



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

“IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA BAGSERVIS SAC, EN TRUJILLO, EN EL AÑO 2016.”

Tesis para optar el título profesional de:

Contadora Pública

Autoras:

Bach. Tatiana Aracely Pérez Guevara

Bach. Marilyn Elizabeth Ramos Garrido

Asesor:

CPC Leoncio Javier Esquivel Pérez

Trujillo – Perú

2016

APROBACIÓN DE LA TESIS

El asesor y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por el(la) Bachiller **Marilyn E. Ramos Garrido y Tatiana A. Pérez Guevara**, denominada:

**“IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LAS
CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA
EMPRESA BAGSERVIS SAC, EN TRUJILLO, EN EL AÑO 2016”**

CPC Leoncio Esquivel Pérez
ASESOR

CPC Carola Salazar Rebaza
JURADO
PRESIDENTE

CPC Martin Facundo Ruiz
JURADO

CPC Roque Ghiglino Montañez
JURADO

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a **DIOS** por permitirme llegar a este momento tan importante de mi formación profesional.

Gracias a esas personas importantes en mi vida, que siempre estuvieron listas para brindarme toda su ayuda. Con todo mi cariño está tesis se las dedico a ustedes:

Mi hermosa Madre **Bertha Garrido**

Mi hermosa hija **Luciana**

Mi hermano **Edison y mi esposo Robert**

Mi padre **Germán**

Mi familia **Garrido Guevara.**

Marilyn Ramos Garrido

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a **DIOS** por permitirme llegar a este momento tan importante de mi formación profesional.

Gracias a esas personas importantes en mi vida, que siempre estuvieron listas para brindarme toda su ayuda. Con todo mi cariño está tesis se las dedico a ustedes:

Mis padres **Marleny Guevara y Luis Pérez**

Mi mamita **Felicita Guevara Cabrera.**

Tatiana Pérez Guevara

AGRADECIMIENTO

Primero dar gracias a DIOS, por estar con nosotras en cada paso que damos, por darnos la fortaleza de seguir adelante para poder cumplir este sueño tan anhelado, también porque puso en nuestro camino excelentes personas que han sido nuestro apoyo y compañía durante todo este proceso de trabajo de tesis.

A nuestras familias, especialmente a nuestras madres **Bertha Garrido y Marleny Guevara**, así como a todas las personas que nos apoyaron durante todo el trayecto de la carrera, ya fuera de forma directa o indirecta con la información necesaria para culminar con éxito esta tesis.

Y un agradecimiento especial a nuestro asesor **CPC LEONCIO ESQUIVEL PEREZ** por hacer posible la realización de esta tesis.

Tatiana Pérez Guevara

Marilyn Ramos Garrido

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DE LA TESIS.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1. Realidad Problemática	12
1.2. Formulación del problema.....	14
1.3. Justificación.....	14
1.4. Limitaciones	15
1.5. Objetivos	15
1.5.1. <i>Objetivo General</i>	15
1.5.2. <i>Objetivos Específicos</i>	15
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....	16
2.1. Antecedentes	16
2.2. Bases Teóricas	19
2.3. Definición de términos básicos	36
CAPÍTULO 3. HIPÓTESIS.....	39
3.1. Formulación de la hipótesis	39
3.2. Operacionalización de variables	39
CAPÍTULO 4. MATERIAL Y MÉTODOS	41
4.1. Tipo de diseño de investigación.....	41
4.2. Material.	41
4.2.1. <i>Unidad de estudio</i>	41
4.2.2. <i>Población</i>	41
4.2.3. <i>Muestra</i>	41
4.3. Métodos.	41
4.3.1. <i>Técnicas de recolección de datos y análisis de datos</i>	41
4.3.2. <i>Procedimientos</i>	43
CAPÍTULO 5. DESARROLLO.....	44
5.1. Datos de la empresa objeto de estudio	44
5.2. Descripción de los procesos actuales de control interno de las cuentas por cobrar de bagservis sac.	49
5.3. Evaluación de liquidez actual de bagservis sac	53
5.4. Índice de morosidad actual	57
5.5. Establecimiento del sistema de control interno de cuentas por cobrar	60
5.5.1. <i>Reestructuración del organigrama:</i>	60
5.5.2. <i>Manual de procedimientos de cuentas por cobrar:</i>	65

5.6.	Implementación del sistema de control interno	87
5.6.1.	<i>Plan de capacitación</i>	88
5.6.2.	<i>Evaluación de capacitación al personal</i>	89
CAPÍTULO 6.	RESULTADOS	90
6.1.	Relación de cobros en el periodo abril a junio 2016:	90
6.2.	Estados financieros al 30/06/2016 – comparativos:	92
6.3.	Ratios financieros de liquidez al 30/06/2016 comparativos:	93
6.4.	Índice de morosidad al 30/06/2016 comparativo:	97
CAPÍTULO 7.	DISCUSIÓN	101
CONCLUSIONES		103
RECOMENDACIONES		104
REFERENCIAS		106
ANEXOS		107

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 01	Producción Nacional INEI	pág. 12
Tabla N° 02	Instrumentos de Investigación	pág. 42
Tabla N° 03	Reporte de Venc. De Facturas al 31/03/2016	pág. 58
Tabla N° 04	Reporte de Facturas Vencidas al 31/03/2016	pág. 59
Tabla N° 05	Recuperación de Cartera vencida al 30/06/2016	pág. 91
Tabla N° 06	Reporte de Facturas Vencidas al 30/06/2016	pág. 99
Tabla N° 07	Reporte de Vencimiento Facturas al 30/06/2016	pág. 100
Tabla N° 08	Detalle de Pagos y variación	pág. 101

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 01	Capital de Trabajo	pág. 21
Figura N° 02	Razón Circulante	pág. 22
Figura N° 03	Razón Rápida	pág. 22
Figura N° 04	Cuentas x Cobrar Capital de Trabajo	pág. 23
Figura N° 05	Rotación de Cuentas por Cobra	pág. 23
Figura N° 06	Días de Ventas en Cuentas x Cobrar	pág. 23
Figura N° 07	Componentes del Control Interno	pág. 27
Figura N° 08	Relación entre objetivos y componentes del C.I	pág. 27
Figura N° 09	Índice de Morosidad	pág. 36
Figura N° 10	Organigrama actual de Bagservis	pág. 48
Figura N° 11	Organigrama reestructurado	pág. 60

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 01	Resultados de Evaluación de Capacitación	pág. 89
Gráfico N° 02	Razón Circulante	pág. 93
Gráfico N° 03	Razón Rápida	pág. 94
Gráfico N° 04	Capital de Trabajo	pág. 94
Gráfico N° 05	Cuentas x Cobrar a Capital de Trabajo	pág. 95
Gráfico N° 06	Días de Venta en Ctas x Cobrar	pág. 96
Gráfico N° 07	Rotación de Cuentas por Cobrar	pág. 96
Gráfico N° 08	Índice de Morosidad Comparativo	pág. 98

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 01	Flujograma de proceso actual Ventas al Crédito	pág. 50
Cuadro N° 02	Flujograma de proceso actual Cobranza	pág. 51
Cuadro N° 03	Flujograma de proceso actual Recup. Cuentas por Cobrar	pág. 52
Cuadro N° 04	Razón Circulante	pág. 54
Cuadro N° 05	Razón Rápida	pág. 54
Cuadro N° 06	Capital de Trabajo	pág. 55
Cuadro N° 07	Ctas por Cobra a Capital de Trabajo	pág. 55
Cuadro N° 08	Días de Venta en Ctas por Cobrar	pág. 55
Cuadro N° 09	Rotación de Cuentas por Cobrar	pág. 56
Cuadro N° 10	Índice de Morosidad al 31/03/2016	pág. 57
Cuadro N° 11	Programa de Capacitación	pág. 88
Cuadro N° 12	Resultados de Evaluación de Capacitación	pág. 89
Cuadro N° 13	Recuperación de Cartera	pág. 90
Cuadro N° 14	Razón Circulante	pág. 93
Cuadro N° 15	Razón Rápida	pág. 93
Cuadro N° 16	Capital de Trabajo	pág. 94
Cuadro N° 17	Cuentas por Cobrar a Capital de Trabajo	pág. 95
Cuadro N° 18	Días de ventas en Ctas por Cobrar	pág. 95
Cuadro N° 19	Rotación de Cuentas por Cobrar	pág. 96
Cuadro N° 20	Índice de Morosidad al 30/06/2016	pág. 97
Cuadro N° 21	Resumen de Ratios comparativos	pág. 102

RESUMEN

En el presente trabajo de investigación trata sobre la **Implementación de un Sistema de Control Interno en las Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Bagservis SAC**, el cual se encuentra estructurado de la siguiente manera:

En el capítulo I se describe la realidad problemática, tales como problema de liquidez, morosidad de 90 a más días de atraso de los clientes ya que la mayor parte de sus ventas son al crédito, no tiene políticas para recuperación de cobranza dudosa. Se establece los objetivos generales y específicos para analizar la incidencia de la Implementación del Sistema de Control en las Cuentas por Cobrar.

En el capítulo 2 refiere al Marco Teórico, donde se plasman los antecedentes que respaldan el desarrollo de esta investigación y definición de Términos que se utilizan en la tesis.

En el capítulo 3 se formula la hipótesis, sobre la Implementación de un Sistema de Control Interno en las Cuentas por Cobrar incide positivamente en la liquidez de Bagservis SAC.

En el capítulo 4 se presenta los materiales y métodos, a través de un estudio de población y muestra y mediante los métodos de observación, entrevista se establece y conoce los principales problemas y aspectos que tiene y que se desea mejorar con el Sistema de Control Interno en las cuentas por Cobrar para la empresa BAGSERVIS SAC.

En el capítulo 5 se desarrolla la tesis, en primer lugar se determina los procesos actuales, se evalúa la liquidez de Bagservis, luego se establece el sistema de control interno en las cuentas por cobrar, culmina con su implementación.

En el Capítulo 6 se presenta los resultados obtenidos de la implementación, se evalúa el impacto del sistema de control interno en las cuentas por cobrar en la liquidez luego de aplicar las nuevas medidas de control interno, usando ratios de liquidez, indicador de morosidad, recuperación de la cartera vencida.

En el Capítulo 7 se presenta la discusión de los resultados, se determina el cumplimiento hipótesis planteada, es decir que la implementación de un sistema de control interno en las cuentas por cobrar incide positivamente en la liquidez de Bagservis SAC.

ABSTRACT

In the present investigation deals with the implementation of an internal control system in the Accounts Receivable and their impact on the liquidity of the company Bagservis SAC, which is structured as follows:

In Chapter I the problem, such as liquidity problem, late payments 90 days late more customers actually described as most of its sales are to credit, has no political recovery doubtful. The general and specific objectives set for analyzing the impact of the implementation of the Control System in Accounts Receivable.

Chapter 2 Theoretical Framework refers to where the background supporting the development of this research and definition of terms used in the thesis are reflected.

In Chapter 3, the hypothesis is formulated on the Implementation of Internal Control System in Accounts Receivable positive impact on the liquidity of Bagservis SAC.

In chapter 4 the materials and methods, is presented through a study population and sample and by the methods of observation, interview set and meet the main problems and issues you have and you want to improve the Internal Control System in accounts receivable for the company BAGSERVIS SAC.

In chapter 5 the thesis, first current processes is determined develops, Bagservis liquidity is evaluated, then the system of internal control is set to accounts receivable, culminating in its implementation.

In Chapter 6, the results of the implementation occurs, the impact of the internal control system in the accounts is assessed receivables in liquidity after applying the new internal control measures, using liquidity ratios, delinquency indicator, recovery performing loan portfolio.

In Chapter 7 discussion of the results it is presented, compliance hypothesis is determined, i.e. the implementation of an internal control system in the accounts receivable positive impact on the liquidity of Bagservis SAC.

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Las empresas de servicio de transporte ocupan un lugar fundamental de la economía de nuestro país. En primer trimestre 2016 según Boletín de Producción Nacional de INEI, el sector de transporte, almacenamiento y mensajería creció en 3.7 % respecto al mismo mes del año anterior, debido a la mayor actividad del subsector transporte en 3.8% y almacenamiento, correo y mensajería en 3.1%. (Tabla N° 01).

Tabla N° 01
TRANSPORTE, ALMACENAMIENTO, CORREO Y MENSAJERÍA: VALOR AGREGADO BRUTO
(Variación porcentual del índice de volumen físico respecto al mismo período del año anterior)
Valores a precios constantes de 2007

Actividades	2015/2014				2016/2015	
	I Trim.	II Trim.	III Trim.	IV Trim.	Año	I Trim.
Transporte, almacenamiento, correo y mensajería	1,8	2,5	2,8	2,6	2,4	3,7
Transporte	1,9	2,6	3,2	2,9	2,6	3,8
Almacenamiento, correo y mensajería	1,3	1,7	-1,4	-1,2	0,1	3,1

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática.

El crecimiento del subsector transporte, es resultado del desarrollo del transporte por vía terrestre, el cual creció 2,8%, justificado por el mayor servicio de transporte de carga y pasajeros por carretera. El transporte por vía acuática y el transporte por vía aérea se incrementaron en 5,6%, y 1,3% respectivamente.

Los procesos administrativos son la esencia que da vida a las organizaciones. Algunas de las empresas que cerraron sus puertas lo hicieron por falta de conocimiento sobre el control interno en las áreas administrativas y gerenciales, descontrolados internos en el departamento de cobranza trae como consecuencias retraso en el cobro de la empresa, se pueden considerar como fallas graves en los manejos administrativos. El problema actualmente existe en que muchas empresas de este rubro tienen problemas de liquidez, debido a que la mayor parte de sus ventas son al crédito, no llevan el control del vencimiento de las facturas, no tienen un

programa de cobros. La Empresa objeto de estudio BAGSERVIS SAC no es ajena a este problema.

También surgen problemas con respecto a las ventas a crédito existe el inconveniente de que no todas son cubiertas a fechas acordadas lo que ocasiona que no haya el suficiente disponible para cumplir con las obligaciones a corto plazo de la empresa.

Es fundamental que la empresa conozca sobre el sistema de control interno de sus cuentas por cobrar para poder administrar con eficiencia y eficacia una organización. El sistema de control interno puede ayudar a una entidad a conseguir sus metas de desempeño, y prevenir la pérdida de recursos.

Las empresas necesitan mantener un mínimo de efectivo para financiar sus actividades operacionales diarias, la situación financiera a largo plazo puede depender de los recursos que se consigan en el corto plazo es por ello que los administradores financieros deben tomar las medidas necesarias para obtener esos recursos, convertir cuentas por cobrar en efectivo. La liquidez es la capacidad para convertir un activo en efectivo.

La Empresa Bagservis SAC de la ciudad de Trujillo, tiene problemas de efectividad en la cobranza, morosidad de 90 a más días de atraso de los clientes ya que la mayor parte de sus ventas son al crédito, no tiene políticas para recuperación de cobranza dudosa. Debido a ello se paga a destiempo la remuneración mensual del personal, a los proveedores y entidades bancarias no se les cancela a la fecha acordada, por problemas de liquidez.

En este trabajo de investigación de tesis se propone diseñar e implementar un sistema de control interno en las cuentas por cobrar para poder contrarrestar la influencia de las causas y poder implantar acciones que mejoren la liquidez de esta empresa.

1.2. Formulación del problema

¿De qué manera la implementación de un sistema de control interno en las cuentas por cobrar incide en la liquidez de BAGSERVIS SAC, en el año 2016?

1.3. Justificación

Hoy en día las empresas 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 a crédito.

A nivel mundial las Cuentas por Cobrar son de gran importancia para las empresas, ya que la mayor parte de las ventas que realizan las empresas o negocios en la actualidad son realizados a crédito y en muchos casos respaldadas por facturas, las cuales ya sabemos que están registradas desde el punto de vista de la contabilidad, dentro de las Cuentas por Cobrar. Cabe destacar que las Cuentas por cobrar o créditos constituyen hoy en día la clave en el desarrollo exitoso de los negocios, son dinero esperando a ser tomado, además es el activo de mayor disponibilidad después del efectivo en caja y bancos, ya que a diferencia del inventario estas no pasan por proceso de manufacturas, almacenaje u otros.

El beneficio de implementar un sistema de control interno en las cuentas por cobrar permitirá que la Empresa de BAGSERVIS SAC consiga sus objetivos de rentabilidad y rendimiento, pueda prevenir pérdidas de recursos, obtenga información contable confiable, refuerce la confianza en que la entidad cumpla las leyes y normas aplicables.

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

En la Empresa de BAGSERVIS SAC según los hechos observados está teniendo problemas de efectividad en la cobranza, he aquí la importancia de implementar un sistema de control interno en las cuentas por cobrar. También mediante esta Tesis lograr ampliar nuestros conocimientos para poder solucionar los diversos problemas observados en la empresa.

1.4. Limitaciones

No se ha presentado limitaciones en el siguiente trabajo de investigación

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Analizar la incidencia de la implementación del sistema de control interno en la liquidez de Bagservis SAC.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Describir los procesos actuales de control interno de las cuentas por cobrar de BAGSERVIS SAC.
- Evaluar la liquidez actual de BAGSERVIS SAC.
- Establecer e implementar un sistema de control interno de las cuentas por cobrar.
- Evaluar el impacto del sistema de control interno de las cuentas por cobrar en la liquidez.

CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Se revisaron diversas investigaciones sobre sistema de control interno, pudiéndose recolectar investigaciones relacionadas sobre control interno, componentes, objetivos, procedimientos, se puede destacar:

Los autores Aranda & Cochachin (2007) de la Universidad Privada del Norte de Perú, en su trabajo de investigación de tesis sobre “INCIDENCIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CAJA, PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE TRANSPORTES DE CARGA PESADA XXX SAC”, cuyo objetivo general es implementar un sistema de control interno a la empresa Transporte de Carga Pesada XXX S.A.C. en el Área de caja que permitirá mejorar la gestión administrativa promoviendo la eficiencia operativa a fin de corregir debilidad en la labor que se realiza y obtener mejores resultados económicos financieros.

Concluye, que está orientado al fortalecimiento del proceso de caja, lo cual permite la prevención y detección de fallas en los procesos, incrementar los niveles de eficiencia, eficacia y traducirlos en mejores indicadores financieros para la organización.

Toda documentación de egreso deberá contar la autorización de Gerencia o de un jefe inmediato para poder desembolsar el efectivo y nos permitirá un mejor control.

La empresa debe adoptar como política la contratación de un seguro de deshonestidad haciéndola firmar una carta o cheque en blanco a la persona que maneja el dinero.

De realizar arqueos en forma sorpresiva vamos a determinar si el responsable de caja este llevando el control del efectivo de manera correcta, detectando posibles situaciones de fraudes u omisiones si las hubiera.

Por otro lado, los autores Carrasco & Farro (2014) de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo de Perú, en su trabajo de investigación de tesis sobre “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”, cuyo objetivo general es evaluar el control interno a las cuentas por cobrar de la Empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L. con el fin de proponer mejoras en la eficiencia y gestión en el área.

Concluye que en las empresas es necesario que se lleve de manera eficaz controles internos dentro del área cuentas por cobrar, aplicando 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.

Por consiguiente el control interno implica efectividad y eficiencia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables con los objetivos de salvaguardar los bienes de la institución, promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados. Las cuentas por cobrar son los importes que adeudan terceras personas a la empresa.

El control interno si influye de manera significativa en la eficiencia y gestión de las cuentas por cobrar de la Empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L., ubicada en la ciudad de Chiclayo. Así es, que a través de una entrevista y cuestionarios al gerente y empleados de la empresa, y con la evaluación de los cinco componentes del control interno se determinó que el 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.

Y también, el autor Ocola (2008) de la Universidad Privada del Norte de Perú, en su trabajo de investigación de tesis “EL CONTROL INTERNO Y SU IMPACTO EN EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS DEL CENTRO EDUCATIVO “EL DIVINO MAESTRO” DE LAREDO”, cuyo objetivo general es explicar en que medida el control interno influirá en la optimización y fortalecimiento de los procesos operativos y administrativos del centro educativo, de modo que, coadyuve mejorar de rentabilidad y consecuentemente lograr los objetivos del centro educativo.

Concluye que el control Interno es una herramienta que involucra recurso humano, métodos y procedimientos coordinados a través de toda la organización; que permitirá controlar las operaciones y registros; de esta manera se reforzará los procesos que contribuirá a prevenir eventos futuros que pudieran poner en riesgo los objetivos de la organización, de igual modo proporcionara eficiencia y efectividad a las operaciones y labores realizadas. Adicionalmente, salvaguarda los bienes de la Empresa y aporta al mejor manejo de la gestión administrativa. En consecuencia su implementación permitirá el logro de los objetivos, mayores niveles de eficiencia y efectiva; que en nuestro caso de estudio se ha materializado con un ahorro o mejora en los tiempos de procesamiento.

El centro educativo El divino maestro no cuenta con un Manual de Organización y Funciones definido, lo que origina duplicidad de tareas, mayor carga laboral, pérdida de tiempo y desorganización en las actividades. La empresa no dispone de Manual de Procedimientos documentado; éstos se encuentran definidos por la experiencia del director del centro educativo.

La ausencia de Programas de Capacitación y Entrenamiento de Personal tanto administrativo como operativo acarrea duplicidad de funciones y la improductividad de sus labores diarias. La falta de solidez empresarial para el logro de mejores créditos y nuevas inversiones.

Además Malave (2006) de la Universidad del Oriente de Venezuela, en su trabajo de investigación de tesis “ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR LLEVADOS EN LA UNIDAD DE CONTABILIDAD DE LOS

ORGANISMOS OFICIALES DESCENTRALIZADOS DE LA EMPRESA SEMDA C. A.” cuyo objetivo general es analizar el control interno las Cuentas por Cobrar llevados en la Unidad de Contabilidad de los Organismos Oficiales Descentralizados de la Compañía Anónima Servicio Eléctrico Monagas y Delta Amacuro (SEMDA, C. A.).

Concluye, la Unidad de contabilidad no cuenta con un manual de normas y procedimientos lo que origina que la empresa no responda a las características de su objeto social el cual es brindarle un buen servicio a sus clientes (particulares y organismos Oficiales Centralizados y Descentralizados; así como también que el personal no conozca sus funciones.

SEMDA, C.A a pesar de contar con sistemas como SIGA y SICON no se emite correctamente los movimientos que tienen las cuentas por cobrar con respecto a los organismos descentralizados por no lleva una información al día de las operaciones realizadas.

La supervisión en el departamento de caja es muy limitada y por ende no existe controles de carácter preventivo que puedan adelantarse a los sucesos esperados.

Las cuentas por cobrar son conciliadas anualmente. Estas conciliaciones se logra a través de una serie de procedimientos; emisión y consignación de los memorándum, recaudación y transcripción de la información que permite detectar si existe alguna diferencia y proceder a realizar el análisis y su respectivo informe si es necesario.

Los procedimientos, emisión y consignación no son del todo eficaces, eventualmente existe deficiencia en la práctica de enviar estados de cuentas y confirmaciones a los organismos, como también estos son negligentes en el pago del compromiso adquirido.

2.2. Bases Teóricas

Debido a los cambios que se deben hacer en un departamento con problemas, como le está sucediendo a BAGSERVIS SAC, con el departamento de cuentas por cobrar

el cual necesita un control interno para su mejoramiento, a continuación se plantean todas las bases que le dan solidez a esta investigación.

2.2.1 LIQUIDEZ:

A. DEFINICIÓN:

Núñez & Lawrence (2003), indica que la liquidez de una empresa se mide por su capacidad para satisfacer obligaciones a corto plazo conforme se venzan. La liquidez se refiere a la solvencia de la posición financiera global de la empresa, la facilidad con la que paga sus facturas. Las dos medidas básicas de la liquidez son la razón del circulante y la razón rápida (prueba del ácido).

Otra definición, según Wild , Subramanyam & Halsey (2005) define “la liquidez, como la capacidad de convertir activos en efectivo, o de obtener efectivo para cumplir con las obligaciones a corto plazo, el corto plazo se considera como un periodo de hasta un año”.

Además, Rubio (2007) indica que liquidez es el grado en que una empresa puede hacer frente a sus obligaciones corrientes, es la medida de su liquidez a corto plazo. La liquidez implica, por tanto la capacidad puntual de convertir los activos líquidos o de obtener disponible para hacer frente a los vencimientos a corto plazo.

B. IMPORTANCIA:

Según Wild , Subramanyam & Halsey (2005) se aprecia, mejor si se piensa en las repercusiones que conllevan la incapacidad de una empresa de cumplir con las obligaciones a corto plazo. La liquidez es cuestión de grado. La falta de liquidez impide que una compañía aproveche descuentos favorables, u oportunidades lucrativas. Los problemas de liquidez más extremos reflejan la incapacidad de una compañía de cubrir las obligaciones en corto plazo. Esto puede provocar la venta

forzada de inversiones y otros activos a precios reducidos y, en su forma más grave la insolvencia y la quiebra.

También Moreno (2011), la buena relación de los activos circulantes con los pasivos circulantes, así como la liquidez de sus inversiones circulantes, son de importancia vital, y su vigilancia y planeación requieren mucha atención. El capital de trabajo debe ser dinámico, transformarse constantemente de efectivo a materias prima, productor terminado, cuentas por cobrar y nuevamente efectivo.

C. CAPITAL DE TRABAJO:

Según el autor Wild , Subramanyam & Halsey (2005) es una medida de la liquidez, se define como el excedente del activo circulante con respecto al pasivo circulante. Es importante como una medida de los activos líquidos que constituyen una especie de seguridad para los acreedores. También es importante en la medida de la reserva líquida disponible para hacer frente a las contingencias y las incertidumbres que rodean al equilibrio entre entradas y salidas de efectivos de una compañía.

El autor Ochoa & Saldivar (2012) representa el exceso de los activos circulantes sobre los pasivos circulantes. Un capital neto en trabajo es deficiente cuando los segundos exceden los primeros.

FIGURA N° 01

Capital de Trabajo	=	Activo Circulante- Pasivo Circulante
-----------------------------------	----------	---

Fuente: Moreno (2011)

D. RATIOS DE LIQUIDEZ:

Según autor Moreno (2011) se refieren al monto y composición del pasivo circulante, así como su relación con el activo circulante que es la fuente de

recursos con que presumiblemente cuenta la empresa para hacer frente a las obligaciones contraídas.

- **Razón del circulante:**

Es una de las razones financieras citadas más comúnmente, mide la capacidad de la empresa para cumplir sus deudas a corto plazo. Se expresa así:

FIGURA N° 02

$$\text{Razón del circulante} = \frac{\text{Activos circulantes}}{\text{Pasivos circulantes}}$$

Fuente: Moreno (2011),

- **Razón Rápida:**

Es similar a la razón del circulante, excepto que excluye al inventario, el cual es, por lo general, el activo circulante menos líquido. La liquidez generalmente baja del inventario es resultado de dos factores principales:

- a) Muchos tipos de inventarios no se pueden vender con facilidad porque son artículos terminados parcialmente, artículos para un propósito en especial.
- b) Por lo común, un inventario se vende al crédito, es decir se vuelve una cuenta por cobrar antes de convertirse en efectivo. Se calcula así:

FIGURA N° 03

$$\text{Razón rápida} = \frac{\text{Activos circulantes} - \text{Inventario}}{\text{Pasivos circulantes}}$$

Fuente: Moreno (2011)

- **Cuentas por cobrar a capital de trabajo:**

Es una razón que mide la dependencia del capital de trabajo respecto a las cuentas por cobrar.

FIGURA N° 04

Ctas x Cobrar a Capital de trabajo	=	Cuentas por cobrar Netas
		Capital de trabajo

Fuente: Moreno (2011)

Según el autor Wild , Subramanyam & Halsey (2005) considera los siguientes ratios:

• **ROTACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR :**

Indica la frecuencia, en promedio con que las cuentas por cobrar cumplen un ciclo, es decir, la frecuencia con que se recibe y cobran.

FIGURA N° 05

Rotación de las Cuentas por cobrar	=	Ventas netas a crédito
		Promedio de cuentas por cobrar

Fuente: Wild , Subramanyam, & Halsey (2005)

• **DÍAS EN VENTAS EN CUENTAS POR COBRAR:**

Miden el número de días que se necesitan en promedio para cobrar las cuentas con base en el saldo a final de año de las cuentas por cobrar.

FIGURA N° 06

Días de ventas en cuentas por cobrar	=	Cuentas por cobrar	÷	Ventas
				360

Fuente: Wild , Subramanyam, & Halsey (2005)

E. FACTORES QUE INCIDEN EN LA LIQUIDEZ:

Según el autor Moreno (2011), existen varios factores que determinan la liquidez en las empresas, entre los cuales se encuentran el giro de la compañía, las condiciones

económicas, las características de los mercados financieros, el tipo de administración del capital de trabajo, requerimientos de saldos compensatorios, entre otros.

- Alto endeudamiento: El sobreendeudamiento es una de las causas por la que las empresas pueden estar en peligro. Solicitar préstamos por cantidades superiores a las que puede respaldar la empresa o destinar el dinero a un uso diferente al que fue previsto inicialmente, es una falla que cometen las compañías y les puede costar caro.
- Deficiencia organizacional, administrativa, financiera y empresarial: No tener un orden, ni una estructuración sobre el funcionamiento de la empresa en aspectos fundamentales como el administrativo y financiero, pueden poner en serios a cualquier empresa, así ésta tenga buenos niveles de venta. El no administrar bien los recursos genera caos y debilidades frente a la competencia.
- Problemas en la empresa: Las diferencias y discusiones de los miembros de la empresa generan conflictos que no dejan evolucionar a las empresas. Numerosos estudios señalan que la mayoría de fallas en empresas familiares se presentan en la tercera generación, cuando los jóvenes tienen conocimiento porque han estudiado fuera del país, pero no tienen la experiencia. Esto crea una falencia que puede llevar las empresas a desaparecer.
- Fenómenos naturales: Inundaciones, terremotos, entre otros desastres naturales pueden causar un enorme daño a una empresa, especialmente, cuando no se cuenta con un seguro, ahorros o un plan para afrontar esas situaciones.
- Baja rotación de cartera: Cuando los clientes no pagan, las compañías pueden entrar en una falta de liquidez que los pone en la cuerda floja. Es primordial que las empresas evalúen la calidad de la cartera para evitar problemas a futuro.

Otros factores tales como adquisición o venta de activos fijos, las estrategias de la empresa en el área de ventas, cuentas por cobrar, inventarios, producción y compras; la eficiencia administrativa para implementar estrategias; la estrategia financiera, el

plazo de ventas, el tiempo de conversión de los cuentas por cobrar y el plazo de liquidación de las cuentas por pagar, con lo cual se observa que el giro de la empresa influye en la cantidad de liquidez necesaria.

2.2.2 SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR

A. CONTROL INTERNO

1. DEFINICIÓN DE CONTROL INTERNO

Según Mantilla (2005), 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.

2. COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO:

Según Mantilla (2005), el control Interno está compuesto por cinco componentes interrelacionados. Se derivan de la manera como la administración dirige un negocio, y están integrados en el proceso de administración. Tales componentes son:

- **AMBIENTE DE CONTROL:**

La esencia de cualquier negocio es su gente – sus atributos individuales, incluyendo la integridad, los valores éticos y la competencia: y el ambiente en que ella opera. La gente es el motor que dirige la entidad y el fundamento sobre el cual todas las cosas descansan.

- **VALORACION DE RIESGOS:**

La entidad debe ser consciente de los riesgos y enfrentarlos. Debe señalar objetivos, integrados con ventas, producción, mercadeo, finanzas y otras actividades de manera que opere concertadamente, También debe establecer mecanismos para identificar, analizar y administrar los riesgos relacionados.

- **ACTIVIDADES DE CONTROL:**

Se deben establecer y ejecutar políticas y procedimientos para ayudar asegurar que se están aplicando efectivamente las acciones identificadas por la administración como necesarias para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos de la entidad.

- **INFORMACION Y COMUNICACIÓN:**

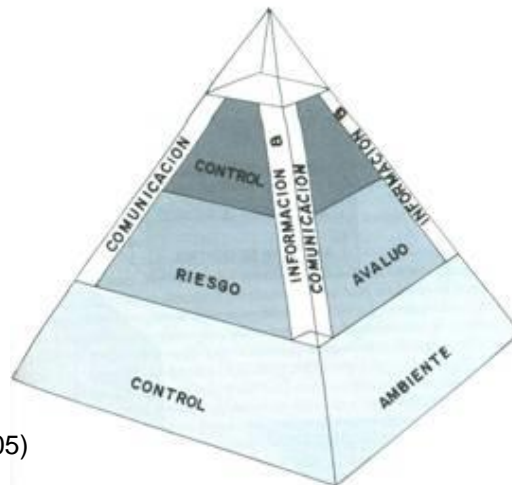
Los sistemas de comunicación e información se interrelacionan. Ayudan al personal de la entidad a capturar e intercambian la información necesaria para conducir, administrar y controlar sus operaciones.

- **MONITOREO:**

Debe monitorearse el proceso total, y considerarse como necesario hacer modificaciones. De esta manera el sistema puede reaccionar dinámicamente, cambiando a medida que las condiciones lo justifiquen.

FIGURA N° 07

COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO

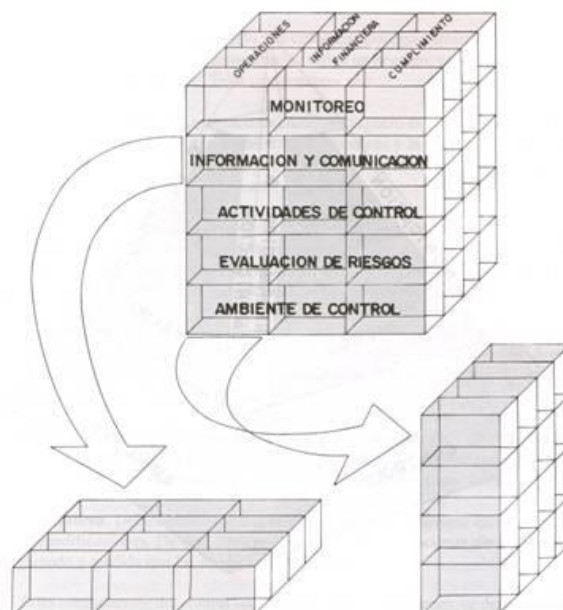


Fuente:
Mantilla (2005)

3. RELACION ENTRE OBJETIVOS Y COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO:

Existe relación directa entre los objetivos, aquellos que una entidad busca conseguir, y los componentes, aquellos que se requieren para conseguir los objetivos. Las relaciones pueden describirse mediante una matriz tridimensional, la cual es representada en la (Figura N° 08).

FIGURA N° 08



Fuente:
Mantilla (2005)

- Las tres categorías de objetivos-operaciones, información financiera y cumplimiento- se representan en las columnas verticales.
- Los cinco componentes se representan por filas.
- Las unidades o actividades de una entidad, las cuales el control interno relaciona, se describen mediante la tercera dimensión de la matriz.

Cada componente de fila corte al través y aplica a todas las tres categorías de objetivos. Un ejemplo es descrito separadamente en el lado izquierdo de la muestra, como una sección que jalona afuera: los datos financieros y no-financieros generados de recursos internos y externos, como una parte del componente de información y comunicación, son necesarios para la administración efectiva de las operaciones de negocio, el desarrollo de estados financieros confiables y determina que la entidad está cumpliendo con las leyes aplicables. Otro ejemplo (que no res descrito de manera separada), el establecimiento y ejecución de políticas y procedimientos de control para asegurar que los planes, programas y otras directivas de la administración se llevan a cabo-representan el componente actividades de control –también es relevante para todas las otras tres categorías.

De manera similar, mirando las categorías de objetivos, todos los cinco componentes son relevantes para cada una. Para la consecución de la categoría, la efectividad y la eficiencia de las operaciones, por ejemplo, todos los cinco componentes son aplicables e importantes. Ello es ilustrado de manera separada en la base izquierda de la (figura N°08).

El control interno es relevante para toda empresa, o para una de sus partes. Su relación es descrita por la tercera dimensión, la cual representa subsidiarias, divisiones u otras unidades de negocio, o funcionales u otras actividades tales como compras, producción y mercadeo .De acuerdo con ello, uno se puede centrar en cualquiera de las celdas de la matriz. Por ejemplo, se puede considerar la celda base-derecha –frente, que representa el ambiente de control y su relación con los objetivos de operaciones de una división particular de la compañía.

4. OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO:

Según Mantilla (2005), cada entidad fija su misión, estableciendo los objetivos que espera alcanzar y las estrategias para conseguirlos. Los objetivos pueden ser para la entidad, como un todo o específicos para una entidad particular, algunos son ampliamente participados.

Los objetivos se ubican dentro de tres categorías:

- Operaciones, relacionadas con el uso de efectivo y eficiente de los recursos de la entidad.
- Información financiera, relacionada con la preparación de estados financieros públicos confiables.
- Cumplimiento, relacionado con el cumplimiento de la entidad con las leyes y regularizaciones aplicables.

Tales categorías distintas pero interrelacionadas orientan diversidad de necesidades y pueden ser responsabilidad directa de ejecutivos diferentes. Esta categorización también permite distinguir lo que se puede esperar de cada categoría de control interno.

De un sistema de control interno se puede esperar que proporcione una seguridad razonable para la consecución de los objetivos relacionados con la confiabilidad de la información financiera y con el cumplimiento de leyes y regulaciones.

5. IMPORTANCIA

Según Coopers & Lybrand (1997), el control interno es importante debido a que ayuda a que la entidad consiga sus objetivos de rentabilidad y prevención ante la pérdida de recursos, así como también a la obtención de información financiera fiable.

Por su parte, Perdomo (1996), afirma que el control interno es importante, puesto que todas las empresas públicas, privadas y mixtas deben contar con un buen Sistema de Control Interno para confiar en los conceptos, cifras, informes y reportes de los estados financieros.

En este sentido, como se puede apreciar en lo dicho anteriormente, en que los estados financieros han sido elaborados con controles que hacen disminuir la probabilidad de tener errores.

6. MODELO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO:

Según Mantilla (2005) la estructura se presenta de la siguiente manera:

❖ COSO ESTRUCTURA CONCEPTUAL- INTEGRADA

La estructura conceptual integrada del control interno según COSO.

Basta resumir sus tres elementos:

- **Objetivos del control interno :**
 - ✓ Eficacia y eficiencia de las operaciones
 - ✓ Confiabilidad de la información financiera.
 - ✓ Cumplimiento de normas y obligaciones.
 - ✓ Salvaguarda de activos.

- **Componentes del control interno:**
 - ✓ Ambiente de control
 - ✓ Valoración de riesgos
 - ✓ Actividades de control
 - ✓ Información y comunicación
 - ✓ Monitoreo

- **Niveles del control interno:**

Dependen de cada estructura organizacional particular.

Debe recordarse que existen otros criterios de control, distintos al COSO que tienen estructuras diferentes, tales como:

- COCO
- TURBULL

7. HERRAMIENTAS DE EVALUACION DE CONTROL INTERNO:

Según Mantilla (2005), existe una serie de herramientas que pueden ser útiles para la conducción de una evaluación de sistema de control interno de las entidades.

Las herramientas pueden ser usadas en cualquiera de las siguientes formas diferentes:

- Individualmente, cuando se evalúa un componente particular, o juntos, cuando se evalúan todos los componentes.
- En las evaluación de los controles relacionados con una categoría de controles, como la veracidad de los reportes financieros, o más de una categoría.
- En el enfoque de ciertas actividades, como la adquisición o venta, o en todas las actividades.

Estas herramientas de evaluación son propuestas para suministrar ayuda y asistencia en la estimación del sistema de control interno en relación con el criterio para un efectivo control interno.

Se presentan cinco herramientas de evaluación una por cada componente del control interno. Un encabezamiento y una breve introducción identifican cada factor y elemento significativo dentro de cada componente.

Metodología básica utilizada:

Puntos a enfocar	Descripción / comentarios	Conclusiones / acciones necesarias
Los asuntos esenciales a tratarse	Suministra un espacio para describir como lo importante es dirigido en el punto a enfocar y son aplicados en la entidad, y registra información relacionada con el asunto. La respuesta no será generalmente un SI o un NO, dependiendo de cómo la entidad dirige el asunto	Registrar una conclusión acerca de la efectividad de los controles relacionados, y cualquier acción que pueda ser necesitada para ser tomada en consideración.

Valoración de riesgos y actividades de control en la hoja de trabajo.

Actividad	Objetivos	O,F,C (Operaciones, reportes financieros, cumplimientos)	Riesgos	Puntos a enfocar por acciones / actividades de control

Evaluación global del sistema del control interno

Componentes del control interno	Conclusiones preliminares / acciones necesarias	Consideraciones adicionales	Conclusiones globales

B. CUENTAS POR COBRAR:

i. DEFINICIÓN

Cardozo (2006) afirma que las cuentas por cobrar representan derechos a reclamar en efectivo u otros bienes y servicios, como consecuencia de algunas operaciones a crédito que recogen las variaciones que experimentan los bienes y derechos que conforman parte del activo de una entidad.

Por su parte, para Ray & Pany (2000), las cuentas por cobrar incluyen no solamente el reclamo de derechos frente a los clientes, que surgen de la venta de bienes o servicios, sino también una diversidad de derechos misceláneos, como préstamos a altos ejecutivos o empleados, préstamos a subsidiarias, derechos frente a diversas firmas y avances a proveedores.

ii. CLASIFICACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR

Deben tener una jerarquía o clasificación si su importancia relativa lo amerita. Es necesaria ya que mediante ellas se pueden ubicar varios renglones dentro de un mismo concepto, facilitando así una mayor comprensión y estudio.

No existe una clasificación estandarizada acerca de la clasificación de las cuentas por cobrar, pues, varían de acuerdo a cada autor, de acuerdo a los requerimientos de las empresas o debido a intereses particulares; en resumidas cuentas, a conveniencia de quienes las manejen.

Según Brito (1992), las cuentas por cobrar de acuerdo a su origen pueden ser clasificadas en:

- a. **Cuentas por cobrar provenientes de ventas de bienes o servicios:** este grupo está conformado 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. Son comúnmente conocidas como "Cuentas Por Cobrar Comerciales" y deben ser presentadas en el balance general en el

grupo de activo circulante o corriente, excepto aquellas cuyo vencimiento sea mayor al ciclo normal de operaciones de la empresa, el cual, en la mayoría de los casos, es de doce meses.

- b. **Cuentas por cobrar que se originan por transacciones distintas:** aquellas para las cuales fue constituida la entidad, tales como préstamos a accionistas y a funcionarios y empleados, reclamaciones, ventas de activo fijo, impuestos pagados en exceso, etc., que son las no provenientes de ventas a crédito si los motivos no son de importancia, pueden mostrarse como otras cuentas por cobrar.

iii. **OBJETIVOS DE LAS CUENTAS POR COBRAR**

Según Aguirre (2005), 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.
- ❖ Las provisiones de deudores de dudoso cobro reflejadas en los estados financieros son suficientes, adecuadas y cuentan con los criterios y aprobación de la dirección.
- ❖ Existencia de un control individualizado de clientes en cuanto a su saldo, crédito, límites, antigüedad y seguimiento de deudas incobrables.

iv. **INDICE DE MOROSIDAD**

El Índice de Morosidad (IMOR) es la cartera de crédito vencida como proporción de la cartera total. Es uno de los indicadores más utilizados como medida de riesgo de una cartera crediticia.

FIGURA N° 09

Indice de Morosidad	=	Saldo de la cartera de crédito vencida
		Saldo de la cartera de crédito Total

Fuente: Revista Banco de México

2.3. Definición de términos básicos

Antigüedad de cuentas por cobrar:

Es un análisis de los débitos que integran cada uno de los saldos a cargo de los clientes, tomando como base la fecha de la factura o la fecha de vencimiento

Capital de Trabajo:

Es la diferencia que se presenta entre los activos y pasivos corrientes de la empresa.

Cliente:

Es la persona que recibe el producto, o que es afectado por el producto o el proceso.

Cobranza:

Procedimientos que sigue una empresa para cobrar las cuentas vencidas.

Cobro:

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

Control:

Es el conjunto de actividades o procesos.

Control interno:

Métodos coordinados y medidas que adopta una organización para comprobar la exactitud y veracidad de la información y la salvaguarda del patrimonio.

Eficacia:

Capacidad de determinar los objetivos apropiados; hacer las cosas correctas.

Eficiencia:

Es el grado al que se utilizan los insumos en relación con un nivel dado de productos.

Empresa:

Entidad integrada por el capital y el trabajo como factores de producción, dedicados a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios.

Empresa de Servicios

Se denominan empresas de servicios aquellas que tienen por función brindar una actividad que las personas necesitan para la satisfacción de sus necesidades.

Empresa de Transportes

Se entiende: “al traslado de personas o de bienes de un lugar a otro”.

Factura:

Es un documento que respalda la realización de una operación económica, que por lo general se trata de una compra venta.

Implementación

Es la realización de una aplicación, instalación o la ejecución de un plan, idea, modelo científico, diseño, especificación, estándar, algoritmo o política.

Liquidez

La Liquidez es la capacidad de una empresa para atender a sus obligaciones a corto plazo.

Liquidez Corriente

Activos Corrientes divididos entre Pasivos Corrientes. Muestra la capacidad de una empresa para cubrir sus pasivos corrientes con sus activos corrientes.

Morosidad:

Incumplimiento de las obligaciones de pago.

Políticas administrativas:

Es un plan general de acción que guía a los miembros de una organización en la conducta de su operación.

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.

Razones Financieras

Son indicadores y se obtienen a través de una proporción.

Recursos humanos

Es el elemento activo y dinámico, está integrado por obreros y empleados (calificados y no calificados), supervisores, técnicos, altos ejecutivos y directores.

Recursos económicos

Constituidos por los recursos financieros que son necesarios para llevar a cabo actividades comerciales de la empresa, con sus clientes y proveedores

Venta al crédito:

Venta en la que el pago se realiza después de la transferencia física del bien.

CAPÍTULO 3. HIPÓTESIS

3.1. Formulación de la hipótesis

La implementación de un sistema de control interno en las cuentas por cobrar incide positivamente en la liquidez de Bagservis SAC, esto debido a que con un adecuado sistema de control interno la recuperación de las cuentas por cobrar es más efectiva y oportuna permitiendo a la empresa recuperar los créditos otorgados a sus clientes contando con el retorno del dinero oportunamente, con lo cual puede cumplir con sus obligaciones financieras a corto plazo.

Con la reestructuración de su organigrama y asignación de reasignación de cargos y estableciendo un manual de procedimiento de control interno en las cuentas por cobrar, en los procesos de ventas al crédito, cobranza y recuperación de facturas vencidas.

3.2. Operacionalización de variables

Variable Dependiente: Liquidez

Variable Independiente: Sistema de Control Interno

Variable Dependiente

Variable	Variable(s) de estudio		Dimensiones	Indicadores
	D. Conceptual	D. Operacional		
Liquidez (Variable dependiente)	Es la capacidad de convertir activos en efectivo o de obtener efectivo para cumplir con las obligaciones a corto plazo. (Wild,2007).	Se mide por la cantidad de dinero que la empresa a corto plazo.	Por capacidad de cumplir con sus obligaciones a corto plazo.	Ratio de Prueba Ácida. (AC-Existencias/ PC) Razón Corriente. (AC/PC)
			Por la inversión de la empresa en activos circulantes.	Capital de Trabajo. (AC-PC)
			Por el grado de participación en financiamiento	Ratio de endeudamiento sobre los activos (Total Pasivo/ Total Activo) *100 %

Variable Independiente

Variable	Variable(s) de estudio		Dimensiones	Indicadores
	D. Conceptual	D. Operacional		
Sistema de Control interno (Variable Independiente)	Es un proceso realizado por el personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable mirando el cumplimiento de los objetivos: efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera, cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. (Mantilla,2000).	Se evalúa de forma permanente la estructura del sistema de control interno, diseñando y ejecutando procedimientos de evaluación, teniendo en cuenta los cambios continuos que afronta el entorno empresarial.	Procesos administrativos.	N° procesos N° Actividades de control
			Confiabilidad de la Información.	Índice de morosidad Saldos cuentas por cobrar a clientes actualizados. Provis. Cobranza Dudosa/ Cuentas x Cobrar Brutas
			Efectividad de las operaciones	Rotación de cartera (Ventas a crédito/ cuentas por cobrar promedio) Período promedio de cobro (360/rotación de cartera) Días de Cartera (Ctas x C.P/Ventas al crédito)

CAPÍTULO 4. MATERIAL Y MÉTODOS

4.1. Tipo de diseño de investigación.

Experimental:

Utilizan la manipulación y las pruebas controladas para entender los procesos causales. En general, una o más variables son manipuladas para determinar su efecto sobre una variable dependiente.

❖ Pre experimental.

Se analiza una sola variable y prácticamente no existe ningún tipo de control.

4.2. Material.

4.2.1. Unidad de estudio.

Estados Financieros de la Empresa de transportes BAGSERVIS S.A.C

4.2.2. Población.

La población está conformada por todos los rubros contables de la Empresa Bagservis SAC, de la ciudad de Trujillo.

4.2.3. Muestra.

La muestra está conformada el rubro de cuentas por cobrar de Empresa Bagservis S.A.C, periodo Enero a Junio 2016.

4.3. Métodos.

4.3.1. Técnicas de recolección de datos y análisis de datos

Las técnicas que se emplearon en el proceso de investigación son:

- **Encuesta**, caracterizada por su amplia utilidad en la investigación social por excelencia, debido a su utilidad, versatilidad, sencillez y objetividad de los datos, la información se obtuvo mediante el cuestionario como instrumento de investigación.
- **Entrevista:** Una entrevista se basa en la interacción directa entre el investigador y entrevistado. Esta técnica fue dirigida a los 04 trabajadores del Área de Administración de Empresa Bagservis SAC, para medir el grado de eficiencia en cuanto al control de interno de las cuentas por cobrar.

Esta técnica nos permitió principalmente conocer hechos del pasado que son útiles para el desarrollo de nuestro tema de investigación.

- **Análisis documental:** Esta técnica se aplicó para analizar los estados financieros e información coadyuvante que nos revele información de las variables en estudio, información bibliográfica (libros, textos, tesis, trabajos de experiencia profesional, monografías, etc.); así como los diversos aspectos relacionados con la investigación.

Los instrumentos están relacionados con las técnicas antes mencionadas, del siguiente modo:

Tabla N° 02. Técnicas e Instrumentos Utilizados en la Investigación TÉCNICA	INSTRUMENTO
Análisis documental	Guía de Análisis Documental
Entrevista	Guía Entrevista
Encuesta	Cuestionario

Fuente: Propia

4.3.2. Procedimientos

Para el procesamiento de los datos se aplicó la estadística descriptiva e inferencial. Es decir, se describió las características del objeto del estudio, luego se clasificó, se estableció tablas y frecuencias.

- **Cuadros Estadístico y Grafica:** también denominado tabulado o tabulación, es una presentación ordenada de un conjunto de datos cuantitativos. El cuadro incluye tanto los valores numéricos como las descripciones conceptuales a las que se refieren estos; además. Los resultados de la encuestas se va a plasmar en un gráfico estadístico.
- **Ratios:** son coeficientes o razones que nos proporcionan unidades contables y financieras de medida y comparación, permiten analizar el estado actual de la liquidez de BAGSERVIS SAC.

CAPÍTULO 5. DESARROLLO

5.1. Datos de la empresa objeto de estudio

- **RESEÑA HISTORICA**

Bagservis S.A.C, es fundada el año 2006, es una empresa líder del mercado regional y con cobertura a nivel nacional, con más de 9 años de experiencia y en proceso de expansión, con un sólido respaldo patrimonial, financiero y acertadas estrategias comerciales y operativas. Sobre todo su constante preocupación por mejorar la calidad de los servicios que ofrecen, acordes a cada necesidad y exigencia de sus clientes, respetando el medio ambiente y ofreciendo servicios a precios muy competitivos.

Tienen una moderna flota de vehículos totalmente equipados para trabajo e ingreso a empresas mineras, agro-industriales, industriales y otros; asegurados contra todo riesgo para todos los ocupantes incluido el conductor y con un equipo humano preparado para brindar un servicio personalizado y de alta calidad, en cualquier punto del país, enfrentando las inclemencias geográficas o climáticas.

Cuentan con personal técnico altamente calificado y capacitado, además con la infraestructura necesaria a fin de cumplir con lo ofertado.

- **DATOS DE LA EMPRESA**

Razón Social : BAGSERVIS SAC

RUC : 20481320900

Logotipo :



Ubicación : Av. Jerónimo de la Torre 285 Dpto. 302 Urb. Las Quintanas

Actividad Principal : Otros tipos de transporte Reg. Vía Terrestre.

Actividad Secundaria : Transporte de carga por carretera, otras actividades de tipo servicio.

Principales Servicios :

ALQUILER DE CAMIONETA



TRANSPORTE DE PERSONAL



TRANSPORTE DE CARGA



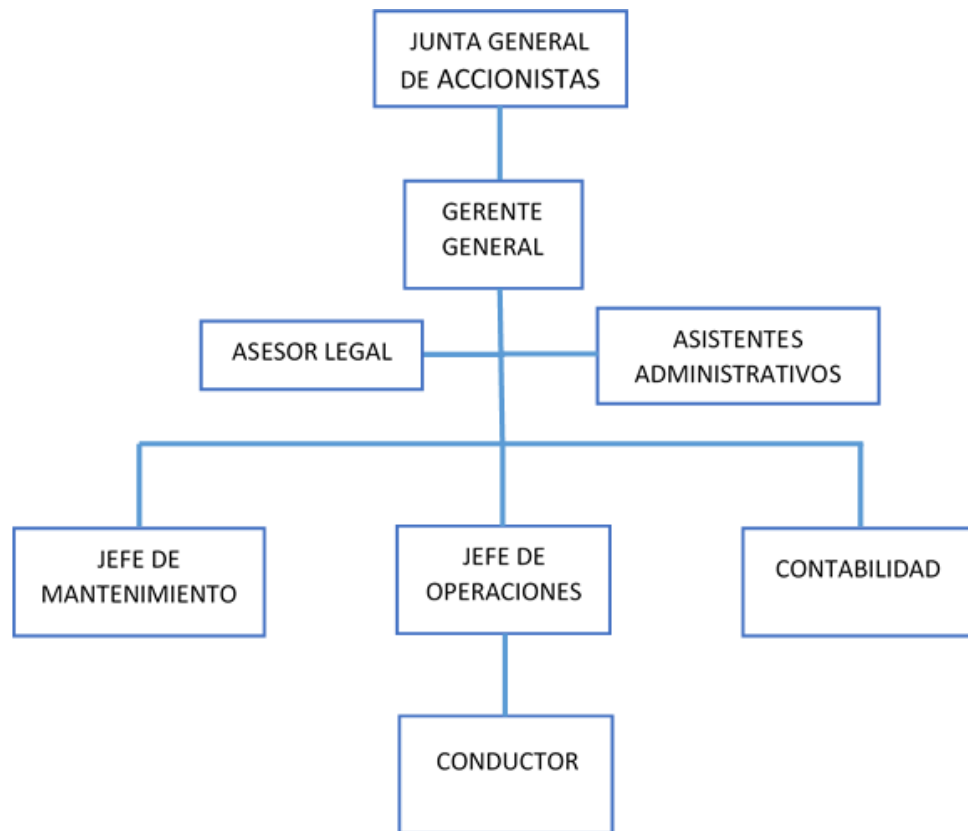
Visión :

Consolidar a BAGSERVIS SAC. Como la Empresa líder a nivel Nacional y ser reconocida como una empresa de prestación de servicios altamente competitiva.

Misión:

Participar activamente en el crecimiento y éxito de nuestros clientes, mediante la aplicación de innovadores servicios. Nuestro compromiso es una prestación dirigida a las necesidades particulares de nuestros clientes, con los más elevados estándares de calidad y seguridad.

FIGURA N° 10 ORGANIGRAMA ACTUAL DE BAGSERVIS SAC



Fuente: Bagservis

Principales Clientes:

- Arato Perú S.A (Alquiler De Camioneta)
- Avocado Packing Company (Alquiler De Camioneta)
- Beggie Perú S.A (Alquiler De Camioneta Y Bus)
- Blueberries (Transporte De Personal Y Camioneta)
- Danper Agrícola La Venturosa Sac (Transporte De Personal)
- Danper Trujillo SAC (Transporte De Personal)
- Inagro (Alquiler De Camioneta)
- Hidrandina (Alquiler De Camioneta)
- Mission Produce (Transporte De Personal)
- Peruvian Agritrade SAC (Alquiler De Camioneta)
- Obrascon Huarte Lain. Suc. De Perú (Alquiler De Camioneta Y Bus, Transporte De Personal)

- Sandvik Suc. Perú (Alquiler De Camioneta)
- Securitas SAC (Alquiler De Camioneta)
- Sociedad Agrícola Viru SA (Alquiler De Camioneta)
- Tal SA (Alquiler De Camioneta)

Principales Proveedores:

- Logística Y Multiservicios Coraje (Alquiler De Bus)
- Inversiones G & L Servicios Generales (Alquiler De Bus)
- Emp. Transp. Y Turismo Vía Latino (Alquiler De Bus)
- Transportes Fuentes C&A (Alquiler De Bus)
- Emp. Transportes Crisologo (Alquiler De Bus)

5.2. Descripción de los procesos actuales de control interno de las cuentas por cobrar de bagservis sac.

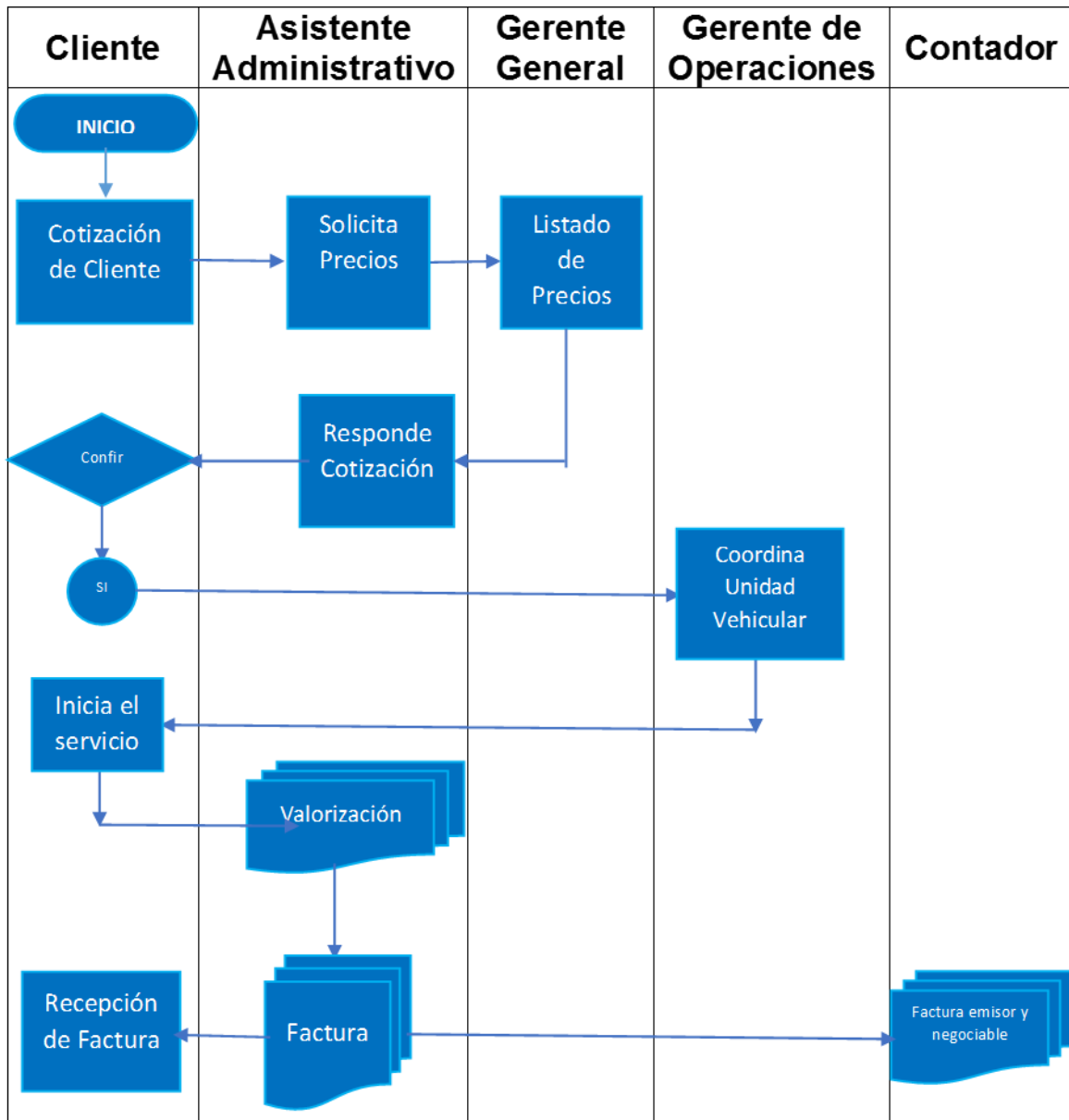
5.2.1 LISTA DE PROCESOS DE CONTROL INTERNO

1. PROCESO: Ventas al crédito

Actividades:

- ✓ El Asistente Administrativo recibe la solicitud del cliente por correo electrónico.
- ✓ El Asistente Administrativo solicita precio al Gerente General.
- ✓ El Asistente Administrativo responde la cotización solicitada por correo electrónico.
- ✓ El Gerente de Operaciones recibe la confirmación de inicio del servicio.
- ✓ El Gerente de Operaciones coordina que unidad vehicular va prestar el servicio solicitado.
- ✓ El Asistente Administrativo emite la valorización del servicio según checklist, se envía al cliente por correo electrónico.
- ✓ El Asistente Administrativo emite la factura al cliente y entrega el comprobante de pago en la oficina del cliente.
- ✓ El Asistente Administrativo entrega la factura emisor-negociable al Contador para su registro y archivo.

CUADRO N° 01
FLUJOGRAMA PROCESO ACTUAL DE VENTAS AL CRÉDITO



Fuente: Propia

Comentario: El proceso actual de ventas al crédito no es el adecuado, debido a que no hay segregación de funciones, por ejemplo para responder la cotización y las valorizaciones para facturar no hay personal responsable y cualquier asistente administrativo lo realiza según orden de la Gerencia, tampoco hay un personal encargado de la evaluación al cliente antes de dar un crédito.

Riesgo: El cliente no realice el pago del servicio prestado.

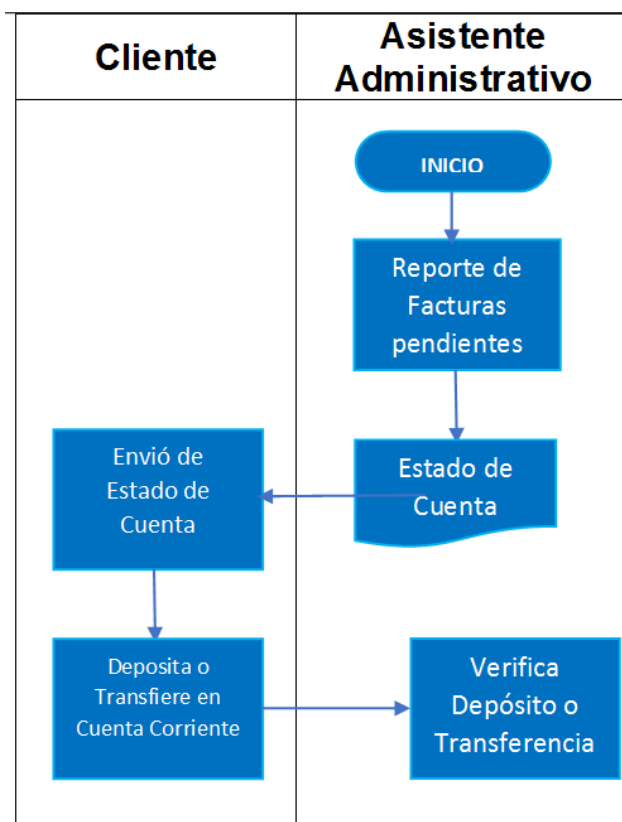
2. PROCESO: Cobranza

Actividades

- ✓ El asistente administrativo emite el reporte de facturas pendiente pago.
- ✓ El asistente administrativo envía el estado de cuenta a cada cliente por correo electrónico para solicitar el pago de las facturas.
- ✓ El cliente deposita o transfiere el importe total o pago a cuenta en la cuenta corriente de la empresa.
- ✓ El asistente administrativo verifica la transferencia o depósito.

CUADRO N° 02

FLUJOGRAMA DEL PROCESO ACTUAL – PROCESO COBRANZA



Fuente: Propia

Comentario: El proceso actual del área de cobranza no es el adecuado, ya que no existe personal especializado encargado de la cobranza, las actividades del proceso de cobranza lo realiza el o los asistentes administrativos.

Riesgo: Aumento del índice de morosidad por retraso en el pago.

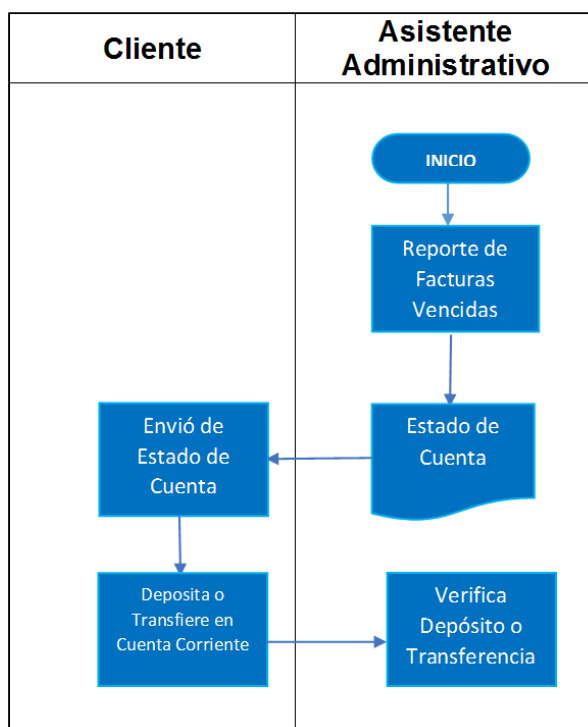
3. PROCESO: Recuperación de cuentas por cobrar vencidas

Actividades

- ✓ El asistente administrativo emite el reporte de facturas vencidas
- ✓ El asistente administrativo envía el estado de cuenta por correo electrónico al cliente para solicitar el pago de las facturas vencidas.
- ✓ El asistente administrativo verifica si el cliente realizó el depósito o transferencia a la cuenta corriente.

CUADRO N° 03

FLUJOGRAMA PROCESO ACTUAL RECUPERACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR VENCIDAS



Fuente: Propia

Comentario: El proceso actual de cuentas por cobrar vencidas, no está segregado las funciones del personal, ya que como podemos observar los asistentes administrativos, están a cargo de las funciones principales relacionadas a las cuentas por cobrar.

Riesgo: El incumpliendo del pago aumente la cobranza dudosa.

5.3. Evaluación de liquidez actual de bagservis sac

A. ESTADOS FINANCIEROS

1. ESTADO SITUACIÓN FINANCIERA COMPARATIVO

BAGSERVIS S.A.C.
TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA
R.U.C.: 20481320900

Estado de Situación Financiera- Comparativo

(Expresado en Nuevos Soles)

DESCRIPCIÓN	Al 31 de Marzo del 2016	Al 31 de Diciembre del 2015
Activos		
Activos Corrientes		
Caja y Bancos	62,150.00	41,294.02
Cuentas Cobrar Comerciales - Terceros	380,895.00	228,053.36
Materiales Aux. Suministros y Repuestos	17,826.00	
Otros Activos Corrientes		31,827.97
Total Activos Corrientes	460,871.00	301,175.35
Activos No Corrientes		
Activos Adq. Arrendamiento Financiero (2)	1,563,733.96	1,563,733.96
Inmuebles, Maquinarias y Equipos	172,931.10	172,931.10
Depreciación de 1 y 2 e IME Acumulado	-687,953.84	-550,363.07
Desvalorización de intangibles	-834.23	-667.38
Total Activos No Corrientes	1,047,876.99	1,185,634.61
TOTAL DE ACTIVOS	1,508,747.99	1,486,809.96
Pasivos y Patrimonio		
Pasivos Corrientes		
Tributos por Pagar	16,366.00	24,545.02
Remuneraciones y Participac. por Pagar	6,611.00	1,311.28
Cuentas Pagar Comerciales - Terceros	45,744.00	
Cuentas por Pagar Diversas - Terceros	13,754.00	13,754.00
Obligaciones Financieras	732,638.59	856,168.63
Total Pasivos Corrientes	815,113.59	895,778.93
Pasivos No Corrientes		
Total Pasivos No Corrientes	-	-
Total Pasivos	815,113.59	895,778.93
Patrimonio		
Capital	405,700.00	405,700.00
Resultados Acumulados Positivo	229,638.11	148,041.67
Resultados Acumulados Negativo	-83,587.16	-83,587.16
Utilidad del Ejercicio	141,883.45	120,876.52
Total Patrimonio	693,634.40	591,031.03
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	1,508,747.99	1,486,809.96

Fuente: Bagservis

B. ANALISIS DE LIQUIDEZ

2. RATIOS DE LIQUIDEZ

Utilizaremos los estados financieros de la Empresa BAGSERVIS SAC, en el periodo 2015 y a marzo del 2016 para la aplicación de los ratios.

CUADRO N° 04 RAZÓN CIRCULANTE

RATIOS FINANCIEROS		FORMULAS		2016	2015
		AL 31/03/2016	AL 31/12/2015		
RAZON CIRCULANTE	Activo Circulante / Pasivo Circulante	460,871	301,175	0.57	0.34
		815,114	895,779		

Interpretación:

La Razón Circulante al 31/03/2016 es de 0.57, el cual aumentado al cierre del 2015. Por cada sol de deuda cuenta con 0.57 para cumplir con obligación. Aun las deudas sobrepasan las disponibilidades de pago, y por lo tanto la empresa tiene problemas de liquidez, pues la que posee es insuficiente para afrontar sus obligaciones, ya que aproximadamente el 90% de sus ventas son al crédito.

CUADRO N° 05 RAZÓN RÁPIDA

RATIOS FINANCIEROS		FORMULAS		2016	2015
		AL 31/03/2016	AL 31/12/2015		
RAZON RAPIDA	(Activo Circulante - Existencias) / Pasivo Circulante	460,871 - 17,826	301,175 - 0	0.54	0.34
		815,114	895,779		

Interpretación:

El indicador se comporta de forma desfavorable en el año 2015, donde la empresa conto 0.34, para cubrir las obligaciones inmediatas, lo que evidencia que el inventario no constituyo un elemento de peso dentro de su activo circulante, en comparación al 31/03/2016, que se comportó de manera favorable.

CUADRO N° 06 CAPITAL DE TRABAJO

RATIOS FINANCIEROS		FORMULAS		2016	2015
		AL 31/03/2016	AL 31/12/2015		
CAPITAL DE TRABAJO (FONDO DE MANIOBRA)	Activo Corriente - Pasivo Corriente	460,871 - 815,114	301,175 - 895,779	-S/.354,243.00	-S/.594,604.00

Interpretación:

Observamos que en ambos años el capital de trabajo es negativo, debido a un considerable incremento del pasivo corriente, como consecuencia de obligaciones financieras, impuesto a la renta y obligaciones comerciales.

CUADRO N° 07 CUENTAS POR COBRAR A CAPITAL DE TRABAJO

RATIOS FINANCIEROS		FORMULAS		2016	2015
		AL 31/03/2016	AL 31/12/2015		
CUENTAS POR COBRAR A CAPITAL DE TRABAJO	Cuentas por Cobrar Netas / Capital de Trabajo	380,895	228,053	-108%	-38%
		-354,243	-594,604		

Interpretación:

El porcentaje de la influencia de las Cuentas por Cobrar en la estructura del Capital de Trabajo es negativo en ambos periodos, debido al incremento de las Obligaciones Financieras y Comerciales a corto plazo.

CUADRO N° 08 DIAS DE VENTAS EN CUENTAS POR COBRAR

RATIOS FINANCIEROS		FORMULAS		2016	2015
		AL 31/03/2016	AL 31/12/2015		
DIAS EN VENTAS EN CUENTAS POR COBRAR	cuentas por Cobrar / Ventas/360	380,895	228,053	75.79	57.35
		452,319 / 360	1,431,569 / 360		

Interpretación:

El indicador nos señala al 31/03/2016, que las cuentas por cobrar están circulando 76 días, es decir, nos indica el tiempo promedio que tarda en convertirse en efectivo.

CUADRO N° 09 ROTACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR

RATIOS FINANCIEROS		FORMULAS		2016	2015
		AL 31/03/2016	AL 31/12/2015		
ROTACION DE LAS CUENTAS POR COBRAR	Ventas Netas a Credito / Promedio de Cuentas por Cobrar	452,319	1,431,569	1.19	6.28
		380,896	228,053		

Interpretación:

Al 31/03/2016 la Rotación de las Cuentas por Cobrar a disminuido a 1 vez (más de 60 días) durante el primer trimestre, en comparación al año 2015 que la Rotación de las Cuentas por Cobrar fue de 6 veces.

✓ **RESUMEN DE ANALISIS:**

Se realizó el Análisis de los Estados Financieros de la Empresa BAGSERVIS SAC, comparativos al 31 de Marzo del 2016 y a Diciembre del 2015, para medir la liquidez.

La Razón Circulante al 31/03/2016 es de 0.57, el cual aumentado al cierre del 2015. Aun las deudas sobrepasan las disponibilidades de pago ya que aproximadamente el 90% de sus ventas son al crédito. El índice adecuado es de igual o mayor a 1.

El indicador de Prueba Acida se comporta de forma desfavorable en el año 2015, donde la empresa conto 0.34, para cubrir las obligaciones inmediatas, lo que evidencia que el inventario no constituyo un elemento de peso dentro de su activo circulante, en comparación al 31/03/2016, que se comportó de manera favorable.

Observamos que en ambos años el capital de trabajo es negativo, debido a un considerable incremento del pasivo corriente, como consecuencia de obligaciones financieras por leasing para adquirir renovación de flota vehicular, con entidades tales como Scotiabank, Interbank, Leasing Total, CFC Perú, MAF.

Al 31/03/2016, las cuentas por cobrar están circulando 76 días o 1 veces, es decir, nos indica el tiempo promedio que tarda en convertirse en efectivo, en

comparación al año 2015 que la Rotación de las Cuentas por Cobrar fue de 6 veces.

Se concluye teniendo como base los indicadores realizados, que la empresa BAGSERVIS SAC presenta problemas de liquidez.

5.4. Índice de morosidad actual

El Índice de Morosidad (IMOR) es la cartera de crédito vencida como proporción de la cartera total. Es uno de los indicadores más utilizados como medida de riesgo de una cartera crediticia.

IMOR al 31 de Marzo del 2016:

CUADRO N° 10 INDICE DE MOROSIDAD AL 31/3/2016



BAGSERVIS SAC -20481320900

		INDICE DE MOROSIDAD
		Saldo de la Cartera de Crédito Vencida
INDICE DE MOROSIDAD	=	<u>Saldo de la Cartera de Crédito Total</u>
INDICE DE MOROSIDAD	=	<u>177,595.94</u> 380,895.00
INDICE DE MOROSIDAD	=	47%

El 47 % de mi cartera de créditos está vencido, los negocios tendrán que cuidar el índice de morosidad, es decir si el índice es elevado deberán aplicar medidas inmediatas a fondo antes de hacer negocio con otras empresas. El cual Bagservis su índice de morosidad está muy elevado por ser 47%.

CARTERA DE CRÉDITO AL 31 DE MARZO 2016

TABLA N° 03 REPORTE DE VENCIMIENTO DE FACTURA AL 31/03/2016

#	Razón Social	N° RUC	N° Factura	Importe Total	Fecha de Emisión	Fecha de Recepción	Días de Crédito	Fecha de Vencimiento	Días de Atraso
1	SANDVIK DEL PERU S A	20100134706	000001-0000000001910	758.28	16/01/2016	16/01/2016	10	26/01/2016	65
2	DANPER AGRICOLA LA VENTUROSA S.A.C.	20477542833	000001-0000000001920	1,174.99	21/01/2016	22/01/2016	60	21/03/2016	10
3	DANPER TRUJILLO S.A.C.	20170040938	000001-0000000001921	8,826.40	27/01/2016	28/01/2016	60	27/03/2016	4
4	DANPER AGRICOLA LA VENTUROSA S.A.C.	20477542833	000001-0000000001922	2,053.20	27/01/2016	28/01/2016	45	12/03/2016	19
5	BEGGIE PERÚ S.A.	20546676553	000001-0000000001923	7,613.76	29/01/2016	29/01/2016	10	08/02/2016	52
6	ARATO PERU S.A.	20543083454	000001-0000000001924	5,664.00	29/01/2016	29/01/2016	10	08/02/2016	52
7	DANPER TRUJILLO S.A.C.	20170040938	000001-0000000001925	8,425.20	29/01/2016	29/01/2016	60	29/03/2016	2
8	DANPER TRUJILLO S.A.C.	20170040938	000001-0000000001933	8,224.60	02/02/2016	02/02/2016	60	02/04/2016	-2
9	OBRASCON HUARTE LAIN S.A.SUC.DEL PERU	20425123115	000001-0000000001936	27,035.37	05/02/2016	05/02/2016	15	20/02/2016	40
10	OBRASCON HUARTE LAIN S.A.SUC.DEL PERU	20425123115	000001-0000000001937	38,704.00	05/02/2016	05/02/2016	15	20/02/2016	40
11	SANDVIK DEL PERU S A	20100134706	000001-0000000001943	1,105.95	08/02/2016	08/02/2016	10	18/02/2016	42
12	DANPER AGRICOLA LA VENTUROSA S.A.C.	20477542833	000001-0000000001944	2,053.20	08/02/2016	08/02/2016	60	08/04/2016	-8
13	DANPER AGRICOLA LA VENTUROSA S.A.C.	20477542833	000001-0000000001946	2,053.20	23/02/2016	23/02/2016	60	23/04/2016	-23
14	DANPER TRUJILLO S.A.C.	20170040938	000001-0000000001947	2,548.80	23/02/2016	23/02/2016	60	23/04/2016	-23
15	DANPER TRUJILLO S.A.C.	20170040938	000001-0000000001948	15,635.00	23/02/2016	23/02/2016	60	23/04/2016	-23
16	ARATO PERU S.A.	20543083454	000001-0000000001950	5,664.00	27/02/2016	27/02/2016	10	08/03/2016	23
17	OBRASCON HUARTE LAIN S.A.SUC.DEL PERU	20425123115	000001-0000000001954	440.20	27/02/2016	27/02/2016	30	28/03/2016	3
18	BEGGIE PERÚ S.A.	20546676553	000001-0000000001955	7,237.53	29/02/2016	01/03/2016	10	10/03/2016	21
19	OBRASCON HUARTE LAIN S.A.SUC.DEL PERU	20425123115	000001-0000000001958	62,893.06	04/03/2016	04/03/2016	15	19/03/2016	12
20	OBRASCON HUARTE LAIN S.A.SUC.DEL PERU	20425123115	000001-0000000001960	38,704.00	04/03/2016	04/03/2016	60	03/05/2016	-33
21	DANPER AGRICOLA LA VENTUROSA S.A.C.	20477542833	000001-0000000001973	10,620.00	08/03/2016	08/03/2016	60	07/05/2016	-37
22	DANPER TRUJILLO S.A.C.	20170040938	000001-0000000001979	87,862.80	23/03/2016	23/03/2016	60	22/05/2016	-52
23	DANPER TRUJILLO S.A.C.	20170040938	000001-0000000001981	5,345.40	23/03/2016	23/03/2016	60	22/05/2016	-52
24	DANPER AGRICOLA LA VENTUROSA S.A.C.	20477542833	000001-0000000001982	4,106.00	23/03/2016	23/03/2016	60	22/05/2016	-52
25	ARATO PERU S.A.	20543083454	000001-0000000001984	5,664.00	31/03/2016	31/03/2016	15	15/04/2016	-15
26	BLUEBERRIES PERU S.A.C.	2057530160	000001-0000000001989	7,495.95	31/03/2016	31/03/2016	15	15/04/2016	-15
27	BEGGIE PERÚ S.A.	20546676553	000001-0000000001990	7,381.11	31/03/2016	31/03/2016	15	15/04/2016	-15
28	BEGGIE PERÚ S.A.	20546676553	000001-0000000001992	5,605.00	31/03/2016	31/03/2016	15	15/04/2016	-15
			TOTAL CARTERA DE CRÉDITO	380,895.00					

BAGSERVIS SAC -20481320900



REPORTE DE VENCIMIENTO DE FACTURA
AL 31 DE MARZO DEL 2016
EXPRESADO EN SOLES

CARTERA DE CRÉDITO VENCIDA AL 31 DE MARZO DEL 2016

TABLA N° 04 REPORTE DE FACTURAS VENCIDAS AL 31/03/2016

REPORTE DE FACTURAS VENCIDAS
Al 31 de Marzo del 2016
Expresado en Soles

BAGSERVIS SAC - 20481320900



#	Razón Social	N° RUC	N° Factura	Importe Total	Fecha de Emision	Días de Crédito	Fecha de Vencimiento	Días de Atraso
1	SANDVIK DEL PERU S A	20100134706	000001-0000000001910	758.28	16/01/2016	10	26/01/2016	65
2	DANPER AGRICOLA LA VENTUROSA S.A.C.	20477542833	000001-0000000001920	1,174.99	21/01/2016	60	21/03/2016	10
3	DANPER TRUJILLO S.A.C.	20170040938	000001-0000000001921	8,826.40	27/01/2016	60	27/03/2016	4
4	DANPER AGRICOLA LA VENTUROSA S.A.C.	20477542833	000001-0000000001922	2,053.20	27/01/2016	45	12/03/2016	19
5	BEGGIE PERÚ S.A.	20546676553	000001-0000000001923	7,613.76	29/01/2016	10	08/02/2016	52
6	ARATO PERU S.A.	20543083454	000001-0000000001924	5,664.00	29/01/2016	10	08/02/2016	52
7	DANPER TRUJILLO S.A.C.	20170040938	000001-0000000001925	8,425.20	29/01/2016	60	29/03/2016	2
8	OBRASCON HUARTE LAIN S.A.SUC.DEL PERU	20425123115	000001-0000000001936	27,035.37	05/02/2016	15	20/02/2016	40
9	OBRASCON HUARTE LAIN S.A.SUC.DEL PERU	20425123115	000001-0000000001937	38,704.00	05/02/2016	15	20/02/2016	40
10	SANDVIK DEL PERU S A	20100134706	000001-0000000001943	1,105.95	08/02/2016	10	18/02/2016	42
11	ARATO PERU S.A.	20543083454	000001-0000000001950	5,664.00	27/02/2016	10	08/03/2016	23
12	OBRASCON HUARTE LAIN S.A.SUC.DEL PERU	20425123115	000001-0000000001954	440.20	27/02/2016	30	28/03/2016	3
13	BEGGIE PERÚ S.A.	20546676553	000001-0000000001955	7,237.53	29/02/2016	10	10/03/2016	21
14	OBRASCON HUARTE LAIN S.A.SUC.DEL PERU	20425123115	000001-0000000001958	62,893.06	04/03/2016	15	19/03/2016	12
			TOTAL CARTERA DE CLIENTES VENCIDO	177,595.94				

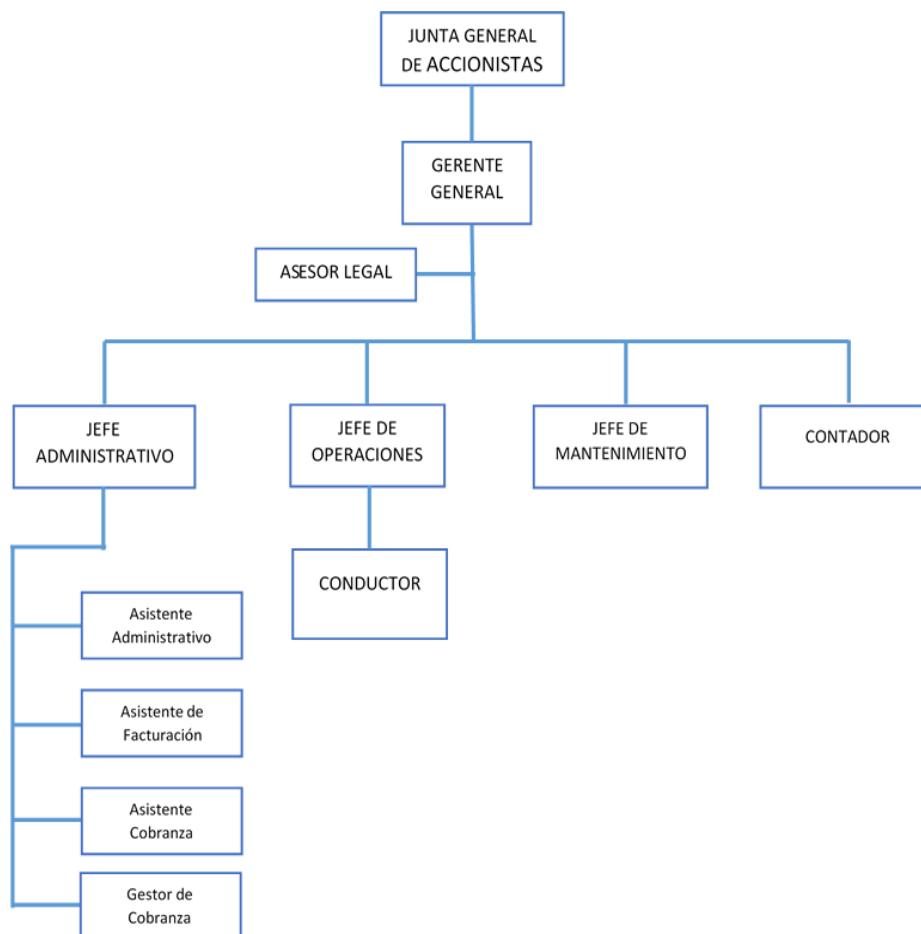
5.5. Establecimiento del sistema de control interno de cuentas por cobrar

Después de haber realizado el análisis respectivo Se establece la siguiente mejora del control interno a las Cuentas por Cobrar para mejorar la eficiencia y gestión. Con la finalidad de proveer una herramienta eficaz para todas las personas involucradas con las Cuentas por Cobrar, pero fundamentalmente el personal involucrado en el otorgamiento de créditos y gestión de cobranza de cartera, entre otros.

5.5.1. Reestructuración del organigrama:

Con la finalidad de definir funciones de los colaboradores que permita la implementación del sistema de control interno de cobranza se presenta el siguiente organigrama reestructurado.

**FIGURA N° 11
ORGANIGRAMA RESTRUCTURADO**



Fuente: Bagservis

Se reasigno cargos a 5 Asistentes Administrativos y establecimiento de sus funciones, para mejorar el control interno de las cuentas por cobrar.

Respecto al costo de esta reestructuración no hay incremento contamos con el mismo personal pero con sus respectivos cargos.

DESARROLLO DE FUNCIONES PRINCIPALES

Funciones principales de los cargos asignados de la empresa Bagservis SAC.

GERENTE GENERAL

Máximo representante de la empresa.

El Gerente General tiene responsabilidad directa en la dirección, coordinación, control y evaluación del funcionamiento y actividades de la Empresa, en concordancia con las políticas, planes y estrategias aprobadas; garantiza que los procedimientos y políticas se lleven a cabo dentro del marco de la ley, y que se obtengan los objetivos propuestos.

Asimismo, ejerce la representación legal de la Empresa. Desarrolla las siguientes funciones:

- Planificar, organizar, dirigir y controlar la administración interna de la empresa para cumplir con los objetivos.
- Nombrar o contratar personal.
- Representar a la empresa ante toda clase de procedimientos judiciales, civiles, políticas y administrativas.
- Celebrar toda clase de contratos.
- Definir las políticas de compra de materiales directos del taller.
- Mantener actualizada la lista de precios por los servicios.
- Controlar el cumplimiento de los deberes y obligaciones del personal que labora en la empresa.
- Gestiona los préstamos ante entidades financieras.

JEFE ADMINISTRATIVO:

Coordinar, supervisar y controlar la ejecución de los procedimientos administrativos y contables que rigen el funcionamiento interno de la empresa.

- Custodiar los documentos legales y financieros de la organización
- Tramitar la adquisición de Pólizas de Vehículos.
- Verificar las facturas con las órdenes de compra.

- Tramitar la documentación respectiva para la venta de activos fijos.
- Revisar y controlar los archivos administrativos.

El jefe administrativo tiene a su cargo:

❖ **ASISTENTE ADMINISTRATIVO:**

- Recepción de documentos.
- Atender llamadas telefónicas.
- Archivo de documentos.
- Solicitar cotizaciones a los proveedores de acuerdo a requerimientos.

❖ **ASISTENTE DE FACTURACIÓN:**

- análisis y gestión de cobranza.
- Conciliación de la cartera Cuentas por Cobrar.
- Ingreso de cobranzas al sistema.
- Análisis de crédito.

❖ **ASISTENTE DE COBRANZA:**

- Control de expedientes de clientes.
- Recuperar las cuentas y documentos por cobrar de la empresa, que presentan diversos grados de dificultad, habiéndose agotado las gestiones del asistente de cobranza.

❖ **GESTOR DE COBRANZA:**

- Control de expedientes de clientes.
- Recuperar las cuentas y documentos por cobrar de la empresa, que presentan diversos grados de dificultad, habiéndose agotado las gestiones del asistente de cobranza.

JEFE DE OPERACIONES:

Verificar la correcta utilización de los vehículos de transporte y supervisar el estado mecánico de los mismos a fin de potenciar el rendimiento de la flota y sus usuarios.

FUNCIONES:

- Se encarga del abastecimiento de combustible para las unidades de transporte.
- Coordinar la realización de los mantenimientos de los vehículos de manera periódica.
- Asistir a los talleres para la supervisión de los trabajos de reparación de las unidades de transportes si es necesario.
- Vigilar y controlar a los choferes actúen correctamente conforme a las normas de tránsito.
- Asistir a los choferes en caso de siniestros conjuntamente con la compañía de seguros.
- En caso de fallas mecánicas de una unidad que requiera de un tiempo indeterminado de reparación, ver con que vehículo sustituirla.
- Controlar y verificar que los choferes mantengan en buenas condiciones de uso la unidad que le es asignada.

CONDUCTOR:

- Conducir vehículos livianos para transportar personas, materiales y equipos.
- Hacer diligencias según se le ordene.
- Inspeccionar el vehículo asignado antes de salir y velar por el buen funcionamiento del mismo.
- Informar al Jefe de Operaciones sobre desperfectos observado.
- Reparar desperfectos menores en situaciones imprevistas.
- Velar por el suministro oportuno del combustible.
- Velar por la oportuna renovación del seguro y placa del vehículo asignado.
- Recibir, transmitir y anotar mensajes recibidos por los equipos de radio, si lo hubiese en el vehículo.
- Velar por la limpieza del vehículo.
- Cumplir las metas individuales que le sean asignadas y los comportamientos que ellas conlleven, conforme a la naturaleza del cargo.
- Realizar otras tareas afines y complementarias, conforme a lo asignado por su superior.

JEFE DE MANTENIMIENTO

Efectuar el mantenimiento y reparación menor o mayor de partes, componentes o motores de los vehículos de la empresa Bagservis, manteniéndolos operativos permanentemente.

FUNCIONES:

- Revisar en forma diaria la operatividad de los vehículos, informando las condiciones de los mismos al encargado del Área y a los conductores.
- Efectuar el mantenimiento preventivo programado de los vehículos asignados.
- Efectuar la reparación menor de partes y componentes de los vehículos, informando las causas y arreglos efectuados.
- Apoyar en la conducción de los vehículos, cuando se le requiera.
- Desarrollar otras funciones asignadas por el jefe de operaciones, en materia de su competencia.

ASESOR LEGAL:

Trabajar eventualmente ante algún problema legal que se le presente a la empresa.


CONTADOR:


- Procesar y contabilizar los diferentes comprobantes por concepto de activos, pasivos, ingresos y egresos, mediante el registro numérico de la contabilización de cada una de las operaciones, a fin de llevar el control sobre las distintas partidas que constituyen el movimiento contable y que dan lugar a los balances y demás reportes financieros.
- Verificar que las facturas recibidas en el departamento contengan correctamente los datos fiscales de la empresa que cumplan con las formalidades requeridas.
- Registrar las facturas recibidas de los proveedores, a través del sistema computarizado administrativo para mantener actualizadas las cuentas por pagar.
- Llevar mensualmente los libros generales de Compras y Ventas, mediante el registro de facturas emitidas y recibidas a fin de realizar la declaración mensual.


- Llevar todos los movimientos o registros contables al Programa que es el software SUITE CONTASIS.
- Llevar libros contables (Diario, mayor e inventarios).
- Realización de la relación de las Cuentas por Cobrar y por Pagar.

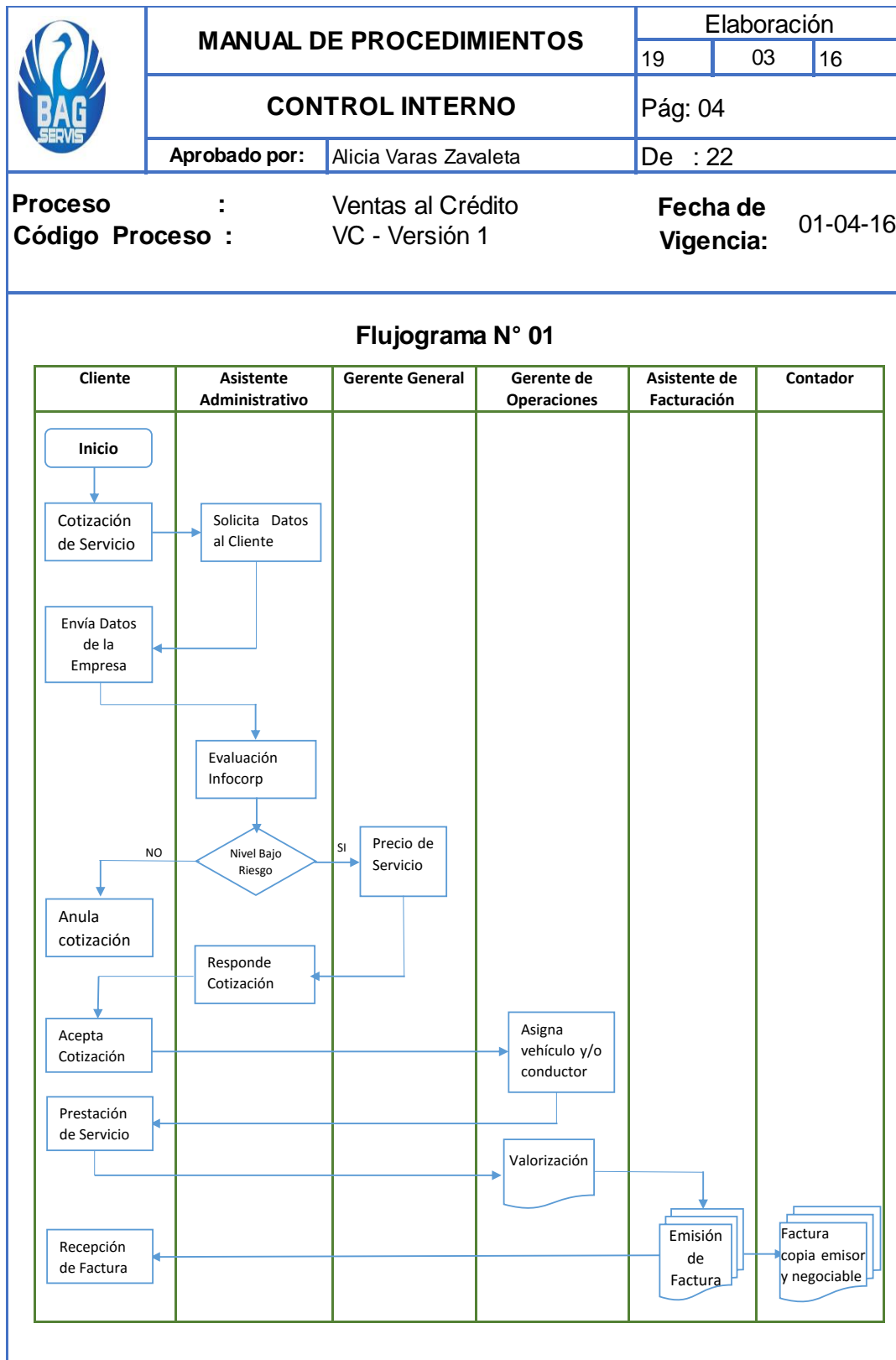
5.5.2. Manual de procedimientos de cuentas por cobrar:



Para esto se ha elaborado el manual de procedimiento para los procesos relacionados cuentas por cobrar, considerando tanto las actividades de control como los responsables de su cumplimiento.




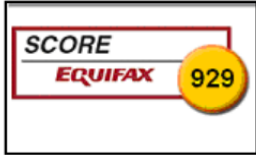
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Elaboración		
		19	03	16
	CONTROL INTERNO	Pág: 01		
		De : 22		
<h2 style="margin: 0;">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR</h2>				
Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:		
Tatiana Pérez G.	Marilyn Ramos G.	Alicia Varas Z.		

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Elaboración		
		19	03	16
	CONTROL INTERNO	Pág: 02		
		De : 22		
<p>Objetivo del Manual: Contar con un documento que permita conocer como se llevan a cabo las actividades de ventas al credito, cobranza, recuperación de cuentas por cobrar vencidas, involucradas en las cuentas por cobrar, sirviendo como instrumento de apoyo y consulta para que los empleados desarrollen sus labores con mayor eficiencia.</p> <p style="text-align: center;">Contenido</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ventas al credito. 2. Cobranza 3. Recuperacion de cuentas por cobrar vencidas. 				
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:
Tatiana Pérez G.		Marilyn Ramos G.		Alicia Varas Z.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Elaboración		
			19	03	16
	CONTROL INTERNO		Pág: 03		
Aprobado por:		Alicia Varas Zavaleta		De : 22	
Proceso		: Ventas al Crédito		Fecha de	
Código		VC - Versión 1		Vigencia: 01-04-16	
Código	Actividades			Responsable	
VC-0001	Recibe la solicitud de cotización de servicio por parte de cliente.			Asistente Administrativo	
VC-0002	Solicita al cliente datos referentes a su empresa tales como; RUC , Razón Social , Dirección, Datos del Representante Legal			Asistente Administrativo	
VC-0003	Se procede a evaluar en el Sistema Financiero al cliente, para ello el Asistente Administrativo hace uso del servicio de INFOCORP			Asistente Administrativo	
VC-0004	Si el cliente presenta en INFOCORP un nivel de riesgo bueno o excelente, el Asistente Administrativo procede a solicitar al Gerente General el precio del servicio solicitado, caso contrario se da por anulada la solicitud de			Asistente Administrativo - Gerente General	
VC-0005	Asistente Administrativo responde la cotización al Cliente			Asistente Administrativo	
VC-0006	Si el cliente confirma el inicio del servicio, el Asistente Administrativo informa al Gerente de Operaciones para que realice la coordinación de la unidad y/o conductor que va hacer asignado para el servicio a prestar			Asistente Administrativo - Gerente Operaciones	
VC-0007	Se inicia la prestación del servicio al cliente			Gerente Operaciones	
VC-0008	El Gerente de Operaciones emite la valorización del servicio, para que el Asistente de Facturación proceda a emitir el comprobante de pago			Gerente Operaciones - Asistente Facturación	
VC-0009	El Asistente Administrativo entrega el comprobante de pago al cliente. El cliente receptiona y firma la copia emisor del comprobante de pago			Asistente Administrativo	
VC-0010	El Asistente Administrativo entrega el comprante de pago al Contador			Asistente Administrativo	



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Elaboración		
			19	03	16
	CONTROL INTERNO		Pág: 05		
Aprobado por:		Alicia Varas Zavaleta	De : 22		
Proceso	:	Ventas al Crédito	Fecha de Vigencia:	01-04-16	
Código Proceso	:	VC - Versión 1			
FORMATO N° 01 DATOS DEL CLIENTE					
					
<p style="text-align: center;"> BAGSERVIS SAC -20481320900 Av. Jeronimo de la Torre 285 Dpto 302 -Las Quintanas Trujillo Rpc: 944227466 / bagservissac@gmail.com </p> <p style="text-align: right;">Fecha: _____</p>					
<u>DATOS DEL CLIENTE</u>					
Nombre o Razón Social: _____					
RUC: _____ Dirección: _____					
Teléfonos: _____ E-mail: _____					
Nombre de Representante Legal: _____					
Tipo de Documento: _____ N° Documento: _____					
Factura a nombre de _____					
Contacto de Dpto. de Pagos: _____ Teléfono: _____					
E-mail: _____					






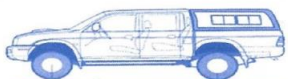

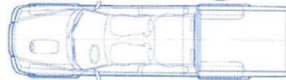

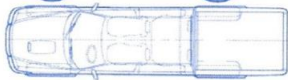





	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Elaboración																										
			19	03	16																								
	CONTROL INTERNO		Pág: 06																										
Aprobado por:		Alicia Varas Zavaleta		De : 22																									
Proceso :		Ventas al Crédito		Fecha de Vigencia:																									
Código Proceso :		VC - Versión 1		01-04-16																									
FORMATO N° 02 SCORE EQUIFAX-INFOCORP																													
																													
1) SCORE EQUIFAX																													
																													
<p>El SCORE es un puntaje obtenido como resultante de una técnica basada en el análisis estadístico, la cual permite predecir, si la persona y/o empresa, puede incurrir en impagos o situaciones adversas que incidan en su historial crediticio en el corto plazo (próximos 12 meses).</p>																													
<p>Elementos que constituyen el campo SCORE EQUIFAX:</p>																													
<p>1.1 SCORE: Puntaje obtenido que oscila dentro del rango de 1 (mayor riesgo) y 999 (menor riesgo).</p>																													
																													
<p>Como parte de dicho puntaje se presentan los siguientes elementos:</p>																													
<p>1. Barra de Puntaje: Muestra el puntaje de Score, el cual puede oscilar entre 1 a 999 puntos. Dicha barra se presenta en diferente color, dependiendo del puntaje de Score obtenido:</p>																													
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Código de Color</th> <th>Calificación de Riesgo</th> <th>Límite Inferior</th> <th>Límite Superior</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="background-color: green;"></td> <td>Excelente</td> <td>925</td> <td>999</td> </tr> <tr> <td style="background-color: yellow;"></td> <td>Bueno</td> <td>861</td> <td>924</td> </tr> <tr> <td style="background-color: orange;"></td> <td>Riesgo Medio</td> <td>538</td> <td>860</td> </tr> <tr> <td style="background-color: red;"></td> <td>Riesgo Alto</td> <td>117</td> <td>537</td> </tr> <tr> <td style="background-color: darkred;"></td> <td>Riesgo Muy Alto</td> <td>1</td> <td>116</td> </tr> </tbody> </table>						Código de Color	Calificación de Riesgo	Límite Inferior	Límite Superior		Excelente	925	999		Bueno	861	924		Riesgo Medio	538	860		Riesgo Alto	117	537		Riesgo Muy Alto	1	116
Código de Color	Calificación de Riesgo	Límite Inferior	Límite Superior																										
	Excelente	925	999																										
	Bueno	861	924																										
	Riesgo Medio	538	860																										
	Riesgo Alto	117	537																										
	Riesgo Muy Alto	1	116																										

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Elaboración																		
			19	03	16																
	CONTROL INTERNO		Pág: 07																		
Aprobado por:		Alicia Varas Zavaleta	De : 22																		
Proceso :		Ventas al Crédito	Fecha de		01-04-16																
Código Proceso :		VC - Versión 1	Vigencia:																		
FORMATO N° 03 COTIZACIÓN A CLIENTE																					
																					
Trujillo , 19 de Marzo del 2016																					
Sr. Guillermo Benedetti OHL																					
Presente .-																					
Estimado Señores para hacerles llegar nuestra cotizacion de alquiler de camioneta, las unidades cuentan con aire acondicionado, camionetas 4x4.																					
<table border="1"> <thead> <tr> <th>TIPO CONTRATO</th> <th>TIPO VEHICULO</th> <th>MARCA</th> <th>MODELO</th> <th>AÑO</th> <th>COSTO MENSUAL S/ + IGV</th> <th>KM MENSUAL LIBRE</th> <th>GPS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>MAQUINA</td> <td>CMTA 4X4 PICKUP</td> <td>TOYOTA</td> <td>HILUX SRV</td> <td>2014</td> <td>S/. 5,000.00</td> <td>5,000</td> <td>SI</td> </tr> </tbody> </table>						TIPO CONTRATO	TIPO VEHICULO	MARCA	MODELO	AÑO	COSTO MENSUAL S/ + IGV	KM MENSUAL LIBRE	GPS	MAQUINA	CMTA 4X4 PICKUP	TOYOTA	HILUX SRV	2014	S/. 5,000.00	5,000	SI
TIPO CONTRATO	TIPO VEHICULO	MARCA	MODELO	AÑO	COSTO MENSUAL S/ + IGV	KM MENSUAL LIBRE	GPS														
MAQUINA	CMTA 4X4 PICKUP	TOYOTA	HILUX SRV	2014	S/. 5,000.00	5,000	SI														
																					
<p>NOTA:</p> <ul style="list-style-type: none"> -PRECIO MÁS IGV, MES CERRADO, EXPRESADO EN SOLES. -CONDICION DE PAGO A 30 DIAS RECEPCIONADA LA FACTURA, 																					
<p>INCLUYE:</p> <ul style="list-style-type: none"> -MOVILIZACION ASUME NUESTRA EMPRESA (UNIDADES SE ENCUENTRAN EN TRUJILLO) -SERVICIO DE AUXILIO MECANICO LAS 24 HORAS. -CAMIONETA (MAQUINA) -DESMOVILIZACION DE UNIDADES ASUME BAGSERVIS 																					
<p>NO INCLUYE:</p> <ul style="list-style-type: none"> -COMBUSTIBLE DE CAMIONETA Y CAMIONETA DE AUXILIO MECANICO (ASUME OHL) -PEAJES ASUME OHL 																					
Atentamente																					
 Alicia M. Varas Zavaleta GERENTE GENERAL																					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Elaboración		
			19	03	16
	CONTROL INTERNO		Pág: 08		
Aprobado por:		Alicia Varas Zavaleta	De : 22		

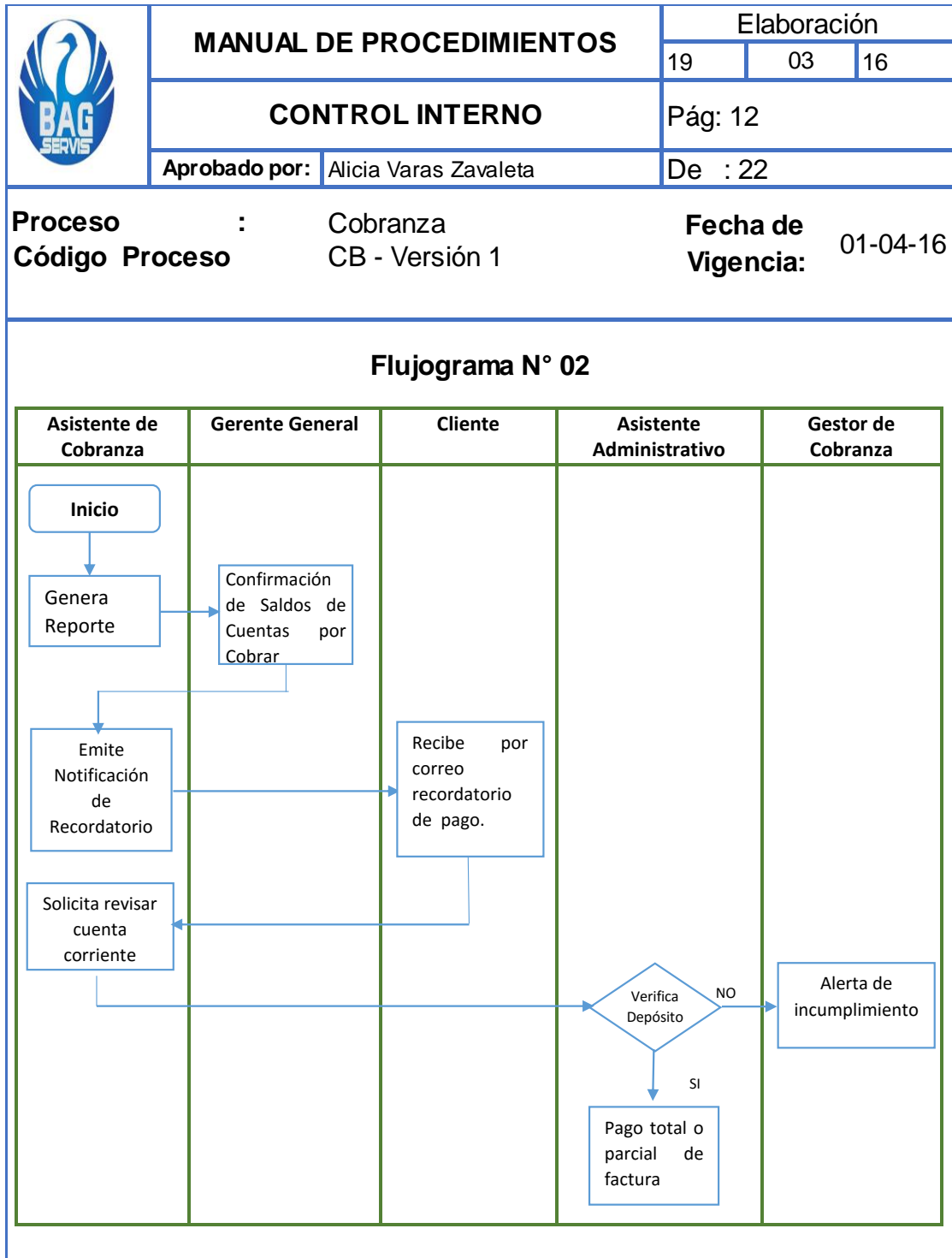
Proceso : Ventas al Crédito
 Código Proceso : VC - Versión 1
 Fecha de Vigencia: 01-04-16


FORMATO N° 04 CHECK LIST DE CONTROL DE SERVICIO DE VEHÍCULO

		CHECK LIST				<small>Av. Jeronimo de la Torre 285 - Dpto. 302 Urb. Las Quintanas LA LIBERTAD - TRUJILLO - TRUJILLO Movistar: 944448410 - RPM: #970011109 RPM: *0131310 - RPC: 992267297 E-mail: bagservisac@hotmail.com bagservisac@gmail.com kskoperadorlogistico@gmail.com</small>											
PERSONA QUE RECEPCIONA LA UNIDAD																	
PERSONA QUE ENTREGA LA UNIDAD																	
MARCA	COLOR	MODELO	PLACA	FECHA	KILOMETRAJE												
		OK	NO	OK	NO												
M E C A N I C A S	frenos			extintor PQS. 2 kg, 4 kg, 9 kg				gata									
	freno de estacionamiento			botiquín de primeros auxilios				llave de ruedas									
	embregue			triángulos de seguridad				herramientas básicas									
	aceite de motor			conos de seguridad				caja de herramientas de tolva									
	líquido de freno			pértiga				tablero de control									
	líquido de embrague			cinturones de seguridad				espejos retrovisores									
	nivel de hidrolina - ATF.			tacos para neumáticos				espejo interior									
	nivel de refrigerante			cable de remolque				autorradio									
	fajas de alternador			cable roba corriente				radio base									
	fugas de fluidos parte baja			linterna de mano				antena de radio									
	fugas de aceites			cintas autorefectivas				asientos									
	presión de sistema de aire			jaula antivuelco				manubrios y pestillos									
	batería - nivel de electrolito							carrocería									
	luz de tablero indicadores							llave de ruedas									
	luz de placa			L presión de aire				vidrios de puertas									
luz lateral			L ajuste de pernos de rueda				estado del volante										
luz de posición			A desgaste de cocadas				estribos										
luces altas			N seguro de aros				emblemas										
luces bajas			T llantas de repuesto				parabrisas delantero /posterior										
direccionales			A copas de llantas				medidor de aire										
faros neblineros			S estado de aros				linterna de mano										
faros piratas							bandeja metálica										
alarma de retroceso							paños absorbentes										
luz de emergencia			D manual del conductor				trapos industriales										
luz de salón			O manual de mantenimiento				bolsas de polietileno										
circulina			C SOAT				salchichas absorbentes										
claxon			revisión técnica				guantes de nitrilo										
limpia para briza			tarjeta de circulación														
			POLIZA DE SEGURO														
SERVICIO DE CONDUCTOR <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO																	
SALIDA DE VEHICULO				COMBUSTIBLE				SALIDA DE VEHICULO				COMBUSTIBLE					
Lugar de Entrega:				Fecha: Hora AM PM				Lugar de Entrega:				Fecha: Hora AM PM					
Kilometraje:								Kilometraje:									
BAG SERVIS			CLIENTE			BAG SERVIS			CLIENTE			BAG SERVIS			CLIENTE		
Nombre:			Nombre:			Nombre:			Nombre:			Nombre:			Nombre:		
DNI:			DNI:			DNI:			DNI:			DNI:			DNI:		
																	
																	
																	
OBSERVACIONES DE ENTREGA							OBSERVACIONES DE RETORNO										

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Elaboración		
			19	03	16
	CONTROL INTERNO		Pág: 09		
Aprobado por:		Alicia Varas Zavaleta	De : 22		
Proceso	:	Ventas al Crédito	Fecha de Vigencia:	01-04-16	
Código Proceso	:	VC - Versión 1			
FORMATO N° 09 VALORIZACIÓN DE SERVICIO					
					
RUC : 20481320900 AV. JERONIMO DE LA TORRE NRO 285 URB. LAS QUINATANAS					
Valorización de Servicio Nro :			2016-10078		
Código (RUC) Señor (es) Dirección Requerimiento Usuario			Fecha 06/07/2016 Periodo JULIO Tipo de Cambio 1.000 Tipo de Moneda SOLES Vehículo - Placa T4R-833		
LUNES A VIERNES					
CANT.	UND	CONCEPTO	INICIO/ TÉRMINO	TARIFA	IMPORTE
9.36	Horas	servicio de transporte de personal 01-07-16	Mañana de: 08.00 hrs. hasta 13.00 hrs. Tarde de: 14.30 hrs. hasta 19.06 hrs.	S/. 22.00	S/. 205.92
9.36	Horas	servicio de transporte de personal 04-07-16	Mañana de: 08.00 hrs. hasta 13.00 hrs. Tarde de: 14.30 hrs. hasta 19.06 hrs.	S/. 22.00	S/. 205.92
9.36	Horas	servicio de transporte de personal 05-07-16	Mañana de: 08.00 hrs. hasta 13.00 hrs. Tarde de: 14.30 hrs. hasta 19.06 hrs.	S/. 22.00	S/. 205.92
				Sub - Total	S/. 617.76
				IGV (18%)	S/. 111.20
				Total	S/. 728.96

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Elaboración		
			19	03	16
	CONTROL INTERNO		Pág: 11		
Aprobado por: Alicia Varas Zavaleta		De : 22			
Proceso : Cobranza		Fecha de Vigencia: 01-04-16			
Código Proceso : CB - Versión 1					
Codigo	Actividades	Responsable			
CB-0001	El Asistente de Cobranza debe generar los reportes a diario para verificar los vencimientos de las facturas	Asistente de Cobranza			
CB-0002	El Asistente de Cobranza debe enviar el reporte a la Gerencia para la confirmación de los saldos de las Cuentas por Cobrar	Asistente de Cobranza - Gerente General			
CB-0003	El Asistente de Cobranza envía a los clientes recordatorio de pago, 5 días antes de su vencimiento	Asistente de Cobranza			
CB-0004	El cliente deposita o transfiere el importe total o pago a cuenta en la cuenta corriente de la empresa.	Cliente			
CB-0005	El Asistente de Cobranza solicita al Asistente Administrativo la verificación de la transferencia o deposito del cliente	Asistente Cobranza-Asistente Administrativo			
CB-0006	Si el cliente a la fecha de vencimiento no realiza el pago, se reporta al Gestor de Cobranza.	Asistente de Cobranza			



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Elaboración		
			19	03	16
	CONTROL INTERNO		Pág: 13		
Aprobado por:		Alicia Varas Zavaleta	De : 22		

Proceso : Cobranza **Fecha de Vigencia:** 01-04-16
Código Proceso : CB - Versión 1

FORMATO N° 07 CONTROL DE VENCIMIENTO DE FACTURAS

BAGSERVIS SAC -20481320900

REPORTE DE VENCIMIENTO DE FACTURA

Al XXX de XXXX del 2016




Expresado en Soles




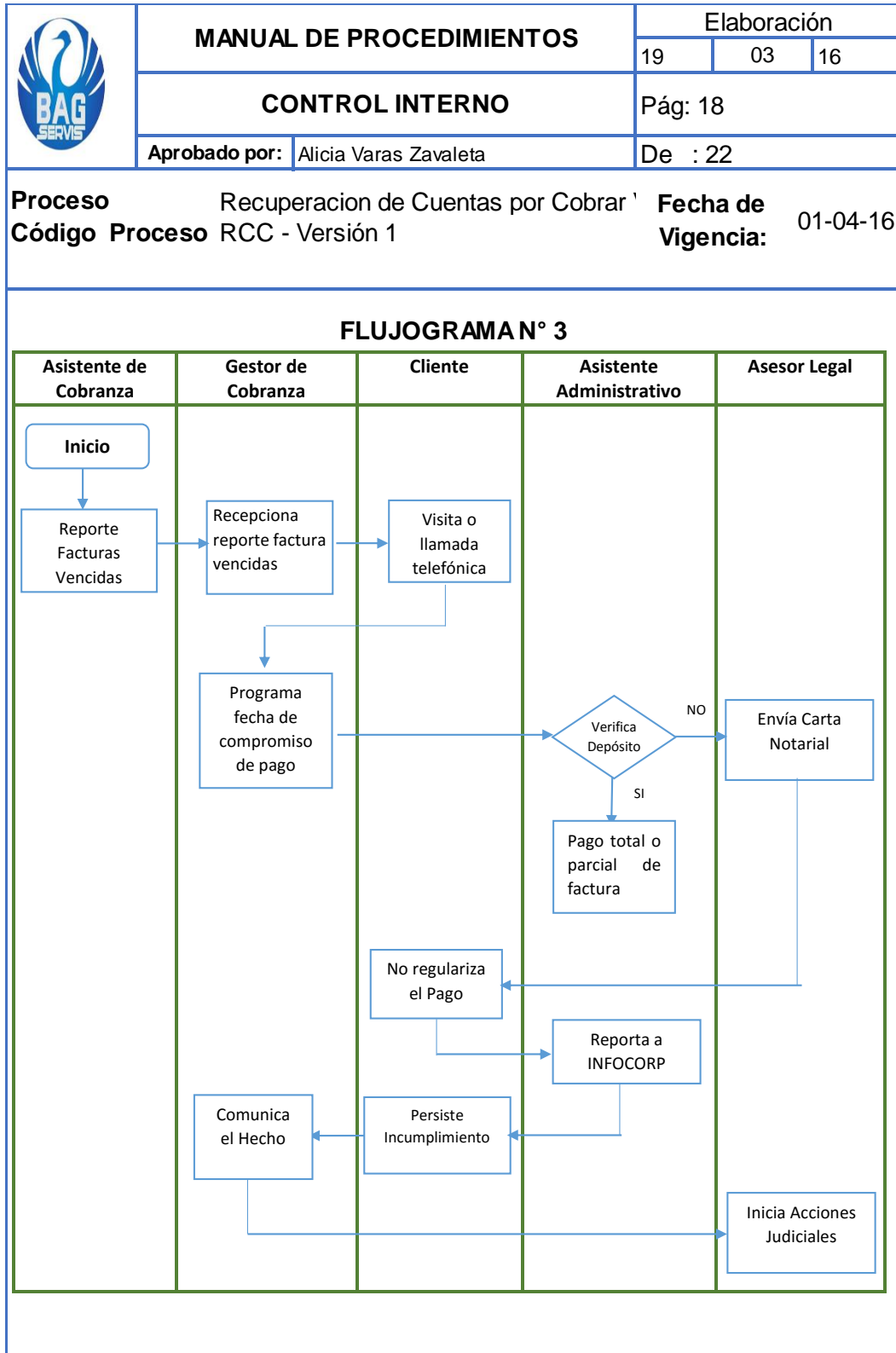
#	Razón Social	N° RUC	N° Factura	Importe Total	Fecha de Emisión	Días de Crédito	Fecha de Vencimiento	Días de Atraso



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Elaboración		
			19	03	16
	CONTROL INTERNO		Pág: 14		
Aprobado por:		Alicia Varas Zavaleta	De : 22		
Proceso	:	Cobranza	Fecha de Vigencia:	01-04-16	
Código Proceso		CB - Versión 1			
FORMATO N°08 RECORDATORIO DE PAGO					
			Av. Jerónimo de la Torre 285 Dpto. 302 - Las Quintanas-Trujillo Tel: 044- 479918  Bagservis		
Estimado (a): Ruc:					
Te comunicamos que el pago de la factura N° 000xx-000xxx, está proximo a vencer xx/xx/xxx.					
Te recordamos el número de cuenta corriente en soles para el pago oportuno de tu factura:					
		570-1715616-0-28			
		CCI: 002-570-001715616028-09			
		600-300100-18-90			
		CCI: 003-600-003001001890-48			
Si tiene alguna consulta, por favor llamarnos a los teléfonos 47-9918 / 944227466, de Lunes a Viernes de 9:00 a las 18:30 horas.					
Si a la recepción de esta notificación ya has pagado tu factura, por favor no consideres esta comunicación					
Atentamente.					
BAGSERVIS SAC					
XX/XX/XXXX					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Elaboración																																																																																																																																								
			19	03	16																																																																																																																																						
	CONTROL INTERNO		Pág: 15																																																																																																																																								
Aprobado por:		Alicia Varas Zavaleta	De : 22																																																																																																																																								
Proceso :		Cobranza	Fecha de Vigencia:		01-04-16																																																																																																																																						
Código Proceso		CB - Versión 1																																																																																																																																									
FORMATO N° 09 REVISIÓN ESTADO DE CUENTA																																																																																																																																											
																																																																																																																																											
<p>ESTADO DE CUENTA CORRIENTE</p> <p>DEL 01/04/2016 AL 30/04/2016 BAGSERVIS SAC JERONIMO DE LA TORRE, N.285 D. 302 URB.L TRUJILLO-LA LIBERTAD QUINTANAS TRUJILLO-LA LIBERTAD</p> <p>570 (R\$118B) 57357 22741</p> <p style="text-align: right;">PÁGINA 1 DE 1</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>MONEDA</td> <td>CÓDIGO DE CUENTA INTERBANCARIO (CCI)</td> <td>CÓDIGO DE CUENTA</td> </tr> <tr> <td>SOLES</td> <td>002-570-001715616028-09</td> <td>570-1715616-0-28</td> </tr> </table> <p>EJECUTIVO DE NEGOCIOS: MENDOZA A. CLEYDA OFICINA: AG.HUSARES DE JUNIN TELEFONO: 044-205903 CELULAR: E-MAIL:</p>						MONEDA	CÓDIGO DE CUENTA INTERBANCARIO (CCI)	CÓDIGO DE CUENTA	SOLES	002-570-001715616028-09	570-1715616-0-28																																																																																																																																
MONEDA	CÓDIGO DE CUENTA INTERBANCARIO (CCI)	CÓDIGO DE CUENTA																																																																																																																																									
SOLES	002-570-001715616028-09	570-1715616-0-28																																																																																																																																									
<p>AVISOS</p> <p>IMPORTANTE: SI DENTRO DE 30 DIAS NO SE FORMULAN OBSERVACIONES AL PRESENTE ESTADO, DAREMOS POR CONFORME LA CUENTA Y APROBADO EL SALDO. EN CASO CONTRARIO SIRVIANSE DIRIGIRSE A NUESTRAS OFICINAS PARA ATENDER SUS OBSERVACIONES. AHORA DESDE TU TELECREDITO WEB PUEDES DISPONER DE EFECTIVO DE TU TARJETA SOLUCION NEGOCIOS Y ABONARLO A TUS CUENTAS SIN IR AL BCP. SI NO CUENTAS CON TELECREDITO O PARA MAYOR INFORMACION ESCRIBENOS A SERVICIO@BAGSERVIS@BCP.COM.PE</p> <p>(*) MED: AT: MEDIO DE ATENCION = VEN: VENTANILLA CAJ: CAJEROS AUTOMATICOS POS: PUNTO DE VENTA TLC: TELECREDITO INT: INTERNO BPT: BANCA POR TELEFONO BPI: BANCA POR INTERNET</p>																																																																																																																																											
<p>RESUMEN DEL MES</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">SALDO CONTABLE AL 01/04/2016</th> <th colspan="2">ABONOS (DEPOSITOS)</th> <th colspan="2">CARGOS (RETIROS)</th> <th colspan="2">INTERESES</th> <th rowspan="2">SALDO CONTABLE AL 30/04/2016</th> <th rowspan="2">SALDO PROMEDIO MES ANTERIOR</th> </tr> <tr> <th>EFECTIVO</th> <th>OTROS</th> <th>CHEQUES</th> <th>OTROS</th> <th>ACREEDORES</th> <th>DEUDORES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>71.88-</td> <td>0.00</td> <td>66,201.16</td> <td>0.00</td> <td>66,184.45</td> <td>0.00</td> <td>0.26</td> <td>55.43-</td> <td>395.96</td> </tr> <tr> <td>A</td> <td>+</td> <td>B</td> <td>+</td> <td>C</td> <td>-</td> <td>D</td> <td>-</td> <td>E</td> <td>+</td> <td>F</td> <td>-</td> <td>G</td> <td>=</td> <td>H</td> </tr> </tbody> </table>						SALDO CONTABLE AL 01/04/2016	ABONOS (DEPOSITOS)		CARGOS (RETIROS)		INTERESES		SALDO CONTABLE AL 30/04/2016	SALDO PROMEDIO MES ANTERIOR	EFECTIVO	OTROS	CHEQUES	OTROS	ACREEDORES	DEUDORES	71.88-	0.00	66,201.16	0.00	66,184.45	0.00	0.26	55.43-	395.96	A	+	B	+	C	-	D	-	E	+	F	-	G	=	H																																																																																															
SALDO CONTABLE AL 01/04/2016	ABONOS (DEPOSITOS)		CARGOS (RETIROS)		INTERESES		SALDO CONTABLE AL 30/04/2016	SALDO PROMEDIO MES ANTERIOR																																																																																																																																			
	EFECTIVO	OTROS	CHEQUES	OTROS	ACREEDORES	DEUDORES																																																																																																																																					
71.88-	0.00	66,201.16	0.00	66,184.45	0.00	0.26	55.43-	395.96																																																																																																																																			
A	+	B	+	C	-	D	-	E	+	F	-	G	=	H																																																																																																																													
<p>ACTIVIDADES</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">FECHA PROC.</th> <th rowspan="2">FECHA VALOR</th> <th rowspan="2">DESCRIPCION</th> <th rowspan="2">MED AT.*</th> <th rowspan="2">LUGAR</th> <th colspan="5">REFERENCIAS ADICIONALES</th> <th rowspan="2">CARGO / ABONO</th> <th rowspan="2">SALDO CONTABLE</th> </tr> <tr> <th>SUC-AGE</th> <th>NUM.OP</th> <th>HORA</th> <th>ORIGEN</th> <th>TIPO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>01-04</td> <td></td> <td>IMPUESTO ITF</td> <td>INT</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>3.25-</td> <td>65,622.53</td> </tr> <tr> <td>02-04</td> <td></td> <td>RET. VENTANILLA</td> <td>VEN</td> <td>SUC TRUJILLO</td> <td>570-000</td> <td>208738</td> <td>11:04</td> <td>S49886</td> <td>4007</td> <td></td> <td>65,000.00-</td> <td>622.53</td> </tr> <tr> <td>03-04</td> <td></td> <td>IMPUESTO ITF</td> <td>INT</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>3.25-</td> <td>619.28</td> </tr> <tr> <td>06-04</td> <td></td> <td>RET EFECT SOL ATM</td> <td>CAJ</td> <td>SUC. TRUJILLO 5-T</td> <td>111-017</td> <td>006175</td> <td>11:58</td> <td>570727</td> <td>4217</td> <td></td> <td>600.00-</td> <td>19.28</td> </tr> <tr> <td>15-04</td> <td></td> <td>MANT ID ADIC NEG</td> <td>INT</td> <td></td> <td></td> <td>373-000</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>4936</td> <td>10.00-</td> <td>9.28</td> </tr> <tr> <td>20-04</td> <td></td> <td>PORTES COMER PAGO</td> <td>INT</td> <td></td> <td></td> <td>570-000</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>4937</td> <td>3.50-</td> <td>5.78</td> </tr> <tr> <td>22-04</td> <td></td> <td>IDEP EFECT SOL ATM</td> <td>CAJ</td> <td>IOF. PRIMAVERA 1-T</td> <td>111-017</td> <td>001489</td> <td>18:27</td> <td>570360</td> <td>1201</td> <td></td> <td>500.00-</td> <td>505.78</td> </tr> <tr> <td>22-04</td> <td></td> <td>IA 193 1811221 0</td> <td>TLC</td> <td></td> <td></td> <td>111-008</td> <td>047891</td> <td>18:48</td> <td>INP012</td> <td>4401</td> <td>500.00-</td> <td>5.78</td> </tr> <tr> <td>26-04</td> <td></td> <td>TLC 0014B1 MANT ABR</td> <td>TLC</td> <td></td> <td></td> <td>570-000</td> <td>000TN</td> <td></td> <td></td> <td>4405</td> <td>33.45-</td> <td>27.67-</td> </tr> </tbody> </table>						FECHA PROC.	FECHA VALOR	DESCRIPCION	MED AT.*	LUGAR	REFERENCIAS ADICIONALES					CARGO / ABONO	SALDO CONTABLE	SUC-AGE	NUM.OP	HORA	ORIGEN	TIPO	01-04		IMPUESTO ITF	INT								3.25-	65,622.53	02-04		RET. VENTANILLA	VEN	SUC TRUJILLO	570-000	208738	11:04	S49886	4007		65,000.00-	622.53	03-04		IMPUESTO ITF	INT								3.25-	619.28	06-04		RET EFECT SOL ATM	CAJ	SUC. TRUJILLO 5-T	111-017	006175	11:58	570727	4217		600.00-	19.28	15-04		MANT ID ADIC NEG	INT			373-000				4936	10.00-	9.28	20-04		PORTES COMER PAGO	INT			570-000				4937	3.50-	5.78	22-04		IDEP EFECT SOL ATM	CAJ	IOF. PRIMAVERA 1-T	111-017	001489	18:27	570360	1201		500.00-	505.78	22-04		IA 193 1811221 0	TLC			111-008	047891	18:48	INP012	4401	500.00-	5.78	26-04		TLC 0014B1 MANT ABR	TLC			570-000	000TN			4405	33.45-	27.67-
FECHA PROC.	FECHA VALOR	DESCRIPCION	MED AT.*	LUGAR	REFERENCIAS ADICIONALES						CARGO / ABONO	SALDO CONTABLE																																																																																																																															
					SUC-AGE	NUM.OP	HORA	ORIGEN	TIPO																																																																																																																																		
01-04		IMPUESTO ITF	INT								3.25-	65,622.53																																																																																																																															
02-04		RET. VENTANILLA	VEN	SUC TRUJILLO	570-000	208738	11:04	S49886	4007		65,000.00-	622.53																																																																																																																															
03-04		IMPUESTO ITF	INT								3.25-	619.28																																																																																																																															
06-04		RET EFECT SOL ATM	CAJ	SUC. TRUJILLO 5-T	111-017	006175	11:58	570727	4217		600.00-	19.28																																																																																																																															
15-04		MANT ID ADIC NEG	INT			373-000				4936	10.00-	9.28																																																																																																																															
20-04		PORTES COMER PAGO	INT			570-000				4937	3.50-	5.78																																																																																																																															
22-04		IDEP EFECT SOL ATM	CAJ	IOF. PRIMAVERA 1-T	111-017	001489	18:27	570360	1201		500.00-	505.78																																																																																																																															
22-04		IA 193 1811221 0	TLC			111-008	047891	18:48	INP012	4401	500.00-	5.78																																																																																																																															
26-04		TLC 0014B1 MANT ABR	TLC			570-000	000TN			4405	33.45-	27.67-																																																																																																																															

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Elaboración		
			19	03	16
	CONTROL INTERNO		Pág: 16		
Aprobado por: Alicia Varas Zavaleta		De : 22			
Proceso :		Cobranza		Fecha de Vigencia: 01-04-16	
Código Proceso		CB - Versión 1			
FORMATO N° 10 NOTIFICACIÓN DE ALERTA					
		ALERTA DE INCUMPLIMIENTO DE PAGO CLIENTE			
					
xx de xxxxxx del xxxx					
<p>Sr. xxxx Gestor de Cobranza Bagservis Sac</p> <p>Para comunicar la alerta de incumplimiento de pago del cliente xxxxxx, identificado con N° RUC XXXXXXXX, el día xx/xx/xxxx se venció el plazo de pago de la factura N° 0001-00xxx.</p> <p>Realizar las medidas necesarias para hacer efectivo la cobranza.</p> <p>Atte.</p> <p>xxxxxxx Asistente de Cobranza Bagservis SAC</p>					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Elaboración		
			19	03	16
CONTROL INTERNO		Pág: 17			
Aprobado por: Alicia Varas Zavaleta		De : 22			
Proceso : Recuperacion de Cuentas por Cobrar Vencida		Fecha de Vigencia:		01-04-16	
Código Proceso : RCC - Versión 1					
Codigo	Actividades	Responsable			
RCC-0001	El Asistente de Cobranza debe generar el reporte semanal de las facturas vencidas	Asistente de Cobranza			
RCC-0002	El Asistente de Cobranza envía el reporte al Gestor de Cobranza	Asistente de Cobranza - Gestor de Cobranza			
RCC-0003	El Gestor de Cobranza realiza llamadas telefónicas para verificar la razón por la cual el cliente no ha realizado su pago	Gestor de Cobranza			
RCC-0004	El Gestor de Cobranza programa la fecha de compromiso de pago con el cliente	Gestor de Cobranza			
RCC-0005	El Gestor de Cobranza solicita al Asistente Administrativo, que verifique si el cliente realizo el deposito o transferencia a la Cuenta Corriente	Gestor de Cobranza - Asistente Administrativo			
RCC-0006	Si el cliente persiste en el incumplimiento de pago, el Asesor Legal redacta y envía una carta notarial de cobranza.	Asesor Legal			
RCC-0007	El Asistente de Administrativo reporta a la central de riesgo al cliente moroso.	Asistente Administrativo			
RCC-0008	Si el cliente persiste en el incumplimiento de pago, el Gestor de Cobranza comunica el hecho al Asesor Legal para iniciar acciones judiciales de cobranza.	Gestor de Cobranza - Asesor Legal			



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Elaboración																
			19	03	16														
	CONTROL INTERNO		Pág: 19																
Aprobado por: Alicia Varas Zavaleta		De : 22																	
Proceso : Recuperacion de Cuentas por Cobrar Ve Código Proceso : RCC - Versión 1		Fecha de Vigencia:		01-04-16															
FORMATO N° 11 CONTROL DE FACTURAS VENCIDAS																			
 <p style="text-align: center;">BAGSERVIS SAC - 20481320900</p> <p style="text-align: center;">REPORTE DE FACTURAS VENCIDAS Al XXX de XXXX del 2016 Expresado en Soles</p>																			
#	Razón Social	N° RUC	N° Factura	Importe Total	Fecha de Emision	Días de Crédito	Fecha de Vencimiento	Días de Atraso											

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Elaboración		
	19	03	16		
CONTROL INTERNO		Pág: 20			
Aprobado por: Alicia Varas Zavaleta		De : 22			

Proceso Recuperacion de Cuentas por Cobrar **Fecha de Vigencia:** 01-04-16
Código Proceso RCC - Versión 1

FORMATO N° 12 REVISION DE ESTADO DE CUENTA



ESTADO DE CUENTA CORRIENTE

DEL 01/04/2016 AL 30/04/2016
 BAGSERVIS SAC
 JERONIMO DE LA TORRE, N.285 D. 302 URB.L
 TRUJILLO-LA LIBERTADAS QUINTANAS
 TRUJILLO-LA LIBERTAD
 570 (R5118B) 57357
 22741

PÁGINA 1 DE 1

MONEDA	CÓDIGO DE CUENTA INTERBANCARIO (CCI)	CÓDIGO DE CUENTA
SOLES	002-670-001715616028-09	570-1715616-0-28

EJECUTIVO DE NEGOCIOS: MENDOZA A. CLEYDA
 OFICINA: AG.HUSARES DE JUNIN
 TELEFONO: 044-205903 CELULAR:
 E-MAIL:

AVISOS

IMPORTANTE: SI DENTRO DE 30 DIAS NO SE FORMULAN OBSERVACIONES AL PRESENTE ESTADO, DAREMOS POR CONFORME LA CUENTA Y APROBADO EL SALDO. EN CASO CONTRARIO SIRYANSE DIRIGIRSE A NUESTRAS OFICINAS PARA ATENDER SUS OBSERVACIONES. AHORA DESDE TU TELECREDITO WEB FPMSE PUEDES DISPONER DE EFECTIVO DE TU TARJETA SOLUCION NEGOCIOS Y ABONARLO A TUS CUENTAS SIN IR AL BCP. SI NO CUENTAS CON TELECREDITO O PARA MAYOR INFORMACION ESCRIBENOS A SERVICIODARABUSINESS@BCP.COM.PE

(*) MED. AT: MEDIO DE ATENCION = VEN: VENTANILLA CAJ: CAJEROS AUTOMATICOS POS: PUNTO DE VENTA TLC: TELECREDITO INT: INTERNO
 BFT: BANCA POR TELEFONO BPI: BANCA POR INTERNET

RESUMEN DEL MES


SALDO CONTABLE AL 01/04/2016	ABONOS(DEPOSITOS)		CARGOS(RETIROS)		INTERESES		SALDO CONTABLE AL 30/04/2016	SALDO PROMEDIO MES ANTERIOR
	EFECTIVO	OTROS	CHEQUES	OTROS	ACREEDORES	DEUDORES		
71.88-	0.00	66,201.16	0.00	66,184.45	0.00	0.28	55.43-	395.96
A	B	C	D	E	F	G	H	

ACTIVIDADES

FECHA PROC.	FECHA VALOR	DESCRIPCION	MED AT.	LUGAR	REFERENCIAS ADICIONALES					CARGO / ABONO	SALDO CONTABLE	
					SUC-AGE	NUM OP	HORA	ORIGEN	TIPO			
01-04		IMPUESTO ITF	INT							0909	3.25-	65,622.53
02-04		REF. VENTANILLA	VEN	SUC TRUJILLO	570-000	208738	11:04	S49886	4007		65,000.00-	622.53
03-04		IMPUESTO ITF	INT							0909	3.25-	619.28
06-04		RET EFECT SOL ATM	CAJ	SUC. TRUJILLO 5-I	111-017	006175	11:58	570727	4217		600.00-	19.28
15-04		MANT TD ADIC NEG	#	INT	373-000	931274			4936		10.00-	9.28
20-04		BOLETIN COMER. BAGO	#	INT	570-000	853821			4937		3.50-	5.78
22-04		REP EFECT SOL ATM	CAJ	OF. PRIMAVERA 1-TI	111-017	001489	18:27	570360	1201		500.00-	505.78
22-04		IA 193 1811221 0	TLC		111-008	047891	18:48	INP012	4401		500.00-	5.78
26-04		TLC 001481 MANT ABR	TLC		570-000	000TN			4405		33.45-1	221.67-

FO01-0XX
OHL

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Elaboración		
			19	03	16
	CONTROL INTERNO		Pág: 21		
Aprobado por: Alicia Varas Zavaleta		De : 22			
Proceso	Recuperacion de Cuentas por Cobrar			Fecha de Vigencia:	01-04-16
Código Proceso	RCC - Versión 1				
FORMATO N° 13 COMPROMISO DE PAGO					
 <div style="display: inline-block; vertical-align: middle; margin-left: 20px;"> <h2 style="color: orange; text-align: center;">COMPROMISO DE PAGO</h2> <p style="font-size: small;">Av. Jerónimo de la Torre 285 Dpto. 302 - Las Quintanas-Trujillo Tel: 044- 479918</p>  Bagservis </div>					
<p>Yo, _____, identificado con DNI _____, representante legal de la empresa _____, con N° RUC _____, con domicilio fiscal en _____.</p> <p>Me comprometo a pagar la deuda vencida de BAGSERVIS SAC, correspondiente a la factura N° 000xx-000xxx por el importe de S/. _____, como fecha máxima hasta el día _____ incluido los intereses moratorios.</p> <p>_____ Para la cual firmo el presente compromiso de pago.</p> <p>Atentamente.</p>					
<p>_____ CLIENTE</p> <p>_____ BAGSERVIS SAC</p>					
<p>XX/XX/XXXX</p>					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Elaboración		
			19	03	16
	CONTROL INTERNO		Pág: 22		
Aprobado por: Alicia Varas Zavaleta		De : 22			
Proceso	Recuperacion de Cuentas por Cobrar			Fecha de Vigencia:	01-04-16
Código Proceso	RCC - Versión 1				
<p>FORMATO N° 14 MODELO DE CARTA NOTARIAL</p> <p>NOTA: PARA ENTREGA VÍA NOTARIAL</p>					
<p><u>CARTA NOTARIAL</u></p> <p style="text-align: right;">....., :: de de 2011</p> <p>Señor:</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>De nuestra consideración:</p> <p>Sirva la presente que será entregada a Ud. por conducto notarial, para requerirle cordialmente con que cumpla dentro del plazo de :: días con la obligación del pago correspondiente a la factura N° de fecha Obligación ascendiente a S/. que surge por el saldo de la adquisición de que nos hizo.</p> <p>Se Alcanza copia de la factura emitida donde consta pormenorizadamente la lista de adquiridos.</p> <p>Este requerimiento se realiza en atención a que ha transcurrido más de desde que surgió su obligación sin que se haya realizado el pago del saldo correspondiente, viéndonos forzados a recurrir a este medio formal para requerir lo adeudado. Finalmente le recordamos que de persistir en su incumplimiento iniciaremos las acciones legales necesarias para recuperar lo adeudado más los intereses de ley.</p> <p>En espera que la presente cumpla con su cometido quedamos desde ya reconocidos por la atención e interés que se sirva dispensar a los extremos de la presente comunicación y más bien lo instamos a comunicarse con nosotros en la brevedad posible.</p> <p style="text-align: center;">Atentamente;</p>					

5.6. Implementación del sistema de control interno




MEMORANDUM N° 101-BAG-2016

DE : GERENTE GENERAL

A : PERSONAL ADMINISTRATIVO

ASUNTO : IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LAS CUENTAS POR COBRAR

FECHA : Trujillo, 21 de Marzo del 2016

Por el presente le comunicamos que ha sido aprobado el Sistema de Control Interno del Área de Cuentas por Cobrar, el cual entra en vigencia a partir del día 01 /04/2016, el cual consta de los siguientes documentos:

- Organigrama Restructurado.
- Manual de Procedimientos y formatos para uso de control interno relacionado con las cuentas por cobrar.
- Plan de capacitación

Para que esta implementación se consolide, se realizara la capacitación al personal administrativo según sus cargos asignados y plan de capacitación.

A continuación damos a conocer los responsables de los cargos asignados según organigrama restructurado.

#	Nombres y Apellidos	Cargo Asignado
01	Guevara Ramos Mayer Edward	Jefe de Administración
02	Alvarado Vargas Sarita Jaqueline	Asistente Administrativo
03	Eustaquio Rojas Elisa	Asistente de Facturación
04	Avalos Mercado Lucy Aydee	Asistente de Cobranza
05	Vásquez Pereda Max Smith	Gestor de Cobranza

Hago de conocer esta decisión al personal administrativo.

Atentamente.

Alicia M. Varas Zavateña
BAGSERVIS S.A.C.
Alicia M. Varas Zavateña
GERENTE GENERAL

Av. Jerónimo de La Torre 285 Dpto. 302 - Urb. Las Quintanas - Trujillo
Cel.: 994239897 - RPM: *0131310 - RPC: 992267297 - Nextel: 423*9827 - bagservissac@gmail.com
www.bagservis.com

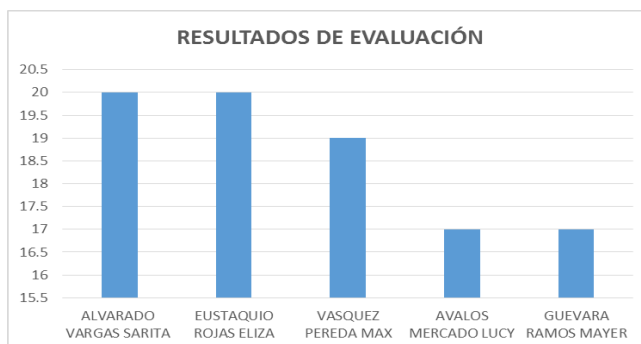
Capacitación al personal sobre el manual de control interno, procedimientos y formatos para mejorar el control interno de las cuentas por cobrar. El personal involucrado con las Cuentas por Cobrar cumplió con su asistencia para la capacitación según Registro de Asistencia Formación adjunto en el Anexo N° 03.

5.6.2. Evaluación de capacitación al personal

CUADRO N° 12
RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE
CAPACITACIÓN

#	PARTICIPANTES	PUNTAJE
1	ALVARADO VARGAS SARITA	20
2	EUSTAQUIO ROJAS ELIZA	20
3	VASQUEZ PEREDA MAX	19
4	AVALOS MERCADO LUCY	17
5	GUEVARA RAMOS MAYER	17

GRÁFICO N° 01



Se evaluó al personal relacionado con las Cuentas por Cobrar sobre el Manual de Procedimiento de Control Interno de las Cuentas por Cobrar mediante un cuestionario de 10 preguntas sobre las actividades a seguir en el proceso de ventas al crédito, cobranza y recuperación de facturas vencidas. Los 5 colaboradores evaluados obtuvieron resultados aprobatorios (Según evaluaciones en el Anexo N° 04)

Por lo cual se deduce que la capacitación es favorable para el inicio de la Implementación de Control Interno de las Cuenta por Cobrar.

CAPÍTULO 6. RESULTADOS

EVALUACIÓN DEL IMPACTO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA LIQUIDEZ.

En este capítulo presentamos el resultado de la implementación luego de aplicar las nuevas medidas de Control Interno de las Cuentas por Cobrar.

Evaluaremos los Estados Financieros comparativos al 30/06/2016, mediante Ratios Financieros, para conocer la variación positiva de la Liquidez de Bagservis Sac.

6.1. Relación de cobros en el periodo abril a junio 2016:

En el periodo de Abril a Junio del 2016 se logró recuperar la mayor parte de la cartera vencida, mediante la aplicación de nuevas acciones de control implementadas.

CUADRO N° 13



RECUPERACIÓN DE CARTERA Expresado en Soles

Saldo al 31/03/2016 **380,895.00**

Ventas al Crédito de
Abril a Junio 2016 205,343.00

Recuperaciones **257,826.00**
Abril a Junio 2016

SALDO AL 30/06/2016 **328,412.00**

A continuación Detalle de la Recuperación de las Cuentas por Cobrar

TABLA N° 05 RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA AL 30/06/2016

BAGSERVIS SAC -20481320900



RECUPERACION DE CARTERA
De 01/04/2016 al 30/06/2016
Expresado en Soles

#	Razón Social	N° RUC	N° Factura	Importe Total	Fecha de Emisión	Días de Crédito	Fecha de Vencimiento	Días de Atraso	Fecha de Cobro	Actividades Realizadas
1	SANDVIK DEL PERU S.A	201100134706	000001-000000000001910	758.28	16/01/2016	10	26/01/2016	87	22/04/2016	Cliente firmo compromiso de pago y cumplimiento con el pago.
2	DANPER AGRICOLA LA VENTUROSA S.A.C.	20477542833	000001-000000000001920	1,174.99	21/01/2016	60	21/03/2016	30	20/04/2016	Cliente firmo compromiso de pago y cumplimiento con el pago.
4	DANPER AGRICOLA LA VENTUROSA S.A.C.	20477542833	000001-000000000001922	2,054.87	27/01/2016	45	12/03/2016	39	20/04/2016	Cliente firmo compromiso de pago y cumplimiento con el pago.
5	BEGGIE PERÚ S.A.	20546676553	000001-000000000001923	7,613.76	29/01/2016	10	08/02/2016	86	04/05/2016	Cliente firmo compromiso de pago, luego se reporto a IncoCorp por incumplimiento, Asesor Legal Envio Carta Notarial, realizo el pago.
7	ARATO PERU S.A.	20543083454	000001-000000000001924	5,664.00	29/01/2016	10	08/02/2016	116	03/06/2016	Cliente firmo compromiso de pago y cumplimiento con el pago.
8	OBRASCON HUARTE LAIN S.A.SUC.DEL PERU	20425123115	000001-000000000001936	27,035.37	05/02/2016	15	20/02/2016	93	23/05/2016	Cliente firmo compromiso de pago, luego se reporto a IncoCorp por incumplimiento, Asesor Legal Envio Carta Notarial, realizo el pago.
10	OBRASCON HUARTE LAIN S.A.SUC.DEL PERU	20425123115	000001-000000000001937	38,704.00	05/02/2016	15	20/02/2016	67	27/04/2016	Cliente firmo compromiso de pago, luego se reporto a IncoCorp por incumplimiento, realizo el pago.
11	DANPER AGRICOLA LA VENTUROSA S.A.C.	20477542833	000001-000000000001946	2,053.20	23/02/2016	60	23/04/2016	0	23/04/2016	Recordatorio de Pago, pago de la deuda
13	DANPER TRUJILLO S.A.C.	20170040938	000001-000000000001947	2,548.80	23/02/2016	60	23/04/2016	52	14/06/2016	Cliente firmo compromiso de pago y cumplimiento con el pago.
14	DANPER TRUJILLO S.A.C.	20170040938	000001-000000000001948	15,635.00	23/02/2016	60	23/04/2016	46	08/06/2016	Cliente firmo compromiso de pago y cumplimiento con el pago.
16	ARATO PERU S.A.	20543083454	000001-000000000001950	5,664.00	27/02/2016	10	08/03/2016	59	06/05/2016	Cliente firmo compromiso de pago y cumplimiento con el pago.
17	BEGGIE PERÚ S.A.	20546676553	000001-000000000001955	7,237.53	29/02/2016	10	10/03/2016	106	24/06/2016	Cliente firmo compromiso de pago, luego se reporto a IncoCorp por incumplimiento, Asesor Legal Envio Carta Notarial, realizo el pago.
19	OBRASCON HUARTE LAIN S.A.SUC.DEL PERU	20425123115	000001-000000000001960	38,704.00	04/03/2016	60	03/05/2016	14	17/05/2016	Cliente firmo compromiso de pago y cumplimiento con el pago.
20	DANPER TRUJILLO S.A.C.	20170040938	000001-000000000001979	87,862.80	23/03/2016	60	22/05/2016	26	17/06/2016	Cliente firmo compromiso de pago y cumplimiento con el pago.
22	DANPER TRUJILLO S.A.C.	20170040938	000001-000000000001981	5,345.40	23/03/2016	60	22/05/2016	0	22/05/2016	Recordatorio de Pago, pago de la deuda.
23	DANPER AGRICOLA LA VENTUROSA S.A.C.	20477542833	000001-000000000001982	4,106.00	23/03/2016	60	22/05/2016	19	10/06/2016	Cliente firmo compromiso de pago y cumplimiento con el pago.
25	ARATO PERU S.A.	20543083454	000001-000000000001984	5,664.00	31/03/2016	15	15/04/2016	0	15/04/2016	Recordatorio de Pago, pago de la deuda.
Total Recuperación										
257,826.00										

6.2. Estados financieros al 30/06/2016 – comparativos:

BAGSERVIS S.A.C.
TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA
R.U.C.: 20481320900

Estado de Situación Financiera- Comparativo

(Expresado en Nuevos Soles)

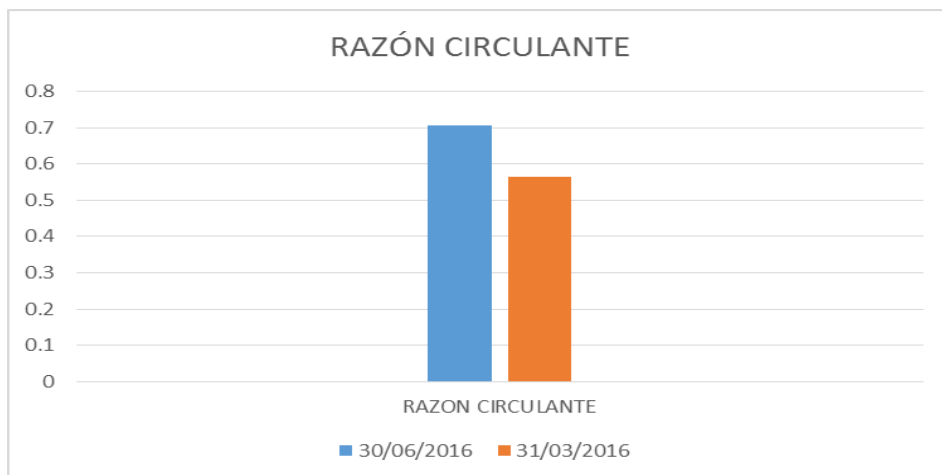
DESCRIPCIÓN	Al 30 de Junio del 2016	Al 31 de Marzo del 2016
Activos		
Activos Corrientes		
Caja y Bancos	93,451.00	62,150.00
Cuentas Cobrar Comerciales - Terceros	328,412.00	380,895.00
Materiales Aux. Suministros y Repuestos	30,128.00	17,826.00
Total Activos Corrientes	451,991.00	460,871.00
Activos No Corrientes		
Activos Adq. Arrendamiento Financiero (2)	1,563,733.96	1,563,733.96
Inmuebles, Maquinarias y Equipos	172,931.10	172,931.10
Depreciación de 1 y 2 e IME Acumulado	-825,544.61	-687,953.84
Desvalorización de intangibles	-1,001.07	-834.23
Total Activos No Corrientes	910,119.38	1,047,876.99
TOTAL DE ACTIVOS	1,362,110.38	1,508,747.99
Pasivos y Patrimonio		
Pasivos Corrientes		
Tributos por Pagar	7,033.00	16,366.00
Remuneraciones y Participac. por Pagar	6,611.00	6,611.00
Cuentas Pagar Comerciales - Terceros	15,744.00	45,744.00
Cuentas por Pagar Diversas - Terceros		13,754.00
Obligaciones Financieras	612,018.00	732,638.59
Total Pasivos Corrientes	641,406.00	815,113.59
Pasivos No Corrientes		
Total Pasivos	641,406.00	815,113.59
Patrimonio		
Capital	405,700.00	405,700.00
Resultados Acumulados Positivo	237,403.00	229,638.11
Resultados Acumulados Negativo	-83,587.16	-83,587.16
Utilidad del Ejercicio	161,188.54	141,883.45
Total Patrimonio	720,704.38	693,634.40
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	1,362,110.38	1,508,747.99

6.3. Ratios financieros de liquidez al 30/06/2016 comparativos:

CUADRO N° 14 RAZÓN CIRCULANTE

RATIOS FINANCIEROS		FORMULAS		30/06/2016	31/03/2016
		AL 30/06/2016	AL 31/03/2016		
RAZON CIRCULANTE	Activo Circulante / Pasivo Circulante	$\frac{451,991}{641,406}$	$\frac{460,871}{815,114}$	0.70	0.57

GRÁFICO N° 02

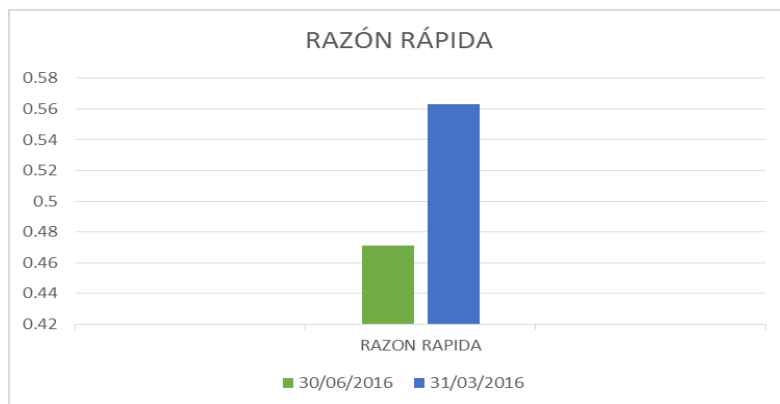


La Razón Circulante al 30/06/2016 es de 0.70, el cual aumentado al cierre de 31/03/2016. Aun las deudas sobrepasan las disponibilidades de pago, y por lo tanto la empresa tiene problemas de liquidez, pues la que posee es insuficiente para afrontar sus obligaciones, ya que aproximadamente el 90% de sus ventas son al crédito.

CUADRO N° 15 RAZÓN RÁPIDA

RATIOS FINANCIEROS		FÓRMULAS		30/06/2016	31/03/2016
		AL 30/06/2016	AL 31/03/2016		
RAZÓN RÁPIDA	(Activo Circulante - Existencias) / Pasivo Circulante	$\frac{451,991 - 30,128}{641,406}$	$\frac{460,871 - 17,826}{815,114}$	0.47	0.56

GRÁFICO N° 03

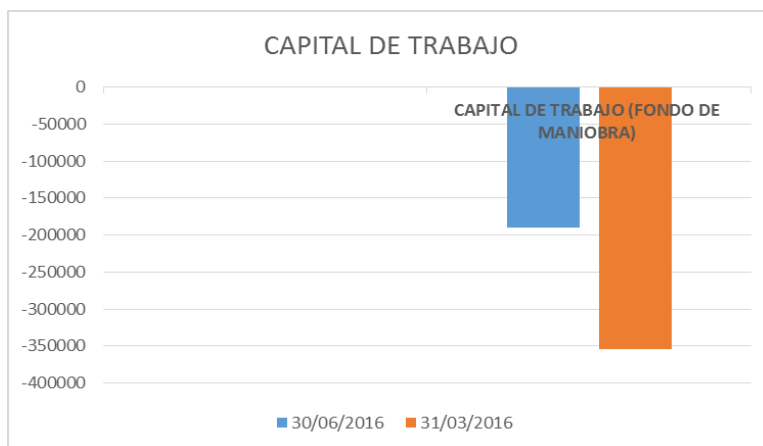


El indicador de Razón Rápida se comporta de forma desfavorable al 30/06/2016, donde la empresa conto 0.47, para cubrir las obligaciones inmediatas, lo que evidencia que el inventario constituyo un elemento de peso dentro de su activo circulante, en comparación al 31/03/2016, que se comportó de manera favorable.

CUADRO N° 16 CAPITAL DE TRABAJO

ATIOS FINANCIEROS		FORMULAS		30/06/2016	31/03/2016
		AL 30/06/2016	AL 31/03/2016		
CAPITAL DE TRABAJO (FONDO DE MANIOBRA)	Activo Corriente - Pasivo Corriente	451,991 - 641,406	460,871 - 815,114	-S/.189,415	-S/.354,243

GRÁFICO N° 04

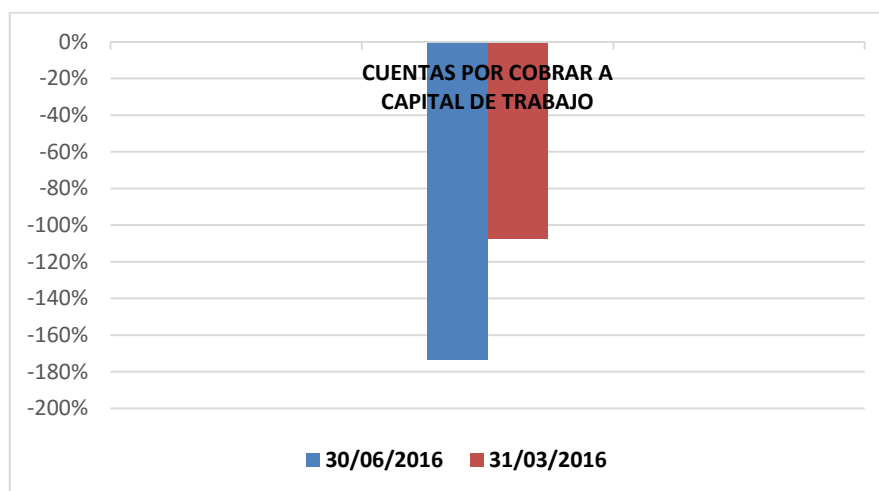


Observamos que en ambos trimestres el capital de trabajo es negativo, debido a un considerable incremento del pasivo corriente, como consecuencia de obligaciones financieras, impuesto a la renta y obligaciones comerciales.

CUADRO N° 17 CTAS X COBRAR A CAPITAL DE TRABAJO

RATIOS FINANCIEROS		FORMULAS		30/06/2016	31/03/2016
		AL 30/06/2016	AL 31/03/2016		
CUENTAS POR COBRAR A CAPITAL DE TRABAJO	Cuentas por Cobrar Netas / Capital de Trabajo	$\frac{328,412}{-189,415}$	$\frac{380,895}{-354,243}$	-173%	-108%

GRÁFICO N° 05

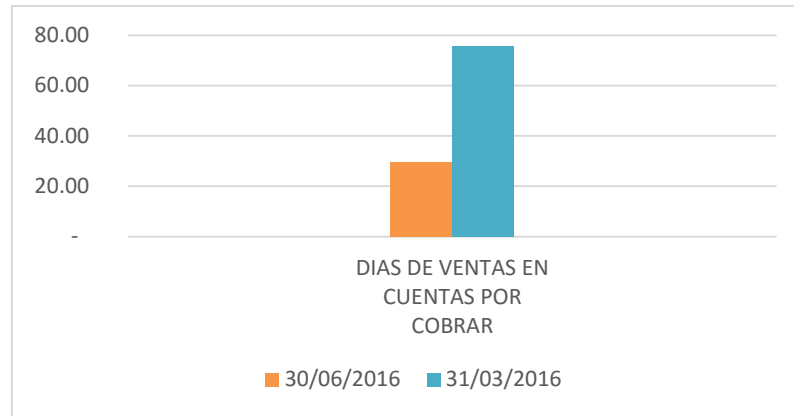


El porcentaje de la influencia de las Cuentas por Cobrar en la estructura del Capital de Trabajo es negativo en ambos periodos, debido al incremento de las Obligaciones Financieras y Comerciales a corto plazo.

CUADRO N° 18 DIAS DE VENTAS EN CTAS X COBRAR

RATIOS FINANCIEROS		FORMULAS		30/06/2016	31/03/2016
		AL 30/06/2016	AL 31/03/2016		
DIAS DE VENTAS EN CUENTAS POR COBRAR	cuentas por Cobrar / Ventas/360	$\frac{328,412}{1,004,762 / 360}$	$\frac{380,895}{452,319 / 360}$	29.42	75.79

GRÁFICO N° 06

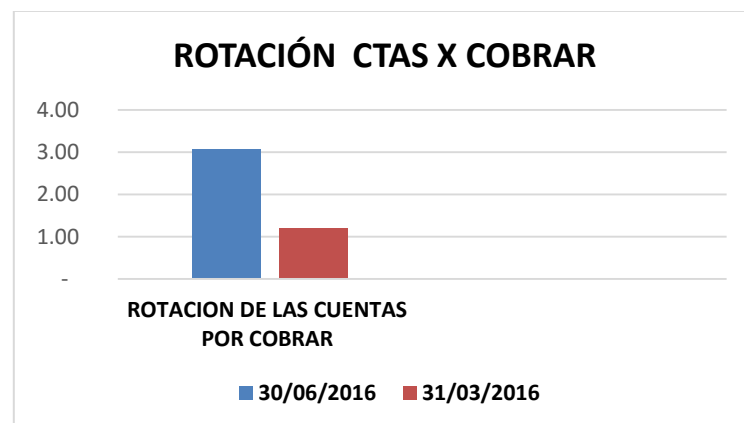


El indicador nos señala al 30/06/2016, que las cuentas por cobrar están circulando 29 días, es decir, nos indica el tiempo promedio que tarda en convertirse en efectivo.

CUADRO N° 19 ROTACIÓN DE CUENTAS X COBRAR

RATIOS FINANCIEROS		FORMULAS		30/06/2016	31/03/2016
		AL 30/06/2016	AL 31/03/2016		
ROTACION DE LAS CUENTAS POR COBRAR	Ventas Netas a Crédito / Promedio de Cuentas por Cobrar	$\frac{1,004,762}{328,412}$	$\frac{452,319}{380,896}$	3.06	1.19

GRÁFICO N° 07



Al 30/06/2016 la Rotación de las Cuentas por Cobrar ha aumentado a 3 veces (29 días) durante el primer trimestre, en comparación al 31/03/2016 que la Rotación de las Cuentas por Cobrar fue de 1 veces.

6.4. Índice de morosidad al 30/06/2016 comparativo:

Al 30 de Junio del 2016, el índice de morosidad ha disminuido positivamente en comparación con el periodo 31 de Marzo del 2016, 29 % de mi cartera de créditos está vencido.

CUADRO N° 20

BAGSERVIS SAC -20481320900



INDICE DE MOROSIDAD

Expresado en Soles

		Al 30/06/2016	Al 31/03/2016
INDICE DE MOROSIDAD	=	$\frac{89,366.75}{328,412.00}$	$\frac{177,595.94}{380,895.00}$
INDICE DE MOROSIDAD	=	27%	47%

Comparativo de Índice de morosidad

PERIODO	% DE MOROSIDAD
Al 31/03/2016	47%
Al 30/06/2016	27%

GRÁFICO N° 08

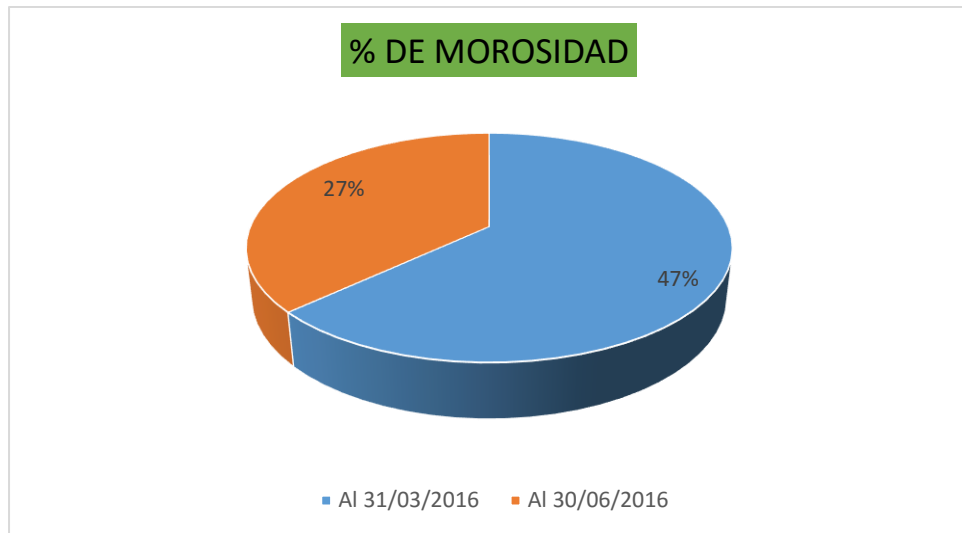


TABLA N° 06 REPORTE DE FACTURAS VENCIDAS AL 30/06/2016

BAGSERVIS SAC - 20481320900



REPORTE DE FACTURAS VENCIDAS

Al 30 de Junio del 2016

Expresado en Soles

#	Razón Social	N° RUC	N° Factura	Importe Total	Fecha de Emision	Días de Crédito	Fecha de Vencimiento	Días de Atraso
1	OBRASCON HUARTE LAIN S.A.SUC.DEL PERU	20425123115	000001-0000000001958	62,893.06	04/03/2016	15	19/03/2016	103
2	BEGGIE PERÚ S.A.	20546676553	000001-0000000001990	7,381.11	31/03/2016	15	15/04/2016	76
3	BEGGIE PERÚ S.A.	20546676553	000001-0000000001992	5,605.00	31/03/2016	15	15/04/2016	76
4	OBRASCON HUARTE LAIN S.A.SUC.DEL PERU	20425123115	000001-0000000002004	1,097.58	15/04/2016	30	15/05/2016	46
5	BEGGIE PERÚ S.A.	20546676553	000001-0000000002011	6,726.00	29/04/2016	15	14/05/2016	47
6	ARATO PERU S.A.	20543083454	000001-0000000002015	5,664.00	29/04/2016	60	28/06/2016	2
			TOTAL FACTURAS VENCIDAS	89,366.75				

TABLA N° 07 REPORTE DE VENCIMIENTO DE FACTURA AL 30/06/2016

BAGSERVIS SAC - 20481320900



REPORTE DE VENCIMIENTO DE FACTURA

Al 30 de Junio del 2016

Expresado en Soles

#	Razón Social	N° RUC	N° Factura	Importe Total	Fecha de Emision	Días de Crédito	Fecha de Vencimiento	Días de Atraso
1	OBRASCON HUARTE LAIN S.A.SUC.DEL PERU	20425123115	000001-00000000001958	62,893.06	04/03/2016	15	19/03/2016	103
2	BEGGIE PERÚ S.A.	20546676553	000001-00000000001990	12,381.11	31/03/2016	15	15/04/2016	76
3	BEGGIE PERÚ S.A.	20546676553	000001-00000000001992	5,605.00	31/03/2016	15	15/04/2016	76
4	OBRASCON HUARTE LAIN S.A.SUC.DEL PERU	20425123115	000001-00000000002004	11,097.58	15/04/2016	30	15/05/2016	46
5	DANPER AGRICOLA LA VENTUROSA S.A.C.	20477542833	000001-00000000002006	10,310.00	18/04/2016	90	17/07/2016	-17
6	DANPER TRUJILLO S.A.C.	20170040938	000001-00000000002010	7,383.60	20/04/2016	90	19/07/2016	-19
7	BEGGIE PERÚ S.A.	20546676553	000001-00000000002011	6,726.00	29/04/2016	15	14/05/2016	47
8	ARATO PERU S.A.	20543083454	000001-00000000002015	5,664.00	29/04/2016	60	28/06/2016	2
9	OBRASCON HUARTE LAIN S.A.SUC.DEL PERU	20425123115	000001-00000000002026	22,875.88	06/05/2016	60	05/07/2016	-5
10	DANPER TRUJILLO S.A.C.	20170040938	000001-00000000002041	10,620.00	10/05/2016	60	09/07/2016	-9
11	BLUEBERRIES PERU S.A.C.	20557530160	000001-00000000002043	14,991.90	31/05/2016	45	15/07/2016	-15
12	BEGGIE PERÚ S.A.	20546676553	000001-00000000002044	7,381.11	31/05/2016	45	15/07/2016	-15
13	ARATO PERU S.A.	20543083454	000001-00000000002045	5,664.00	31/05/2016	45	15/07/2016	-15
14	DANPER AGRICOLA LA VENTUROSA S.A.C.	20477542833	000001-00000000002051	6,844.00	07/06/2016	90	05/09/2016	-67
15	DANPER TRUJILLO S.A.C.	20170040938	000001-00000000002052	2,407.20	07/06/2016	90	05/09/2016	-67
16	DANPER TRUJILLO S.A.C.	20170040938	000001-00000000002053	4,602.00	07/06/2016	90	05/09/2016	-67
17	DANPER TRUJILLO S.A.C.	20170040938	000001-00000000002056	3,398.40	07/06/2016	90	05/09/2016	-67
18	OBRASCON HUARTE LAIN S.A.SUC.DEL PERU	20425123115	000001-00000000002058	15.00	07/06/2016	45	22/07/2016	-22
19	OBRASCON HUARTE LAIN S.A.SUC.DEL PERU	20425123115	000001-00000000002064	39,971.23	08/06/2016	45	23/07/2016	-23
20	DANPER AGRICOLA LA VENTUROSA S.A.C.	20477542833	000001-00000000002065	10,620.00	08/06/2016	90	06/09/2016	-68
21	DANPER TRUJILLO S.A.C.	20170040938	000001-00000000002066	2,407.20	09/06/2016	90	07/09/2016	-69
22	DANPER TRUJILLO S.A.C.	20170040938	000001-00000000002067	4,531.20	09/06/2016	90	07/09/2016	-69
23	INVERSIONES ADVENIR SAC	20482483225	000001-00000000002072	3,410.20	09/06/2016	90	07/09/2016	-69
24	CONSORCIO R & G AUTOMOTRIZ	20601071534	000001-00000000002073	1,416.00	09/06/2016	90	07/09/2016	-69
25	PROYECTO ESPECIAL DE INFRAESTRUCTURA DE	20503503639	000001-00000000002083	2,000.10	16/06/2016	30	16/07/2016	-16
26	DANPER TRUJILLO S.A.C.	20170040938	000001-00000000002090	1,003.00	21/06/2016	90	19/09/2016	-81
27	DANPER TRUJILLO S.A.C.	20170040938	000001-00000000002091	2,265.60	21/06/2016	90	19/09/2016	-81
28	IN-NOVA T SAC	20419080808	000001-00000000002093	6,170.96	21/06/2016	45	05/08/2016	-36
29	DANPER AGRICOLA LA VENTUROSA S.A.C.	20477542833	000001-00000000002094	2,053.20	28/06/2016	45	12/08/2016	-43
30	DANPER AGRICOLA LA VENTUROSA S.A.C.	20477542833	000001-00000000002095	3,115.20	28/06/2016	45	12/08/2016	-43
31	DANPER TRUJILLO S.A.C.	20170040938	000001-00000000002097	2,407.20	28/06/2016	45	12/08/2016	-43
32	BLUEBERRIES PERU S.A.C.	20557530160	000001-00000000002099	11,151.00	30/06/2016	10	10/07/2016	-10
33	ARATO PERU S.A.	20543083454	000001-00000000002100	5,664.00	30/06/2016	15	15/07/2016	-15
34	BEGGIE PERÚ S.A.	20546676553	000001-00000000002101	6,966.72	30/06/2016	60	29/08/2016	-60
35	BLUEBERRIES PERU S.A.C.	20557530160	000001-00000000002102	15,673.35	30/06/2016	60	29/08/2016	-60
36	SANDVIK DEL PERU S A	20100134706	000001-00000000002103	6,726.00	30/06/2016	15	15/07/2016	-15
			TOTAL	328,412.00				

CAPÍTULO 7. DISCUSIÓN

Según los resultados presentados en el capítulo anterior se determina el cumplimiento hipótesis planteada, es decir que la implementación de un sistema de control interno en las cuentas por cobrar incide positivamente en la liquidez de Bagservis SAC, esto debido a que con un adecuado sistema de control interno la recuperación de las cuentas por cobrar es más efectiva y oportuna permitiendo a la empresa recuperar los créditos otorgados a sus clientes contando con el retorno del dinero oportunamente, con lo cual puede cumplir con sus obligaciones financieras a corto plazo.

Se recuperó S/ 257, 826 de la cartera de clientes vencida que no pagaron a tiempo, La implementación mejora la liquidez de Bagservis, permitiendo hacer pago de las obligaciones financieros por S/ 120, 621, así como también se pagaron las cuentas por pagar comerciales por S/ 30,000 y otras cuentas por pagar por S/ 13,754. También hubo un incremento en el fondo de Caja y Bancos por S/ 31, 301 y disminución de las cuentas por cobrar teniendo como saldo al 30/05/2016 S/ 328,412.

TABLA N° 08 DETALLE DE PAGOS Y VARIACIÓN

DETALLE DE PAGOS Y VARIACION	AL 30/06/2016	AL 31/03/2016	VARIACION
Incremento en fondos de Caja y bancos	93,451.00	62,150.00	31,301.00
Disminucion de las Cuentas por Cobrar (CLIENTES)	328,412.00	380,895.00	- 52,483.00
Disminucion en las Cuentas por Pagar (PROVEEDORES)	15,744.00	45,744.00	- 30,000.00
Disminucion en Otras Cuentas por Pagar (accionista)		13,754.00	- 13,754.00
Disminucion en las Obligaciones Financieras (LEASING)	612,018.00	732,639.00	-120,621.00

Esto porque la liquidez de la empresa Bagservis Sac se ha incrementado al 30 de Junio del 2016 en 35.09 % aproximado, debido a que alcanza una liquidez general de 0.70 ya que al 31 de Marzo del 2016 fue de 0.57, esto debido principalmente a la implementación de un sistema de control interno en las cuentas por cobrar. El índice morosidad al 30 de junio es de 27 %, lo cual presenta una disminución de 20% en comparación al 31/03/2016 que fue 47 %. Así tenemos el siguiente cuadro comparativo de los índices de liquidez.

CUADRO N° 21

RATIOS FINANCIEROS	30/06/2016	31/03/2016
RAZON CIRCULANTE	0.70	0.57
RAZON RAPIDA	0.47	0.56
CAPITAL DE TRABAJO (FONDO DE MANIOBRA)	-S/.189,415.00	-S/.354,243.00
CUENTAS POR COBRAR A CAPITAL DE TRABAJO	-173%	-108%
DIAS EN VENTAS EN CUENTAS POR COBRAR	29.42	75.79
ROTACION DE LAS CUENTAS POR COBRAR	3.06	1.19

Estos resultados obtenidos son similares a los obtenidos por el Autor Aguilar (2012) que concluye Corporación Petrolera SAC, carece de un control interno eficiente, pues en la evaluación de los posibles clientes solo toma en cuenta el prestigio y la antigüedad en el mercado, más no se hace un estudio y seguimiento riguroso al comportamiento, que tienen los posibles clientes, en el cumplimiento con sus obligaciones con otros contratistas. Esto conlleva a que muchas veces Corporación Petrolera SAC, contrate a empresas, para que realicen esta labor, lo cual genera más gastos y esto afecta a la liquidez de la empresa.

Cuenta para el año 2012 con un saldo negativo de capital de trabajo de más de 15 millones de soles lo que no le permite contar con un fondo de maniobra disponible para ejecutar las obras a las que la empresa se ha comprometido, de acuerdo a contratos suscritos con sus clientes por lo que la empresa se ve obligada a buscar financiamiento para cubrir este déficit de fondos.

CONCLUSIONES

- ❖ Se analizó la incidencia de la Implementación del Sistema de Control Interno en la liquidez de Bagservis SAC al 30 Junio de 2016 concluimos que, esta influye significativamente en la liquidez porque ha permitido recuperar S/ 257 826 que no pagaron oportunamente los clientes, el cual la liquidez se incrementó a 0.70. Con la recuperación de la cartera vencida se incrementó el saldo en caja y bancos; se pagó obligaciones financieras por S/ 120, 621, así como también las cuentas por comerciales disminuye a S/ 15, 744 y otro pasivos por S/ 13,754.
- ❖ Se describió los procesos actuales antes de la implementación del Sistema de Control Interno determinando que no existe un control interno de las Cuentas por Cobrar, el personal no está siendo capacitado para afrontar responsabilidades de manera eficiente, la evaluación crediticia al cliente se realiza de manera deficiente al momento de otorgarle el crédito, no existen procedimiento y políticas de cobranza; por ello no existen controles de carácter preventivo que verifiquen el buen cumplimiento de los objetivos.
- ❖ Al evaluar la liquidez actual de BAGSERVIS SAC al 31/03/2016 se determinó que el ratio de liquidez general fue de 0.57 de cada sol adeudado, no han sido recuperados oportunamente.
- ❖ Se estableció e implementó un sistema de control interno de las cuentas por cobrar, se logró mejorar las actividades, procedimientos y formatos, las mismas que son de gran utilidad, permitiendo de manera práctica y oportuna el buen funcionamiento para el Control Interno de las Cuentas por Cobrar.
- ❖ Se evaluó el impacto del sistema de control interno de las cuentas por cobrar en la liquidez el cual fue positivo o favorable, obteniendo una liquidez general de 0.70, con un incremento de un 35.08% en comparación del 31 de marzo del 2016 el cual fue de 0.57.

RECOMENDACIONES

- ❖ La empresa Bagservis debe controlar oportunamente el vencimiento de las cuentas por cobrar, como si fuera el caso tratar de negociar con el cliente formas de pago en caso de probable incumplimiento así no aumentar el índice de morosidad.
- ❖ Es necesario que la empresa conozca adecuadamente a su cliente antes de otorgar un crédito, haciendo uso de herramientas como las centrales de riesgo.
- ❖ Continuamente realizar las mejoras del Control Interno de las Cuentas por Cobrar establecido. Con el fin de obtener mayores utilidades y así poder alcanzar los objetivos propuestos, la gerencia debe desarrollar políticas que promuevan la eficiencia y eficacia en todas las actividades de la empresa, así como también implementar controles internos en las demás Áreas de la Empresa, como herramienta útil y eficaz que permita controlar, a través de sus técnicas y procedimientos, los créditos que se otorgan en la empresa, minimizar pérdidas e incrementar los ingresos.
- ❖ En las empresas es necesario que se lleve de manera eficaz controles internos dentro del área cuentas por cobrar, aplicando 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.
- ❖ Es recomendable que se establezca la estimación de provisión para cuentas incobrables, que se tomen en consideración los siguientes aspectos para su determinación:
 - Tiempo máximo de un crédito moroso para considerarlo como incobrable.
 - Persona autorizada para dar de baja a las facturas incobrables.
 - Métodos a emplear para la determinación de la provisión.

- ❖ Es conveniente que el Asistente de Cobranza utilice recibos de cobro pre enumerados, para facilitar el control de los cheques o pagos recibidos, diariamente, por concepto de cancelación de facturas.
- ❖ Se deben realizar confirmación de saldos de manera escrita, para corroborar el saldo de las cuentas por cobrar en una fecha específica, con la finalidad de hacer un seguimiento a las diferencias encontradas de ser el caso.
- ❖ Los procedimientos establecidos en el Manual deberían cumplirse para garantizar que las operaciones de la empresa se ejecuten de manera satisfactoria.
- ❖ Es recomendable que se cobre interés por el retraso en el pago, a los clientes que no han cumplido con el pago de su deuda, para así obtener ingresos extraordinarios por intereses de mora.

REFERENCIAS

- ARANDA QUIROZ, T. R., & COCHACHIN CHILCA, O. L. (2007). *INCIDENCIA DE LA IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CAJA, PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE TRANSPORTES DE CARGA PESADA XXX SAC*. UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE, LA LIBERTAD. TRUJILLO: UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE. Recuperado el 10 de JUNIO de 2016
- CARRASCO ODAR, M. D., & FARRO ESPINO, C. D. (2014). *EVALUACION DEL CONTROL INTERNO A LA CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES VANINA E.I.R.L PARA MEJORAR LA EFICIENCIA Y GESTIÓN DURANTE EL PERIODO 2012*. UNIVERSIDAD CATOLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO. CHICLAYO: UNIVERSIDAD CATOLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO. Recuperado el 10 de JUNIO de 2016
- MALAVE, M. (2006). *ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR LLEVADOS EN LA UNIDAD DE CONTABILIDAD DE LOS ORGANISMOS OFICIALES DESCENTRALIZADOS EMPRESA SEDMA C.A. CONTADURIA PUBLICA*. MONAGAS: Universidad del Oriente. doi:C.I:15.631.324
- MANTILLA, S. A. (2005). *CONTROL INTERNO INFORME COSO*. BOGOTA: ECOE EDICIONES.
- MORENO FERNANDEZ, J. (2011). *FINANZAS EN LA EMPRESA*. MEXICO, MEXICO: GRUPO EDITORIAL PATRIA. Recuperado el 30 de JUNIO de 2016
- NUÑEZ RAMOS, E., & LAWRENCE J., G. (2003). *PRINCIPIOS DE AMDINISTRACION FINANCIERA* (Decima ed.). MÉXICO, MÉXICO: PEARSON EDUCATION.
- OCHOA SETZER, G., & SALDIVAR DEL ÁNGEL, R. (2012). *ADMINISTRACION FINANCIERA* (MC GRAW - ed.). MEXICO: INTERAMERICAN EDITORES SA. Recuperado el 30 de JUNIO de 2016
- OCOLA GADEA , M. E. (2008). *EL CONTROL INTERNO Y SU IMPACTO EN EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS DEL CENTRO EDUCATIVO "EL DIVINO MAESTRO"*. TRUJILLO: UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE. Recuperado el 10 de JUNIO de 2016
- PERDOMO MORENO, A. (s.f.).
- RUBIO DOMINGUEZ, P. (2007). *MANUAL DE ANALISIS FINANCIERO*.
- WILD , J., SUBRAMANYAM, K., & HALSEY, R. (2005). *ANALISIS DE ESTADOS FINANCIEROS* (NOVENA EDICION ed.). MONTERREY: MC GRAW HILL. Recuperado el 21 de JUNIO de 2016

ANEXOS

ANEXO N° 2 FORMATO PARA REPORTE A EQUIFAX –INFOCORP



RUC: 20481320900

RAZÓN SOCIAL: BAGSERVIS SAC

CONTACTO: Vasquez Pereda Max

CORREO ELECTRÓNICO: maxpereda.bagservis@gmail.com

TIPO DE CARTA (PRE / POST): POST

Registro	Nombres / Razón social	Dirección	Distrito	Provincia	Departamento	Teléfono de contacto	Deuda	Teléfono de cliente de conocer de
1	BEGGIE PERÚ S.A. OBRASCON HUARTE LAIN	AV. ENRIQUE CANAVAL Y MOREYRA N° 522	SAN ISIDRO	LIMA	LIMA	992267297	14,851.32 S/.	
2	S.A.SUC.DEL PERU	AV. 28 DE JULIO N° 150 DPTO 7MO PISO	MIRAFLORES	LIMA	LIMA	992267297	65,739.37 S/.	

ANEXO N° 3. REGISTRO DE ASISTENTES A FORMACIÓN




F-PSGI-13/CO.pe-08
(Revisión 1)

REGISTRO DE ASISTENTES A FORMACIÓN

TEMA	Organigrama Reestructurado			
TIPO DE FORMACIÓN (MARCAR CON UNA X)	Inducción	Capacitación		X
	Charla	Entrenamiento	Simulacro	
EMPRESA FORMADORA	Bagservis			
NOMBRE DEL FORMADOR	Marilyn Elizabeth Ramos Garrido			
LUGAR IMPARTICIÓN	Oficina Las Quintanas			
FECHA IMPARTICIÓN	21-03-16	DURACIÓN (horas)	00:40 minutos	

	APELLIDOS Y NOMBRE	PUESTO	EMPRESA	D.N.I.	FIRMA
1	Alvarado Vargas Sarita	Asist. Adm.	Bagservis	45730863	
2	Guevara Ramos Mayer	Asist. Admi	Bagservis	18722109	
3	Vásquez Pereda	Asist. Admi	Bagservis	45279208	
4	Avales Mercado Ivay	Asist. Adm.	Bagservis	44321126	
5	Eustaquio Rojas Elisa	A. Adm.	BAGSERVIS	45445569	
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					

DATOS DEL FORMADOR	CONTENIDO DEL CURSO
 Fdo. Formador Fecha: 21-03-16	Dar a conocer al personal el organigrama Reestructurado y los responsables asignados a los cargos, así como sus funciones principales




F-PSGI-13/CO.pe-08
(Revisión 1)

REGISTRO DE ASISTENTES A FORMACIÓN

TEMA	Manual Procedimientos de Control Interno		
TIPO DE FORMACIÓN (MARCAR CON UNA X)	Inducción	Capacitación	X
	Charla	Entrenamiento	Simulacro
EMPRESA FORMADORA	Bagservis		
NOMBRE DEL FORMADOR	Marilyn Elizabeth Ramos		
LUGAR IMPARTICIÓN	Oficina las Quintanas		
FECHA IMPARTICIÓN	22-03-16	DURACIÓN (horas)	00.20 horas

	APELLIDOS Y NOMBRE	PUESTO	EMPRESA	D.N.I.	FIRMA
1	Estravio Rojas Elisa	Asst. Fabrica	Bagservis	45445369	
2	Quevedo Ramos Mayer	J-Administración	Bagservis	18722109	
3	Alvarado Vargas Sarah	As Admisi	Bagservis	45730863	
4	Vásquez Pereda	Gest. Cobr.	Bagservis	45279208	
5	Avalos Mercado Lucy	ASIST. COBR.	Bagservis	44321126	
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					

DATOS DEL FORMADOR	CONTENIDO DEL CURSO
 Fdo. Formador Fecha: 22-03-16	Entrega del Manual de Procedimientos al Personal relacionado a las Cuentas por Cobrar.



F-PSGI-13/CO.pe-08
(Revisión 1)

REGISTRO DE ASISTENTES A FORMACIÓN

TEMA	Proceso Ventas Al Crédito			
TIPO DE FORMACIÓN (MARCAR CON UNA X)	Inducción	Capacitación		X
	Charla	Entrenamiento	Simulacro	
EMPRESA FORMADORA	Bagservis SAC			
NOMBRE DEL FORMADOR	Marilyn Ramos Garrido			
LUGAR IMPARTICIÓN	Oficina Las Quevedas			
FECHA IMPARTICIÓN	25-03-16	DURACIÓN (horas)	01:30 horas	

	APELLIDOS Y NOMBRE	PUESTO	EMPRESA	D.N.I.	FIRMA
1	EUSTAGUO POJAS ELIZA	Asst. Financ.	BAGSERVIS	44445269	[Firma]
2	Quevedo Ramos Moyer	J. Admíst.	Bagservis	1822109	[Firma]
3	Santa Alvarado Vargas	As. Admíst.	Bagservis	4372083	[Firma]
4	Vásquez Pereda	Gest. Cobr.	Bagservis	45279208	[Firma]
5	Avales Mercado Moya	Asist. Cobr.	Bagservis	44321126	[Firma]
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					

DATOS DEL FORMADOR	CONTENIDO DEL CURSO
Fdo. Formador: [Firma] Fecha: 25-03-16	Conocer el procedimiento a seguir a seguir para el proceso de ventas a créditos y los formatos a usar.



F-PSGI-13/CO.pe-08
(Revisión 1)

REGISTRO DE ASISTENTES A FORMACIÓN

TEMA	Proceso de Cobranza		
TIPO DE FORMACIÓN (MARCAR CON UNA X)	Inducción	Capacitación	<input checked="" type="checkbox"/>
	Charla	Entrenamiento	Simulacro
EMPRESA FORMADORA	Baggerus SAC		
NOMBRE DEL FORMADOR	Marilyn Ramos Garrido		
LUGAR IMPARTICIÓN	Oficina los Auntonos		
FECHA IMPARTICIÓN	28-03-16	DURACIÓN (horas)	01.30 hora

	APELLIDOS Y NOMBRE	PUESTO	EMPRESA	D.N.I.	FIRMA
1	Quevedo Ramos Mayra	J. Admst	Bagservis	18922109	<i>[Signature]</i>
2	Vásquez Pereda	Gest. Cobr.	Bagservis	45279208	<i>[Signature]</i>
3	Santa Nvarado Vongoparis Admst	Admst	Bagservis	45230865	<i>[Signature]</i>
4	Avalos Mercado Lucy	Asist. Cobr.	Bagservis	44321126	<i>[Signature]</i>
5	ELISA EUSTAQUIO PEÑAS	Asis. Financ	BAGSERVIS	44445360	<i>[Signature]</i>
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					

DATOS DEL FORMADOR	CONTENIDO DEL CURSO
 Fdo. Formador Fecha: 28-03-16	Conocer las actividades del proceso de cobranza, su procedimiento y formatos a usar.



F-PSGI-13/CO.pe-08
(Revisión 1)


REGISTRO DE ASISTENTES A FORMACIÓN

TEMA	Proceso de Recuperación de facturas Vencidas			
TIPO DE FORMACIÓN (MARCAR CON UNA X)	Inducción	Capacitación		X
	Charla	Entrenamiento	Simulacro	
EMPRESA FORMADORA	Bagservis SAC			
NOMBRE DEL FORMADOR	Marilyn Ramos Garrido			
LUGAR IMPARTICIÓN	Ofici. Los Amantanos			
FECHA IMPARTICIÓN	29-03-16	DURACIÓN (horas)	01.30 horas	

	APELLIDOS Y NOMBRE	PUESTO	EMPRESA	D.N.I.	FIRMA
1	Santa Alvarado V.	45730863	Asst. Admin	Bagservis	[Firma]
2	EUSTACIO POJAS ELIZ	44445869	Asst. Feducc	Bagservis	[Firma]
3	Vásquez Pereda	45279208	Gest. Cobr.	Bagservis	[Firma]
4	Avalos Mercado Lucy	44321126	Asist. Cobr.	Bagservis	[Firma]
5	Guevara Ramos Mayra	J. Admíst.	Bagservis	18722109	[Firma]
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					

DATOS DEL FORMADOR	CONTENIDO DEL CURSO
Fdo. Formador: [Firma] Fecha: 29-03-16	las actividades a realizarse del Proceso de Recuperación de facturas Vencidas y el procedimiento a seguir en caso de incumplimiento

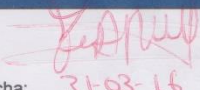
ANEXO N° 4. EVALUACIÓN DE CAPACITACIÓN



EVALUACIÓN DE CAPACITACIÓN

TEMA	CONTROL INTERNO CTAS X COBRAR		
NOMBRE DEL TRABAJADOR	ELISA EUSTRAQUIO ROJAS		
CARGO	ASIST. FACTURACION		
FECHA	31-03-16	DURACIÓN:	00:30 horas minutos

1. ¿Indicar el cargo responsable de solicitar los datos del cliente y que medio de evaluación usar?
 - El asistente administrativo solicita los datos
 - Evaluación por medio de plataforma Infocorp
2. ¿Quién emite la valorización del servicio? ¿Para qué sirve la valorización?
 El Gerente de Operaciones para que el Asistente de facturación emita la factura
3. ¿El responsable de fijar el precio del servicio cotizado es el?
 Gerente General
4. ¿Quién es el responsable de la verificación de transferencia o depósito del cliente?
 Asistente Administrativa
5. Menciona algunas funciones principales del Asistente de Cobranza:
 - Controlar el vencimientos de la facturas
 - Enviar Recordatorio de pago al cliente
6. Menciona algunas funciones principales del Gestor Cobranza:
 - Gestionar el cobra de los facturas vencidas
 - Acuerdo y coordina con el cliente fecha de compromiso de pago
 - Reporte de facturas vencidas
7. Si el cliente persiste en el incumplimiento de pago, qué medidas se debe realizar para recuperar el pago incumplido.
 Reportar a Infocorp, Asesor legal
 Tomar medidas judiciales
8. ¿Quién es el encargado de emitir y enviar carta notarial al cliente?
 Asesor legal
9. ¿Qué formatos de debe usar el Asistente Cobranza y el Gestor de Cobranza?
 Reporte Control Vencimiento y facturas vencidas
10. ¿Qué medidas debe realizar el Asesor Legal con el cliente moroso?
 Carta Notarial, desahucio medidas legales

FIRMA DEL EVALUADOR	RESULTADO DE EVALUACIÓN
 Fecha: 31-03-16	20



EVALUACIÓN DE CAPACITACIÓN

TEMA	control interno de cobros y cobrar		
NOMBRE DEL TRABAJADOR	Savita Alvarez Vargas		
CARGO	Asistente Administrativo		
FECHA		DURACIÓN:	30 min.

- ¿Indicar el cargo responsable de solicitar los datos del cliente y que medio de evaluación usar?
El Asistente Administrativo es quien solicita los datos al cliente, luego lo evalúa en las plataformas de Inpocord.
- ¿Quién emite la valorización del servicio? ¿Para qué sirve la valorización?
Es el gerente de operaciones, para después emitir las facturas.
- ¿El responsable de fijar el precio del servicio cotizado es el
El responsable es el gerente general.
- ¿Quién es el responsable de la verificación de transferencia o depósito del cliente?
El asistente administrativo.
- Menciona algunas funciones principales del Asistente de Cobranza:
* controla el vencimiento de las facturas.
* Emite todos los reportes.
- Menciona algunas funciones principales del Gestor Cobranza:
* Gestiona todo el cobro de las facturas que ya están vencidas.
* El gestor de cobranza es quien llama a los clientes para que paguen las facturas.
- Si el cliente persiste en el incumplimiento de pago, qué medidas se debe realizar para recuperar el pago incumplido.
tomar acciones judiciales con el cliente.
- ¿Quién es el encargado de emitir y enviar carta notarial al cliente?
El Asesor legal.
- ¿Qué formatos de debe usar el Asistente Cobranza y el Gestor de Cobranza?
* Formato de facturas vencidas, revisión del estado de cuenta
- ¿Qué medidas debe realizar el Asesor Legal con el cliente moroso?
Acciones judiciales y reportes a Inpocord.

FIRMA DEL EVALUADOR	RESULTADO DE EVALUACIÓN
 Fecha: 31-03-16	20



EVALUACIÓN DE CAPACITACIÓN

TEMA	Implementación del control interno ctas x cobrar		
NOMBRE DEL TRABAJADOR	Quevora Ramos Mayer		
CARGO	Jefe Administrativo		
FECHA	31.03.2016	DURACIÓN:	30 min

- ¿Indicar el cargo responsable de solicitar los datos del cliente y que medio de evaluación usar?
- El asistente Administrativo.
+ Usa el medio de Infoword
- ¿Quién emite la valorización del servicio? ¿Para qué sirve la valorización?
+ emite el gerente administrativo, para que el asistente de Fact. emita la factura.
- ¿El responsable de fijar el precio del servicio cotizado es el
+ es el Gerente General
- ¿Quién es el responsable de la verificación de transferencia o depósito del cliente?
+ el gestor de cobranza
- Menciona algunas funciones principales del Asistente de Cobranza:
- Emite Reportes
- Verificar el venimiento de las facturas
- Menciona algunas funciones principales del Gestor Cobranza:
+ Coordina con el cliente la fecha de pago,
- Si el cliente persiste en el incumplimiento de pago, qué medidas se debe realizar para recuperar el pago incumplido. + se envía carta Notarial
- ¿Quién es el encargado de emitir y enviar carta notarial al cliente?
+ El asesor legal.
- ¿Qué formatos de debe usar el Asistente Cobranza y el Gestor de Cobranza?
+ Reporte de control, Reporte de Facturas vencidas
- ¿Qué medidas debe realizar el Asesor Legal con el cliente moroso?
+ El asesor legal debe reportar a Infocor.

FIRMA DEL EVALUADOR	RESULTADO DE EVALUACIÓN
 Fecha: 31-03-16	17



EVALUACIÓN DE CAPACITACIÓN

TEMA	CONTROL INTERNO DE LAS CIAS X COBRAR		
NOMBRE DEL TRABAJADOR	VASQUEZ PEREDA MAX SHITE		
CARGO	GESTOR DE COBRANZA		
FECHA	31-03-16	DURACIÓN:	30 MIN

- ¿Indicar el cargo responsable de solicitar los datos del cliente y que medio de evaluación usar?
 - EL ASISTENTE ADMINISTRATIVO.
 - INFOCORP
- ¿Quién emite la valorización del servicio? ¿Para qué sirve la valorización?
 GERENTE DE OPERACIONES, DESPUES SE EMITE LA FACTURA
- ¿El responsable de fijar el precio del servicio cotizado es el
 GERENTE GENERAL
- ¿Quién es el responsable de la verificación de transferencia o depósito del cliente?
 EL ASISTE ADMINISTRATIVO
- Menciona algunas funciones principales del Asistente de Cobranza:
 - CONTROL DE VENCIMIENTO DE FACTURAS
 - HACER REPORTES
- Menciona algunas funciones principales del Gestor Cobranza:
 - ▷ GESTIONA EL LIBRO DE LAS FACTURAS VENCIDAS
 - ▷ LLAMAR AL CLIENTE
 - ▷ ENVIAR RECORDATORIOS DE PAGOS
- Si el cliente persiste en el incumplimiento de pago, qué medidas se debe realizar para recuperar el pago incumplido. EL ASESOR LEGAL TOMA MEDIDAS JUDICIALES
- ¿Quién es el encargado de emitir y enviar carta notarial al cliente?
 EL ASESOR LEGAL
- ¿Qué formatos de debe usar el Asistente Cobranza y el Gestor de Cobranza?
 REPORTE DE CONTROL DE VENCIMIENTOS
- ¿Qué medidas debe realizar el Asesor Legal con el cliente moroso?
 - CARTA NOTARIAL

FIRMA DEL EVALUADOR	RESULTADO DE EVALUACIÓN
 Fecha: 31-03-16	19



EVALUACIÓN DE CAPACITACIÓN

TEMA	Control Interno de Gas x Cobranza		
NOMBRE DEL TRABAJADOR	Avalos Mercado Lucy		
CARGO	Asistente de cobranza		
FECHA	31-03-16	DURACIÓN:	30 min

- ¿Indicar el cargo responsable de solicitar los datos del cliente y que medio de evaluación usar?
El asistente Administrativo, Infocord
- ¿Quién emite la valorización del servicio? ¿Para qué sirve la valorización?
asistente administrativo
- ¿El responsable de fijar el precio del servicio cotizado es el
Gerente General
- ¿Quién es el responsable de la verificación de transferencia o depósito del cliente?
El asistente de Cobranza
- Menciona algunas funciones principales del Asistente de Cobranza:
 - Control de venc. de Facturas
 - Recordatorios de Pagos
- Menciona algunas funciones principales del Gestor Cobranza:
 - Compromiso de Pagos con el cliente
 - Gestiona el cobro de Pago de las facturas vencidas
- Si el cliente persiste en el incumplimiento de pago, qué medidas se debe realizar para recuperar el pago incumplido.
medidas judiciales con el asesor legal
- ¿Quién es el encargado de emitir y enviar carta notarial al cliente?
Asesor legal
- ¿Qué formatos de debe usar el Asistente Cobranza y el Gestor de Cobranza?
- ¿Qué medidas debe realizar el Asesor Legal con el cliente moroso?
Carta Notarial

FIRMA DEL EVALUADOR	RESULTADO DE EVALUACIÓN
 Fecha: 31-03-16	17