



FACULTAD DE INGENIERIA Y COMUNICACIONES

CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

**GESTIÓN COMERCIAL DE LAS CUENTAS POR
COBRAR Y LA CONCILIACIÓN DE LOS CLIENTES.
EMPRESA INVERSIONES & SERVICIOS JWM S.A.C.
LURIGANCHO- CHOSICA, 2022.**

AUTOR: BACHILLER

VASQUEZ MAGRO, ANA MARIELA

Para obtener el Título Profesional en
Ingeniero Comercial

Lima – Perú

2023

INFORME DE SIMILITUD

2Suficiencia Profesional Bach. Ana Vasquez

INFORME DE ORIGINALIDAD

4%

INDICE DE SIMILITUD

4%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

hdl.handle.net

Fuente de Internet

2%

2

repositorio.ulasamericas.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

3

repositorio.utp.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

4

docplayer.es

Fuente de Internet

<1 %

5

www.cacic2016.unsl.edu.ar

Fuente de Internet

<1 %

6

Submitted to Universidad San Ignacio de
Loyola

Trabajo del estudiante

<1 %

**GESTIÓN COMERCIAL DE LAS CUENTAS POR
COBRAR Y LA CONCILIACIÓN DE LOS CLIENTES.
EMPRESA INVERSIONES & SERVICIOS JWM
S.A.C. LURIGANCHO- CHOSICA, 2022.**

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR

Mg. Julio Becar Mendoza

PRESIDENTE DEL JURADO

Mg. Hugo García Rivadeneira

MIEMBROS DEL JURADO

Dra. Catherine Calderón Gálvez

DEDICATORIA

A Dios por brindarnos las fuerzas y darnos la vida para poder terminar este gran logro de poder culminar el presente trabajo.

A nuestras familias, que nos motivaron a perseguir nuestras metas y ser mejores personas, quienes fueron han sido nuestro apoyo incondicional durante este largo trayecto.

AGRADECIMIENTO

A Dios, quien me brindo la sabiduría para poder culminar esta etapa académica de mi vida.

A nuestras familias por todo el esfuerzo que realizaron para poder desarrollar el presente trabajo.

A nuestro asesor de tesis MG. Julio Becar, quien nos brindó consejos y conocimientos para realizar con éxito el presente trabajo.

A todas aquellas personas que contribuyeron de una u otra manera a lo largo y arduo caminar de las carrera profesional

RESUMEN

En la actualidad toda empresa comercial mype tiene cuentas por cobrar y a la vez cuentas incobrables que lo dejan de lado por no tener conocimiento y una buena gestión de cobranza. El presente trabajo de gestión comercial de las cuentas por cobrar y conciliación de los clientes de la empresa Transporte JWM S.A.C. se detectó el incidente y la ineficiente que hay en las cuentas por cobrar.

Por lo cual se procedió en poder realizar políticas y procesos de cobranzas, hará que la empresa contemple a sus clientes con mayor detalle para poder brindar el crédito y los días de créditos .Lo cual se procede en poder obtener un servicio de central de riesgo ello ayudara a ver su estado financiero del cliente si apto o no para poder brindarle el crédito establecido y las facturas negociables ayudaría a la empresa a poder tener el ingreso más rápido pero también tiene un interés que pagar a los bancos o a la identidad financiera .Si el cliente no logra pagar la deuda que tiene se procederá a tomar otras medidas más estrictas , como cobranza administrativa, domiciliaria, carta notarial , conciliaciones , prejudicial o cobranza coactiva .

Finalmente, los procesos mencionados ayudarán a la empresa Inversiones &Servicios JWM S.A.C. a poder recuperar las cuentas incobrables y por cobrar y también tener el ingreso efectivo más rápido.

Palabras Clave:

Gestión de Cobranzas – Facturas en Negociables – Conciliación de Cuentas por Cobrar

ABSTRAC

Currently, all mype commercial firms have accounts receivable and at the same time uncollectible accounts that are pushed aside due to lack of information and excellent collection management. During the course of Transporte JWM S.A.C.'s current commercial management of accounts receivable and client reconciliation, both the event and the inefficiency in accounts receivable became apparent.

Therefore, it was proceeded to be able to carry out collection policies and processes, it will make the company contemplate its clients in greater detail to be able to provide the credit and the days of credits. Which is proceeded in order to obtain a risk center service for it It will help to see the financial status of the client, whether or not he is suitable to be able to provide the established credit and the negotiable invoices. It will help the company to be able to have the fastest income, but it also has interest to pay to the banks or to the financial identity. If the The client fails to pay the debt that he has, other stricter measures will be taken, such as administrative collection, domiciliary, notarial letter, conciliations, prejudicial or coercive collection.

Finally, the aforementioned processes will help the company Inversiones & Servicios JWM S.A.C. to be able to recover bad debts and receivables and also have the fastest cash income.

Keywords:

Collection Management – Negotiable Invoices – Reconciliation of Accounts Receivable

INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo de suficiencia profesional se titula como “Gestión Comercial de las Cuentas por Cobrar y la Conciliación de los clientes de la Empresa Inversiones & Servicios JWM S.A.C. -2022, tiene por objetivo y propósito de demostrar una relación que existe entre créditos y cobranza y gestión comercial a su vez se incluye las conciliaciones y obtener policías de cobranza.

En el sistema de gestión de crédito se ha convertido en una pieza clave para cada organización, siendo este tipo de herramientas un recurso ideal para el buen desarrollo y éxito en los proyectos de ventas.

Los procesos de conciliación influyen a la organización en poder minimizar las cuentas por cobrar y a su vez y llegar a un buen acuerdo crediticio.

Capítulo I: Se investiga a lo repente de la descripción de la realidad problemática a si mismo se espera lograr con el trabajo de insuficiencia enfatiza la importancia del tema investigado para la empresa y será de gran ayuda para otras empresas que enfrentan los mismos problemas.

Capítulo II: Se desarrolló el, Marco Histórico, Marco Legal, Marco Teórico y Marco Conceptual, además de describir estudios realizados por otros investigadores que están vinculados al tema del estudio y la descripción, también incluye toda la información que se basa en la investigación.

Capítulo III: Evaluación de las actividades realizadas

Capítulo IV: Se realiza la conclusión y recomendaciones, de acuerdo a los Objetivos plantados que permite realizar policías y buenas gestiones de cobranzas Para no tener incobrables.

INDICE

INFOME DE SIMILITUD	2
RESUMEN	6
ABSTRAC	7
CAPÍTULO I. LA EMPRESA	11
1.1. DESCRIPCION DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	11
1.2. DELIMITACION DE LA INVESTIGACION	12
1.2.1. DELIMITACION ESPACIAL	12
1.2.2. DELIMITACION TEMPORAL	12
1.2.3. DELIMITACION SOCIAL	12
1.3. PROBLEMAS DE LA INVESTIGACION	12
1.3.1. PROBLEMA PRINCIPAL	12
1.3.2. PROBLEMAS SECUNDARIOS	12
1.4. OBJETIVO DE LA INVESTIGACION	13
1.4.1. OBJETIVO GENERAL	13
1.4.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS	13
1.5. JUSTIFICACION E IMPORTANCIA	13
1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACION	13
1.7. DATOS GENERALES	14
1.8. NOMBRE O RAZON SOCIAL	14
1.9. UBICACIÓN DE LA EMPRESA	14
1.10. GIRO DE LA EMPRESA	14
1.11. TAMAÑO DE LA EMPRESA	14
1.12. BREVE RESEÑA HISTORICA	14
1.13. ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA	15
1.14. MISION, VISION Y VALORES	15
1.15. SERVICIOS Y CLIENTES	16
1.15.1. PRINCIPALES SERVICIOS	16

1.15.2.	CLIENTES	16
CAPÍTULO II.		18
MARCO TEÓRICO		18
2.1.	ANTECEDENTES	18
2.2.	MARCO HISTORICO	20
2.2.1.	GESTIÓN COMERCIAL	20
2.2.2.	CUENTAS POR COBRAR	22
2.2.3.	ESTRATEGIAS DE COBRANZAS	24
2.2.4.	5 C'S DEL CRÉDITO	27
2.2.5.	CONCILIACION	29
2.3	MARCO LEGAL	29
CAPÍTULO III.		36
DESCRIPCION DEL PUESTO		36
3.1.	ANALISTA DE FACTURACION / CREDITOS Y COBRANZAS	36
3.2.	UBICACIÓN DEL PUESTO EN EL ORGANIGRAMA	37
3.3.	FUNCIONES DEL PUESTO	37
3.4.	INCONVENIENTES EN EL TRABAJO	38
3.5.	BENEFICIOS DE LA EMPRESA	39
3.6.	PROPUESTA DE MEJORA	39
CAPÍTULO IV		40
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		40
4.1	CONCLUSIONES	40
4.2	RECOMENDACIONES	40
4.3	ANEXOS	44

CAPÍTULO I. LA EMPRESA

1.1.DESCRIPCION DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

En la actualidad las facturas son al contado, crédito, la cual tienen desde 15 días hasta 120 días, incluso existen clientes que no pagan en las fechas indicadas, por esta razón las empresas comerciales emplean diferentes políticas de crédito para poder evaluar al cliente, lo cual genera un nivel alto de morosidad que disminuye los ingresos que tiene planeado la entidad.

Existen empresas, que cuentan con deficiente política y estrategias de gestión de cobranzas, a su vez no cuentan con conocimiento de un mecanismo alternativo de soluciones de conflictos, como las cobranzas judiciales.

La empresa Inversiones & Servicios JWM S.A.C. ha estado en el negocio del transporte durante más de una década, atendiendo a clientes en industrias como la construcción, la minería y proyectos gubernamentales. En el área de créditos y cobranza que actualmente se está realizando no está dando buen resultado, por falta de seguimiento de las cobranzas.

Por lo tanto, la “GESTIÓN COMERCIAL DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y LA CONCILACION DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA INVERSIONES & SERVICIOS JWM SAC”, la misión de la gestión de crédito y cobranza de Inversiones & Servicios JWM S.A.C. es reducir la cartera general de deudores de la empresa mediante la creación de reglas para la gestión de cobranzas que sean lo suficientemente flexibles para adaptarse a las actividades comerciales principales de cualquier organización.

Dado que para la realización de la obra se utilizaron documentos históricos de la empresa, se adoptó un enfoque descriptivo, documental y no experimental. El estudio recomienda reorganizar las reglas de crédito y cobranza en función de las operaciones comerciales, así como establecer un departamento dedicado a manejar las cobranzas. También se señala que las Facturas Descuento se utilizan como

medio de financiación. Proporcionar acceso a fondos rápidamente, aunque a un precio elevado, esto se debe al hecho de que sus planes de crédito tienen vencimientos más largos que los límites de crédito de sus clientes.

1.2. DELIMITACION DE LA INVESTIGACION

1.2.1. DELIMITACION ESPACIAL

La entidad Inversiones & Servicios JWM S.A.C está ubicada en el distrito de Lurigancho, calle Piura Mz. B Lt. 8-A Asociación Prov. Viv. Campo Sol (Carapongo) – Lima – Perú.

1.2.2. DELIMITACION TEMPORAL

Mes de Enero en el año 2022

1.2.3. DELIMITACION SOCIAL

Las personas asociadas a la propuesta de mejora son el Gerente General, Gerente Finanzas y el Gerente Comercial

1.3. PROBLEMAS DE LA INVESTIGACION

1.3.1. PROBLEMA PRINCIPAL

¿De qué manera la gestión comercial de las cuentas por cobrar se va a relacionar con la conciliación de los clientes de la empresa Inversiones & Servicio JWM SAC?

1.3.2. PROBLEMAS SECUNDARIOS

PS1 ¿Cuál es el efecto del uso de las facturas negociable para la empresa Inversiones & Servicios JWM S.A.C.?

PS2 ¿Cómo sería la gestión de cobranzas en el proceso de conciliación?

1.4. OBJETIVO DE LA INVESTIGACION

1.4.1. OBJETIVO GENERAL

Proponer estrategias de gestión comercial de las cuentas por cobrar para reducir la cartera de morosidad en la empresa Inversiones & Servicio JWM SAC

1.4.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

OE1 Reducir la tasa de morosidad y cuentas incobrables.

OE2 Realizar gestión y políticas de cobranza.

1.5. JUSTIFICACION E IMPORTANCIA

El trabajo de gestión de cuentas por cobrar con lleva a determinar cómo se está llevando las cobranzas y ver la mejor manera de poder brindar créditos a los clientes sin tener problemas a futuro. Si dicha gestión, no se está realizando de la mejor forma, conlleva a la empresa al no contar con liquidez y posterior a ello realizar procesos judiciales, la cual toma tiempo y de no llegar a un acuerdo mutuo en las conciliaciones, se extiende años para poder obtener resultados favorables, es decir liquidez y adicional a ello genera gastos no estimados en el proceso.

1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACION

Al efectuar el trabajo se tuvo como limitaciones la escasez de información relevante, a fin de conocer las cuentas por cobrar actual de la empresa; incluso dicha información no está actualizada, la cual fue una oportunidad para actualizar la data.

Por otro lado, no se tuvo apoyo por las áreas involucradas para realizar la trazabilidad de información y adicional a ello se tuvo la resistencia del personal a los cambios propuestos.

1.7.DATOS GENERALES

La empresa Inversiones & Servicios JWM S.A.C. brinda un servicio de transporte de carga pesada a nivel nacional y también alquila equipos como montacargas y grúas a empresas de las industrias manufacturera, minera y de la construcción.

1.8. NOMBRE O RAZON SOCIAL

La entidad a analizar es Inversiones & Servicios JWM SAC, la cual tiene como RUC: 20538191176.

1.9. UBICACIÓN DE LA EMPRESA

La entidad está ubicada en el distrito de Lurigancho calle Piura Mz. B Lt. 8-A Asoc. Prov. Viv. Campo Sol (Carapongo) Lima – Perú.

1.10. GIRO DE LA EMPRESA

La entidad Inversiones & Servicios JWM se especializa en transporte pesado, transporte fluvial a nivel nacional, alquiler de plataformas, grúas y camionetas.

1.11. TAMAÑO DE LA EMPRESA

La entidad Inversiones & Servicios JWM es régimen Mype, debido a que cuenta con 20 personas en planilla. Sin embargo, el servicio que brindamos es construcción de obras establecidas por el estado y gobierno regional.

1.12. BREVE RESEÑA HISTORICA

La empresa Inversiones & Servicios JWM inicio sus actividades el 09 noviembre del año 2010, con más de 12 años en el negocio y especializándose en brindar un servicio de transporte de carga pesada a nivel nacional, así como alquiler de montacargas, grúas y camionetas para las industrias manufacturera, minera y de la construcción.

1.13. ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA

La entidad Inversiones & Servicios JWM S.A.C., está constituida de la siguiente manera.

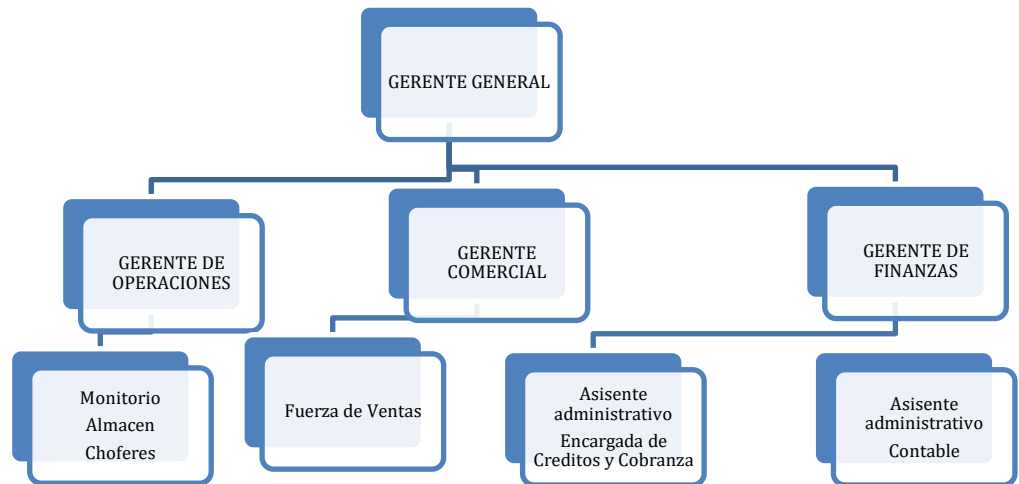


Figura 1. ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA INVERSIONES & SERVICIOS JWM S.A.C.

Fuente: INVERSIONES & SERVICIOS JWM S.A.

1.14. MISION, VISION Y VALORES

MISION: Brindar un excelente servicio de traslado de mercancías optimizando la cadena de suministros, agregando valor a los negocios de nuestros clientes contribuyendo a sus objetivos empresariales.

VISION: Ser reconocidos como una de las mejores empresas de transporte del sector debido a nuestra eficiencia operativa y compromisos con el cliente, empleados y socios comerciales.

VALORES: La empresa tiene como valores principales la orientación al cliente, integridad, responsabilidad, seguridad, trabajo colaborativo y puntualidad.

1.15. SERVICIOS Y CLIENTES

1.15.1. PRINCIPALES SERVICIOS

La empresa Inversiones & Servicios JWM S.A.C, cuenta con los siguientes tipos de servicio, las cuales se observan a continuación:

Tabla 1

SERVICIOS DE INVERSIONES & SERVICIOS JWM SAC

Nº	SERVICIOS
1	TRANSPORTE DE MERCANCÍAS
2	TRANSPORTE FLUVIAL
3	TRANSPORTE DE CARGA PESADA
4	TRANSPORTE DE CAMIÓN GRÚA

Fuente: INVERSIONES & SERVICIOS JWM SAC

1.15.2. CLIENTES

La empresa Inversiones & Servicios JWM S.A.C, cuenta con estos principales clientes según sus archivos se visualiza a continuación:

Tabla 2.

CLIENTES DE INVERSIONES & SERVICIOS JWM SAC

Nº	CLIENTES
1	LLD ACEROS INOXIDABLES S.A.C.
2	CONSORCIO INTI PUNKU.
3	CONSORCIO-CANTERAS-RIOS CASMA - HUARMEY
4	CONSORCIO SALUD DEL CENTRO
5	CONSORCIO S&P
6	CHINA RAILWAY INTERNATIONAL GROUP

	SUCURSAL DEL PERU
7	TRANSPORTE ACOINSA S.A.C.
8	AMPHOS CONSULTING PERU S.A.C.
9	FORBIS LOGISTICS SA
10	CONSORCIO PUENTE HUALLAGA I
11	OBRASCON HUARTE LAIN S.A. SUC DEL PERU
12	CONSORCIO SUYAY II
13	LA VIGA S.A.
14	CONSORCIO S&C
15	CONSTRUCTORA M.P.M. S.A.
16	CEMPROTEC S.A.C
17	ESTRUCTURAS INDUSTRIALES EGA S.A.
18	CONSORCIO PUENTE VIAL CHORUNGA
19	RESEMIN S.A.
20	CONSORCIO PUENTE DEL SUR
21	CONSORCIO PTAP CALANA
22	CONSORCIO SALUD LORETO
23	CONSORCIO HOSPITAL PIURA
24	CONSORCIO EJECUTOR ICA

Fuente: INVERSIONES & SERVICIOS JWM SAC

CAPÍTULO II.

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

- INTERNACIONALES

(RIVERA,K. TEMA ANALISIS DE SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA PHARMACID AÑO 2020, CIUDAD BOGOTA), Basado en el marco COSO, este estudio sugiere formas en que Pharmacid SAS, una empresa con sede en Bogotá, puede fortalecer sus procesos de control interno de cuentas por cobrar; se demostro que los controles son muy inportantes para la gestión financiera, por lo que se comprobo que mejorando el manejo del sistema del control interno en las cuentas por cobrar aumentaria el nivel de liquidez, teniendo como conclusion que el control es parte fundamental de una gestión.

(EMILIANO,NARDI .TEMA LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y PAGAR EN LA EMPRESA MAN-SER SRL. AÑO 2020, CIUDAD DE CORDOBA), en su investigacion se propone implementar el control continuo de las ventas a creditos y cuentas por cobrar en la empresa Man-Ser S.R.L. de la ciudad de Cordoba, basandose en ratios e indicadores que permiten el analisis financiero actual, por lo que se confirma que disminuye inexactitud de la cuenta por cobrar, en conclusion se realizo el analizis financiero y se comprobo mayor exactitud de las cuentas por cobrar.

- NACIONALES

(MARTINEZ C.TEMA GESTIÓN DE COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA CORPORACION BOLSIPO S.A.C. AÑO 2018, CIUDAD DE LIMA), en su investigación plantea mejorar procedimientos y políticas de gestión de finanzas en la empresa Corporación Bolsipol SAC, basándose en la gestión de cobranzas utilizando procesos fundamentales, en la cual comprobó lograr obtener una disminución de 8.88% en cuentas por cobrar. En conclusión, se realizó el análisis financiero y se visualizó el aumento de liquidez para la empresa.

(JOSSELINE HUARACA, TEMA GESTIÓN DE COBRANZA Y RECUPERACION DE CARTERAS DE CLIENTES EN LA EMPRESA RUGLOS EN SEGUROS AÑO2021, CIUDAD LIMA), la investigación tuvo por objetivo analizar la ejecución de gestión de cobranza de la empresa del rubro de seguros, la cual se analizó los activos y pasivos corrientes dando como resultados una relación positiva del 100%. Teniendo como conclusión el aumento de liquidez y recuperación de cartera de clientes.

(MARGIT CARRANZA, TEMA CONTROL CONTABLE DE LAS CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES Y SU EFECTO EN LA LIQUIDEZ DE INTEGRA TECHNOLOGIES SAC , AÑO 2021EN LA CUIDAD DE LIMA), Investigación de la contabilidad de las cuentas por cobrar comerciales de Integra Technogies SAC y el impacto que esto tiene en el flujo de caja de la empresa, el propósito de estos índices es demostrar que una empresa tiene suficiente efectivo disponible para pagar sus facturas y está de acuerdo con su sistema de gestión de cuentas por cobrar.

(AMBAR YENGLE, TEMA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA GENESIS

INVERSIONES SERVICIOS GENERALES SAC AÑO 2020, EN LA CIUDAD DE TRUJILLO), según estudios, la liquidez de Genisis Inversiones Servicios Generales SAC se ve afectada negativamente por la forma en que se manejan las cuentas por cobrar, el análisis financiero se realizó utilizando ratios de liquidez, gestión, análisis horizontal y vertical, y los resultados mostraron una mejora del 0,785%. Esto significa que la empresa ahora tiene más efectivo disponible para realizar inversiones y generar mayores ganancias.

(JORGE ALVINO, TEMAEL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE K'FESO SAC AÑO 2017, EN LA CIUDAD DE LIMA), el trabajo de investigación tiene como propósito desarrollar el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Kfeso, se realizó estructura financiera, gestión empresarial, apalancamiento financiero, margen de utilidad y trabajo en equipo, logrando obtener recaudación oportuna en la liquidez de la empresa y menos gastos operativos .

2.2.MARCO HISTORICO

2.2.1. GESTIÓN COMERCIAL

- DEFINICION

La gestión comercial de una compañía es un conjunto de métodos y procedimientos cuyo único propósito es hacer correr la voz sobre su plan de negocios. Como resultado, sirve como un método ideal de interacción entre la empresa y su clientela.

El papel de la gestión comercial se extiende más allá de la mera realización de ventas. También implica maximizar la felicidad del cliente y expandirse hacia grupos demográficos no explotados para ampliar la participación de mercado. A continuación se detallan algunas de las ventajas más importantes de una gestión comercial eficaz:

Contribuye a la consecución de los objetivos monetarios del negocio.

Le ayuda a organizar la producción para que pueda prever la demanda de bienes y servicios de los consumidores con facilidad.

Al atender a los gustos y prioridades genuinos de las personas, aumenta la posición de la marca en el mercado.

Aumenta la felicidad y la lealtad del cliente como resultado de una conexión fortalecida con la empresa.

Maximiza la rentabilidad de la organización

Aumenta la competitividad de la compañía.

La gestión de los clientes ha permitido a la corporación reducir los costos de distribución y lograr altos márgenes de beneficio. También es factible impulsar la comunicación interna del equipo, forjar conexiones con clientes potenciales, integrar nuevos artículos y obtener una visión genuina de las tendencias que caracterizan la demanda de los consumidores en todos los ámbitos.

**ESCUDERO J. TEMA GESTIÓN COMERCIAL Y
SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE. ESPAÑA:
EDICIONES PARANINFO, SA.**

Define que la gestión comercial es “La gestión es el proceso de establecer metas, establecer objetivos y luego planificar, organizar, guiar y regular las actividades de todos los miembros de la empresa para alcanzar esas metas “es una herramienta fundamental para las compañías.

2.2.2. CUENTAS POR COBRAR

ARAIZA V. TEMA: ADMINISTRACION DE LAS CUENTAS POR COBRAR.

En el lenguaje contable, se clasifica como un activo corriente con vencimiento a corto plazo, desde una perspectiva jurídica, son derechos que pueden hacerse valer a cambio de la venta de un producto o servicio, la prestación de un servicio, la concesión de una financiación o algo similar.

Según las normas contables mexicanas, las cuentas por cobrar son cualquier derecho monetario que una empresa haya hecho a sus clientes por bienes o servicios.

Principales conceptos que integran a las Cuentas por Cobrar:

- **Clientes:**

Se obtiene clientes con deuda de cobro de la actividad de la empresa con clientes a largo plazo de 7,15,30,60 y 120 días, los intereses de las compras financiadas realizadas durante un período prolongado deben acreditarse al comprador como parte de la transacción.

- **Documentos por cobrar:**

Se le indica también como pendiente de pago de deudores diversos que presentan deudas de cobro por actividades distintas de cada empresa.

- **Deudores Diversos:**

Los anticipos de viajes y viáticos, las comidas proporcionadas por la empresa y otros costos incurridos por el personal son ejemplos de "documentos de cobro", que son actividades distintas del negocio principal de la empresa.

- **Comisionista:**

Las empresas ofrecen estos acuerdos de financiación a sus comisionistas como parte del curso normal de sus negocios.

- **Interés por Cobrar:**

Incluyen beneficios económicos al sistema financieros de la empresa o brindarles un periodo de préstamos más largo.

- **Empresas Controladoras, Afiliadas, Subsidiarias y Asociadas:**

En el caso de rentas inmobiliarias, dividendos por cobrar e IVA por acreditar, se encuentran vinculados por cuentas y subcuentas contables distintas a la cuenta de cliente y efectos por cobrar.

" En el balance general, las cuentas por cobrar deben mostrarse como un monto neto después de la deducción de los gastos por deudas incobrables y otros descuentos y bonificaciones. Es fundamental que el estado de las Cuentas por Cobrar con respecto a gravámenes de cualquier forma que influyan en ellas se refleje en el Balance General o en las notas a los estados financieros".

La obligación monetaria incurrida en una fecha determinada por la adquisición de bienes y servicios se muestra en el libro mayor de cuentas por pagar (CP). Cuando se acepta una factura para pago, se convierte en un asiento de Cuentas por pagar en el Libro mayor general (o en el libro mayor auxiliar de CP) y permanece allí hasta que se paga o se cierra.

Hay dos tipos principales de cuentas por pagar: cuentas por pagar comerciales, que se utilizan para pagar la adquisición de acciones, y

cuentas por pagar de gastos diversos, que se utilizan para pagar la adquisición de artículos que no son de inventario. Publicidad, viajes, entretenimiento, suministros de oficina y servicios públicos son ejemplos del tipo de gastos que se pueden ver en Cuentas por pagar. Los proveedores pueden proporcionar crédito a sus clientes en forma de CP si aceptan el pago de bienes o servicios después de su entrega.

Se prevé que los derechos de cobro denotados por cuentas por cobrar se liquiden monetariamente. Las cuentas por cobrar por ventas de bienes y servicios se registran como cuentas por cobrar. Las cuentas por cobrar se crean en la mayoría de las empresas cuando se envía una factura a un cliente por correo o medios electrónicos y el cliente posteriormente paga la factura, el plazo durante el cual se espera que usted realice el pago se conoce como plazo de crédito o plazo de pago.

2.2.3. ESTRATEGIAS DE COBRANZAS

Para recuperar la cartera morosa o de cobranza tardía utilizamos un conjunto de procesos y estrategias de cobranza, a la que llamamos estrategia de cobranza. En el último escenario, estaríamos participando en una recopilación de datos preventiva.

La cartera de cobranza y las obligaciones asociadas a cada componente de la misma podrán ordenarse con la ayuda de técnicas de cobranza, permitiéndonos recibir más fácilmente los pagos necesarios. Los segmentos se pueden ordenar de varias maneras, como por fases de recopilación, de modo que se puedan utilizar varios procedimientos para cada conjunto.

Consideraciones previas a utilizar una estrategia de cobranza

Algunas consideraciones son necesarias antes de implementar los métodos que proporcionamos a continuación.

1. Primero, la identificación del tipo de cliente moroso

Consideraciones que debe tener en cuenta Si sabe qué impide que su deudor realice sus pagos, puede clasificarlos como uno de muchos tipos distintos, que con otra que evade el pago por decisión.

2. Segundo, el tipo de cobranza

Debido a que interactuar con un cliente que se ha atrasado en sus pagos requiere una estrategia distinta en cada fase del proceso de cobranza. Es preferible contar con un plan no sólo para la fase preventiva (antes de que se produzca un retraso en el pago), sino también para las fases administrativa, extrajudicial y judicial.

3. Evaluar el uso de un software de cobranza

También es vital pensar si se empleará o no software automatizado de gestión de cobranzas como parte de las estrategias de cobranza, ya que esto haría más eficiente la categorización de deudores y cobranzas. Las interacciones programadas con los deudores son otra ventaja de los sistemas de cobro automatizados. Dependiendo de la situación del deudor, los sistemas automatizados de cobro pueden enviar mensajes, realizar llamadas de cobro o crear plantillas personalizadas.

5 técnicas de cobranza efectivas

A continuación se presentan algunas estrategias de cobro de deudas que han resultado efectivas en el pasado y que podrían funcionar para usted también; Se incluyen tácticas de cobranza de la cartera castigada.

1. Mejorar la comunicación con el cliente

Con la opción de recibir recordatorios de facturas vencidas o vencidas a través de mensajes de texto o llamadas telefónicas. Estas comunicaciones deben seguir un *speech* o guion. Su objetivo es concienciar al individuo de las posibles consecuencias de la morosidad y de las opciones que tiene para evitarlas o rectificarlas rápidamente.

2. Ofrecer opciones o facilidades de pago

Los retrasos en los pagos de los clientes pueden ocurrir por diversas razones. Es necesario evaluarlos para proponer un plan de pago que evite que el retraso llegue al punto en que sean necesarios cobros extrajudiciales o judiciales.

3. Automatizar las cobranzas

Para realizar un seguimiento de su cartera de cobros y las fechas de vencimiento de cada deudor, necesita utilizar un software de gestión de cobros. Del mismo modo, facilitará la planificación de notificaciones de cobros o deudas vencidas en función de su posición en el proceso de gestión de cobros.

4. Ofrece incentivos que motiven el pago de la deuda

Las estrategias de recuperación de cobros, como ofrecer un incentivo, se utilizan para alentar a los clientes a pagar sus deudas. Después de todo, esto demuestra que la corporación se preocupa por usted como individuo. Los incentivos pueden venir en forma de descuentos, bonificaciones que se utilizarán cuando se cancele la deuda, etc.

5. Analizar los procesos de cobro

Medir el éxito de las iniciativas actuales es crucial para determinar si continuar o no con ellas. Si es lo último, es hora de reevaluarlos. La generación de informes que permitan optimizar futuras actividades de recolección se verá favorecida por la evaluación de estrategias basadas en indicadores generados originalmente.

2.2.4. 5 C'S DEL CRÉDITO

Es decir, hay cinco factores (las "5 C del crédito") que se consideran al evaluar a un deudor o posible deudor. Esto se hace para poder calcular la probabilidad de reembolso del préstamo.

- **CARÁCTER**

La confiabilidad de un cliente está directamente relacionada con su carácter. Tiene más que ver con las características individuales del usuario que con la naturaleza de la empresa u organización. El banco o el intermediario investigarán el historial del cliente en cuanto a pago oportuno del préstamo y su solvencia crediticia general.

Si el usuario tiene un historial favorable con las instituciones financieras, esto se verá favorablemente.

- **CAPACIDAD**

Que el prestatario tenga los medios financieros para pagar el préstamo que se le ha concedido es lo que se entiende por elemento de capacidad.

En esta etapa, analizamos principalmente los ingresos y el historial crediticio del cliente. El objetivo es determinar si el prestatario tiene una base financiera estable para reembolsar los fondos prestados. Si el usuario nunca ha dejado de pagar ninguna deuda y nunca toma más crédito del que razonablemente puede permitirse pagar, entonces este es un fuerte indicador de responsabilidad financiera.

- **CAPITAL**

El capital proporcional a la cantidad de dinero u otros activos que el deudor haya puesto en su empresa.

En este punto, debemos recordar que una compañía usualmente se pone en marcha con fondos propios y de terceros. Los fondos propios son el capital, mientras que los recursos de terceros son la deuda adquirida con agentes ajenos al negocio, como un banco.

El prestamista considerará positivo que el deudor no esté construyendo su negocio únicamente con deuda. Esto, ya que al incluir recursos propios probablemente actúe con más diligencia en el manejo del dinero

- **COLATERAL**

El colateral proporcional a la cantidad de dinero u otros activos que el deudor haya puesto en su empresa.

Los colaterales pueden ser de distinto tipo, como bienes inmuebles (como sucede en el caso de los créditos hipotecarios). Sin embargo, también se puede presentar a una tercera persona como aval, de manera que este individuo acepte asumir la deuda en caso de que el prestatario incumpla con su obligación.

Cabe señalar, sobre este punto, que el deudor posiblemente no quiera poner en riesgo alguna de sus propiedades. Por esto, debe informarse lo suficiente para adquirir un préstamo con condiciones razonables, como tipos de interés no tan altos. De ese modo, no correrá un gran riesgo de perder, por ejemplo, su vivienda.

- **CONDICIONES**

Las condiciones se miden en dos escalas diferentes. El primero es más interno, centrado en la salud de la organización o empresa en su conjunto. Si el negocio es rentable, claro.

Asimismo, hay un segundo aspecto que es el externo. Este se refiere, por ejemplo, a la coyuntura económica del país o a la situación de la industria. Es decir, hablamos de variables exógenas que pueden afectar al deudor.

Cabe recalcar que el deudor puede tener injerencia sobre el manejo interno de su negocio. Sin embargo, sobre los factores externos no tiene control y no hay acciones que pueda emprender para que la evaluación sea más o menos positiva.

2.2.5. CONCILIACION

- DEFINICION

La pensión alimenticia, la custodia de los hijos, las visitas, el pago de deudas, la compensación y los desalojos son sólo algunas de las cuestiones que pueden resolverse a través de este sistema alternativo de resolución de disputas.

2.3 MARCO LEGAL

- MINISTERIO DE JUSTICIA

LEY 31165 ARTICULO 1 – LEY DE CONCILIACIÓN, PERMITIENDO LA REALIZACIÓN DE LA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN A TRAVÉS DE MEDIOS ELECTRÓNICOS U OTROS SIMILARES Y DICTA OTRAS DISPOSICIONES PARA OPTIMIZAR EL FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA CONCILIATORIO, La

presente ley tiene por objeto modificar diversos artículos de la Ley 26872, Para garantizar la identidad, capacidad y comunicación de las partes, la Ley de Conciliación permite que las audiencias de conciliación se lleven a cabo en persona o por métodos electrónicos o comparables; de igual forma, la validez del contenido del acuerdo de conciliación a la luz de los principios que rigen la conciliación; y la imposición de condiciones adicionales para mejorar la eficiencia del proceso de conciliación.

LEY N° 26979 PROCEDIMIENTO DE EJECUCION COACTIVA, Las entidades de la Administración Pública Nacional ejercen sus facultades de ejecución coercitiva de acuerdo con las leyes que rigen en sus respectivos ámbitos, y esta legislación fija la base jurídica para tales acciones. También proporciona la base para

una ley que garantice la formación de un proceso coercitivo adecuado por parte de las Partes Obligadas.

LEY N° 27598, LEY QUE MODIFICA EL DECRETO LEGISLATIVO N°716, NORMA SOBRE PROTECCION AL CONSUMIDOR.

Artículo 24°-A.- A la hora de cobrar, el prestador o suministrador deberá seguir los requisitos legales. Queda estrictamente prohibido cualquier tipo de cobro de deudas que pueda dañar el buen nombre de un cliente, que interfieren con su vida personal, su vida profesional o su reputación ante los ojos de los demás.

El propósito de este reglamento es detallar explícitamente los tipos de cosas que un acreedor tiene prohibido hacer mientras persigue a un deudor, La "imagen" o la "privacidad" del deudor pueden verse dañadas, si se cree que estas acciones constituyen abuso.

Por ejemplo, está prohibido utilizar, entre otros medios:
a) El pago de fines de semana y días festivos está disponible a su conveniencia.

b) Sólo se podrá cobrar al moroso entre las noches de lunes y viernes después de las 20.00 horas.

c) Están prohibidas las solicitudes que parezcan avisos legales.

d) Se prohíbe comunicar la mora a terceros, salvo centrales de riego.

e) Se prohíbe cobrar en los centros de trabajo.

f) Es ilegal colocar "hombrecitos amarillos" a menos de 500 metros de la residencia del deudor.

g) Deberá expresarse la justificación legal del embargo, así como cualquier restricción adicional de cobro impuesta al acreedor bajo la justificación de proteger la buena reputación y el honor del deudor moroso.

2.4. MARCO TEORICO

2.4.1 Marco Teórico de Gestión Comercial

Teoría de la Gestión Comercial: Francisco de Borja de Carlos Martin-Lagos (2008) sostiene que, debido al doble papel que desempeña la planificación en las operaciones de las grandes organizaciones, la Gestión Comercial es crucial para el éxito de empresas de todos los tamaños.

Las características del micromercado en cada punto de venta deben informar el desarrollo de estrategias comerciales segmentadas y el equilibrio de las actividades globales e individuales.

Modificar la dinámica de ventas de la organización ajustando sus estructuras de objetivos e incentivos.

Localizar nuevos mercados prometedores para la distribución de productos y establecer allí centros de distribución.

Incorpore capacitación en lealtad del cliente a medida que crea procesos de ventas más efectivos y utiliza datos y tecnología.

Herrera (pg.151) destaca el papel de la Dirección Comercial a la hora de facilitar la interacción de la empresa con el mercado. La función o gestión comercial sería el último paso del proceso de fabricación si lo mirásemos desde ese ángulo o porque así es como la corporación hace llegar sus productos a los clientes, lo que a su vez ayuda a la economía. Sin embargo, todos los aspectos de las operaciones de ventas y marketing de una empresa están bajo la gestión comercial (todo lo que tenga que ver con objetivos, incentivos para alcanzarlos y gestión del incumplimiento cuando corresponda).

De Borja (pg. 9 y 10) dice que las empresas no pueden existir sin la Gestión Comercial, ya que determina cosas como en qué mercados

entrar, qué artículos vender y qué estrategias de precios utilizar; Las organizaciones enfrentan el desafío de descubrir cómo construir un sistema comercial eficiente de manera regular, y este desafío tiene implicaciones directas para la estrategia de la empresa.

Como parte del proceso de planificación estratégica empresarial, implica definir objetivos y tomar decisiones relacionadas con la planificación comercial y de marketing.

2.4.2 MARCO TEÓRICO DE LA CONCILIACIÓN TEORÍA DE LA CONCILIACIÓN

Teoría de la Conciliación: Abogado Egresado de la Universidad Mayor de San Marcos Eduardo Couture , hace referencia a las raíces latinas del término inglés "conciliation", que son "conciliatio" y "conciliacionis" significa componer para adaptar los pensamientos de los individuos que se oponen, concordar sus voluntades y tranquilizarlos; La palabra "conciliar" deriva del verbo latino "conciliare", que significa lo mismo. Los términos latinos "concilio" y "conciliare", de donde proviene la palabra "conciliar", se derivan de la palabra "concilium", que en la antigua Roma significaba tanto asamblea como reunión de los plebeyos, donde se llegaban acuerdos y se resolvían desacuerdos, por lo que la palabra "conciliare", que originalmente significaba "asistir al concilio", adquirió numerosos significados.

Montora Aroca, exige que las partes en disputa se presenten ante una autoridad gubernamental, ya sea voluntaria o

involuntariamente, para intentar llegar a un acuerdo sobre cómo resolver su disputa, controlado por un marco legal que asigna ciertas consecuencias. Debemos presumir que en esta descripción se incluye la conciliación intentada por el juez-autoridad estatal antes del inicio del procedimiento civil, dado que esta asistencia puede ser requerida o no; y que dentro de un procedimiento civil, donde ya existirá el deber de presentar, cosa que no ocurre en la etapa anterior.

Manuel Osorio, Historiador de la conciliación Extrajudicial-Argentino (página 152): se refiere a "la audiencia previa a cualquier juicio civil, laboral o por difamación, en la que la autoridad judicial intenta conciliar a las partes para evitar el proceso" (que puede ser un juicio).

Dr. Raul Gonzales Barreda-Historiador (página 135): construir las preposiciones o argumentos aparentemente contradictorios, revelando su compatibilidad, y apaciguar a quienes se opusieron o disputaron; para comprender; cambiar el modo de pensar.

Jaime Guasp-Historiador español (pagina546), explica que "mediante actividades previas, compromiso y pacificación", a esto se refiere cuando se refiere a "eliminar el proceso", se logra impedir el nacimiento de un litigio ulterior ,que de otra forma resultara inevitable". En pocas palabras, una conciliación extrajudicial es aquella que no implica ningún procedimiento formal. Es un medio para resolver una disputa o problema sin recurrir a un litigio y, por lo general, produce un resultado más positivo para todas las partes involucradas.

El Peruano “Normas Legales .Ley de Conciliación” 13 “Noviembre año1997, (pagina)- Art. 5° de la ley 26872 del 29 de Octubre de 1997 “El propósito de la Conciliación Extrajudicial es proporcionar un foro para la solución pacífica de disputas fuera del sistema judicial tradicional, para ayudar a las partes a llegar a un acuerdo, acuden a un centro de conciliación o a un Tribunal Jurídico de Paz.

Con la asistencia de un conciliador o un Juez de Paz Legal que no impone soluciones, la Conciliación Extrajudicial es una institución legal creada por el legislativo para resolver disputas, sino más bien ayudar a las personas a encontrar una mejor respuesta a su problema con miras a una cultura de Paz, que busque eliminar procedimientos inconvenientes, lentos, laboriosos y, sobre todo, costosos.

Rol de Conciliador:

- a) Esta persona tiene la educación y las credenciales necesarias para trabajar en un Servicio de Conciliación.
- b) Libertad de Acción, en cumplimiento de la legislación aplicable, realiza la audiencia de Conciliación.
- c) Debe tener credenciales formales y educación en negociación y resolución de conflictos.
- d) Encuentre las áreas de interés compartidas por las partes y céntrese en ellas.

CAPÍTULO III.

DESCRIPCION DEL PUESTO

3.1.ANALISTA DE FACTURACION / CREDITOS Y COBRANZAS

- FACTURACION

El analista de facturación créditos y cobranza es un área principal en la organización de la empresa que se mantiene en contacto con los clientes, cuando la área comercial concluye con la venta ,pasa a la área de operaciones que monitorea los servicios al termino de concluir el servicio , recién pasa a la área de facturación que se procede a recolectar las guías transportista y remiten junto con ello se procede en enviar información al cliente para que el cliente nos proporcione las órdenes servicio o de compra para recién proceder con la facturación y va a depender de la condición de crédito que han coordinado con el área comercial si es al contado o al crédito y recién se procede con la facturación.

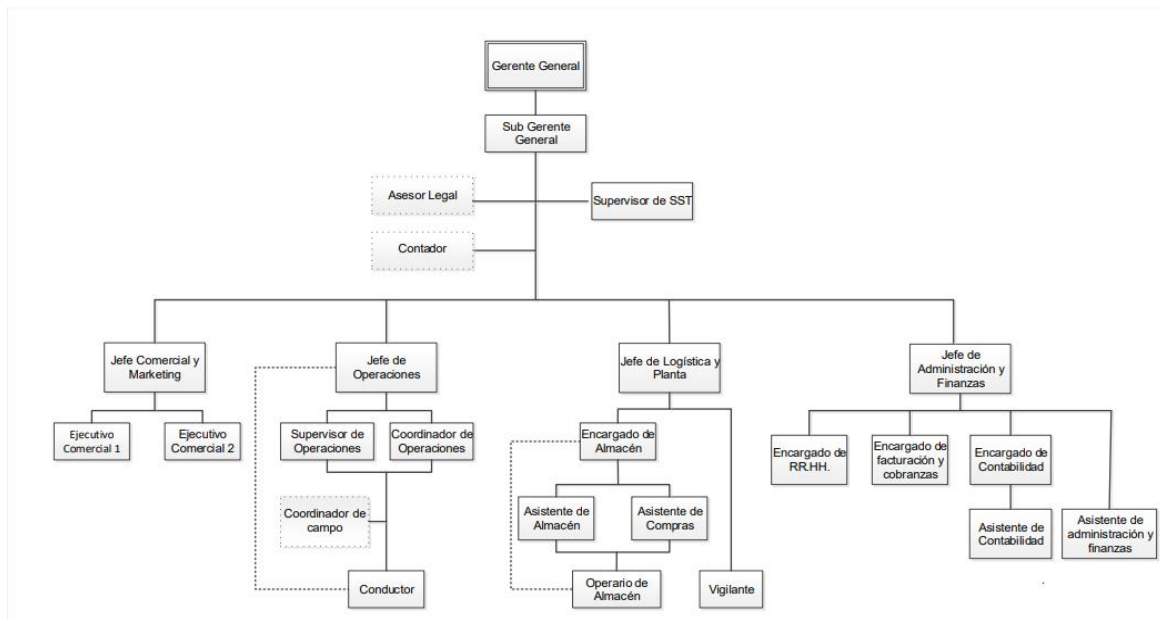
- CRÉDITOS Y COBRANZA

Es analizar, evaluar, y controlar el área comercial con fin de otorgar una buena línea de crédito y no tener inconvenientes a futuros con los clientes y lograr minimizar las cuentas incobrables y también no perjudique a la cobranza.

La cobranza es hacerle recordar a los clientes las facturas que están por vencer y vencidas también es recuperar las cuentas incobrables. Caso contrario no haiga ninguna respuesta por parte del cliente se procede en enviar la carta notarial y coordinar una conciliación para llegar a un acuerdo por ambas partes, si no hay ningún acuerdo se procede de manera judicial este caso ya se encarga el abogado.

Por otro lado, también tenemos cobranzas de facturas comerciales que a mi punto de vista es más rápido cobrar de esa manera, ingresa el efectivo a aproximadamente en 3 días, se gestiona con el cliente las fechas de pago y se envía el correo a la sectorista del banco para que lo puedan ingresar a Cavali y con la confirmación del cliente se proceda el desembolso.

3.2. UBICACIÓN DEL PUESTO EN EL ORGANIGRAMA



3.3. FUNCIONES DEL PUESTO

- FACTURACIÓN

- Se gestiona el recupero de las guías de los servicios terminados.
- Se procede en enviar información al cliente para que pueda gestionar la orden de compra servicio
- Gestionar con el área comercial los términos del servicio (contado o crédito).
- Obteniendo la información recién se procede a realizar la facturación.
- Se procede a enviar las facturas con sus respectivos legajos a los correos o watsatsh.

- Archivar las facturas y las guía

- **CREDITOS**

- Para otorga el crédito primero lo visualizo en la central de riesgo.
- Se analiza el reporte de sentinel.
- Se le llama a sus proveedores para ver su método de pago y dependiendo de ello se le envía.
- Se le envía un informe al gerente general para que apruebe el crédito.
- Se le indica al jefe comercial si se le otorga el crédito o no.

- **COBRANZAS**

- Llamar al cliente para hacerle recordar la fecha de vencimiento
- Elaboración de proyección de ingreso de efectivo de la semana.
- Elaborar y gestionar envíos de estados de cuenta a los clientes
- Visita a los clientes.
- Revisar los estados financieros
- Actualizar los estados de cuenta de los clientes.
- Gestionar las cobranzas extrajudiciales y judiciales
- Realización de Carta Notarial
- Conciliar con los clientes.
- Elaboración de carta no adeudo
- Realización de proceso de Conciliación
- Negociación de facturas negociables con el cliente
- Coordinación con el banco para ver la línea de crédito para poder negociar las facturas.

3.4.INCONVENIENTES EN EL TRABAJO

A la actualidad la empresa Inversiones & Servicios JWM S.A.C. tiene una

caída de venta 30 % que perjudica en poder pagar a los proveedores, pero también tiene cuentas por cobrar del año 2017 pero son cuentas incobrables porque la mayoría de la empresa han quebrado en la pandemia y ahora nos está perjudicando enormemente en nuestro flujo .

3.5.BENEFICIOS DE LA EMPRESA

- Buen ambiente laboral
- Igualdad de oportunidad
- Pagos puntuales
- Pago de vacaciones

3.6.PROPUESTA DE MEJORA

- La propuesta de mejora es crear políticas en el área de créditos y cobranza.
- Implementar estrategias de cobranza
- Minimizar las cuentas incobrables
- Reducir la morosidad de la empresa

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 CONCLUSIONES

El curso de Suficiencia Profesional permitió obtener las siguientes conclusiones después de hacer la recopilación de información en la empresa Inversiones & Servicios JWM S.A.C.

Se determina que no se usaron análisis necesarios para poder evitar las cuentas incobrables, la evaluación de la información señalo que a la empresa le faltan políticas de gestión de cobranzas para que pueda disminuir las cuentas por cobrar.

Por lo tanto se concluye que la empresa tiene que implementar políticas de gestión de cobranza para que haga una buena gestión de cobranza, a la vez ayudaría a disminuir la tasa de morosidad que hay la empresa.

4.2 RECOMENDACIONES

Se recomienda implementar políticas de cobranza para agilizar el cobro de las deudas y reducir el riesgo la morosidad de los clientes. Se recomienda que la gestión de cobranzas implica un conjunto de estrategias que favorece implementar a la empresa para favorecer y optimizar los procesos cobro.

La persona encargada en la área de créditos y cobranza debe de realizar reuniones con la área de ventas para para ver el status de sus clientes (comportamiento financiero de sus clientes) ello disminuirá la tasa incobrabilidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- AMBAR YENGLE, L. R. (2020). *GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA GENESIS INVERSIONES SERVICIOS GENERALES SAC*. TRUJILLO.
- CESAR, B. (2010). *METODOLOGIA DE LA ENVTIGACION* . COLOMBIA : PEARSON.
- Comisión Económica de las Naciones Unidas para Europa (UNECE), Nueva York y Ginebra. (2015). *GUIA DE IMPLEMENTACION DE LA FACILITACION DEL COMERCIO*. Obtenido de <https://tfig.itcilo.org/SP/contents/payables-and-receivables.htm>
- EMILIANO, N. (2020). *LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y PAGAR EN LA EMPRESA MAN-SER SRL*. CORDOBA .
- JORGE ALVINO, K. R. (2017). *EL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE K'FESO SAC*. LIMA.
- JOSE, E. (2011). *GESTIÓN COMERCIAL Y SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE*. ESPAÑA: EDICIONES PARANINFO ,SA.
- JOSSELINE HUARACA, C. R. (2021). *GESTIÓN DE COBRANZAA Y RECUPERACION DE CARTERAS DE CLIENTES EN EMPRESAS DEL RUBRO SEGUROS EN LIMA*. LIMA.
- MARGIT CARRANZA, R. A. (2021). *CONTROL CONTABLE DE LAS CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES Y SU EFECTO EN LA LIQUIDEZ DE INTEGRA TECHNOLOGIES SAC*. LIMA.
- MARTINEZ, C. (2018). *GESTIÓN DE COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA CORPORACION BOLSIPOL SAC*. LIMA.
- MARTINEZ, V. A. (2005). *ADMINISTRACION DE LAS CUENTAS POR COBRAR*. *BOLETIN TECNICO*.
- RIVERA, K. (2020). *ANALISIS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA PHARMACID SAS*. BOGOTA.
- SANCHEZ PILAR, F. R. (2020). *NEGOCIACION COMERCIAL* . ESPAÑA: ESIC.
- UNIDAS, N. (2012). *Cuentas por Pagar y Cuentas por Cobrar*. *NACIONES UNIDAS*,

- DE BORJA DE CARLOS MARTÍN-LAGOS, FRANCISCO. *SISTEMATIZACIÓN DE LA FUNCIÓN COMERCIAL*. NETBIBLO, 2008.
<https://www.gestiopolis.com/que-es-gestión-comercial/>

- BLOG/IMPORTANCIA DE UNA BUENA GESTIÓN COMERCIAL.
<https://www.ekon.es/blog/exito-gestión-comercial-empresa/>

- ESCUDERO SERRANO JOSE (2011)*GESTIÓN COMERCIAL Y SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE*

https://www.google.com.pe/books/edition/Gesti%C3%B3n_comercial_y_servicio_de_atenci/EpsvChk941kC?hl=es&gbpv=1&pg=PP

- C.P. A.MARTINEZ VICTOR BOLETIN TECNICO /ADMINISTRACION DE LAS CUENTAS POR COBRAR.
https://www.academia.edu/34899876/Administracion_de_las_cuentas_por_cobrar
- COMISION ECONOMICA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EUROPA (UNECE) //NACIONES UNIDAS (2015).
<https://tfig.itcilo.org/SP/contents/payables-and-receivables.htm>
- BLOG // GESTIÓN DE COBRANZA (2023)
<https://www.moonflow.ai/blog/estrategias-de-cobranza-como-mejorar-las-cobranzasnegocio#:~:text=La%20estrategia%20de%20cobranza%20puede,coanza%20vencida%20o%20por%20vencer>
- GUILLERMO WESTREICHER//ECONOMIPEDIA(2022)
<https://economipedia.com/definiciones/5-cs-del-credito.html>
- Diario oficial el peruano, *Ley n° 26872*. Congreso de la República
<https://www.gob.pe/13935-conciliacion-extrajudicial>
- Diario oficial el peruano, *Ley n° 31165*. Congreso de la República
<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-modifica-la-ley-26872-ley-de-conciliacion-permitie-ley-no-31165-1943121-1/>
- Diario oficial el peruano, *Ley n°27598*. Congreso de la República
<https://www2.congreso.gob.pe/sicr/tradocestproc/clproley2001.nsf/pley/4492892ED37F1CA805256D25005C9073>

4.3 ANEXOS

