el análisis documental y la lista de cotejo. Como resultados se vio que durante el 2020 existió incumplimiento de cobranzas ya que no se había aplicado la política de cobranza y al ponerla en práctica en el 2021 llegó a un cumplimiento del 100%, reduciendo los días de atraso. A su vez, aplicándola en el año 2021 la liquidez aumentó en un 5% y aumentando en un 71.19% el efectivo y equivalente de efectivo. Como conclusión aplicar una política de cobranza de forma correcta impacta positivamente en la liquidez de la organización.

Gonzáles (2023) en su tesis titulada “Cumplimiento de las Políticas de Créditos y Cobranzas para el mejoramiento de la Gestión de Tesorería en una organización del sector de productos químicos en el 2022”, señaló como objetivo demostrar que el desarrollo de políticas crediticias y de cobranza las mismas que se deben regir entorno la empresa. La metodología fue de tipo aplicado, correlacional con enfoque mixto con instrumento un cuestionario con escala Likert aplicado a 29 colaboradores. Como resultado se obtuvo con un calor de significancia del 0.005 que si se cumplen las políticas crediticias y de cobranza mejora la gestión de tesorería en la empresa. Llegó a la conclusión de que si las

políticas de créditos y cobranzas se cumplen esto ayudará a mantener un mejor flujo de ingresos para la empresa, previniendo y mitigando el riesgo que se pueda correr al otorgar un crédito.

Alzamora (2021) en su trabajo de investigación denominado “Políticas de cobranza y su incidencia en la liquidez de la empresa Grupo Gerónimo Trading S.R.L, Piura, año 2020” presentó como objetivo determinar la incidencia de las políticas de cobranza en la liquidez de la empresa. El diseño fue correlacional, no experimental, de enfoque cuantitativo empleando como instrumentos la revisión documental y la entrevista, así como la guía de observación. Como resultados encontraron deficiencias en las políticas de cobranza, mala gestión de evaluación de créditos, deficiente gestión de cobranza y con una liquidez corriente que disminuyó 2.27% en el año 2020 con respecto al 2021 y hubo un aumento significativo, más del 50%, en las cuentas por cobrar del año 2019 al 2020. El estudio tuvo como conclusión que, al aplicar las políticas de cobranza liberales, es decir, sin base legal dieron como consecuencia el aumento de las cuentas por cobrar, perjudicando la liquidez de la empresa.

Guillermo & Chacaliza (2020) desarrollaron un trabajo de investigación titulado “Políticas de cobranza y la liquidez de la empresa Organics Products Trading-Agro E.I.R.L. ubicada en el Distrito de Chilca - 2019”. El propósito de este trabajo de investigación fue determinar sí las políticas de cobranza se relacionan con la liquidez de la empresa antes mencionada. El resultado principal es que sí hay relación entre las políticas de cobranza y la liquidez de la empresa, con un Rho de Spearman de 0.816 y nivel de significancia e 0.004. La metodología fue de diseño descriptivo, correlacional, no experimental y de

enfoque cuantitativo. Concluyeron que las políticas de cobranza están significativamente relacionas con la liquidez de la organización, donde identificaron que ésta no llevaba a cabos procedimientos óptimos, ni medios de cobro seguros y tampoco hacían el seguimiento a las cobranzas afectando su liquidez. CzEs por ello por lo que es importante reestructurar las políticas de cobranza para mejorar la liquidez de la organización y que puedan cumplir con sus obligaciones y apoyar a mejores tomas de decisiones.

Antecedentes internacionales

Londoño et al. (2023) en su trabajo de investigación titulado "Creación de una Política de cuentas por cobrar NIIF 11 para PYMES, Aplicado a la empresa Estación de Servicio las Flores SAS" presentaron como objetivo la creación una política de cuentas por cobrar de acuerdo a la sección 11 de NIIF para la empresa mencionada. La investigación fue descriptiva y como instrumento empleó la revisión documental. El resultado fue que la falta de políticas de cuentas impacta negativamente a la liquidez tomando en cuenta que el 58.80% de los activos están representados por las cuentas por cobrar. Como conclusión llegaron a que la empresa al no haber establecido la sección 11 para NIIF ni contar con una política de cobranza , no evalúa la incobrabilidad o deterioro de la cuenta, además de registrarlas colectivamente lo que dificulta realizar el seguimiento de la cartera de clientes morosos

Parra & Flores (2021) en su tesis titulada "Evaluación de las cuentas incobrables y su incidencia en la liquidez por el COVID-19 de la empresa Milanplastic S.A". tuvo como propósito analizar y determinar eventos en la liquidez de las cuentas por cobrar de la empresa MILANPLASTIC S.A., el

problema del estudio es la falta de procesos adecuados respecto a la recuperación de cartera que resulta en solvencia e iliquidez monetaria. La investigación fue descriptiva con enfoque mixto utilizando como instrumentos encuestas, indicadores financieros e informes de procesos organizacionales. Los resultados evidenciaron que la organización no posee procesos estructurados respecto a los créditos lo cual permite que se incremente la morosidad y se genere una disminución en sus ingresos. La conclusión fue que el uso de diferentes estrategias de cobranza mediante políticas bien establecidas posibilitará que la liquidez se desarrolle eficientemente y disminuyan los riesgos que puedan presentarse en la cartera de crédito.

Gutiérrez et al. (2021) en su artículo con título "Incidencia de la aplicación de las políticas de crédito y cobranza en la recuperación de cartera del Súper Las Segovias, S.A. de la ciudad de Estelí, Nicaragua, durante el primer semestre del año 2020" presento como propósito determinar la incidencia de las políticas de cobranza y de crédito de la cartera de la empresa en mención. La investigación fue aplicada, con enfoque cualitativo y el instrumento fue la recolección de datos mediante entrevistas a la gerente general y al responsable del área de cobranza y crédito, guías de observación de la organización y revisión documental. Concluyeron en que la empresa, al no contar con un manual para otorgar créditos afecta la morosidad ya que no evalúan a las personas que quieren acceder a un crédito, además de no contar con una política de créditos y cobranzas que permita determinar las responsabilidades y límites del deudor en un contrato.

Vera (2020) en su tesis titulada "Gestión de cuentas por cobrar y las políticas de cobro en el sector acuícola" indicó como objetivo presentar políticas

de cobranza adecuados para las empresas del sector acuícola, que permita tener el control de las ventas y facilitar la cobranza. La metodología fue descriptiva y de caso. Como resultados encontraron que las políticas de cobro para este sector son indispensables ya que la venta es siempre a crédito. Llegó a la conclusión que si no se realizan políticas crediticias y de cobranzas estos no se realizarán de forma correcta impidiendo que la empresa pueda seguir realizando sus actividades ni tampoco poder pedir créditos, además de la disminución de su liquidez.

Chiriani et al. (2020) en su artículo con título "Gestión de las políticas de crédito y cobranza de las MIPYMES para su sustentabilidad financiera, Asunción, 2017" presentaron como objetivo analizar la gestión de las políticas crediticias y de cobranza de las empresas en mención. La metodología empleada fue descriptica, no experimental y de enfoque cuantitativo. Se aplicó un cuestionario a 234 empresas registradas como MIPYMES. Obtuvieron como el 88% de empresas otorgan créditos de las cuales el 56% no aplica políticas crediticias y de cobranzas lo cual afecta su liquidez, volviéndolas menos rentables. Concluyeron en que es fundamental que se apliquen políticas de cobranzas en conjunto con políticas crediticias ya que entre ellas se apoyan para lograr una gestión eficiente logrando un mejor control en su otorgamiento de créditos, con lo cual mejoraría la recuperación de cartera.

2.3.4. Conocimientos teóricos, normativos y técnicos utilizados en el desempeño profesional para el tratamiento del problema

Administración de cobranza

Es un conjunto de procesos, actividades y estrategias que las empresas utilizan para gestionar y garantizar el cobro de las cuentas por cobrar (es decir, el dinero que los clientes deben a la empresa por los productos o servicios que les suministran). Este proceso está diseñado para garantizar el pago oportuno de las deudas y reducir el riesgo de impago o morosidad.

Actividades claves dentro de la Administración de cobranza:

1. Identificación y clasificación de cuentas por cobrar: Determine qué cuentas están vencidas y clasifíquelas por antigüedad (por ejemplo, morosas, morosas, etc.).
2. Monitorear y comunicarse con los clientes en mora: Esto incluye recordarles a los clientes sus obligaciones de pago por teléfono, correo electrónico, carta u otros medios de comunicación.
3. Negociaciones de pago: En algunos casos, las empresas pueden ofrecer opciones de pago o descuentos por pago anticipado, especialmente si el cliente tiene dificultades para pagar la totalidad de la deuda.
4. Lidiar con la morosidad: Si un cliente no paga a tiempo, la empresa puede tomar medidas más drásticas, como involucrar a una agencia de cobro de deudas externa, emprender acciones legales o cancelar futuras ventas a crédito.

5. Control y análisis: Es importante monitorear constantemente el estado de los deudores para evaluar la efectividad de la política de cobranza y realizar ajustes si es necesario.

El objetivo principal de la gestión de cobro de deudas es mantener un flujo de caja saludable, reducir los riesgos financieros y mejorar las relaciones con los clientes a través de un cobro eficiente y profesional.

Gestión de cuentas por cobrar

La eficacia y eficiencia de los negocios depende de varios factores, entre los cuales el adecuado seguimiento y control de las cuentas pendientes es fundamental. Una gestión eficaz de los cobros y el cobro de deudas es fundamental, especialmente si observamos cuentas impagas durante mucho tiempo en la empresa y los departamentos pertinentes en la gestión de cuentas por cobrar no funcionan de manera óptima. Para lograrlo, son esenciales varios factores, como el nivel de ventas, los tipos de clientes, el riesgo crediticio, la política de insolvencia y los períodos de cobro.

Cuentas por cobrar

- Las cuentas por cobrar surgen de ventas a crédito a clientes que adquieren servicios o bienes prestados por la empresa, o de préstamos otorgados a terceros, incluidos los empleados. Toda empresa que tenga cuentas por cobrar debe haber producido productos previamente, y para poder producir debe contar con capital de trabajo. (Guajardo, 2012, p. 98).
- Las cuentas por cobrar son pagos que una empresa cobra de terceros para vender bienes o servicios. Al registrar la venta de bienes, conviene recordar

que es necesario registrar el costo de ventas. Las empresas crean cuentas por cobrar a partir de los ingresos por ventas (Herz, 2015, p. 53-54).

Políticas de cobranza y las políticas de Crédito

La política de cobro de una empresa se refiere a los procedimientos seguidos para cobrar los pagos cuando vence una cuenta. La eficacia de la política de cobro de una empresa se puede evaluar parcialmente examinando el nivel de pérdidas del deudor. El cobro eficaz de deudas implica una política crediticia eficaz que minimice los costos asociados con la recuperación de cuentas difíciles o dudosas.

Los diferentes procedimientos de cobro que aplica la empresa están determinados por su política general de cobro. Al vender a crédito, se debe dar un plazo de pago razonable y esperar que el cliente pague la factura según los términos acordados para garantizar el beneficio esperado en el negocio. En cuanto a la política expropiatoria, se puede dividir en tres tipos: política restrictiva, política liberal y política racional.

Ciclo operativo de la empresa

Es el conjunto de actividades y procesos que emprende una empresa para producir bienes o servicios y venderlos a los clientes, desde la obtención de la inversión necesaria hasta la recaudación de los ingresos por ventas. Es decir, es un ciclo completo que incluye todas las etapas de producción y ventas, desde que una empresa invierte recursos hasta que obtiene ingresos por la venta de sus productos o servicios.

Fases del ciclo operativo:

1. Adquisición de materias primas: Una empresa adquiere los materiales, materias primas o productos necesarios para la producción o venta de bienes y servicios.
2. Fabricación o prestación de servicios: Si una empresa fabrica bienes, en esta etapa se transforman las materias primas en bienes terminados. Si es un servicio, debes entregárselo al cliente.
3. Almacenamiento: En una planta de fabricación, los productos terminados se almacenan antes de su distribución o venta. Los productos comprados en una empresa comercial se almacenan para su posterior venta.
4. Ventas o Distribución: Una vez que el producto está listo o reparado, la empresa lo vende al cliente. Este paso implica comercializar, distribuir o entregar el producto a los consumidores.
5. Recibos de ventas: Finalmente, la empresa recibe el pago por los productos o servicios vendidos. Dependiendo de las condiciones del préstamo, el pago se puede realizar de forma inmediata o en cuotas.

Dependiendo del tipo de negocio, el ciclo operativo puede ser más corto o más largo. Por ejemplo, las empresas de bienes de consumo tienen ciclos más rápidos, mientras que los servicios profesionales o de fabricación complejos pueden tener ciclos más largos. La importancia del ciclo económico

El ciclo operativo es fundamental para comprender cómo una empresa gestiona el flujo de efectivo y la liquidez porque describe el tiempo que lleva convertir las inversiones en recursos, como el inventario, en efectivo. Un ciclo

operativo eficiente mejora la rentabilidad de la empresa y asegura el uso eficiente de los recursos.

Ciclo de efectivo

Stephen A. Ross comenta que: Se refiere al tiempo que transcurre entre los flujos de efectivo de una empresa (pagos por insumos y productos) y los flujos de efectivo (recibir pagos de los clientes por los productos o servicios vendidos).

En otras palabras, el ciclo de efectivo mide el tiempo que le toma a una empresa convertir sus inversiones en inventario y otros activos operativos en efectivo a través de las ventas.

El ciclo del efectivo incluye el concepto de gestionar el capital de trabajo y la liquidez de una empresa.

Procedimiento de créditos

Morales J. Y Morales A. (2014) comenta que: El crédito se refiere al préstamo y endeudamiento de recursos financieros basándose en la confianza y el análisis de una empresa o negocio. El crédito puede considerarse un préstamo o una venta a plazos (p. 24). Es importante que los préstamos para el desarrollo se concedan y recuperen profesionalmente.

La empresa AGP GREENCO S.A.C, tiene débiles procedimientos de cuentas por cobrar. Todo esto conlleva a realizar evaluación y posteriormente proponer un procedimiento correcto.

Procedimiento de cobranza

Morales J. y Morales A. (2014) Los cobradores de deudas deben trabajar de forma que no dañen las relaciones comerciales con los clientes, especialmente

si tienen que solicitar pagos atrasados, porque no se trata sólo de recuperar el crédito concedido, sino también de retener al cliente de forma continua. (p.10)

Los procedimientos de recolección deben ser planificados y anticipados por los clientes y, por supuesto, existen varios procesos correspondientes desde la retirada hasta la recolección.

La Empresa AGP GREENCO, es cierto que cuenta con ciertos procedimientos de créditos los cuales son de baja confiabilidad para la empresa debido a la falta de la base legal.

Control

De Jaime J. (2016) refiere que: El control sobre una empresa es esencial para su supervivencia. Está claro, como lo confirman las estadísticas, que la mayoría de las pequeñas y medianas empresas quiebran por falta de control o por sistemas de control inadecuados. (p.9).

El control ayuda a las empresas a mantenerse informadas sobre el estado de sus cuentas para que se puedan tomar decisiones en el mejor interés de la empresa en función de los resultados obtenidos.

Endeudamiento

Conjunto de obligaciones de pago contraídas entre una persona o empresa y un tercero, ya sea otra empresa, institución o persona. Como resultado, empresas y particulares se endeudan para financiar diversas actividades. (Gitman & Zutter, 2012, p.70)

Riesgo y Rentabilidad

En el contexto de la toma de decisiones económicas, Gitman enfatizó la relación entre riesgo y rentabilidad. Este equilibrio debe tenerse en cuenta a la

hora de tomar decisiones financieras, ya que un mayor riesgo de inversión suele estar asociado a la posibilidad de obtener mayores rendimientos.

Planificación Financiera

Gitman, enfatiza la importancia de la planificación financiera, ya que es el proceso de desarrollar estrategias para lograr objetivos financieros a corto y largo plazo. Esto incluye previsiones de ingresos, gastos, flujo de caja, etc.

Comprobantes de Pago

El artículo 1° del Resolución de Superintendencia N° 007-99/SUNAT [Reglamento de Comprobantes de Pago] (1999) indica que el comprobante de pago constituye un documento que certifica la cesión de bienes, la transferencia para su uso o la provisión de servicios.

2.4. Metodología y procedimientos

2.4.1. Técnicas e instrumentos

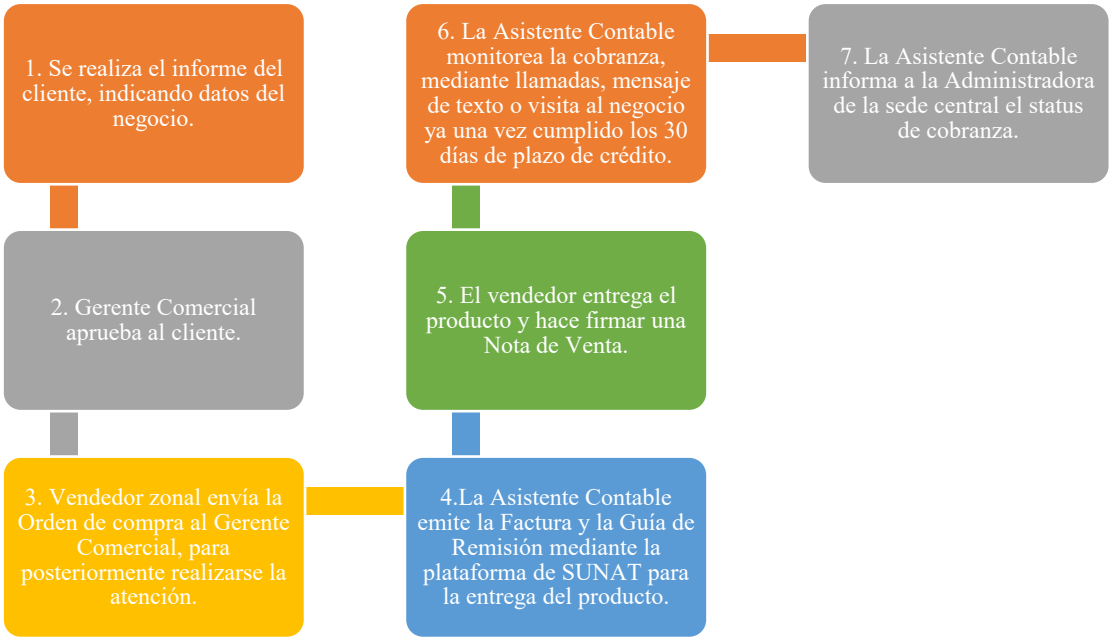
La técnica usada en el presente trabajo es la revisión de la información contable y operativa, y el análisis respectivo de las cuentas por cobrar. También se realizó entrevistas a 4 de los clientes morosos a fin de conocer las razones del incumplimiento.

2.4.2. Procedimientos utilizados en el tratamiento del problema o caso

Inicialmente, se describe la secuencia de las actividades vinculadas al problema:

Figura 3

Actividades vinculadas al problema



Nota. Imagen recuperada de la empresa.

Desarrollo de los procedimientos utilizados

a) Realizando el Flujo de Actividades, concluimos que el problema radica en que la mayoría de los clientes no cumplen con el acuerdo de los 30 días de plazo para el pago de la deuda.

b) El marco normativo para las cuentas por cobrar incluye una combinación del ámbito legal:

Involucra diversos aspectos de derecho civil, comercial y, en algunos casos, penal. Principales aspectos legales relacionados con el incumplimiento de pagos:

1. Incumplimiento de Obligaciones Contractuales

2. Consecuencias Civiles

3. Resolución de Contrato

4. Acciones Penales (En algunos casos)

5. Cláusulas de Garantía

6. Morosidad y Reputación

++7. Desistimiento o Acuerdos Extrajudiciales

8. Acción de Embargo

La jerarquización de los incumplimientos de pagos se ajusta a la normativa local en cuanto a los procedimientos civiles y comerciales establecidos en el Código Civil, el Código Procesal Civil y otras leyes relacionadas. Jerarquización de los incumplimientos de pagos:

1. Incumplimiento Leve (Morosidad Leve)
2. Incumplimiento Moderado (Reincidencia en los Pagos)
3. Incumplimiento Grave (Incumplimiento Total de Pago)
4. Incumplimiento Doloso o Fraudulento (Fraude)
5. Incumplimiento por Insolvencia (Imposibilidad de Pago Total)
6. Incumplimiento Extremo (Quiebra o Insolvencia Crónica)

Y estándares internacionales (como las Normas Internacionales de Información Financiera), principios de contabilidad locales (como los PCGA de EE. UU. o los PCGA nacionales) y regulaciones fiscales y comerciales nacionales.

El objetivo es garantizar una gestión adecuada de las cuentas por cobrar, el reconocimiento de las pérdidas esperadas y una imagen verdadera y clara de la situación financiera de la empresa para los informes anuales.

c) Para llegar a una solución a este problema planteamos la elaboración de un contrato mediante el departamento legal de la empresa que cubra legalmente y con eficacia los impagos de las deudas, acompañando a esto un monitoreo constante, para ver el avance de la solución planteada.

d) Al aplicar la solución del problema a la empresa detectamos que ahora son más los clientes que cumplen con la fecha pactada y el índice de cobranza a aumentado y por ende la liquidez de la empresa a mejorado.

2.5. Resultados de la actividad

2.5.1. Detalles de la aplicación de las técnicas, instrumentos y procedimientos

Después de recopilar toda la información necesaria se procede describir claramente cada paso planteado, mediante el flujo de Actividades.

a. Se realiza el informe del cliente, indicando datos del negocio: Se visita al cliente en compañía del vendedor para corroborar la existencia del negocio, se saca ubicación y marcamos en el aplicativo usado por la empresa, se extrae información necesaria del cliente, ejemplos (Nombre del propietario, DNI, RUC del negocio) para posterior a esto unir información y plantear un informe y presentar al Gerente Comercial.

Figura 4

Informe de trabajo



INFORME AGROSERVICIOS E INVERSIONES JIBAJA S.A.C.

RUC: 20606966025

DIRECCIÓN: SAN JOSE DE SISA (JR. BOLOGNESI NRO. CDRA 2 (FRENTE A LA PLAZA) SAN MARTIN - EL DORADO - SAN JOSE DE SISA)

CEL: 978519538

Se visitó al cliente en su local situado en la dirección referida ya que requiere 100 sacos de maíz, y proyectando a ser un cliente permanente, se verificó que es un cliente seguro contando con un negocio que tiene un alto nivel de concurrencia, esta ubicado en un lugar estratégico, donde se encuentran los comercios.

La condición del crédito inicial es a 90 días, iniciando con la entrega de 50 bolsas y a medida el cliente vaya amortizando su deuda se le hace llegar el restante, en un aproximado de 10 a 15 días, es ahí donde se le entrega las 50 bolsas más sus bonificaciones.

- **Se adjunta imágenes del local y la dueña Sra. Frida.**

Nota. Imagen recuperada de la empresa.

b. Gerente Comercial aprueba al cliente: Una vez terminado el informe se procede a enviar al Gerente comercial, el cual lo revisará y dará su aprobación.

Figura 5

Correo electrónico con el informe



INFORME AGROSERVICIOS E INVERSIONES JIBAJA S.A.

Veronica Silva <vsilva@agpsac.com>
para Ruben, Katherine

Estimados,
Buenas tardes, adjunto informe del cliente en mención, donde se corrobora su negocio.
El cliente requirió 100 bolsas.

Saludos,

1 archivo adjunto • Analizado por Gmail

PDF INFORME AGROS...

Nota. Imagen recuperada de la empresa.

c. Vendedor zonal envía la Orden de compra al Gerente Comercial, para posteriormente realizarse la atención. El vendedor realiza el formato planteado de Orden de compra indicando los datos de la empresa y detallando cantidad, precio y beneficios para el cliente por el pedido, donde también indicará el tiempo de crédito con el que esta siendo atendido.

Figura 6

Correo electrónico sobre orden de compra



Nota. Imagen recuperada de la empresa.

d. La Asistente Contable monitorea la cobranza, mediante llamadas, mensaje de texto o visita al negocio ya una vez cumplido los 30 días de plazo de crédito. El gerente comercial verifica y corrobora los datos enviados, en el informe, y es donde nos da la orden que procede la facturación.

Figura 7

Correo electrónico con solicitud de pedido de facturación



Nota. Imagen recuperada de la empresa.

e. El vendedor entrega el producto y hace firmar una Nota de Venta. Con los datos ya recopilados, se procede a emitir los documentos necesarios para la entrega del producto al cliente.

Figura 8

Emisión de factura



Nota. Imagen recuperada de la empresa.

Figura 9

Emisión de guía de remisión



Nota. Imagen recuperada de la empresa.

Figura 10

Nota de venta



Nota. Imagen recuperada de la empresa.

e. La Asistente Contable monitorea la cobranza, mediante llamadas, mensaje de texto o visita al negocio ya una vez cumplido los 30 días de plazo de crédito. Nos contactamos con el cliente para informar los números de cuenta a donde será depositado el dinero, y es acá donde no se tiene respuesta de algunos clientes.

Figura 11

Contacto con el cliente



Nota. Imagen recuperada de la empresa.

f. La Asistente Contable informa a la Administradora de la sede central el status de cobranza. Cada 15 días se envía un correo informando al Administrador lo que se vendió y se cobró a la fecha y es ahí donde él observará los clientes que están siendo lentos al momento del cumplimiento de las fechas pactadas.

Figura 12

Correo electrónico con informe sobre los pagos



Nota. Imagen recuperada de la empresa.

Aplicación de las técnicas, instrumentos y procedimientos en base al flujo de actividad:

1. Realizando el Flujo de Actividades, concluimos que el problema radica en que la mayoría de los clientes no cumplen con el acuerdo de los 30 días de plazo para el pago de la deuda.

   Se muestra a clientes cuyas facturas fueron emitidas el mes de marzo y que hasta el mes de junio aún no se realizaba el pago correspondiente.

2. El marco normativo para las cuentas por cobrar incluye una combinación del ámbito legal:

   Involucra diversos aspectos de derecho civil, comercial y, en algunos casos, penal. Principales aspectos legales relacionados con el incumplimiento de pagos:

   a) Incumplimiento de Obligaciones Contractuales

   Cuando una persona o empresa no cumple con las obligaciones de pago establecidas en un contrato, se considera un incumplimiento de contrato. El contrato puede ser de naturaleza diversa: venta de bienes, prestación de servicios, arrendamiento, entre otros. Este incumplimiento da lugar a diversas acciones legales, como:

   Reclamación judicial: La parte afectada puede demandar judicialmente al deudor por el incumplimiento, buscando el pago de la deuda o la resolución del contrato.

   Intereses y penalidades: Dependiendo de lo que se haya acordado en el contrato, el incumplimiento puede acarrear intereses moratorios

(intereses adicionales por el retraso en el pago) y penalidades preestablecidas.

b) Consecuencias Civiles

El incumplimiento de pago da lugar a diversas consecuencias legales en el ámbito civil, que pueden incluir:

Indemnización por daños y perjuicios: La parte afectada puede solicitar una compensación económica por los daños causados por el incumplimiento, si puede probar que la mora le causó perjuicios adicionales.

Ejercicio de la acción de cumplimiento: El acreedor puede exigir judicialmente el cumplimiento de la obligación de pago o la resolución del contrato. En ciertos casos, es posible solicitar el cumplimiento forzoso del acuerdo mediante la intervención de un juez.

c) Resolución de Contrato

En algunos casos, si el incumplimiento es grave, la parte afectada puede solicitar la resolución del contrato, lo que implica la anulación del acuerdo y la restitución de las prestaciones realizadas, según corresponda. Esto ocurre cuando el incumplimiento afecta de manera significativa el objeto o propósito del contrato.

d. Acciones Penales (En algunos casos)

En ciertos contextos, si el incumplimiento de pago está vinculado a fraude, estafa u otros delitos como la falsificación de documentos, puede haber consecuencias penales. Los ejemplos incluyen:

Fraude: Si el deudor tiene la intención de defraudar al acreedor, podría ser acusado de fraude, lo que conlleva penas de prisión u otras sanciones.

Cobros indebidos: En algunos países, las prácticas abusivas de cobro (como la violencia o el acoso) pueden ser penadas, tanto con sanciones económicas como con penas privativas de libertad.

e. Cláusulas de Garantía

En algunos contratos, se establecen garantías (como hipotecas, avales, prenda, etc.) que permiten al acreedor recuperar el dinero debido a través de los bienes del deudor en caso de incumplimiento. Las garantías son instrumentos legales importantes para garantizar el cumplimiento del pago, ya que permiten tomar posesión de bienes del deudor si este no paga.

f. Morosidad y Reputación

El incumplimiento de pago puede dañar la reputación crediticia del deudor. En muchos países, las entidades financieras y empresas de servicios pueden informar sobre la morosidad de sus clientes a centrales de riesgo o bureaus de crédito. Esto puede dificultar la obtención de crédito en el futuro, ya que el deudor quedaría registrado como una persona o entidad con antecedentes de impago.

g. Desistimiento o Acuerdos Extrajudiciales

En muchos casos, las partes implicadas prefieren llegar a un acuerdo extrajudicial, como un pago fraccionado o una reestructuración de la deuda. Estos acuerdos pueden implicar una modificación de los términos originales

del contrato, lo que incluye una nueva fecha de vencimiento, reducción de la deuda, o la posibilidad de no pagar intereses adicionales.

h. Acción de Embargo

Si el deudor no paga tras haber sido demandado judicialmente, el acreedor puede solicitar un embargo sobre los bienes del deudor. Esto significa que ciertos bienes del deudor pueden ser confiscados y vendidos para cubrir la deuda.

El incumplimiento de pagos tiene diversas implicaciones legales que dependen de la naturaleza del contrato. Las partes pueden resolver el conflicto mediante demandas judiciales, acuerdos extrajudiciales o incluso, en ciertos casos, acciones penales. El incumplimiento de pago no solo afecta la relación entre las partes, sino que puede tener consecuencias duraderas para la reputación financiera del deudor.

La jerarquización de los incumplimientos de pagos se ajusta a la normativa local en cuanto a los procedimientos civiles y comerciales establecidos en el Código Civil, el Código Procesal Civil y otras leyes relacionadas. Jerarquización de los incumplimientos de pagos:

1. Incumplimiento Leve (Morosidad Leve)

Descripción: Este es el incumplimiento más leve, donde el deudor se retrasa en el pago de la obligación, pero no hay un incumplimiento total. El retraso es de pocos días o semanas y puede ser por razones menores, como olvido o problemas de liquidez temporal.

Acciones Legales:

Requerimiento de pago: El acreedor puede enviar una notificación amistosa, recordando el vencimiento de la deuda.

Intereses moratorios: Si el contrato lo estipula, el acreedor puede aplicar intereses moratorios (artículo 1242 del Código Civil).

Acuerdo de pago: Si el deudor tiene problemas momentáneos de pago, se puede acordar una nueva fecha de vencimiento o un plan de pago sin mayores repercusiones legales.

2. Incumplimiento Moderado (Reincidencia en los Pagos)

Descripción: En este nivel, el deudor ha incurrido en varios retrasos o ha mostrado un patrón de incumplimiento sin justificación adecuada. Aunque no hay un incumplimiento total, la morosidad recurrente genera preocupación en el acreedor.

Acciones Legales:

Requerimiento formal de pago: El acreedor puede enviar un requerimiento formal de pago (segundo aviso) para exigir el cumplimiento inmediato de la obligación.

Imposición de penalidades: El contrato podría establecer cláusulas de penalización, como el incremento de intereses o cargos adicionales.

Notificación de inicio de acciones legales: Si el incumplimiento persiste, el acreedor podría advertir al deudor sobre la posibilidad de iniciar una acción judicial para resolver el conflicto.

3. Incumplimiento Grave (Incumplimiento Total de Pago)

Descripción: El incumplimiento grave ocurre cuando el deudor no paga la deuda en su totalidad y no hay disposición o capacidad de pago. El retraso es prolongado (varios meses) y el deudor no ha mostrado voluntad de cumplir con la obligación.

Acciones Legales:

Demanda judicial: El acreedor puede presentar una demanda ante el Poder Judicial para exigir el cumplimiento del pago (artículo 1362 del Código Civil) o la resolución del contrato.

Embargo de bienes: Si el tribunal emite una sentencia a favor del acreedor, este puede solicitar el embargo de bienes del deudor, mediante el procedimiento de ejecución forzosa.

Rescisión del contrato: En los casos más graves, el acreedor puede solicitar la resolución del contrato (artículo 1354 del Código Civil) por incumplimiento sustancial de la obligación.

Intereses y penalidades elevadas: El deudor podría enfrentar un incremento en los intereses moratorios y la aplicación de sanciones contractuales si están estipuladas.

4. Incumplimiento Doloso o Fraudulento (Fraude)

Descripción: El incumplimiento fraudulento ocurre cuando el deudor tiene la intención de no pagar desde el principio, actuando de mala fe o con dolo. Esto incluye la ocultación de bienes, la falsificación de documentos o la manipulación de la situación para evitar el pago de la deuda.

Acciones Legales:

Denuncia penal: Si se detecta fraude, el acreedor puede presentar una denuncia ante el Ministerio Público por el delito de estafa (artículo 196 del Código Penal), lo que conlleva consecuencias penales como prisión o multas.

Demanda por fraude: Además de la acción penal, el acreedor puede demandar civilmente al deudor por los daños y perjuicios ocasionados por el fraude.

Embargo de bienes: Similar al incumplimiento grave, se puede proceder con el embargo de bienes, pero en este caso, se toman en cuenta los elementos fraudulentos al momento de la ejecución.

5. Incumplimiento por Insolvencia (Imposibilidad de Pago Total)

Descripción: Este tipo de incumplimiento ocurre cuando el deudor no puede pagar debido a una incapacidad económica total, como la insolvencia o la quiebra, sin que exista dolo. Es un incumplimiento basado en la falta de capacidad financiera para cumplir con las obligaciones.

Acciones Legales:

Procedimiento concursal: Si el deudor está en una situación de insolvencia o quiebra, puede presentar una solicitud de concurso de acreedores (Ley 27809, Ley General del Sistema Concursal). Este procedimiento busca reorganizar las deudas o liquidar los activos del deudor.

Reestructuración de deuda: En el marco del concurso o de un acuerdo extrajudicial, se pueden renegociar los términos de la deuda y los plazos de pago.

Liquidación de bienes: Si el concurso no es viable, se puede proceder a la liquidación de los bienes del deudor, según la normativa concursal.

6. Incumplimiento Extremo (Quiebra o Insolvencia Crónica)

Descripción: El incumplimiento extremo se refiere a una situación en la que el deudor no tiene ninguna posibilidad de pago debido a su quiebra total o insolvencia crónica. En este caso, la deuda no podrá ser saldada con los recursos del deudor, quien no tiene activos disponibles para cubrir la obligación.

Acciones Legales:

Procedimiento de quiebra o liquidación: El deudor, si no ha solicitado ya un concurso, puede ser declarado en quiebra y proceder con la liquidación de sus bienes para pagar a los acreedores, si la ley lo permite.

Exoneración de deudas: En algunos casos, si se sigue el proceso concursal o se declara la insolvencia total, el deudor podría acceder a un proceso de exoneración de deuda, liberándose parcialmente de sus obligaciones después de la liquidación de sus bienes.

Y estándares internacionales (como las Normas Internacionales de Información Financiera), principios de contabilidad locales (como los PCGA de EE. UU. o los PCGA nacionales) y regulaciones fiscales y comerciales nacionales.

El objetivo es garantizar una gestión adecuada de las cuentas por cobrar, el reconocimiento de las pérdidas esperadas y una imagen verdadera y clara de la situación financiera de la empresa para los informes anuales.

Para llegar a una solución a este problema planteamos la elaboración de un contrato mediante el departamento legal de la empresa que cubra legalmente y con eficacia los impagos de las deudas, acompañando a esto un monitoreo constante, para ver el avance de la solución planteada.

Al aplicar la solución del problema a la empresa detectamos que ahora son más los clientes que cumplen con la fecha pactada y el índice de cobranza a aumentado y por ende la liquidez de la empresa a mejorado.

Las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), particularmente la NIIF 9: Instrumentos Financieros, : Esta norma es crucial para las cuentas por cobrar. Establece cómo se deben medir los activos financieros, incluyendo las cuentas por cobrar, y el tratamiento contable de la incobrabilidad, provisiones para pérdidas esperadas, y la clasificación de los activos financieros según su naturaleza (como activos a valor amortizado, a valor razonable con cambios en resultados, etc.).

Valoración de los activos financieros

Las cuentas por cobrar deben ser registradas y valoradas correctamente en los estados financieros.

Clasificación y medición

Las cuentas por cobrar generalmente se clasifican como activos financieros a costo amortizado si no se negocian activamente y si el flujo de efectivo asociado corresponde a pagos fijos o determinables.

provisión para incobrabilidad incluso antes de que se produzca un incumplimiento del pago.

NIIF 9 - Instrumentos Financieros

El objetivo de esta NIIF es establecer los principios para la información financiera sobre activos financieros de forma que presente información útil y relevante para los usuarios de los estados financieros de cara a la evaluación de los importes, calendario e incertidumbre de los flujos de efectivo futuros de la entidad.

Alcance

Una entidad aplicará esta NIIF a todos los activos dentro del alcance de la NIC 39 Instrumentos Financieros: Reconocimiento y Medición.

Clasificación y Medición de Activos Financieros

La NIIF 9 establece cómo clasificar y medir los activos financieros en función de dos factores principales:

El modelo de negocio: Cómo la entidad gestiona los activos financieros (para recibir flujos de efectivo, para negociar, o para ambos).

Las características de los flujos de efectivo contractuales: Si los flujos de efectivo del activo financiero son únicamente pagos de principal y de interés (en cuyo caso el activo se mide a costo amortizado o a valor razonable con cambios en otros resultados integrales, según el caso), o si no cumplen con esta condición, se medirán a valor razonable con cambios en resultados.

NIIF 15 – Ingresos de Contratos con Cliente

Aunque no se refiere directamente a las cuentas por cobrar, esta norma establece cómo las empresas deben reconocer los ingresos, lo que afecta las cuentas por cobrar. Cuando se reconocen los ingresos, la correspondiente cuenta por cobrar se incrementa.

Regulación bancaria y financiera

En muchos países, las instituciones financieras y empresas están sujetas a regulaciones específicas sobre la gestión de riesgos de crédito. Los bancos centrales y entidades reguladoras (como la Basel III para el sector bancario) dictan normas que incluyen:

- Políticas de crédito: Las empresas deben tener procedimientos claros para evaluar la solvencia de los clientes antes de otorgar crédito.
- Cálculo de riesgo crediticio: Se debe evaluar el riesgo asociado a cada cuenta por cobrar y establecer un margen de tolerancia.
- Informe sobre riesgo de crédito: Las instituciones deben reportar de manera adecuada el riesgo de crédito en sus balances.
- Normas locales y nacionales: Además de las normativas internacionales, muchos países tienen sus propias leyes y regulaciones para regular las prácticas comerciales, incluidas las relacionadas con las cuentas por cobrar. Algunas de las leyes más comunes incluyen:
  - Ley de quiebras y concursos: Estas leyes establecen los procedimientos y derechos de las empresas frente a los clientes que no cumplen con sus pagos.
  - Ley de protección al consumidor: Regula las prácticas comerciales y de cobro, evitando abusos por parte de las empresas que gestionan cuentas por cobrar.

  - Ley de contratos comerciales: Define las obligaciones y derechos de las partes involucradas en una transacción, incluidas las relativas a los plazos de pago y condiciones.

- Prácticas de gestión de riesgos: Además de las normativas legales y contables, las mejores prácticas en la gestión de riesgos de cuentas por cobrar incluyen:
  - Análisis de crédito: Evaluación de la capacidad de pago del cliente antes de otorgar crédito.
  - Monitoreo constante: Seguimiento regular de las cuentas por cobrar, identificando posibles retrasos y clientes con riesgo de impago.
  - Políticas de cobro: Establecimiento de procedimientos claros para la gestión de cobros, que incluyen recordatorios, acuerdos de pago y, en casos extremos, procedimientos legales.
  - Seguro de crédito: Contratación de seguros que cubren el riesgo de impago de las cuentas por cobrar.

3. Para llegar a una solución a este problema planteamos la elaboración de un contrato mediante el departamento legal de la empresa que cubra legalmente y con eficacia los impagos de las deudas, acompañando a esto un monitoreo constante, para ver el avance de la solución planteada.

Figura 13

Contrato de compromiso de pago

CONTRATO COMPROMISO DE PAGO

Conste por el presente documento, la Carta de compromiso de pago que se celebran de una parte la empresa **AGP GREENCO S.A.C.** identificado con **RUC: .....** Con domicilio fiscal en ....., quien se denominará VENDEDOR de las ..... bolsas de maíz ADV 9139. Y de la otra parte el Sr. ..... identificado con DNI: ..... (a quien en adelante se le denominará "EL COMPRADOR"), en los términos y condiciones siguientes:

ANTECEDENTES:

1.1. El comprador adquiere ..... Bolsas de maíz ADV-9139.

PRIMERA: (OBJETO DEL CONTRATO)

Teniendo en consideración las actividades que cada una de las partes realiza, éstas dejan constancia por el presente documento, que consienten en celebrar un Contrato de Compra Venta, mediante el cual, "El Comprador" se compromete a pagar el total de la deuda, cumplido los 30 días acordados.

SEGUNDA: (PRECIO Y MODALIDAD DE PAGO)

Como resultado de la valoración el precio pactado por las partes es de ..... Nuevos Soles.

TERCERA: (OBLIGACIONES DE EL COMPRADOR)

1. "El Comprador" debe pagar el precio según lo dispuesto en la Cláusula Segunda del presente contrato.

Por tal hecho, "El Comprador" deberá otorgar a "El Vendedor" una Carta de Compromiso de pago a fin de garantizar el compromiso de pago en plazo acordado. Dicha Carta de Compromiso será por el monto de (.....) NUEVOS SOLES, dando un plazo de cancelación total cumplido los 30 días.

VENDEDOR COMPRADOR

Nota. Imagen recuperada de la empresa.

4. Al aplicar la solución del problema a la empresa detectamos que ahora son más los clientes que cumplen con la fecha pactada y el índice de cobranza a aumentado y por ende la liquidez de la empresa a mejorado.

2.5.2. Análisis de las alternativas de solución

Ventajas de la aplicación de la alternativa de solución al caso

Las ventajas con la que se cuenta al aplicar la alternativa solución son diversas, ya que al contar con un documento legal que acredite la venta del producto y el compromiso de pago nos asegura la claridad, protección y cumplimiento de los acuerdos, lo cual es importante para así evitar disputas, fraudes y problemas legales, también nos ofrece seguridad al momento del cobro, evitando con esto afectación a nuestro flujo de efectivo, y realizar un adecuado ciclo operativo.

Se menciona algunas ventajas:

1. Seguridad en el pago

El documento legal establece de forma clara y precisa las condiciones de pago, incluido el monto, el método de pago (efectivo, transferencia bancaria, tarjeta, etc.), la fecha de pago y cualquier penalización por pago atrasado. Asegura al vendedor que el comprador cumplirá con sus obligaciones de pago.

2. Prueba de la deuda

Si el comprador no paga o se retrasa, los documentos legales pueden demostrar ante las autoridades que existe la obligación de pagar, facilitando el cobro de la deuda.

3. Prevención de impagos o fraudes

Un documento legal establece claramente las consecuencias legales del impago. Esto puede disuadir el fraude o la falta de pago por parte del comprador.

4. Establecimiento de plazos claros

Los contratos pueden tener condiciones de pago fijas que garanticen que no haya dudas sobre la fecha y el monto del pago. Además, también se pueden incluir condiciones para pagos parciales o un posible acuerdo de financiación.

5. Resolución de disputas

Si surge una disputa de pago, tener un documento legal puede facilitar la resolución del conflicto. Esto puede incluir mecanismos de resolución como mediación, arbitraje o litigio que proporcionen un marco legal claro para una resolución más rápida y justa de cualquier asunto.

6. Protección ante incumplimientos

En caso de que el comprador no cumpla con los pagos establecidos, el documento legal puede incluir cláusulas que permitan al vendedor reclamar intereses, daños, o incluso recuperar el producto si no se paga. Esto otorga al vendedor un recurso formal para actuar ante el incumplimiento.

7. Posibilidad de garantizar el pago

Si el vendedor requiere una forma de garantía, el documento legal puede incluir cláusulas de garantía sobre el pago, como avales o el compromiso de pago por parte de un tercero. Esto incrementa la seguridad de que el dinero será recibido.

8. Validez ante autoridades

Un contrato formal también sirve como respaldo ante las autoridades, lo que puede ser útil para el vendedor al demostrar que se ha realizado una transacción legítima. Esto es esencial para la declaración de impuestos y el cumplimiento de las normativas tributarias.

9. Refuerza la profesionalidad del negocio

Contar con documentos legales de cobro muestra un enfoque profesional hacia el proceso de ventas. Para los negocios, esto no solo crea una imagen seria, sino que también establece una base sólida para relaciones comerciales más confiables y duraderas.

Desventajas de la aplicación de la alternativa de solución al caso

En el desarrollo del trabajo se identificaron desventajas que tienen implicancia en el desarrollo adecuado de la empresa. No contar con un documento legal adecuado para formalizar las transacciones puede poner en riesgo tanto la seguridad financiera como la estabilidad legal del negocio. Es fundamental proteger las ventas con contratos claros, facturas y otros documentos que garanticen el cumplimiento de los acuerdos y la protección ante posibles problemas.

Se menciona algunas ventajas:

1. Falta de evidencia

Sin un contrato o documento legal, no existe una prueba formal que respalde las condiciones acordadas entre las partes. Esto hace que, en caso de desacuerdo sobre el precio, las condiciones de entrega o la calidad del producto, no haya pruebas claras para resolver el problema.

2. Riesgo de incumplimiento de contrato

Sin un acuerdo formal, las expectativas de ambas partes no están claras. Esto aumenta el riesgo de que alguna de las partes no cumpla con lo prometido, ya sea en términos de calidad del producto, plazos de entrega o pago.

3. Problemas con el control de inventario o cuentas

En un negocio sin documentos legales de venta, puede ser más difícil llevar un registro adecuado de las transacciones. Esto puede afectar la contabilidad, el control de inventario y la gestión financiera de la empresa, aumentando el riesgo de errores o fraudes.

4. Ausencia de garantías legales

Los documentos legales, como las facturas o los contratos, suelen ofrecer un respaldo legal en caso de que haya problemas con el producto o servicio vendido, como defectos, garantías o devoluciones. Sin estos documentos, el vendedor podría no estar protegido por la ley en caso de que surjan problemas posteriores.

2.5.3. Discusión de las alternativas de solución

Se compara las alternativas de solución con los presentados en otras tesis y trabajos de investigación se tiene lo siguiente.

Díaz y Paz (2024) realizó una investigación en Perú, quienes nos indican que los resultados mostraron que en 2020 hubo incumplimiento en las cobranzas debido a la ausencia de una política formal, pero al implementar la política en 2021, se logró un cumplimiento del 100%, reduciendo los días de atraso. Además, la liquidez aumentó un 5%, y el efectivo y equivalente de efectivo crecieron un 71.19%. La conclusión del estudio es que la correcta aplicación de una política de cobranza tiene un impacto positivo en la liquidez de la organización.

Respecto a lo señalado precedentemente, se coincide ya que una política de cobranza bien implementada mejora la gestión de cuentas por cobrar y un documento legal adecuado refuerza y formaliza dicho proceso, asegurando su efectividad y contribuyendo aún más a la estabilidad financiera y liquidez de la empresa.

Parra & Flores (2021) desarrollaron una investigación en Ecuador, quienes resaltan la importancia de contar con un sistema eficiente de gestión de cuentas por cobrar y

estrategias de cobranza bien definidas para asegurar la liquidez, reducir riesgos financieros y mantener la estabilidad de la empresa, especialmente en tiempos de incertidumbre económica como los vividos durante la pandemia.

La propuesta descrita anteriormente esta relacionada con la alternativa de solución planteada en el presente trabajo ya que un documento legal para la cobranza efectiva es una herramienta esencial para estructurar y formalizar los procesos de cobranza. Un documento legal fortalece la política de cobranza, reduce la morosidad, mejora la liquidez de la empresa y protege los ingresos, aspectos clave que el estudio recomienda para mitigar los riesgos financieros y mejorar la solvencia de la empresa.

Guillermo & Chacaliza (2020) desarrollaron una investigación en Perú, indicando la importancia crítica de las políticas de cobranza para garantizar una adecuada liquidez, lo que permite a la empresa cumplir con sus obligaciones, reducir riesgos financieros, mejorar la toma de decisiones y, en última instancia, fortalecer su estabilidad financiera. Una reestructuración de estas políticas, en particular a través de procesos más efectivos y un seguimiento adecuado, es esencial para que la organización mantenga su viabilidad y pueda enfrentar desafíos financieros, como los derivados de la morosidad o falta de recursos disponibles.

Respecto a lo señalado precedentemente, se coincide en la importancia de reestructurar las políticas de cobranza para mejorar la liquidez de la empresa, lo que se puede lograr a través de la implementación de un documento legal para regular las relaciones crediticias. Este documento actúa como un respaldo legal para las políticas de cobranza, formalizando los acuerdos, garantizando el cumplimiento de los pagos, reduciendo los riesgos de morosidad y asegurando una gestión más efectiva de las cuentas por cobrar. Esto,

a su vez, contribuiría significativamente a mejorar la liquidez de la organización y a optimizar la toma de decisiones financieras.

2.5.4. Alcance y limitaciones de la alternativa elegida

El presente trabajo tiene como alcance en las empresas comercializadoras, mejorando la liquidez, reduciendo los riesgos de impago y manteniendo relaciones positivas con los clientes. Acompañado con gestión adecuada y seguimiento continuo, ayuda a que se asegure la viabilidad financiera a largo plazo de la empresa.

Se menciona algunos alcances.

- Mejora la liquidez y la gestión de tesorería.
- Reduce el riesgo de impagos, ya que se establece un acuerdo formal.
- Potencia la relación con los clientes al ofrecerles alternativas de pago accesibles.
- Disminuye las pérdidas por deudas incobrables.

Por otra parte, se encuentran algunas limitaciones que se presentan al momento de analizar la elaboración del contrato, se debe tener en cuenta aspectos que nos llegaría a afectar como empresa tanto en la operatividad y rentabilidad del negocio.

Se mencionan algunas limitaciones:

- Riesgo de incumplimiento
- Impacto en el flujo de caja.
- Complejidad administrativa:
- Costos adicionales por cobranza
- Riesgo de crédito

- Intereses y penalizaciones
- Limitaciones de liquidez
- Afectación de la reputación
- Falta de control sobre el comportamiento del cliente
- Normativa y cumplimiento legal

III. CONCLUSIONES

- Se concluye la empresa necesita ajustar y reforzar sus políticas de crédito y cobranza, la falta de herramientas adecuadas está generando un impacto negativo en la liquidez y podría poner en peligro la rentabilidad y sostenibilidad de la sucursal en la región San Martín.
- Se pudo identificar que el no manejo adecuado de las cuentas por cobrar puede tener un impacto negativo en la liquidez de la empresa, lo que afecta su capacidad de operación, pagos a proveedores, inversión en crecimiento y sostenibilidad a largo plazo.
- Finalmente, se infiere que implementando contratos legales para regular las condiciones de pago y cobrar las cuentas por cobrar de manera eficiente es una solución sólida. Un contrato bien estructurado puede minimizar el riesgo de impagos y proteger los intereses de la empresa.

IV. RECOMENDACIONES

- Se recomienda que la empresa implemente un sistema de cobranza más robusto y formal, con un enfoque en la utilización de instrumentos legales, análisis crediticio, y mejoras en los procedimientos de seguimiento y control de las cuentas por cobrar.
- Se sugiere que la empresa lleve a cabo una evaluación periódica de la solvencia de sus clientes antes de establecer condiciones de crédito. Esto permite ajustar los términos de pago y los montos a cobrar según el riesgo asociado a cada cliente.
- Es esencial contar con un sistema eficiente para el registro y seguimiento de las cuentas por cobrar, donde se pueda monitorear el historial de pagos de cada cliente y generar alertas ante cualquier retraso o incumplimiento.
- Es recomendable entrenar al personal encargado de la cobranza en técnicas de comunicación y negociación efectiva. Además, deben ser capacitados en el marco legal y las condiciones establecidas en los contratos para gestionar de manera adecuada cualquier disputa o problema con los clientes.

REFERENCIAS

Acurio, S. (2022). Gestión de cuentas por cobrar y su rentabilidad en la empresa Tabex. [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. https://repositorio.puce.edu.ec/handle/123456789/9760

Alzamora, S. (2021). *P*olíticas de cobranza y su incidencia en la liquidez de la empresa Grupo Gerónimo Trading S.R.L, Piura, año 2020. [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego]. https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12759/9868/REP_%20SHEYLA.ALZAMORA_POLITICA.DE.COBRANZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bardales, A., & Leturia, M. (2024). Gestión de cuentas por cobrar y control interno de una empresa comercial regulada por la SMV, Lima periodo 2019-2023. [Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica del Perú]. https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/10412

Caro, R., & Montenegro, L. (2024). Cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de la empresa Fertilizantes Orgánicos S.A.C. en el distrito Pachacamac, Lima (2020-2022). [Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica del Perú]. https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/9681

Castro, S., & Caycho, R. (2020). La gestión de cuentas por cobrar y su relación con la liquidez de la empresa industrial de PVC S.A.C. en el distrito de Lurín - 2020. [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1051

Chinguel, E. (2021). Estrategias de gestión para la mejora de las cuentas por cobrar en una empresa industrial de Lima, 2021. [Tesis de pregrado, Universidad Norbert Wiener].

https://repositorio.uwiener.edu.pe/entities/publication/273834ad-4ad4-4352-bab6-c7f7d1d12473

Chiriani, J., Alegre, M., & Chung, C. (2020). Gestión de las políticas de crédito y cobranza de las MIPYMES para su sustentabilidad financiera, Asunción, 2017. *Revista Científica de la UCSA, 7*(1). http://scielo.iics.una.py/pdf/ucsa/v7n1/2409-8752-ucsa-7-01-23.pdf

Cornejo, D. (2015). Diseño e implementación de un Balanced Scorecard en la Compañía TIW de Venezuela - Sucursal Ecuador. [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. https://1library.co/document/eqo3om7q-diseno-implementacion-balanced-scorecard-compania-venezuela-sucursal-ecuador.html

Díaz, R., & Paz, S. (2023). Política de cobranza y la incidencia en la liquidez de Inversiones Nepolo E.I.R.L., 2021. [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/33772/Diaz%20Chuquipiondo%20Rosa%20Isabel%20-%20Paz%20Burgos%20Sandy%20Jhudit.pdf?sequence=1

Gonzáles, E. (2023). Cumplimiento de las Políticas de Créditos y Cobranzas para el mejoramiento de la Gestión de Tesorería en una organización del sector de productos químicos en el 2022. Tesis de pregrado, Universidad Ricardo Palma]. https://repositorio.urp.edu.pe/server/api/core/bitstreams/7f43285d-c90d-48e6-b88d-b131ed27373d/content

Guajardo, G., & Andrade, N. (2012). *Contabilidad para no contadores.* Mc Graw Hill. https://d3g4v0cf6ioz32.cloudfront.net/universidadriviera/BibliotecaGrupos/a783dd9e_0738_4aac_aca6_acd10d04dc7c.pdf

Guillermo, J., & Chacaliaza, W. (2021). *Políticas de cobranza y su incidencia en la liquidez de la empresa Grupo Gerónimo Trading S.R.L, Piura, año 2020.* https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12759/9868/REP_%20SHEYLA.ALZAMORA_POLITICA.DE.COBRANZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gutiérrez, S., Peralta, A., & Mayrena, M. (2021). Incidencia de la aplicación de las políticas de crédito y cobranza en la recuperación de cartera del Súper Las Segovias, S.A. de la ciudad de Estelí, Nicaragua, durante el primer semestre del año 2020. *Revista Científica de FAREM-Estelí, 10*(38). doi:https://doi.org/10.5377/farem.v0i38.11949

Lasher, W. (2010). *Practical Financial Management.* Mason, OH : Thomson South-Western. https://archive.org/details/practicalfinanci0000lash_p2n0/page/n873/mode/2up

Londoño, C., Sierra, E., & Ariza, L. (2023). *C*reación de una Política de cuentas por cobrar NIIF 11 para PYMES, Aplicado a la empresa Estación de Servicio las Flores SAS. [Tesis de pregrado, Universidad Sanyo Tomás, Bucaramanga]. https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/50926/2023Londo%c3%b1ocarolina.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Molina, D., & Vásquez, Y. (2019). ncidencia de las cuentas por cobrar con plazos vencidos en una empresa vallecaucana durante el periodo 2016-2019 y su impacto en la liquidez, bajo una perspectiva de las normas internacionales de Informacion Financiera NIIF. [Tesis de pregrado, Universidad Cooperativa de Colombia]. https://repository.ucc.edu.co/entities/publication/2f241bb1-9fac-437f-b5ad-b79142ef2a8a/full

Palacio, Y., Ramos, M., & Salazar, L. (2019). Diseño de un plan de gestió de las cuentas por cobrar de la empresa comercializadora Arroz Ramos en la ciudad de Cúcutua. [Tesis de pregrado, Universidad Libre de Colombia].

https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/22901/DISE%c3%91O%20DE%20UN%20PLAN%20DE%20GESTI%c3%93N%20DE%20LAS%20CUENTAS%20POR%20COBRAR%20DE%20LA%20EMPRESA%20COMERCIALIZADORA%20ARROZ%20RAMOS.pdf?sequence=3

Parra, E. (2021). Evaluación de las cuentas incobrables y su incidencia en la liquidez por el covid 19 de la empresa Milanplastic S.A. [Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil]. https://repositorio.ug.edu.ec/items/5b02b357-2a38-42a6-8988-58528db11787

Reyes, L., & Prado, V. (2024). Las políticas de cobranza y el cumplimiento de las obligaciones tributarias de una empresa compercial en el distrito de Villa el Salvador, Lima - 2022. [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Peru]. https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/3301/Reyes%20Apolinario%2c%20L.%20J.%2c%20%26%20Prado%20Aranzamendi%2c%20V.%20V..pdf?sequence=11&isAllowed=y

Robles, V., & Sánchez, R. (2023). *Estrategias de la gestión empresarial.* Lima: San Marcos.

Ross, S., Westerfield, R., & Jaffe, J. (1995). *Finanzas corporativas.* Irwin. https://archive.org/details/finanzascorporat0003ross/mode/2up

Ross, S., Westerfield, R., & Jordan, B. (2010). *Fundamentos de Finanzas Corporativas.* Mc Graw Hill. https://apps.utel.edu.mx/recursos/files/r161r/w25491w/Fundamentos_de_Finanzas_Corporativas1.pdf

Tapia, E., Reina, B., & Duque, A. (2019). Análisi financiero de las cuentas por cobrar y su afectación en la liquidez. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*. https://www.eumed.net/rev/oel/2019/01/cuentas-cobrar-liquidez.html

Van Horne, J., & Wachowicz, J. (2010). *Fundamentos de Administración Financiera.* Pearson.

Vera, T. (2020). *Gestión de cuentas por cobrar y las políticas de cobro en el sector acuícola.* https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/5532/1/UPSE-TCA-2020-0069.pdf

Yaurivilca, P., & Gastelú, T. (2019). Gestión de las cuentas por cobrar: Una herramienta para mejorar las finanzas. Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión]. https://repositorio.upeu.edu.pe/items/44b0a800-97be-4904-b39b-816ce39994c6

ANEXOS

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
Universidad del Perú. Decana de América

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES

FICHA DE EVALUACIÓN DE TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

1. Datos generales				
• Razón social de la empresa	AGP GREENCO S.A.C			
• Área o Dpto. en que realizó la actividad	Contabilidad			
• Nombre y cargo del profesional responsable	Hernández Habrahamshon Gerardo Manuel – Contador General			
• Periodo de labores (Horas laboradas)	10 MESES (1,464 horas)			
• Nombre del bachiller	Verónica Silva Rios			
• Escuela profesional	Auditoría Empresarial y del Sector Público			
2. Evaluación (*)		**Óptimo (2pts)**	**Bueno (1 pt)**	**Deficiente (0)**
a. Iniciativa y cumplimiento (trabajo bajo a presión)		2		
b. Puntualidad y asistencia		2		
c. Eficiencia y dedicación		2		
d. Compromiso ético en el desarrollo de la gestión contable, tributaria y/o de auditoría, en el sector público o privado.		2		
e. Capacidad de aplicar conocimientos a la práctica, evaluando casos de investigación.			1	
f. Capacidad de análisis y síntesis, crítico y autocrítico, en los trabajos de campo como gestores contables, tributarios y/o de auditoría.		2		
g. Liderazgo para formular los informes de contabilidad, tributarios y/o de auditoría, con independencia e imparcialidad.		2		
h. Capacidad para trabajar con un equipo multidisciplinario, para lograr los objetivos y metas institucionales.		2		
i. Habilidades en el manejo de la tecnología informática, para el desempeño de su trabajo de campo, reportes, informes, coordinación en redes con sus jefes y autoridades para agilizar su tarea de gestión contable, tributaria y/o de auditoría.			1	
j. Capacidad para la resolución de problemas y la valoración de responsabilidades de los funcionarios públicos y/o ejecutivos del sector privado.			1	
Sub total		14	3	
TOTAL (Números y letras)		17 diecisiete		
Comentarios adicionales	Verónica, es responsable y proactiva en las funciones que se le ha asignado y cumple con los objetivos establecidos utilizando las herramientas tecnológicas que la empresa le brinda para que pueda atender los requerimientos que se solicita al área correspondiente			

(*) Evaluación
Satisfactorio : 20 - 15
No satisfactorio : 14 a menos

Con las consideraciones más distinguidas.

Atentamente,



CPC.
Evaluador

ENCUESTAS REALIZADAS A LOS CLIENTES

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES

ENCUESTA

TEMA: **FACTOR DE CUMPLIMIENTO DE LA POLITICA DE COBRANZA DE UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE MAÍZ SUCURSAL EN LA REGIÓN SAN MARTÍN**

AUTOR: **BACH. Verónica Silva Rios**

ENCUESTADO: Albarca Campoverde Erika Marisol **DNI:** 77674099

Esta encuesta esta realizada para conocer los motivos de retrasos en los pagos a la fecha indicada.

Instrucciones : Despues de leer cada enunciado marque con aspa (x) SI o NO (sólo uno) o si cree combeniente eminitir alguna opinión

		SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿Usted compra maíz a la empresa AGP GREENCO S.A.C.?	X		
2	¿Usted sabe que adquiere un producto con politica de cobro?	X		
3	¿Usted sabe que son 30 días el plazo para pago?	X		
4	Si marcó SI, ¿Cuál es la razón por la que no cumple?			Los clientes tambien se atrasaron
5	¿Cree que son pocos los días de plazo para el pago ?	X		
6	Si marcó SI, comentar cuantos día debería ser.			opino deberia ser 120 días
7	¿Un documento legal originaría que usted cumpla con las fechas?	X		
8	¿Usted estaría de acuerdo en entregar alguna propiedad como garantía?	X		Por mayor confianza, si mi pedido es más de 100 bolsas

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES

ENCUESTA

TEMA: **FACTOR DE CUMPLIMIENTO DE LA POLITICA DE COBRANZA DE UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE MAÍZ SUCURSAL EN LA REGIÓN SAN MARTÍN**

AUTOR: **BACH. Verónica Silva Rios**

ENCUESTADO: Ghilmer Arellano Pisco **DNI:** 45286346

Esta encuesta esta realizada para conocer los motivos de retrasos en los pagos a la fecha indicada.

Instrucciones : Despues de leer cada enunciado marque con aspa (x) SI o NO (sólo uno) o si cree combeniente eminitir alguna opinión

		SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿Usted compra maíz a la empresa AGP GREENCO S.A.C.?	X		
2	¿Usted sabe que adquiere un producto con politica de cobro?	X		
3	¿Usted sabe que son 30 días el plazo para pago?	X		
4	Si marcó SI, ¿Cuál es la razón por la que no cumple?			Mis clientes no me cumplen
5	¿Cree que son pocos los días de plazo para el pago ?	X		
6	Si marcó SI, comentar cuantos día debería ser.			Opino debería ser 120 días
7	¿Un documento legal originaría que usted cumpla con las fechas?	X		
8	¿Usted estaría de acuerdo en entregar alguna propiedad como garantía?	X		Para mayor confianza Si estaría de acuerdo

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES

ENCUESTA

TEMA: **FACTOR DE CUMPLIMIENTO DE LA POLITICA DE COBRANZA DE UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE MAÍZ SUCURSAL EN LA REGIÓN SAN MARTÍN**

AUTOR: **BACH. Verónica Silva Rios**

ENCUESTADO: Ghilmer Arellano Pisco **DNI:** 45286346

Esta encuesta esta realizada para conocer los motivos de retrasos en los pagos a la fecha indicada.

Instrucciones : Despues de leer cada enunciado marque con aspa (x) SI o NO (sólo uno) o si cree combeniente eminitir alguna opinión

		SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿Usted compra maíz a la empresa AGP GREENCO S.A.C.?	X		
2	¿Usted sabe que adquiere un producto con politica de cobro?	X		
3	¿Usted sabe que son 30 días el plazo para pago?	X		
4	Si marcó SI, ¿Cuál es la razón por la que no cumple?			Mis clientes no no me cumplen
5	¿Cree que son pocos los días de plazo para el pago ?	X		
6	Si marcó Si, comentar cuantos día debería ser.			Opino debería ser 120 días
7	¿Un documento legal originaría que usted cumpla con las fechas?	X		
8	¿Usted estaría de acuerdo en entregar alguna propiedad como garantía?	X		Para mayor confianza Si estaría de acuerdo

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES

ENCUESTA

TEMA: **FACTOR DE CUMPLIMIENTO DE LA POLITICA DE COBRANZA DE UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE MAÍZ SUCURSAL EN LA REGIÓN SAN MARTÍN**

AUTOR: **BACH. Verónica Silva Rios**

ENCUESTADO: Angelica Del Rosario Hanmgue **DNI:** 71788620

Esta encuesta esta realizada para conocer los motivos de retrasos en los pagos a la fecha indicada.

Instrucciones : Despues de leer cada enunciado marque con aspa (x) SI o NO (sólo uno) o si cree combeniente eminitir alguna opinión

		SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿Usted compra maíz a la empresa AGP GREENCO S.A.C.?	X		
2	¿Usted sabe que adquiere un producto con politica de cobro?	X		
3	¿Usted sabe que son 30 días el plazo para pago?	X		
4	Si marcó SI, ¿Cuál es la razón por la que no cumple?			Este año hubo poca lluvia y no hubo venta
5	¿Cree que son pocos los días de plazo para el pago ?	X		
6	Si marcó SI, comentar cuantos día debería ser.			En mi opinion sería 180 días
7	¿Un documento legal originaría que usted cumpla con las fechas?	X		
8	¿Usted estaría de acuerdo en entregar alguna propiedad como garantía?			Claro, si mi pedido supera los 100 bolsas

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES

ENCUESTA

TEMA: **FACTOR DE CUMPLIMIENTO DE LA POLITICA DE COBRANZA DE UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE MAÍZ SUCURSAL EN LA REGIÓN SAN MARTÍN**

AUTOR: **BACH. Verónica Silva Rios**

ENCUESTADO: Carlos Ausberto Gonzales **DNI:** 17857936

Esta encuesta esta realizada para conocer los motivos de retrasos en los pagos a la fecha indicada.

Instrucciones : Despues de leer cada enunciado marque con aspa (x) SI o NO (sólo uno) o si cree combeniente eminitir alguna opinión

		SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿Usted compra maíz a la empresa AGP GREENCO S.A.C.?	X		
2	¿Usted sabe que adquiere un producto con politica de cobro?	X		
3	¿Usted sabe que son 30 días el plazo para pago?	X		
4	Si marcó SI, ¿Cuál es la razón por la que no cumple?			la campaña que pasó, hubo mucha lluvia y afecto la producción
5	¿Cree que son pocos los días de plazo para el pago ?	X		
6	Si marcó SI, comentar cuantos dia debería ser.			opino que debería ser 90 días
7	¿Un documento legal originaría que usted cumpla con las fechas?	X		
8	¿Usted estaría de acuerdo en entregar alguna propiedad como garantía?	X		