



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Contabilidad y Finanzas

“IMPLEMENTACIÓN DEL CONTROL INTERNO
AL PROCESO DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y
LA MEJORA DE LIQUIDEZ, EN LAS EMPRESAS
DE SERVICIOS”

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Contabilidad y Finanzas

Autores:

Gianinna Milagros Mogrovejo Castro
Antonio Israel Rivera Berrocal

Asesor:

Mg. Noe Valderrama Marquina

Lima - Perú

2018

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN.....	2
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	3
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	9
CAPÍTULO III. RESULTADOS	24
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	28
REFERENCIAS	30

RESUMEN

Las finanzas tienen como propósito analizar la situación financiera de la empresa, y nos ayuda a desarrollar de una manera eficiente el control y desembolso de fondos para una mejor toma de decisiones en una organización.

El crédito es un elemento importante que siempre estará dentro de la economía de las empresas y del país para poder tener solvencia económica, para esto las empresas cuentan con una cartera de clientes para otorgar un crédito a plazo fijo.

Para el siguiente trabajo se utilizó diferentes técnicas como: la observación, recolección de datos, investigación experimental.

El objeto de este trabajo, es implementar un control interno al proceso de créditos y cobranzas y la mejora en la liquidez en las empresas de servicio.

Se finaliza mencionando que se puede comprobar que, con la implementación de un buen control interno en el área de créditos y cobranzas se puede mejorar el estado de situación económica en la empresa, realizando también un presupuesto de tesorería que nos estaría dando los flujos de caja, es decir, de donde va ingresar el dinero y los distintos plazos de cobro y pago que se tendría; en definitiva, si se va a tener suficiente liquidez para cumplir con las obligaciones que tienen las empresas de servicio.

PALABRAS CLAVES: Finanzas, Sistema de control interno, liquidez, flujo de caja.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

Una de las razones por las que se mezclan las finanzas personales con las de los negocios es porque los emprendedores no definen cuál será su sueldo y van disponiendo del dinero de la empresa conforme es posible, señala MasterCard.

Cuatro de cada 10 negocios quiebran por problemas de administración, según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (Cepal), y por eso la firma Mastercard consideró "muy importante" aplicar la educación financiera en los negocios de los emprendedores, con el objetivo de hacerlos prósperos.

Según la plataforma Consumo Inteligente de MasterCard, existen cinco errores comunes que no deben cometer los emprendedores al momento de poner en marcha sus negocios.

1. No separar las finanzas del negocio de las tuyas. ¿Haces las compras del súper con lo ganado en tu negocio o si generas un ingreso todo lo inviertes en tu negocio? Muchos emprendedores tienen mezcladas las cuentas del negocio con las de la casa y eso además de llevar a gran confusión complica ver si realmente el negocio está generando o no. Estos ejemplos son lo más común entre los emprendedores; sin embargo, es muy importante que aprendas a diferenciar entre tus finanzas personales y las de tu negocio. Una forma de facilitarlo es tener cuentas bancarias separadas. Esto te ayudará a diferenciar los recursos y tener una mejor administración.

2. No asignarte un sueldo. Una de las razones por las que se mezclan las finanzas personales con las de los negocios es porque los emprendedores no definen cuál será su sueldo y van disponiendo del dinero de la empresa conforme es posible. Tú también necesitas dinero para pagar las cuentas propias. Y como no puedes dejar de pagar hipoteca o renta, los recibos y tus
Mogrovejo Castro, Gianinna Milagros; Rivera Berrocal Antonio Israel

comidas (como mínimo), debes también asignarte un sueldo como a los demás empleados. Esto también te ayudará a darle un valor a lo que haces ya que, aunque seas el dueño o socio, también trabajas para él.

En un principio puedes hacer proyecciones conservadoras de lo que se generará en el negocio para determinar cuál puede ser y cuando ya tengas flujos reales también ajustarlo a esto.

3. No ahorrar nada de las ganancias. Cuando empiezas a ver fruto de tu negocio pasan dos cosas: te lo gastas o reinviertes todo; sin embargo esos son los peores errores. ¿Por qué? Aunque quisiéramos las ganancias de un negocio no son las mismas todo el año, así que debes crear un fondo de emergencias para cuando estas sean menos del promedio, siempre hay que siempre se tienen que pagar. No importa el porcentaje, pero ahorra mes con mes.

4. No hacer un presupuesto de tu negocio. Si no sabes cuáles son tus gastos y tus ingresos promedio, es muy probable que tu negocio no funcione. Es por eso que, así como en tu presupuesto personal, en tu negocio apliques lo aprendido en Consumo Inteligente: anotar mes con mes todos los gastos para que conozcas el monto que necesitas para operar y los ingresos que tienes que estar generando para solventarlos. De no hacerlo, puedes tener un desbalance, que las cuentas no cuadren y corras el riesgo de no poder seguir operando.

5. Tener opciones de pago limitadas para tus clientes. Tener diferentes medios de pago puede ser un determinante para que un cliente regrese a consumir tu producto o servicio, por eso es muy importante que tengas alternativas para recibir pagos electrónicos (transferencias, pagos con tarjetas o incluso dinero móvil). También está probado que al tener pagos

electrónicos puedes aumentar el ticket promedio de ventas. De alguna manera los pagos electrónicos son un "plus" en el servicio, pues le estás dando a tu cliente más opciones, así que considéralo en tu negocio. (Gestión 16-11-2015).

La morosidad de la banca subió a 3,04% en el 2017 y ha encendido las alarmas del sector bancario. Los factores que afectaron el crecimiento de la economía el año pasado tuvieron impacto en el cumplimiento de los créditos. La morosidad de la banca cerró el 2017 en 3,04%, la tasa más alta en 12 años, según la Asociación de Bancos del Perú (Asbanc). Incluso, dicha tasa sube a 5,77% si se incluyen los créditos reestructurados y refinanciados más los castigos. Estos últimos son aquellos préstamos con morosidad superior a 120 días que las entidades financieras asumen con su patrimonio para luego retirarlos de sus balances. Entre enero y noviembre del 2017, la banca castigó créditos por **S/3.506 millones**, según la SBS. De acuerdo con el gremio bancario, el segmento de préstamos que registró la mayor tasa de incumplimiento fue el de las **pequeñas empresas** con un indicador de 9%, seguido por el de las medianas empresas con 7,1%.

El **BCR** indicó que las entidades financieras tomaron diversas **medidas correctivas** en su política crediticia, tales como los ajustes en sus modelos de calificación de riesgo del deudor y el fortalecimiento de sus áreas de negocios y de riesgos. (El Comercio 26-01-18).

Mayormente en las empresas de servicios y otros rubros, no hay una buena gestión en el área de créditos y cobranzas, habiendo un retraso en el cobro de las facturas, por diferentes motivos como por ejemplo la demora en la entrega de la factura al cliente esto genera un atraso, por lo tanto el incumplimiento de las obligaciones de los clientes en la fecha de vencimiento.

Por otro lado, no hay un buen control de la salida de efectivo teniendo como consecuencia la falta de liquidez.

Este trabajo de investigación es primordial para solucionar y minimizar los problemas de los procesos en el área de créditos y cobranzas y a su vez ayudará al gerente a tomar una mejor decisión que ayuden a solucionar el problema.

Formulación del problema

¿Con la implementación del control interno a los procesos de créditos y cobranzas, mejora la liquidez en las empresas de servicio?

¿Cómo se presentan los problemas de proceso de créditos y cobranzas y la mejora de liquidez en las empresas de servicio?

¿Existe relación entre el proceso de créditos y cobranzas y la mejora de liquidez en las empresas de servicio?

¿Existe relación entre el proceso de créditos y cobranzas y la mejora de liquidez en las empresas de servicio, según las condiciones de pago?

¿Existe relación entre el proceso de créditos y cobranzas y la mejora de liquidez en las empresas de servicio, según evaluación a clientes?

Justificación

En nuestro trabajo de investigación se pretende estudiar, analizar, innovar, diseñar e implementar un sistema de control interno en las cuentas por cobrar, evaluar su incidencia en la liquidez.

Las empresas de servicios necesitan mejorar eficiencia y eficacia en la utilización de sus recursos para poder cumplir con sus obligaciones operacionales. Los recursos de la empresa son la base fundamental para su funcionamiento. Las Cuentas por Cobrar son al igual que cualquier activo, recursos económicos propiedad de una empresa u organización que le generaran un beneficio en el futuro. Forman parte del activo circulante, se originan de las ventas al crédito.

Según nuestra investigación las empresas de servicios, están teniendo problemas de efectividad en la cobranza, generando falta de liquidez he aquí la importancia de implementar un sistema de control interno en las cuentas por cobrar. También mediante este proyecto de tesis lograr ampliar nuestros conocimientos para poder solucionar los diversos problemas observados en las empresas de servicios.

Objetivos

1.1.1 Objetivo General

Verificar que la implementación a los procesos de control interno al área de créditos y cobranzas mejore la liquidez en las empresas de servicio.

1.1.2 Objetivos Específicos

- Identificar cuáles son los problemas del proceso de créditos y cobranzas y la mejora de liquidez en las empresas de servicio.
- Identificar si mejora la liquidez en las empresas de servicio implementando un control interno al proceso de créditos y cobranzas.
- Determinar la relación que existe entre el proceso de créditos y cobranzas y la mejora de liquidez en las empresas de servicios.
- Determinar la relación que existe entre el proceso de créditos y cobranzas y la mejora de liquidez en las empresas de servicios según las condiciones de pago.
- Determinar la relación que existe entre el proceso de créditos y cobranzas y la mejora de liquidez en las empresas de servicios, según evaluación a clientes.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1 Antecedentes:

Para realizar nuestra investigación nos hemos basado en la siguiente información:

Tesis Nacionales

Posibles determinantes de la morosidad en el sistema bancario peruano en el año 2017. Según Jiménez Mori, Annika Margoth.

En el presente trabajo se analizará solo la cartera morosa mediante la cual se busca medir de manera significativa la calidad de la cartera crediticia del sistema bancario. Entonces, la morosidad, definida en la presente investigación como la cartera atrasada (créditos vencidos y en cobranza judicial) sobre el total de colocaciones, podría constituir un problema de relevante significancia para todo el sistema bancario.

Idioma: Español.

Palabras claves: Crédito Bancario-morosidad, riesgo de crédito.

<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/>

Análisis, diseño e implementación de un sistema de recaudación de deudas en el año

2014. Según Vásquez Flores, César Augusto Martín.

dc.description.uri	Tesis
dc.language.iso	Spa
dc.publisher	Pontificia Universidad Católica del Perú
dc.rights	info:eu-repo/semantics/openAccess
dc.source	Pontificia Universidad Católica del Perú
dc.source	Repositorio de Tesis – PUCP
dc.subject	Sistemas de información
dc.subject	Diseño de sistemas
dc.subject	Instituciones financieras—Automatización
dc.title	Análisis, diseño e implementación de un sistema de recaudación deudas
dc.type	info:eu-repo/semantics/bachelorThesis
thesis.degree.name	Licenciado en Ingeniería Informática

thesis.degree.level	Título Profesional
thesis.degree.grantor	Pontificia Universidad Católica del Perú. Facultad de Ciencias e Ingeniería
thesis.degree.discipline	Ingeniería Informática

En la actualidad, las empresas y las áreas dedicadas a la cobranza en Perú realizan el registro y control de las actividades llevadas a cabo durante el proceso de recuperación de una deuda, en general, de manera manual, lo cual genera en muchos casos pérdida de información, desactualización del estado de las carteras y retraso en la realización de actividades. Debido a esto, el resultado de los créditos brindados no es siempre exitoso ya que finalmente no termina recuperándose lo esperado como se acordó y se genera un desbalance en las cuentas

que puede llevar a serios problemas a las empresas acreedoras. Es así, como durante el presente proyecto de tesis, se realizó el análisis, diseño e implementación de un sistema que administra la cartera de clientes deudores de empresas comerciales y financieras de forma provechosa. Logrando gestionar de forma más eficiente los recursos para atacar cada uno de los casos de la mejor manera posible y brindar soporte a las actividades llevadas a cabo a lo largo del proceso alcanzando un control sobre cada una de las comunicaciones dadas con el deudor. Esto permitirá respaldar las decisiones tomadas durante el proceso para obtener el resultado esperado que es la recuperación de la deuda. Este documento cuenta con cinco capítulos. En el primero, se describe la problemática que se desea resolver así como el marco conceptual en el cual se encuentra inmersa. En el segundo se detalla el análisis realizado para empezar la construcción de la solución desde el punto de vista técnico y económico así como

la elección de una metodología adecuada para su gestión. En el tercero se presenta el diseño de la solución propuesta identificando la arquitectura seleccionada y la razón de su elección así como el diseño de la interfaz gráfica de la aplicación. El capítulo 4 se muestra todas las tecnologías utilizadas para implementar la solución así como el conjunto de pruebas que aseguran la calidad de la misma. Por último, el capítulo 5 muestra las observaciones, conclusiones y recomendaciones obtenidas a partir de este trabajo y que sirven como base para trabajos futuros en temas afines a este.

Idioma: Español.

<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/>

TÍTULO:

Mejora del proceso de cobranzas de la empresa Overall para disminuir los indicadores de morosidad.

AUTOR:

Farje Sinche, Celia Ruth; Núñez Mejía, Diana Elizabeth; Reyes Paredes, Eduardo Osmar

EDITORIAL: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)

FECHA DE PUBLICACIÓN: ENE-2016

URI: <http://hdl.handle.net/10757/618348>

Propone implementar una mejora de procesos en el Departamento de Cobranzas, de esta manera se estandarizaran los procesos, estableciendo procedimientos claros que unifiquen las operaciones del departamento y se homogenicen las actividades de los colaboradores. Con ello se logrará reducir los tiempos en la gestión de cobranzas, reduciendo también la cartera morosa

y evitando los clientes incobrables, lo cual traerá mayor liquidez a la empresa y dinero circulante para realizar los pagos e inversiones. También se logrará que disminuyan los gastos de financiamiento al prescindir lo mayor posible de préstamos bancarios, lo cual traerá un ahorro en costos y mayores utilidades a la empresa. Esta mejora del proceso de cobranzas traerían los siguientes beneficios para la empresa: reducción de costos, mayor productividad del personal, reducción del tiempo de atención al cliente, optimización de los procesos, incremento de satisfacción del cliente y por ende valor agregado frente a los competidores, se cumpla con las fechas de cierre de facturación y entrega de facturas al cliente. Consideramos relevante ésta investigación puesto que la gestión eficaz del Departamento de Cobranzas es un punto clave en el Área de finanzas de cada empresa. Con el rediseño de la cartera de cobranzas se estandarizarán los procesos, generando una ventaja competitiva para la organización, de la misma manera se tendrán beneficios como la disponibilidad de liquidez para el capital de trabajo, mejora de la productividad y reducción de los costos financieros.

Idioma: Español.

Palabras Claves: Cobranza de cuentas, Administración del crédito, Administración de empresas.

<http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/>

Propuesta de mejora del control interno de las cuentas por cobrar para el incremento de la rentabilidad en la empresa RD Rental S.A.C. en el año 2017. Según Castro Casasola, Eliana del Rosario; Sánchez Valverde, Nélida Makella.

dc.contributor.author	Castro Casasola, Eliana del Rosario
dc.contributor.author	Sánchez Valverde, Néida Makella
dc.date.accessioned	2018-03-08T01:54:31Z
dc.date.available	2018-03-08T01:54:31Z
dc.date.issued	2017
dc.identifier.citation	APA
dc.identifier.other	TES 657 CAST/P
dc.identifier.uri	http://hdl.handle.net/11537/13077

El presente trabajo titulado Propuesta de Mejora del Control Interno de las Cuentas Por Cobrar para el Incremento de la Rentabilidad en la empresa RD Rental S.A.C. 2017, pretende enfocarse en la mejora de los procesos del Control Interno en las Cuentas por Cobrar de dicha empresa, ya que hoy en día atraviesa por diversos problemas como la inexistencia de un control en las cobranzas, el desconocimiento de la cantidad exacta de los clientes morosos, la mala segregación de funciones, que ha causado un sin número de errores en sus operaciones cotidianas, siendo esta la razón para no tomar decisiones adecuadas y oportunas dentro de la política interna de la empresa, lo que ha originado el funcionamiento deficiente de la misma. Por esta razón un 88% de sus ventas mensuales son efectuadas a crédito y con la diferencia de retorno dentro del mes no cubre para la distribución de sus obligaciones dentro del mes lo que

ha ocasionado el sobre endeudarse y aumentar los gastos financieros dentro de las obligaciones. Asimismo, podemos decir que se incrementó los gastos de cobranza. Diversos problemas tuvieron por objetivo identificar y describir la caracterización del control interno en la gestión de la empresa. En este contexto, la entidad debe aplicar adecuadamente las mejoras indicadas en el sistema de control interno en las cuentas por cobrar, normas procedimientos y políticas de la empresa, para lograr uno de los objetivos que persigue un sistema de control interno adecuado como es proteger los recursos de la organización y reconocer los riesgos potenciales y reales que los puedan afectar financieramente. Finalmente se entrega a la empresa la propuesta de mejora en sus procedimientos de control interno, ya que con ello puede mejorar los procesos de créditos y cobranzas y de esa manera obtener un beneficio a su cuenta por cobrar.

Idioma: Español.

<http://repositorio.upn.edu.pe>

Implementación de un sistema de gestión de facturación, cobranza y tesorería y la mejora en la liquidez de la empresa de servicios educativos Caracoleando Trujillo-Perú 2016.

dc.contributor.author	Acevedo Garcés, Ana Paula
dc.date.accessioned	2017-05-09T20:45:43Z
dc.date.available	2017-05-09T20:45:43Z
dc.date.issued	2017-01-12

dc.identifier.uri	http://hdl.handle.net/11537/9883
dc.description	Asesor: Mg. Rossana Cancino Olivera
dc.description.uri	Tesis
dc.language.iso	Spa
dc.publisher	Universidad Privada del Norte
dc.rights	info:eu-repo/semantics/openAccess
dc.source	Universidad Privada del Norte
dc.source	Tesis digitales – UPNorte
dc.subject	Control interno
dc.subject	Cobranza de cuentas
dc.subject	Facturación
dc.title	Implementación de un sistema de gestión de facturación, cobranza y tesorería y la mejora en la liquidez de la empresa

de servicios educativos Caracoleando Trujillo- Perú 2016

dc.type	info:eu-repo/semantics/bachelorThesis
thesis.degree.grantor	Universidad Privada del Norte. Facultad de Negocios
thesis.degree.level	Contador Público
thesis.degree.discipline	Contabilidad y Finanzas
thesis.degree.name	Contador Público

Esta investigación abarca tres procesos que son fundamentales para cualquier empresa: facturación, cobranza y tesorería para esto se va a implementar un sistema de gestión el cual permitirá a la unidad de estudio mejorar notoriamente la capacidad de responder a sus obligaciones. Esta empresa, claramente sumergida en la informalidad afronta problemas muy serios los cuales no le han permitido alcanzar el éxito empresarial que se anhelaba debido a fallas en el manejo de los procesos antes mencionados. El uso de un sistema de gestión, lleva consigo un cambio de cultura, que debe ir acompañado de capacitación, mejora continua y de inteligencia emocional. Desde que la empresa implementó el sistema diseñado, ha aumentado su liquidez ya que gracias a éste ahora se cuenta con políticas y manuales de procedimientos, los cuales deben de cumplirse obligatoriamente. Finalmente la investigación concluye que la implementación de un sistema de gestión de facturación, cobranza y tesorería mejora los índices de liquidez en la empresa de servicios educativos Caracoleando.

Idioma: Español

<http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/9883>

Tesis Internacionales:

Implementación del sistema de control interno en el área de facturación y cobranza por el método Micil en la empresa Estuardo Sánchez en la ciudad de Guayaquil, en el año 2015. Según Moscoso Chiriboga, Elizabeth Alexandra; Echeverria Brito, Mariana de Jesús.

El presente trabajo es desarrollado como implementación del sistema de control interno en el área de facturación y cobranza por el método Micil en la empresa Estuardo Sánchez en la ciudad de Guayaquil. Por lo cual se procedió a detallar mediante una justificación teórica temas que ayuden a despejar dudas e identificar conceptos y procedimientos que sirvan para el desarrollo del presente trabajo, para esto se procedió a realizar un análisis de datos donde interviene la opinión de los empleados y administradores de la empresa antes mencionada, dando por percepción que sería de utilidad la implementación de un nuevo sistema en la empresa, para que de esta forma se pueda generar un mayor servicio y se tenga un crecimiento en las ventas con su respectivos controles. Dentro de la entrevista se mencionó que existen problemas al momento de generar una factura ya que no se encuentra con la facilidad de conocer si el productos está en stock o no, en la cual para que se efectúe un buen funcionamiento es necesario que se opte por la adquisición del sistema y esta siga en completa actualización.

Idioma: Español

Palabras claves: Sistema de control interno, Componente del control interno.

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10441/1/>

Estudio de factibilidad para la creación de un sistema digital que permita mejorar el proceso de cobranza en la Empresa Salud S.A. de la ciudad de Quito, en el año 2016. Según Coronel Vareles, Manuel Alejandro.

El presente estudio tiene como principal objetivo, el de crear un sistema digital que mejore el proceso de cobranzas, y que la misma permita innovar un área tan importante como lo es “servicio al cliente y cobranzas”, optimizando recursos tanto humano como económico; se valoraron las diferentes opciones entre el desarrollo por parte de la misma empresa, compra de un software predefinido para la gestión de cobranza y la contratación de terceros para el desarrollo y adaptación del sistema; se analizaron los impactos tanto internos como externos, y se pudo concluir que el proyecto es factible para su implementación siendo la mejor opción la compra del software cuya amortización se la realizará en los próximos 5 años, adicionalmente la empresa contribuye al medio ambiente por la disminución de uso de hojas de papel requeridas, así como un impacto social al perfeccionar los perfiles de las personas que ejecutan el proceso. Como resultado del estudio realizado se recomienda implementar cambios en el proceso actual de cobranzas que permitan evitar desperdicios de tiempo y mejorar la calidad de atención a los clientes, incluyendo el manejo de documentos electrónicos para disminuir la carga operativa.

Idioma: Español

Palabras Claves: Crear, sistema, digital, cobranza, servicio al cliente, software y medio ambiente.

<http://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/1162>

Modelo de Crédito y Cobranzas y gestión financiera en la empresa “Comercial Facilito” de la Parroquia Patricia Pilar, Provincia de los Ríos Ecuador en el año 2016. Según Ramírez Montece, Vanessa Cecilia.

El objetivo principal de la presente tesis es la propuesta de un Modelo de Crédito – Cobranza para el mejoramiento de la gestión financiera del comercial de electrodomésticos “Facilito”, ubicada en la Av. Granda Centeno y Demetrio Encalada sector # 3 en la Provincia de los Ríos, con la finalidad de ayudar a su propietaria a tomar decisiones oportunas y de manera confiable. Antes de realizar el modelo de la propuesta planteada, se realizó un análisis de la Gestión financiera, para obtener bases teóricas para lograr con los objetivos propuestos. Esta tesis se ha desarrollado de acuerdo a las pautas de la investigación, por tanto la metodología es cuali - cuantitativa con tendencia cualitativa, pues se analiza la administración del crédito y su otorgamiento. Las principales fuentes de información son las entrevistas y las encuestas que se realizaron a los involucrados con los procesos de la empresa como son: propietaria, el personal que contribuyeron para verificar la idea a defender del presente trabajo. La propuesta del Modelo de Crédito – Cobranza se enfoca en el direccionamiento de la empresa, elaborando un organigrama, funciones de los empleados en el área de crédito y cobranza, políticas de créditos, políticas de cobranzas, elaboración de los flujogramas, razones financieras, indicadores de cartera, diseñando solicitud de crédito, requisitos para los créditos y documentos como el pagaré que ayudaran a la toma de decisiones y así mejorar la Gestión Financiera de la empresa.

Cabe recalcar que el personal de la empresa, brindaron las facilidades para la recolección de la información necesaria y poder establecer los causales de la problemática citada, los mismos que orientaron en el desarrollo de la presente investigación.

Idioma:

Español

<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/4630/1/TUSDCYA021-2016.pdf>

Implementación de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa Hierros San Félix C.A., Periodo 2011. En la ciudad de Guyana del 2013. Según Adriana Gonzales Ederlys Vera y Héctor Henríquez.

La presente investigación está orientada a evaluar la incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa Hierros San Félix C.A durante el periodo 2011, basada en el estudio y análisis de las ventas a créditos que realiza el departamento de venta y cobranza en dicha empresa lo que permitirá obtener resultados sólidos para la toma de decisiones en pro del bienestar económico de esta entidad. De acuerdo al tipo de investigación estuvo enmarcada en un estudio de campo ya que la información recopilada fue tomada de fuentes primarias utilizando como técnica la entrevista y a su vez un cuestionario que permitió conocer el punto de vista individual de cada empleado y en lo que refiere al nivel fue descriptivo, esto con el fin de que las personas involucradas en la empresa conozca cómo afectan las cuentas por cobrar a la organización.

Idioma: Español

Palabras Claves: Cuentas por cobrar, análisis financiero, estados financieros, ventas a créditos, cobranzas.

<http://www.usfx.bo/nueva/.../citas/ECONOMICAS.../Contaduria>

Propuesta de estrategia financiera para el departamento de crédito y cobranzas para el mejoramiento de la gestión de cobranzas caso en la empresa venezolana del vidrio-vidrio en el año 2014. Según Rivero Moreno, Albys Johanna.

La gestión de crédito y cobranzas se encuentra entre las actividades funcionales más importantes de la empresa por ser la que ejerce el control del efectivo y la disminución de las cuentas por cobrar. La decisión de otorgar un crédito eleva las ventas y a su vez la cuenta por cobrar las cuales deben llevar un análisis, control y seguimiento con el fin de obtener buenos resultados financieros. En la presente investigación, se analizarán los procesos que realiza dicha empresa para el otorgamiento de créditos a los clientes, detectando las fallas administrativas existente en ella; lo que conlleva a efectuar una investigación de campo se

determinó que en la empresa Venezolana del Vidrio, C.A en el Departamento de Crédito y Cobranzas no se cuenta con un reporte de antigüedad, la cartera de cliente no se actualiza a diario, existen facturas vencidas del año 2012, a los trabajadores nuevos no se les han dado la inducción correspondiente y no tiene conocimiento de cuál es el impacto negativo en el manejo del efectivo y la liquidez de la empresa el tener cuentas por cobrar. Por lo tanto se define una propuesta con objetivo de implementar procedimientos para la actualización de la gestión de cobranzas, incrementar el control de los saldos en mora. Diseñar el reporte de cobranza. Establecer convenios de pago con los clientes regulares que tienen facturas morosas del 2012. Determinar una planificación para la gestión de cobranza y Desarrollar las funciones del personal dentro del departamento. Se recomienda aplicar normas y procedimientos propuestos para el cumplimiento de una gestión eficiente de las transacciones realizadas por la empresa.

Idioma: Español

Palabras Clave: Crédito, cobranzas, cuentas por cobrar, propuesta.

<http://www.Downloads/Tesis%20Venezuela%20II.pdf>

En nuestro trabajo de investigación no se tomó en cuenta algunos proyectos de tesis por los siguientes motivos señalados en la siguiente tabla 1.

Tabla 1

Tesis no considerados en trabajo de investigación

Autores	Temas	Exclusión	Exclusión Normalizada
Jimenez Mori, Annika Margoth	Posibles determinantes de la morosidad en el sistema peruano. (2017)	Estudia otro Servicio	Excluido por que es un Servicio Financiero se rige por sus propias normas
Moscoso Chirigoba, Elizabeth Alexandra, Echevarria Brito & Mariana de Jesus	Implementación del Sistema de control interno en el área de facturación y cobranza por el método Micil. (2015)	Estudia solo un sistema	Excluido por que tiene un método llamado Micil, Solo es usado en su país
Castro Casasola Eliaana Del Rosario, Sanchez Valverde, Nelida Makella	Propuesta de mejora del control interno de las cuentas por cobrar para el incremento de la rentabilidad en la empresa RD Rental SAC. (2017)	No mide la efectividad de la cobranza	Excluido por no tener un mejor manejo del control de las Cobranzas

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Diagnosticar la Implementación del control Interno al proceso de Créditos y Cobranzas en la mejora económica, en las empresas de servicios.

En este proyecto de tesis estamos presentando los resultados de la implementación luego de aplicar las nuevas medidas en los procesos de créditos y cobranzas para la mejora económica.

Analizaremos y evaluaremos los Estados Financieros comparativos de dos periodos, mediante ratios financieros, para conocer la variación de liquidez en el proceso de la mejora económica en la implementación del control interno.

La informalidad de empresas del mismo rubro, también resulta muy influyente en el proceso de la variación de liquidez, es un problema generado por la falta de trabajo en nuestro país, y porque el estado no apoya a los pequeños empresarios.

Además de la competencia desleal, provoca el abaratamiento de los servicios para poder competir mermando las utilidades y evadir a la administración tributaria.

Cuadro N° 01: Respecto al Objetivo específico N° 2

TEMAS Y AUTORES	RESULTADOS
<p>Análisis, diseño e implementación de un sistema de recaudación de deudas. Vásquez Flores, Cesar Augusto Martin. (2014)</p>	<p>Menciona uno de los factores que obstaculizan el control interno y la reducción de costos al no invertir en la contratación de personal idóneo designado específicamente para esta política de control interno principalmente en el área de créditos y cobranzas, el control interno se le asigna como un cargo más al administrativo, por lo que no se encuentran capacitados, además de tener vínculo familiar con la gerencia aumentan las deficiencias en el óptimo flujo de operaciones en el área de créditos y cobranzas, generándose pérdidas en la empresa, se determinó que el control interno es importante para la gestión de créditos y cobranzas y que influirá favorablemente en la ética, cobranzas, el control interno es un plan de organización en el que se constituyen las políticas y procedimientos que persiguen la entidad con el fin de proteger los recursos con que cuenta, comprobar la exactitud y veracidad de la información para promover la eficacia en las operaciones y mejorar la aplicación.</p>

<p>Mejora del proceso de cobranzas de la empresa Overall para disminuir los indicadores de morosidad. Farge Sinche, Celia Ruth, Núñez Mejía, Diana Elizabeth, Reyes Paredes, Eduardo Osmar. (2016)</p>	<p>Se determinó como resultado del diagnóstico realizado al departamento de cuentas por cobrar que se aplican de manera inadecuada los procedimientos pre establecidos, hay una mala segregación y omisión de funciones en la gestión de las cuentas por cobrar, se diseñó y aplico un sistema de control interno para el área de cuentas por cobrar relacionada con la funciones y responsabilidades del área, por lo tanto esto influye positivamente en la preparación tanto de los registros contables como de los Estados Financieros de la empresa, los que conllevaran a que los procesos sean más eficientes y óptimos, se evaluó si el sistema de control interno de cuentas por cobrar implementado es positivo en relación con la gestión financiera de la empresa en mención ya que se han separado de manera adecuada al sistema de control y lineamientos.</p>
<p>Implementación de un sistema de gestión de facturación, cobranza y tesorería y la mejora en la liquidez de la empresa de servicios educativos Caracoleando. Trujillo. Acevedo Garces, Ana Paula. (2017)</p>	<p>Manifiesta que se comprobó la presencia de riesgos operativos que afectan los procesos de créditos y cobranzas, siendo esta el origen de ineficiencia operativa y de la falta de liquidez en la empresa, permitirá un mejor funcionamiento y eficiencia en el proceso de las transacciones del área de créditos y cobranzas el entendimiento de la formulación y seguimiento de un proceso básico en la administración del riesgo, la implementación del sistema administración del riesgo operativo pudo mejorar los procesos de las operaciones de créditos y cobranzas logrando resultados en menor tiempo y con mayor productividad.</p>

<p>Propuesta de estrategia financiera para el departamento de crédito y cobranzas para el mejoramiento de la gestión de cobranzas caso en la empresa venezolana del vidrio. Rivero Moreno, Albys Johana (2014)</p>	<p>Menciona que no existe una eficiente selección del personal para la área de cuentas por cobrar, tampoco supervisión, en conclusión el control interno influye significativamente en la efectividad de las cuentas por cobrar pero que en esta área no se desarrolla por falta de control es preciso implementar y aplicar un sistema de control interno y mejorar la selección del personal para dicha área se propone mejoras en políticas, procedimientos y transacciones de créditos y cobranzas, las cuales serán de gran utilidad para la gestión, el que permitirá de manera práctica y oportuna el buen funcionamiento del departamento de créditos y cobranzas.</p>
---	--

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Según nuestra investigación la mejora de la situación económica en las empresas de servicios se debe a una mejor gestión implementada en el control interno del área de créditos y cobranzas. El efectivo, liquidez, es uno de los elementos que toda empresa debe cuidar, por eso es recomendable elaborar un presupuesto, un flujo de caja, para poder identificar los plazos de cobros y los pagos en la cual permitirá al empresario visualizar el dinero con el que cuenta en realidad.

Otra alternativa para que las empresas tengan liquidez es recurrir al descuento de facturas o factoring, en el caso que no cuente con suficiente efectivo gestionar una línea de crédito a corto plazo para ser utilizado en todo lo relacionado con su capital de trabajo y se pueda reemplazar esos faltantes que puedan darse en la administración del flujo de caja.

El resultado de la presente investigación es similar al resultado obtenido según Acevedo Garcés, Ana Paula (2016), en la cual menciona, que para cualquier empresa es fundamental tres procesos que son: facturación, cobranza y tesorería para lo cual se implementa un sistema de gestión el cual permitirá mejorar la capacidad de cumplir con sus obligaciones y a la vez mejorando los índices de liquidez en la empresa de servicios educativos Caracoleando.

Los aportes de Coronel Vareles, Manuel Alejandro (2016), tiene como principal objetivo, el de implementar un sistema digital que mejore el proceso de cobranzas, y que permita innovar un área importante como es "servicio al cliente y cobranzas", se pudo concluir que el proyecto es factible para su implementación siendo la mejor opción la compra del software.

Concluimos diciendo que en la actualidad la mayoría de empresas y las áreas dedicadas a la cobranza recién realizan el seguimiento del registro y el control de las actividades de la recuperación de las deudas de manera lenta lo cual genera muchos casos de perdidas, por tal razón la mayoría de las empresas han determinado realizar implementación de nuevos procedimientos y políticas del control de cobranzas, no existen controles de carácter preventivo

que verifiquen el buen cumplimiento de los objetivos. Se llegara al objetivo con capacitación constante al personal para poder minimizar las decidías.

Evitar dar créditos a los clientes morosos y captar clientes nuevos que tengan mejor solvencia económica para poder aumentar la liquidez en las empresas y a la vez se podrán pagar las deudas lo que genera una mejor posición financiera.

Queda demostrado según nuestra investigación que las empresas están invirtiendo en nuevos sistemas para un mejor control interno.

REFERENCIAS

Acevedo, A., (2016). *Implementación de un sistema de gestión de facturación, cobranza y tesorería y la mejora en la liquidez de la empresa de servicios educativos Caracoleando*. (tesis de pregrado). Trujillo-Perú.

Castro, E. & Sánchez, N. (2017). *Propuesta de mejora del control interno de las cuentas por cobrar para el incremento de la rentabilidad en la empresa RD Rental S.A.C.* (tesis de pregrado). Universidad Privada del Norte, Los Olivos.

Coronel, M. (2016). *Estudio de factibilidad para la creación de un sistema digital que permita mejorar el proceso de cobranza en la Empresa Salud S.A.* (tesis de pregrado) Quito.

Farje, C., & Núñez, D., & Reyes, E. (2016). *Mejora del proceso de cobranzas de la empresa Overall para disminuir los indicadores de morosidad*. (tesis de pregrado). Universidad Privada del Norte. Lima.

Gonzales, A., & Henríquez, H. (2011). *Implementación de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa Hierros San Félix C.A., Periodo 2011*. (tesis de pregrado). Guyana.

Jiménez, A. (2017). *Posibles determinantes de la morosidad en el sistema bancario peruano* (tesis de pregrado). Universidad La Católica, Perú.

Moscoso, E., & Echeverría, M., (2015). *Implementación del sistema de control interno en el área de facturación y cobranza por el método Micil en la empresa Estuardo Sánchez*. (tesis de pregrado). Guayaquil.

Ramírez, V. (2015). *Modelo de Crédito y Cobranzas y gestión financiera en la empresa "Comercial Facilito" de la Parroquia Patricia Pilar*. (tesis de pregrado). De los Ríos Ecuador.

Redacción comercial. (16-11-15). Cinco errores que los empresarios no pueden cometer con las finanzas de sus negocios. *Diario Gestión*, pp. 15

Rivero, A., (2014). *Propuesta de estrategia financiera para el departamento de crédito y cobranzas para el mejoramiento de la gestión de cobranzas caso en la empresa venezolana del vidrio-venvidrio*. (tesis de pregrado). Venezuela.

Vásquez, C. (2014). *Análisis, diseño e implementación de un sistema de recaudación de deudas* (tesis de pregrado). Universidad La Católica, Perú.

Villar, Paola. (26-01-18). Banca: Morosidad es la más alta en 12 años ¿bajará en 2018?, *Diario El Comercio*, p. 1