



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**PROCEDIMIENTOS DEL CONTROL INTERNO DE
LAS CUENTAS POR COBRAR DE LAS EMPRESAS
DE SERVICIOS DEL PERU: CASO SERMAV SAC.
TRUJILLO, 2016.**

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

AUTORA

Bach. SAMAMÉ GALLO DORALIZA ASTRID

ASESORA

Mgr. ALVARADO LAVADO DE ARROYO HAYDEE ROXANA

TRUJILLO – PERÚ

2016

TÍTULO

PROCEDIMIENTOS DEL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR
COBRAR DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS DEL PERU: CASO SERMAV
SAC. TRUJILLO, 2016.

JURADO EVALUADOR

Dr. Marino Celedonio Reyes Ponte

Presidente

Mgr. Jhimy Franklin Uriol Gonzales

Secretario

Mgr. Edwin Alberto Arroyo Rosales

Miembro

Mgr. Haydee Roxana Alvarado Lavado de Arroyo

Asesora

AGRADECIMIENTO

A Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi Formación profesional. Porque solo Mediante su voluntad podemos hacer cualquier cosa y alcanzar todas las metas que nos tracemos. El señor es mi pastor y nada me faltara.

A mi Amorcito Rubencito por siempre estar conmigo y su respaldo brindado.

A mis Padres:

Gabriel Samamé Bravo y Benigna Gallo de Samamé por sus sabios consejos y por ser el motor de seguir adelante. Por demostrarme siempre su amor y su Apoyo incondicional en cada etapa de mi vida y carrera.

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a las personas que son mi fuente de admiración, orgullo y respeto, que me dieron la vida y han seguido formándome con valores y principios “A mis Padres Gabriel Samamé y Benigna Gallo.”

A mis hermanos Húnter Samamé Gallo y Frida Samamé Gallo que me brindaron su apoyo Incondicional.

A mi Amorcito Rubén por estar conmigo, por darme su respaldo brindado por su paciencia, comprensión, por ser mi apoyo incondicional en el camino de alcanzar mis metas.

RESUMEN

La presente investigación ha sido elaborada con el objetivo de realizar una investigación sobre los Procedimientos del Control interno de las Cuentas por Cobrar de la Empresa SERMAV SAC la cual sirvió para mejorar la gestión financiera lo cual a su vez ayudara al incremento de la eficiencia organizacional y la Solución del problema existente en la empresa. La Investigación fue descriptiva porque el estudio se ha limitado a describir las variables principales aplicando un cuestionario de 10 preguntas a la Gerencia de la empresa de Servicios obteniendo los resultados para poder hacer la investigación respectiva. Se aplicó como instrumentos de recolección de datos las Entrevistas con un Cuestionario aplicado al personal de la Empresa, siendo estos los usuarios directos, obteniéndose una perspectiva clara de la situación pudiendo detectar las deficiencias de este y falta de control; proponiendo así mejoras significativas.

Por tal motivo, es preciso proponer mejoras en los Procedimientos del Control interno de las Cuentas por Cobrar, las mismas que serán de gran utilidad para la gestión, permitiendo de manera práctica y oportuna el buen funcionamiento del área de cuentas por cobrar.

Finalmente se concluye que esta investigación pretende determinar que el proponer mejoras en los procedimientos en el área de cuentas por cobrar tiene como resultados el buen cumplimiento de los objetivos al momento de las mismas que serán de gran utilidad para la gestión, permitiendo de manera práctica y oportuna el buen funcionamiento de esta área.

Palabras Claves: Control Interno.

ABSTRACT

This research has been prepared with the aim of conducting research on the Procedures of Internal Control of Accounts Receivable Business SERMAV SAC which served to improve the management fund which in turn help to increase organizational efficiency and the solution of the existing problem in the company. Research was descriptive because the study was limited to describing the main variables using a questionnaire of 10 questions to the Management Company Services getting the results to do the investigation. It was applied as data collection instruments Interviews with a questionnaire applied to Company personnel, which are the direct users give a clear picture of the situation can detect the shortcomings of this and lack of control; thus proposing significant improvements.

Therefore, it is necessary to propose improvements in the procedures of internal control of accounts receivable, the same that will be useful for management, enabling practical and timely manner the proper functioning of the area of accounts receivable.

Finally concludes that this research aims to determine that the proposed improvements in procedures in the area of accounts receivable has as a result the proper fulfillment of the objectives when the same that will be useful for management, enabling practical and timely the proper functioning of this area.

Keywords: Internal Control.

CONTENIDO

1. TÍTULO DE LA TESIS	i
2. HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR.....	ii
3. HOJA DE AGRADECIMIENTO	iii
4. HOJA DE DEDICATORIA	iv
5. RESUMEN.....	v
6. ABSTRACT	vi
7. CONTENIDO	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	9
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	13
2.1 Antecedentes.....	13
2.1.1 Antecedentes Internacionales	13
22 Antecedentes Nacionales.....	20
23 Antecedentes Regionales.....	27
24 Antecedentes Locales.....	29
2.2 Bases Teóricas de la Investigación	35
2.2.1 Marco Teórico.....	35
21 rol Interno.....	35
22 Cuentas por cobrar.....	39
23 Datos de la Empresa.....	50
2.2.2 Marco Conceptual.....	52
2.3 Hipótesis.....	54
III. METODOLOGÍA.....	55
3.1 Tipo de Investigación.....	55
3.2 Nivel de la Investigación.....	55

3.3. Diseño de Investigación.....	55
3.4 Universo y Muestra.....	55
3.5 Definición y operacionalización de variables -----	56
3.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos -----	57
3.7 Plan de Análisis.....	57
3.8 Matriz de Consistencias.....	59
IV. RESULTADOS.....	60
4.1 Resultados.....	60
4.1.1 Resultado del Objetivo específico N°1	60
4.1.2 Resultado del Objetivo específico N°2 -----	64
4.1.3 Resultado del Objetivo específico N°3 -----	68
4.1.4 Resultado del Objetivo específico N°4 -----	74
4.2 Análisis de resultados.....	75
4.2.1 Respecto al Objetivo específico N°1	75
4.2.2 Respecto al Objetivo específico N°2 -----	76
4.2.3 Respecto al Objetivo específico N°3 -----	82
4.2.4 Respecto al Objetivo específico N°4 -----	84
V. CONCLUSIONES.....	86
5.1 Conclusiones.....	86
5.1.1 Respecto al objetivo específico N° 1	86
5.1.2 Respecto al objetivo específico N° 2 -----	86
5.1.3 Respecto al objetivo específico N° 3 -----	87
5.1.4 Respecto al Objetivo específico N°4-----	87
5.2 Recomendaciones.....	88
ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.....	91
Referencias Bibliográficas.....	91
Anexos.....	
.....	93

I. INTRODUCCIÓN

El informe de investigación titulado “PROCEDIMIENTOS DEL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS DEL PERÚ: CASO EMPRESA SERMAV SAC. TRUJILLO, 2016.”

En la actualidad las organizaciones se están direccionando hacia la búsqueda de mejores prácticas sobre la base de la eficiencia y eficacia lo cual se traduce en la obtención exitosa de sus objetivos propuestos, esto en vista de un entorno cada vez más competitivo y exigente que demanda diariamente mayores retos, a fin de no permanecer aislados a los cambios, económicos, financieros y tecnológicos que se vienen originando.

A nivel mundial las empresas emprenden grandes búsquedas de herramientas que permitan mejorar el desarrollo de sus actividades, todo ello en respuesta a los continuos cambios que se producen en el entorno y que obligan a tomar medidas que permitan mantener el negocio en marcha, satisfaciendo las necesidades de su cartera de clientes y de esta manera llegar a generar niveles de rentabilidad esperados, en tal sentido, las ventas o la prestación de servicios a crédito, se han convertido en los últimos años en un medio de ingreso considerable para muchas organizaciones.

En nuestro país la existencia de un control interno en el departamento de cuentas por cobrar juega un papel importante en las empresas, puesto que dicho departamento es el que autoriza la concesión de créditos. Así, mientras que las ventas a crédito y la recuperación de las cuentas por cobrar son primordiales para que todo negocio crezca económicamente, es

necesario que desde un inicio se califique al cliente sujeto a crédito, realizándose el respectivo control y seguimiento para lograr una recuperación eficiente de la cuenta.

En efecto, para una empresa resulta indispensable que el sistema de cuentas por cobrar esté bien definido, ya que de esta manera mejorará el funcionamiento de los procesos, incrementándose su calidad, fiabilidad y seguridad. Este sistema comprende un conjunto de procedimientos que, de no ser ejecutado de forma efectiva, derivará en un fallo en el funcionamiento del mismo.

Por lo tanto, es importante que la Empresa SERMAV SAC cuente con un sistema de cuentas por cobrar, diseñado de manera que cubra por completo las necesidades de las mismas. Debido al escaso control y a la falta de procedimientos, especialmente en el momento de iniciar una nueva relación comercial, presenta una significativa ineficiencia en la recuperación de la cartera de clientes. Por ello, en numerosas ocasiones se encuentra con situaciones que obstaculizan su desarrollo y le impiden conseguir sus objetivos, siendo una de ellas la imposibilidad de recuperar determinadas cuentas por cobrar. Esta problemática deriva en falta de liquidez y solvencia, disminución en el capital de trabajo e incremento del endeudamiento, entre otros efectos adversos.

Por lo anteriormente expresado, el enunciado del problema de investigación es el siguiente: **¿Cuáles son los Procedimiento del Control Interno de las Cuentas por Cobrar de las Empresas de Servicios del Perú y de la Empresa SERMAV SAC. Trujillo, 2016?**

Para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general:

Determinar y Describir los Procedimiento del Control Interno de las Cuentas por Cobrar de las Empresas de Servicios del Perú y de la Empresa de SERMAV SAC. Trujillo, 2016.

Para poder conseguir el objetivo general, nos hemos planteado lo siguientes objetivos específicos:

1. Describir los Procedimientos del Control Interno de las Cuentas por Cobrar de las Empresas de Servicios del Perú, 2016.
2. Describir los Procedimientos del Control Interno de las Cuentas por Cobrar de la Empresa SERMAV SAC. Trujillo, 2016.
3. Hacer un análisis comparativo de los Procedimientos del Control Interno de las Cuentas por Cobrar de las Empresas de Servicios del Perú y de la Empresa SERMAV SAC. Trujillo, 2016.
4. Después de haber realizado el análisis del objetivo N°3 se propone Reformular procedimientos prácticos del Control interno de las Cuentas por Cobrar de la Empresa SERMAV SAC. Trujillo, 2016.

El presente trabajo de investigación se justifica porque a través de su desarrollo permitió conocer de manera más profunda, concreta y precisa los Procedimientos del Control Interno en las Empresas de Servicios del Perú permitiendo lograr sus objetivos y metas establecidas así como promover el desarrollo organizacional logrando la eficiencia, eficacia y transparencia en las operaciones.

Asimismo, ésta investigación sirvió como Antecedente y Base Teórica para estudios posteriores a ser realizados por estudiantes de nuestra universidad y de otros ámbitos geográficos.

Finalmente la presente investigación servirá para obtener mi Título de Contador Público, lo que a su vez permite que la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote de la Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas correspondiente a la Escuela Profesional de Contabilidad, cumpla con lo establecido por la SINEASE que tiene por finalidad garantizar a la sociedad que las instituciones educativas públicas y privadas ofrezcan un servicio de calidad.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Internacionales

En este proyecto se entiende por antecedentes internacionales a todo trabajo de investigación, realizado por algún investigador, en cualquier ciudad y país del mundo, menos Perú; sobre la variables o variables, unidades de análisis y sector de nuestra investigación.

Márquez y Rojas, 2011. Con la Tesis Titulada: “**Análisis Del Control Interno Del Efectivo, Cuentas Por Cobrar E Inventario En La Empresa Fremendz, C. A**”. Ubicada En **Cumaná, Estado Sucre. Venezuela**, esta Investigación tiene como **Objetivos Específicos:** a) Describir los aspectos generales de la empresa objeto de estudio. b) Describir los procedimientos del Control Interno del efectivo, de las cuentas por cobrar y del inventario de la empresa. c) Establecer las ventajas y las desventajas del sistema de Control Interno a las partidas de efectivo, cuentas por cobrar e inventario de Fremendz, C.A. d) Analizar las consecuencias que puede ocasionar a la empresa el incumplimiento del Control Interno en el efectivo, las cuentas por cobrar y el inventario. Los **Resultados** demuestran que el Control Interno del Efectivo y las Cuentas por Cobrar se aplicaron satisfactoriamente. En cuanto al Inventario, su control

no se realiza frecuentemente debido a la constante rotación de materiales que no permite su almacenaje.

Santisteban, 2012. Con la Tesis: **“Evaluación Del Control Interno Del Proceso De Cuentas Por Cobrar En Una Estación De Servicio De Combustible De Acuerdo Al Modelo Coso”.** Guatemala, en ella se detalla los siguientes **Objetivos Específicos:** a) Establecer altos estándares de calidad de los productos de combustible, así como una alta seguridad en sus instalaciones. b) Brindar un buen servicio en respuesta a las presiones competitivas del mercado, y extender crédito a clientes de acuerdo a las condiciones del área de influencia, espacio, tráfico, etc. c) Generar ganancias a través del servicio de abastecimiento de combustible al público en general y a empresas e industrias en alto consumo. d) Contar con un manejo eficiente y funcional de sus controles para minimizar los errores e irregularidades que se dan en este tipo de negocios. En esta Tesis se refleja los siguientes **Resultados:** a) Con la actividad de control diseñada se comprobó que el 80% de la muestra no cumple con los atributos que pueden minimizar este riesgo con el proceso actual. Además se determinó que dentro de las actividades claves de este subproceso existe una incorrecta segregación de funciones que es potencialmente conflictiva, el gerente de créditos, revisa y autoriza la solicitud del crédito. b) Con la actividad de control diseñada se comprobó que el 50% de

la muestra no cumplió con este requerimiento. c) Con la actividad de control diseñada se comprobó que el 100% de la muestra no cumple con los atributos que pueden minimizar este riesgo con el proceso actual. d) Con la actividad de control diseñada se comprobó que el 80% de la muestra no cumple con los atributos que pueden minimizar este riesgo con el proceso actual.

Por su parte **Ortega, 2013**. En su investigación Titulada: **“Lineamientos Para Optimizar El Control Interno De Las Cuentas Por Cobrar De La Empresa Vene-Frenos, C.A. Ubicada En San Diego, Edo.Carabobo.”** Venezuela, Esta investigación se basa en definir lineamientos de mejorar y garantizar la efectividad en cuanto a los registros de cuentas por cobrar, con la finalidad de mantener un control interno en los procesos por eso se plantean los siguientes **Objetivos Específicos**: 1. Diagnosticar la situación actual que presenta la empresa Vene-frenos, C.A con respecto al control interno administrativo de las cuentas por cobrar. 2. Identificar los elementos que afectan la gestión administrativas en el área de cuentas por cobrar de la empresa Vene-frenos, C.A. 3. Proponer lineamientos que optimicen el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Vene-Frenos, C.A. Ubicada en San Diego, Edo. Carabobo. Se consideraron los aspectos más importantes de **Los Resultados** que persigue la investigación: 1. En la

empresa Vene-Frenos, C.A se realizó una observación directa tomando en cuenta algunos aspectos que se consideran importantes para medir la gravedad del problema. Es importante destacar que el punto de análisis se basa detectar para la guía de observación directa se tomaron en cuenta siete elementos resaltantes. 2. En esta fase se realizó el análisis de los resultados obtenidos en el instrumento diseñado para obtener información respecto al control interno de las cuentas cobrar a través de los resultados aplicación a través de un cuestionario aplicado en la empresa Vene-frenos específicamente en el área administrativa, el mismo proporciono una visión general sobre el problema que viene confrontando el departamento de cuentas por cobrar a nivel administrativo contable en cuanto al control interno, logrando así apreciar algunas de las causas que lo originan, las mismas se utilizaron como base para sugerir medidas correctivas para su pronta y efectiva solución. 3. Luego de la información tomada y recolectada a través de la encuesta y la observación directa se realizó un exhaustivo diseño y análisis representado en debilidades, oportunidades, fortaleza y amenazas.

El autor **Moronta, 2013**. En su Investigación denominada: **“Lineamientos Para Optimizar El Sistema Control Interno En El Departamento De Cobranza De La Empresa Francisco Anzola Sanchez S.A.”** Venezuela, presenta **Los objetivos Específicos:** a) Diagnosticar la situación actual que

presenta el sistema de control interno en el departamento de cuentas por cobra de la empresa Francisco Anzola Sánchez S.A.

b) Analizar las debilidades de los procedimientos administrativos en el departamento de cuentas por cobra de la empresa Francisco Anzola Sánchez S.A. c) Diseñar lineamientos que permitan optimizar el Control Interno en el Departamento de Cobranza de la empresa Francisco Anzola Sánchez S.A.

Asimismo presenta los **Resultados**, el investigador para esta fase: a) Utilizó la técnica de la observación, desarrolló el diagnóstico de la situación actual aplicando las encuestas, la población es el objeto que brinda información precisa esta investigación está representada por un capital humano de (5) personas, las cuales permitirán medir los elementos de la situación actual de la organización. b) Para analizar las debilidades es importante definir revisión documental, La investigación documental se caracteriza por el empleo predominante de registros gráficos y sonoros como fuentes de información. Por otra parte se puede decir que a través de las encuestas se realizó un análisis para a las personas del departamento de cobranza de la empresa Francisco Anzola Sánchez c,a, con el fin de determinar las debilidades que presenta dicho departamento. c) Para Diseñar lineamientos que permitan optimizar el Control Interno en el Departamento de Cobranza de la empresa ya que es importante definir La

estadística descriptiva porque esta arroja los resultados obtenidos del estudio, Una vez analizados los elementos del proceso que se establecieron los lineamientos de control interno que se reducirán las debilidades encontradas y revisados por un juicio de experto Procedimiento.

Sánchez, 2014. En su Tesis: “**Estrategias De Control Interno Para Mejorar El Proceso De Cuentas Por Cobrar De La Empresa Nutritec, C.A.**” Venezuela, cuyos **Objetivos Específicos son:** a) Diagnosticar la situación actual en cuanto al proceso de cuentas por cobrar en el Departamento de Contabilidad de la empresa NUTRITEC, C.A. b) Analizar las debilidades y fortalezas del proceso de control interno en el Departamento de Contabilidad de la empresa NUTRITEC, C.A. c) Diseñar las estrategias de control interno para disminuir el retraso de las cuentas por cobrar de la empresa NUTRITEC, C.A. Obteniendo los siguientes **Resultados:** a) Se realizó un diagnóstico de la situación actual de la empresa en materia de cuentas por cobrar, a través de la observación directa y recolección de información, para la cual se utilizó como técnica de recolección de datos la lista de cotejo, la cual fue aplicada en la empresa, la misma proporcionó una visión general sobre el problema de control interno que se viene presentando en el Departamento de Cuentas por Cobrar, logrando así apreciar algunas de las causas que la originan, las mismas se utilizaron

como base para proponer medidas correctivas para su viable solución. b) Para la elaboración de este estudio diagnóstico se hizo una encuesta, apoyada en el cuestionario como instrumento de recolección de datos. Así a través de la encuesta se le preguntó al personal relacionado con el Departamento de cuentas por cobrar de la empresa en estudio; de la forma actual en la cual opera este proceso contable, para esto se aplicó un cuestionario constituido por nueve (09) preguntas de respuestas cerradas dicotómicas (SI – NO). Los resultados serán presentados en primer lugar la pregunta, en segundo lugar las gráficas y en tercer lugar el análisis de los resultados arrojados con respecto a la información suministrada. A su vez cabe resaltar que los resultados de la encuesta; sirvieron de base para elaborar la matriz DOFA, a través de la cual se lograron identificar los factores externos e internos que afectan al proceso de cuentas por cobrar de la empresa NUTRITEC, C.A. c) Esta propuesta se realiza con el objetivo de diseñar las estrategias de control interno para disminuir el retraso de las Cuentas por Cobrar de la empresa NUTRITEC, C.A., a partir del diagnóstico de la situación actual, así como también analizando y verificando las factibilidades para que el mismo sea viable en función de los recursos técnicos, económicos y operativos.

2.1.2 Antecedentes Nacionales.

En este proyecto se entiende por antecedentes nacionales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad del país, menos de la región donde el investigador (estudiante) realiza la investigación; sobre la variable o variables y unidades de análisis de la investigación que realiza el investigador (estudiante).

Hidalgo, 2010. La investigación titulada “**Influencia del Control Interno en la Gestión de Créditos y Cobranzas en una Empresa de Servicios de Pre- Prensa Digital en Lima-Cercado**”. Del Departamento de Lima, tiene como **Objetivos secundarios:** a) Demostrar la influencia de la dirección del Control Interno en el manejo de los ingresos de efectivo en una empresa de servicios de pre-prensa digital en Lima-Cercado. b) Analizar la manera en que la planificación del Control Interno influye en la gestión de créditos y cobranzas en una empresa de servicios de pre-prensa digital en Lima-Cercado. c) Evaluar el modo en que los procedimientos de Control Interno contribuyen a salvaguardar los activos en una empresa de servicios de pre-prensa digital en Lima-Cercado. Se puede resaltar los siguientes **Resultados:** a) Se ha observado que la empresa no utiliza el análisis financiero para evaluar a los solicitantes del crédito, debido al escaso criterio técnico y profesional del personal del área responsable, ocasionando que las cuentas por cobranza

dudosa aumenten constantemente. b) La política de crédito de la empresa tiene deficiencias en cuanto a las normas, procedimientos y reglamentos que hacen imposible la correcta toma de decisiones en cuanto a conceder los créditos y esto está perjudicando el aspecto financiero y económico de la empresa. El análisis de la política de crédito de la empresa de Servicios |de Pre Prensa Digital no solamente sirve para medir resultados, sino también para que esta área logre alcanzar los objetivos económicos trazados. c) El uso adecuado del crédito comercial hecho en base a políticas de créditos eficaces, contribuirá al mantenimiento de un bajo riesgo financiero, siendo la causa del éxito de algunas empresas. La solidez financiera es garantía para nuevas opciones de financiamiento. Quedando probado que el establecimiento de procedimientos efectivos de control interno mantendrá la coherencia y armonía entre las acciones propias de la función administrativa de la entidad de forma articulada con los objetivos, las estrategias y las políticas generadas por el subsistema del control estratégico, contribuyendo de esta manera a salvaguardar los activos en la empresa.

Por su parte **Lizárraga, 2010**. En su Tesis “**Empleo De La Tecnología Informática En La Optimización Del Control Interno, Aplicado Al Área De Créditos De Los Bancos De Lima**”. Del Departamento de Lima. Esta Tesis presenta los siguientes **objetivos:** a) Establecer sí con el uso de la tecnología

informática se logra conseguir las metas y objetivos del Control Interno establecidos para el área de créditos de los bancos de Lima Metropolitana. **b)** Establecer en qué medida el empleo de la automatización de la información en el análisis de datos aplicados al área de créditos de los bancos, ayudan favorablemente en la ejecución de las acciones de Control Interno. **c)** Determinar si la implementación de los procedimientos de auditoría en los propios procesos del negocio a través de la tecnología informática, inciden favorablemente en el nivel de los resultados de las acciones de Control Interno. **d)** Establecer en qué grado el acceso a los sistemas de administración de bases de datos informáticos, ayudan oportunamente en la detección de fraudes y reducen los riesgos del negocio, como acciones de Control Interno aplicado al área de créditos de los bancos. **e)** Determinar si el empleo de la tecnología informática facilita el análisis de datos con niveles de eficiencia, eficacia y oportunidad en la evaluación del cumplimiento de las políticas de Control Interno establecidos para el área de créditos de los bancos. **f)** Establecer si la aplicación de controles continuos de monitoreo a través del empleo de la tecnología informática, mejora las acciones de Control Interno del área de créditos de los bancos. Los **Resultados** son: **a)** La presente investigación sobre el empleo de la tecnología informática en la optimización del Control Interno

aplicado al área de créditos de los bancos de Lima Metropolitana, es fundamental debido a que el mundo financiero está cambiando continuamente, y las instituciones bancarias no podrían sobrevivir sin la tecnología informática relacionados con los depósitos, retiros, préstamos y otros servicios bancarios, que están desarrollando permanentemente sistemas de información especializados para ayudar a responder a los nuevos requerimientos de competitividad del mundo económico moderno. **b)** La tecnología informática es una herramienta importante en el desarrollo del trabajo de todo auditor de bancos, donde las operaciones que se procesan diariamente crecen de manera exponencial y sin el apoyo de la tecnología informática es probable que no se podrían ejecutar controles internos eficientes, eficaces y oportunos. **c)** Los equipos de auditoría que dependen de la realización del análisis de datos con herramientas como hojas de cálculo, no sólo se exponen al riesgo de errores, sino es posible que además pierden la oportunidad de aprovechar los incrementos de productividad que ofrece la tecnología informática, puesto que analiza volúmenes ilimitados de datos con mayor eficiencia y se reduce tiempos. **d)** Dentro de las limitaciones para emplear la tecnología informática en la evaluación del Control Interno, son: • Luchar contra un sistema tradicional y con temor a innovar. • Lograr convencer al directorio para asumir los costos de inversión en

equipos (hardware) y en el desarrollo de programas informáticos (software), frente al beneficio de tener una organización de control más competitiva, eficaz y con aumento de la productividad. • La dependencia de Sistemas por la información que proporcionan. e) El 90% de los encuestados acepta que el empleo de la tecnología informática en la evaluación del Control Interno aplicado al área de créditos de los bancos, facilita el logro de las metas y los objetivos establecidos en el programa de Auditoría. f) Se puede apreciar que el 98% de los encuestados aceptan que los controles internos diseñados con apoyo del computador, logran la detección oportuna de fraudes y la reducción de riesgos del negocio. La reestructuración para emplear la tecnología informática como herramienta de control en el área de créditos de los bancos, es probable que puede venir acompañado de la reducción de personal y que los controles internos existentes no sean los más adecuados.

Carrasco y Farro, 2014. “Evaluación Del Control Interno A Las Cuentas Por Cobrar De La Empresa De Transportes Y Servicios Vanina E.I.R.L., Para Mejorar La Eficiencia Y Gestión, Durante El Período 2012”, nos hemos planteado los siguientes **objetivos específicos:** a) Conocer el proceso del control interno de las cuentas por cobrar de la Empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L., en el periodo 2012. b) Evaluar el componente de ambiente de control,

evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación y monitoreo a las cuentas por cobrar de la Empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L., en el periodo 2012. c) Presentar una propuesta de mejora del control interno a las cuentas por cobrar de la Empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L., ubicada en la ciudad de Chiclayo.

Los Resultados son: a) Como resultado de la evaluación del componente ambiente de control aplicado al administrador y al jefe de personal, obtenemos que un 50% afirma que existe en el área de cuentas por cobrar un listado de valores éticos que se deben poner en práctica, para lograr con ello la efectividad del control interno; pero el 100% de los encuestados asegura que estos valores planteados no son puestos en práctica por los colaboradores de esta área. b) Como resultado de la evaluación del componente evaluación de riesgos aplicado al gerente y al jefe de área de cuentas por cobrar, obtenemos que el 50% afirma que se evalúa la condición del cliente antes de otorgarle el crédito, por otro lado el 100 % manifiesta que no se investiga la situación financiera del cliente antes de otorgarle el crédito. c) El resultado de evaluación del componente de control interno sobre cómo fluye la información y comunicación dentro del área, aplicado al jefe de cobranzas y un empleado de la empresa da como resultado que el 50% de encuestados informan que existe comunicación afectiva sobre coordinaciones para la

realización de tareas, sin embargo el otro 50% manifiesta que no existen comunicaciones afectivas e informaciones acerca de cómo realizar el manejo de responsabilidades dentro del área.

El Autor **Mogollón, 2015. “Caracterización Del Sistema De Control Interno De Efectivo Y Cuentas Por Cobrar De La Administradora Clínica Tresa S.A, Talara En El Periodo 2014”**, nos hemos planteado los siguientes **objetivos específicos**: 1) Analizar el sistema de facturación de la Administradora clínica Tresa, 2) Analizar los procedimientos del control interno del efectivo de la Administradora Clínica Tresa S.A-Talara, en el periodo 2014, 3) Analizar los procedimientos de las cuentas por cobrar de la Administradora Clínica Tresa S.A–Talara, en el periodo 2014, 4) Determinar si el control interno del efectivo influye en el control interno de las cuentas por cobrar de la Administradora Clínica Tresa S.A–Talara, en el periodo 2014. Esta Tesis presenta los siguientes **Resultados**: 1) El 55,6% de los encuestados contestaron que la persona que maneja el efectivo no es la encargada de su registro, no se contabiliza el efectivo oportunamente, el 55,6% de los encuestados contestaron que no se deposita diariamente e íntegramente el efectivo recibido, mientras el 44,4% dijeron que sí. 2) El 55,6% de los encuestados dijeron que la Empresa maneja políticas, manuales, reglamentos o instructivos para el manejo de las Cuentas por Cobrar, mientras que el 44,4%

contestaron que no. 3) El 33,3% de los encuestados consideran adecuado el control interno del efectivo mientras que inadecuado el control interno de las cuentas por cobrar. Por otro lado el 44,4% consideran inadecuado el control interno del efectivo y adecuado el control interno de las cuentas por cobrar.

4) En la tabla 4 se observa que existe independencia entre las variables, es decir, las variables no se relacionan entre sí.

2.1.3 Antecedentes Regionales.

En este proyecto se entiende por antecedentes regionales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad del país donde se realiza el trabajo de campo o de caso, menos la Provincia donde se realiza lo anteriormente especificado; sobre la variable o variables y unidades de análisis y de la investigación que está realizando el investigador. La estructura de redacción debe ser similares lo establecido en los antecedentes internacionales; excepto la indicación del país.

Murillo y Palacios, 2013. “Diseño De Un Sistema De Control Interno En El Área De Ventas De La Botica Farma Cartavio En El Periodo 2013” en esta Tesis se plantea los siguientes **objetivos:** 1. Evaluar el Sistema de Control Interno en el área de Ventas de la Botica Farma Cartavio. 2. Elaborar un manual de procedimientos para el área de ventas de la Botica Farma Cartavio. 3. Analizar la implementación del diseño de control interno en el área de ventas de la Botica Farma Cartavio.

4. Elaborar un Flujograma para el área de ventas de la Botica Farma Cartavio. También nos presenta los siguientes

Resultados: 1. De acuerdo a la entrevista realizada al administrador y según las respuestas obtenidas, se concluye que no cuenta con un Sistema de Control Interno establecido y esto repercute en que la información contable no esté actualizada. 2. También concluimos que la empresa no cuenta con un Manual de Funciones para cada área, no existe un adecuado proceso de ventas y no cuenta con un plan de capacitación al personal por consecuencia los trabajadores realizan sus labores pero no conocen con exactitud que labores deben desempeñar dentro de la empresa. 3. Al igual que en las áreas anteriores existe poco interés en difundir la normatividad empresarial entre sus trabajadores, y eso se ve reflejado en los resultados de esta entrevista. 4. De acuerdo al Informe COSO (1992); En el componente “Evaluación de Riesgos”, establece que el riesgo es la probabilidad de ocurrencia de un evento no deseado que podría perjudicar o afectar a la entidad o su entorno. La máxima autoridad, el nivel directivo y todo el personal de la entidad serán responsables de efectuar el proceso de administración de riesgos, que implica la metodología, estrategias, normas, técnicas y procedimientos, a través de los cuales las unidades administrativas identificarán, analizarán y tratarán los potenciales eventos que pudieran afectar la ejecución de sus procesos y el logro de sus objetivos.

2.1.4 Antecedentes Locales.

En este proyecto se entiende por antecedentes locales a todo trabajo de investigación, realizado por algún investigador, en cualquier ciudad de la provincia, donde se está realizando el trabajo o el caso, sobre la variable o variables, unidades de análisis y sector de nuestra investigación. La estructura de redacción debe ser similar a lo establecido en los antecedentes internacionales; excepto la indicación del país.

Acosta, 2013. En la Tesis: “Aplicación De Un Sistema De Control Interno En El Área De Ventas Y Su Repercusión En La Gestión Comercial En La Empresa Guzmán Distribuciones Sac Trujillo 2013.” Podemos observar los siguientes **objetivos:** 1. Diagnosticar el área de ventas para conocer su operatividad actual. 2. Determinar sus debilidades operativas para proponer el sistema de control interno para el área de ventas en la empresa Distribuidora Guzmán SAC 3. Evaluar los resultados para demostrar su eficiencia operativa tras la aplicación del sistema de control interno en el área de Ventas. Asimismo podemos visualizar los siguientes **Resultados:** 1. En el área de ventas las conclusiones que se ha llegado después de haber realizado el diagnóstico de la empresa en estudio se ha encontrado los mayores riesgos cuando se emitieron pedidos errados y que fueron facturados cuando se emitieron boletas de venta con pedidos incompletos por fallas en

el sistema cuando se extraviaron documentos que son comprobantes de pago supervisados por la SUNAT. 2. En cuanto a la seguridad existe una alta vulnerabilidad para el caso de asaltos, monedas falsas, cheques falsos, créditos que fácilmente pueden clasificarse como dudoso cobro. 3. Y además los documentos son adulterados muy fácilmente y además existe poca supervisión a las zonas de venta.

Díaz, 2014. Cuyo Tema de la Tesis es: “**Propuesta De Un Sistema De Control Interno Para El Área De Ventas Y Su Incidencia En Su Gestión Económica Financiera De La Empresa Gran Hotel El Golf Trujillo S.A.**” Tomamos en cuenta los siguientes **objetivos** a) Determinar los puntos débiles, que dificultan la fluidez de las operaciones en el área de ventas en la empresa Gran Hotel El Golf Trujillo S.A. b) Determinar el aporte de un sistema de control interno en la mejora de la operatividad del área de ventas en la empresa Gran Hotel El Golf Trujillo S.A. c) Comparar y analizar el efecto positivo de la propuesta del sistema de control interno en el área de ventas, respecto a la gestión económica y financiera de la empresa Gran Hotel El Golf Trujillo S.A. También tomamos los siguientes **Resultados:** a) Para dar cumplimiento al primer objetivo específico, el cual consiste en determinar los puntos débiles de la empresa en el área específica ventas; respecto a la forma en que se vienen realizando sus operaciones se puede decir que la

empresa siendo de tamaño envergadura no cuenta con la formalidad de mantener un organigrama estructural, obtenemos los procesos de control interno con que cuenta el área de ventas en cuanto al procesamiento y administración del pedido de venta, permite conocer los procesos efectuados en la facturación y descuentos sobre ventas. en cuanto al procesamiento de entrada de efectivo; obtenemos que producto de la mala facturación en los casos que involucran dos meses, la partida de ingresos no se muestra de forma real, hace referencia al mantenimiento del archivo maestro de clientes; es una de las principales herramientas para la venta de servicios. b) El aporte de un sistema de control interno es determinante para ejercer mejoras en el área de ventas de la empresa, pues así como está compuesto de políticas, normas y procedimiento establecidos, también lo compone el efectivo accionar del personal que la integra que es lo que mantiene un equilibrio entre la eficiencia y la eficacia, así también entre obtener los resultados deseados y los medios realmente utilizados para lograrlos. c) La implementación de un adecuado sistema de control interno en el área de ventas, mantiene un efecto positivo respecto a resultados económicos; ya que al presentar un mejor control, respecto al devengue del ingreso, conforme se vaya prestando el servicio. Al realizar cortes al término del periodo permitirá obtener información real sobre los ingresos por servicio prestado a la

fecha correspondiente, con esta medida se puede reportar el nivel de ingresos correcto al área de contabilidad para ser devengado el ingreso conforme se vaya prestando el servicio y revelarlos en los Estados Financieros en el periodo que corresponden.

Pinillos y Tejada, 2014. Cuyo Título de Tesis es: “**Diseño E Implementación De Un Sistema De Control Interno De Las Cuentas Por Cobrar Comerciales De La Clínica Santa Clara S.A. Del Distrito Trujillo - Año 2013**”, teniendo como **objetivos específicos:** a) Diagnosticar la gestión actual de las cuentas por cobrar comerciales, para identificar los puntos críticos de la Clínica Santa Clara S.A. b) Diseñar e implementar el sistema de control interno de Cuentas por Cobrar comerciales; para mejorar la gestión de cobranza de la Clínica Santa Clara S.A. c) Evaluar si la implementación del sistema de control interno de Cuentas por Cobrar comerciales, mejoraría la gestión de cobros de la Clínica Santa Clara S.A. año 2013. Asimismo obtenemos los siguientes **Resultados:** a) Los resultados del trabajo de campo y la encuesta al personal del área de Cuentas por Cobrar, nos demuestra que la empresa Clínica Santa Clara S.A. requiere diseñar e implementar un sistema de control interno a sus cuentas por cobrar, con el fin de propiciar seguridad razonable en la efectividad de sus planes y programas (trabajadores, inversiones, acreedores), proteger sus derechos y

lograr un mejor resultado en sus operaciones, es decir, gracias al control de sus cuentas se pueden prever situaciones contractuales a la empresa, contribuyendo favorablemente a sus logros y definiendo quien debe responder por las diferentes funciones inherentes al control interno de cuentas por cobrar.

b) Del mismo modo, de acuerdo a los resultados obtenidos en el trabajo de campo efectuado a la Clínica Santa Clara S.A., detectamos que existen una serie de limitaciones de la gestión actual de las cuentas por cobrar, hechos que dificultan la liquidez de la empresa, entre ellos se ha podido destacar: Falta de planificación de tareas en el área de cuentas por cobrar, errores humanos, desconocimiento de políticas preestablecidas por el ente, falta de comunicación y segregación de funciones. Todos estos puntos dieron como resultante que su Rotación de cartera se encuentre al límite del nivel óptimo. Es decir que la empresa convierta su efectivo en 60 días o 6 veces en el periodo.

c) La empresa ha mantenido resultados positivos en todos los años desde su constitución, sin embargo no son óptimos al analizar la rotación de su cartera de clientes; después de aplicar el Sistema de control interno a sus cuentas por cobrar comerciales, se reflejó que las cuentas por cobrar bajaron un 3.59%, que a plena vista no simboliza una mejoría; sin embargo si lo analizamos conjuntamente con las ventas al crédito desde Julio a Diciembre del 2013, estas tienen un aumento del 25.22%

que representan S/. 317,291 soles. Al subir las ventas al crédito, aumentan las cuentas por cobrar; pero con el Sistema de control interno se obtuvo una disminución de S/. 147,619 soles (3.59%), lo cual evidencia mejoría en la gestión de cuentas por cobrar.

Por su parte **Vargas y Ramirez, 2014**. Con la Tesis: “**El Sistema De Control Interno Y La Gestión Comercial En La Ferretería Comercial Estrella S.R.L.**” Cuyos **objetivos específicos** tiene: a) Diagnosticar el sistema de control interno actual en el área de ventas para identificar los puntos críticos de la unidad económica. b) Implementar el sistema de control interno en el área de ventas, de acuerdo a la teoría del Informe COSO. c) Evaluar si el sistema de control interno implementado en el área de ventas, mejora la gestión comercial de la ferretería Comercial Estrella S.R.L., durante el año 2014. Tiene los siguientes **Resultados**: a) Analizado los datos obtenidos de la entrevista y cuestionarios realizados en la unidad económica, se diagnosticó que presenta deficiencias en las actividades y procedimientos en el área de ventas de la ferretería Comercial Estrella S.R.L. b) Por ello, afirmamos que las operaciones pueden ser fortalecidas si se aplican propuestas en la mejora del sistema de control interno, en el proceso específico de las ventas de la empresa en estudio, lo que contribuye a la eficiencia en las operaciones del proceso de ventas y la organización de las funciones. c) Estamos de acuerdo con el informe COSO, en que

las buenas prácticas acerca del control interno en una organización, se ve reflejada en la eficiencia de las mismas. Es decir, aplicar mecanismos formales y preestablecidos de control permite evitar o reducir los fraudes, riesgos y conductas inadecuadas que puedan surgir, tanto por parte del personal, como de clientes y proveedores.

2.2 Bases Teóricas de la Investigación

2.2.1 Marco Teórico

2.2.1.1 Control Interno

Definición: El control interno se define como un proceso realizado por la junta de directores, administradores y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar una razonable confianza en que los objetivos de las siguientes categorías se están cumpliendo:

- ❖ Efectividad y eficiencia de las operaciones: se orienta esta categoría a los objetivos básicos de negocio de una entidad, incluyéndose aquí los objetivos relativos al desempeño de la rentabilidad y la salvaguarda de recursos.
- ❖ Fiabilidad de la información financiera: esta se relaciona con la preparación de estados financieros publicados y fiables, incluyendo los estados financieros intermedios aquellos datos financieros

seleccionados derivados de dichos estados, tales como las ganancias obtenidas, informadas públicamente.

- ❖ **Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables:** se refiere esta al cumplimiento de aquellas leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad. **(Mantilla, S. 2005).**

El control interno es un plan organizativo de la contabilidad, las funciones de los empleados y los procedimientos coordinados que debe adoptar toda empresa, ya sea pública, privada o mixta, para poder contar con información fiable, salvaguardar sus bienes y promover la eficiencia tanto de sus operaciones como de la adhesión a su política administrativa. **(Perdomo A. 2004)**

Procedimientos de Control Interno: Para que los elementos de control interno anteriormente descritos cumplan su función, es necesario establecer los procedimientos que permitan alcanzar tales objetivos. Estos procedimientos se refieren:

a. Planificación y Sistematización: El control interno se verá fortalecido en la medida en que se planifique con anticipación todas las actividades y se cuenta con los procedimientos a seguir en cada actividad.

b. Formas y Registros: Junto con el manual de procedimientos, debe activarse la utilización de formularios procurando que, sin llegar a una proliferación exagerada sean los necesarios para alcanzar los objetivos tales como: facturas, notas de despacho, recibos, notas de créditos, notas de débito, informes de recepción, etc.

En cuanto al registro, es recomendable la utilización, en la medida posible, de equipos electrónicos, por la seguridad y prontitud con que se puede disponer información y resultados.

c. Informes: La efectividad del sistema del control interno deben medirse por los resultados prácticos que proporcionan las frecuentes elaboraciones de informes tales como balances, estados de resultados, de costos de producción, de ventas, de gastos, etc., en formas comparativas y el análisis de las variaciones obtenidas, son procedimientos que afianzan la confiabilidad del control interno. **(Lara, Marín y Salazar, 2010).**

Elementos del control interno

Para el logro de un buen sistema de control interno se requiere de un plan de organización que involucre a toda la empresa y contribuir con los resultados

esperados, menciona los siguientes elementos del control interno.

❖ **Elemento de organización:** un plan lógico y claro de las funciones organizacionales que establezca líneas claras de autoridad y responsabilidad para las unidades de la organización y para los empleados, y que segregue las funciones de registro.

❖ **Elementos, sistemas y procedimientos:** un sistema adecuado para la autorización de transacciones y procedimientos seguros para registrar sus resultados en términos financieros.

❖ **Elementos de personal:**

- Prácticas sanas y seguras para la ejecución de las funciones y obligaciones de cada unidad de personas, dentro de la organización.
- Personal, en todos los niveles, con la aptitud, capacitación y experiencia requeridas para cumplir sus obligaciones satisfactoriamente.
- Normas de calidad y ejecución claramente definidas y comunicadas al personal.

❖ **Elementos de supervisión:** una efectiva unidad de auditoría independiente, hasta donde sea posible y factible, de las operaciones examinadas o procedimientos de autocontrol en las dependencias

administrativas y de apoyo logístico. (**Estupiñan, R. 2006**)

2.2.1.2 Control de Cuentas por Cobrar

Cuentas Por Cobrar

Las cuentas por cobrar son los importes que adeudan terceras personas a la empresa. Existen cuentas por cobrar derivadas de las operaciones de la empresa, y existen cuentas por cobrar que no corresponden a las operaciones de la empresa. Las cuentas por cobrar que no provienen de las operaciones del negocio se derivan de diversas transacciones como los préstamos a empleados y anticipos a empleados que da la empresa, entre otros. Las cuentas por cobrar derivadas de las operaciones propias de la empresa son sumas que adeudan los clientes por ventas de bienes o servicios a crédito.

Normalmente las empresas venden a crédito, a 30 o 60 días, con lo que se crea una cuenta por cobrar a los clientes, pero de estas cuentas no todas se llegan a cobrar, de modo que se produce un incobrable, mas diríamos un gasto por incobrable, el cual varía de acuerdo a las políticas que se tengan en el departamento de créditos y cobros y en el departamento de ventas de la empresa, Por ejemplo si son departamentos que

estudian a los clientes en forma adecuada con relación a su potencial financiero para poder cancelar la posible cuenta con la empresa, entonces se tendrán pocos incobrables y viceversa. (Meza, 1996).

Objetivos de las cuentas por cobrar

El área de clientes y deudores comerciales refleja el resultado de reconocer las deudas relacionadas y normalmente con las ventas de bienes y prestación de servicios.

El sistema de control interno en el área de clientes y otras cuentas a cobrar abarcará todos aquellos controles y procedimientos que harán que se alcancen los siguientes objetivos:

Objetivo 1: las cuentas a cobrar de clientes o cantidades a percibir de otros deudores a cobrar estarán correctamente registradas, valoradas y clasificadas en los estados contables, y procederán a las transacciones previamente autorizadas.

Objetivo 2: todos los saldos de las cuentas por cobrar estarán sujetos a un control del crédito en cuanto a su identificación, vencimiento y seguimiento de saldos vencidos y no liquidados.

Objetivo 3: la cobrabilidad de los saldos contables será efectiva, dotándose una provisión contable, previa

autorización del responsable correspondiente en los saldos de dudosa cobrabilidad.

Objetivo 4: los cobros de clientes serán controlados desde su recepción, anotándose inmediatamente en los registros contables, hasta su depósito en las cuentas bancarias.

Objetivo 5: salvaguarda y custodia de las cuentas a cobrar y efectivo recibido de los mismos.

Objetivo 6: segregación apropiada de funciones para optimizar y evitar riesgos en los procedimientos de control.

Objetivo 7: operación de acuerdo con las políticas y criterios definidos por la dirección de la entidad.

Todo ello favorece y colabora a que la información financiero contable, reflejada en los estados financieros, sea más fiable y adecuada. Así pues, el alcance de estos objetivos dará lugar a la vez asegurar, principalmente, que:

- Las cuentas a cobrar detalladas en las cuentas contables corresponden a deudas de transacciones aprobadas e incluidas en el periodo a que corresponden y serán los saldos a cobrar a un corto plazo. **(Lara, Marín y Salazar, 2010)**

Clasificación de las cuentas por cobrar.

Atendiendo a su origen, las cuentas por cobrar pueden ser clasificadas en:

❖ **Provenientes de ventas de bienes o servicios.**

Este grupo de cuentas por cobrar está formado por aquellas cuyo origen es la venta a crédito de bienes o servicios y que, generalmente, están respaldadas por la aceptación de una "factura" por parte del cliente. Las cuentas por cobrar provenientes de ventas a crédito son comúnmente conocidas como "cuentas por cobrar comerciales" o "cuentas por cobrar a clientes" y deben ser presentadas en el balance general en el grupo de activo circulante o corriente, excepto aquellas cuyo vencimiento sea mayor que el ciclo normal de operaciones de la empresa, el cual, en la mayoría de los casos, es de doce meses. En aquellas empresas donde el ciclo normal de operaciones sea superior a un año, pueden incluirse dentro del activo circulante, aun cuando su vencimiento sea mayor de doce meses, siempre y cuando no sobrepase ese ciclo normal de operaciones, en cuyo caso deberán ser clasificadas fuera del activo circulante, en el grupo de activos a largo plazo. Cuando el ciclo de operaciones de una

empresa sea superior a un año, y que, como se comentó anteriormente, este hecho permita presentar dentro del activo circulante cuentas por cobrar con vencimiento mayor de doce meses, es necesario que éstas aparezcan separadas de las que vencerán antes de un año. Si se hace caso omiso de esta norma y se presentan ambos grupos en una sola cuenta, este hecho debe ser revelado mediante notas al balance.

❖ No provenientes de venta de bienes o servicios.

Como el título indica, se refiere a derechos por cobrar que la empresa posee originados por transacciones diferentes a ventas de bienes y servicios a crédito. Este tipo de cuentas por cobrar deberán aparecer clasificadas en el Balance General en el grupo de Activo Circulante, siempre que se espere que vayan a ser cobradas dentro del ciclo normal de operaciones de la empresa, el cual, como se ha comentado, generalmente es de doce meses. De acuerdo con la naturaleza de la transacción que las origina, las cuentas por cobrar no provenientes de ventas de bienes o servicios, pueden ser clasificadas a su vez en dos grupos:

- 1) Cuentas por cobrar que representan derechos por cobrar en efectivo.

2) Cuentas por cobrar que representan derechos por cobrar en bienes diferentes a efectivo.

Control interno de las cuentas por cobrar.

Ya se ha comentado que el grupo más importante de cuentas por cobrar es aquel proveniente de las ventas de bienes o servicios. Ello Implica que las cuentas por cobrar es sólo un elemento de todo el ciclo de operaciones que se denomina ciclo de Ingresos en el que están íntimamente relacionadas las operaciones de:

- a- Ventas.
- b- Despacho.
- c- Facturación.
- d- Crédito y Cobranzas.
- e- Cuentas por cobrar.
- f- Caja.

Es esta la razón por la que se recomienda que cuando se implanta el control interno, se haga no sólo para controlar lo relacionado con cuentas por cobrar sino que, simultáneamente, deben quedar también resguardadas el resto de las operaciones mencionadas. Se sugiere a continuación, algunas medidas de control interno que deben ponerse en práctica en tomo al ciclo de ingresos:

❖ **Con respecto a las ventas:**

- Todo pedido de clientes debe ser sometido a revisión y aprobación antes del despacho de la mercancía. Esta revisión debe ser hecha por:
 - a. El departamento de ventas en cuanto a condiciones.
 - b. El departamento de crédito en cuanto a la determinación de riesgos.

❖ **Con respecto a despachos:**

- Insistiendo en la separación de funciones, las personas encargadas del despacho, deben ser diferentes a las que controlan la mercancía en el almacén.
- Los empleados de la sección de despacho no deben tener acceso al almacén.
- Las cantidades físicas a despachar deben ser verificadas con las que se mencionan en la nota de despacho al cliente.
- Las notas de despacho deben estar pre numeradas y establecer un control sobre la secuencia de las mismas.

❖ **Respecto a facturación:**

- Deben estar separadas las funciones del departamento de facturación de las que realizan los departamentos de despacho y cuentas por cobrar.

- Se establecerán los controles necesarios para asegurarse de que todas las notas de despacho de mercancías son facturadas.
- Las facturas deben estar pre numeradas llevando un control adecuado de su existencia y uso.
- Una vez elaborada la factura se procederá a verificada en cuanto a precio, exactitud aritmética, rebajas etc.

❖ **En cuanto a crédito y cobranzas.**

- El departamento de crédito debe ser independiente de los departamentos de ventas y cuentas por cobrar.
- Debe requerirse la aprobación de un funcionario responsable para:
- Dar de baja en libros las cuentas que resulten incobrables.
- Conceder descuentos fuera del período normal o exceso sobre los términos usuales.
- Las notas de crédito por devoluciones y rebajas deben estar pre numeradas y su uso debidamente controlado.

Sistema de Control Interno de las Cuentas por Cobrar

Nos señala algunos objetivos acerca del control de las cuentas por cobrar comerciales que podemos mencionar a continuación:

- ✓ Comprobar si las cuentas por cobrar son auténticas y si tienen origen en operaciones de ventas.
- ✓ Comprobar si los valores registrados son realizables en forma efectiva.
- ✓ Comprobar si estos valores corresponden a transacciones y si no existen devoluciones o cualquier otro elemento que deba considerarse.
- ✓ Comprobar si hay una valuación permanente, respecto de intereses y reajustes, del monto de las cuentas por cobrar a efectos del balance.
- ✓ Verificar la existencia de deudores incobrables y su método de cálculo contable. **(García Quispe, 2012)**

Gestión de Cuentas por Cobrar

- ✓ Mantener cuentas pendientes de cobro resulta tanto en costos cuanto en beneficios para una empresa. La compañía espera que otorgar créditos aumente ventas totales y sus ganancias. No obstante, existen costos asociados a esas acreencias, inclusive el de financiar sus gastos de inversión, administración, contabilidad, investigación de deudores, cobranza y morosos.
- ✓ Estos costos son en función del nivel de ventas, los términos en que ésta ópera y los métodos usados para el cobro.

✓ Por ende, la gestión y administración de créditos tiene tres aspectos: a quiénes se los otorga, en qué términos y cómo cobrarlos. (**García Quispe 2012**)

Características de las cuentas por cobrar

Tienen la particularidad de que en ellas se lleva el control y administración de las deudas que tienen los clientes con la empresa, permitiendo el análisis de las facturas o documentos por cobrar con los clientes.

Los movimientos encontrados en esta partida son: facturas, documentos por cobrar, recibos, notas de crédito y débito.

Con su implementación, se puede llevar a cabo un saldo global por cliente y por cada factura o documento por cobrar, que se puede consultar en cualquier momento.

Pueden integrarse a otros sistemas que sean utilizados por departamentos distintos, como complemento de información. (**Pérez, 2005**).

Importancia de las cuentas por cobrar

Menciona que las cuentas por cobrar constituyen uno de los conceptos más importantes del activo circulante. La importancia está relacionada directamente con el giro del negocio y la competencia. En las tiendas de autoservicio no tienen importancia

debido a que la venta en este giro de negocios se efectúa al contado.

En tiendas departamentales su importancia depende de la orientación que la administración le dé a las operaciones del negocio. Algunos operan básicamente en operaciones de contado, otros tienen una mezcla de contado y crédito y existen otros negocios que su venta principal es a crédito.

Cuando no existe competencia, generalmente la inversión en cuentas por cobrar dentro del capital de trabajo no es significativa. En algunos giros, principalmente en productos perecederos como la leche, pan, legumbres y productos relacionados con alimentos de la canasta básica, a pesar de una alta competencia las operaciones se realizan al contado.

Generalmente en la empresa, la inversión en cuentas por cobrar representa una inversión muy importante. Unas de las medidas para conocer la inversión que se tiene en cuentas por cobrar es la relación de la inversión al capital de trabajo y al activo circulante, y se obtienen a través de pruebas de liquidez. **(Pérez, 2005).**

Políticas de Cuentas por Cobrar

Las políticas como criterios que posee la administración y que son la base para el establecimiento de control”, se entienden como políticas, los criterios generales que tienen por objeto orientar las acciones que se llevaran a cabo para el cumplimiento de objetivos específicos.

Por ende, las políticas de las cuentas por cobrar, son directrices que fija la organización orientadas a controlar los aspectos referentes al crédito que se otorga a los clientes en la venta de bienes o en la prestación de un servicio, con la finalidad de garantizar el cobro de los mismos en el momento establecido. Existen varias políticas que deben emplearse para el manejo efectivo de las cuentas por cobrar, como lo son: las políticas de crédito, las políticas de administración y las políticas de cobranza. (Coopers y Lybrand 2002)

2.2.1.3 Datos Informativos de la Empresa

Generalidades

Introducción:

La empresa SERMAV S.A.C. dedicada al servicio de reparación, mantenimiento y alquiler de maquinaria pesada se encuentra ubicada en Carretera Panamericana

Norte Km 558 donde lleva a cabo sus actividades desde el año 2009.

Cuenta con maquinaria, local propio y amplio para brindar sus servicios. En cuanto al Recurso Humano cuenta con 9 trabajadores de los cuales 3 pertenecen al área administrativa y 6 a la operativa 4 practicantes.

Misión

Somos una empresa que brinda soluciones inmediatas en reparación y alquiler de maquinaria pesada, contamos con personal altamente calificado y equipos modernos; con la finalidad de satisfacer la necesidad de nuestros clientes.

Visión

Ser reconocida para el año 2017 como una de las mejores empresas que brindan el servicio de reparación y alquiler de maquinaria pesada a nivel nacional.

Valores

- Trabajo en equipo

Unidos alcanzamos nuestros objetivos, potenciando las iniciativas, los conocimientos y recursos individuales.

- Compromiso

Nos identificamos con nuestra organización, involucrándonos y siendo efectivos en el desarrollo de nuestra labor.

- Honradez e Integridad

Actuamos con transparencia, guiados por sólidos principios transmitiendo seguridad y confianza a nuestros clientes internos y externos.

- Respeto y puntualidad.

Cumplimos nuestros compromisos, respetamos los derechos y el tiempo de nuestros colaboradores, clientes y proveedores.

Objetivos

- Para el año 2016, incrementar la cartera de clientes en un 20%.
- Reducir en un 20% las fallas en la reparación de maquinarias.
- Lograr Implementar el programa de 5s al finalizar el año 2016.
- Capacitar al personal mínimo dos veces al año.

2.2.2 Marco Conceptual

Sistema de control interno

Cabe destacar, que el control interno va más allá de las funciones de contabilidad y financieras; su alcance es tan amplio como la propia compañía, y toca todas las actividades de la organización, incluye los métodos por medio de los cuales la alta administración delega autoridad y asigna responsabilidades

para funciones tales como ventas, compras, contabilidad, y producción. Igualmente, también incluye programas para preparar, verificar, y distribuir a los diversos niveles de supervisión aquellos informes y análisis comunes que capacitan al gerente en la toma de decisiones, para mantener el control sobre la variedad de actividades y funciones que constituyen una gran empresa comercial.

Cobro

Es la acción inmediata por la cual se pretende obtener la satisfacción de una obligación cualquiera que fuera esta.

Cuentas por cobrar

Son los procedimientos detallados para el control de las Cuentas por Cobrar y Documentos por Cobrar, suelen hacerse de acuerdo al tipo de organización. Sin embargo, deben ser empleados diferentes los que se encarguen de la aprobación del crédito, el embarque de las mercancías, la recepción de los cobros, facturación, registro contable.

Políticas de crédito

Son una forma de transacción comercial basada en la confianza que se les otorga a los clientes en fechas determinadas.

Políticas de cobranza

Son los procedimientos que la empresa sigue para cobrar sus cuentas a su vencimiento.

Venta al crédito

Venta en la que el pago se realiza después de la transferencia física del bien. El plazo normal de pago depende del sector de actividad y de la relación de fuerza entre fabricantes y distribuidores. Los plazos más habituales son los de treinta, cuarenta y cinco, sesenta y noventa días.

2.3 Hipótesis

El presente trabajo de Investigación no contiene hipótesis por ser Descriptivo.

III METODOLOGIA

3.1. Tipo de la Investigación

El tipo de investigación fue cualitativa, porque la recolección de datos y la presentación de los resultados permitieron recabar la información en forma directa de la realidad objeto de estudio específicamente, revisiones de documentos y todo el material relacionado con la investigación.

3.2 Nivel de la Investigación

Según el nivel de investigación fue Descriptivo, debido a que solo se limitó describir los procedimientos de la variable en estudio.

3.3 Diseño de la Investigación

El diseño fue no experimental –descriptivo.

No experimental

Es no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente la variable, se observó el fenómeno tal como se mostró dentro de su contexto.

Descriptivo

Es descriptivo porque el estudio se limitó a describir las características de las variables en estudio.

3.4 Universo y Muestra

3.4.1 Universo

Está representada por las Empresas de servicios del Perú.

3.4.2 Muestra

Se tomó de muestra a la empresa SERMAV SAC.

3.5 Operacionalización de la Variable:

TITULO: PROCEDIMIENTOS DEL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS DEL PERU: CASO SERMAV SAC. TRUJILLO, 2016.

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN	DIMENSION	MEDICION
CONTROL INTERNO	Es una herramienta que sirve para controlar el área interna de una empresa, comparar las acciones, con el fin de mejorar el sistema gerencial de ésta, para tener la seguridad razonable de que se están cumpliendo los objetivos planteados.	1. ¿La Empresa maneja políticas, manuales, reglamentos o instructivos para el manejo de las Cuentas por Cobrar?	Respuesta.
		2. ¿Se lleva un control diario y semanal de los importes facturados a los Clientes y de los documentos que sustentan las cuentas pendientes de cobros?	Respuesta.
		3. ¿Se lleva un control diario y semanal de los importes facturados a los Clientes y de los documentos que sustentan las cuentas pendientes de cobros?	Respuesta.
		4. ¿Se mantiene un control diario de las cuentas por cobrar en situación de VENCIDAS y por VENCER examinando las causas de falta de pago periódicamente?	Respuesta.
		5. ¿Se evalúa la condición Económica y la situación Financiera del cliente antes de aprobar el crédito?	Respuesta.

3.6 Técnicas e Instrumentos

3.6.1 Técnica

Revisión documentaria: Examinó la información determinando sus características cualitativas de manera que nos permitió determinar información.

Entrevista: Una entrevista es para recabar información, es una conversación dirigida con un propósito específico que utiliza un formato de preguntas y respuestas con la finalidad de obtener información directamente de la variable de estudio.

3.6.2 Instrumentos:

Guía de revisión: Formato que examinó la información documentaria que permitió detectar algunas deficiencias.

Cuestionario: Es un formato redactado que se aplicó en la entrevista en forma interrogatorio en donde se obtuvo información acerca de la variable que se van a estudiar.

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Revisión documentario	Guía de Revisión
Entrevista	Cuestionario

3.7 Plan de Análisis

Para cumplir con el objetivo específico 1 se hizo una revisión exhaustiva de los antecedentes pertinentes los mismos que serán presentados en sus respectivos cuadros.

Para cumplir con el objetivo específico 2 se utilizó el cuestionario elaborado en base a preguntas relacionadas con las bases teóricas y antecedentes, el cual se aplicó a la Gerencia General.

Para cumplir con el objetivo específico 3 se hizo un cuadro comparativo procurando que esa comparación sea a través de aspectos comunes al objetivo 1 y 2.

3.8 Matriz de Consistencia

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECIFICO	VARIABLES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	METODOLOGÍA
<p>PROCEDIMIENTOS DEL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS DEL PERU: CASO EMPRESA SERMAV SAC. TRUJILLO, 2016.</p>	<p>¿Cuáles son los Procedimiento del Control Interno de las Cuentas por Cobrar de las Empresas de Servicios del Perú y de la Empresa SERMAV SAC. Trujillo, 2016?</p>	<p>Determinar y Describir los Procedimiento del Control Interno de las Cuentas por Cobrar de las Empresas de Servicios del Perú y de la Empresa SERMAV SAC. Trujillo, 2016</p>	<p>1. Describir los Procedimientos del Control Interno de las Cuentas por Cobrar de las Empresas de Servicios del Perú, 2016. 2. Describir los Procedimientos del Control Interno de las Cuentas por Cobrar de la Empresa SERMAV SAC. Trujillo, 2016. 3. Hacer un análisis comparativo de los Procedimientos del Control Interno de las Cuentas por Cobrar de las Empresas de Servicios del Perú y de la Empresa SERMAV SAC. Trujillo, 2016. 4. Después de haber realizado el análisis del objetivo N°3 se propone Reformular procedimientos prácticos del Control interno de las Cuentas por Cobrar de la Empresa SERMAV SAC. Trujillo, 2016.</p>	<p>Variable Independiente Control Interno</p>	<p>Técnicas: ✓ Revisión Documentaria ✓ Entrevista. Instrumentos: ✓ Guía de Revisión. ✓ Cuestionario.</p>	<p>Tipo Cualitativa. Nivel Descriptivo. Diseño No Experimental-Descriptivo. Población Empresas de Servicio del Perú. Muestra SERMAV SAC.</p>

IV RESULTADOS

4.1 Resultados

En este capítulo se hizo un estudio de los aspectos más importantes para el informe y se realizó el diagnóstico y análisis aplicando los resultados de las técnicas de recolección de datos como son: entrevista y cuestionario al gerente y luego se procedió a analizar los resultados y sugerir la propuesta e implementación de un plan financiero.

4.1.1 Resultado del Objetivo Específico N°1: Describir los Procedimientos del Control Interno de las Cuentas por Cobrar de las Empresas de Servicios del Perú, 2016.

AUTOR(ES)	RESULTADOS
Ortega, (2013).	El autor señala que el 45%, de los empleados confirmaron que solo conocen la parte administrativa, el otro 55% respondió que no conocen ni han recibido adiestramiento acerca de normas y procedimientos relacionados con el proceso en la parte contable. De este resultado surge la necesidad de diseñar en forma coordinada y supervisada un sistema de control interno en el departamento estudiado, para así salvaguardar los

	<p>intereses de la empresa y asegurar que las transacciones del área se realicen de manera eficiente y oportuna.</p>
<p>Sánchez, (2014).</p>	<p>El autor señala que los resultados arrojados por el presente gráfico muestran al 100% de los encuestados, señalando que existen saldos pendientes por cobrar desde más de un año, considerándose ello una debilidad de la gestión del área de cuentas por cobrar de la empresa lo cual afecta la disponibilidad del efectivo para cumplir con sus obligaciones o realizar nuevas inversiones.</p> <p>El 100% de los encuestados confirman que en la empresa no se realiza seguimientos de las fechas de vencimiento de las facturas por cobrar a los clientes, el retraso en las cobranzas ha traído como consecuencia la morosidad en la cancelación de las deudas por parte de los clientes, si las hay pero no se utilizan.</p>
	<p>Los autores señalan que dentro de la empresa el resultado de evaluación del componente ambiente de control aplicado al jefe de cobranzas y a un empleado del área de cuentas por cobrar da como resultado que el 50% de los encuestados afirman</p>

<p>Carrasco y Farro, (2014).</p>	<p>que se remiten reportes diarios de cuentas por cobrar, pero el otro 50% afirma que no lo hacen con frecuencia. Asimismo el 100% de encuestados comunican que se llevan registros individuales auxiliares de las cuentas por cobrar, pero no se concilian periódicamente, es por ello que no se examina la causa de falta de pago del cliente, debido a que no se verifican los límites de crédito es por ello que no se examina la causa de falta de pago del cliente. El 100 % manifiesta que no se investiga la situación financiera del cliente antes de otorgarle el crédito, ni se evalúa la condición del cliente y esto a la vez dificulta la gestión en cuanto a la evaluación de posibles riesgos que afectan la situación económica de la empresa es por ello que afirman que no se pueden hacer comparaciones en cuanto a deudas con años anteriores. El 100% comunica que no se revisan las cuentas de clientes con alta morosidad, esto imposibilita detectar posibles deudas impagas y no se pueden hacer comparaciones en cuanto a deudas con años anteriores. Así mismo tenemos que el 100% de encuestados opina que no se tiene bien</p>
---	--

	<p>definidos otros procedimientos de seguimientos de cuentas por cobrar, y todo esto debido a que el personal no tiene bien clara sus responsabilidades y funciones para hacer que se cumplan con un nivel más óptimo.</p>
<p>Pinillos y Tejada, (2014).</p>	<p>Los autores señalan que el 75 % de encuestados manifestó que no se realizan evaluaciones de las proyecciones semanales de ingresos. Esta función la debe realizar el área de finanzas y velar por su ejecución. El 75 % de encuestados manifiestan que si existen documentos en calidad de incobrables, sin embargo debido a la carencia de políticas y normas no se cumple el paso a una provisión y estimación de cobranza dudosa.</p> <p>Las opiniones en torno a esta pregunta se encuentran divididas, lo que indica que dos de los encuestados desconocen de este procedimiento de evaluación de labores del área de cuentas por cobrar.</p>

FUENTE: Elaborado por los Antecedentes del presente trabajo de investigación

412 Resultado del Objetivo Específico N°2: Describir los Procedimientos del Control Interno de las Cuentas por Cobrar de la Empresa SERMAV SAC. Trujillo, 2016.

Con respecto a los resultados obtenidos previa aplicación de los Instrumentos de recolección de los datos a la empresa podemos analizar cómo está la empresa; esto fue determinado mediante la aplicación del cuestionario y entrevista al gerente al fusionar estas dos técnicas se podrá determinar las debilidades de la empresa.

PREGUNTAS	RESPUESTAS
<p>1. ¿La Empresa maneja políticas, manuales, reglamentos o instructivos para el manejo de las Cuentas por Cobrar?</p>	<p>Si, la Empresa cuenta con un sistema de control interno donde se aplica políticas, manuales y reglamentos establecido para el desarrollo de sus operaciones pero el personal involucrado no siempre siguen los lineamientos establecidos al realizar sus actividades lo cual constituye un aspecto negativo para dicho proceso.</p>
<p>2. ¿Se analiza la antigüedad de saldos, verificando si</p>	<p>No se analiza la antigüedad de saldos, debido a la carencia de</p>

<p>existe el seguimiento a las cuentas por cobrar?</p>	<p>personal adecuado y capacitado para el seguimiento de las cuentas por cobrar.</p>
<p>3. ¿Se lleva un control diario y semanal de los importes facturados a los Clientes y de los documentos que sustentan las cuentas pendientes de cobros?</p>	<p>No, porque hay una gran deficiencia en el control del seguimiento diario de facturas morosas, y esto genera a su vez la imposibilidad del registro real de las cuentas por cobrar. No se verifica si existen los documentos que se encuentran sustentando las cuentas pendientes de cobro.</p>
<p>4. ¿Se mantiene un control diario de las cuentas por cobrar en situación de VENCIDAS y por VENCER examinando las causas de falta de pago periódicamente?</p>	<p>No, en cuanto a la evaluación de riesgo, no se tiene un control de vencimiento de deudas, porque no hay revisiones permanentes para verificar los saldos de cuentas por cobrar lo cual resulta perjudicial a la empresa. No existen controles de revisión periódicas a las cuentas por cobrar.</p>
<p>5. ¿Se evalúa la condición</p>	<p>No se investiga la situación</p>

<p>Económica y la situación Financiera del cliente antes de aprobar el crédito?</p>	<p>financiera del cliente antes de otorgarle el crédito ni se toma en cuenta el pago de sus obligaciones a empresas como a bancos comerciales. Tampoco se considera cuanto crédito está en capacidad de adquirir o se realiza una previa evaluación de sus finanzas y la solvencia del comprador.</p>
<p>6. ¿A los clientes morosos se les suspende el crédito otorgado hasta que cancelen la deuda?</p>	<p>No, se aplica la política de sanción y recuperación, la misma que consiste en quitarle la línea de crédito total o parcial a nuestros clientes morosos y una vez que regularicen su estado de adeudo se debería recuperar la línea de crédito.</p>
<p>7. ¿Las políticas de crédito influyen en los índices de morosidad?</p>	<p>Si influyen, ya que si otorgamos un crédito a un cliente frecuente, que son los que mayor utilidad generan y este incumple con el pago en la fecha establecida, genera un descuadre en nuestras proyecciones</p>

	y a su vez el cliente es considerado moroso y de alto riesgo.
8. ¿Existen cuentas por cobrar en situación de incobrables?	Si, la empresa se ve afectada por el incumplimiento de los clientes en sus pagos, ocasionando el aumento de las cuentas incobrables y por consiguiente los costos.
9. ¿Se evalúan las proyecciones semanales de cuentas por cobrar?	Se tiene algunas dificultades en elaborar un estimado de la programación tanto de ingresos como de egresos porque el control de la facturación diaria y semanal es con errores y decisiones apresuradas.
10. ¿Se evalúa periódicamente las labores del área de cuentas por cobrar?	No, se hacen evaluaciones periódicas de la gestión de cuentas por cobrar realizado por personal independiente al proceso o a la misma entidad, ya que todos sus procesos y controles se dan por personal de la misma empresa.

FUENTE: Elaborado por el Autor.

413 Resultado del Objetivo Específico N°3: Hacer un análisis comparativo de los Procedimientos del Control Interno de las Cuentas por Cobrar de las Empresas de Servicios del Perú y de la Empresa SERMAV SAC. Trujillo, 2016.

RESULTADO DEL OBJETIVO N° 1	RESULTADO DEL OBJETIVO N° 2	RESULTADO DE COMPARACION
Dentro de la empresa el 45%, de los empleados confirmaron que solo conocen la parte administrativa, el otro 55% respondió que no conocen ni han recibido adiestramiento acerca de normas y procedimientos relacionados con el proceso en la parte contable. De este resultado surge la necesidad de diseñar en forma coordinada y supervisada un sistema de control interno en el departamento estudiado, para así salvaguardar los	La Empresa si cuenta con un sistema de control interno donde se aplica políticas, manuales y reglamentos establecido para el desarrollo de sus operaciones pero el personal involucrado no siempre siguen los lineamientos establecidos al realizar sus actividades lo cual constituye un aspecto negativo para dicho proceso.	NO COINCIDE

<p>intereses de la empresa y asegurar que las transacciones del área se realicen de manera eficiente y oportuna.</p>		
<p>Los resultados arrojados por el presente gráfico muestran al 100% de los encuestados, señalando que existen saldos pendientes por cobrar desde más de un año, considerándose ello una debilidad de la gestión del área de cuentas por cobrar de la empresa lo cual afecta la disponibilidad del efectivo para cumplir con sus obligaciones o realizar nuevas inversiones. El 100% de los encuestados confirman que en la empresa no se realiza seguimientos de las fechas</p>	<p>No se analiza la antigüedad de saldos, debido a la carencia de personal adecuado y capacitado para el seguimiento de las cuentas por cobrar.</p>	<p>COINCIDE</p>

<p>de vencimiento de las facturas por cobrar a los clientes, el retraso en las cobranzas ha traído como consecuencia la morosidad en la cancelación de las deudas por parte de los clientes, si las hay pero no se utilizan.</p>		
<p>El resultado de evaluación del componente ambiente de control aplicado al jefe de cobranzas y a un empleado del área de cuentas por cobrar da como resultado que el 50% de los encuestados afirman que se remiten reportes diarios de cuentas por cobrar, pero el otro 50% afirma que no lo hacen con frecuencia.</p>	<p>Se observa que en la Empresa hay una gran deficiencia en el control del seguimiento diario de facturas morosas, y esto genera a su vez la imposibilidad del registro real de las cuentas por cobrar. . No se verifica si existen los documentos que se encuentran sustentando las cuentas pendientes de cobro.</p>	<p>NO COINCIDE</p>

<p>En cuanto a las revisiones periódicas de crédito tenemos que el 100% afirman que no existen tales revisiones, es por ello que no se examina la causa de falta de pago del cliente, debido a que no se verifican los límites de crédito en cada cliente y no se concilian periódicamente.</p>	<p>No existen controles de revisión periódicas, esto dificulta el control de la empresa. Se observa que existe un escaso manejo de la deuda porque no hay revisiones permanentes para verificar los saldos de cuentas por cobrar. En cuanto a la evaluación de riesgo, no se tiene un control de vencimiento de deudas, lo cual resulta perjudicial a la empresa.</p>	<p>COINCIDE</p>
<p>El 100 % manifiesta que no se investiga la situación financiera del cliente antes de otorgarle el crédito, ni se evalúa la condición del cliente y esto a la vez dificulta la gestión en cuanto a la evaluación de posibles riesgos que afectan</p>	<p>No se investiga la situación financiera del cliente antes de otorgarle el crédito ni se toma en cuenta el pago de sus obligaciones a empresas como a bancos comerciales. Tampoco se considera cuanto crédito está en capacidad de adquirir o se realiza una previa evaluación</p>	<p>COINCIDE</p>

<p>la situación económica de la empresa es por ello que afirman que no se pueden hacer comparaciones en cuanto a deudas con años anteriores. El 100% comunica que no se revisan las cuentas de clientes con alta morosidad, esto imposibilita detectar posibles deudas impagas y no se pueden hacer comparaciones en cuanto a deudas con años anteriores.</p>	<p>de sus finanzas y la solvencia del comprador. No, se aplica la política de sanción y recuperación, la misma que consiste en quitarle la línea de crédito total o parcial a nuestros clientes morosos y una vez que regularicen su estado de adeudo se debería recuperar la línea de crédito.</p>	
---	---	--

<p>Tenemos que el 100% de encuestados opina que no se tiene bien definidos otros procedimientos de seguimientos de cuentas por cobrar, y todo esto debido a que el personal no tiene bien clara sus responsabilidades y funciones para hacer que se cumplan con un nivel más óptimo.</p>	<p>Si influyen, ya que si otorgamos un crédito a un cliente frecuente, que son los que mayor utilidad generan y este incumple con el pago en la fecha establecida, genera un descuadre en nuestras proyecciones y a su vez el cliente es considerado moroso y de alto riesgo.</p>	<p>NO COINCIDE</p>
<p>Dentro de la Empresa el 75 % de encuestados manifiestan que si existen documentos en calidad de incobrables, sin embargo debido a la carencia de políticas y normas no se cumple el paso a una provisión y estimación de cobranza dudosa. Asimismo el 75 % de encuestados manifestó que no se realizan</p>	<p>La empresa se ve afectada por el incumplimiento de los clientes en sus pagos, ocasionando el aumento de las cuentas incobrables y por consiguiente los costos. Se tiene algunas dificultades en elaborar un estimado de la programación tanto de ingresos como de egresos porque el control de la</p>	<p>COINCIDE</p>

<p>evaluaciones de las proyecciones semanales de ingresos. Esta función la debe realizar el área de finanzas y velar por su ejecución. Las opiniones en torno a esta pregunta se encuentran divididas, lo que indica que dos de los encuestados desconocen de este procedimiento de evaluación de labores del área de cuentas por cobrar.</p>	<p>facturación diaria y semanal es con errores y decisiones apresuradas. No, se hacen evaluaciones periódicas de la gestión de cuentas por cobrar realizado por personal independiente al proceso o a la misma entidad, ya que todos sus procesos y controles se dan por personal de la misma empresa.</p>	
---	--	--

FUENTE: Elaboración propia.

414 Resultado del Objetivo Específico N°4: Después de haber realizado los resultados comparativos del Objetivo específico N°3, se propone Reformular procedimientos prácticos del Control interno de las Cuentas por Cobrar de la Empresa de Servicios SERMAV SAC que sirva de guía y garantice el fiel cumplimiento de las políticas ya establecidas para el otorgamiento de créditos y el manejo de las cobranzas de la Empresa.

4.2 Análisis de Resultados

421 Respecto al Objetivo específico N°1: Describir los Procedimientos del Control Interno de las Cuentas por Cobrar de las Empresas de Servicios del Perú, 2016.

En las empresas es necesario que se lleve de manera eficaz controles internos dentro del área cuentas por cobrar, aplicando procedimientos y métodos de evaluación, políticas de créditos, controles preventivos que nos ayuden a hacer más efectiva la recuperación de los créditos otorgados a los clientes permitiéndonos evitar las pérdidas que afectan la liquidez de la empresa.

En las empresas no existen políticas definidas para la gestión en el Departamento de cuentas por cobrar y no se tienen establecidos de manera formal los procedimientos correspondientes a las funciones de cuentas por cobrar, de igual forma, no se lleva un control de todos los cobros para sus registros, debido a que no se hace seguimiento a los clientes para determinar qué cliente ha efectuado un depósito y/o una transferencia, ni se indaga de a qué cliente corresponde los saldos existentes pendientes por conciliar en las cuentas bancarias con retardos en su cancelación en el sistema hasta de un año, lo cual trae como consecuencia el descontento por parte de los clientes, ya que esto puede generarle bloqueo de sus pedidos y que no se efectúe la correspondiente facturación. Este

es uno de los puntos débiles de la empresa, la falta de procedimientos adecuados que le ha llevado a asumir pérdidas por cuentas incobrables de clientes mal calificados, debido a información incompleta, desconocimiento minucioso de los mismos, etc. Además la empresa no exige la existencia de un aval o garante, quien asumirá la responsabilidad si el cliente no cancela su crédito.

El proceso para el control de las cuentas por cobrar es de gran importancia para la empresa, puesto que por medio de estos controles se ejecutara de manera efectiva el proceso normal de las operaciones cotidianas de la empresa; esto permite hacerle frente oportunamente las obligaciones con los acreedores y trabajadores logrando de esta manera la consecución de los objetivos planteados en la presente investigación y así crear vínculos comerciales de éxito.

422 Respecto al Objetivo específico N°2: Describir los Procedimientos del Control Interno de las Cuentas por Cobrar de la Empresa SERMAV SAC. Trujillo, 2016.

Con respeto a la pregunta N° 1: El entrevistado manifiesta que la Empresa si maneja un manual de organización y funciones y el manual de políticas y procedimientos los cuales apoyaran a la efectiva gestión del ente, con los cuales se podrá obtener un mejor control de sus operaciones, proporcionando seguridad

razonable a la información financiera y económica reflejada en los Estados Financieros.

Con respeto a la pregunta N° 2: El entrevistado indica que en la Empresa SERMAV SAC no se analiza la antigüedad de saldos, debido a la carencia de personal adecuado y capacitado para el seguimiento de las cuentas por cobrar, señalando que existen saldos pendientes por cobrar desde más de un año, considerándose ello una debilidad de la gestión del área de cuentas por cobrar. El área de cuentas por cobrar deberá realizar un análisis comparativo de saldos (comparar los saldos dentro de un determinado tiempo) para observar cómo ha avanzado la cobranza hacia los clientes.

Con respeto a la pregunta N° 3: El entrevistado nos manifiesta que hay una gran deficiencia en el control del seguimiento diario de facturas morosas, y esto genera a su vez la imposibilidad del registro real de las cuentas por cobrar. El área de cuentas por cobrar debe realizar diariamente el control y descargo en el Sistema de las facturas recepcionadas por las Compañías. El entrevistado nos indica que en la Empresa no se verifica si existen los documentos que se encuentran sustentando las cuentas pendientes de cobro. Se debe revisar los estados de las facturas, si hay facturas observadas y coordinar con la compañía para ver la fecha de envío.

Con respeto a la pregunta N° 4: Según el entrevistado en cuanto a la evaluación de riesgo, no se tiene un control de vencimiento de deudas, lo cual resulta perjudicial a la empresa. . Con respecto a las deudas con alta morosidad manifiesta que existen descoordinaciones con la gerencia en cuanto a la información de clientes con alto riesgo de pago para la toma de medidas arbitraria. Es por eso que el área de cuentas por cobrar debe realizar una evaluación mensual de Pagos de clientes esto dificulta el control de la Empresa. Existe un escaso manejo de la deuda porque no hay revisiones permanentes para verificar los saldos de cuentas por cobrar. Es por eso que es importante analizar los saldos vencidos por cliente semanalmente, y en la siguiente semana iniciar el proceso de cobro.

Con respeto a la pregunta N° 5: El entrevistado indica que no se investiga la situación financiera del cliente antes de otorgarle el crédito ni se toma en cuenta el pago de sus obligaciones a empresas como a bancos comerciales. Tampoco se considera cuanto crédito está en capacidad de adquirir o se realiza una previa evaluación de sus finanzas y la solvencia del comprador. Además, el informe del área de servicios, no nos dice sobre la situación financiera de la empresa, su capacidad de pago, su solvencia económica; ya que el cliente no presenta información financiera, como su balance de situación financiera, respaldado por su contador público. Tampoco tenemos

información sobre su volumen de servicios o compras. La empresa debe exigir la existencia de un aval o garante, quien asumirá la responsabilidad si el cliente no cancela su crédito.

Con respeto a la pregunta N° 6: Según el entrevistado no se aplica la política de sanción y recuperación, la misma que consiste en quitarle la línea de crédito total o parcial a nuestros clientes morosos y una vez que regularicen su estado de adeudo se debería recuperar la línea de crédito. A pesar que existe un retraso de pago por parte del cliente, se le sigue otorgando crédito, lo cual genera que el cliente se endeude más y se le haga más difícil tener que pagar más cuentas, desde ese momento el cliente empieza a retrasar sus pagos y generar morosidad. Verificamos que para la recuperación del crédito de la Empresa SERMAV SAC., concede de 15 a 30 días de crédito a sus clientes a partir de la emisión de la factura por el servicio otorgado y se verifico que en la actualidad la recuperación del crédito es de 45 días a más y muchas veces estas se convierten en incobrables. Además indicaron que en cuanto a la evaluación de riesgo, no se tiene un control de vencimiento de deudas, lo cual resulta perjudicial a la empresa.

Por eso es importante que los periodos de cobranza se redujeran o se deberían respetar los establecidos y así se evitarían el riesgo de incobrables, por lo que la política de créditos y cobranzas debe ser efectiva.

Con respeto a la pregunta N° 7: Según en entrevistado si influyen Las políticas de crédito en los índices de morosidad ya que si otorgamos un crédito a un cliente frecuente, que son los que mayor utilidad generan y este incumple con el pago en la fecha establecida, genera un descuadre en nuestras proyecciones y a su vez el cliente es considerado moroso y de alto riesgo. Si la política de la empresa es dar crédito para aumentar sus servicios y lograr más clientes, tendrá que establecer ciertas políticas que permitan tener un nivel óptimo de crédito. La ineficiencia en los cobros está generando desconfianza en la política de cobranza y esto debido a que no existen procedimientos adecuados que determinen cómo actuar ante clientes que incumplen en pagar sus créditos, no hay un criterio profesional.

Para las cuentas morosas el área de cobranza debe realizar todas las tácticas de cobros, para hacer efectivos los pagos. En el caso de alta morosidad con el cliente y no se llegue a ningún acuerdo, se deben tomar medidas legales.

Con respeto a la pregunta N° 8: El entrevistado nos manifiesta que la empresa se ve afectada por el incumplimiento de los clientes en sus pagos, ocasionando el aumento de las cuentas incobrables y por consiguiente los costos. Todo esto ha desequilibrado financieramente a la empresa; por lo que se ha tenido que recurrir al financiamiento externo por medio de los

bancos, lo cual se agrava con los intereses bancarios afectando a la empresa.

Con respeto a la pregunta N° 9: El entrevistado indica que la Empresa tiene algunas dificultades en elaborar un estimado de la programación tanto de ingresos como de egresos porque el control de la facturación diaria y semanal es con errores y decisiones apresuradas. La empresa analizada no enfatiza en las estimaciones para la determinación de posibles pérdidas por créditos concedidos y no cobrados, lo que origina una gran deficiencia en el control del seguimiento de facturas morosas, generando a su vez la imposibilidad del registro real de las cuentas por cobrar y la proporción correspondiente a gastos provocados por la ocurrencia de eventos inesperados que afectan la recuperación de algunos montos.

Con respeto a la pregunta N° 10: El entrevistado manifiesta que dentro de la Empresa no, se hacen evaluaciones periódicas de la gestión de cuentas por cobrar realizado por personal independiente al proceso o a la misma entidad, ya que todos sus procesos y controles se dan por personal de la misma empresa. Pero si hay mejoras en cuanto a políticas y procedimientos de créditos y cobranzas, las mismas serán de gran utilidad para la gestión y la recuperación de los créditos permitiendo de manera práctica y oportuna el buen

funcionamiento del área de créditos y cobranzas con eficiencia en el personal involucrado.

423 Respecto al Objetivo específico N°3: Hacer un análisis comparativo de los Procedimientos del Control Interno de las Cuentas por Cobrar de las Empresas de Servicios del Perú y de la Empresa SERMAV SAC. Trujillo, 2016.

- ❖ Según los resultados de los autores se aprecia que en la mayoría de las empresas el personal no tiene conocimiento de los Procedimientos o Normas del control interno a diferencia que esto NO COINCIDE con la Empresa investigada que si cuenta con Normas y Procedimientos del Control Interno de las Cuentas por Cobrar pero estas no se aplican de manera correcta afectando muchas veces el proceso de sus operaciones y siendo DESFAVORABLE.
- ❖ Evaluando los resultados de los autores no se realiza seguimientos de las fechas de vencimiento de las facturas por cobrar a los clientes esto COINCIDE al igual que la empresa investigada pero esto es DESFAVORABLE para el seguimiento de las cuentas por cobrar.
- ❖ Según los resultados de los autores no se remiten con frecuencia los reportes diarios de cuentas por cobrar pero si se llevan registros individuales auxiliares y que se verifica la existencia de la factura del cliente con deuda por cobrar esto NO COINCIDE con la empresa investigada que se

observa deficiencia en el seguimiento diario de facturas morosas no se tiene un control de vencimiento y no se verifica los documentos que se encuentran sustentando las cuentas pendientes de cobro. Resultando DESFAVORABLE para las Empresas.

- ❖ Según los Resultados de los autores no se observan las revisiones periódicas de las cuentas y hay un escaso manejo de la deuda esto COINCIDE con la empresa en estudio ya que no se examina la causa de falta de pago del cliente, resultando DESFAVORABLE para verificar los saldos de cuentas por cobrar.
- ❖ Según los Resultados de los autores no se Investiga la situación económica y Financiera de la Empresa antes de otorgar el crédito y tampoco se revisan las cuentas de clientes con alta morosidad esto COINCIDE con la empresa en estudio pero es DESFAVORABLE lo cual genera que el cliente se endeude más y se le haga más difícil tener que pagar más cuentas.
- ❖ Según los Resultados de los autores no se tiene bien definidos otros procedimientos de seguimientos de cuentas por cobrar esto NO COINCIDE con la empresa investigada ya que políticas de crédito influyen en los índices de morosidad esto es DESFAVORABLE porque se observa La

ineficiencia en los cobros lo que genera desconfianza en la política de cobranza sin un criterio profesional.

- ❖ Se observa en los Resultados de los autores que existen documentos en calidad de incobrables y que hay dificultades en elaborar un estimado de la programación tanto de ingresos como de egresos y tampoco se hacen evaluación de labores del área de cuentas por cobrar esto COINCIDE con la empresa en investigación pero es DESFAVORABLE por el incumplimiento de los clientes en sus pagos.

424 **Respecto al Objetivo específico N°4: Después de haber realizado los resultados comparativos del Objetivo específico N°3,** Se propone Reformular procedimientos prácticos del Control interno de las Cuentas por Cobrar de la Empresa de Servicios SERMAV SAC que es elaborado para que sirva de guía y garantice el fiel cumplimiento de las políticas ya establecidas para el otorgamiento de créditos y el manejo de las cobranzas. Debido al diagnóstico realizado, no existen procedimientos efectivos de control interno en dicha empresa, lo que ha promovido la generación de cuentas morosas y debilidades en el dominio relativo al manejo de la información. En este sentido entre los beneficios que aporta esta propuesta a la directiva de la empresa es que les orientará a identificar cuáles son los procedimientos y actividades de control interno que la

empresa debe seguir para manejar las cuentas por cobrar, hasta lograr la efectividad del cobro, objetivo primordial del Departamento de cuentas por cobrar.

V CONCLUSIONES

5.1 Conclusiones

5.11 Respecto al Objetivo específico N°1: Se concluye que la situación que presentan las empresas con respecto al manejo del proceso de cuentas por Cobrar, no existen políticas definidas para la gestión y no se tienen establecidos de manera formal los procedimientos correspondientes, comprobado que el control interno no se desarrolla de manera eficiente y efectiva, debido a que la falta de supervisión en el área es muy limitada, por lo tanto se realizan procedimientos informales que no permiten el óptimo desarrollo de las actividades.

5.12 Respecto al Objetivo específicos N°2: Se concluye que la Empresa SERMAV SAC necesita con urgencia Reformular sus Procedimientos del Control Interno del área de cuentas por Cobrar ya que se aplican de manera inadecuada los pres establecidos. Actualmente el control interno de las Cuentas por Cobrar es irregular se observa que hay retraso en los cobros y éstos no siempre son reportados oportunamente. Estos Procedimientos del Control Interno de las Cuentas por Cobrar protegerán del uso ineficiente de la información y promoverán la exactitud y confiabilidad de los registros y medir el cumplimiento de las políticas de la empresa. Esto influirá positivamente en la preparación tanto de los registros contables

como de los Estados Financieros de la empresa; los mismos que conllevaran a que los procesos sean más eficientes y óptimos.

5.13 Respecto al Objetivo específicos N°3: Se logró hacer un análisis comparativo de los Procedimientos de las Cuentas por Cobrar de las Empresas de Servicios y de la Empresa SERMAV SAC. Permittiéndonos determinar que el proponer mejoras en los procedimientos en el área de cuentas por cobrar tuvieron como resultados el buen cumplimiento de los objetivos al momento de las mismas que serán de gran utilidad para la gestión, permitiendo de manera práctica y oportuna el buen funcionamiento de esta área. Por lo tanto se concluye que en la Empresa SERMAV SAC se aplican en forma deficiente los procedimientos del área de cuentas por cobrar porque no existen supervisiones en esta área, el personal no está siendo capacitado para afrontar responsabilidades de manera eficiente, la evaluación crediticia al cliente se realiza de manera inadecuada al igual que las políticas de cobranza es por que ello no existen controles de carácter preventivo. Este es uno de los puntos débiles de la empresa y la falta de normas adecuadas le ha llevado a asumir pérdidas por cuentas incobrables de clientes mal calificados debido a información incompleta.

5.14 Respecto al Objetivo específicos N°4: Después de haber realizado el análisis comparativo entre las Empresas de Servicios y las Empresa SERMAV SAC, Se propone

Reformular los procedimientos de Control Interno de las Cuentas por Cobrar para el manejo eficiente de los procesos y así mejorar la gestión e incrementar la efectividad de las operaciones, minimizar el riesgo crediticio, generar mayor liquidez y mejorar la solvencia de la organización contribuyendo de esta manera, al logro eficiente de las metas de desempeño y rentabilidad, que le aseguren a esta empresa la permanencia en el mercado. Con la propuesta de Reformular los procedimientos del Control interno de las Cuentas por Cobrar es preciso proponer mejoras que serán de gran utilidad para la gestión, permitiendo de manera práctica y oportuna el buen funcionamiento del área de cuentas por cobrar. Así mismo, las mejoras aumentan la eficiencia en el personal involucrado, permitiendo obtener los resultados que la administración espera. Por tal motivo se concluye que es necesario reformular los procedimientos del control interno de las cuentas por cobrar para que se logren alcanzar las metas establecidas que le aseguren a esta empresa la permanencia en el mercado.

5.2 Recomendaciones

Una vez finalizada la investigación se proponen las recomendaciones detalladas a continuación:

- Mantener actualizados en todo momento los registros relacionados con las cuentas por cobrar, para lograr así un control y vigilancia constante de los saldos de los clientes. Se

debe realizar una revisión semanal de la relación de facturas de cada cliente y emitir un estado de cuenta de los clientes con el fin de ser enviados periódicamente para comparar igualdad de saldos pendientes y se debe presentar mensualmente un informe que contenga el análisis de vencimiento de las cuentas pendientes.

- Evaluar servicios de financiación alternativos que garanticen el cobro de las facturas para así conseguir liquidez inmediata sin necesidad de tener en que endeudarse con un crédito bancario u otras opciones financieras como son las Letras en Cobranzas, Factoring o Facturas Negociables. Estos servicios permiten a los proveedores financiar sus cuentas por cobrar (ventas al crédito) dándoles la posibilidad de recibir anticipadamente el pago de sus facturas; facilitando sus respectivas cobranzas, delegando esta función al banco y utilizando sus facturas como garantía de operaciones de crédito.
- Analizar la situación financiera de los clientes que se les otorga crédito, su capacidad de pago, su solvencia económica la capacidad de endeudamiento de cada cliente, estableciendo límites a fin de que la empresa no esté expuesta al riesgo de morosidad.; Se debe solicitar su información financiera sus referencias comerciales de proveedores, clientes y entidades bancarias para tener la seguridad de que es un buen cliente y que podrá cancelar su crédito puntualmente.

- Se debe iniciar un plan inmediato de recuperación de la gran cantidad de cuentas vencidas que se tiene en este momento en la empresa y para aquellos casos en que se agoten todos los recursos y no se logre la cobranza, se debe hacer la reserva necesaria y pasarlo a las cuentas incobrables, para que el saldo de las cuentas por cobrar sea lo más cercano posible a la realidad.
- Supervisar periódicamente el desenvolvimiento y el desempeño de sus trabajadores en el área de cuentas por cobrar, de esta manera se espera la eficacia y eficiencia en cuanto a la realización de sus actividades.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Referencias Bibliográficas:

Referido al tema

Aguilar Andía, Giovanna Y Camargo Cárdenas, Gonzalo. En Su Informe
“Análisis De La Morosidad De Las Instituciones Micro financieras (IMF)
En El Perú. (folleto)

Mesa Vasquez, Gabriel. “Medición De Riesgo En La Evaluación Del Crédito A
Al Microempresa”p.21

Mercedes Barreno, Ana Moyota. Titulada “Plan De Riesgo Creditico Para
Disminuir La Morosidad De Los Clientes En Cooperativa De Ahorro Y Crédito
Fernando Daquilema.

Manual de Políticas, Procedimientos y Metodologías para la Administración
Integral de Riesgos-pág. 15-junio 2011.

Pinillos Piña, Gabriela Regina Adela y Tejada López, José Enrique. Titulada
“Diseño E Implementación De Un Sistema De Control Interno De Las
Cuentas Por Cobrar Comerciales De La Clinica Santa Clara S.A. Del
Distrito Trujillo”.

Carrasco Odar, Milagros del Pilar y Farro Espino Carla del Milagro Titulada
“Evaluación del control interno a las Cuentas por cobrar de la empresa de
Transportes y servicios Vanina E.I.R.L., para Mejorar la eficiencia y
gestión”.

Sánchez, Blanca. Titulada “Estrategias De Control Interno Para Mejorar El Proceso De las Cuentas Por Cobrar De La Empresa Nutritec, C.A.”

Genesys Ortega. Titulada “Lineamientos Para Optimizar El Control Interno De Las Cuentas Por Cobrar De La Empresa Vene-Frenos, C.A. Ubicada En San Diego, Edo. Carabobo.”

Electrónicas

Términos y definiciones (en línea). Cobranza.us. Disponible en <http://www.cobranza.us/facturas/cobrar/politicas-decobranza-en-el-área-de-crédito/>. Consultado en octubre y diciembre del 2012.

Cuentas por cobrar (en línea). Slideshare.com. Disponible en <http://www.slideshare.net/jcfdezmx2/cuentas-porcobrar-> Presentación consultada en noviembre de 2012.

Anexos

Anexo 01

Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

La presente entrevista tiene por finalidad encuestar y recoger información de **Gerencia General** de la empresa para desarrollar el trabajo de investigación denominado **Procedimientos del Control Interno de las Cuentas por Cobrar de las empresas de Servicios del Perú: Caso Empresa SERMAV SAC. Trujillo, 2016.**

La información que usted proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación; por ello, se le agradece por su valiosa colaboración.

I. DATOS GENERALES:

Entrevistado(a):.....Fecha...../...../...

1.1 Edad:

1.2 Sexo:

Masculino (....) Femenino (....)

1.3 Profesión.....

1.4 Ocupación.....

1. ¿La Empresa maneja políticas, manuales, reglamentos o instructivos para el manejo de las Cuentas por Cobrar?

.....
.....

2. ¿Se analiza la antigüedad de saldos, verificando si existe el seguimiento a las cuentas por cobrar?

.....
.....

3. ¿Se lleva un control diario y semanal de los importes facturados a los Clientes y de los documentos que sustentan las cuentas pendientes de cobros?

.....
.....

4. ¿Se mantiene un control diario de las cuentas por cobrar en situación de VENCIDAS y por VENCER examinando las causas de falta de pago periódicamente?

.....
.....

5. ¿Se evalúa la condición Económica y la situación Financiera del cliente antes de aprobar el crédito?

.....
.....

6. ¿A los clientes morosos se les suspende el crédito otorgado hasta que cancelen la deuda?

.....

7. ¿Las políticas de crédito influyen en los índices de morosidad?

.....
.....

8. ¿Existen cuentas por cobrar en situación de incobrables? ¿Por qué?

.....
.....

9. ¿Se evalúan las proyecciones semanales de cuentas por cobrar?

.....
.....

10. ¿Se evalúa periódicamente las labores del área de cuentas por cobrar?

.....
.....

Anexo 02

PROCEDIMIENTOS DEL CONTRO INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR (OTORGAMIENTOS DE CREDITOS)

1



SERMAV S.A.C.

PERFORACIÓN Y VOLADURA

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO			
Nombre de la empresa:	SERMAV SAC	CÓDIGO	
Nombre de proceso:	OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS		
Subproceso: Alcance:	Asesoría al cliente y analista de Créditos Aplica al área de ventas y créditos		
POLÍTICAS			
<ul style="list-style-type: none"> • Se podrá otorgar un crédito a todas las personas que cumplan con los siguientes requisitos: • Las personas naturales y jurídicas que puedan demostrar sus ingresos. • Deberán estar solventes en el sistema financiero, llenar la solicitud correspondiente y presentar su documento de identidad para comenzar el proceso de otorgamiento de crédito. 			
PROCEDIMIENTOS			
RESPONSABLE	Nº	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIÓN
Asesor de servicio al Cliente	1	Recibe documentación y verifica que todo esté completo, luego lo traslada al área de créditos.	
Analista de Crédito	2	<ul style="list-style-type: none"> • Revisa y verifica documentación, hace respectivo análisis y evolución, confirma las referencias requeridas al cliente. • Si la evaluación cumple con los requisitos, procede al otorgamiento del crédito. • En caso de ser denegado, se le informara al cliente del resultado de este. 	El
Servicio al cliente	3	Localiza al cliente e informa el resultado del crédito.	

Anexo: 03

PROCEDIMIENTOS DEL CONTRO INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR (ELABORACION DE CONTRATO)



SERMAV S.A.C.

PERFORACIÓN Y VOLADURA

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO			
Nombre de empresa:	SERMAV SAC	CÓDIGO	
Nombre proceso:	ELABORACIÓN DE CONTRATO		
Subproceso:	Representante legal		
Alcance:	Aplica a la Gerencia General		
POLÍTICAS			
Se deberá elaborar un contrato por cada otorgamiento de crédito el cual deberá ser firmado por ambas partes.			
PROCEDIMIENTOS			
RESPONSABLE	Nº	DESCRIPCIÓN	OBSERVACION
Analista de Crédito	1	Cuando un crédito fue aprobado, se elaborara el contrato a promesa de Venta de servicio original y copia y lo <u>traslada</u> a servicio al cliente para crear el expediente.	
Servicio al Cliente	2	<ul style="list-style-type: none"> • Convoca al cliente para la firma del contrato. • Se le informa sobre las cláusulas que contempla dicho documento, el día de vencimiento de su cuota, valor y cuáles son los medios para poder efectuar su pago, y <u>demás</u> generalidades del contrato. 	
Cliente	3	Firma el contrato con las condiciones estipuladas.	
Servicio al Cliente	4	<ul style="list-style-type: none"> • Envía el contrato al representante legal para su firma. • Una vez firmado el documento s ele entregara una <u>copia</u> al cliente. • Se le envía al notario el contrato, en caso que el cliente <u>así</u> lo requiera. 	

Anexo: 04

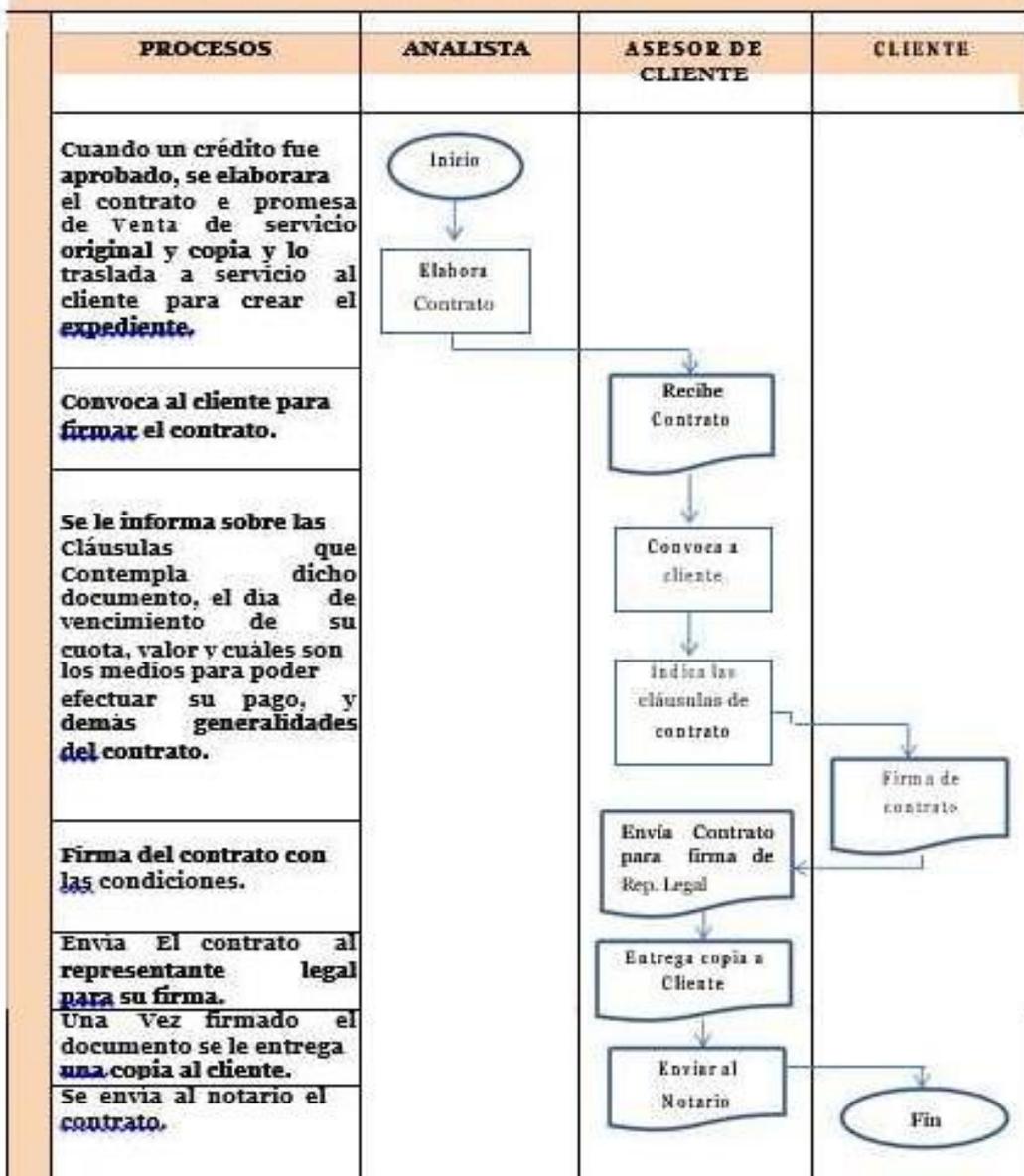
FLUJOGRAMA: ELABORACION DE CONTRATO



SERMAV S.A.C.

PERFORACIÓN Y VOLADURA

FLUJOGRAMA: ELABORACIÓN DE CONTRATO



Anexo: 05

PROCEDIMIENTOS DEL CONTRO INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR (CONTROL DE CARTERA)



SERMAV S.A.C.

PERFORACIÓN Y VOLADURA

PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA Y RECUPERACIÓN

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO			
Nombre de la empresa:	SERMAV SAC		CÓDIGO
Nombre de proceso:	CONTROL DE CARTERA		
Subproceso:	Área de cobranza		
Alcance:	Asesor de servicios, área de cobranza		
POLÍTICAS			
Para el control de la cartera se emitirá informes periódicamente, para verificar los ingresos e índices de morosidad que se posee a determinada fecha.			
PROCEDIMIENTOS			
RESPONSABLE	Nº	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIÓN
Asesor de servicio al cliente	1	Envía informes de ventas diarios al área de créditos y cobranza.	
Créditos y cobranza	2	<ul style="list-style-type: none"> Elabora reportes diarios de ingresos. Informa de la morosidad que se posee a diario. Elabora un reporte consolidado semanal de las cuentas activas, inactivas (morosidad) y canceladas. 	
Jefe de área de créditos y cobranza	3	Analiza los resultados semanales, para elaborar informe mensual y verificar el cumplimiento de las proyecciones de servicios, la rotación de certera como la recuperación de las cuentas morosas.	

Anexo: 06

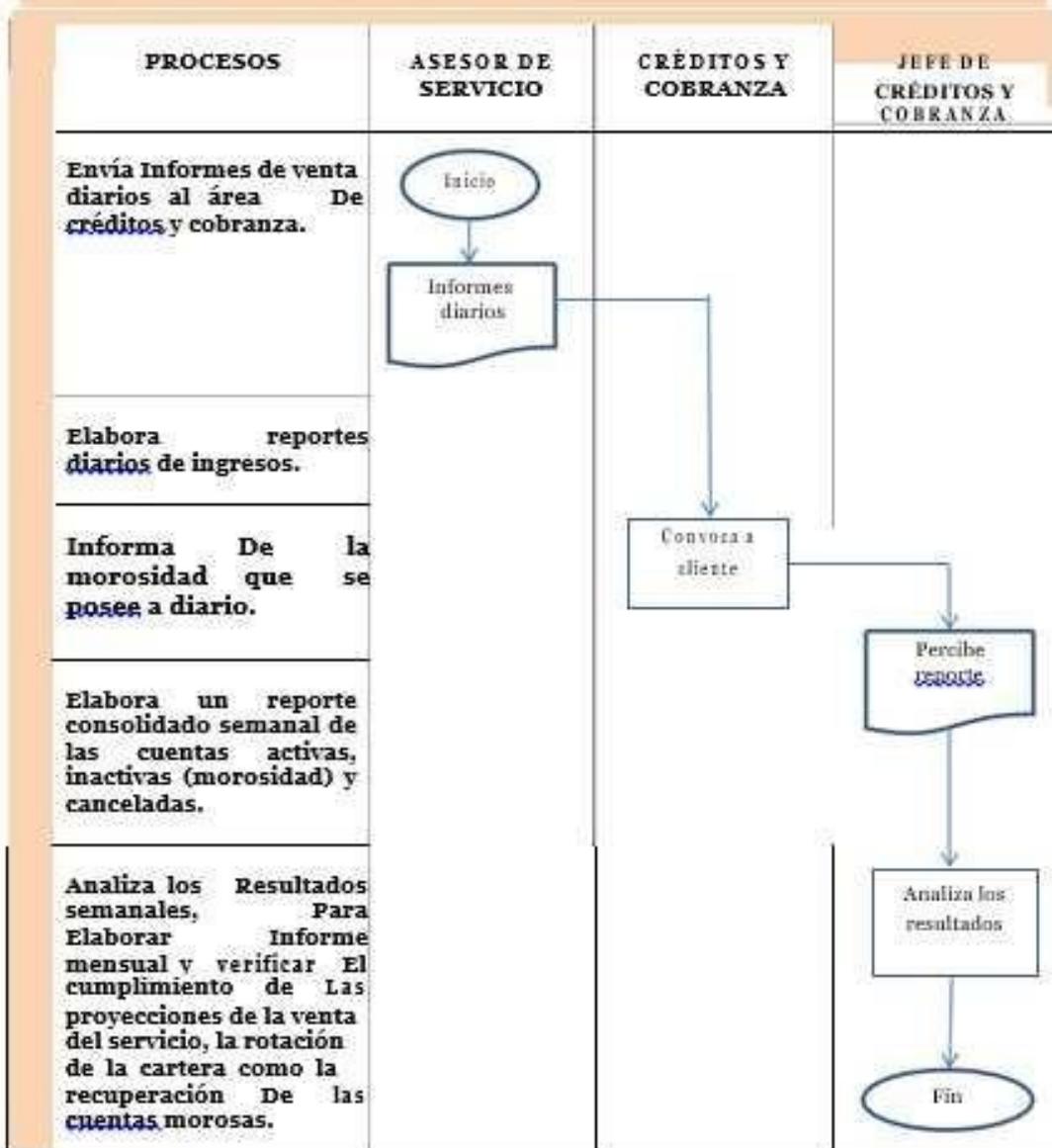
FLUJOGRAMA: CONTROL DE CARTERA



SERMAV S.A.C.

PERFORACIÓN Y VOLADURA

FLUJOGRAMA: CONTROL DE CARTERA



Anexo: 07

PROCEDIMIENTOS DEL CONTRO INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR (MOROSIDAD DE LA CARTERA)



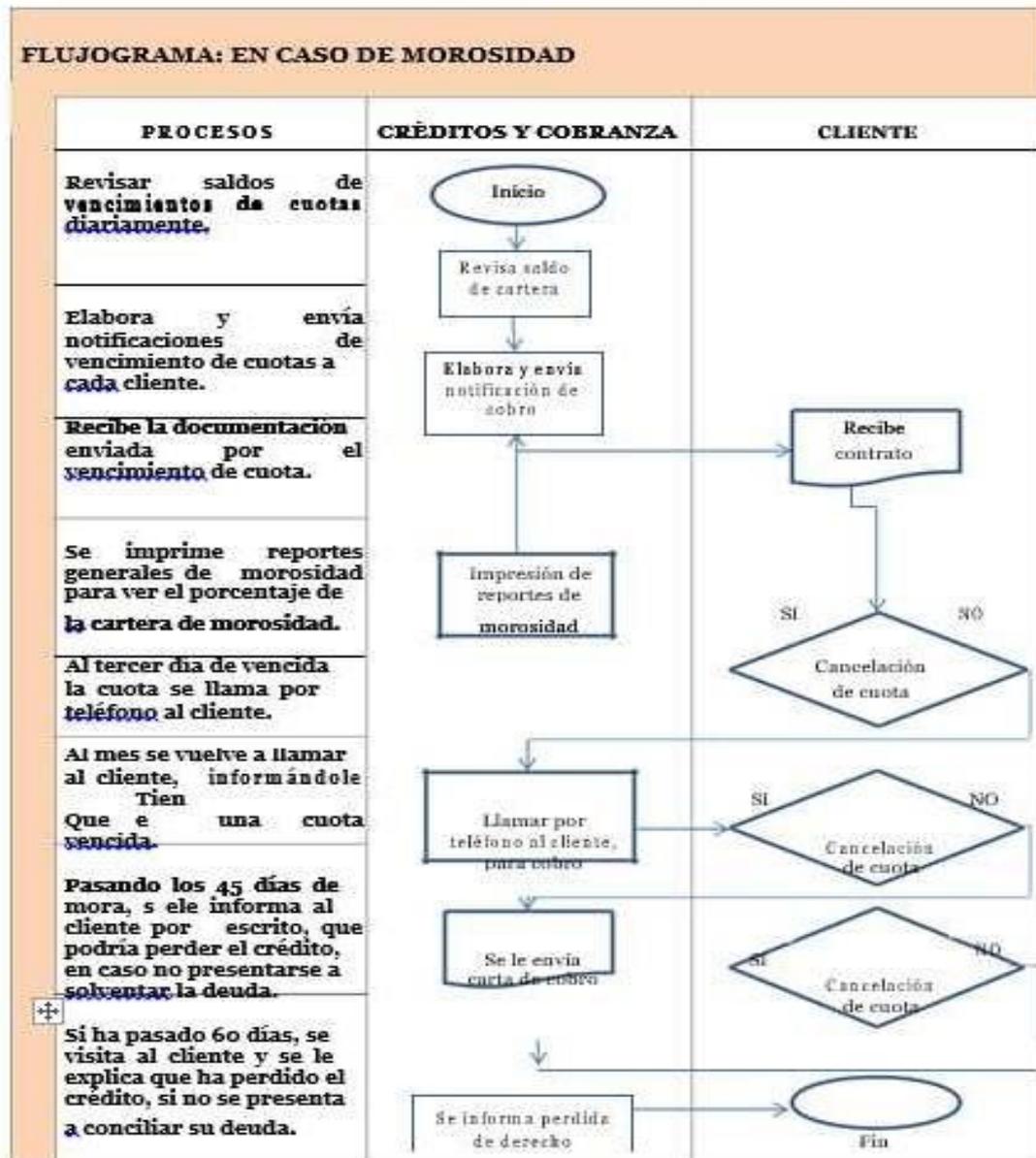
POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO			
Nombre de la empresa:	SERMAV SAC		CÓDIGO
Nombre de proceso:	EN CASO DE MOROSIDAD DE LA CARTERA		
Subproceso: Alcance:	Asesoría al cliente y Analista de créditos Aplica a la Gerencia general		
POLÍTICAS			
En el área de cobros se encargará de revisar diariamente los saldos de vencimientos de cuotas para notificar a los clientes oportunamente y controlar el nivel de morosidad.			
PROCEDIMIENTOS			
RESPONSABLE	Nº	DESCRIPCION	OBSERVACION
Área de créditos y cobranza	1	Revisa saldos de vencimientos de cuotas Diariamente ,envía notificaciones De vencimiento de cuotas a cada cliente.	
Cliente	2	Recibe la documentación enviada por el vencimiento de cuota.	
Área de créditos y cobranza	3	<ul style="list-style-type: none"> • Se imprime reportes generales De morosidad para ver el porcentaje de Cartera con morosidad. • Al tercer día de vencida la cuota se llama Por teléfono al cliente. • Al mes se vuelve a llamar al cliente, informándole que tiene una cuota vencida. • Pasando 45 días de mora, se le informa al cliente por escrito, que podría perder el crédito. • Si han pasado 60 días, se visita al cliente y se explica que ha perdido el crédito, si no se presenta a conciliar su deuda. 	

Anexo: 08

FLUJOGRAMA: EN CASO DE MOROSIDAD



SERMAV S.A.C.
PERFORACIÓN Y VOLADURA



Anexo: 09

Propuesta de Reformular los Procedimientos de Control Interno de las Cuentas por Cobrar

ITEM N°	PROCEDIMIENTO	FRECUENCIA
1	Ingresar en el sistema la fecha de recepción de las facturas por compañía, exportar los datos y elaborar el Cronograma de cobros de acuerdo a la fecha de vencimiento, luego enviar los reportes a cada compañía.	DIARIO
2	Revisar los estados de las facturas, si hay facturas observadas coordinar con la compañía para ver la fecha de envío.	DIARIO
3	Si no hay facturas observadas, revisar la programación de pago de las compañías ya sea en el Excel enviado por estas o en la web de las mismas.	DIARIO
4	Recepcionar las facturas observadas e ingresar el tipo de observación en el sistema para llevar un control, luego informar y enviar las facturas observadas a facturación.	DIARIO

5	El área de cuentas por cobrar deberá realizar diariamente el control y descargo en el Sistema de las facturas recepcionadas por las Compañías.	DIARIO
6	Recepcionar y envía el cronograma de pagos, junto con estado de las facturas.	DIARIO
7	El área de cuentas por cobrar deberá realizar un análisis comparativo de saldos (comparar los saldos dentro de un determinado tiempo) para observar cómo ha avanzado la cobranza hacia los clientes.	SEMANAL
8	Analizar los saldos vencidos por cliente semanalmente, y en la siguiente semana iniciar el proceso de cobro.	SEMANAL
9	El área de cuentas por cobrar deberá realizar una evaluación mensual de Pagos de clientes.	DIARIO
10	El área de cuentas por cobrar deberá validar diariamente con el área de CAJA el abono en cuenta.	DIARIO

Anexo: 10

Cuadro de deficiencias

N°	Deficiencias	Causa	Efecto
1	Carencia de personal adecuado y capacitado para el seguimiento de las cuentas por cobrar.	La selección del personal que no cumple con el perfil idóneo para ocupar este cargo.	Incumplimiento de las funciones asignadas, haciendo deficientes el resultado en la recuperación de los créditos.
2	Falta de control en la evaluación crediticia al momento de otorgar el crédito al cliente.	La empresa no tiene acceso a entidades que le pueda brindar referencias comerciales del futuro cliente.	Nivel de riesgo a que se expone la empresa al otorgar el crédito
3	Incumplimiento de los plazos establecidos para la recuperación del crédito.	No se notifica al cliente en el plazo debido sobre el vencimiento de su deuda.	Recuperación del crédito fuera del plazo establecido.
4	Falta de supervisión en el área de cuentas por cobrar.	No se solicitan informes periódicos de deudas a clientes	Aumento en la morosidad de deudas pendientes de cobro.
5	El personal no tiene la capacidad para cumplir con las funciones asignadas respecto con las cuentas por cobrar.	No existe evaluación ni capacitación constante al personal.	Una administración deficiente de recursos de la empresa.
6	La empresa opera con procedimiento deficientes, no acorde para lograr los objetivos establecidos en el área de créditos y cobranzas.	Desconocimiento de políticas y práctica de recursos humanos.	El personal no aplica las políticas referentes a cuentas por cobrar con el cual se pueda obtener un resultado óptimo.
7	Falta de segregación de funciones del personal de la empresa.	Carencia de políticas y práctica de recursos humanos.	Incapacidad del personal para ejercer sus responsabilidades con éxito.
8	La empresa no cuenta con un proceso periódico que revise y actualice los planes estratégicos.	Carencia de un mecanismo que anticipe, identifique y reaccione a los posibles cambios.	No se identifican e intercambian la información de manera oportuna ocasionando el incumplimiento de responsabilidades.
9	Desactualización del sistema y control de las cuentas por cobrar.	Falta de habilidad técnica, combinada con la demanda de un mejor servicio computarizado.	Clientes morosos, debido al incumplimiento de pagos e incumplimiento de las necesidades de la empresa.
10	Retrasos e inconformidad en el pago generado por el sistema actual.	Escasa capacitación técnica al personal, combinada con la demanda de un mejor servicio computarizado.	Mal manejo de los vencimiento de pagos.

Anexo: 11**ANALISIS DE LS CUENTAS POR COBRAR MOROSAS****SERMAV SAC****ESTADO DE SITUACION FINANCIERA AL 31 DE JULIO DEL 2016
(EXPRESADA EN NUEVOS SOLES)**

<u>ACTIVO</u>			<u>PASIVO</u>	
<u>Activo Corriente</u>	Histórico	NOTA	<u>Pasivo Corriente</u>	Histórico
Caja y Bancos	108,181.67		Tributos y Aportes al Sistema Privado de Pensiones y de Salud	8,916.17
Clientes Servicios y otros Contratados por Anticipado	756,307.14	2	Remuneraciones y Participaciones por Pagar	10,448.77
Otros Activos	45,072.47		Cuentas por Pagar Comerciales - Terceros	141,391.00
Activo Diferido	6,033.19		Ctas por Pagar Accionistas y Directores	26,680.00
Total Activo Corriente	<u>918,228.96</u>		Total Pasivo Corriente	<u>187,435.94</u>
Activo NO Corriente			Pasivo No Corriente	
Activos adquiridos en arrendamiento Finan. Inmueble , maquinaria y Equipo	100,750.59		Obligaciones Financieras - No corriente	88,900.04
Activos Intangibles	0.00		Pasivo Diferido	1,087.37
Total Activo no Corriente	<u>306,300.32</u>		Total Pasivo No Corriente	<u>89,987.41</u>
			<u>Patrimonio</u>	
			Capital	145,000.00
			Resultados Acumulados	409,196.38
			Resultado del ejercicio	<u>392,909.57</u>
			Total Patrimonio	<u>947,105.95</u>
Total Activo	<u>1,224,529.28</u>		TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	<u>1,224,529.28</u>

Anexo: 12

SERMAV SAC
ESTADO DE RESULTADOS AL 31 DE JULIO DEL 2016
(EXPRESADA EN NUEVOS SOLES)

	S/.	
Ventas	2,820,752.74	
(-) Costo de Ventas	-1,825,941.79	
(-) Dcstos Concedidos	-264.89	
Utilidad Bruta	994,546.06	
<u>Gastos de Operación</u>		
(-) Gastos de Ventas	-288,877.95	
(-) Gastos Administrativos	-300,484.05	
Resultado de Operación	405,184.06	
mas menos otros Ingresos y Egresos		
(+) Ingresos Financieros	17,619.69	
(+) Ingresos Excepcionales	0.00	
(-) Gastos Financieros	-31,184.39	
(+) Otros Ingresos diversos	1,290.29	
(-) Gastos No Tributarios	0.00	
Resultado del periodo	392,909.65	
(-) Participación de Trabajadores	-39,290.96	
Resultado de Operación después de P.Ac.	353,618.68	
Impuesto a la Renta	30%	-106,085.60
Resultado después de Impuestos	247,533.08	

Anexo: 13

**SERMAV
SAC**

NOTA Nº 02
Saldo de Cuentas por Cobrar a Clientes Al 31.07.16

		Parciales S/.	Total S/.
CUENTAS POR COBRAR			
12 COMERCIALES			756,307.14
		S/.	
121	Emitidas en cartera Facturas por Cobrar en nuevos soles	-	756,307.14
	Saldo al 31.12.12	<u>756,307.14</u>	<u>756,307.14</u>

Anexo: 14
SERMAV SAC

LISTADO DE CUENTAS POR COBRAR AL 31.07.2016 EN NUEVOS SOLES

Fecha Emision	FECHA VTO	Nro.Doc.	Código	Razón Social	Moneda	Total	OBSERVACIONES
09/08/2014	08/10/2014	F/001- 00012017	20340584237	EXIQUIM S.A.C.	S/.	5,248.00	VENC. MAYA 12 MESES
19/08/2014	18/10/2014	F/001- 00012087	20340584237	EXIQUIM S.A.C.	S/.	8,248.00	VENC. MAYA 12 MESES
17/01/2015	18/03/2015	F/001- 00013169	20340584237	EXIQUIM S.A.C.	S/.	6,699.20	VENC. MAYA 12 MESES
05/03/2015	04/05/2015	F/001- 00013529	20132373958	GANDULES INC S.A.C.	S/.	15,516.70	VENC. MAYA 12 MESES
07/03/2015	06/05/2015	F/001- 00013562	20132373958	GANDULES INC S.A.C.	S/.	6,359.41	VENC. MAYA 12 MESES
08/03/2015	07/05/2015	F/001- 00013579	20131823020	LA ARENA S.A.	S/.	9,470.43	VENC. MAYA 12 MESES
08/03/2015	07/05/2015	F/001- 00013582	20131823020	LA ARENA S.A.	S/.	9,294.06	VENC. MAYA 12 MESES
03/04/2016	02/06/2016	F/001- 00014301	20131823020	CASA GRANDE S.A.A.	S/.	9,903.15	VENCIDA
16/04/2016	15/06/2016	F/001- 00014387	20340584237	CAMPOSOL S.A.	S/.	5,591.28	VENCIDA
19/04/2016	18/06/2016	F/001- 00014410	20340584237	CAMPOSOL S.A.	S/.	5,718.72	VENCIDA
30/04/2016	29/06/2016	F/001- 00014454	20131565659	TAL S.A.	S/.	4,756.25	VENCIDA
30/04/2016	29/06/2016	F/001- 00014486	20132373958	CHIMU AGROPECUARIA S.A.	S/.	4,359.41	VENCIDA
04/05/2016	03/07/2016	F/001- 00014510	20340584237	CAMPOSOL S.A.	S/.	5,310.00	VENCIDA
04/05/2016	03/07/2016	F/001- 00014607	20340584237	CAMPOSOL S.A.	S/.	5,310.00	VENCIDA

04/05/2016	03/07/2016	F/001- 00014828	20131823020	CASA GRANDE S.A.A.	S/.	5,202.96	VENCIDA
04/05/2016	03/07/2016	F/001- 00014829	20131823020	CASA GRANDE S.A.A.	S/.	5,100.01	VENCIDA
04/05/2016	03/07/2016	F/001- 00014830	20131823020	CASA GRANDE S.A.A.	S/.	13,858.41	VENCIDA
05/05/2016	04/07/2016	F/001- 00014832	20131823020	CASA GRANDE S.A.A.	S/.	12,892.99	VENCIDA
09/05/2016	08/07/2016	F/001- 00014844	20170040938	DANPER TRUJILLO S.A.C. COMPAÑIA MINERA AURIFERA	S/.	8,424.85	VENCIDA
17/05/2016	16/07/2016	F/001- 00014882	20109989992	SANTA ROSA S.A. COMPAÑIA MINERA AURIFERA	S/.	21,950.66	VENCIDA
17/05/2016	16/07/2016	F/001- 00014883	20109989992	SANTA ROSA S.A. COMPAÑIA MINERA AURIFERA	S/.	5,460.20	VENCIDA
17/05/2016	16/07/2016	F/001- 00014888	20109989992	SANTA ROSA S.A.	S/.	21,950.66	VENCIDA
17/05/2016	16/07/2016	F/001- 00014890	20165544995	TABLEROS PERUANOS S.A.	S/.	6,111.86	VENCIDA
17/05/2016	16/07/2016	F/001- 00014891	20165544995	TABLEROS PERUANOS S.A.	S/.	4,760.46	VENCIDA
17/05/2016	16/07/2016	F/001- 00014906	20131867744	CARTAVIO S.A.A.	S/.	7,062.00	VENCIDA
17/05/2016	16/07/2016	F/001- 00014907	20131867744	CARTAVIO S.A.A.	S/.	8,625.80	VENCIDA
18/05/2016	17/07/2016	F/001- 00014920	20340584237	CAMPOSOL S.A.	S/.	5,310.00	VENCIDA
22/05/2016	21/07/2016	F/001- 00014933	20131867744	CARTAVIO S.A.A.	S/.	4,799.39	VENCIDA
23/05/2016	22/07/2016	F/001- 00014938	20397680038	GREEN PERU S.A.	S/.	4,292.15	VENCIDA
23/05/2016	22/07/2016	F/001- 00014939	20397680038	GREEN PERU S.A.	S/.	13,349.52	VENCIDA
24/05/2016	23/07/2016	F/001- 00014941	20132373958	CHIMU AGROPECUARIA S.A.	S/.	3,247.90	VENCIDA
26/05/2016	25/07/2016	F/001- 00014948	20131867744	CARTAVIO S.A.A.	S/.	4,247.80	VENCIDA
27/05/2016	26/07/2016	F/001- 00014949	20131867744	CARTAVIO S.A.A.	S/.	10,655.02	VENCIDA
31/05/2016	30/07/2016	F/001- 00014969	20131823020	CASA GRANDE S.A.A.	S/.	3,141.60	VENCIDA
31/05/2016	30/07/2016	F/001- 00014970	20131823020	CASA GRANDE S.A.A.	S/.	3,600.03	VENCIDA
31/05/2016	30/07/2016	F/001- 00014968	20170040938	DANPER TRUJILLO S.A.C.	S/.	5,424.85	VENCIDA
02/06/2016	01/08/2016	F/001- 00014982	20131867744	CARTAVIO S.A.A.	S/.	16,561.54	POR VENCER
02/06/2016	01/08/2016	F/001- 00014984	20204844381	EL ROCIO S.A.	S/.	4,129.86	POR VENCER
02/06/2016	01/08/2016	F/001- 00014985	20165544995	TABLEROS PERUANOS S.A.	S/.	6,407.15	POR VENCER
02/06/2016	01/08/2016	F/001- 00014986	20165544995	TABLEROS PERUANOS S.A.	S/.	3,447.20	POR VENCER
05/06/2016	04/08/2016	F/001- 00015000	20131823020	CASAGRANDES.A.A.	S/.	4,536.58	POR VENCER
05/06/2016	04/08/2016	F/001- 00015002	20131823020	CASAGRANDES.A.A.	S/.	14,233.64	POR VENCER
05/06/2016	04/08/2016	F/001- 00014998	20132373958	CHIMU AGROPECUARIA S.A.	S/.	3,392.80	POR VENCER
05/06/2016	04/08/2016	F/001- 00014999	20132373958	CHIMU AGROPECUARIA S.A.	S/.	12,247.90	POR VENCER
06/06/2016	05/08/2016	F/001- 00015005	20397680038	GREEN PERU S.A.	S/.	5,165.20	POR VENCER
06/06/2016	05/08/2016	F/001- 00015006	20397680038	GREEN PERU S.A.	S/.	3,901.19	POR VENCER
07/06/2016	06/08/2016	F/001- 00015015	20170040938	DANPER TRUJILLO S.A.C.	S/.	4,424.85	POR VENCER

09/06/2016	08/08/2016	F/001- 00015026	20131823020	CASA GRANDE S.A.A.	S/.	3,233.64	POR VENCER
09/06/2016	08/08/2016	F/001- 00015027	20131823020	CASA GRANDE S.A.A.	S/.	3,104.43	POR VENCER
09/06/2016	08/08/2016	F/001- 00015031	20132373958	CHIMU AGROPECUARIA S.A.	S/.	22,808.40	POR VENCER
09/06/2016	08/08/2016	F/001- 00015025	20397680038	GREEN PERU S.A.	S/.	3,056.20	POR VENCER
12/06/2016	11/08/2016	F/001- 00015041	20131867744	CARTAVIO S.A.A.	S/.	7,730.01	POR VENCER
12/06/2016	11/08/2016	F/001- 00015047	20132373958	CHIMU AGROPECUARIA S.A.	S/.	2,247.90	POR VENCER
14/06/2016	13/08/2016	F/001- 00015054	20131867744	CARTAVIO S.A.A.	S/.	8,625.80	POR VENCER
15/06/2016	14/08/2016	F/001- 00015055	20131823020	CASA GRANDE S.A.A.	S/.	5,718.91	POR VENCER
15/06/2016	14/08/2016	F/001- 00015063	20397680038	GREEN PERU S.A.	S/.	4,329.50	POR VENCER
15/06/2016	14/08/2016	F/001- 00015064	20397680038	GREEN PERU S.A.	S/.	3,348.71	POR VENCER
16/06/2016	15/08/2016	F/001- 00015077	20340584237	CAMPOSOL S.A.	S/.	4,720.00	POR VENCER
17/06/2016	16/08/2016	F/001- 00015079	20165544995	TABLEROS PERUANOS S.A.	S/.	13,788.50	POR VENCER
17/06/2016	16/08/2016	F/001- 00015080	20165544995	TABLEROS PERUANOS S.A.	S/.	13,786.65	POR VENCER
17/06/2016	16/08/2016	F/001- 00015081	20165544995	TABLEROS PERUANOS S.A.	S/.	3,316.52	POR VENCER
17/06/2016	16/08/2016	F/001- 00015082	20165544995	TABLEROS PERUANOS S.A.	S/.	3,559.32	POR VENCER
20/06/2016	19/08/2016	F/001- 00015091	20131867744	CARTAVIO S.A.A.	S/.	8,524.66	POR VENCER
21/06/2016	20/08/2016	F/001- 00015094	20132373958	CHIMU AGROPECUARIA S.A.	S/.	12,247.90	POR VENCER
21/06/2016	20/08/2016	F/001- 00015099	20204844381	EL ROCIO S.A.	S/.	4,592.04	POR VENCER
22/06/2016	21/08/2016	F/001- 00015100	20131823020	CASA GRANDE S.A.A.	S/.	6,710.87	POR VENCER
23/06/2016	22/08/2016	F/001- 00015102	20109989992	COMPANIA MINERA AURIFERA SANTA ROSA S.A.	S/.	21,950.66	POR VENCER
23/06/2016	22/08/2016	F/001- 00015103	20109989992	COMPANIA MINERA AURIFERA SANTA ROSA S.A.	S/.	21,950.66	POR VENCER
26/06/2016	25/08/2016	F/001- 00015121	20340584237	CAMPOSOL S.A.	S/.	5,310.00	POR VENCER
26/06/2016	25/08/2016	F/001- 00015122	20340584237	CAMPOSOL S.A.	S/.	4,472.00	POR VENCER
26/06/2016	25/08/2016	F/001- 00015112	20131565659	TAL S.A.	S/.	5,309.75	POR VENCER
26/06/2016	25/08/2016	F/001- 00015113	20131565659	TAL S.A.	S/.	6,377.60	POR VENCER
28/06/2016	27/08/2016	F/001- 00015128	20131867744	CARTAVIO S.A.A.	S/.	11,609.89	POR VENCER
28/06/2016	27/08/2016	F/001- 00015127	20131823020	CASA GRANDE S.A.A.	S/.	3,508.92	POR VENCER
28/06/2016	27/08/2016	F/001- 00015129	20165544995	TABLEROS PERUANOS S.A.	S/.	13,860.22	POR VENCER
29/06/2016	28/08/2016	F/001- 00015138	20165544995	TABLEROS PERUANOS S.A.	S/.	4,125.20	POR VENCER
30/06/2016	29/08/2016	F/001- 00015144	20131867744	CARTAVIO S.A.A.	S/.	4,169.28	POR VENCER
30/06/2016	29/08/2016	F/001- 00015143	20132373958	CHIMU AGROPECUARIA S.A.	S/.	3,247.90	POR VENCER
03/07/2016	01/09/2016	F/001- 00015157	20132373958	CHIMU AGROPECUARIA S.A.	S/.	4,808.40	POR VENCER
03/07/2016	01/09/2016	F/001- 00015158	20132373958	CHIMU AGROPECUARIA S.A.	S/.	4,408.94	POR VENCER

04/07/2016	02/09/2016	F/001- 00015162	20133530003	CREDITEX S.A.A .	S/.	4,493.48	POR VENCER
05/07/2016	03/09/2016	F/001- 00015176	20131823020	CASA GRANDE S.A.A.	S/.	7,245.67	POR VENCER
05/07/2016	03/09/2016	F/001- 00015177	20131823020	CASA GRANDE S.A.A.	S/.	5,103.25	POR VENCER
05/07/2016	03/09/2016	F/001- 00015181	20397680038	GREEN PERU S.A.	S/.	3,174.36	POR VENCER
07/07/2016	05/09/2016	F/001- 00015193	20131823020	CASA GRANDE S.A.A.	S/.	5,693.03	POR VENCER
07/07/2016	05/09/2016	F/001- 00015195	20170040938	DANPER TRUJILLO S.A.C.	S/.	4,339.25	POR VENCER
10/07/2016	08/09/2016	F/001- 00015214	20131867744	CARTAVIO S.A.A.	S/.	9,294.40	POR VENCER
10/07/2016	08/09/2016	F/001- 00015215	20131867744	CARTAVIO S.A.A.	S/.	8,454.04	POR VENCER
10/07/2016	08/09/2016	F/001- 00015211	20131823020	CASA GRANDE S.A.A.	S/.	4,591.28	POR VENCER
11/07/2016	09/09/2016	F/001- 00015216	20131823020	CASA GRANDE S.A.A.	S/.	4,932.20	POR VENCER
11/07/2016	09/09/2016	F/001- 00015222	20133530003	CREDITEX S.A.A .	S/.	4,558.48	POR VENCER
12/07/2016	10/09/2016	F/001- 00015232	20131823020	CASA GRANDE S.A.A.	S/.	3,932.20	POR VENCER
12/07/2016	10/09/2016	F/001- 00015228	20101024645	CORPORACION LINDLEY S.A.	S/.	4,900.34	POR VENCER
13/07/2016	11/09/2016	F/001- 00015239	20397680038	GREEN PERU S.A.	S/.	5,247.80	POR VENCER
13/07/2016	11/09/2016	F/001- 00015240	20397680038	GREEN PERU S.A.	S/.	13,339.84	POR VENCER
13/07/2016	11/09/2016	F/001- 00015242	20397680038	GREEN PERU S.A.	S/.	4,265.60	POR VENCER
13/07/2016	11/09/2016	F/001- 00015243	20397680038	GREEN PERU S.A.	S/.	6,032.74	POR VENCER
13/07/2016	11/09/2016	F/001- 00015244	20397680038	GREEN PERU S.A.	S/.	5,459.00	POR VENCER
17/07/2016	15/09/2016	F/001- 00015259	20101024645	CORPORACION LINDLEY S.A.	S/.	23,507.50	POR VENCER
27/07/2016	25/09/2016	F/001- 00015301	20165544995	TABLEROS PERUANOS S.A.	S/.	3,531.00	POR VENCER
28/07/2016	26/09/2016	F/001- 00015308	20109989992	COMPAÑIA MINERA AURIFERA SANTA ROSA S.A.	S/.	13,950.66	POR VENCER

TOTAL

756,307.14

Anexo: 15

ANALISIS DE CUENTAS POR COBRAR MOROSAS

Para la recuperación del crédito la Empresa SERMAV SAC concede 30 a 60 días de crédito a sus clientes a partir de la emisión de la factura por el servicio otorgado.

$$\text{Periodo medio de cobro} = \frac{\text{cuentas por cobrar} \times 360}{\text{Ventas}}$$

$$= \frac{756,307.14 \times 360}{2,820,752.74} = 96.52$$

$$= 96.52$$

El promedio anual de recuperación de la cartera de clientes es de 96 días.

El saldo de las cuentas por cobrar al 31 de Julio del 2016 es de 756,307.14 el cual indica que este es un rubro importante dentro de la situación financiera de la empresa, ya que con ello el cobro eficiente estaría cubriendo sus obligaciones financieras y tener una solvencia de pago.

PAGO OBLIGACIONES

$$\text{Rotación de cuentas por pagar} = \frac{\text{compras anuales}}{\text{Promedio cuentas por pagar}}$$

$$= \frac{783,209}{141,391} = 5.54$$

$$= 5.54$$

$$\text{Periodo promedio de pagos} = \frac{360}{5.54} = 64.98$$

$$= 64.98$$

Combinando los dos indicadores anteriores se aprecia que la empresa está realizando el pago de sus obligaciones cada 65 días. En relación con los días efectivos de cobro, está demorando en cumplir con sus pagos por no contar con liquidez, no se puede pagar antes a los proveedores, por lo tanto también hay un riesgo.

Anexo: 16

CONTABILIZACION DE LA PROVISION

----- X -----		
68 Valuación y Determinac. De Activos y prov.	S/. 60,835.80	
684 Valuación de Activos		
6841 Estimación de Ctas de Cobranza Dudosa		
19 Estimación de Ctas de Cobranza Dudosa		S/. 60,835.80
191 Cuentas por cobrar comerciales		
 31/07 Por la provisión de cobranza dudosa		
----- X -----		
95 Gastos de ventas	S/. 60,835.80	
951 Gastos de Ventas		
79 Cargas Imputables a la cuenta de Costos		S/. 60,835.80
791 Cargas Imputables a la cuenta de Costos		
 31/07 por el destino de los gastos		

----- X -----

ASIENTO PARA REGISTRAR CASTIGO DE LAS CUENTAS DE COBRANZA DUDOSA

19 Estimación de Ctas de Cobranza Dudosa	S/. 60,835.80	
191 Cuentas por cobrar comerciales		
12 Cuentas por Cobrar comerciales		S/. 60,835.80
121 Facturas		
 31/07 por el castigo de la cobranza dudosa		

----- X -----

Anexo: 17
SERMAV SAC
HABIENDO EFECTUADO LAS COBRANZAS RESPECTIVAS

LISTADO DE CUENTAS POR COBRAR AL 31.07.2016 EN NUEVOS SOLES

Fecha Emision	FECHA VTO	Nro.Doc.	Código	Razón Social	Moneda	Total	OBSERVACIONES
02/06/2016	01/08/2016	F/001- 00014982	20131867744	CARTAVIO S.A.A.	S/.	16,561.54	POR VENCER
02/06/2016	01/08/2016	F/001- 00014984	20204844381	EL ROCIO S.A.	S/.	4,129.86	POR VENCER
02/06/2016	01/08/2016	F/001- 00014985	20165544995	TABLEROS PERUANOS S.A.	S/.	6,407.15	POR VENCER
02/06/2016	01/08/2016	F/001- 00014986	20165544995	TABLEROS PERUANOS S.A.	S/.	3,447.20	POR VENCER
05/06/2016	04/08/2016	F/001- 00015000	20131823020	CASA GRANDE S.A.A.	S/.	4,536.58	POR VENCER
05/06/2016	04/08/2016	F/001- 00015002	20131823020	CASA GRANDE S.A.A.	S/.	14,233.64	POR VENCER
05/06/2016	04/08/2016	F/001- 00014998	20132373958	CHIMU AGROPECUARIA S.A.	S/.	3,392.80	POR VENCER
05/06/2016	04/08/2016	F/001- 00014999	20132373958	CHIMU AGROPECUARIA S.A.	S/.	12,247.90	POR VENCER
06/06/2016	05/08/2016	F/001- 00015005	20397680038	GREEN PERU S.A.	S/.	5,165.20	POR VENCER
06/06/2016	05/08/2016	F/001- 00015006	20397680038	GREEN PERU S.A.	S/.	3,901.19	POR VENCER
07/06/2016	06/08/2016	F/001- 00015015	20170040938	DANPER TRUJILLO S.A.C.	S/.	4,424.85	POR VENCER
09/06/2016	08/08/2016	F/001- 00015026	20131823020	CASA GRANDE S.A.A.	S/.	3,233.64	POR VENCER
09/06/2016	08/08/2016	F/001- 00015027	20131823020	CASA GRANDE S.A.A.	S/.	3,104.43	POR VENCER
09/06/2016	08/08/2016	F/001- 00015031	20132373958	CHIMU AGROPECUARIA S.A.	S/.	22,808.40	POR VENCER
09/06/2016	08/08/2016	F/001- 00015025	20397680038	GREEN PERU S.A.	S/.	3,056.20	POR VENCER
12/06/2016	11/08/2016	F/001- 00015041	20131867744	CARTAVIO S.A.A.	S/.	7,730.01	POR VENCER
12/06/2016	11/08/2016	F/001- 00015047	20132373958	CHIMU AGROPECUARIA S.A.	S/.	2,247.90	POR VENCER
14/06/2016	13/08/2016	F/001- 00015054	20131867744	CARTAVIO S.A.A.	S/.	8,625.80	POR VENCER
15/06/2016	14/08/2016	F/001- 00015055	20131823020	CASA GRANDE S.A.A.	S/.	5,718.91	POR VENCER
15/06/2016	14/08/2016	F/001- 00015063	20397680038	GREEN PERU S.A.	S/.	4,329.50	POR VENCER
15/06/2016	14/08/2016	F/001- 00015064	20397680038	GREEN PERU S.A.	S/.	3,348.71	POR VENCER
16/06/2016	15/08/2016	F/001- 00015077	20340584237	CAMPOSOL S.A.	S/.	4,720.00	POR VENCER
17/06/2016	16/08/2016	F/001- 00015079	20165544995	TABLEROS PERUANOS S.A.	S/.	13,788.50	POR VENCER
17/06/2016	16/08/2016	F/001- 00015080	20165544995	TABLEROS PERUANOS S.A.	S/.	13,786.65	POR VENCER
17/06/2016	16/08/2016	F/001- 00015081	20165544995	TABLEROS PERUANOS S.A.	S/.	3,316.52	POR VENCER
17/06/2016	16/08/2016	F/001- 00015082	20165544995	TABLEROS PERUANOS S.A.	S/.	3,559.32	POR VENCER
20/06/2016	19/08/2016	F/001- 00015091	20131867744	CARTAVIO S.A.A.	S/.	8,524.66	POR VENCER

21/06/2016	20/08/2016	F/001- 00015094	20132373958	CHIMU AGROPECUARIA S.A.	S/.	12,247.90	POR VENCER
21/06/2016	20/08/2016	F/001- 00015099	20204844381	EL ROCIO S.A.	S/.	4,592.04	POR VENCER
22/06/2016	21/08/2016	F/001- 00015100	20131823020	CASA GRANDE S.A.A. COMPAÑIA MINERA AURIFERA	S/.	6,710.87	POR VENCER
23/06/2016	22/08/2016	F/001- 00015102	20109989992	SANTA ROSA S.A. COMPAÑIA MINERA AURIFERA	S/.	21,950.66	POR VENCER
23/06/2016	22/08/2016	F/001- 00015103	20109989992	SANTA ROSA S.A.	S/.	21,950.66	POR VENCER
26/06/2016	25/08/2016	F/001- 00015121	20340584237	CAMPOSOL S.A.	S/.	5,310.00	POR VENCER
26/06/2016	25/08/2016	F/001- 00015122	20340584237	CAMPOSOL S.A.	S/.	4,472.00	POR VENCER
26/06/2016	25/08/2016	F/001- 00015112	20131565659	TAL S.A.	S/.	5,309.75	POR VENCER
26/06/2016	25/08/2016	F/001- 00015113	20131565659	TAL S.A.	S/.	6,377.60	POR VENCER
28/06/2016	27/08/2016	F/001- 00015128	20131867744	CARTAVIO S.A.A.	S/.	11,609.89	POR VENCER
28/06/2016	27/08/2016	F/001- 00015127	20131823020	CASA GRANDE S.A.A.	S/.	3,508.92	POR VENCER
28/06/2016	27/08/2016	F/001- 00015129	20165544995	TABLEROS PERUANOS S.A.	S/.	13,860.22	POR VENCER
29/06/2016	28/08/2016	F/001- 00015138	20165544995	TABLEROS PERUANOS S.A.	S/.	4,125.20	POR VENCER
30/06/2016	29/08/2016	F/001- 00015144	20131867744	CARTAVIO S.A.A.	S/.	4,169.28	POR VENCER
30/06/2016	29/08/2016	F/001- 00015143	20132373958	CHIMU AGROPECUARIA S.A.	S/.	3,247.90	POR VENCER
03/07/2016	01/09/2016	F/001- 00015157	20132373958	CHIMU AGROPECUARIA S.A.	S/.	4,808.40	POR VENCER
03/07/2016	01/09/2016	F/001- 00015158	20132373958	CHIMU AGROPECUARIA S.A.	S/.	4,408.94	POR VENCER
04/07/2016	02/09/2016	F/001- 00015162	20133530003	CREDITEX S.A.A .	S/.	4,493.48	POR VENCER
05/07/2016	03/09/2016	F/001- 00015176	20131823020	CASA GRANDE S.A.A.	S/.	7,245.67	POR VENCER
05/07/2016	03/09/2016	F/001- 00015177	20131823020	CASA GRANDE S.A.A.	S/.	5,103.25	POR VENCER
05/07/2016	03/09/2016	F/001- 00015181	20397680038	GREEN PERU S.A.	S/.	3,174.36	POR VENCER
07/07/2016	05/09/2016	F/001- 00015193	20131823020	CASA GRANDE S.A.A.	S/.	5,693.03	POR VENCER
07/07/2016	05/09/2016	F/001- 00015195	20170040938	DANPER TRUJILLO S.A.C.	S/.	4,339.25	POR VENCER
10/07/2016	08/09/2016	F/001- 00015214	20131867744	CARTAVIO S.A.A.	S/.	9,294.40	POR VENCER
10/07/2016	08/09/2016	F/001- 00015215	20131867744	CARTAVIO S.A.A.	S/.	8,454.04	POR VENCER
10/07/2016	08/09/2016	F/001- 00015211	20131823020	CASA GRANDE S.A.A.	S/.	4,591.28	POR VENCER
11/07/2016	09/09/2016	F/001- 00015216	20131823020	CASA GRANDE S.A.A.	S/.	4,932.20	POR VENCER
11/07/2016	09/09/2016	F/001- 00015222	20133530003	CREDITEX S.A.A .	S/.	4,558.48	POR VENCER
12/07/2016	10/09/2016	F/001- 00015232	20131823020	CASA GRANDE S.A.A.	S/.	3,932.20	POR VENCER
12/07/2016	10/09/2016	F/001- 00015228	20101024645	CORPORACION LINDLEY S.A.	S/.	4,900.34	POR VENCER
13/07/2016	11/09/2016	F/001- 00015239	20397680038	GREEN PERU S.A.	S/.	5,247.80	POR VENCER
13/07/2016	11/09/2016	F/001- 00015240	20397680038	GREEN PERU S.A.	S/.	13,339.84	POR VENCER
13/07/2016	11/09/2016	F/001- 00015242	20397680038	GREEN PERU S.A.	S/.	4,265.60	POR VENCER

13/07/2016	11/09/2016	F/001- 00015243	20397680038	GREEN PERU S.A.	S/.	6,032.74	POR VENCER
13/07/2016	11/09/2016	F/001- 00015244	20397680038	GREEN PERU S.A.	S/.	5,459.00	POR VENCER
17/07/2016	15/09/2016	F/001- 00015259	20101024645	CORPORACION LINDLEY S.A.	S/.	23,507.50	POR VENCER
27/07/2016	25/09/2016	F/001- 00015301	20165544995	TABLEROS PERUANOS S.A.	S/.	3,531.00	POR VENCER
28/07/2016	26/09/2016	F/001- 00015308	20109989992	COMPANÍA MINERA AURIFERA SANTA ROSA S.A.	S/.	13,950.66	POR VENCER
TOTAL						<u><u>475,053.41</u></u>	

Anexo: 18

**SERMAV
SAC**

Nota: 02 Saldo de Cuentas por Cobrar a Clientes Al 31.07.16

	Parciales S/.	Total S/.
CUENTAS POR COBRAR		
12 COMERCIALES		475,053.41
	S/.	
121 Emitidas en cartera	-	535,889.21
Facturas por Cobrar en nuevos soles	<u>535,889.21</u>	
Saldo al 31.12.12		
19 Estimacion de cuentas de cobranza dudosa	-60,835.80	
191 cuentas por cobrar comerciales		
		<u><u>475,053.41</u></u>

Anexo: 19**ANALISIS DE LS CUENTAS POR COBRAR MOROSAS SEGÚN
PROPUESTA****SERMAV SAC****ESTADO DE SITUACION FINANCIERA AL 31 DE JULIO DEL 2016
(EXPRESADA EN NUEVOS SOLES)****Estado de Situacion Financiera al 31-07-2016****(Expresado en Nuevos Soles)**

<u>Activo Corriente</u>	<u>ACTIVO</u>	NOTA	<u>Pasivo Corriente</u>	<u>PASIVO</u>
	Histórico			Histórico
Caja y Bancos	389,435.40		Tributos y Aportes al Sistema Privado de Pensiones y de Salud Remuneraciones y	8,916.17
Clientes Servicios y otros Contratados por Anticipado	475,053.41	2	Participaciones por Pagar Cuentas por Pagar Comerciales- Terceros	10,448.77
	2,634.49		Ctas por Pagar Accionistas y Directores	141,391.00
Otros Activos	45,072.47			26,680.00
Activo Diferido	6,033.19			
Total Activo Corriente	<u>918,228.96</u>		Total Pasivo Corriente	<u>187,435.94</u>
Activo NO Corriente			Pasivo No Corriente	
Activos adquiridos en arrendamiento Finan. Inmueble , maquinaria y Equipo	100,750.59		Obligaciones Financieras - No corriente	88,900.04
Activos Intangibles	205,549.73		Pasivo Diferido	1,087.37
	0.00			
Total Activo no Corriente	<u>306,300.32</u>		Total Pasivo No Corriente	<u>89,987.41</u>
			Patrimonio	
			Capital	145,000.00
			Resultados Acumulados	409,196.38
			Resultado del ejercicio	<u>392,909.57</u>
			Total Patrimonio	<u>947,105.95</u>
Total Activo	<u>1,224,529.28</u>		TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	<u>1,224,529.28</u>

Anexo: 20

SERMAV SAC

**ESTADO DE RESULTADOS AL 31 DE JULIO DEL 2016
(EXPRESADA EN NUEVOS SOLES)**

	S/.	
Ventas	2,820,752.74	
(-) Costo de Ventas	-1,825,941.79	
(-) Dsc tos Concedidos	-264.89	
Utilidad Bruta	994,546.06	
<u>Gastos de Operaci3n</u>		
(-) Gastos de Ventas	-288,877.95	
(-) Gastos Administrativos	-300,484.05	
Resultado de Operaci3n	405,184.06	
mas menos otros Ingresos y Egresos		
(+) Ingresos Financieros	17,619.69	
(+) Ingresos Excepcionales	0.00	
(-) Gastos Financieros	-31,184.39	
(+) Otros Ingresos diversos	1,290.29	
(-) Gastos No Tributarios	0.00	
Resultado del periodo	392,909.65	
(-) Participaci3n de Trabajadores	-39,290.96	
Resultado de Operaci3n despu3s de P.Ac.	353,618.68	
Impuesto a la Renta	30%	-106,085.60
Resultado despu3s de Impuestos	247,533.08	

Anexo: 21

ANALISIS DE CUENTAS POR COBRAR MOROSAS SEGÚN PROPUESTA

Para la recuperación del crédito la Empresa SERMAV SAC concede 30 a 60 días de crédito a sus clientes a partir de la emisión de la factura por el servicio otorgado.

$$\text{Periodo medio de cobro} = \frac{\text{cuentas por cobrar} \times 360}{\text{Ventas}}$$

$$= \frac{475,053.41 \times 360}{2,820,752.74} = 60.62$$

El promedio anual de recuperación de la cartera de clientes es de 47 días.

El saldo de las cuentas por cobrar al 31 de Julio del 2016 es de 2,820,752.74 el cual indica que este es un rubro importante dentro de la situación financiera de la empresa, ya que con ello el cobro eficiente estaría cubriendo sus obligaciones financieras y tener una solvencia de pago.

PAGO OBLIGACIONES

$$\text{Rotación de cuentas por pagar} = \frac{\text{compras anuales}}{\text{Promedio cuentas por pagar}}$$

$$= \frac{783,209}{141,391} = 5.54$$

141,391

$$\text{Periodo promedio de pagos} = \frac{360}{5.54} = 64.98$$

5.54

Combinando los dos indicadores anteriores se aprecia que la empresa está realizando el pago de sus obligaciones cada 65 días. En relación con los días efectivos de cobro, NO está demorando en cumplir con sus pagos por contar con liquidez.