

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTABILIDAD



Evaluación de políticas de crédito y cobranzas para mejorar la liquidez de la empresa Corporación Agrícola Don Sholo SAC. Año 2020 Nueva Cajamarca

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
CONTADOR PÚBLICO**

AUTOR

Vanessa Juep Zamora

ASESOR

Eduardo Rojas Saenz

<https://orcid.org/0000-0003-4429-0735>

Chiclayo, 2024

**Evaluación de políticas de crédito y cobranzas para mejorar la
liquidez de la empresa Corporación Agrícola Don Sholo SAC. Año
2020 Nueva Cajamarca**

PRESENTADA POR

Vanessa Juep Zamora

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo
para optar el título de

CONTADOR PÚBLICO

APROBADA POR

Carlos Olivos Campos
PRESIDENTE

Jose Alberto Garces Angulo
SECRETARIO

Eduardo Rojas Saenz
VOCAL

Dedicatoria

Dedico con todo el corazón mi tesis a los miembros de mi familia; a mi madre por apoyarme, motivarme en todo momento durante mi carrera, a mi padre por ser paciente y comprensivo, a mis hermanos por aconsejarme y darme fortaleza y en especial a Dios que me acompañó en todo trayecto de mi vida y por haberme permitido culminar mi carrera.

Agradecimientos

Agradezco a los miembros de mi familia, por el apoyo incondicional, a mis amigos, por estar presentes y alentarme siempre, a mis docentes, por compartir sus conocimientos y a mi asesor por dirigirme en el proceso de este proyecto y a culminarlo con éxito.

TESIS JUEP ZAMORA VANESSA

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	20%
2	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	< 1%
4	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	< 1%
5	dspace.uniandes.edu.ec Fuente de Internet	< 1%
6	repositorio.unas.edu.pe Fuente de Internet	< 1%
7	1library.co Fuente de Internet	< 1%
8	core.ac.uk Fuente de Internet	< 1%
9	prezi.com Fuente de Internet	< 1%

ÍNDICE

Resumen	8
Abstract	9
I. Introducción	10
II. Revisión de la literatura	12
2.1 Antecedentes:	12
2.2. Bases teóricas científicas	15
III. Materiales y métodos	19
3.1 Tipo y nivel de investigación:	19
3.2. Diseño de investigación:	19
3.3. Población, muestra y muestreo:	19
3.4. Criterios de selección	19
3.5. Operacionalización de variables:	20
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:	21
3.7. Procedimientos:	21
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos:	21
3.9. Matriz de consistencia:	22
3.10. Consideraciones éticas.	23
IV. Resultados y discusión.	23
4.1. Resultados	23
4.2. Discusión	34
V. Conclusiones.....	35
VI. Recomendaciones.....	36
VII. Referencias	37
VIII. Anexos.....	39

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables.	20
Tabla 2. Matriz de consistencia.	22
Tabla 3. Deficiencias.	27
Tabla 4. Funciones del Área de Créditos y Cobranzas.	29

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1 Entrevista al Gerente General	40
Anexo 2 Entrevista al Contador	41

Resumen

La presente investigación tuvo como finalidad la evaluación de crédito y cobranzas para mejorar la liquidez de la empresa Corporación Agrícola Don Sholo SAC, ubicado en la ciudad de nueva Cajamarca, para determinar la eficiencia de las políticas y cobranzas durante el periodo 2020.

La empresa Corporación Agrícola Don Sholo SAC. Dedicada a la compra y venta de fertilizantes, insecticidas, utiliza dos formas de ventas que son al contado y ventas al crédito, con la cual estima obtener liquidez.

Se ha propuesto describir el proceso de crédito y cobranza mediante el uso de flujogramas; determinar el porcentaje de índice de morosidad de los clientes, provisión y castigo de las cuentas por cobrar y para lograr la eficiencia de las políticas de créditos y cobranza.

Así mismo se realizó una investigación a acompañada de materiales de estudio a través de documentos y análisis de la información de carácter descriptivo para verificar la gestión de las cuentas por cobrar, la cual permitieron determinaron la ausencia de la aplicación de las políticas que rigen a esta empresa, estas se encuentran definidos, pero no encaminados hacia su cumplimiento. En su resumen, estas políticas de crédito, al parecer resultan ineficientes, originando un alto índice de cuentas por cobrar en la empresa, las mismas que deberían ser evaluadas, a fin de mejorarlas, a fin de mejorarlas, reemplazarlas o en su defecto aplicarlo mejor.

Por tal motivo, es preciso proponer mejoras en cuanto a las políticas y procedimientos de créditos y cobranzas, las mismas se serán de gran utilidad para la gestión ya que las cuentas por cobrar representan activos importantes de la empresa, permitiendo de manera práctica y oportuna el buen funcionamiento del área de créditos y cobranzas.

Palabras clave: políticas de crédito y cobranza, liquidez.

Abstract

The purpose of this research was to evaluate credit and collections to improve the liquidity of the company Corporación Agrícola Don Sholo SAC, located in the city of Nueva Cajamarca, to determine the efficiency of policies and collections during the 2020 period.

The company Agricultural Corporación Don Sholo SAC. Dedicated to the purchase and sale of fertilizers, insecticides, it uses two forms of sales that are cash and credit sales, with which it estimates to obtain liquidity.

It has been proposed to describe the credit and collection process through the use of flowcharts; determine the percentage of delinquency rate of customers, provision and write-off of accounts receivable and to achieve the efficiency of credit and collection policies.

Likewise, an investigation was carried out accompanied by study materials through documents and analysis of descriptive information to verify the management of accounts receivable, which allowed determining the absence of the application of the policies that govern this company, these are defined, but not directed towards compliance. In its summary, these credit policies, apparently, are inefficient, originating a high index of accounts receivable in the company, the same ones that should be evaluated, in order to improve them, in order to improve them, replace them or, failing that, apply it better.

For this reason, it is necessary to propose improvements in terms of credit and collection policies and procedures, they will be very useful for management since accounts receivable represent important assets of the company, allowing in a practical and timely manner the good functioning of the area of credits and collections.

Keywords: credit and collection policies, liquidity.

I. Introducción

Las condiciones actuales en los diferentes partes del mundo hacen que las compañías, con el fin de aumentar las ventas, otorguen créditos con diferentes fechas de pago para mantener la cartera de sus clientes, de manera que puedan obtener un alto porcentaje de sus cuentas por cobrar. A esto se le llama inversión, sin embargo, el transcurso de restauración de los préstamos otorgados, tienen dificultad para recuperarlos, lo que afecta negativamente la liquidez.

Contraqi (2021) señala que, en México, las cuentas por cobrar superan el 25% del efectivo de la empresa, revela una cuarta parte de su efectivo no está allí, porque no se ha cobrado.

López (2017) manifiesta que el 50% de las pymes en España, se vio afectadas por los correspondientes pagos pendientes de actividades empresariales, que ascienden a 980 millones de euros, que es un cero aceptable. Esto evita que las organizaciones tengan efectivo inmediato para cubrir sus costos, lo que genera más oportunidades para la toma de decisiones.

García, et al. (2019) confirma que, en Perú, Corporación Ferreycorp, empresa especializada en la venta de maquinaria, registró un aumento del 10% en las cuentas por cobrar de corto plazo durante el período de 2018, debido a la emisión de créditos a la edificación. Algunas áreas difíciles conducen a deudas incobrables. Cabe señalar que es política de la empresa no otorgar préstamo a mediano plazo, excepto en suceso de una empresa en especial.

En la unidad encuestada, las cuentas por cobrar al 31 de diciembre de 2020 representaban el 13% de los activos de la empresa, y este alto porcentaje se atribuye a cuestiones que afectan el marco financiero y de gobierno de la empresa. Ninguno: el departamento de cobro está determinado, tiene una política de crédito y cobro deficiente, lo que ha resultado en una gran cantidad de facturas pendientes que no se rastrean adecuadamente y saldos pendientes que se prolongan de un período a otro. Por eso se hizo la pregunta para interrogar ¿De qué manera la evaluación de las políticas de cuentas por cobrar mejora la liquidez de la empresa CORPORACIÓN AGRÍCOLA DON SHOLO SAC? Asimismo, el objetivo es evaluar las políticas de crédito y cobranza para mejorar la liquidez de la empresa.

Así como el objetivo específico: describir el proceso de crédito y cobranza en la empresa Corporación Agrícola Don Sholo Sac mediante flujogramas, determinar el porcentaje de índice de morosidad de los clientes de la empresa Corporación Agrícola Don Sholo Sac, Evaluar el manejo y cumplimiento de las políticas de crédito, provisión y castigos de las cuentas por cobrar; Finalmente, proponemos lineamientos de mejora para gestión de las cuentas por cobrar y lograr la eficiencia de las políticas de crédito y cobranza de la empresa Corporación Agrícola Don Sholo S.A.C.

El principal beneficiario de esta investigación es Corporación Agrícola Don Sholo S.A.C, la cual reflejará políticas, procedimientos y estrategias para reducir el porcentaje de cuentas por cobrar, con el fin de crear liquidez a corto plazo, mayor, cumplir con sus obligaciones y mejorar el resultado final.

En esta investigación encontraremos nueve capítulos, el primer capítulo es la introducción; Capítulo Dos, Marco Teórico Incluye Antecedentes Teóricos y Antecedentes; el Capítulo III cubre la metodología, desde el tipo, extensión y diseño del estudio hasta las consideraciones éticas; el capítulo cuatro, donde se encuentran los resultados; El quinto capítulo es una discusión, y el sexto capítulo es una conclusión; el Capítulo VII incluye recomendaciones; El Capítulo Ocho incluye referencias y apéndices al Capítulo Nueve.

II. Revisión de la literatura

2.1 Antecedentes:

De acuerdo a los resultados encontrados en las varias encuestas verificadas, se señala las siguientes referencias de las variables estudiadas, donde se tuvo en cuenta la importancia de realizar el análisis para el conocimiento y mayor concienciación:

Larrea y Mego (2020) la indagación tiene como objetivo principal evaluar el estado actual de la gestión de cuentas por cobrar para determinar el impacto en el capital de trabajo con el fin de enriquecer la gestión financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín en el periodo 2014-2015, donde se aplicó la metodología no estimaciones descriptivas experimentales, y la muestra incluyó los informes financieros de la empresa. Se emplean como herramientas, técnicas, entrevistas y análisis documental. En conclusión, con el acrecentamiento del indicador de morosidad y cuentas por pagar, el capital circulante se vio dañosamente desestimado y el índice de solvencia disminuyó de 1,56 a 1,31 con respecto a 2014 y 2015. Además, se identificaron las brechas en la gestión financiera. Lo cual ayuda a establecer procedimientos de mejora en la cooperativa.

Escudero y Huaranga (2020) El estudio tiene como objetivo principal evaluar el estado actual de la gestión de cuentas por cobrar para determinar el impacto en el capital de trabajo con el fin de enriquecer la gestión financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín en el periodo 2014-2015, donde se aplicó la metodología no estimaciones descriptivas experimentales, y la muestra incluyó la información financiera de la empresa. Se utilizan como herramientas, técnicas, entrevistas y análisis documental. En conclusión, debido al aumento de la morosidad y las cuentas por pagar, el capital de trabajo se vio afectado negativamente y el índice de solvencia disminuyó de 1,56 a 1,31 en comparación con 2014 y 2015. Junto con las brechas en la gestión financiera. identificados, ayudando a establecer acciones de mejora en la cooperativa.

Chavez y Loconi (2018) En su investigación, definen el objetivo común de las calificaciones de los gerentes de cuentas corporativas para diagnosticar la efectividad de las políticas de crédito y cobranza de Ferronor SAC y recomendar estrategias de mejora. Se utilizó un enfoque de tipo descriptivo explicativo con diseño no experimental, muestreo de colaboradores e información del área de crédito y cobranza. Las herramientas y técnicas se desarrollan a través del mantenimiento y la documentación financiera, por lo que del total de ventas, el 47% fueron créditos y cuentas por cobrar durante 2015 que se inflaron, todo por incumplimiento de requisitos establecidos por la entidad.

Delgado (2018) En su análisis, tuvo como objetivo determinar cómo las cuentas por cobrar mejoraban la rentabilidad de Agrícola del Norte E.I.R.L. Utcubamba 2016 aplica una especie de método cuantitativo; La muestra y la población estuvo conformada por nueve empleados distribuidos entre empleados administrativos y empleados contables externos. El escaneo se utiliza como método. En su conclusión, señaló que la organización tardó un mes en cobrar los pagos de los clientes, por lo que no recuperó suficiente dinero de su membresía. Las ganancias de la compañía han sido sólidas durante los últimos dos años, con una caída de las ganancias después de impuestos del 22,87 % año tras año en 2016.

Miranda (2018) En su investigación pretende arrojar luz sobre cómo incide la gestión de equipos en la rentabilidad de la organización de servicios Maecon SAC, que llegó desde Trujillo en 2017 y utiliza un tipo de estudio descriptivo transversal. designado por la empresa. Las técnicas y herramientas utilizadas fueron la entrevista y el análisis documental. En su conclusión, explicó que el sector recaudador contribuye positivamente al desempeño de la entidad, a través de la aplicación de políticas de cobranza, y los resultados se ven reflejados en el aumento de las tasas de interés y retorno sobre el patrimonio hasta en un 22.7% en 2016. En 2017, este porcentaje fue del 23,5%. Macías (2017) en su estudio evaluó la gestión de cuentas de clientes y su impacto en Globalolimp SA, y utilizó un enfoque cualitativo; Se utilizó como método de recolección de datos una muestra de la población, incluyendo a todos los empleados, con un total de diez personas que laboran en diferentes áreas: contabilidad, marketing, ventas y administración, encuestas y cuestionarios.

Investigación y análisis de documentos. Al final de su discurso, explicó que la organización ahora está prestando más de dos meses para aumentar sus ventas, lo que la deja negativa en su capital de trabajo del exterior y en tercer lugar, no ha logrado recuperar sus flujos de caja. Tiempo para cumplir con sus obligaciones.

Alvarez y Garcia (2020) para la recopilación de información optó por el censo, la observación, análisis documental, cuestionario y por último la entrevista a la muestra. Obteniendo como resultados que la política de cobranza no es del todo efectiva, una de las es porque no han establecido procedimientos vinculados con las cuales con las cuentas crediticias. Otra razón es que el área responsable administrativa no se comunica con las demás áreas a tiempo sobre los temas financieros y administrativos. También se puede demostrar que no existe un buen orden contable para cuentas crediticias, se puede ver esto reflejado en los pendientes en dichas cuentas, que se debe a los pagos de los clientes fuera de la fecha estimada y se puede observar una falta de liquidez por los temas mencionados anteriormente. Se concluyó que se necesita un mejor asesoramiento sobre los controles contables. Sobre la política de cobranza se debe mejorar y aplicar, para que se puede llegar a la meta de liquidez en la compañía y tratar de capacitar a los empleados para que no afecte la solvencia de la compañía.

Morales (2019) la tesis que se centra en las mejoras de la estrategia financiación de la deuda de la empresa para el ejercicio 2017-2018 cuyo objetivo es mejorar la gestión crediticia recomendado estrategias financieras, como resultado se obtuvo que la empresa no tiene un presupuesto de ventas y cobranzas tanto mensuales como anuales, también se observa que necesitan mejorar sus políticas de cobranzas. Se concluyó que para lograr una mejora en las cobranzas se debe mejorar los procedimientos y manuales de cobranza que no se han desarrollado de forma correcta, el aumento del índice de las cuentas por cobrar, préstamos indebidos a accionistas que aumenta la cuenta por cobrar a terceros según una auditoría realizada; por lo que se recomienda reestructurar las políticas de cobranzas, elaborar contratos de préstamos a los accionistas como sustento y la capacitación del área de cobranzas para que puedan ejecutar el nuevo manual de cobranzas correctamente.

2.2. Bases teóricas científicas

Cuentas por cobrar

Concepto

Herz (2018), Reafirma que las cuentas por cobrar son derechos recibidos de los acreedores, obtenidos por la empresa de transacciones comerciales realizadas con terceros, tal como se muestra en el estado de situación financiera.

Según Mendoza y Ortiz (2016) Las cuentas por cobrar incluyen las cantidades adeudadas a terceros a la organización por la venta de bienes o servicios vendidos a crédito.

Gestión de las cuentas por cobrar

Haro y Rosario (2017) Muestra que la función económica de las cuentas por cobrar es aumentar las ventas y seguir siendo competitivos en el mercado, proporcionando siempre los medios financieros a los clientes. El objetivo de la gestión de cuentas por cobrar es reducir el volumen de estas cuentas, así como el período promedio de cobro.

Al utilizar el crédito como motor de ventas, el crédito se promoverá y otorgará de manera consistente y predecible. Vilches Management Reasons (2019) Esto indica claramente que evalúan el desempeño de una empresa y su capacidad para utilizar sus recursos. También se considera uno de los indicadores para conocer el impacto de las decisiones y políticas de la organización. También conocidos como índices de eficiencia, una entidad puede diagnosticar la disponibilidad para administrar las cuentas por cobrar y el inventario, con el fin de medir el tiempo que tardan en hacerse efectivos estos índices.

(Soto, et al. 2017). De igual manera Brealey et al. (2010) Agrega que las justificaciones gerenciales se utilizan para determinar la eficiencia con la que una empresa invierte en activos corrientes y fijos, así:

El Crédito Vela y Caro (2015) Recuerdan que el crédito es el proceso por el cual una entidad entrega dinero a una persona natural o jurídica, a cambio de un retorno de la inversión en una fecha posterior, junto con una recompensa conocida como interés o interés compensatorio. Capacidad de proceso. De igual forma, Morales y Morales (2014) Agregan que el crédito es un beneficio financiero para un individuo u organización, que puede ser reembolsado dentro de un cierto período de tiempo y bajo condiciones específicas.

a. Tipos de crédito

Arzú (2018) Identificación y clasificación de los créditos según determinados criterios, en función del crédito a obtener. Siempre se entiende como tarjetas de crédito o préstamos, en caso contrario existen otros tipos los cuales se mencionarán a continuación:

- Los préstamos deben devolverse dentro de un período determinado, generalmente 12 meses, 48 meses o 60 meses.
- Crédito corriente, que es una tarjeta de crédito y otro tipo de beneficios, mediante el cual los clientes realizan pagos mensuales que incluyen montos de mantenimiento.
- Los créditos de servicio incluyen servicios domésticos y otros servicios similares.
- Crédito hipotecario, requerido para la compra de bienes inmuebles, terrenos.
- Crédito comercial, que se forma para dar crédito y puede comenzar con la apertura de nuevas ideas de negocios.

Política de crédito

Fierro (2015) La Declaración de política crediticia facilita limitar las inversiones de su cartera durante el día, administrar el crédito con técnicas rápidas, revisiones crediticias imparciales y evitar el abuso de la cartera. Hay que recalcar que es fundamental que estas normas se reflejen en un texto para que sea más correcto y formal.

Por lo tanto, Gitman y Zutter (2016) Agregan que estas son pautas para ayudar a determinar si se debe ofrecer crédito a los clientes y en qué plazo se debe ofrecer. Es esencial que la entidad obtenga información crediticia y utilice métodos analíticos apropiados, ya que estos aspectos son esenciales para la gestión eficaz de las cuentas por cobrar.

Tipos de Políticas de crédito

Córdova (2016) Las pólizas de crédito se establecen como una forma de que los clientes tengan los estándares y la capacidad para hacer frente a sus deudas. Se clasifican en políticas restrictivas, liberales y racionales.

La política restrictiva, Se destaca en otorgar préstamos a corto plazo, con regulaciones estrictas y una estricta política de reembolso.

La política liberal, Este se considera uno de los acuerdos de extensión de crédito más prospectivos, ya que no hay mucha presión en el proceso de cobro y tienen requisitos más bajos en los plazos de liquidación de cuentas. Una política razonable es aplicar la cobranza de créditos en la medida en que surgen procesos normales de crédito y cobranza y, por lo tanto, se implementa con miras a la adecuada gestión de las cuentas de los clientes y la toma de decisiones. Y todo ello se refleja en el retorno de la inversión de la compañía. inversión; Establecer condiciones de pago razonables.

Componentes de la política de crédito

Ross et al. (2012) Señala que cuando una empresa otorga crédito a sus clientes, debe establecer procedimientos de licenciamiento y luego proceder con sus cobros. Necesitas considerar lo siguiente:

- 1.- Condiciones de Venta: Especifique cómo la entidad venderá sus bienes o servicios, ya sea a crédito o en efectivo. Si la venta se realiza a crédito, los términos de la venta especificarán la duración del crédito, descuento en pagos anticipados, período de descuento, etc.
- 2.- Análisis de crédito: Al otorgar un crédito, una empresa utiliza varios mecanismos y procedimientos para determinar si un cliente está pagando.
- 3.- Política de cobranza: Luego de prestar, la empresa tiene dificultad para cobrar el dinero, por lo que tiene que emitir una póliza de cobranza.

Análisis de las 5C De crédito

Las características ayudan a sacar conclusiones lógicas en cada una de ellas. Estas son características, capacidad, capital, seguridad y estado. (Haro y Rosario 2017).

-La personalidad, como uno de los aspectos que muestra la personalidad de una persona de acuerdo con sus valores, se refiere a la integridad con la que el cliente debe cumplir con sus obligaciones.

-Capacidad, la condición que tiene un cliente en función de sus ingresos para hacer frente a sus pagos.

-Capital, las cosas que la gente posee en un momento y tiempo específico.

-Colateral, propiedad que los clientes pueden dar en prenda en caso de incumplimiento. Puede ser: una declaración, una garantía, un contrato de hipoteca, un pagaré, un seguro de crédito, etc.

-Una condición es uno de los aspectos que caracteriza a las políticas que son perjudiciales para los clientes de una forma u otra. Sin embargo, sabemos que es inevitable, pero es una forma de evitar un impacto mayor al esperado.

Fuentes de Información para el Otorgamiento de Crédito Existen varias fuentes para evaluar la solvencia de un cliente al momento de otorgar un crédito, tales como:

1.- Estados financieros: La entidad puede exigir al cliente que presente un estado de situación financiera y un estado de resultados.

2.- Informes de crédito: Hay muchas empresas que venden información sobre la solvencia de las empresas comerciales.

3.- Bancos: Instituciones financieras que brindan datos sobre el desempeño de otras empresas.

4.- Historial de pagos dentro de la misma empresa: Comprobar si el cliente ha pagado todas las deudas con la empresa ya tiempo.

Políticas de cobranza López (2016) define a las políticas de cobranza como las técnicas que la empresa utiliza para realizar el cobro de sus cuentas una vez vencidas. Un efectivo trabajo de cobro está vinculado a una efectiva política de crédito, por lo que se reducen los gastos de cobranza de cuentas de dudosa recuperación.

Morales y Morales (2016) agregan que las políticas de cobranza son procesos y facilidades que permitan el cobro efectivo a los clientes que tengan deudas con la entidad. El punto loable es que se analiza constantemente de acuerdo a los requerimientos y necesidades de la empresa.

Técnicas de políticas de agrupación Según Gitman y Zutter (2016), muestran que las políticas de agregación tienen un proceso que ayuda a iniciar la agregación.

III. Materiales y métodos

3.1 Tipo y nivel de investigación:

En esta investigación respondió con un enfoque cualitativo, ayudando a recolectar ideas a través de técnicas como la observación, el análisis de la información brindada y aprovechando las experiencias de otros. El tipo de investigación es aplicable porque requiere de información teórica, a través de la cual se llega a una solución a un problema particular desarrollado en créditos y antologías y a nivel descriptivo porque no se puede cambiar. manipulación o estímulo real. Luego está la Empresa Corporación Agrícola Don Sholo SAC, se recopila la información tal como se indica, se describe el estado de las cuentas por cobrar a la Empresa Agropecuaria Don Sholo SAC en la que se recolectó los datos y las fuentes de inversión. pregunta.

3.2. Diseño de investigación:

El diseño de la investigación es no – Experimental porque no se ha manipulado variables que responden a un estudio, sino únicamente descriptivo analítico obteniendo los datos directamente del lugar donde se presentó en su contexto natural para analizarlos posteriormente y es un estudio longitudinal porque estudió en un momento determinado comparando dos periodos distintos 2019 – 2020 de los EEFF, lo que permitió extraer conclusiones sobre la situación de la Empresa Corporación Agrícola Don Sholo SAC acerca de su área de créditos y cobranzas con tal motivo se evaluó las políticas respectivas.

3.3. Población, muestra y muestreo:

La población y muestra de la presente investigación se representó por el área de créditos y cobranzas de la Empresa Corporación Agrícola Don Sholo SAC que integró todos sus procesos y de dos personas que trabajan directamente y en coordinación con dicha. El muestreo fue no probabilístico a decisión propia de los autores en base a la problemática presentada en la empresa

3.4. Criterios de selección

Se integrará un criterio de selección para las muestras, de la empresa área de créditos

3.5. Operacionalización de variables:

Tabla 1. Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Variable Independiente	(Ortega, Pacherras, & Díaz, 2010) Están constituidas por la acreencia que se tiene con las entidades o personas a las que la empresa vende sus bienes o presta servicios propios de su giro, es decir, que adeudan a la empresa ya sea por la adquisición de mercaderías y/o la obtención de un servicio en razón de la explotación del giro del negocio.	En el área de créditos y cobranzas se reflejara las cuentas por cobrar comerciales y abarcará todos aquellos controles y procedimientos que se harán que se cumplan los siguientes objetivos.	Clasificación en las cuentas contables de las deudas por cobrar	Condiciones aprobadas (créditos, descuentos)
Cuentas por cobrar comerciales			Provisión contable de los saldos de dudosa cobrabilidad	Detalle de clientes autorizados Control del crédito (identificación, vencimiento y seguimiento)
				Antigüedad de saldos
				Reconocimiento y medición
				Relación detallada de clientes y deudas incobrables
Variable Dependiente	Gitman(2003), "son una serie de lineamientos que se siguen con la finalidad de determinar si se le otorga un crédito y por cuánto tiempo se le ha de conocer". es necesario que la empresa pose fuentes de infamación de créditos adecuadas y que utilice métodos de análisis.	Da la pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de éste. La empresa no debe solo ocuparse de los estándares de crédito que establece, sino también de la utilización correcta de estos estándares al tomar decisiones de crédito	Pautas para fijar políticas de crédito	Factores Orden Interno
Políticas De Credito			Condiciones de crédito	Factores Orden Externo
			Clasificación de las políticas de crédito	Descuentos por pronto pago
				Periodo de descuento por pronto
				Periodo de crédito
				Son liberales
				Son conservadoras
				Razones que determinan la
				Factores que disminuyen la labor efectiva de cobranza
				Plazos de cobro
	Cobranza Efectiva			
Variable Dependiente	Brachfield (2005), señala que "las políticas de cobranza sirven para consolidar criterios, evitar arbitrariedades, al momento de reclamos, simplificar los trámites de cobro, establecer las prioridades y determinar las normas de comportamiento que deben asumir los encargados de gestionar los impagados".	Proceso organizado para su gestión teniendo posibles soluciones, sin esperar que un cliente caiga en mora y así lograr la recuperación del crédito pendiente.	Gestión de cobranza	Factores que disminuyen la labor efectiva de cobranza
Políticas de Cobranza			Factores que disminuyen la labor	De acuerdo al plano subjetivo
				De acuerdo al plano objetivo
			Tipos de política de Cobranza	Políticas restrictivas
				Políticas Liberales.
				Políticas racionales.
			Elementos de políticas de cobro	Modalidades de procedimiento de cobro
				Condiciones de venta
				Plazos de cobro
				Indice de morosidad

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Estas técnicas permitieron fortalecer el marco teórico científico en la presente investigación, básicamente los antecedentes de estudio de las diferentes teorías abordadas.

Entrevista: La cual fue dirigida al gerente general de la empresa con el fin de conocer sobre el área de créditos y cobranzas. Plan de procesamiento para análisis de datos Para analizar la información y sistematizarla se utilizará una base de datos, luego la observación directa de las evidencias presentadas. Se utilizaron flujogramas para describir los procesos de las áreas de créditos y cobranzas. Para el procesamiento de datos se utilizaron cuadros y gráficos estadísticos para la interpretación de los datos.

Revisión documentaria Técnica que nos permitió recopilar información y analizarla, en forma documentaria de registros y documentos propios de la Empresa Corporación Agrícola Don Sholo SAC.

3.7. Procedimientos:

Nuestra investigación comenzó con las visitas a la empresa para conocer sus modalidades de venta. Se solicitó una cita con el Gerente General, quien nos atendió días después y dialogamos sobre la gestión de las cuentas por cobrar. Llegamos a la conclusión que su área de créditos y cobranzas es quien realiza el proceso y explicó a groso modo como se desarrollan sus funciones y bajo que modalidad. Finalmente se realizó una serie de preguntas al encargado del área en la cual se ofreció a darnos información de como realizan al detalle sus operaciones.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos:

Técnicas de procesamiento de datos Para la recolección de información del presente se utilizó los siguientes instrumentos:

Análisis de los reportes de los clientes de la Empresa Corporación Agrícola Don Sholo SAC - Listado oficial de clientes morosos.

Políticas de ventas al crédito contenidas en el Plan de Trabajo Anual. - Estados Financieros 2020.

Análisis de los reportes de las ventas al crédito mensual de la Empresa Corporación Agrícola Don Sholo SAC Luego del análisis correspondiente se estableció una propuesta para mejorar la gestión de las cuentas por cobrar mediante el área de créditos y cobranzas, para procesar la información obtenida y seguir unos parámetros acerca del porqué alto índice de morosidad.

3.9. Matriz de consistencia:

Tabla 2. Matriz de consistencia.

Problema Principal	Objetivo Principal	Hipotesis	Variables	
¿ De qué manera la evaluación de políticas de crédito y cobranzas influye en la liquidez de la empresa corporacion Agricola Don Sholo SaC?	Analizar la evaluación de Políticas de Crédito y Cobranzas Para Mejorar la Líquidez de la Empresa Corporacion Agricola Don Sholo SAC. AÑO 2020 NUEVA CAJAMARCA	La evaluación de la gestión de las cuentas por cobrar comerciales permitirá determinar la eficiencia de las políticas de crédito y cobranzas de la Empresa Corporacion Agricola Don Sholo SAC, 2020. Proponer Implementacion de ellas.	Independiente: Implementacion de cuentas por cobrar comerciales	
			Dimensiones	Indicadores
			Clasificación de las deudas por cobrar	Condiciones aprobadas
				Detalle de clientes autorizados
			Provisión contable de los saldos de dudosa cobrabilidad	Control del crédito (identificación, vencimie
				Antigüedad de saldos
			Dependiente políticas cobranzas y credito	
			Pautas para fijar políticas de crédito	Factores Orden Interno
				Factores Orden Externo
			Condiciones de crédito	Descuentos por pronto pago
Periodo de descuento por pronto				
Periodo de crédito				
Clasificación de las políticas de crédito	Son liberales			
	Son conservadoras			
	Razones que determinan la política de créditos			
	política de créditos			
Gestión de cobranza	Plazos de cobro			
	Cobranza Efectiva			
	Factores que disminuyen la labor efectiva de cobranza			
	De acuerdo al plano subjetivo			
Factores que disminuy en la labor	De acuerdo al plano objetivo			
Tipo y Nivel de Investigacion	Poblacion, muestra y muestreo		Tipos de politica de Cobranza	Políticas restrictivas
Enfoque cualitativo Tipo Aplicada	Poblacion: La Empresa Corporacion Agricola Don Sholo SAC Muestra: Área de creditos y cobranzas de la Empresa Corporacion Agricola Don Sholo SAC.			Políticas Liberales.
				Políticas racionales.
			Elementos de políticas de cobro	Modalidades de procedimiento de cobro
				Condiciones de venta
				Plazos de cobro

3.10. Consideraciones éticas.

La empresa nos proporcionó la información manteniendo un acuerdo de confiabilidad y las investigadoras proporcionamos principio de beneficencia, garantizando que no sufrirán daños, de garantía no utilizar la relación de su participación o de su información que proporcionen contra ellos.

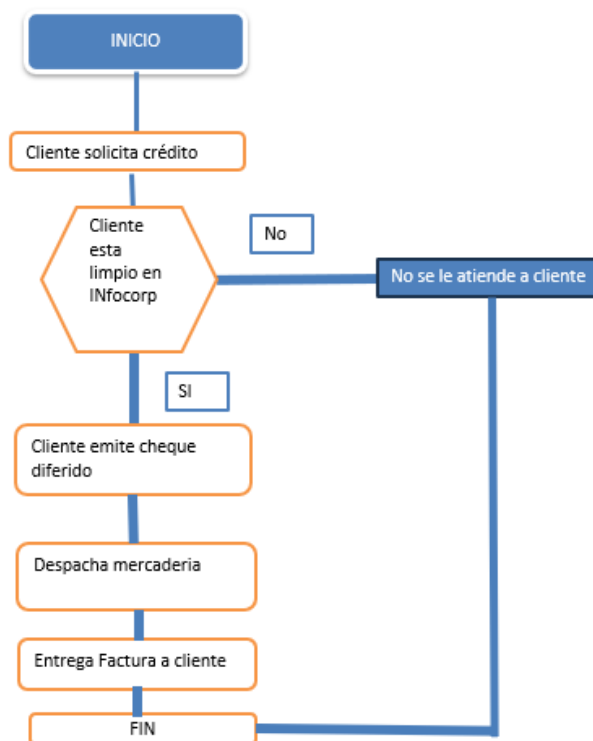
IV. Resultados y discusión.

4.1. Resultados

4.1.1. Describir el proceso de crédito y cobranza en la Empresa Corporación Agrícola Don Sholo SAC mediante el uso de flujogramas.

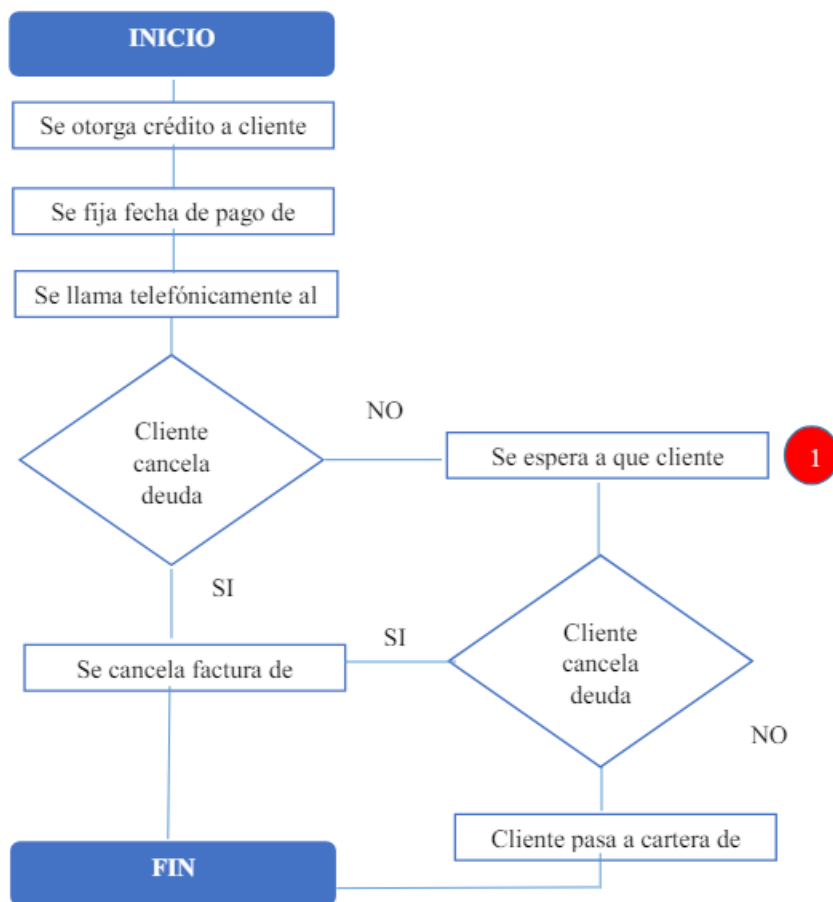
Descripción del proceso de crédito y cobranza mediante el uso de flujogramas se hizo un diagnóstico en la empresa con la ayuda del área contable y el encargado de cobranza y se observa que no posee ningún tipo de flujogramas por este motivo la investigadora consideró según lo observado elaborar los flujogramas actuales de cómo están los procesos de crédito y cobranza.

4.1.2. Proceso de la venta al crédito



Fuente: Por Autor

4.1.3. Proceso de cobranza



Fuente: Por Autor

4.1.2. Determinar el porcentaje del índice de morosidad de los clientes de la Empresa Corporación Agrícola Don Sholo SAC

En el presente cuadro se puede observar el riesgo de incobrabilidad de la cartera morosa.

Índice de Morosidad

Periodos	Total ventas	Total ventas a Crédito	Total Cuentas por Cobrar	Índice de morosidad	Porcentaje morosidad
2019	67,705,962.00	31,821,802.14	3,276,695.00	S/ 327,669.50	10%
2020	71,841,926.00	34,027,534.06	4,482,313.00	S/ 582,700.69	13%

Según la evaluación del saldo de las cuentas por cobrar comerciales desde el año 2019 al año 2020, hemos podido notar que en referencia al total de las ventas del crédito el índice de morosidad representa un porcentaje de 10% al 13% de importes que no han sido cobrados; y que la empresa inclusive al tiempo transcurrido no ha realizado la provisión y castigo que corresponde teniendo en cuenta los principios de contabilidad. Y para realizar la provisión correspondiente podemos referirnos que el aspecto sustancial de estimación de cobranza dudosa nos dice:

Que hayan transcurrido más de doce (12) meses desde la fecha de vencimiento de la obligación sin que ésta haya sido satisfecha.

Que la deuda se encuentre vencida y se demuestre la existencia de dificultades financieras del deudor que hagan previsible el riesgo de incobrabilidad, mediante análisis periódicos de los créditos concedidos o por otros medios, o se demuestre la morosidad del deudor mediante la documentación que evidencie las gestiones de cobro luego del vencimiento de la deuda.

4.1.3. Evaluar el manejo y cumplimiento de las políticas de crédito, provisión y castigos de las cuentas por cobrar.

De la entrevista sostenida con el Gerente de la empresa, se pudo evidenciar que no se cuenta con un manual de políticas de crédito; y que esta labor era realizada por un encargado en base a su experiencia e indicaciones dadas de manera verbal.

De la encuesta practicada al encargado del área de créditos y cobranza de la empresa Corporación Agrícola Don Sholo SAC, objeto de estudio se evidenció que no hace un seguimiento de la línea de crédito otorgada a los clientes por tanto no existe un cumplimiento de las cuentas por cobrar y además no se preocupa por conocer la estabilidad económica de sus clientes.

POLITICAS DE CREDITO

Si la política de la empresa es otorgar crédito para aumentar las ventas y ganar más clientes, la empresa deberá implementar ciertas políticas que le permitan obtener el nivel óptimo de crédito. Esta es una de las debilidades de la empresa, la falta de regulaciones adecuadas ha resultado en que la empresa incurra en pérdidas debido a la incapacidad de cobrar cuentas de clientes no calificados, debido a información incompleta, su falta de comprensión detallada, etc. La empresa no cuenta con regulaciones suficientes y/o claras para asegurar que su cliente sea un buen cliente y que pueda terminar su crédito a tiempo. Además, la empresa no requiere garantía o fiador para ser responsable si el cliente no paga su saldo.

El alto índice de criminalidad de la Empresa Corporación Agrícola Don Sholo SAC se debe principalmente a la mala evaluación de los clientes por otorgar un límite de crédito, toda vez que como se muestra en la pantalla de resultados, tiene créditos constantemente sin supervisión y vigilancia del proceso de redención, condición que hace que los clientes no cumplan con pagar sus créditos a tiempo, lo que genera un potencial riesgo de liquidez para la empresa, ya que si continúa en este negocio ilícito y lo incrementa, conducirá a un incumplimiento de sus obligaciones con sus acreedores.

Por las razones anteriores, podemos decir que nuestra hipótesis ha sido confirmada y por lo tanto aceptada. Se diseña un cuadro que muestra la situación actual de la empresa, sus carencias, sus causas y los efectos que han tenido sobre la misma (ver cuadro)

Tabla 3. Deficiencias.

Cuadro de deficiencias			
Nº	Deficiencia	Causa	Efecto
1	Carencia de personal idóneo y capacitado para el seguimiento de las cuentas por cobrar.	La selección del personal que no cumple con el perfil adecuado para ocupar este cargo.	Incumplimiento del cargo asignado, haciendo insuficiente el resultado en la recuperación de los créditos.
2	El personal no tiene la adaptación para cumplir con funciones asignadas respecto con el cargo.	No existe evaluación ni capacitación constante al personal.	Una administración deficiente de recursos de la empresa.
3	La empresa opera con procedimientos, no acorde para lograr los objetivos en el área de créditos y cobranzas.	Desconocimiento de políticas	El personal no aplica las políticas referentes a cuentas por cobrar con el cual se pueda obtener un resultado excelente.
4	Incumplimiento de los plazos establecidos para la recuperación del crédito.	No se notifica al cliente en el plazo debido sobre el vencimiento de su deuda.	Recuperación del crédito fuera del plazo establecido.
5	Falta de supervisión en el área de cuentas por cobrar.	No se solicitan informes constantes de deudas a clientes	Aumento en la morosidad de deudas pendientes de cobro.
6	Desactualización del sistema y control de las cuentas por cobrar.	Falta de habilidad técnica, unida con la de un mejor servicio computarizado.	Clientes morosos, debido al incumplimiento de pagos.
7	Falta de distribuir funciones del personal de la empresa.	Carencia de políticas y práctica de recursos humanos.	Cooperación de las fuerzas laborales

4.1.4. Proponer lineamientos de mejora para la gestión de las cuentas por cobrar y lograr la eficiencia de las políticas de crédito y cobranza de la Empresa Corporación Agrícola Don Sholo SAC.

Después de haber realizado el estudio respectivo, se plantea a la Empresa Corporación Agrícola don Sholo SAC la siguiente propuesta de mejora en la gestión de las cuentas por cobrar comerciales para determinar la eficiencia de las políticas de crédito y cobranza.

La presente propuesta de mejora tiene como finalidad el proveer de una herramienta eficaz para toda la organización, pero fundamentalmente el personal involucrado en el otorgamiento de crédito y gestión de cobranza de cartera.

Proceso para el área de créditos y cobranzas

Para mejorar el otorgamiento de créditos se sugieren las siguientes políticas el siguiente proceso:

Políticas para el área de créditos:

Para el otorgamiento de créditos se deberá hacer el respectivo análisis, siguiendo los parámetros establecidos, respecto a los clientes sujetos a crédito.

La autorización de cada crédito será realizada y autorizada por el responsable del área de crédito.

Comience dando una cantidad de crédito decreciente, luego aumente la experiencia que el vendedor registra durante un cierto período de tiempo. (Puede tardar hasta un año).

Para cualquier concesión de crédito se debe tramitar la solicitud con todos sus datos, la cual debe estar firmada por ambas partes (gestor de crédito y cliente)

Una vez que el cliente completa la solicitud de crédito, el corredor revisa y certifica los datos proporcionados. Los archivos de cada cliente deben contener la información correcta y requerida.

Los expedientes de cada cliente deberán contener la información veraz y requerida.

Aprobación de un límite de crédito de 30 días. Los cambios o modificaciones resultantes de la reestructuración y expansión están sujetos a revisión y aprobación por parte del Gerente del Área de Crédito.

Toda anulación de factura al crédito deberá ser autorizada por el jefe de área de crédito.

Los clientes solicitan crédito adicional o exceden el límite establecido por la empresa (necesitan revisar las garantías emitidas)

Para mayor seguridad, solicite a los clientes que se registren en el cajero.

Propuesta de asignación de funciones para el personal que labora en área de créditos

Tabla 4. Funciones del Área de Créditos y Cobranzas.

Funciones del jefe de Créditos y Cobranzas	
Responsable	Funciones
Jefe de Créditos y Cobranzas	<p>Administrar y operar la cartera de clientes para reducir la morosidad y aumentar la eficiencia operativa del distrito, asegurando la máxima liquidez de los créditos otorgados.</p> <p>Desarrollar políticas de crédito y cobranza, análisis de riesgo y diseñar estrategias de financiamiento comercial para crear y mantener una cartera sólida.</p> <p>Administrar el personal de crédito y cobranza, y mantener y potenciar los talentos.</p> <p>Elaboración del presupuesto en comparación con la eficiencia de los ingresos.</p> <p>Establecimiento de mecanismos de protección de datos y seguridad del monedero.</p> <p>Recomendar mejoras a los procedimientos de trabajo y su implementación para hacerlos más eficientes.</p> <p>Responsable de realizar análisis de solvencia y confiabilidad para clientes y distribuidores y evaluación de riesgos y garantías.</p> <p>Gestionar el cobro de los deudores concursados y gestionar los procedimientos judiciales correspondientes.</p> <p>Generalmente reporta al Gerente de Tesorería o Finanzas.</p>

Funciones del Asistente de Créditos y Cobranzas	
Responsable	Funciones
Asistente de Créditos y Cobranzas	Recibir y analizar solicitudes de crédito para su evaluación y aprobación.
	Seguimiento del límite de crédito concedido y vigilancia de la estabilidad financiera de los clientes de forma permanente.
	Responsable de ejecutar el proceso de conciliación de la cuenta del cliente para garantizar que las cuentas asignadas se liquiden correctamente.
	Programar y controlar vales de descuento
	Realizar un seguimiento de la fecha de caducidad de los documentos recopilados.
	Presentar el informe de cierre de cuentas por cobrar al final del mes al departamento de contabilidad.
	Revise los informes de los abogados y manténgase informado sobre los litigios en curso contra las deudas de los clientes de la empresa.
Respetar las demás responsabilidades inherentes al puesto.	

Propuesta de mejora para el proceso de Cobranza Para tal efecto se establece las siguientes políticas y el siguiente proceso:

Políticas del área de cobranza:

Esta área debe verificar periódicamente las cuotas vencidas mediante la verificación de informes.

El área de cobranza recuerda a los clientes a través del aviso de cobranza antes y después de la finalización del pago fraccionado.

Para las cuentas vencidas, el área de cobranza debe realizar todos los trámites de cobranza para el pago efectivo.

La empresa designará un cobrador para que la gestión de la recogida se realice de acuerdo con la ubicación geográfica de residencia del cliente.

Clientes que se atrasen más de 30 días en el pago de uno de sus créditos, se les suspenderá el límite de crédito; hasta que cumpla con sus obligaciones pendientes en su totalidad.

Cuando un cliente con límite de crédito nos paga con un cheque, si esto resulta en un cheque sin fondos, esa persona perderá su límite de crédito.

En caso de que el cliente tenga un alto nivel de incumplimiento y no pueda llegar a un acuerdo, se emprenderán acciones legales.

Propuestas para el control de la cartera

El área de cobranza debe contener las herramientas técnicas necesarias para crear los cheques adecuados para su cartera de clientes

Responsable de la revisión de la cartera debe elaborar un informe diario para verificar la fecha de vencimiento de los pagos.

Propuestas para la recuperación

El área de cobros deberá elaborar y enviar a los clientes las notificaciones de cobros (5) días antes de su vencimiento.

En el caso de cuotas vencidas, la persona encargada del departamento de créditos y cobranzas deberá realizar llamadas telefónicas para verificar la razón por la cual el cliente no ha realizado su pago.

Si el cliente aún no cumple, el responsable de cobro preparará una carta para recordarle al cliente la política establecida por la empresa, que establece que luego de tres meses de incumplimiento, se debe realizar el pago por adelantado. tú pierdes. Derechos de crédito hasta esa fecha y comienza la acción legal.

Castigo de la cartera

En este caso, damos a conocer el proceso que la Empresa Corporación Agrícola Don Sholo SAC puede utilizar para cumplir con una obligación en donde dicho proceso se lleva a cabo cuando el deudor ha estado endeudado por un período de dos años, luego de realizar los trámites legales necesarios y de conformidad con las disposiciones establecidas por el Defensor del Pueblo. Para hacer efectivo este proceso, hemos adoptado tanto las políticas como los procedimientos para la cancelación de crédito, como se detalla a continuación:

Políticas

Representan los principios que siguen los oficiales de crédito al realizar el proceso de cancelación de créditos, los cuales son:

Los créditos deben estar 100% liquidados.

La Empresa registrará en sus cuentas, en las correspondientes cuentas maestras, un valor simbólico de los créditos cancelados, y deberá mantener el control sobre los mismos en el grupo de cuentas a la vista.

Independientemente del borrado o no, el oficial de crédito no estará restringido en el proceso de seguimiento y restauración de estas transacciones.

Los recibos de cualquier crédito dado de baja se reconocerán como ingreso en la cuenta de cobranza.

Procedimientos

Explican los pasos de cómo el área de Créditos y Cobranzas puede completar el proceso de abandono de billetera, que incluye los siguientes pasos:

El oficial de crédito prepara una lista de préstamos que cumplen con las características aplicables de las sanciones.

El Gerente de Crédito enviará la lista y los documentos de respaldo al Gerente de Alcance para su aprobación.

Finalmente, la junta directiva se dispone a tomar el relevo y entregar al contador la responsabilidad de realizar el proceso de sanción continua en el sistema, registrándolo en la cuenta de memoria correspondiente. En este caso, informamos que al final del ejercicio de cada empresa, debemos estimar y constituir provisiones y asientos de castigo para las cuentas incobrables; Son necesarios para determinar los importes por los que se han preparado los estados financieros.

4.2. Discusión.

1. La presente tesis se investigó la descripción del proceso de crédito y cobranza mediante el uso de flujogramas se hizo un diagnóstico en la empresa con la ayuda del área contable y el encargado de cobranza y se observa que no posee ningún tipo de flujogramas por este motivo se a considerado según lo observado elaborar los flujogramas actuales de cómo están los procesos de crédito y cobranza.
2. Mediante el porcentaje del índice de morosidad de los clientes de la Empresa Corporación Agrícola Don Sholo SAC, Según la evaluación del saldo de las cuentas por cobrar desde el año 2019 al año 2020, hemos podido notar que en referencia al total de las ventas del crédito el índice de morosidad representa un porcentaje de 10% al 13% de importes que no han sido cobrados.
3. De la entrevista sostenida con el Gerente de la empresa, se pudo evidenciar que no se cuenta con un manual de políticas de crédito; y que esta labor era realizada por un encargado en base a su experiencia e indicaciones dadas de manera verbal.
4. De la encuesta practicada al encargado del área de créditos y cobranza de la empresa Corporación Agrícola Don Sholo SAC, objeto de estudio se evidenció que no hace un seguimiento de la línea de crédito otorgada a los clientes por tanto no existe un cumplimiento de las cuentas por cobrar y además no se preocupa por conocer la estabilidad económica de sus clientes.
5. Después de haber realizado el estudio respectivo, se plantea a la Empresa Corporación Agrícola don Sholo SAC la siguiente propuesta de mejora en la gestión de las cuentas por cobrar comerciales para determinar la eficiencia de las políticas de crédito y cobranza.
6. La presente propuesta de mejora tiene como finalidad el proveer de una herramienta eficaz para toda la organización, pero fundamentalmente el personal involucrado en el otorgamiento de crédito y gestión de cobranza de cartera.

V. Conclusiones.

1. Se alcanzó conocer los aspectos generales de la empresa, rescatando que la empresa debe establecer estrategias que le permitan utilizar frente a las políticas hacer frente a sus obligaciones.
2. A través de entrevistas con el jefe de departamento y el contador se han elaborado los esquemas de los procedimientos para el otorgamiento y cobro de deudas, pudiendo decirse que la empresa Corporación Agrícola Don Sholo S.A.C tiene los puntos principales debido a que aún no existen políticas. Mejorar y gestionar estos procesos de forma eficaz. tus recursos.
3. Al estudiar la condición actual de la empresa a través de los índices de gestión, se puede concluir que para inventarios y cuentas por cobrar que mantienen baja rotación, significa que la empresa no gana dinero en el corto plazo. Incluso el plazo medio de pago indica que la empresa tarda más de 360 días en cumplir con sus proveedores, asumiendo el riesgo de no entrega de los bienes pedidos.
4. El desarrollo de los mecanismos y estrategias del descuento por pronto pago para recuperar las cuentas por cobrar permitió a la empresa obtener una liquidez inmediata total de S/ 1, 211,732.98.
5. Al analizar el impacto de la rentabilidad luego de desarrollar los mecanismos, se obtiene que ésta disminuye de un 6.87% a 1.31% en su margen de utilidad neta, así mismo el rendimiento de sus activos de un 2.37% a 0.45%, debido a las operaciones en que se ve involucrado el activo total de la empresa.

VI. Recomendaciones.

1. A nivel organizacional, la empresa debe desarrollar y formalizar las políticas de otorgamiento de crédito y cobranza para que se pueda definir oportunamente la estrategia a seguir y reducir la posibilidad de incobrabilidad.
2. Ante la mala gestión del crédito, solicitar a la gerencia que evalúe el comportamiento del cliente y emita un contrato de crédito que estipule el plazo de reembolso y la tasa de interés en caso de incumplimiento; De esta forma, la empresa podrá contratar con clientes que le generen más utilidades y caja.
3. Se recomienda utilizar el servicio de plataforma de riesgo, que puede alertarnos del historial crediticio de cada cliente antes de prestar.
4. Solicitud de garantía por parte del cliente, siendo esta última en caso de impago sin perjuicio para la empresa.
5. Es necesario mejorar la situación financiera de Corporación Agrícola Don Sholo S.A.C Reducir los créditos por pagar, por lo que es necesario poner en marcha mecanismos para mejorar la gestión de la cuenta de los clientes como el descuento por pago inmediato, también se puede analizar durante el desarrollo de la encuesta de desarrollo

VII. Referencias

- Aguilar, H. (2015). Las estimaciones contables y su incidencia en la determinación. *Asesor Empresarial*, 31.
- Aguilar, V. (2013). Universidad San Martín de Porres. *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Empresa Contratista Corporación Petrolera S.A.C. - año 2012*. Lima, Perú.
- Aguirre, J. (2005). *Auditoría y Control Interno*. Madrid: Grupo cultural.
- Arias, P. (2017). *Estimación Cobranza Dudosa*. Miraflores-Lima: Gaceta Jurídica SA.
- Blogger. (03 de 2010). *Blogger.com*. Obtenido de http://creditoscobranzasdinero.blogspot.pe/2010/03/todocreditoscobranza_24.html
- Brachfield, P. (2003). *Recobrar impagados y Negociar con Morosos*. Barcelona:Edición Gestión SA.
- Brito, J. (1992). *Contabilidad básica e Intermedia (I y II)*. Valencia: Centro de Contadores.
- Carrasco, M., & Farro, C. (Junio de 2014). Universidad Santo Toribio de Mogrovejo. *Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar de la empresa de transportes y servicios Vanina E.I.R.L., para mejorar la eficiencia y gestión, durante el período 2012*. Perú.
- Chalupowicz, D. (2007). Política de Crédito en las Organizaciones - Un instrumento para mejorar. 20.
- Ettinger, R. (2000). *Créditos y Cobranzas*. México: Continental.
- Gitman, L. (2003). *Principios de Administración Financiera*. México: Pearson educación.
- Herrera, P. (2014). Universidad Nacional de Trujillo. “Factores que influyen en el mejoramiento de los procesos y controles en el área de créditos y cobranzas de la empresa Linde Gas Perú S.A – Sucursal Trujillo Año 2013”. Trujillo, Perú.
- Horngrén, H. O. (2010). *Contabilidad*.
- Meza, C. (2007). *Contabilidad. Análisis de Cuentas*. Costa Rica: EUNED.
- Ortega, R., Pacherras, A., & Díaz, R. (2010). *Dinámica Contable Registro y Casos Prácticos*. Lima: Ediciones Caballero Bustamante S.A.C.
- Tanaka, G. (2005). *Análisis de Estados Financieros para la Toma de Decisiones*. Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Toaquiza, A. (2015). Universidad Nacional De Chimborazo. *Auditoría de gestión al*

departamento de crédito y cobranzas de la cooperativa de ahorro y crédito educadores d Chimborazo y su incidencia en la optimización de recursos para el período de julio a diciembre 2013. Ecuador.

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

Valle, E. (. (s.f.). *Crédito y cobranzas.* México: Universidad Nacional Autónoma de México.

Valls, J. (1999). *La Gestión de cobros.* Madrid: Fundación Confemetal.

VIII. Anexos

Anexo 1 Entrevista al Gerente General

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
ESCUELA DE CONTABILIDAD
GUIA DE ENTREVISTA

□ **Objetivo:**

Estimado Gerente General de la empresa CORPORACION AGRICOLA DON SHOLO S.A.C, reciba un grato y cordial saludo, la presente entrevista tiene como finalidad obtener información referente a la evaluación de las políticas de las cuentas por cobrar.

1. ¿De manera breve comente sobre la actividad comercial de la empresa CORPORACION S.A.C?
2. ¿A qué impuestos está sujeto la empresa CORPORACION AGRICOLA DON SHOLO S.A.C?
3. ¿Cuál es la misión y visión de la empresa CORPORACION AGRICOLA DON SHOLO S.A.C?
4. ¿Cómo está conformada la estructura organizacional de la empresa CORPORACION AGRICOLA DON SHOLO S.A.C?
5. ¿Cuáles son los productos que ofrece la empresa CORPORACION AGRICOLA DON SHOLO S.A.C?
6. ¿Cuáles son los criterios que considera para aprobar o denegar un crédito?
7. ¿Qué tan eficientes son los procesos de las cuentas por cobrar?
8. ¿Cree usted que de aplicarse técnicas adecuadas para las cobranzas la empresa obtendría mejores resultados?
9. ¿Recibe Usted reportes actualizados de las cuentas pendientes de cobro?
10. ¿Conoce el importe que representan las cuentas incobrables?

Anexo 2 Entrevista al Contador

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO ESCUELA DE CONTABILIDAD GUIA DE ENTREVISTA

□ Objetivo:

Estimado Contador de la empresa CORPORACION AGRICOLA DON SHOLO S.A.C, reciba un grato y cordial saludo, la presente entrevista tiene como finalidad obtener información referente a la evaluación de las políticas de las cuentas por cobrar.

- 1. ¿Cuál es la situación actual de las cuentas por cobrar de la empresa CORPORACION AGRICOLA DON SHOLO S.A.C?**
- 2. ¿La empresa CORPORACION AGRICOLA DON SHOLO S.A.C tiene liquidez suficiente para hacer frente a sus obligaciones?**
- 3. ¿A qué se debe que la empresa posee un importe elevado de gastos financieros?**
- 4. ¿Cuál es el motivo por el que la empresa tarda en realizar sus pagos a proveedores?**
- 5. ¿Por qué en los dos últimos periodos las ventas de CORPORACION AGRICOLA DON SHOLO S.A.C disminuyeron?**
- 6. ¿Cuáles son los ingresos que la empresa ha obtenido realizando el cobro a través de llamadas telefónicas o visitas personales?**
- 7. ¿La empresa realiza cobros de interés por atraso de pagos de sus clientes?**
- 8. ¿Por qué la empresa CORPORACION AGRICOLA DON SHOLO S.A.C no opta por implementar mecanismos de cobranza?**
- 9. ¿Cuál es el importe que representan las cuentas incobrables?**

Anexo 4. Entrevista área de crédito y cobranza



Guía Entrevista

Sobre la gestión del área de créditos y cobranzas

Objetivo: Conocer, identificar estrategias o puntos centrales y hacer un diagnóstico en la

gestión del área de crédito y cobranzas establecidas en la Empresa

Dirigido: A Gerente General

Fecha: 09/10/2021

- a. **¿Cuáles son las modalidades de venta o condición de venta?**
- b. **¿Las políticas de crédito y cobranza se encuentran aprobadas por algún documento, reglamento o directiva?**
- c. **¿Qué criterios tiene en consideración su empresa al evaluar el otorgamiento de créditos?**
- d. **¿El área de créditos y cobranzas, cuenta con un manual que regule los procedimientos?**
- e. **¿Quién determina y aprueba las políticas de crédito?**
- f. **¿Las políticas de crédito influyen en los índices de morosidad?**
- g. **¿El área de créditos y cobranzas, cuenta con un personal capacitado para la evaluación de los créditos otorgados?**
- h. **¿Qué tipo de política de cobranza aplica la Empresa CORPORACION AGRICOLA DON SHOLO SAC?**
- i. **¿Cuáles son los medios de pagos para cobranza que ha implementado la empresa para sus clientes?**