

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



**“EL PROCESO CONTABLE EN EL CONTROL DE  
CRÉDITOS Y COBRANZAS EN LA EMPRESA TRADING  
MIR S.A”**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA OPTAR EL  
TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO**

**AUTOR**

**LIZBETH KASSANDRA MOLINA DAMIAN**

**ASESOR: DR. HUMBERTO RUBÉN HUANCA CALLASACA**

**Callao – 2023**

**PERÚ**



HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN.

**MIEMBROS DEL JURADO:**

- DR. WALTER VÍCTOR, HUERTAS NIQUEN PRESIDENTE
- DR. ROSA VICTORIA, MESIAS RATTO SECRETARIA
- MG. LUIS EDUARDO, ROMERO DUEÑES VOCAL
- MG. EFRAIN PABLO, DE LA CRUZ GAONA MIEMBRO SUPLENTE

**ASESOR:**

- DR. HUMBERTO RUBÉN HUANCA CALLASACA

N.º de Libro: 01

N.º de folio: 08 inciso 03

N.º de Acta:002-2023-04

Fecha de Aprobación: 07 de octubre del 2023

Resolución de Sustentación: 433



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES  
Ciclo Taller de Trabajo de Suficiencia Profesional 2023-1



"Año De La Unidad, La Paz Y El Desarrollo"

ACTA DE EXPOSICIÓN N°002-2023-04-CT-TSP/UNAC/FCC  
DEL TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL  
PARA LA OBTENCIÓN DE TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

LIBRO N° 01 FOLIO N° 8 INC. 03 del ACTA N°002-2023-04 DE EXPOSICIÓN DEL TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA LA OBTENCIÓN DE TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

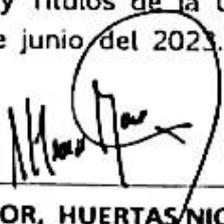
A los 07 días del mes de octubre, del año 2023, siendo las 9:55 horas, se reunieron, en el auditorio de la Facultad de Ciencias Contables, el JURADO DE SUSTENTACIÓN DEL CICLO TALLER DE TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL 2023-04, para la obtención del TÍTULO profesional de Contador Público de la Facultad de Ciencias Contables conformado por los siguientes docentes ordinarios de la Universidad Nacional del Callao:

DR. WALTER VÍCTOR, HUERTAS NIQUEN	:	PRESIDENTE
DRA. ROSA VICTORIA, MESIAS RATTO	:	SECRETARIA
MG. LUIS EDUARDO, ROMERO DUEÑEZ	:	MIEMBRO VOCAL
MG. WILMER ARTURO, VILELA JIMENEZ	:	MIEMBRO SUPLENTE
DR. HUMBETO RUBÉN, HUANCA CALLASACA	:	ASESOR

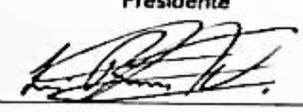
Previa lectura de la Resolución de Consejo de Facultades N°433 de fecha 05 de octubre del 2023, de la designación del Jurado de Sustentación del Trabajo de Suficiencia Profesional 2023-04, se da inicio al acto de exposición de la Bachiller: MOLINA DAMIAN, LIZBETH KASSANDRA; quien habiendo cumplido con los requisitos para optar el Título Profesional de Contador Público expone el informe titulado: "EL PROCESO CONTABLE EN EL CONTROL DE CRÉDITOS Y COBRANZAS EN LA EMPRESA TRADING MIR S.A", cumpliendo con la exposición en acto público, de manera presencial.

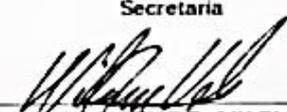
Con el quórum reglamentario de ley, se da inició a la exposición de conformidad con lo establecido por el Reglamento de Grados y Títulos de pregrado vigente. Luego de la exposición, y la absolución de las preguntas formuladas por el Jurado y efectuadas las deliberaciones pertinentes, acordó:

Dar por APROBADO con la escala de calificación cualitativa BUENO y la calificación cuantitativa 15, del presente Informe, conforme a lo dispuesto en el Art. 24 del Reglamento de Grados y Títulos de la UNAC, aprobado por Resolución de Consejo Universitario N° 150-2023-CU, del 15 de junio del 2023.

  
DR. WALTER VÍCTOR, HUERTAS NIQUEN  
Presidente

  
DRA. ROSA VICTORIA, MESIAS RATTO  
Secretaria

  
MG. LUIS EDUARDO, ROMERO DUEÑEZ  
Vocal

  
MG. WILMER ARTURO, VILELA JIMENEZ  
Miembro Suplente



“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

*INFORME FAVORABLE DE LA EXPOSICIÓN DEL  
TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL  
N° 002-2023-04-CT-TSP/FCC/UNAC.*

**INFORME TITULADO:**

“EL PROCESO CONTABLE EN EL CONTROL DE CRÉDITOS Y COBRANZAS EN LA EMPRESA TRADING MIR S.A.”

**AUTOR: MOLINA DAMIAN, LIZBETH KASSANDRA,**

En Bellavista, Callao, Ciudad Universitaria, en la Facultad de Ciencias Contables, siendo las ~~10:18~~ horas del día **SABADO, 07 de octubre del 2023**, y luego de escuchar la exposición, el Jurado Evaluador del Trabajo de Suficiencia Profesional 2023-04, por unanimidad no encuentran observación alguna, por lo que la Bachiller queda **Expedito** para realizar el trámite, para el Título Profesional por la modalidad de Trabajo de Suficiencia Profesional.

**DR. WALTER VÍCTOR, HUERTAS NIQUÉN**  
Presidente

**DRA. ROSA VICTORIA, MESIAS RATTO**  
Secretaria

**MG. LUIS EDUARDO, ROMERO DUEÑEZ**  
Vocal

**MG. WILMER ARTURO, VILELA JIMENEZ**  
Miembro Suplente

Por consiguiente, como se indica en el Reglamento de Grados y Títulos de pregrado que a la letra dice en el Art. 58 El resultado de la calificación es inapelable e irrevocable. Cada participante, en coordinación con su asesor, realiza las correcciones o levanta las observaciones (SI LAS HUBIERA) formuladas por el jurado y en un plazo no mayor a los quince (15) días calendario, presentando el informe de trabajo de investigación o tesis final para su revisión por los miembros del jurado, quienes en no más de siete (07) días calendario emiten su DICTAMEN COLEGIADO. El jurado no hará observaciones complementarias o adicionales a las planteadas inicialmente en el dictamen.

Con ello, el participante queda EXPEDITO para realizar el empastado del trabajo de investigación, tesis y/o trabajo de suficiencia profesional, según corresponda y continuar con los trámites para la obtención de su grado, título profesional o título de segunda especialidad.

## Document Information

Analyzed document	Archivo 1.1A, Molina Damian Lizbeth Kassandra. Titulo-2023.docx (D175248790)
Submitted	2023-10-04 23:31:00
Submitted by	MANUEL ENRRIQUE PINGO ZAPATA
Submitter email	mepingo@unac.edu.pe
Similarity	5%
Analysis address	manuel.enrique.pingo.zapata.unac@analysis.arkund.com

## Sources included in the report

<b>SA</b>	<b>Universidad Nacional del Callao / Archivo 1.1 A, Lucas Rodriguez, Luigui, titulo-2023 (2).docx</b> Document Archivo 1.1 A, Lucas Rodriguez, Luigui, titulo-2023 (2).docx (D175248668) Submitted by: mepingo@unac.edu.pe Receiver: manuel.enrique.pingo.zapata.unac@analysis.arkund.com	  2
<b>SA</b>	<b>Universidad Nacional del Callao / Archivo 1.1A, Cueva Asin, Yessenia Lissett.Título - 2023.docx</b> Document Archivo 1.1A, Cueva Asin, Yessenia Lissett.Título - 2023.docx (D175247943) Submitted by: mepingo@unac.edu.pe Receiver: manuel.enrique.pingo.zapata.unac@analysis.arkund.com	  3
<b>SA</b>	<b>CASTRO_FLORES_TRABAJO_DE_TITULACIÓN.docx</b> Document CASTRO_FLORES_TRABAJO_DE_TITULACIÓN.docx (D133395944)	  7
<b>SA</b>	<b>Trabajo de Suficiencia Profesional 24-10-22 final.docx</b> Document Trabajo de Suficiencia Profesional 24-10-22 final.docx (D147739409)	  3
<b>SA</b>	<b>FINAL_TESIS 2_DIAZ ESCALANTE SINDY YOMAIRA_Y_PARDO MAURICIO PRISCILA SOFIA.docx</b> Document FINAL_TESIS 2_DIAZ ESCALANTE SINDY YOMAIRA_Y_PARDO MAURICIO PRISCILA SOFIA.docx (D120063373)	  1
<b>SA</b>	<b>TESIS-PANCHANA ZUÑIGA GABRIEL GERMAN.docx</b> Document TESIS-PANCHANA ZUÑIGA GABRIEL GERMAN.docx (D80540783)	  1
<b>SA</b>	<b>1A_Maqui_Huaytalla_Yasmin_Milagros_Profesional_2022.docx</b> Document 1A_Maqui_Huaytalla_Yasmin_Milagros_Profesional_2022.docx (D142495859)	  1
<b>SA</b>	<b>MARIA LUISA PAZ FINAL DE FINAL.docx</b> Document MARIA LUISA PAZ FINAL DE FINAL.docx (D127521892)	  1

## Entire Document

## **DEDICATORIA**

A Dios,

Por sus bendiciones

A mis padres,

Por su apoyo incondicional para poder lograr mis metas trazadas y ser el pilar fundamental en todo lo que soy.

A mis hijos,

Por inspirarme en todo lo que hago.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Nacional del Callao y sus docentes, quienes me ayudaron en mi formación profesional.

A mis familiares e hijos porque me dieron la motivación a lo largo de esta decisión y me alentaron a seguir con el desarrollo de este proyecto.

# ÍNDICE

ÍNDICE.....	1
ÍNDICE DE TABLAS.....	3
I. ASPECTOS GENERALES.....	7
1.1. OBJETIVOS.....	7
1.1.1. OBJETIVO GENERAL.....	7
1.1.2. OBJETIVO ESPECÍFICOS.....	7
1.2. ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA.....	8
1.2.1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA.....	8
1.2.2. PRESENTACION.....	12
1.2.3. ORGANIZACIÓN.....	13
1.2.4. HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS Y DE GESTIÓN.....	16
1.3. OTRAS ORGANIZACIONES EMPRESARIALES.....	19
II. FUNDAMENTACION DE LA EXPERIENCIA PROFESIONAL.....	20
2.1. MARCO TEORICO.....	20
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....	20
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES.....	22

2.1.3. MARCO CONCEPTUAL .....	24
2.1.4. MARCO NORMATIVO O LEGAL.....	27
2.1.5. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS .....	29
2.2. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS .....	30
III. APORTES REALIZADOS .....	40
IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	59
4.1 DISCUSIÓN .....	59
4.2 CONCLUSIONES .....	60
V. RECOMENDACIONES .....	61
VI. BIBLIOGRAFÍA .....	62
VII. ANEXOS.....	67

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Marcas importadas más comercializadas para la venta.....	11
Tabla 2: Comparación de ventas a crédito y cobranzas .....	50
Tabla 3: Encargados de autorizaciones.....	57

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Logo de la Empresa .....	8
Figura 2:Ubicación Geográfica de la empresa .....	8
Figura 3:Trading International Mir E.I.R.L. en sus inicios .....	9
Figura 4:Sucursal principal.....	10
Figura 5:Marcas que importa y vende la empresa .....	10
Figura 6:Área de almacén de la empresa .....	11
Figura 7:Organigrama de la empresa .....	14
Figura 8:Organigrama de la Gerencia General .....	15
Figura 9:Organigrama del Dpto. de Contabilidad .....	16
Figura 10:Software ERP Navasoft .....	16
Figura 11:Estructura del Sistema Navasoft.....	17
Figura 12:Programa de Libros Electrónicos – PLE .....	17
Figura 13:Sistema informático mis declaraciones y pagos.....	18
Figura 14:Herramienta de gestión Microsoft Excel.....	18
Figura 15:Equipo de trabajo EA&GE.....	19
Figura 16:Sistema utilizado en EA&GE.....	30
Figura 17:Conciliación bancaria .....	31
Figura 18:Vista semaforizada de documentos vencidos .....	31
Figura 19:Estado de cuenta de clientes .....	32
Figura 20:Flujograma del proceso de cuentas por cobrar vencidas .....	33
Figura 21:Facturas Negociables .....	33
Figura 22:Planilla electrónica de letras .....	34
Figura 23:Letra de cambio .....	34
Figura 24:Envío de numero único al cliente .....	35
Figura 25:Línea de crédito .....	35
Figura 26:Formulario de crédito .....	36
Figura 27:Carta de no adeudo de letra protestada.....	37
Figura 28:Emisión de nota de crédito.....	37
Figura 29:Estado de cuenta proveedores .....	38
Figura 30:Programa de libros electrónicos sin inconsistencias .....	38
Figura 31:Solicitud de vigencia poder en la página de la SUNARP .....	39

Figura 32:Pago de detracción .....	39
Figura 33:Manual de funciones .....	41
Figura 34:Correo electrónico enviado al Gerente.....	42
Figura 35:Proformas manuales .....	43
Figura 36:Hoja extraída de balance 2021 cuentas por cobrar.....	44
Figura 37:Correo electrónico enviado al ingeniero de sistema.....	45
Figura 38:Cuentas por cobrar pendientes subidos a sistema .....	46
Figura 39:Hoja extraída de balance 2022 cuentas por cobrar detallado .....	46
Figura 40:Gráfico porcentual de ventas a crédito y cobranzas .....	50
Figura 41:Verificación si las facturas están correctamente emitidas.....	51
Figura 42:Participación del área de ventas para impartir instrucciones .....	54
Figura 43:Documento de políticas de créditos a otorgar a clientes.....	56
Figura 44:Estado situación financiera .....	58

## INTRODUCCIÓN

El informe de suficiencia profesional denominado “el proceso contable en el control de créditos y cobranzas en la empresa TRADING MIR S. A”. La falta de control en estos procesos puede amenazar la estabilidad financiera de la organización; por lo que, es importante contar con un proceso contable eficiente que ofrezca información actualizada y al día, sobre las operaciones financieras, proporcionando un panorama claro de la estabilidad económica de la compañía. En la actualidad, el crecimiento empresarial se relaciona estrechamente con el incremento de ventas y el uso de otorgamiento de créditos como una estrategia efectiva.

En este contexto, el proceso contable desempeña un papel esencial al controlar los créditos y las cobranzas, ya que mientras el crédito impulsa las ventas, también da origen a las cuentas por cobrar; sin embargo, muchas compañías enfrentan desafíos en la implementación y ejecución efectiva de estos procesos contables. Para lograrlo, se propuso la adopción de procesos contables adecuados, la creación de políticas y procedimientos eficientes, utilizando los conocimientos adquiridos en mi experiencia profesional.

Capítulo I, "Aspectos Generales". Se detallan los objetivos y los procedimientos.

Capítulo II, "Fundamentación de la Experiencia Profesional". Se describen las responsabilidades que se desempeñan como asistente de contabilidad.

El Capítulo III, "Aportes Realizados", destaca las mejoras en el área de créditos y cobranzas.

El Capítulo IV abarca las discusiones y conclusiones sobre los resultados del informe de suficiencia profesional.

Finalmente, el Capítulo VI, "Bibliografía", abarca la información recopilada para crear el informe y los anexos que respaldan las actividades y contribuciones de la empresa.

## **I. ASPECTOS GENERALES**

### **1.1. OBJETIVOS**

La experiencia laboral adquirida en el área de créditos y cobranzas tienen los siguientes objetivos.

#### **1.1.1. OBJETIVO GENERAL**

Dar a conocer si implementando un adecuado sistema de control en la gestión de créditos y cobranzas, en la compañía TRADING MIR S.A mejora los recursos financieros.

#### **1.1.2. OBJETIVO ESPECÍFICOS**

- Demostrar cómo la implementación del manual de organización y funciones mejora la eficiencia en la gestión de créditos y cobranzas.
- Evaluar como la implementación de políticas de cobranzas en la empresa Trading Mir S.A reduce los riesgos y garantiza procesos sólidos en el área de cobranzas.
- Verificar como la implementación de un adecuado sistema de control influye en la disminución de la morosidad de los clientes.
- Examinar cómo el proceso de evaluación de los clientes para la aprobación de crédito en la empresa contribuye a la toma de decisiones financieras más sólidas.
- Demostrar cómo la implementación de un adecuado sistema de control en el área de ventas influye de manera positiva en la gestión de créditos y cobranzas.

## 1.2. ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA

### 1.2.1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

#### A. Datos Generales de la Empresa

TRADING MIR S.A identificada con número de RUC 20378620458, representada por su gerente General Florentino Víctor Espinoza Estares, inscrita con su partida registral 11029486 con domicilio en calle los ciruelos nro. 328 urb. Canto Grande Lima - Lima - San Juan de Lurigancho. La empresa TRADING MIR S.A. se encuentra inscrita en el régimen laboral especial de la micro y pequeña empresa MYPE, actualmente somos PRICO por el volumen de ventas que van aumentando cada año, es por ello que la empresa tiene como objetivo ser una de las mejores en el mercado y así crecer como entidad.

#### Figura 1

*Logo de la Empresa*



*Nota:* Datos proporcionados por la empresa

#### Figura 2

*Ubicación Geográfica de la empresa*



*Nota:* Recuperado de Google Maps, 2023.

## B. Reseña Histórica

TRADING MIR S.A, de capitales peruanos, inició sus actividades el 28 de octubre del año 1997, inicialmente bajo la razón social de TRADING INTERNACIONAL MIR E.I.R.L, en una tienda pequeña conocida como la casa de Mercedes ya que en su mayoría vende repuestos y accesorios para la marca Mercedes Benz que inicialmente se encontraba ubicada en la Av. San Carlos -canto grande, debido a que era una E.I.R.L decidieron asociarse en este caso el Gerente General y su hijo transformando así a la empresa a una S.A. y posterior a ello cambiaron el nombre comercial a TRADING MIR S.A., Con el crecimiento de sus ventas se trasladó a un local más grande ubicado en Calle Los Ciruelos N°328 – Urb. Canto Grande donde cuenta con una tienda y un almacén central donde llega la importación de repuestos para buses para ser distribuido en sus sucursales, actualmente cuenta con tres sucursales ubicados en el distrito de villa el salvador en Av. María Reiche Mz. K Lt. 10 - AAHH Brisas de Pachacamac (Alt Ovalo Chapén), de san juan de Lurigancho Calle Los Ciruelos N°328 – Urb. Canto Grande - SJL (A dos cuadras de la estación del tren San Carlos) y San Antonio de Huarochirí en Av. Pachacútec, San Antonio de Chaclla 15446. La empresa tiene como finalidad incrementar las ventas y convertirse en una de las grandes importadoras de repuestos automotrices a nivel nacional, actualmente somos PRICOS debido al gran volumen de operaciones y facturación.

### Figura 3

*Trading Internacional Mir E.I.R.L. en sus inicios*



*Nota: Foto proporcionada por el gerente general, 2016*

### C. Actividades Principales de la Empresa

TRADING MIR S.A. destinados a vehículos automotores. Nuestra actividad no se limita únicamente a adquirir productos de origen local; además, importamos una amplia variedad de reconocidas marcas altamente demandadas a nivel nacional, especialmente destinadas al sector del transporte público.

**Figura 4**

*Sucursal principal*



*Nota: Foto tomada del frontis del local principal*

**Figura 5**

*Marcas que importa y vende la empresa*



*Nota: imagen extraída de la página de Facebook de la empresa*

**Tabla 1**

*Marcas importadas más comercializadas por la empresa para la venta*

---

Marcas importadas más comercializadas	Tecfil	urba
	Frasle	Riosulence
	Sachs	Cinpal
	TRW	Spicer
	Man filter	ReserPlastic
	Frum	Irma cestari
	Suporte rei	ZF

---

*Nota:* Datos proporcionados por la empresa, 2023.

**Figura 6**

*Área de almacén de la empresa*



*Nota:* foto tomada por el encargado de Almacén

## 1.2.2. PRESENTACION

### TRADING MIR S.A.

#### Misión

Brindar soluciones eficaces a las necesidades de repuestos para buses, proporcionando a nuestros clientes una alta gama de productos de calidad que mantengan el buen funcionamiento y valor de sus vehículos.

#### Visión

Ser una empresa líder en la comercialización de repuestos del sector automotor, brindando un servicio de calidad en venta.

#### Valores de la Organización

Los valores de TRADING MIR S.A. Se basan en cualidades como:

- **Integridad:** nos comprometemos plenamente con cada tarea, asumiendo la responsabilidad de los resultados obtenidos.
- **Honestidad:** Establecemos una cultura de honestidad ya que es crucial para el funcionamiento óptimo de nuestra empresa.
- **Pasión:** tenemos el impulso y el compromiso personal para motivar, comprometer e inspirar a los demás, demostrando un auténtico amor por el trabajo realizado.
- **Óptima atención al cliente:** Básicamente, tratamos a los clientes con el mismo respeto y consideración que uno desearía recibir.
- **Liderazgo:** buscamos ser el cambio y tener el valor de dar forma a un futuro mejor, garantizando así el progreso continuo de la empresa.
- **Respeto:** Respeto y consideración, logrando así un ambiente laboral adecuado.
- **Trabajo en equipo:** trabajamos en equipo ya que facilita las tareas y mejora la eficiencia, permitiendo que juntos puedan marcar la diferencia.

### **1.2.3. ORGANIZACIÓN**

#### **A. Organigrama de la Empresa**

La empresa TRADING MIR S.A. se compone de distintas áreas que trabajan en conjunto para garantizar su eficiencia y éxito. A continuación, describiremos brevemente las responsabilidades y roles de cada área:

La Gerencia General, está a cargo del propietario de la empresa.

Además de su función estratégica, se encarga de firmar documentos importantes y coordinar reuniones clave con proveedores y clientes, trabajando en estrecha colaboración con el Gerente Administrativo.

La Gerencia Administrativa tiene la responsabilidad de gestionar la documentación de importación, el costeo de compras y la realización de pedidos a proveedores extranjeros. También supervisa las operaciones y recibe informes del Asistente Administrativo.

El Asistente Administrativo es esencial para verificar los movimientos de nuestras sucursales y garantizar el cumplimiento de los objetivos. Además, es el punto de contacto con la Gerencia Administrativa para informar sobre asuntos relevantes.

El área de Contabilidad está conformada por la asistente contable, quien desempeña un rol crucial en el mantenimiento de la integridad financiera de la empresa. Sus responsabilidades incluyen la correcta clasificación y registro de transacciones financieras, conciliaciones bancarias, generación de informes financieros y la preparación de documentación para fines fiscales. Además, supervisa las cuentas por cobrar y cuentas por pagar, asegurando el cumplimiento de pago.

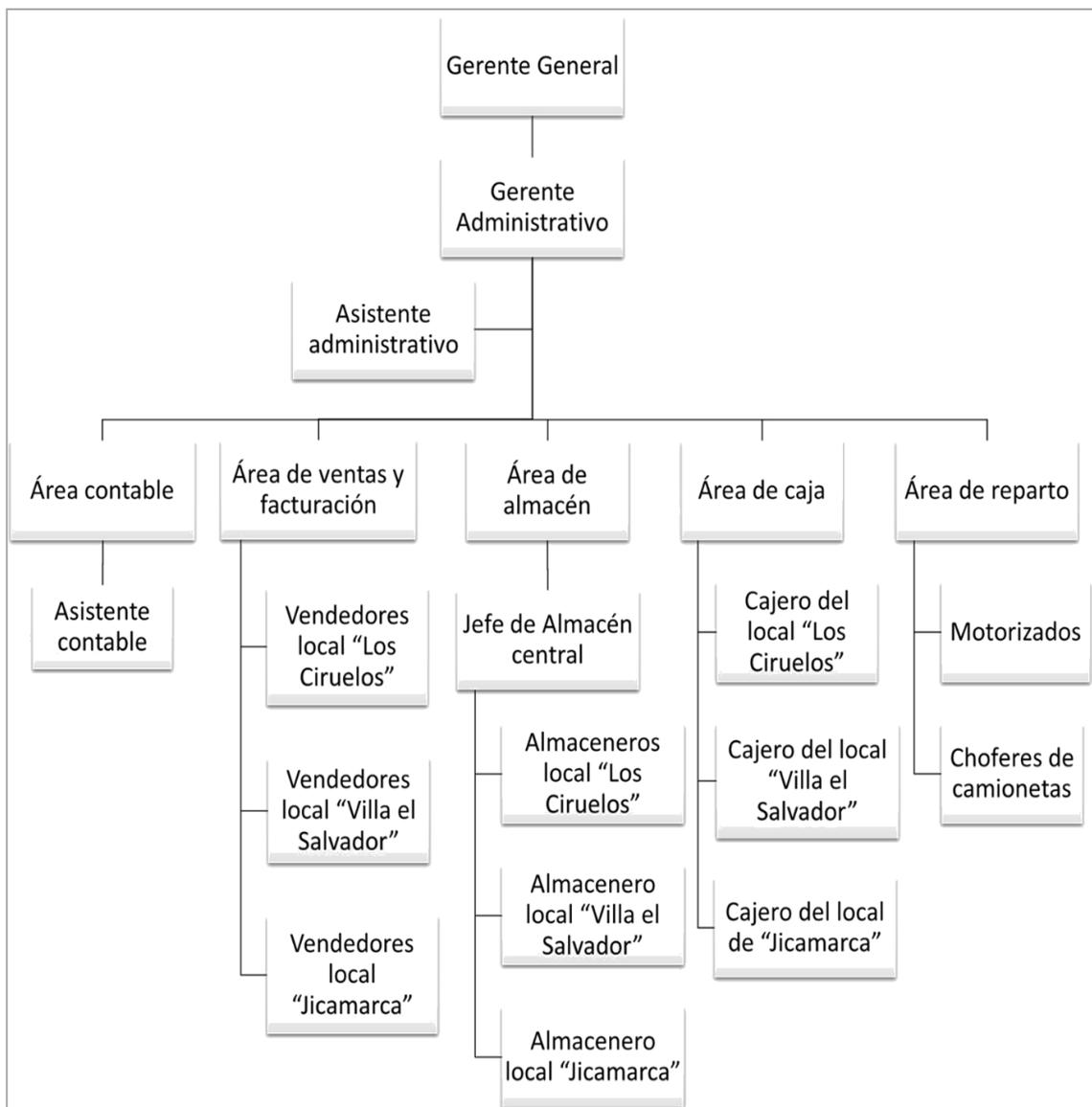
El Área de Almacén, liderada por el encargado de Almacén, registra las entradas y salidas de los inventarios y garantiza un inventario preciso. Los Almaceneros facilitan la mercadería a nuestros vendedores.

El equipo de Ventas emite boletas de venta y facturas para los productos ofrecidos y proporciona cotizaciones y proformas a nuestros clientes. Son la conexión principal entre la empresa y los clientes.

Finalmente, el Área de Caja se encarga de cuadrar la caja diariamente y transmitir la información relevante al Asistente Contable para su registro adecuado.

En la estructura organizativa y la colaboración entre las áreas se basa el desarrollo económico de la compañía. Cada miembro del equipo desempeña un papel crucial en el funcionamiento fluido de nuestras operaciones y en la satisfacción de nuestros clientes.

**Figura 7**  
*Organigrama de la empresa*



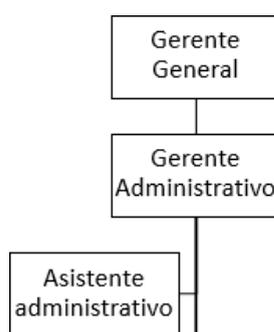
Nota: Elaboración propia.

## B. Organigrama de la Gerencia General

La empresa está conformada por gerente general y el gerente administrativo, en este caso el Gerente General es el dueño y es el representante legal de la empresa TRADING MIR S.A., El Gerente administrativo es el encargado de celebrar contratos de ventas al exterior, apertura de crédito para importaciones con la aprobación del gerente general, es el encargado supervisar todo tipo de operaciones con títulos valores, El asistente administrativo es el apoyo de las gerencias y se encarga de avisar las gestiones pendientes.

**Figura 8**

*Organigrama de la Gerencia General*



*Nota:* Extraído del organigrama principal, ref. figura 07.

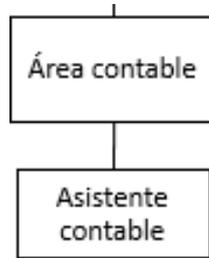
## C. Organigrama del Departamento de Contabilidad

El área contable, conformada por la asistente contable, quien asume la responsabilidad de abarcar desde el análisis de cuentas hasta la gestión de cobranzas y la supervisión de los arqueos de caja en los locales. Además, se encarga de las conciliaciones bancarias, el pago de detracciones y garantiza que los registros de compras y ventas se mantengan sin errores, lo que es crucial para la presentación precisa del PLE y el cumplimiento de obligaciones mensuales del PDT.

Asimismo, la asistente contable coordina estrechamente con clientes y proveedores para gestionar la emisión de letras, realiza un seguimiento riguroso de la recopilación de comprobantes de compras en todos los locales y se encarga de la actualización de los contratos de los trabajadores.

**Figura 9**

*Organigrama del Dpto. de Contabilidad*



*Nota: Extraído del organigrama principal, ref. figura 07.*

## 1.2.4. HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS Y DE GESTIÓN

### A. Herramientas Tecnológicas

#### Software ERP Navasoft

El tipo de software que utiliza la empresa es el ERP llamada Navasoft que incluye la contabilidad, el abastecimiento, el cumplimiento y las operaciones de determinada área, arqueo de caja, movimiento de Kardex, entre otros módulos.

**Figura 10**

*Software ERP Navasoft*

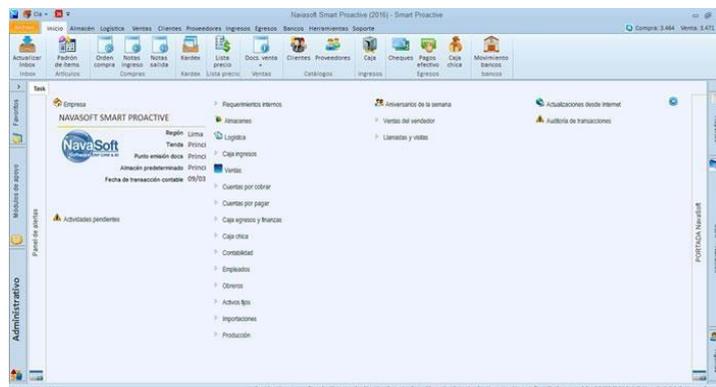


*Nota. Imagen extraída de la pág. ( <https://navasoft.com.pe/#/> )*

Este software de gestión empresarial (ERP) permite tener bajo control los procesos de gestión administrativa contable e información.

**Figura 11**

*Estructura del Sistema Navasoft*



*Nota: Captura tomada del programa Navasoft.*

## **B. Herramientas de Gestión, Contable, Financiera, Tributaria**

### **Programa de Libros Electrónicos – PLE**

El PLE es un aplicativo de los Libros y Registros elaborados en formato de texto por los propios sistemas contables del Generador, valida su información en TXT y se obtiene la Constancia de Recepción de la SUNAT.

**Figura 12**

*Programa de Libros Electrónicos – PLE*



*Nota: imagen extraída de Google*

### **Mis Declaraciones y Pagos**

A través de “Mis Declaraciones y Pagos” se facilita el registro y presentación de las Declaraciones Juradas, y pago de los tributos, detracciones; mediante este sistema podemos visualizar información de los pagos realizados, los pendientes y los que faltan pagar.



## 1.3. OTRAS ORGANIZACIONES EMPRESARIALES

### A. EA&GE (ESTUDIO DE ASESORIA Y GESTION EMPRESARIAL S.R.L)

**EA&GE**, fue establecida en diciembre del 2001, representada por su gerente General Juan Ángeles Neciosup. La empresa brinda servicios de asesorías contable, tributarias y de gestión.

En esta empresa laboré en el periodo (2016-2020); inicié como practicante contable, durante este tiempo me encargué de ingresar información proporcionada por las empresas; asimismo ingresar el registro de compras y ventas para las declaraciones mensuales al sistema contable que utilizaba la empresa como los libros electrónicos y PDT mensuales, asimismo el ingreso de información de los movimientos de la empresa para las declaraciones anuales como las conciliaciones bancarias, provisión de planilla, entre otras cuentas a evaluar; a raíz de mi buen desempeño laboral me dieron a cargo la gestión contable de cuatro empresas, entre ellas la empresa TRADING MIR S.A, en el que realizaba la elaboración y presentación de libros electrónicos, liquidación y presentación de impuestos mensuales, así como el análisis de cuentas para la declaración anual presentada por el contador, con la información que nos brindaba la empresa.

#### **Figura 15**

*Equipo de trabajo EA&GE*



*Nota: Foto tomada en una reunión de la empresa*

## II. FUNDAMENTACION DE LA EXPERIENCIA PROFESIONAL

### 2.1. MARCO TEORICO

#### 2.1.1. Antecedentes Internacionales

**Castro & Flores (2022)** tienen como objetivo “Optimizar el proceso de crédito y cobranzas en Exproalim con el objeto de mejorar su gestión y desempeño”.

Los autores concluyen que la empresa carece de una estructura organizativa funcional definida en el área de crédito y cobranza, lo que resulta en la ejecución empírica de actividades y funciones sin políticas claras ni documentación de respaldo. Esto pone en riesgo la liquidez de la compañía debido a la falta de control en la cartera y la posibilidad de incobrabilidad de los créditos informales otorgados. (p. 70).

La citada investigación guarda relación con el trabajo ya que, al tener deficiencias la liquidez disminuye y la morosidad aumenta. Para mejorar las políticas de créditos y cobranzas es necesario mantener actualizados los procedimientos de control en los créditos y cobranzas, logrando así incrementar la liquidez y disminuir el índice de morosidad de los clientes.

**Navarrete (2023)** el autor tiene como objetivo “Establecer procedimientos de créditos y cobranzas enfocado a tener una cartera de clientes saludable por medio de la realización de adecuados procesos en el área de créditos y cobranzas, logrando mejorar la liquidez de una empresa comercial”.

El autor concluye que la carencia de lineamientos establecidos provoca retrasos de la recaudación de las ventas a crédito. Se propone establecer mejoras en la gestión de los procesos y políticas para el otorgamiento de créditos. (p. 77).

Este trabajo de investigación guarda relación con mi informe ya que al establecer medidas preventivas y correctivas basadas en una evaluación exhaustiva al otorgar créditos y reforzar las políticas vigentes es esencial para proteger los intereses financieros y

comerciales de la empresa, gestionar de manera efectiva los riesgos y promover relaciones comerciales sólidas y sostenibles.

**Morejón (2022)** el autor tuvo como objetivo “Desarrollar una evaluación de control interno para la eficiencia del departamento de crédito y cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puellaró Ltda., de la ciudad de Santo Domingo”.

El autor concluye que se constató los diferentes problemas respecto a los créditos, constatando el saldo en los estados financieros. Se demostró las debilidades del control interno y las respectivas recomendaciones con la finalidad de corregir y registrar la veracidad de la información financiera”. (p. 49).

Coincido con el autor, ya que la aplicación del control interno mejora la gestión del área de créditos y cobranzas, debido a un mayor control en las operaciones.

**Sáenz (2023)** el objetivo fue “Determinar el cumplimiento de gestión en control interno en los departamentos de crédito y cobranzas para contrarrestar impactos en carteras vencidas caso-TRAPESAM”.

El autor concluye que la evaluación del riesgo crediticio es ineficiente, así como el cobro de la deuda vencida.

El control interno, muestra debilidades en el riesgo crediticio, en el aumento de la cartera vencida. (p. 117).

En mi opinión este trabajo de investigación guarda relación con mi informe ya que los procedimientos de control interno nos sirven para identificar problemas de control, en el área de créditos y cobranzas.

**Tóala (2023)** el objetivo fue “Evaluar el control interno y su incidencia en la gestión de cobranza de la cooperativa de ahorro y crédito Huancavilca del cantón Jipijapa, período 2021”.

El autor concluye que los procedimientos de cobranza no son los adecuados, no se reduce la morosidad, no hay análisis de control interno, es importante contar con un manual crediticio actualizado. (p. 53).

La citada investigación guarda relación con mi investigación ya que una mala aplicación del control interno, la gestión de cobranzas no se ejecuta de manera adecuada originando el incremento de la cartera pesada.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

**Paquiyaury (2022)** tiene como objetivo “Determinar de qué manera la implementación del control interno de Créditos y Cobranzas influye en la liquidez en la empresa Masaki SAC distrito la Molina periodo 2020”.

El autor concluye que, el control interno de créditos y cobranzas tiene influencia positiva en los niveles de liquidez de la empresa, de manera que los niveles de efectivo mejoran en la empresa. (pp. 161-162).

En mi opinión este trabajo de investigación guarda relación con mi informe ya que implementar el control interno origina que habría un mejor control en los créditos y cobranzas, generando un incremento en la liquidez de la empresa.

**Contreras & Espinoza (2022)** tienen como objetivo “Determinar de qué manera el control contable de las cuentas por cobrar comerciales incide en la liquidez de Sociedad Química del Norte SAC, Independencia, 2019”.

El autor concluye que la falta de políticas contables para las cuentas por cobrar comerciales influye negativamente sobre la liquidez de la empresa. (p. 55).

En mi opinión, la implementación del control interno de Créditos y Cobranzas influye en la liquidez de la empresa, debido a que habría un mejor control en el crédito y cobranza.

**Mata (2022)** el objetivo fue “Determinar de qué manera el control interno incide en la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales del rubro ferretero, Distrito San Juan de Lurigancho, 2020”.

El autor concluye que las empresas no cuentan con un manual de control interno, para el otorgamiento de créditos y cobranzas en los plazos establecidos, no consideran los sistemas de información ya que proveen información oportuna y confiable para la toma de decisiones. (pp. 68-70).

En mi opinión, la falta de control interno en la gestión de créditos y cobranzas en empresas se origina por no contar con un manual de control interno.

**Fernández (2022)** el objetivo fue “Determinar el nivel de Control interno en el área de facturación y cobranzas de la empresa Inversiones Merma S.A.C. 2022”.

El autor concluye que se detectaron dificultades en los procesos de elaboración documentaria por la falta de un manual de funciones, poca coordinación entre ambas áreas por la falta de comunicación y un inadecuado proceso de cobranza por la falta de políticas de cobranzas, generando errores de facturación, lenta rotación de cobranza, morosidad, falta de liquidez. (p. 25).

En mi opinión este trabajo de investigación guarda relación con mi informe ya que la falta de control interno en el área de facturación y cobranzas, originan deficiencias como el incremento de la morosidad, demora en la cobranza, lo que origina falta de liquidez, y posterior a ello que la entidad no pueda cumplir sus obligaciones de corto plazo.

**Condor (2022)** el objetivo fue “Determinar cuáles son las políticas de crédito y cobranza dispuestas en las empresas importadoras”.

El autor concluye que las políticas de crédito se refieren a otorgar préstamos a clientes, y la falta de un manual de procedimientos puede afectar la evaluación del cliente para el crédito. Las políticas de cobranza son el conjunto de acciones que una empresa realiza para recuperar préstamos impagos, como llamadas, cartas y acciones legales debido al incumplimiento del cliente. (p. 18).

Este trabajo de investigación guarda relación con mi informe debido a que las políticas de créditos son acciones para otorgar créditos a los

usuarios, que implica procedimientos y evaluaciones, mientras que las políticas de cobranzas son acciones para lograr el cobro de dichos créditos, es por ello que la falta de un manual de procedimientos y un efectivo control interno son las causas de la ineficiente gestión de las áreas respectivas.

### **2.1.3. Marco Conceptual**

#### **➤ Proceso contable**

##### **Definición**

Cedeño-Choez (2020) mencionan que el proceso contable de toda empresa además de apegarse a las normas y estándares internacionales, la legislación fiscal y mercantil vigente, debe obtenerse de manera oportuna y precisa, ya que, además de ayudar en la toma de decisiones estratégicas, es la manera de evaluar constantemente el estado de sus finanzas y garantizar su rentabilidad (p. 6)

Alvarado y Ledesma (2019) mencionan que, al hablar de procesos contables en una empresa, lo relacionamos con los pasos que se deben seguir para poder elaborar un adecuado registro de los documentos contables de la entidad, empleando diferentes técnicas y actividades que ayuden a la empresa a llevar de manera correcta un control sobre los procedimientos para su registro. (p. 13)

#### **➤ Créditos y cobranzas**

##### **Definición**

##### **Crédito**

Huerta (2021) indica que se define como crédito a una determinada operación donde puede ser una entrega de dinero o venta de mercadería, por un determinado servicio, en estos términos el pago sería a futuro generándose así un crédito". (p.21).

Universia (2020) sostiene que la gestión de créditos y cobranzas engloba todo un sistema que permite entender los procesos y pasos que involucran un préstamo en relación a su solicitud. (párr. 1)

### **Cobranza**

Huerta (2021) menciona que la cobranza se da inicio luego de una transacción llamada venta o préstamo, servicio, Mediante el cual se usa documentos como facturas, pagares, u otros títulos valores. (p.22).

Mata (2022) indica que la cobranza es gestionar y hacer el cobro de los créditos a favor de la entidad, administrar y controlar la cartera de clientes que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos, para lo cual desarrollo diligencias tales como dirigir e inspeccionar el proceso de las cuentas incobrables (p. 24).

### **Política de Crédito**

Arias & Rodríguez (2020) mencionan que es una herramienta para la consulta, cumplimiento y análisis de créditos basándose en la calidad de la información y criterios razonables para determinar si se le debe otorgar o no el crédito al socio, evaluando la capacidad de pago del mismo, garantizando la recuperación del préstamo y minimizando el riesgo crediticio por socio. (p.17).

### **Política de Cobranza**

Arias & Rodríguez (2020) indican que son normas con el objetivo de la recuperación del crédito con menos costos, dichos medios de recuperación son prejudicial, judicial y extrajudicial; se enfatiza la cobranza prejudicial agotándose todos los medios necesarios para recuperar el crédito y no llegar a las siguientes etapas. (p.19).

Castillo (2021) nos dice que: Las políticas de créditos y cobranzas, son actividades relacionadas que descienden de un negocio, que, en parámetros normales, debe seguir la regla ganar-ganar. La idea es cerrar el diseño de compraventa, con las contraprestaciones que de ello derivan y ocasionan un beneficio para los negociantes. (p.1).

### **Bases teóricas sobre políticas de crédito**

García (2017) como se citó en Condor (2022) dice que, las políticas de crédito vienen a ser las pautas que rigen las acciones para otorgar los créditos a los clientes, en las que se considera los plazos para poder recuperar lo invertido, el tiempo de duración del proceso, los beneficios que se obtengan y el tipo de crédito ofrecido. (p. 6).

### **Bases teóricas sobre políticas de Cobranzas**

Condor (2022) menciona que vienen a ser los procedimientos en los que la empresa tiene pactado recuperar el dinero a base de los pagos del beneficiario, así como los intereses acordados. (p. 9).

### **Objetivos de la cobranza**

Czerniak (2022) indica que la cobranza efectiva es un proceso que implica hacer seguimiento a las deudas de una empresa y tratar de recuperar el dinero adeudado de manera eficiente. El objetivo de la cobranza efectiva es lograr mantener a los clientes, maximizar el recupero y generar eficiencia en todos los procesos. (párr 1.)

## **Control Interno**

### **Definición**

Paquiyaury (2022) Partiendo del significado de la palabra “control”, definida por el Diccionario de la Real Academia, como: “la acción y efecto de comprobar, inspeccionar, fiscalizar o intervenir”, la cual fue complementada por la plataforma digital Word Reference que manifiesta que el control, debe presentar un dominio o autoridad sobre alguna cosa o limitar o verificar una cosa. (p. 13).

#### **2.1.4. Marco Normativo o Legal**

##### **Ley N° 28708 - Ley del Sistema Nacional de Contabilidad.**

Artículo 3.- Definición “El Sistema Nacional de Contabilidad es el conjunto de políticas, principios, normas y procedimientos contables aplicados en los sectores público y privado”.

La ley nos dice que las cuentas por cobrar y por pagar deben de registrarse siguiendo los principios de contabilidad, NIC y NIIF.

##### **Ley N° 29623, Ley que Promueve el financiamiento a través de la factura comercial.**

Artículo 1.- Objeto de la Ley. El objeto de la presente Ley es promover el acceso al financiamiento a los proveedores de bienes o servicios a través de la comercialización de facturas comerciales y recibos por honorarios.

Para estos efectos, es preciso otorgar a las facturas comerciales y recibos por honorarios, que se originan, en las transacciones de venta de bienes o prestación de servicios, determinadas características que permiten su negociabilidad.

##### **La Ley General de Títulos y Valores (Ley N.º 27287)**

###### Artículo 1.- Título Valor

1.1. Los valores materializados que representen o incorporen derechos patrimoniales, tendrán la calidad y los efectos de Título Valor, cuando estén destinados a la circulación, siempre que reúnan los requisitos formales esenciales que, por imperio de la ley, les corresponda según su naturaleza. Las cláusulas que restrinjan o limiten su circulación o el hecho de no haber circulado, no afectan su calidad de título valor.

1.2. Si le faltare alguno de los requisitos formales esenciales que le corresponda, el documento no tendrá carácter de título valor, quedando a salvo los efectos del acto jurídico a los que hubiere dado origen su emisión o transferencia.

## **Créditos y Cobranzas**

Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros

Artículo 2.- Objeto de la ley

Es objeto principal de esta ley propender al funcionamiento de un sistema financiero y un sistema de seguros competitivos, sólidos y confiables, que contribuyan al desarrollo nacional.

Con esta Ley se sientan las bases para un correcto funcionamiento del sistema financiero, mostrando la razonabilidad de la empresa en sus Estados Financieros.

### **Ley N° 29571 – El Código de Protección y Defensa del Consumidor**

Artículo 61º.- Procedimientos de cobranza.

El proveedor debe utilizar los procedimientos de cobranza previstos en las leyes. Se prohíbe el uso de métodos de cobranza que afecten la reputación del consumidor, que atenten contra la privacidad de su hogar, que afecten sus actividades laborales o su imagen ante terceros. Aquí se sientan las bases para que las cobranzas se desarrollen de manera normal, sin perjudicar a los deudores tanto a título personal, como empresarial. Para efectuar la cobranza se podría empezar con enviar avisos de vencimiento, cartas inductivas, estados de cuenta, llamadas telefónicas, correos electrónicos, cartas notariales y por último iniciar un juicio por deudas, para así poder provisionar la deuda ante una posible cuenta incobrable.

Norma Internacional de Contabilidad-NIC 1: Se aplicará esta Norma al preparar y presentar estados financieros de propósito de información general conforme a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

Norma Internacional de Contabilidad-NIC 1: Presentación de los Estados Financieros, nos da las pautas para una correcta presentación de los estados financieros, tomando en cuenta la ubicación de los rubros de cuentas. La ubicación de las cuentas del Activo corriente y

no corriente se basan en el criterio de disponibilidad inmediata, es decir de lo más líquido (efectivo y equivalente de efectivo, hasta lo menos líquido, activos no corrientes que se usan para la producción y funcionamiento de la empresa).

### **2.1.5. Definición de Términos Básicos**

#### **Cartera de clientes**

“La cartera de clientes es un registro de los clientes actuales y potenciales que permite ordenar, clasificar y ejercer acciones con estos contactos.” (Torres,2023)

#### **Cobranza**

“La cobranza consiste en la recuperación de los créditos otorgados previamente por una empresa, regularmente Industrial, Comercial, Financiera, o Prestadora de Servicio actividad, que se realiza en México y en todos los países del mundo”. (Calderón, 2023).

#### **Control**

Control se indica como una de las principales funciones administrativas, junto con la planificación, la organización y la dirección. (Equipo editorial Etecé, 2023).

#### **Crédito**

Es una operación de financiación donde una persona llamada acreedor presta una cierta cifra monetaria a otra, llamado deudor. (Montes de Oca, 2020).

#### **Cuentas por cobrar**

“Es una cuenta que presenta saldo deudor en el Balance de Situación de la empresa”. (Marco, 2020).

#### **Morosidad**

“Se entiende por morosidad el hecho de que un deudor incumpla sus obligaciones de pago en el momento temporal prefijado”. (BBVA, 2023).

## 2.2. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS

### EA&GE S.R.L

**Cargo:** Asiente contable

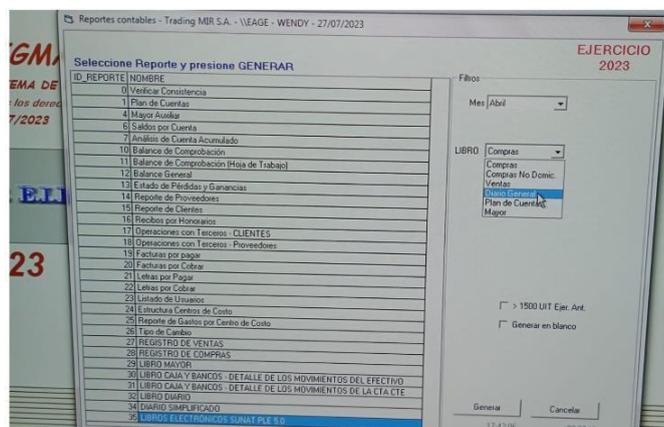
**Periodo:** abril 2016- Julio 2020

#### Funciones desarrolladas:

- Elaboración y presentación de Impuestos mensuales.
- Elaboración y presentación de libros electrónicos mensuales
- Envío de liquidaciones de impuestos a las empresas.
- Análisis de cuentas para la presentación de la Declaración Jurada Anual del Impuesto a la renta.
- Elaboración y presentación del PDT PLAME
- Elaboración y envío de boletas de pago de los trabajadores.
- Presentar y generar planillas y ticket de AFP
- Atención de requerimientos de SUNAT en el proceso de fiscalización.
- Conciliaciones bancarias.
- Elaboración de cuadros comparativos de estados financieros mensual y anual, reporte comparativo de gastos para presentación a gerencia general.
- Coordinar con las empresas a cargo para el ingreso de la información para ingresarlo al sistema llamado SIGMA CONTABLE.

**Figura 16**

*Sistema utilizado en EA&GE*



*Nota:* Imagen extraída del sistema contable.



## Envío de estado de cuenta a los clientes

Se envía el estado de cuenta a los clientes, una vez verificada las fechas de vencimientos, posterior a ello se realiza seguimiento hasta que amortice su deuda.

**Figura 19**

### *Estado de cuenta de clientes*

Número documento	Fecha		Dias Venc.	Saldo deudor		Banco (Letras)	Número letra (Banco)	Esta de letr
	Emisión	Vencim.		S/	US\$			
<b>01 FACTURA</b>								
F001-0019750	05/07/2023	20/07/2023	7		766.00			
F003-0014352	11/07/2023	26/07/2023	1		225.00			
				0.00	991.00			
<b>TOTAL GENERAL</b>				0.00	991.00			
<b>(-) ACUMULADOS DE LETRAS EN DSCTO.</b>				0.00	0.00			
<b>DEUDA NETO (SIN LETRAS EN DSCTO.)</b>				0.00	991.00			
<b>LEYENDA DE DOCUMENTOS</b> 01=Factura \ 03=Boleta \ 07=Nota Credito \ 08=Nota Debito \ 09=Guia Remisión 33=Letras \ 38=Recibo Ingreso								

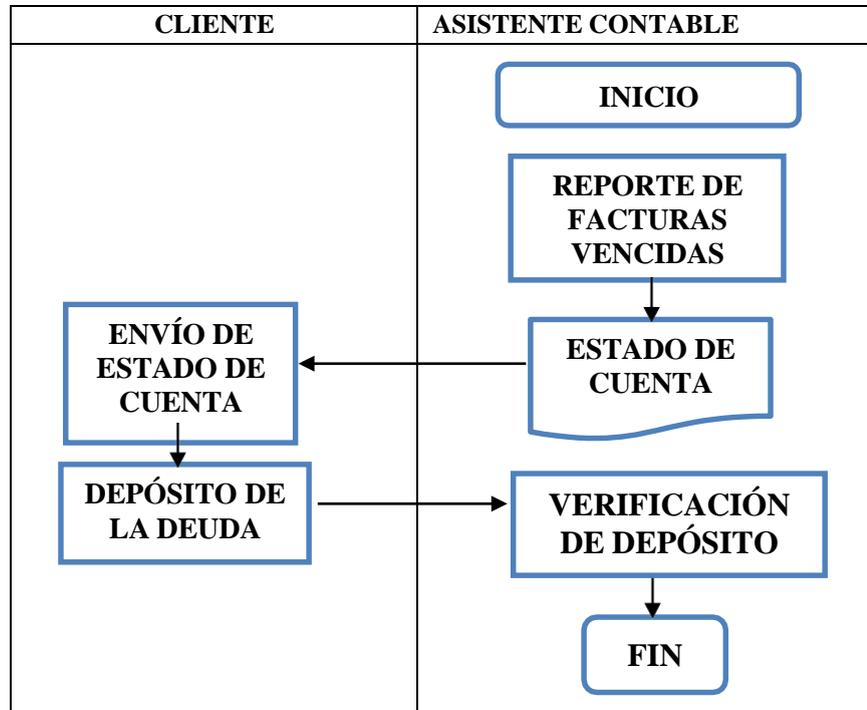
*Nota:* Captura tomada del programa Navasoft.

## Proceso de las cuentas por cobrar a los clientes:

- Se emite un reporte de las facturas vencidas
- Se genera el estado de cuenta del cliente
- Se envía al cliente mediante correo electrónico o por WhatsApp el estado de su cuenta solicitando el pago de las facturas vencida.
- Finalmente, se verifica si el cliente realizó el depósito en la cuenta corriente.

**Figura 20**

*Flujograma del proceso de cuentas por cobrar vencidas*



*Nota:* Elaboración propia.

**Facturas Negociables:**

Una vez coordinada la negociación de fechas e importes con el cliente, se finaliza el proceso de emisión de facturas negociables. Este método se emplea principalmente para clientes en provincias y, de acuerdo con las necesidades de la empresa, se pueden enviar para su descuento o cobranza libre.

**Figura 21**

*Facturas Negociables*



*Nota:* Imagen de la plataforma bancaria BCP

## Armar planilla de letras por cobrar

Una vez que se coordina con el cliente para la negociación de fechas e importe para la emisión de letras y una vez firmadas se envía a las entidades financieras, según las necesidades de la empresa se envía a descuento o cobranza libre.

**Figura 22**

*Planilla electrónica de letras*

**Planilla electrónica de Letras y/o Facturas**  
**Número de Planilla (LERE): Z11104611734**

Fecha: 22/05/2023 Tipo de documentar:  Letra  Factura

Funcionario de Negociar: CASTANEDA V. JUAN PY Moneda:  Sol  Dólar

**Producto**

Descuento  Cobranza Garantía  Cobranza Libre  
 Carta plaza  Realizar quita de aceptación  No portar  
 Mediana plaza  Realizar quita de aceptación  Interfu marataria  Interfu comarataria  
 Ambar  Sin Interfu  
 Realizar quita de aceptación

**Datos del cliente**

DNI  RUC N°: 20565515650  
**Cuenta corriente de corresponsa** 1191 2542 2088 055

**Nombre / Razón Social** Código de Planilla propia  
 TRADING MIR S.A.

Domicilio: CALLOS CIRUELOS, N.328 CANTO GRANDE Teléfono: 282907 Contacto: JONATHAN ESPINOZA

**Detalle de letras y/o facturas**

N°	Acceptor	Tipo Doc	RUC/DNI	N° Letra u factura	Vencimiento	Importe
1	CONSORCIO EMPRESARIAL FUTURO EXPRES RUC		20565515650	005753	09/04/23	7,102.00
2	CONSORCIO EMPRESARIAL FUTURO EXPRES RUC		20565515650	005754	23/04/23	7,102.00
3	CONSORCIO EMPRESARIAL FUTURO EXPRES RUC		20565515650	005804	07/07/23	7,378.08
4	CONSORCIO EMPRESARIAL FUTURO EXPRES RUC		20565515650	005805	21/07/23	7,378.08
5	CONSORCIO EMPRESARIAL FUTURO EXPRES RUC		20565515650	005806	11/08/23	7,378.08
6	CONSORCIO EMPRESARIAL FUTURO EXPRES RUC		20565515650	005807	25/08/23	7,378.08
7	CONSORCIO EMPRESARIAL FUTURO EXPRES RUC		20565515650	005808	15/09/23	7,378.08

Nota: Imagen de la plataforma bancaria BCP (<https://www.viabcp.com/>).

## Envío de Letras a Clientes para Firma y Recepción

Después de recibir la letra firmada por el cliente, se procede a su presentación en el banco para llevar a cabo el proceso de liquidación de la misma.

**Figura 23**

*Letra de cambio*

No escribir ni -Firmar debajo de esta línea

**TRADING MIR S.A.**  
 CALLOS CIRUELOS NRO. 328 URB. CANTO GRANDE LIMA - LIMA - SA - SAN JUAN DE LURIGANCHO - LIMA - H.M.C. 20378620458 - Teléf.:

NÚMERO	REF. DEL GIRADOR	FECHA DE GIRO	LUGAR DEL GIRO	FECHA DE VENCIMIENTO	MONEDA E IMPORTE
005-00000849		12/05/2023	LIMA	26/01/2024	S/ 7,133.48

Por esta **LETRA DE CAMBIO** se servirá(n) pagar incondicionalmente la Orden de: TRADING MIR S.A.  
 SIETE MIL CIENTO TREINTA Y TRES CON 48/100 SOLES

En el siguiente lugar de pago, o con cargo en la cuenta corriente del Banco

1. US. **CONSORCIO EMPRESARIAL FUTURO EXPRES S.A.** Importe a debitar en la siguiente cuenta corriente del Banco que se indica

Acceptante: **CONSORCIO EMPRESARIAL FUTURO EXPRES S.A.**

Dirección: AV. CAPAC YUPANQUI MZA. H. LOTE. 1-2 ANX. 22. SAN ANTONIO DE J. Localidad: SAN ANTONIO

D.OI/RUC: 20565515650 Teléfono: 9818800155

TRADING MIR S.A. RUC: 20378620458

Aval permanente: **TRADING MIR S.A.**  
 RUC/ 20378620458

Domicilio: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_  
 Localidad: \_\_\_\_\_  
 D.OI/RUC: \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

Firma: **Jonathan V. Espinoza Estévez**  
 Nombre del representante(s) DNI: 09249691

No escribir ni -Firmar debajo de esta línea

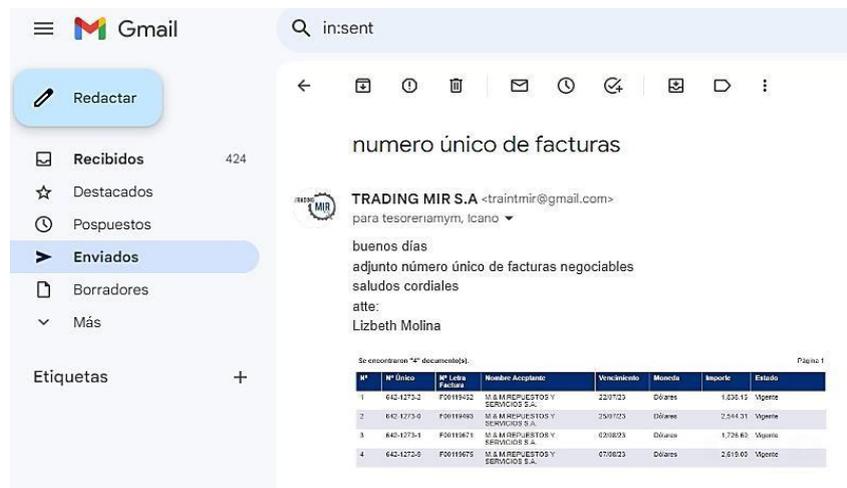
Nota: Formato de documento de letra de cambio de TRADING MIR S.A.

## Envío de Números Únicos a los Clientes

Después de enviar las letras o facturas negociables al banco, este nos proporciona números únicos para cada una, facilitando así su pago a través de la entidad bancaria.

**Figura 24**

*Envío de número único al cliente*



*Nota: Captura de correo enviado a cliente de TRADING MIR S.A.*

## Limitación de líneas de crédito a clientes

A través del sistema Navasoft, se ajusta o reduce la línea de crédito de un cliente existente o se crea una nueva línea de crédito para clientes recién aprobados.

**Figura 25**

*Línea de crédito*

The screenshot shows the 'Línea de crédito' form in Navasoft. It includes fields for 'Moneda' (DOLAR), 'Límite' (120,000.00), 'Fec. aprob.' (01/02/2021 12:1), 'Descuento' (0.00), 'Venta cgtado' (0.00), 'Venta crédito' (0.00), and 'Condición de venta' (CREDITO 30 DIAS). There are also options for 'Ampliación línea de crédito' (Ninguno, Importe, Porcentaje(%)), 'Lista de precio', and 'Estado' (Estado del cliente, Vigencia línea de crédito). The form has 'Consultar', 'Cancelar', and 'Guardar' buttons.

*Nota: Captura tomada del programa Navasoft.*

## Entregar formulario a clientes solicitantes de crédito

Se proporciona a los clientes que solicitan créditos un formulario junto con los requisitos necesarios para su evaluación y posterior aprobación o rechazo.

**Figura 26**

*Formulario de crédito*

TRADING MIR S.A.		RUC 20378620458		Hoja 1/2	
SOLICITUD DE CREDITO					
I.- DATOS DEL CLIENTE					Fecha:
Nombre o Razón Social:					
Representante Legal:					
Domicilio:					
Urbanización:		Distrito:			
Provincia:		Dpto.:			
N° Teléfonos:		Fax N°:			
e-mail:		R.U.C.:			
Fecha de Constitución:		Inicio de Operaciones:			
Actividad Económica:		Patrimonio S/			
Capital Social S/		Total Activo:			
Ventas Anuales S/					
ACCIONISTAS Y SOCIOS PRINCIPALES					
Apellidos y Nombres			Cargo	% Particip.	
II.- PROPIEDADES					
Vehículos					
Marca/Modelo	Año	Placa	Valor Comercial US\$		
III.- REFERENCIAS BANCARIAS					
BANCO	N° CTA CTE (S./) (US\$)	FUNCIONARIO	TELEFONO		
IV.- REFERENCIAS COMERCIALES - PROVEEDORES PRINCIPALES					
Razón Social	Contacto	Teléfono	Linea de Crédito		

*Nota:* Documento de formulario de crédito de TRADING MIR S.A.

## Preparar documentos y cartas de respuesta de documentos protestados

En el caso de letras o facturas protestadas que son pagadas por el cliente, se emite una carta de levantamiento de protesto. Esta carta notifica a la cámara de comercio que la letra o factura ha sido cancelada y levantada del protesto.

**Figura 27**

*Carta de no adeudo de letra protestada*



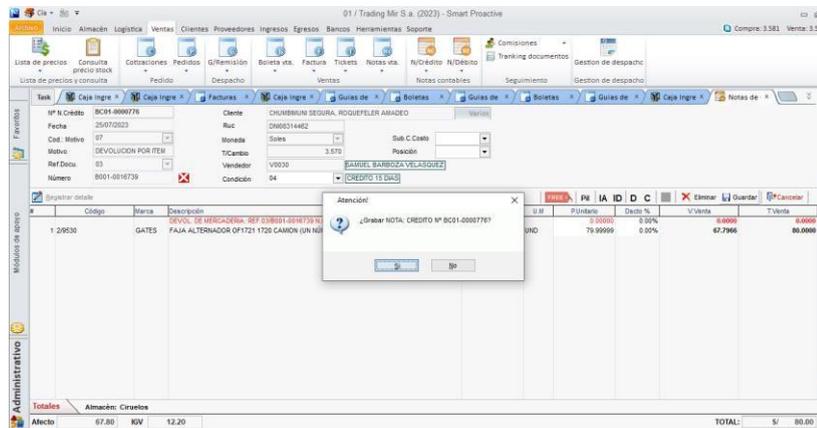
*Nota:* Documento de gestión interna de TRADING MIR S.A.

**Emisión de notas de créditos**

Una vez que los encargados de ventas o almacén han emitido las notas de ingreso, se procede a la emisión de las notas de crédito. Estas pueden originarse por devoluciones de mercadería o descuentos aplicados.

**Figura 28**

*Emisión de nota de crédito*



*Nota:* Captura tomada del programa Navasoft.

## Seguimiento y pagos a proveedores

Se programa las fechas de pago de cada cliente con respecto al vencimiento del crédito o se coordina para que sean canjeadas por letras.

**Figura 29**

*Estado de cuenta proveedores*

Proveedor CDI/Número Doc.	F. Emisión	F. Venc.	Días	Ord. Compra	Condición	Mon.	Importe Total Doc.	Saldo Soles	Saldo Dolares
<b>REPRESENTACIONES DIMZA S.R.L.</b>									
01 / F001-3629	24/05/2023	24/05/2023	64	F001-3629		S/.	409.80	409.80	
<b>TOTAL REPRESENTACIONES DIMZA S.R.</b>								<b>409.80</b>	
<b>REPSOL COMERCIAL SAC</b>									
01 / FC31-0010949	07/01/2023	07/01/2023	201	FC31-0010949		S/.	100.00	100.00	
<b>TOTAL REPSOL COMERCIAL SAC</b>								<b>100.00</b>	
<b>REPUESTOS JAPONESES S.A.</b>									
33 / 400-72232100	29/03/2023	27/07/2023	0	F00100063240		US \$	432.00		432.00
<b>TOTAL REPUESTOS JAPONESES S.A.</b>								<b>432.00</b>	
<b>REPUESTOS NUEVOS S.A.</b>									
01 / F03600007032	10/07/2023	10/07/2023	17	001-00002496		S/.	1,183.37	1,183.37	
01 / F03600007089	20/07/2023	20/07/2023	7	001-00002563		S/.	802.40	802.40	
01 / F03600007091	20/07/2023	20/07/2023	7	001-00002564		US \$	250.04		250.04
33 / 000-75000834	01/03/2023	20/05/2023	68	F03600006097		US \$	487.11		487.11
33 / 000-75000896	01/06/2023	29/06/2023	28	F03600006650		US \$	326.69		326.69
33 / 000-75000887	01/06/2023	14/07/2023	13	F03600006650		US \$	326.68		326.68
33 / 000-75000901	01/07/2023	11/08/2023	-15	F03600006955		US \$	350.06		350.06
<b>TOTAL REPUESTOS NUEVOS S.A.</b>								<b>1,985.77</b>	<b>1,740.58</b>

*Nota:* Captura tomada del programa Navasoft.

## Armar plantilla para dar formato a los libros electrónicos

Verificar al final del mes el reporte de compras y ventas verificar importes el TC y que todo este correctamente sin errores para poder declarar el PLE.

**Figura 30**

*Programa de libros electrónicos sin inconsistencias*

Libro o registro	Estado proceso	Periodo
8) Registro de Compras (2/2)	✓ Sin errores	Junio - 2023
8.1) Registro de Compras	✓ Sin Errores <b>Ver constancia</b>	Junio - 2023
8.2) Registro de Compras - Información de operaciones con su	✓ Sin Errores <b>Ver constancia</b>	Junio - 2023
14) Registro de ventas e ingresos (1/1)	✓ Sin errores	Junio - 2023
14.1) Registro de ventas e ingresos	✓ Sin Errores <b>Ver constancia</b>	Junio - 2023

*Nota:* Captura tomada del PLE.

## Tramites y seguimiento en SUNAT, SUNARP

Revisión del buzón de notificaciones SUNAT, realizar trámites en SUNARP se genera copias literales, vigencia poder para realizar algún trámite en la notaría o requerimientos para clientes que tienen que cambiar su monoblock en SUNARP.

**Figura 31**

*Solicitud de vigencia poder en la página de la SUNARP*

Privacidad y Seguridad | Ayuda | Términos y Condiciones | Contáctenos | Tarifas | Inicio

### Publicidad Registral en Línea

USUARIO: TRADINGMIR001 SALDO DISPONIBLE: 0.0 Soles ¿QUÉ TE PARECIÓ EL SERVICIO? ☆☆☆☆☆

SERVICIOS >> Solicitud de Certificado de Vigencia de Poder de Personas Jurídicas.

**Certificado de Vigencia de Poder de Personas Jurídicas:**  
Este certificado acredita las facultades vigentes de un representante o apoderado, inscritas en la Partida Registral del Registro de Personas

DATOS REGISTRALES

OFICINA REGISTRAL: LIMA Identifique su Oficina Registral

SOLICITAR POR:  Partida  Ficha  Tomo/Folio

Número(\*)

No ASIENTO:

ASIENTOS:

CARGO O APODERADO:

REPRESENTANTE:  Natural  Jurídica

Apellido Paterno:  Apellido Materno:  Nombres:

DATOS ADICIONALES:

• Cargo del representante

Resumen de publicidad solicitada

Usted va a solicitar un: " CERTIFICADO DE VIGENCIA DE PODER PERS. JURIDICA" de la Partida: 11029486 de la oficina registral de: LIMA, Razón Social: TRADING MIR S.A." para el apoderado: ESPINOZA ESTARES FLORENTINO VICTOR (persona natural)

*Nota:* Captura tomada de la página web Sunarp (<https://www.sunarp.gob.pe>).

## Pago de detracciones

realizo los pagos de detracciones que se acuerdan con el cliente y verifico que todas las facturas que tengan detracción estén pagadas para poder declararlas en el portal de la SUNAT.

**Figura 32**

*Pago de detracción*

SUNAT

Bandje de Presentación/Pagos | Buzón Electrónico | Favoritos | Ingresar

20/10/2021 12:37 | Bienvenido, TRADING MIR S.A. | Domicilio: Helado | Salir

Selección **Completo** | Presente/Pagos | Constancia | Ingrese total a pagar: S/ 0.00 | Ayuda General

Paso 2: Complete o revise los datos del formulario seleccionado. Luego agréguelo a la bandeja de Declaración y Pago.

Tipo de bien o servicio:

Selección si es Ud. el proveedor o  Proveedor  Adquirente

Ruc del proveedor:

Tipo de documento del adquirente:

Número de documento del adquirente:

Nombre /Razón Social del adquirente:

Monto del depósito(S):

Periodo tributario:

*Nota:* Captura tomada de la página web SUNAT (<https://www.sunat.gob.pe>).

- Apoyo en la elaboración de Estados Financieros de la empresa.
- Preparar y presentar información referente a las cobranzas y pagos pendiente de la empresa de manera mensual.
- Generar reportes tales como Registro de Ventas y Compras para las declaraciones mensuales y libros electrónicos.
- Atención de diversas consultas con respecto a órdenes de compra, notas de ingreso de la mercadería.
- Revisión y pago de detracciones.
- Análisis mensual de cuentas, provisiones mensuales
- Actualización de contratos de los trabajadores de la empresa

### **III. APORTES REALIZADOS**

#### **3.1. Implementación del manual de organización y funciones para la gestión de créditos y cobranzas.**

##### **Situación problemática:**

La problemática identificada en la empresa TRADING MIR S.A. se origina en la ausencia de un manual de organización y funciones, lo que ha dado lugar a deficiencias significativas en el control y verificación de créditos y cobranzas, así como en la gestión del arqueo de caja. Esta falta de claridad en los procedimientos y responsabilidades ha resultado en registros incorrectos de transacciones y en la falta de confiabilidad de los estados financieros. La carencia de una adecuada delegación de funciones entre el personal ha contribuido a la presentación de información financiera inexacta. La implementación de un manual organizacional y de funciones habría proporcionado una guía detallada para la gestión de cobranzas, garantizando una ejecución sistemática y efectiva de los procesos de control, verificación y arqueo de caja. Esto habría prevenido problemas como el hurto y los faltantes, al mismo tiempo que habría asegurado la integridad y la confiabilidad de la información contable en los estados financieros, corrigiendo así los errores previos.

## Descripción del aporte:

Este manual de organización y funciones es un documento que busca establecer una interacción fluida entre los equipos de trabajo y garantizar el cumplimiento ordenado y sistemático de las actividades en todas las áreas, con un énfasis particular en la gestión de cuentas por cobrar. Esto se traduce en un fortalecimiento de los procesos relacionados con caja y ventas, los cuales desempeñan un papel crucial en la administración de las cuentas por cobrar de la empresa, el manual se convierte en una herramienta clave para promover la eficiencia y la consistencia en las operaciones de la organización. **Véase en el anexo 5.**

### Figura 33

#### Manual de funciones

 <b>TRADING MIR S.A.</b> MANUAL DE FUNCIONES	
<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>	ASESOR COMERCIAL
<b>JEFE INMEDIATO:</b>	ASISTENTE ADMINISTRATIVO
<b>OBJETIVO:</b> Vender los productos de la empresa con buen trato y cordialidad.	
<b>FUNCIONES</b>	
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Recibir cordialmente al cliente</li><li>2. Cotizar los productos solicitados</li><li>3. Atender y vender los productos al contado, si es al crédito consultar si aun no excede su tope de línea de crédito.</li><li>4. Emitir el comprobante e indicar a la cajera si es una venta al contado o crédito.</li><li>5. Enviar el pedido al encargado de almacén para ser atendido</li><li>6. Mantener limpio el punto de venta</li><li>7. Llevar cuentas de lo vendido</li><li>8. Disponibilidad a otras tareas que se le deleguen</li></ol>	
<b>PERFIL DEL CARGO:</b>	El asesor comercial debe ser comunicativo, empático, orientado a resultados, tener un buen conocimiento de los productos y estar dispuesto a aprender sobre repuestas desconocidos.
<b>REQUISITOS</b>	<b>Requisitos intelectuales</b> <b>Grado:</b> secundaria completa, técnico. <b>Experiencia:</b> 6 meses <b>Actividades:</b> agilidad, control, credibilidad, convencimiento, puntualidad, agilidad mental. <b>Responsabilidades:</b> Deben ser hábiles en la negociación para cerrar ventas beneficiosas para ambas partes. <b>Condiciones de trabajo</b> <b>Ambiente:</b> mucho ruido y personal diferente de llevar <b>Riesgo:</b> leve.

*Nota:* Documento elaborado de Manual de Funciones para gestión interna de TRADING MIR S.A.

## Figura 34

### Correo electrónico enviado al Gerente



*Nota:* Procedimiento por conducto regular para aprobación de documento de Manual de Funciones para gestión interna de TRADING MIR S.A.

## Importancia del aporte

La implementación del manual de organización y funciones la empresa TRADING MIR S.A. logró una seguridad razonable con respecto a los objetivos de información financiera y de cumplimiento. Al asegurar que las funciones estén claramente definidas y separadas, se minimizó el riesgo de errores, irregularidades y conflictos de interés. La segregación de funciones garantizó que ninguna persona tenga un control excesivo sobre todas las etapas de un proceso, lo que redujo la posibilidad de manipulaciones indebidas o fraudes internos.

De esta manera, la información canalizada al área contable se mantiene accesible durante el período requerido, respaldada por su veracidad y fiabilidad, lo cual ejerce un impacto directo en la mejora de la situación financiera y la capacidad de mantener la liquidez necesaria para cumplir con las obligaciones hacia terceros.

### 3.2. Implementar una plantilla Excel de cuentas por cobrar para incluirla al nuevo sistema NAVASOFT.

#### Situación problemática:

La empresa enfrentaba dificultades significativas, como la falta de orden en los documentos, la ausencia de registros detallados de los cargos de facturas a crédito y la presencia de proformas no válidas para el registro contable. Además, los clientes no estaban siendo gestionados de manera adecuada.

Utilizaban archivos simples en Excel donde tenían el control de algunos clientes y estos no eran actualizados oportunamente, Además, en el balance general, no se desglosaban los comprobantes ni se identificaba claramente qué clientes tenían deudas específicas; en su lugar, se presentaba de manera general en el balance. Para complicar aún más la situación, el sistema utilizado previamente por la empresa no brindaba un control eficiente ni preciso sobre los estados de cuenta de los clientes, los movimientos de las cobranzas, incluyendo los ingresos diarios en efectivo y en banco. En conjunto, estos problemas crearon un escenario desafiante que requería una revisión exhaustiva y una mejora sustancial en los procesos de control de las cuentas por cobrar en la empresa.

**Figura 35**

*Proformas manuales*



*Nota:* Proformas que otorgaban crédito de manera manual sin llegar a

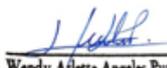
facturarlos

### Figura 36

*Hoja extraída de balance 2021 cuentas por cobrar*

TRADING MIR S.A.		
12 CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES- TERCEROS		
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2,021		
<b>121 FACTURAS Y BOLETAS POR COBRAR</b>	S/	434,464.45
1212101 BOLETAS POR COBRAR EN SOLES	11,818.00	
1212103 FACTURAS POR COBRAR EN SOLES	284,866.92	
1212104 FACTURAS POR COBRAR EN DOLARES	<u>137,779.53</u>	
<b>123 LETRAS POR COBRAR</b>		292,313.98
1232101 LETRAS POR COBRAR EN SOLES	224,476.80	
1232102 LETRAS POR COBRAR EN DOLARES	<u>67,837.18</u>	
<b>TOTAL, SEGUN BALANCE:</b>	S/	<u>726,778.43</u>

Lima, 31 de diciembre del 2,021.

  
Weady Arlette Angeles Puma  
CONTADOR PUBLICO COLEGIADO  
MATRICULA N° 94298

*Nota:* Cuentas por cobrar saldos totales como se presentaba antes sin detalle

### Descripción del aporte:

Esta plantilla en Excel contenía un formato con parámetros establecidos. En el encabezado de la nueva estructura se incluyeron celdas clave para organizar la información de los clientes y las deudas. Estas celdas abarcaron detalles como el nombre del cliente, el número de documento, la fecha de factura, la fecha de vencimiento, la descripción de la deuda, el monto total, el saldo pendiente y la moneda utilizada. Además, se incorporó el campo de sucursal para identificar la procedencia de la deuda. La necesidad de esta reestructuración surgió debido a la identificación de documentos físicos no registrados en el sistema anterior y la importancia de tener un control preciso en el nuevo sistema.

**Figura 37**

*Correo electrónico enviado al ingeniero de sistema*

TRADING MIR  
Para: soporte@navasoft.com.pe  
Mar 12 Ene 2021 09:33

PLANTILLA DE CUENTAS POR COBRAR  
6 MB

Buenos días estimado Ing. David  
Adjunto plantilla detallada en Excel para subir al sistema Navasoft.  
detalle documentos que no son facturas ni boletas, pero cuentan para el detalle de el estado de cuenta de los clientes  
cualquier consulta comunicarse  
en breve envío la plantilla detallada de las cuentas por pagar  
Agradezco el tiempo de espera

saludos cordiales  
Atte:  
Lizbeth Molina D.

Cui	Moned	Decc	Fecha	Pres	Ndoc	Cui	Clas	Moned	Moned	Abon	Salid	
000073	CHILIMILCUI LETIVA ASU	01900345303	10/01/2020	00	000-00000105	M2121	S	COTIZACION 2018	CIRIJELOS	290.00	190.00	100.00
000443	EMP. DE TRANE LUIS BAN	01902237841	11/10/2019	00	0001-000116	M2121	S	BOLETA DE 157622020	CIRIJELOS	1,244.00	0.00	1,244.00
000443	EMP. DE TRANE LUIS BAN	01902237841	28/10/2019	00	PROF-042500	M2121	S	BOLETA DEL 2006/2020	CIRIJELOS	210.00	0.00	210.00
000443	EMP. DE TRANE LUIS BAN	01902237841	14/10/2019	00	F001-0002196	M2121	S	FACTURA DEL 2019	CIRIJELOS	340.00	0.00	340.00
000087	GOYOCHEA BELLEZA TM	04246562233	20/01/2020	00	PROF-042352	M2121	S	DEUDA DEL PROGRAMA DE 2106/2017	CIRIJELOS	2,750.00	1,895.00	855.00
000087	GOYOCHEA BELLEZA TM	04246562233	30/01/2020	00	F001-0002362	M2121	S	DEUDA DEL PROGRAMA DE 2106/2017	CIRIJELOS	1,500.00	0.00	1,500.00
000087	GOYOCHEA BELLEZA TM	04246562233	16/01/2020	00	F001-0002310	M2121	S	FACTURAS, BOLETAS EN SOLES	CIRIJELOS	255.00	0.00	255.00
000087	GOYOCHEA BELLEZA TM	04246562233	28/01/2020	00	0001-22256	M2121	S	DEUDA DEL PROGRAMA DE 2106/2017	CIRIJELOS	930.00	0.00	930.00
000443	EMP. DE TRANE LUIS BAN	01902237841	10/10/2020	00	F001-0002627	M2121	S	FACTURA DEL 2101/2018	CIRIJELOS	300.00	0.00	300.00
000087	GOYOCHEA BELLEZA TM	04246562233	10/10/2020	00	F001-0002640	M2121	S	FACTURA DEL 2101/2018	CIRIJELOS	100.00	0.00	100.00
000087	RAMOS HUAPATUNCA, A	DM80319135	15/01/2020	00	0003-0002710	M2121	S	COTIZACION 2018	JICAMARCA	150.00	0.00	150.00
000087	GOYOCHEA BELLEZA TM	04246562233	10/10/2020	00	0001-000000	M2121	S	BOLETA DE 157622020	CIRIJELOS	58.00	0.00	58.00
000087	GOYOCHEA BELLEZA TM	04246562233	10/10/2020	00	0001-000056	M2121	S	BOLETA DEL 2006/2020	JICAMARCA	500.00	0.00	500.00
000087	GOYOCHEA BELLEZA TM	04246562233	20/10/2020	00	PROF-041002	M2121	S	FACTURA DEL 2019	CIRIJELOS	860.00	0.00	860.00
000443	LOPEZ MOLINOPRINTE JHER	01902237841	22/10/2020	00	0001-0003870	M2121	S	8693-00001870 04/10/2020	JICAMARCA	300.00	400.00	100.00
000087	LOPEZ MOLINOPRINTE JHER	01902237841	30/01/2020	00	0001-0003530	M2121	S	8693-00001530 06/01/2020	JICAMARCA	1,432.00	0.00	1,432.00
000005	POMERO DELGADILLO VD	0068557241	10/10/2020	00	PROF-041152	M2121	S	PROF-041152	CIRIJELOS	216.00	0.00	216.00
000416	XO CONVERT S.A.C.	01943201432	41/01/2020	00	F001-0004490	M2121	S	FACTURA DEL 2101/2019	CIRIJELOS	1,536.00	0.00	1,536.00
000005	POMERO DELGADILLO VD	0068557241	20/10/2020	00	F003-0004425	M2121	S	FACTURA DEL 2101/2019	CIRIJELOS	160.00	0.00	160.00
000443	EMP. DE TRANE LUIS BAN	01902237841	30/01/2020	00	F001-0005854	M2121	S	FACTURA DEL 2101/2019	CIRIJELOS	200.00	0.00	200.00
000053	ROJAS CAMARGO YMA D	04237103452	01/01/2020	00	003-00001633	M2111	S	ANTICIPO CLIENTE	JICAMARCA	2,052.00	2,007.00	45.00
000052	RAMOS HUAPATUNCA, A	DM80319135	10/10/2020	00	F001-0005724	M2121	S	TUERCA RUEDA SPRINTER	CIRIJELOS	150.00	0.00	150.00
000005	POMERO DELGADILLO VD	0068557241	10/10/2020	00	F001-0001982	M2121	S	202-24211-A-POSTERIOR-01921022	CIRIJELOS	200.00	0.00	200.00
000005	POMERO DELGADILLO VD	0068557241	10/10/2020	00	F001-0005858	M2121	S	TUERCA PION DE ATAJUE 011111115	CIRIJELOS	473.00	0.00	473.00
000005	POMERO DELGADILLO VD	0068557241	10/10/2020	00	0003-0005232	M2121	S	ALTERADOR 2422VIBRA 011121	JICAMARCA	334.00	0.00	334.00
000011	LACABRO SANCHEZ CARLOS	DM80319135	20/01/2020	00	F001-0005265	M2121	S	RODILLA PALANCA DE CAMBIO 01111111	CIRIJELOS	702.00	0.00	702.00
000011	LACABRO SANCHEZ CARLOS	DM80319135	20/01/2020	00	0001-0001976	M2121	S	SEPTAMOS-A-EPF050441 81101201	CIRIJELOS	345.00	0.00	345.00

*Nota:* Solicitud de implementacion de cuentas por cobrar al sistema Navasoft.

**Importancia del aporte**

Con este aporte se logró una notable mejora en la precisión y el registro de las cuentas pendientes por cobrar, esto posibilitó la generación de estados de cuenta precisos y coherentes con la realidad operativa de los clientes, lo cual a su vez respaldó la presentación de estados financieros verídicos y confiables. Esto adquiere una relevancia crucial al brindar una perspectiva clara y precisa en la estabilidad económica de la empresa

Al mantener un registro preciso y actualizado de las transacciones de cobranza, optimiza la exactitud de los registros contables relacionados con los ingresos pendientes. La gestión efectiva de las cuentas por cobrar garantiza que los datos financieros sean coherentes, lo que a su vez mejora la calidad de los informes financieros y facilita la toma de decisiones basada en información confiable. Además, al tener un panorama claro y detallado de las cuentas pendientes de cada cliente, la empresa puede gestionar de manera proactiva su flujo de efectivo y

garantizar un cumplimiento oportuno de sus obligaciones financieras.

**Figura 38**  
Cuentas por cobrar pendientes subidos a sistema

Operaciones	Número	F.Emisión	F.Venc	Compro	Cliente	M	Saldo	St	Importe	Referencia	Concepto	Cue
Documentos: 01/001-001261	01F001-001157	01/01/2021	01/02/2021	000056	KC MANTENIN AND SERVICES S.A.S	S	0.00	1	600.00	01F001-001157	FACTURA: 25/06/2018	12121
Ver asiento contable	01F001-001261	01/01/2021	01/02/2021	000057	KC MANTENIN AND SERVICES S.A.S	S	989.00	0	3,026.00	01F001-001261	FACTURA DEL 27/07/2018	12121
Ver abonos	01F001-001263	01/01/2021	01/02/2021	000058	KC MANTENIN AND SERVICES S.A.S	S	1,455.00	1	1,455.00	01F001-001263	FACTURA DEL 27/07/2018	12121
Editar datos generales	01F001-0000484	01/01/2021	14/05/2021	000039	ALMACENES MUSAJA E.I.R.L.	S	490.00	1	490.00	01F001-0000484	FACTURA DEL DIA 12/04/2019	12121
Operaciones	01F001-0001018	01/01/2021	14/05/2021	000031	ALMACENES MUSAJA E.I.R.L.	S	320.00	1	320.00	01F001-0001018	FACTURAS DEL 28/05/2018	12121
Amortizar documento	01F001-0001061	01/01/2021	14/05/2021	000032	ALMACENES MUSAJA E.I.R.L.	S	670.00	1	670.00	01F001-0001061	FACTURA DEL DIA 08/06/2018	12121
Salidar saldo 0.05	01F001-0001133	01/01/2021	14/05/2021	000034	ALMACENES MUSAJA E.I.R.L.	S	370.00	1	370.00	01F001-0001133	FACTURAS 23/06/2018	12121
Cheque diferido	01F001-0001155	01/01/2021	14/05/2021	000033	ALMACENES MUSAJA E.I.R.L.	S	400.00	1	400.00	01F001-0001155	FACTURA DEL DIA 25/06/2018	12121
Canc. transf. gratuita	01F001-0001168	01/01/2021	14/05/2021	000035	ALMACENES MUSAJA E.I.R.L.	S	430.00	1	430.00	01F001-0001168	FACTURA DEL 28/06/2018	12121
Ver estado de cuenta	01F001-0001206	01/01/2021	14/05/2021	000038	ALMACENES MUSAJA E.I.R.L.	S	1,180.00	1	1,180.00	01F001-0001206	FACTURA DEL DIA 08/07/2018	12121
Renovar letra	01F001-0001243	01/01/2021	14/05/2021	000040	ALMACENES MUSAJA E.I.R.L.	S	960.00	1	960.00	01F001-0001243	FACTURA DEL DIA 20/07/2018	12121
Eliminar canje	01F001-0001246	01/01/2021	14/05/2021	000037	ALMACENES MUSAJA E.I.R.L.	S	960.00	1	960.00	01F001-0001246	FACTURA DEL 20/07/2018	12121
Ver información de letra	01F001-0001321	01/01/2021	14/05/2021	000038	ALMACENES MUSAJA E.I.R.L.	S	880.00	1	880.00	01F001-0001321	FACTURA DEL DIA 18/05/2018	12121
Mas operaciones...	01F001-0032574	01/01/2021	17/05/2021	000041	ALMACENES MUSAJA E.I.R.L.	S	880.00	1	880.00	01F001-0032574	FACTURA DEL DIA 19/05/2018	12121
Clientes: Kc Mantenin And Se	01F003-0000201	01/01/2021	22/11/2021	000060	CHACON ZAVALETA, MARY MAR S	S	0.00	1	525.00	01F003-0000201	FACTURA DEL 2019	12121
Ver documentos emitidos	03B03-00003917	01/01/2021	17/03/2021	000003	CONSORCIO SANTA CATALINA S.S	S	0.00	1	300.00	03B03-00003917	FACTURA DEL 31/10/2020	12121
Ver tarjeta de movimientos	03B03-0002656	01/01/2021	05/07/2021	000053	SANDOVAL ROJAS, ABELARDO J S	S	0.00	1	50.00	03B03-0002656	BOLETA 31/01/2021/19	12121
Enviar carta de cobranza	03B003-0003270	01/01/2021	21/05/2021	000042	AYALA VELASQUEZ, CELESTINA S	S	1,742.00	0	1,932.00	03B003-0003270	BOLETA DEL 30/06/2020	12121
Asiento de diario	03B003-0004087	01/01/2021	21/05/2021	000043	AYALA VELASQUEZ, CELESTINA S	S	1,120.00	0	1,120.00	03B003-0004087	BOLETA DE 05/12/2020	12121
	03B03-00003651	01/01/2021	24/03/2021	000016	AYALA VELASQUEZ CELESTINA S	S	0.00	1	100.00	03B03-00003651	B003-00003651 22/02/2020	12121
	03B03-00003530	01/01/2021	24/03/2021	000013	CUNO ALMIRON JOSE LUIS S	S	0.00	1	100.00	01B03-00003530	B003-00003530 08/09/2020	12121
	03B03-00003870	01/01/2021	24/03/2021	000011	CHOQUEPUMA CHURATA, ANDRE S	S	110.00	0	380.00	03B03-00003870	B003-00003870 04/11/2020	12121

Nota: informacion subida a sistema acorde con la realidad de la empresa en las cuentas por cobrar.

**Figura 39**  
Hoja extraída de balance 2022 cuentas por cobrar detallado

**TRADING MIR S.A.**

**12 CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES- TERCEROS**

**AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2.022**

Vienen ..... 5/ ..... 558,487,89

IMPORTACIONES DIESEL JUNIOR SAC RUC: 20511002294			
FECHA EMISION	SERIE	N° FACTURA	MONTO TOTAL S/
13/10/2022	FO01	0015486	483,00
17/10/2022	FO01	0015499	475,00
08/11/2022	FO01	0015799	380,00
09/11/2022	FO01	0015814	1,400,00
10/11/2022	FO01	0015837	2,640,00
12/11/2022	FO01	0015854	2,530,00
18/11/2022	FO01	0015923	324,00
17/11/2022	FO01	0015937	510,00
23/11/2022	FO01	0016045	2,360,00
23/11/2022	FO01	0016059	720,00
23/11/2022	FO01	0009779	(1,300,00)
29/11/2022	FO01	0016163	1,080,00
03/12/2022	FO01	0016228	645,00
05/12/2022	FO01	0016231	1,020,00
10/12/2022	FO01	0016319	1,125,00
15/12/2022	FO01	0016372	1,620,00
26/12/2022	FO01	0016577	1,285,00
			<b>17,299,00</b>

INGA GUISEP JUAN CARLOS RUC: 10409015315			
FECHA EMISION	SERIE	N° FACTURA	MONTO TOTAL S/
05/01/2022	FO01	0011235	2,712,00
01/02/2022	FO01	0011597	272,00
03/02/2022	FO01	0011627	700,00
			<b>3,684,00</b>

JOSEFINA BRAVO PALACIOS TURISMO S.A.C. RUC: 20600443739			
FECHA EMISION	SERIE	N° FACTURA	MONTO TOTAL S/
18/11/2022	FO01	0015923	190,00
03/12/2022	FO01	0016228	250,00
19/12/2022	FO01	0016435	1,160,00
22/12/2022	FO01	0016490	190,00
			<b>1,790,00</b>

KC MANTENIN AND SERVICES S.A.C. RUC: 20681082262			
FECHA EMISION	SERIE	N° FACTURA	MONTO TOTAL S/
27/07/2018	001	0001261	1,455,00
27/07/2018	001	0001263	3,000,00
			<b>4,455,00</b>

MENESES VILLA CARLOS RUC: 10419711681			
FECHA EMISION	SERIE	N° FACTURA	MONTO TOTAL S/
24/09/2022	FO02	0009565	1,280,00
24/09/2022	FO02	0009612	640,00
28/09/2022	FO02	0009637	260,00
30/09/2022	FO02	0009684	450,00
29/10/2022	FO02	0010212	228,00
			<b>2,878,00</b>

Van ..... 5/ ..... 558,487,89

**Wendy Ayette Angeles Puma**  
 CONTADOR PUBLICO COLEGIADO  
 MATRICULA N° 56206

Nota: Informacion extraído del balance año 2022, elaborado por la contadora.

### **3.3. Proponer políticas de control y procedimiento en las cobranzas.**

#### **Situación problemática:**

La carencia de políticas en las cobranzas planteaba una problemática importante para TRADING MIR S.A. Esta carencia afectaba la capacidad de la empresa para rastrear y comprender de manera efectiva el estado de las cuentas por cobrar. La ausencia de un desglose preciso de estas cuentas impedía un control adecuado, el proceso de cobranza se limitaba a comunicarse con empresas mediante llamadas, omitiendo la gestión de cobranzas de individuos con montos pequeños, a pesar de que el acumulado de estas cantidades individuales constituía una suma significativa en volumen.

Lamentablemente, muchas empresas subestiman la relevancia de las cuentas por cobrar, un error que TRADING MIR S.A. también experimentó. Es crucial reconocer que estas cuentas son esenciales para el éxito empresarial, ya que representan el activo corriente de mayor liquidez después del efectivo en caja y bancos. De hecho, estas cuentas pueden conformar hasta el cincuenta por ciento o más del total de los activos. Esta omisión de políticas de control en las cobranzas ilustra cómo el descuido de un aspecto aparentemente secundario puede impactar significativamente la estabilidad financiera y el rendimiento general de la empresa.

#### **Descripción del aporte:**

Estas políticas de cobranza abarcan los siguientes aspectos:

- Cualquier cantidad recaudada se depositará en la cuenta bancaria de la empresa el mismo día de la recaudación o, como máximo, en el siguiente día hábil.
- Todo cheque recibido deberá estar girado a nombre de la empresa.
- Las recaudaciones por medio de transferencia bancaria deberán ser

verificada en banco y revisada si fue cobrada en la entidad correspondiente en sistema.

- Para garantizar una comprensión adecuada entre las partes, todo pago debe estar respaldado por el correspondiente documento que confirme la transacción.
- Se realizará diariamente un reporte con todos los importes recaudados por concepto de cuentas por cobrar.
- Se notificará a los clientes antes de que venza el plazo de pago de las cuentas pendientes, con un margen máximo de 3 días antes de la fecha de vencimiento del crédito. Esta notificación podrá llevarse a cabo mediante correo electrónico, WhatsApp o llamada telefónica.
- Se emitirá un estado de cuenta mensual que detallará las fechas de corte y los importes a pagar durante ese período.
- Toda atención se llevará a cabo con la máxima eficiencia y eficacia posibles para evitar descontentos por parte de los clientes, lo que podría resultar en la no cancelación de los créditos pendientes.
- Si se negocia la emisión de letras o facturas negociables y estas resultan en un impago, los gastos generados en el proceso para cancelar el crédito se agregarán al monto total de la deuda.
- En caso de que un cliente no pueda realizar el pago dentro del plazo establecido, se negociará una reprogramación de fechas o letras, con la finalidad que cancele su deuda

Estas políticas y procedimientos se diseñaron para optimizar el proceso de cobranzas, asegurando una gestión eficiente y efectiva de las cuentas por cobrar y promoviendo la transparencia y responsabilidad en la relación con los clientes. **Véase en el anexo 4.**

## **Importancia del aporte**

Este aporte significativo para la empresa, que pudiera considerar políticas que aportarán a la mejora del proceso de cobranza que maneja TRADING MIR S.A en sus ventas a crédito y de esta manera aumentar su liquidez.

Al proponer políticas en el área de cobranzas permitió a la empresa incluir normas o guías básicas para realizar acciones que conlleve a tener un proceso acorde y efectivo en la recuperación de cartera vencida.

Es importante que las políticas de cobranza sean revisadas y adaptadas según las normas y regulaciones en la que opera la empresa. Cumplir con estas normativas no solo asegura la integridad de los estados financieros, sino que también ayuda a evitar multas y sanciones legales.

Al emplear las políticas permitió a TRADING MIR S.A. tener el control y conocimiento de los valores registrados de cuentas incobrables.

Entonces podemos decir que las cuentas por cobrar son derechos exigibles que se le entrega al cliente aplicando las políticas establecidas, la finalidad de esta cuenta es ganar clientes potenciales ya que es considerada como un medio para vender y poder obtener liquidez cumpliendo así sus objetivos.

La organización de las cuentas por cobrar se fundamenta en las decisiones clave adoptadas por el área encargada para establecer políticas que guiarán sus operaciones. El objetivo de la empresa es incrementar los ingresos para prevenir riesgos de liquidez, ya que la falta de aplicación de estrategias adecuadas podría conllevar a desafíos financieros significativos.

**Tabla 2**

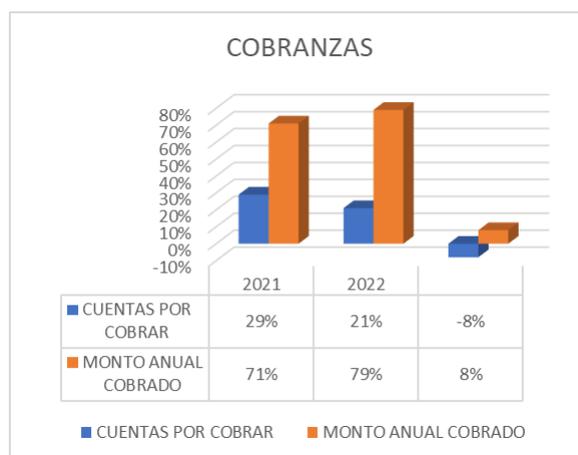
*Comparación de ventas a crédito y cobranzas*

	2021		2022	
	MONTO EN S/	%	MONTO EN S/	%
VENTAS A CREDITO	S/ 2,547,476.62	100%	S/ 3,901,096.58	100%
CUENTAS POR COBRAR	S/ 726,778.43	29%	S/ 829,588.94	21%
MONTO COBRADO EN S/	S/ 1,820,698.19	71%	S/ 3,071,507.64	79%

Nota: cuadro comparativo de cobranzas año 2021 y 2022

**Figura 40**

*Gráfico porcentual de ventas a crédito y cobranzas*



Nota: El porcentaje de ventas a crédito cobradas aumentó del 71 % en 2021 al 79% en 2022. Esto indica que la empresa ha mejorado su eficiencia en la recuperación de cuentas por cobrar.

### 3.4. Impartir instrucciones en el área de facturación para optimizar el control en el área de créditos y cobranzas:

#### Situación problemática:

El área de facturación no tenía una coordinación directa con el área de créditos y cobranzas en la empresa TRADING MIR S.A., Esto dio lugar a la aprobación de límites de crédito inadecuados o a la extensión de plazos de pago poco realistas, lo que aumentaba el riesgo de incumplimientos y deudas impagas, emitían facturas por premura del

tiempo al contado cuando eran al crédito y la solución que daban era solo quitarle el cobro, surgían situaciones en las que los clientes solicitaban inicialmente boletas a crédito para luego intentar cambiarlas por facturas por otra razón social después de varios días y el área de facturación lo realizaba sin coordinarlo. Esta falta de información adecuada impedía la realización de un seguimiento preciso y dificultaba la gestión eficaz en general.

La carencia de un seguimiento riguroso de los saldos pendientes de pago llevaba a un deterioro en la liquidez de la empresa y a la acumulación de cuentas por cobrar sin gestión activa. Esta desconexión interna daba lugar a conflictos con los clientes, ya que recibían mensajes contradictorios o experimentaban retrasos en los procesos de aprobación y cobranza. Abordar esta problemática requería un fortalecimiento de los procedimientos de control, una colaboración estrecha entre los departamentos involucrados y la implementación de sistemas de información que permitan una supervisión integral y eficiente de la gestión de créditos y cobranzas.

**Figura 41**

*Verificación si las facturas están correctamente emitidas*

Tipo	Número	F. Emisión	Cliente	Total	SUNAT	CLIENTE	ANULADO	Local	Vendedor	Guía
01	001-00000003	08/05/2023	CENTRO AUTOMOTRIZ DE ("ANULADO")	S/ 0.00					CIRUELOS JONATHAN JOEL ES	
01	001-00000004	18/07/2023	CONSORCIO SANTA CATA ("ANULADO")	S/ 0.00					CIRUELOS LIZBETH KASSANDR	
01	F001-0018674	02/01/2023	HEAVY TRUCKS PARTS S.A.C.	S/ 150.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓
01	F001-0018675	02/01/2023	ROMERO DELGADILLO VDA DE GERONIMO NOLBE	S/ 725.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓
01	F001-0018676	02/01/2023	ALFARO DE LA		✓	✓	✓	✓	✓	✓
01	F001-0018677	02/01/2023	VISAM DIESEL		✓	✓	✓	✓	✓	✓
01	F001-0018678	02/01/2023	GARCIA PACH		✓	✓	✓	✓	✓	✓
01	F001-0018679	02/01/2023	TRANSPORTE		✓	✓	✓	✓	✓	✓
01	F001-0018680	02/01/2023	TRANSPORTES		✓	✓	✓	✓	✓	✓
01	F001-0018681	02/01/2023	EMPRESA DE T		✓	✓	✓	✓	✓	✓
01	F001-0018682	02/01/2023	AUTOMOTRIZ		✓	✓	✓	✓	✓	✓
01	F001-0018683	02/01/2023	AUTOMOTRIZ		✓	✓	✓	✓	✓	✓
01	F001-0018684	02/01/2023	AUTOMOTRIZ		✓	✓	✓	✓	✓	✓
01	F001-0018685	02/01/2023	EMPRESA DE T		✓	✓	✓	✓	✓	✓
01	F001-0018686	02/01/2023	AUTOMOTRIZ		✓	✓	✓	✓	✓	✓
01	F001-0018687	02/01/2023	AUTOMOTRIZ		✓	✓	✓	✓	✓	✓
01	F001-0018688	02/01/2023	AUTOMOTRIZ		✓	✓	✓	✓	✓	✓
01	F001-0018689	02/01/2023	AUTOMOTRIZ		✓	✓	✓	✓	✓	✓
01	F001-0018690	02/01/2023	AUTOMOTRIZ		✓	✓	✓	✓	✓	✓
01	F001-0018691	03/01/2023	FRENOS VALERIO E I.R.L.	S/ 255.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓
01	F001-0018692	03/01/2023	M & M REPUESTOS Y SERVICIOS S.A.	US\$ 350.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓
01	F001-0018693	03/01/2023	VISAM DIESEL S.A.C.	S/ 380.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓

*Nota: Captura tomada del programa Navasoft.*

## **Descripción del aporte:**

Estas instrucciones que se generaron para el área de Facturación consistían en:

- Mantener una base de datos actualizada con la información de contacto de los clientes para asegurarse de que la información sea precisa al enviar facturas y realizar seguimiento de cobros.
- Verificar que las facturas estén correctamente detalladas sin son a crédito o al contado
- si el cliente realizo pago parcial comunicar al área de caja y previa coordinación con el área de cobranzas.
- coordinar con el área de cobranzas para la verificación del crédito o el aumento de la línea de crédito.
- Asegurarse de que toda la información de facturación, como detalles de productos precios y cantidades, esté completa y precisa en las facturas.
- Emitir facturas de manera regular y consistente, siguiendo un cronograma definido para evitar retrasos y confusiones.
- Al emitir las facturas al contado colocar bien la entidad correcta, el número de operación brindada por el cliente para identificar discrepancias y tomar medidas correctivas.
- Mantener una comunicación abierta con los clientes en relación con sus cuentas pendientes, recordatorios de pago y acuerdos de pago.
- Proporcionar capacitación continua al personal del área de facturación sobre las mejores prácticas de control interno, gestión de cuentas por cobrar y manejo de conflictos.
- Llevar un registro preciso y detallado de las notas de crédito emitidas, incluyendo el motivo, el monto y la fecha de emisión, coordinar con el área de caja y cobranzas si se realizara la devolución del dinero o queda a favor del cliente.

## **Importancia del aporte**

Para un control interno efectivo en el proceso de facturación y en la gestión contable de créditos y cobranzas, se deben seguir ciertos controles como establecer procedimientos para garantizar la facturación completa, verificar reportes periódicos para asegurar la precisión de las facturas y los ingresos registrados, definir fechas de revisión y respaldar los gastos de colaboradores con documentación correcta.

El área de facturación desempeña un papel fundamental en el control interno de créditos y cobranzas debido a que la emisión precisa y oportuna de facturas es el punto de partida para establecer términos de crédito claros y realizar un seguimiento eficiente de los pagos. Una facturación adecuada asegura que los clientes sean informados correctamente sobre sus obligaciones financieras, evitando malentendidos y disputas. Además, al mantener una estrecha sincronización con el proceso de créditos, la facturación adecuada garantiza que los límites de crédito se apliquen correctamente y que los plazos de pago sean coherentes. Esta sincronización entre facturación y control de créditos optimiza la gestión de cobranzas al proporcionar una base sólida de información y minimiza los riesgos de incumplimiento al establecer una relación clara entre los productos proporcionados y los términos de pago acordados.

En el ámbito financiero, la facturación desempeña un papel crucial al materializar ingresos y permitir el control de bienes facturados, facilitando la evaluación de metas y objetivos. Dado que las facturas son documentos legales que respaldan transacciones contables entre compradores y vendedores, su integridad es fundamental para la transparencia en la contabilidad y en la declaración de impuestos de cada uno de los contribuyentes en cualquier país.

## Figura 42

### Participación del área de ventas para impartir instrucciones

	INSTRUCCIONES PARA EL ÁREA DE VENTAS	REUNION 23-12-2022
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE-FACTURACION	HORA: 05 PM
		Página: 1 de 2
Responsable: Lizbeth Molina Domínguez		Área Responsable: Ventas

**Objetivo**  
El objetivo de estas instrucciones es mejorar los errores que se presentaron durante el año y que mejoras podemos implementar para tener un buen funcionamiento en el área.

Estas instrucciones consisten en:

- Mantener una base de datos actualizada con la información de contacto de los clientes para asegurarse de que la información sea precisa al enviar facturas y realizar seguimiento de cobros.
- Verificar que las facturas estén correctamente detalladas sin son a crédito o al contado
- si el cliente realiza pago parcial comunicar al área de caja y prever coordinación con el área de cobranzas.
- coordinar con el área de cobranzas para la verificación del crédito o el aumento de la línea de crédito.
- Asegurarse de que toda la información de facturación, como detalles de productos precios y cantidades, esté completa y precisa en las facturas.
- Emitir facturas de manera regular y consistente, siguiendo un cronograma definido para evitar retrasos y confusiones.
- Al emitir las facturas al contado colocar bien la entidad correcta, el número de operación brindada por el cliente para identificar discrepancias y tomar medidas correctivas.
- Mantener una comunicación abierta con los clientes en relación con sus cuentas pendientes, recordatorios de pago y acuerdos de pago.

	INSTRUCCIONES PARA EL ÁREA DE VENTAS	REUNION 23-12-2022
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE-FACTURACION	HORA: 05 PM
		Página: 2 de 2
Responsable: Lizbeth Molina Domínguez		Área Responsable: Ventas

- Proporcionar capacitación continua al personal del área de facturación sobre las mejores prácticas de control interno, gestión de cuentas por cobrar y manejo de conflictos.
- Llevar un registro preciso y detallado de las notas de crédito emitidas, incluyendo el motivo, el monto y la fecha de emisión, coordinar con el área de caja y cobranzas si se realizara la devolución del dinero o queda a favor del cliente.

FIRMAS DE LAS PARTES RESPONSABLES EN TOMAR EN CUENTA ESTOS PROCEDIMIENTOS EN LA EMPRESA:

Nota: Documento de gestión interna de TRADING MIR S.A.

### 3.5. Proponer políticas y procedimientos para la evaluación de los créditos a otorgar.

#### Situación problemática:

La ausencia de una evaluación adecuada de los créditos a otorgar conllevaba un problema sustancial para la empresa TRADING MIR S.A. Sin un proceso de evaluación sólido, se corría el riesgo de conceder créditos a clientes que podrían no tener la capacidad financiera para cumplir con sus obligaciones. Esto se pudo evidenciar en la morosidad y en un aumento de los riesgos de incumplimiento. Además, la falta de una evaluación precisa podría llevar a una asignación inapropiada de límites de crédito, lo que afectaba la capacidad de la empresa para manejar su flujo de efectivo y cumplir con sus propias obligaciones financieras. Además, sin una evaluación adecuada, la empresa perdía oportunidades

de crecimiento al otorgar créditos a clientes potencialmente solventes. En última instancia, la carencia de una evaluación de créditos efectiva tenía un impacto negativo en la estabilidad financiera y la viabilidad a largo plazo de la empresa.

### **Descripción del aporte:**

Estos fueron las propuestas para la evaluación de crédito a otorgar:

- **Formulario de Solicitud de Crédito:** Un formulario completo que incluye información sobre la empresa solicitante, detalles de contacto y propósito del crédito, referencias comerciales y bancarias que puedan verificar la reputación y capacidad del solicitante.
- **Historial Crediticio:** Historial de pagos pasados y antecedentes crediticios con la empresa u otras instituciones financieras.
- **Historial de Cumplimiento Tributario:** ya que los registros de pagos y los PDT pueden revelar su historial de cumplimiento tributario.
- **Referencias Comerciales:** Contactos de otras empresas con las que el solicitante haya hecho negocios en el pasado, para verificar su comportamiento comercial.
- **Plan de Pago:** Un plan detallado de cómo se planea pagar el crédito, incluyendo la duración y frecuencia de los pagos.
- **Determinación de Términos:** Define los términos del crédito, como el monto máximo, el plazo de pago y si se requerirá algún tipo de garantía.
- **Decisión y Comunicación:** Basado en la evaluación, decide si otorgar el crédito o no. Comunica la decisión al cliente junto con los términos y condiciones acordados.
- **Firma del Acuerdo:** Si el cliente acepta los términos, firma un acuerdo que detalla los aspectos del crédito, como el monto, el plazo y los pagos.

- **Cierre del Crédito:** Una vez que se haya completado el pago del crédito, asegúrate de cerrar adecuadamente el acuerdo y mantener registros precisos.
- **Gestión de Riesgos:** Si surge algún problema, considerar opciones de reestructuración del crédito si es posible.
- El crédito se debe analizar para la toma de decisiones y cuando acepta se debe fijar el promedio de tiempo, puede ser a 15 días, 30 días, 60 días y hasta los 90 días.

Es importante tener una buena comunicación con los clientes y ser consciente de los riesgos financieros. Los recursos y procedimientos pueden ser más simples, pero es esencial asegurarse de que los créditos otorgados sean manejables para ambas partes. **Véase en el anexo 3.**

**Figura 43**

*Documento de políticas de créditos a otorgar a clientes*

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS <b>PROCEDIMIENTO DE CRÉDITO A OTORGAR PERSONA NATURAL</b>	<b>MCO-01</b> <small>Página: 1 de 2</small>
<p><b>Objetivo:</b> El objetivo principal del proceso de otorgamiento de créditos es establecer políticas y procedimientos sólidos para analizar y seleccionar de manera efectiva a los clientes aptos para recibir créditos y garantizar una gestión responsable y rentable de los créditos, minimizando los riesgos de impago y asignando los recursos financieros de manera eficiente.</p> <p>↳ <b>Personas Naturales</b></p> <p><b>Políticas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Los clientes podrán acceder a créditos después de haber sido clientes de la empresa durante al menos un año. Las primeras compras deberán pagarse en el momento de la entrega de la mercadería.</li> <li>✓ Los solicitantes de crédito deberán proporcionar una copia de su ficha RUC o copia del documento de identidad del representante legal, según corresponda.</li> <li>✓ Se Deberán suministrar información adicional según las necesidades del proceso al crédito por otorgar.</li> <li>✓ El plazo máximo para la cancelación de un crédito será de 15,30 a 60 días, estos días varían según la evaluación del cliente.</li> <li>✓ El monto máximo otorgado por cliente en créditos será de S/5000.00.</li> <li>✓ Cada solicitud de crédito será revisada por la asistente contable encargada del área de créditos y cobranzas y aprobada por el jefe Administrativo, con la autorización previa del Gerente General.</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Para formalizar el compromiso de pago, se utilizarán letras de cambio o facturas negociables a través del proceso de factoring, que deberán ser firmadas por el cliente y servirán como documentos de respaldo.</li> </ul> <p><b>Procedimiento:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El cliente debe contactar al responsable del área de créditos y cobranzas de la empresa.</li> <li>- El cliente debe completar una solicitud de crédito antes de recibir la aprobación.</li> <li>- El cliente debe presentar toda la documentación solicitada dentro del proceso.</li> <li>- El responsable del área de créditos y cobranzas recibe, revisa y analiza la información proporcionada por el cliente.</li> <li>- Luego de analizar la información, el responsable del área de créditos y cobranzas aprueba o rechaza la solicitud de crédito.</li> <li>- La asistente contable encargada del área de créditos y cobranzas se reúne con el Gerente General para aprobar o denegar la solicitud de crédito. En caso de negación, se archiva la información relacionada con el cliente.</li> <li>- La asistente contable responsable del área de créditos y cobranzas notifica formalmente al cliente el resultado de su solicitud de crédito medio de correo electrónico o previo aviso por WhatsApp.</li> <li>- El cliente recibe la notificación de aprobación o denegación del crédito por medio de correo electrónico o previo aviso por WhatsApp.</li> <li>- En caso de aprobación, el cliente firma el documento de respaldo correspondiente, ya sea una letra de cambio o se negocia para enviar la factura al banco por a través del proceso de factoring.</li> <li>- Si el cliente acepta los términos, firma un acuerdo que detalla los aspectos del crédito, como el monto, el plazo y las fechas programadas de pago.</li> <li>- Finalmente, el responsable del área de créditos y cobranzas crea un archivo para el cliente al que se le haya otorgado el crédito para un mayor control de los créditos otorgados para hacer un seguimiento de las cobranzas.</li> </ul>		

*Nota:* políticas y procedimientos de créditos a otorgar se encuentran en los anexos.

### **Tabla 3**

*Encargados de autorizaciones según el valor del crédito de la empresa TRADING MIR S.A.*

Monto	Autorización
Igual o superior a 10.000,00 S/	Gerencia/Administración
Menor a 10.000,00 S/	Asistente contable- encargada del área de créditos y cobranzas

*Nota:* Autorización de créditos a otorgar según importe

#### **Importancia del aporte:**

En definitiva, la implementación de una evaluación sólida de créditos asegura la viabilidad a largo plazo de la empresa al prevenir pérdidas, mejorar su posición financiera y permitir la identificación de oportunidades de crecimiento sostenible. Esta medida no solo protege los intereses financieros de la empresa, sino que también construye relaciones comerciales sólidas y duraderas con los clientes, fomentando una base estable para el éxito continuo.

La importancia de esta solución radica en la protección de la solidez económica de la empresa. Al evitar el otorgamiento de créditos a los clientes no aptos, se reduce la morosidad y se minimiza el riesgo de incumplimientos. Esto, a su vez, mejora el flujo de efectivo y la gestión de obligaciones financieras propias. Además, la asignación precisa de límites de crédito fortalece la capacidad de la empresa para mantener un crecimiento sostenible.

Un control efectivo de los créditos a otorgar no solo reduce los riesgos financieros, sino que también contribuye a una gestión más eficiente del efectivo y, en última instancia, a una mejor liquidez para la empresa.

**Figura 44**  
**Estado situación financiera**

<b>TRADING MIR S.A.</b>		
<b>ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA</b>		
<b>DEL 01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DEL 2023</b>		
<b>(Expresado en Soles)</b>		
<b>ACTIVO</b>		
<b>Activo Corriente:</b>		
- Efectivo y Equivalente de Efectivo		534,272.37
- Cuentas por Cobrar Comerciales - Terceros		875,605.26
- Cuentas por Cobrar diversas - terceros		94,952.00
- Servicios y otros contratados por anticipado		458.55
- Existencias (Neto)		2,025,312.77
- Activos Diferidos		20,582.33
- Tributos, contraprestaciones y aportes al sist. de pens. y de salud por (Crédito fiscal)		88,609.00
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	S/	<b>3,639,792.28</b>
<b>Activo No Corriente:</b>		
- Activo diferido		65,860.37
- Inmueble Maquinaria y Equipo	866,016.04	
- Activos Intangibles	37,619.07	
(Depreciación, Amortización y Agotamiento Acumulados).	(70,089.33)	833,545.78
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE:</b>	S/	<b>899,406.15</b>
<b>TOTAL ACTIVO : S/ 4,539,198.43</b>		
<b>PASIVO Y PATRIMONIO :</b>		
<b>Pasivo Corriente: Deuda a corto plazo (12 meses)</b>		
- Tributos, contraprestaciones y aportes al sist. de pens. y de salud por pagar		4,938.00
- Cuentas por Pagar Comerciales - Terceros		276,558.55
- Obligaciones financieras		378,772.92
- Cuentas por pagar diversas - Terceros		241.57
<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE:</b>	S/	<b>660,511.04</b>
<b>Pasivo No Corriente: Deuda a largo plazo (mayor a 12 meses)</b>		
- Obligaciones financieras		224,938.22
<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE:</b>	S/	<b>224,938.22</b>
<b>TOTAL PASIVO : S/ 885,449.26</b>		
<b>PATRIMONIO</b>		
- Capital Social		944,181.00
- Capital Adicional		270,000.00
- Reservas		102,819.00
- Resultados Acumulados		1,833,372.69
- Resultados del Ejercicio		503,376.48
<b>TOTAL PATRIMONIO:</b>	S/	<b>3,653,749.17</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO: S/ 4,539,198.43</b>		
Lima, 30 de junio del 2023.		
 <b>Wendy Aflette Angeles Puma</b> <small>CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO  MATRÍCULA N° 56206</small>		

<b>ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>3,639,792.28</b>	<b>5.5</b>
<b>PASIVO CORRIENTE</b>	<b>660,511.04</b>	

*Nota:* Con una razón circulante elevada, la empresa demuestra una eficiente gestión de créditos y una sólida liquidez. La capacidad para convertir cuentas por cobrar derivadas de créditos otorgados en efectivo sugiere una gestión crediticia eficaz. Esta posición financiera sólida se refleja en la alta liquidez, indicando que la empresa tiene activos circulantes suficientes para cubrir de manera adecuada sus obligaciones a corto plazo, lo que la coloca en una posición favorable para afrontar pagos de deudas y otras obligaciones financieras.

## IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1 DISCUSIÓN

Durante el desarrollo de mi trabajo de suficiencia profesional se determinó como el deficiente manejo de los procesos y procedimientos de los créditos y cobranzas que están directamente relacionados con las cuentas por cobrar afectan la liquidez de empresa, generando que la empresa no llega a cubrir sus deudas totalmente teniendo que acudir a otros medios financieros para poder solventar sus obligaciones; por ello se desarrolló la propuesta de diseñar alternativas de solución que ayuden a tener un control y estrategias eficientes para aumentar la liquidez constantemente. Por esta razón la empresa debe implementar un manual de procedimientos y políticas de créditos y cobranzas para poder generar liquidez por medio de un estudio de riesgos y morosidad de los clientes, a través de un eficaz cobro de las cuentas por cobrar; coincidiendo con Castro & Flores (2022); quienes señalan que al no contar con una estructura orgánica funcional establecida, conlleva a que las actividades y funciones que realizan las personas del área de crédito y cobranza, lo ejecuten de manera empírica; al no contar con políticas de crédito y cobranza establecidas, se omite la documentación de respaldo para realizar los procesos de cobranza y que los créditos otorgados de manera informal perjudican la liquidez de la compañía, ya que está expuesta al riesgo de incobrabilidad debido a la mala gestión.

Nuestro objetivo es mejorar los recursos financieros de la empresa, ya que uno de los problemas que incurren en esta, es que al no contar con liquidez inmediata para cubrir sus obligaciones, acuden a los bancos, por el cual es muy necesario crear estrategias de reducción de cartera de morosos; coincidiendo con Paquiyaury (2022) Quien señala que, el control interno de créditos y cobranzas tiene influencia positiva en los niveles de liquidez de la empresa, puesto que la implementación mejoraría los niveles de liquidez de la empresa; en los niveles ratios de capacidad de pago, si se mejoran los niveles de la gestión de cobranzas, los niveles de las ratios de capacidad de pago también mejorarían, así como las políticas

de crédito, los niveles de efectivo mejoran en la empresa.

En la empresa se pudo evidenciar que no existía un manual de procesos, ni políticas para los créditos y cobranzas y solo se basaba en las indicaciones del gerente, el cual, no era registrado en su momento, generando descoordinación por parte de los involucrados; se diagnosticó que no hay confianza en sus estados financieros ya que no hay garantía de sus operaciones diarias por lo mismo que no cuenta con políticas contables en el área de créditos y cobranzas, y eso influye mucho con los resultados que se reflejaban en los estados financieros.

## **4.2 CONCLUSIONES**

- a. Diseñar procesos eficientes para la gestión de créditos y cobranzas es esencial para mejorar la estabilidad financiera de la empresa, gracias a la restricción de ciertos créditos y a la mejora en nuestras prácticas de cobranza, se pudo obtener una comprensión más clara y visual a nuestros empleados mediante manuales detallados y diagramas de flujo ilustrativos.
- b. Un manual de procedimientos y políticas en el área de créditos y cobranzas es esencial para el control de liquidez en cualquier empresa. Este manual es fundamental, ya que proporciona una descripción clara de las responsabilidades y funciones de cada miembro del área correspondiente, Su importancia radica en su capacidad para orientar de manera efectiva el proceso de cobranza y garantizar un flujo de liquidez adecuado.
- c. A través de la meticulosa elaboración y estructuración de un informe en la plantilla de Excel, se consiguió ordenar y posteriormente importar datos reales relacionados con las cuentas por cobrar. Este procedimiento nos ha brindado una información precisa y confiable acerca del estado de las cuentas de nuestros clientes, es decir, las cuentas por cobrar de la empresa. Estos datos se han integrado de manera exitosa en nuestro sistema Navasoft, fortaleciendo así la gestión eficiente y efectiva de estas cuentas.

## V. RECOMENDACIONES

- a. Con el fin de recuperar los créditos pendientes de años anteriores, se recomienda considerar la contratación de asesoría legal especializada en la gestión de recuperación de cartera. Esto puede ser fundamental para maximizar nuestros esfuerzos de cobro y garantizar que recuperemos los fondos adeudados de manera efectiva.
- b. Se sugiere incorporar en las políticas un protocolo que establezca sanciones para los clientes que incumplan con sus obligaciones en las fechas acordadas, con el objetivo de reducir la cantidad de clientes morosos sin poner en riesgo la situación financiera de la empresa.
- c. Se recomienda realizar evaluaciones regulares, para identificar áreas de mejora y garantizar el cumplimiento de políticas y procedimientos. Esto minimizará los riesgos de cuentas incobrables y optimizará tus procesos de créditos y cobranzas.
- d. Se aconseja diversificar las estrategias de cobro, utilizando métodos de contacto variados y personalizados según las características de cada deudor. Esto puede aumentar la eficacia en la recuperación de deudas y adaptarse a las necesidades individuales de los clientes.

## VI. BIBLIOGRAFÍA

Alvarado, A. y Ledesma, H. (2019). El Proceso Contable y su relación con la Información Económica en una Empresa del Cercado de Lima – 2018 [Tesis de Pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú. obtenido de

<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1192/Alvarado%20Araujo%2c%20Cynthia%20Mayra%3b%20Ledesma%20Huapaya%2c%20Emily%20Masiel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Arias, Y. & Rodríguez, M. (2020) Las políticas de crédito y cobranza y su incidencia en la liquidez de la CAC San José Cartavio, Trujillo 2019. Tesis de pregrado. Universidad Peruana del Norte. obtenido de

<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/25776?locale-attribute=es>

BBVA (2023) Que es la morosidad y qué consecuencias tiene, obtenido de

<https://www.bbva.com/es/salud-financiera/que-es-la-morosidad-y-que-consecuencias-tiene/>

Calderón, B. (2023) La cobranza. obtenido de

[https://www.cefa.com.mx/art\\_art110727.html](https://www.cefa.com.mx/art_art110727.html)

Castillo, G. (2021). Créditos y cobranzas (1 ed.). Buenos Aires, Buenos Aires, Argentina: EPUB. Recuperado el 17 de octubre de 2022, obtenido de

[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=a3wcEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT2%20&dq=que+son+los+cr%C3%A9ditos+cobranzas&ots=546x6c8toT&sig=cN\\_stz%203XTQanm3Hlda\\_LhzdHRt4#v=onepage&q=que%20son%20los%20cr%C3%A9ditos%20cobranzas&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=a3wcEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT2%20&dq=que+son+los+cr%C3%A9ditos+cobranzas&ots=546x6c8toT&sig=cN_stz%203XTQanm3Hlda_LhzdHRt4#v=onepage&q=que%20son%20los%20cr%C3%A9ditos%20cobranzas&f=false)

Castro & Flores (2022) Optimización del proceso de créditos y cobranzas en una empresa comercializadora de productos de consumo masivo. Caso de Estudio Exproalim del Cantón Ibarra, periodo 2020. [Tesis de pregrado] Universidad Técnica del Norte. obtenido de

<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/12700/2/02%20ICA%201809%20TRABAJO%20GRADO.pdf>

Cedeño-Choez, P. (2020). El procedimiento contable como herramienta de proyección de las finanzas empresariales. Ciencias empresariales, 6(4), 926-939. obtenido de

<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i4.1511>

Contreras & Espinoza (2022) en su tesis titulada “el control contable de las cuentas por cobrar comerciales y su incidencia en la liquidez de sociedad química del norte s.a.c, independencia, 2019”, obtenido de

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/32604/Contreras%20Luna%2c%20Maria%20Isabel%20-%20Espinoza%20Leandro%2c%20Gissela%20Katherine.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Condor, R. (2022) Políticas de créditos y cobranza orientadas a las empresas dedicadas a la importación. [Tesis de pregrado] Universidad Peruana de las Américas. obtenido de

<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/2488/1.TRABAJO%20DE%20SUFICIENCIA%20DE%20RONALD%20C%3%93NDOR%2030.03.22.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Czerniak, P. (2022) Cuales son los objetivos de la cobranza. obtenido de

<https://es.linkedin.com/pulse/cu%C3%A1les-son-los-objetivos-de-la->

cobranza-czerniak-ilchuk-

#:-:text=Objetivos%20de%20la%20Cobranzas,eficiencia%20en%20to  
dos%20los%20procesos.

Equipo editorial, Etecé (2023) Control en administración. De: Argentina.  
Para: Concepto. De. obtenido de

<https://concepto.de/control-en-administracion/>.

Última edición: 5 de agosto de 2021. Consultado: 21 de julio de 2023

Huerta, G. (2021) La gestión de créditos y cobranzas y su relación con la  
liquidez en la empresa Alabama S.A., Callao, 2020. Tesis de pregrado.  
Universidad Privada de las Américas. obtenido de

[file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Documents/HUERTA%20SANCHEZ\\_2.pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Documents/HUERTA%20SANCHEZ_2.pdf).

Mata, M. (2022) Control interno y su incidencia en la gestión de créditos y  
cobranzas, en empresas comerciales del rubro ferretero, distrito San  
Juan de Lurigancho, 2020. [Tesis de pregrado] Universidad Privada del  
Norte. obtenido de

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/32630/Mata%20Sotelo%2c%20Maria%20de%20los%20Angeles.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Marco, F. (2020). Cuentas por cobrar. Economipedia.com, obtenido de

<https://economipedia.com/definiciones/cuentas-a-cobrar.html>

Montes de Oca, J. (2020) Crédito. Economipedia.com. obtenido de

<https://economipedia.com/definiciones/credito.html>

Morejón, A. (2022) Auditoría de control interno para mejorar la eficiencia del  
departamento de créditos y cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y  
Crédito Puellaró Ltda. en la ciudad de Santo Domingo, 2021. [Tesis de  
pregrado] Universidad Regional Autónoma de los Andes. obtenido de

<https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/15947/1/USD-CYAL-EXC-007-2022.pdf>

Navarrete (2023) En su trabajo de titulación “Análisis del proceso de créditos y cobranzas en una empresa comercial” presentada en la Universidad Guayaquil. obtenido de

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/reduq/66343/1/NAVARRETE%20SUPO%20BORIS%20ERNESTO.pdf>

Paquiyauri, E. (2022) Implementación del control interno de créditos y cobranzas con influencia en la liquidez: empresa Masaki S.A.C. distrito La Molina periodo 2020. [Tesis de pregrado]. Universidad Ricardo Palma. obtenido de

<https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/5245/COUNT-47265880-T%20%20%20PAQUIYAURI%20BERMEO%20EDIT%20MIRELLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sáenz, M. (2023) Gestión en control interno de crédito y cobranzas para contrarrestar impactos en carteras vencidas. Caso-Trapesam. Revista Empresa & Sociedad • Número 5, Vol. 22, Edición Cuatrimestral Enero - abril 2023 • Guayaquil, Ecuador - Editorial UTEG. obtenido de

<file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Documents/Gesti%C3%B3n%20en%20Control%20Interno%20de%20Cr%C3%A9dito%20y%20Cobranzas%20para%20Contrarrestar%20Impactos%20en%20Carteras%20Vencidas.%20Caso-Trapesam.pdf>

Tóala, R. (2023) Estrategias de control interno y gestión de cobranza en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavilca. [Tesis de pregrado] Universidad Estatal del Sur de Manabí UNESUM. obtenido de

<https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/5363/1/T%c3%b3ala%20Berm%c3%badez%20Romina%20Nayeli.pdf>

Torres, D. (2023) Cartera de clientes: qué es y cómo gestionarla (con ejemplos). obtenido de

<https://blog.hubspot.es/sales/gestion-cartera-clientes>

Universia (2020) ¿En qué consiste la gestión de créditos y cobranzas? obtenido de

[https://orientacion.universia.edu.pe/infodetail/orientacion/orientacion\\_vocacional/en-que-consiste-el-curso-de-gestion-de-creditos-y-cobranzas--6182.html](https://orientacion.universia.edu.pe/infodetail/orientacion/orientacion_vocacional/en-que-consiste-el-curso-de-gestion-de-creditos-y-cobranzas--6182.html)

## VII. ANEXOS

### Anexo 1.- FICHA RUC



Información General del Contribuyente	
Código y descripción de Tipo de Contribuyente	26 SOCIEDAD ANONIMA
Fecha de Inscripción	28/10/1997
Fecha de Inicio de Actividades	28/10/1997
Estado del Contribuyente	ACTIVO
Dependencia SUNAT	0021 - INTENDENCIA LIMA
Condición del Domicilio Fiscal	HABIDO
Emisor electrónico desde	17/10/2018
Comprobantes electrónicos	FACTURA (desde 17/10/2018),BOLETA (desde 17/10/2018)

Datos del Contribuyente	
Nombre Comercial	-
Tipo de Representación	-
Actividad Económica Principal	4530 - VENTA DE PARTES, PIEZAS Y ACCESORIOS PARA VEHICULOS AUTOMOTORES
Actividad Económica Secundaria 1	---
Actividad Económica Secundaria 2	---
Sistema Emisión Comprobantes de Pago	MANUAL/COMPUTARIZADO
Sistema de Contabilidad	MANUAL/COMPUTARIZADO
Código de Profesión / Oficio	-
Actividad de Comercio Exterior	IMPORTADOR
Número Fax	-
Teléfono Fijo 1	1 - 5446588
Teléfono Fijo 2	1 - 3883907
Teléfono Móvil 1	1 - 990975247
Teléfono Móvil 2	1 - 936154702
Correo Electrónico 1	EstudioEAGE_2@hotmail.com
Correo Electrónico 2	tradingmir@hotmail.com

Domicilio Fiscal	
Actividad Económica Principal	4530 - VENTA DE PARTES, PIEZAS Y ACCESORIOS PARA VEHICULOS AUTOMOTORES
Departamento	LIMA
Provincia	LIMA
Distrito	SAN JUAN DE LURIGANCHO
Tipo y Nombre Zona	URB. CANTO GRANDE
Tipo y Nombre Vía	CAL. LOS CIRUELOS
Nro	328

Página 1 de 5

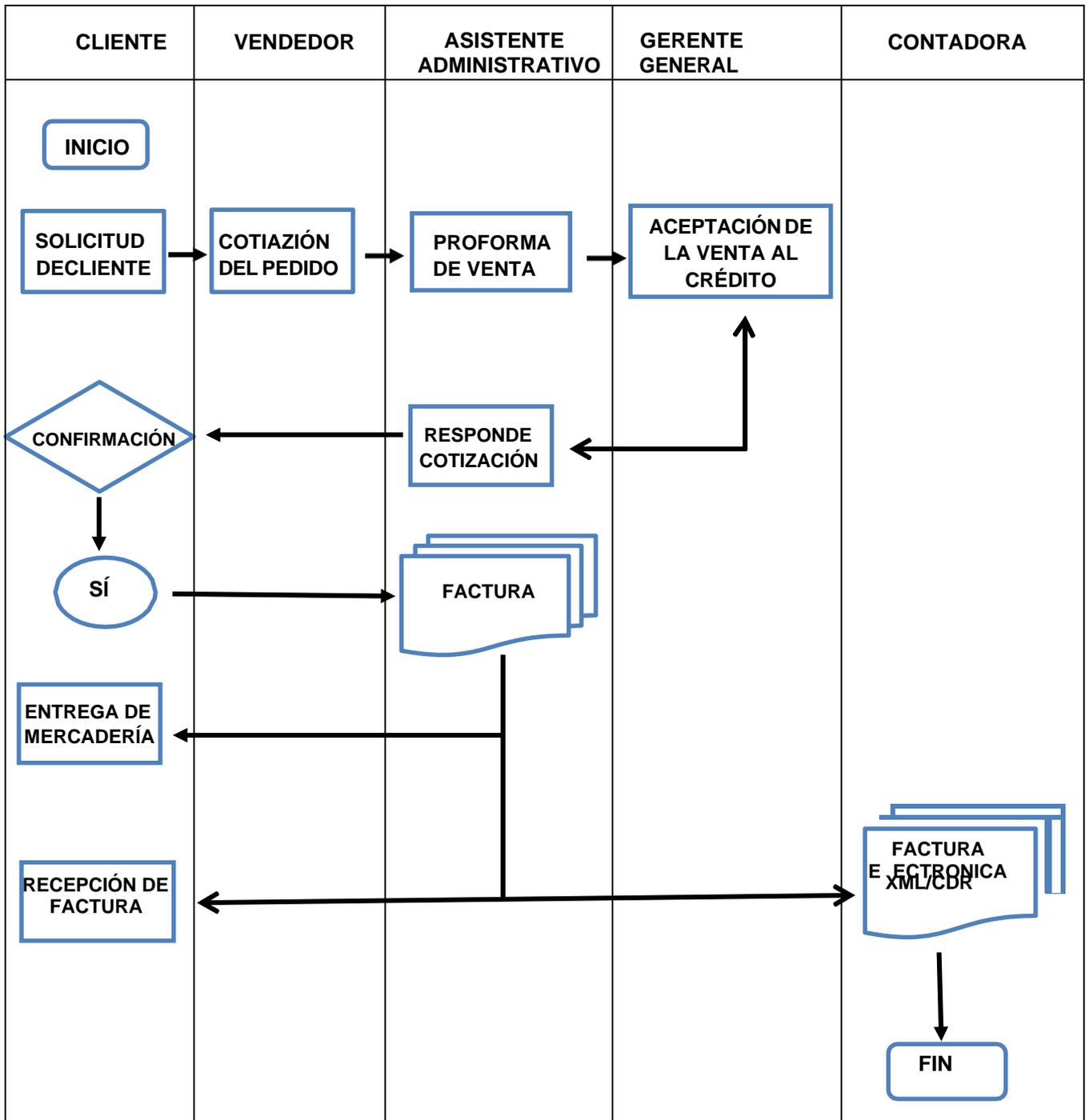
Rm	-
Mz	-
Lote	-
Dpto	-
Interior	-
Otras Referencias	-
Condición del inmueble declarado como Domicilio Fiscal	-

Datos de la Persona Natural / Datos de la Empresa	
Fecha Inscripción RRLPP	31/10/1997
Número de Partida Registral	11029486
Tomo/Ficha	-
Folio	-
Asiento	-
Origen de la Entidad	NACIONAL
País de Origen	-

Registro de Tributos Afectos				
Tributo	Afecto desde	Exoneración		
		Marca de Exoneración	Desde	Hasta
IGV - OPER. INT. - CTA. PROPIA	28/10/1997	-	-	-
RENTA 3RA. CATEGOR.-CTA.PROPIA	01/11/2002	-	-	-
RENTA 4TA. CATEG. RETENCIONES	01/11/2010	-	-	-
RENTA 5TA. CATEG. RETENCIONES	13/02/2001	-	-	-
ESSALUD SEG REGULAR TRABAJADOR	01/04/2000	-	-	-
SNP - LEY 18990	01/04/2000	-	-	-

Representantes Legales					
Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD 00249021	ESPINOSA ESTARES FLORENTINO VICTOR	GERENTE GENERAL	17/10/1949	20/05/2017	-
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo	
	URB. CANTO GRANDE CAL. LOS CIRUELOS 326	LIMA LIMA SAN JUAN DE LURIGANCHO	15 981238000	teintrin@hotmail.com	

Anexo 2.- Flujoograma de ventas



### Anexo 3.- Manual de créditos a otorgar

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>MCO:01</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE CREDITO A OTORGAR PERSONA NATURAL</b>	Página: 1 de 2

#### **Objetivo:**

El objetivo principal del proceso de otorgamiento de créditos es establecer políticas y procedimientos sólidos para analizar y seleccionar de manera efectiva a los clientes aptos para recibir créditos y garantizar una gestión responsable y rentable de los créditos, minimizando los riesgos de impago y asignando los recursos financieros de manera eficiente.

#### ❖ **Personas Naturales**

#### **Políticas:**

- ✓ Se Deberán suministrar información adicional según las necesidades del proceso al crédito por otorgar.
- ✓ Cada solicitud de crédito será revisada por la asistente contable encargada del área y aprobada por el jefe Administrativo, con la autorización previa del Gerente.
- ✓ Para formalizar el compromiso de pago, se utilizarán letras de cambio o facturas negociables a través del proceso de factoring.

#### **Procedimiento:**

- El cliente debe completar una solicitud de crédito antes de recibir la aprobación.
- La asistente contable encargada del área se reúne con el Gerente para aprobar o denegar la solicitud. En caso de negación, se archiva la información relacionada con el cliente.
- La asistente contable responsable del área de créditos y cobranzas notifica formalmente al cliente el resultado de su solicitud de crédito medio de correo electrónico previo aviso por WhatsApp.
- Si el cliente acepta los términos, firma un acuerdo que detalla los aspectos del crédito, como el monto, el plazo y las fechas programadas de pago.
- Finalmente, se crea un archivo para el cliente para un mayor control de los créditos otorgados para hacer un seguimiento de las cobranzas.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>MCO:02</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE CREDITO A OTORGAR PERSONA JURIDICA</b>	Página: 1 de 3

## ❖ Personas Jurídicas

### a) Clientes Solicitantes de Crédito

- Los clientes podrán acceder a créditos después de haber sido clientes de la empresa durante al menos un año.
- La dirección proporcionada en la solicitud debe ser precisa, incluyendo provincia, ciudad, barrio, calle, avenidas y referencias cercanas.
- El solicitante debe presentar un certificado original que demuestre que no se encuentra en la central de riesgos y que su historial crediticio está limpio.
- Todos los solicitantes serán tratados de manera igualitaria, sin preferencias basadas en relaciones personales.
- Todas las referencias proporcionadas serán verificadas para garantizar su autenticidad.

### b) Documentación Requerida

- Solicitud de crédito.
- Copia de ficha RUC.
- Presentación de los últimos PDT

### c) Plazo y Garantía

El plazo máximo para la cancelación de los créditos otorgados será de 30 días a 90 días

### d) Monto

El monto es según el análisis de la capacidad de endeudamiento  
Estos procedimientos y políticas deben aplicarse rigurosamente para garantizar un proceso de otorgamiento de créditos transparente y justo para todos los clientes.

## Anexo 4.- políticas de cobranza

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>MCO:03</b>
	<b>POLITICAS DE COBRANZA</b>	Página: 1 de 4

### Objetivo

Es desarrollar políticas que impulsen la mejora continua de la recaudación en la empresa. Nuestra meta es garantizar la eficacia en la recuperación de la cartera pendiente de cobro, dentro de los plazos acordados.

### Políticas

- Toda atención se llevará a cabo con la máxima eficiencia y eficacia posibles para evitar descontentos por parte de los clientes, lo que podría resultar en la no cancelación de los créditos pendientes.
- Si se negocia la emisión de letras o facturas negociables y estas resultan en un impago, los gastos generados en el proceso para cancelar el crédito se agregarán al monto total de la deuda.
- En caso de que un cliente no pueda realizar el pago dentro del plazo establecido, se negociará una reprogramación de fechas o letras, con la finalidad que cancele su deuda.

### Cuentas incobrables

#### Objetivo

Establecer políticas y procedimientos que contribuyan a la detección de cuentas incobrables

#### Políticas

- Se elaborará un reporte de los créditos vencidos.

- Toda cuenta incobrable será cerrada en colaboración con la contadora.
- La consideración de una cuenta como incobrable se basará en lo estipulado en el Artículo 21 del Reglamento del Impuesto a la Renta,
- Se llevará a cabo una reunión anual con el gerente y la parte administrativa

### **Procedimientos**

1. El encargado elaborará un informe detallado que incluirá todas las cuentas incobrables.
2. La asistente contable utilizará el informe recibido como referencia para realizar un análisis profundo de cada cuenta incobrable de la empresa.
3. La asistente contable realizará una verificación basada en cálculos y normativas
4. La asistente contable procederá al cierre y registro de las cuentas incobrables, asegurando la precisión en los registros contables.

**TRADING MIR S.A.**  
RUC: 20378620296  
  
-----  
Florentino V. Espinoza Estares  
DNI: 09249691  
GERENTE GENERAL

\_\_\_\_\_  
Espinoza Estares florentino victor

**REPRESENTANTE LEGAL**

  
-----

Lizbeth kassandra Molina Damian

**ASISTENTE CONTABLE**

Anexo 5.- Manual de Funciones

 <h1 style="margin: 0;">TRADING MIR S.A.</h1> <h2 style="margin: 0;">MANUAL DE FUNCIONES</h2>	
<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>	ASESOR COMERCIAL
<b>JEFE INMEDIATO:</b>	ASISTENTE ADMINISTRATIVO
<b>OBJETIVO:</b> Vender los productos de la empresa con buen trato y cordialidad.	
<b>FUNCIONES</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibir cordialmente al cliente</li> <li>2. Cotizar los productos solicitados</li> <li>3. Atender y vender los productos al contado, si es al crédito consultar si aún no excede su tope de línea de crédito.</li> <li>4. Emitir el comprobante e indicar a la cajera si es una venta al contado o crédito.</li> <li>5. Enviar el pedido al encargado de almacén para ser atendido</li> <li>6. Llevar cuentas de lo vendido</li> <li>7. Disponibilidad a otras tareas que se lo deleguen</li> <li>8. Mantener limpio el punto de venta</li> </ol>	
<b>PERFIL DEL CARGO:</b>	El asesor comercial debe ser comunicativo, empático, orientado a resultados, tener un buen conocimiento de los productos y estar dispuesto a aprender sobre repuestos desconocidos.
<b>REQUISITOS</b>	<p><b><u>Requisitos intelectuales</u></b>  <b>Grado:</b> secundaria completa, técnico  <b>Experiencia:</b> 6 meses  <b>Actividades:</b> agilidad, control, credibilidad, convencimiento, puntualidad, agilidad mental.  <b>Responsabilidades:</b> Deben ser hábiles en la negociación para cerrar ventas beneficiosas para ambas partes.  <b><u>Condiciones de trabajo</u></b>  <b>Ambiente:</b> personal diferente de llevar  <b>Riesgo:</b> leve.</p>



# TRADING MIR S.A.

## MANUAL DE FUNCIONES

<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>	CAJERA
<b>JEFE INMEDIATO:</b>	ASISTENTE ADMINISTRATIVO -ASISTENTE CONTABLE
<p><b>OBJETIVO:</b> Garantizar que el arqueo diario de caja en el sistema coincida con el archivo en Excel para lograr una conciliación precisa.</p>	
<p><b>FUNCIONES</b></p>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibir el documento emitido por el vendedor</li> <li>2. Si la venta fue al contado sellar y recibir el dinero</li> <li>3. Si la venta es al crédito hacer firmar el cargo con los datos solicitados.</li> <li>4. Recepcionar los cargos de venta a crédito y al contado con el sello y firma de almacén.</li> <li>5. Contar, verificar y mantener un control preciso del efectivo y otros medios de pago.</li> <li>6. Proporcionar el cambio correcto a los clientes cuando realizan pagos en efectivo.</li> <li>7. Realizar el arqueo de caja al final del día para asegurarse de que el efectivo coincide con los registros y el sistema contable.</li> <li>8. Mantener limpio el área</li> </ol>	
<b>PERFIL DEL CARGO:</b>	El cajero debe tener habilidades en manejo de efectivo, atención al cliente y ética profesional.
<b>REQUISITOS</b>	<p><b><u>Requisitos intelectuales</u></b></p> <p><b>Grado:</b> secundaria completa, técnico</p> <p><b>Experiencia:</b> 1 año</p> <p><b>Actividades:</b> agilidad, manejo de efectivo, credibilidad, puntualidad.</p> <p><b>Responsabilidades:</b> Gestionar transacciones con precisión y brindar un servicio al cliente eficiente.</p> <p><b><u>Condiciones de trabajo</u></b></p> <p><b>Ambiente:</b> personal diferente de llevar</p> <p><b>Riesgo:</b> leve.</p>



# TRADING MIR S.A.

## MANUAL DE FUNCIONES

<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>	ASISTENTE CONTABLE
<b>JEFE INMEDIATO:</b>	GERENTE ADMINISTRATIVO-GERENTE GENERAL
<p><b>OBJETIVO:</b> Respalda la gestión financiera y contable de una organización, asegurando la precisión y el cumplimiento normativo.</p>	
<p><b>FUNCIONES</b></p>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaboración de conciliaciones bancarias</li> <li>2. Verificar el arqueo de caja de los locales</li> <li>3. Revisar los reportes cobrados en sistema</li> <li>4. Generar reportes de compras y ventas mensuales</li> <li>5. Gestión de créditos y cobranzas</li> <li>6. Verificar movimientos en sistema</li> <li>7. Proporcionar información real de la empresa a la contadora externa.</li> <li>8. Presentar información requerida al Gerente general y administrativo.</li> </ol>	
<b>PERFIL DEL CARGO:</b>	Le reportara al gerente el estado actual de la empresa en la parte económica con el fin de llevar una contabilidad clara y precisa.
<b>REQUISITOS</b>	<p><b><u>requisitos intelectuales:</u></b>  <b>Grado:</b> bachiller  <b>experiencia:</b> 1 año  <b>actitudes:</b> honesto, responsable, respetuoso, tolerante, criterio, autonomía, puntualidad, orden, discreción, compromiso, eficaz, agilidad mental.  <b><u>Responsabilidades adquiridas:</u></b> Registrar y comunicar los movimientos de la empresa al Gerente General, control de créditos y cobranzas, proporcionar datos al contador para la preparación de los estados financieros.  <b>ambiente:</b> oficina  <b>riesgo:</b> mínimo</p>



## UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES

*“Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo”*

### DECLARACIÓN JURADA

Yo, Lizbeth kassandra Molina Damian, identificado (a) con DNI N° 73061139 con domicilio en Mz. J2 Lt. 4 Jose Carlos Mariátegui DECLARO BAJO JURAMENTO, que el contenido del presente Informe denominado “EL PROCESO CONTABLE EN EL CONTROL DE CRÉDITOS Y COBRANZAS EN LA EMPRESA TRADING MIR S.A”, corresponde a mi autoría, en cumplimiento del art. 61 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional del Callao, aprobado por Resolución N° 150-2023-CU.

Callao, 02 de octubre del 2023.

---

Lizbeth kassandra Molina Damian  
DNI 73061139