



FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

“EL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES VICTOR RAUL HAYA DE LA TORRE, CALLAO, 2017”, S.A.

Tesis para optar al título profesional de:

Contadora Pública

Autores:

Acuña Berrocal, Magaly Rayza
Puerta Culqui, Sonia

Asesor:

Mg. CPC. Ruperto Hernán Arias Fratelli

Lima – Perú

2020

DEDICATORIA

A Dios que siempre me guía y a mis padres, por todo su apoyo incondicional en cada decisión de mi vida.

Acuña Berrocal, Magaly Rayza

A Dios porque él es fuente de la vida, por proteger mi vida y haberme guiado para llegar a culminar mi carrera profesional, a mi familia y en especial a mis padres ya que ellos fueron mi inspiración y motivación para iniciar y culminar este largo proceso de aprendizaje.

Puerta Culqui, Sonia

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis profesores de la universidad por ser ejemplos de constancia y dedicación.

Acuña Berrocal, Magaly Rayza

Agradezco infinitamente a mi familia porque me han brindado el soporte emocional en este largo camino, a mi jefe por haberme brindado consejos y darme el espacio para cumplir con mi deber universitario y a mis docentes porque día a día me han motivado para culminar este objetivo.

Puerta Culqui, Sonia

Tabla de contenidos

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE TABLAS	7
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	10
1.1 Realidad problemática	10
1.1.1. Problema General	21
1.1.2. Problemas Específicos	22
1.2 Objetivos	22
1.3 Hipótesis	23
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	24
2.1 Tipo de investigación	24
2.1.1 Según el propósito	24
2.1.2 Según el alcance de investigación	24
2.1.3 Según el diseño de investigación.....	24
2.2 Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)	24
2.2.1 Población	24
2.2.2 Muestra.....	25
2.3 Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos.....	25
2.3.1. Recolección de datos:	25
2.4 Procedimiento.....	26
CAPÍTULO III. RESULTADOS	28
3.1 CUESTIONARIO.....	28
3.2 ANÁLISIS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS.....	37
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	41
REFERENCIAS	44
ANEXOS	45
ANEXO N° 1 Matriz de consistencia.....	45
ANEXO N° 2 Operacionalización de las variables	46
ANEXO N° 3 Ficha RUC de la empresa.....	48
ANEXO N° 4 Organigrama propuesto.....	49
ANEXO N° 5 Detalle de Cuentas por cobrar comerciales - terceros.....	50
ANEXO N° 6 Arqueo de caja	51

ANEXO N° 7 Planilla de sueldos.....	52
ANEXO N° 8 Guía de Cuestionario.....	53
ANEXO N° 9 Las 5C de crédito	54
ANEXO N° 10 Manual de control interno propuesto.	55
ANEXO N° 11 Proceso de cuentas por cobrar propuesto.	58
ANEXO N° 12 Detalle de ventas netas a terceros	59

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Relación de trabajadores según la muestra	25
Tabla N° 2: Pregunta 1	28
Tabla N° 3: Pregunta 2	29
Tabla N° 4: Pregunta 3	29
Tabla N° 5: Pregunta 4	30
Tabla N° 6: Pregunta 5	31
Tabla N° 7: Pregunta 6	31
Tabla N° 8: Pregunta 7	32
Tabla N° 9: Pregunta 8	32
Tabla N° 10: Pregunta 9	33
Tabla N° 11: Pregunta 10	34
Tabla N° 12: Pregunta 11	34
Tabla N° 13: Pregunta 12	35
Tabla N° 14: Diagnostico de control interno.....	36
Tabla N° 15: Estado de situación financiera.	37
Tabla N° 16: Estado de resultados.....	38
Tabla N° 17: Ratio de liquidez corriente	39
Tabla N° 18: Ratio de prueba acida.....	39
Tabla N° 19: Ratio de capital de trabajo	39
Tabla N° 20: Ratio de liquidez tesorería	40
Tabla N° 21: Ratio periodo promedio de cobranza	40

ÍNDICE DE TABLAS

Figura N° 1: Relación y sus componentes del control interno	11
---	----

RESUMEN

En el presente trabajo de investigación titulado “El control interno de las cuentas por cobrar comerciales y su incidencia en la liquidez de la Empresa de Transportes de Víctor Raúl Haya de la Torre, Callao, 2017” S.A., buscamos demostrar la importancia del control interno y como esto se refleja en la liquidez, se encuentra estructurado de la siguiente manera:

En el capítulo I, se describe la problemática, tales como la baja liquidez debido al mal manejo de las cuentas por cobrar comerciales y esto se debe a que la empresa es familiar y no cuenta con un control interno adecuado, además el personal que realiza la labor de cobranza cumple otras funciones, a ello se suma que no cuenta con políticas de cobranzas. Para ello establecemos los objetivos y las hipótesis para que de esa manera podamos analizar la incidencia del control interno de las cuentas por cobrar comerciales en la liquidez.

En el capítulo II, refiere a la metodología de investigación la cual es de tipo aplicada, de corte correlacional y diseño no experimental transversal. Por ello se tomó en cuenta como población a los trabajadores de la Empresa de Transportes Víctor Raúl Haya de la Torre S.A. como muestra y se realizó cuestionarios a los 4 responsables de cada área que son claves para poder medir las variables objetos de estudio.

En el capítulo III, se presenta los resultados de la investigación que fueron obtenidos, se evalúa el impacto del control interno de las cuentas por cobrar comerciales y su incidencia en la liquidez, mediante cuestionarios, ratios de liquidez e indicadores de morosidad.

En el capítulo IV, se presenta a la discusión y conclusión de los resultados, donde se determina el cumplimiento de las hipótesis planteadas. Finalmente se detallan las referencias bibliográficas donde nos dan a conocer las fuentes de información que se ha utilizado en la investigación y por último los anexos.

PALABRAS CLAVES: Control interno, Liquidez y Empresa.

ABSTRACT

In this research work entitled "The internal control of trade accounts receivable and its impact on the liquidity of the Transport Company of Víctor Raúl Haya de la Torre, Callao, 2017" SA, we seek to demonstrate the importance of internal control and As this is reflected in liquidity, it is structured as follows:

Chapter I describes the problems, such as the low liquidity due to the mismanagement of trade accounts receivable and this is because the company is familiar and does not have adequate internal control, in addition to the personnel who carry out the Collection work fulfills other functions, in addition to that it does not have collection policies. To do this, we establish the objectives and hypotheses so that in this way we can analyze the impact of internal control of commercial accounts receivable on liquidity.

In Chapter II, it refers to the research methodology, which is of the applied type, correlational cut and non-experimental cross-sectional design. For this reason, the workers of the Transport Company Víctor Raúl Haya de la Torre S.A. were taken into account as a population. As a sample and questionnaires were conducted to the 4 managers of each area that are key to being able to measure the variables under study.

Chapter III presents the results of the research that were obtained, evaluating the impact of internal control of trade accounts receivable and its impact on liquidity, using questionnaires, liquidity ratios and delinquency indicators.

In Chapter IV, the results are discussed and concluded, where compliance with the hypotheses is determined. Finally, the bibliographic references detailing the sources of information that have been used in the research and finally the annexes are detailed.

KEY WORDS: Internal control, Liquidity and Company.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

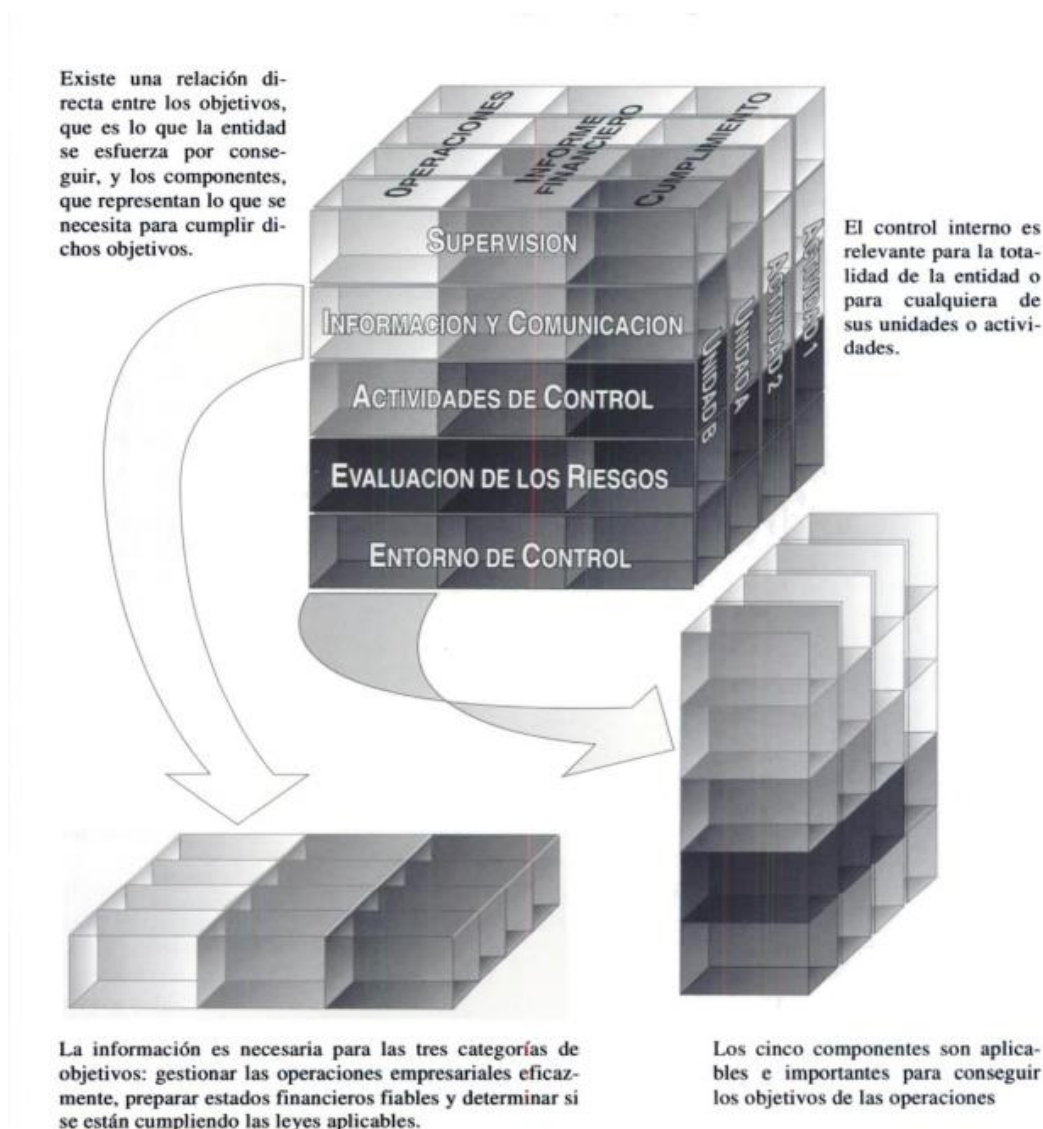
1.1 Realidad problemática

Por lo general las pequeñas y medianas empresas no cuentan con una administración eficiente, ni objetivos bien definidos, sino que se ven obligados a gestionar de manera empírica, de esa manera buscan solucionar las dificultades que se presenten alternando sin planificación alguna. Estas improvisaciones pueden llevar a situaciones no previstas y pueden crear un gran impacto negativo de índole económico y financiero como puede ser la alteración de fondos, fraudes o pérdidas de activos. Estos posibles escenarios podrían estar previstos si se realizara el control interno de las cuentas por cobrar comerciales.

La empresa elegida para esta investigación es la Empresa de Transportes Víctor Raúl Haya de la Torre, Callao, 2017 S.A., la misma que carece de Control Interno en las cuentas por cobrar comerciales motivo por el cual se ve afectado en su liquidez. La característica de la empresa es que es familiar y por lo tanto no realizan un control interno adecuado, trayendo como consecuencia que la información contable carezca de confiabilidad o autenticidad y esto incide directamente en la toma de decisiones que realiza la gerencia de la empresa. Además, a ello se suma que las políticas y procedimientos de cobranza no se encuentran establecidos y esto se ve reflejado negativamente en la liquidez de la empresa.

Según refieren, (Cooper & Lybrand, 1997), en su libro Los nuevos conceptos del control interno (Madrid) mencionan que el control interno puede ayudar a que una entidad consiga sus objetivos de rentabilidad y rendimiento y a prevenir la pérdida de recursos. Puede ayudar a la obtención de información financiera fiable. También puede reforzar la confianza en la que la empresa cumple con las leyes y normas aplicables, evitando efectos perjudiciales para su reputación y otras consecuencias. En resumen, ayuda a que la entidad llegue a dónde quiere ir y evite peligros y sorpresas en el camino.

Figura N° 1: Relación y sus componentes del control interno



Fuente: Cooper & Lybrand, Los nuevos conceptos del control interno.

Al respecto (Robbins & Coulter, 2014), en su libro de Administración (México) señalan que todo negocio desea tener utilidades. Para alcanzar esta meta, los gerentes necesitan controles financieros. Por ejemplo, podrían analizar estados de ingresos trimestrales en busca de gastos excesivos. Y podrían calcular razones financieras para asegurarse de que haya suficiente efectivo disponible para cubrir los gastos en que se incurre, de que los niveles de deuda no se hayan elevado demasiado, o de que los recursos se utilizan de manera productiva.

Por consecuente es de total importancia la ejecución del control interno en una compañía ya que de esta manera se alcanzara mejorar el escenario financiero, administrativo y legal, y consiguientemente se puede crecer y permanecer en el mercado.

VARIABLE INDEPENDIENTE

CONTROL INTERNO

(Durán Carpio, 2015) En su tesis de grado "El Control Interno de la Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa EL MUNDO BERREZUETA CARMONA Y CIA, en el Cantón Camilo Ponce Enríquez", llego a la conclusión de que:

A través de la presente investigación se presenta mediante conclusión profesional que en la empresa El Mundo Berrezueta Carmona y Compañía, del cantón Camilo Ponce Enríquez, no cuenta con un Control Interno de las Cuentas por Cobrar, donde permita obtener resultados estadísticos de su estabilidad crediticio que ofrece a su distinguida clientela; siendo fundamento principal para la rotación de efectivo a través de una excelente solvencia y liquidez de la empresa. (p.53).

(Carvajal Barona, 2012) En su proyecto de investigación "Políticas y Procedimientos de Control Interno y su Incidencia en la Rentabilidad de la Cooperativa de Transporte Urbano TUNGURAHUA de la Ciudad de Ambato, en el año 2011", llego a la siguiente conclusión:

Se cumplió con el primer objetivo específico mediante la aplicación del cuestionario de entrevista al personal administrativo y del área contable y la encuesta realizada a los socios de la Cooperativa de Transportes Tungurahua. Con lo cual se pudo comprobar que no existen políticas y procedimientos expresados por escrito dentro de la organización que les permita conocer a sus colaboradores cuáles son las actividades a desempeñar en el puesto que ocupa, el contacto del día a día laboral y

la experiencia de directivos anteriores es lo que les ha permitido a los trabajadores desarrollar sus funciones, existe cierta incomodidad en el personal al manifestar que en algunas ocasiones realizan actividades que no son de su competencia.

También el autor dice que como sustento a esto los socios han manifestado que cuando se han acercado a realizar una actividad en la cooperativa rara vez han tenido que seguir procedimientos y con los cuales no se han sentido satisfechos. Finalmente, a través de la observación y aplicación de flujogramas se pudo identificar que las falencias internas están en la inexistencia de una secuencia ordenada de pasos para la realización de las actividades y la inutilización de comprobantes que permitan posteriormente el registro correcto y adecuado de sus transacciones para presentar una información financiera confiable.

Por otro lado, el autor menciona que el segundo objetivo específico fue alcanzado por medio de la herramienta de Análisis de Rentabilidad aplicado al Balance General y Estado de Resultados de la Cooperativa de Transportes Tungurahua. En donde se pudo conocer que la rentabilidad que tiene la compañía está siendo generada por los intereses que cobra por préstamos a socios y no por la actividad principal de la entidad que son los aportes diarios de los socios mediante tarjetas de trabajo.

Así mismo el autor para complementar esto y habiendo identificado en la entrevista que el factor que está afectando la rentabilidad es el efectivo, se realizó una observación de los procesos que se realizan para la otorgación de créditos a los socios con lo cual se conoció que uno de los préstamos que realiza la cooperativa denominados emergentes son entregados en efectivo en el mismo momento en que son solicitados por lo que existen errores al momento de la entrega del dinero porque en ocasiones se entrega más de lo autorizado por equivocación al momento de contar el dinero lo que resulta un gasto para la empresa y por ende reduce la rentabilidad de la misma, lo que ha producido que los socios no se encuentren satisfechos con los resultados que se les ha presentado opinando que los bajos niveles de rentabilidad se deben a las políticas y procedimientos que se están aplicando en la actualidad. (p.92)

(Benítez Torres, 2014) en su tesis titulada “Diseño de un Sistema de Control Interno Administrativo, Financiero y contable para la Ferretería MY FRIEND, ubicada en el sector Los Ceibos de la Ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura”, concluye que:

Existe la ausencia de un sistema de control interno para el área administrativa, contable y financiera, cuyo efecto se ve reflejado en el manejo de ciertos servicios y en la atención al cliente.

Por otro lado, el tesista menciona que actualmente no disponen de un organigrama estructural, de posición de personal y de un manual de funciones y reglamento interno técnicamente elaborado.

Así mismo el tesista nos dice que no hay una adecuada planificación técnica de las labores, tareas, actividades que realiza el talento humano de la ferretería en sus actividades cotidianas.

También el tesista dice que no se aplica estrategias de publicidad, ni se capacita al personal.

Del mismo modo el tesista dice que los procesos, procedimientos, políticas administrativas financieras y contables que se desarrollan en cada una de las áreas se ejecutan en base a órdenes y autorizaciones emitidas por el gerente propietario, ya que no se encuentran establecidos en ningún modelo o manual, que sirvan de referencia.

Sin embargo, el tesista dice que la empresa actualmente cuenta con un software contable, el mismo que permite llevar el registro de sus operaciones financieras – contables.

Para finalizar el tesista culmina diciendo que La ferretería MyFriend cumple con todas sus obligaciones legales y tributarias vigentes en el Ecuador. (p.187).

(Pérez Guevara & Ramos Garrido, 2016) En su tesis "Implementación de un Sistema de Control Interno en las cuentas por cobrar y su incidencia en la Liquidez de la Empresa BAGSERVIS S.A.C., EN TRUJILLO, EN EL AÑO 2016", llegaron a las siguientes conclusiones:

Los autores mencionan que se analizó la incidencia de la Implementación del Sistema de Control Interno en la liquidez de Bagservis SAC al 30 junio de 2016 y concluyeron 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 otros pasivos por S/ 13,754.

Por otro lado, los autores mencionan que 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 procedimientos y políticas de cobranza; por ello no existen controles de carácter preventivo que verifiquen el buen cumplimiento de los objetivos.

Del mismo modo los autores dicen que 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. (p.103).

También los autores dicen que 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.

(Carrasco Odar & Farro Espino, 2014), En su tesis "Evaluación del Control interno a las cuentas por cobrar de la empresa de transportes y servicios Vanina EIRL, para mejorar la eficiencia y gestión durante el periodo 2012", llegaron a las siguientes conclusiones:

Los tesisistas mencionan que, al evaluar el proceso de control interno de las cuentas por cobrar de la Empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L., en el periodo 2012. Concluimos que, esta influye significativamente en la eficiencia y gestión de las cuentas por cobrar; en esta investigación hemos comprobado que el control interno no se desarrolla de manera eficiente y efectiva, debido a que la falta de supervisión en el área es muy limitada, por lo tanto, se realizan procedimientos informales que no permiten el óptimo desarrollo de las actividades.

Por otro lado, los tesisistas dicen que después de haber evaluado el control interno mediante los componentes de control (COSO), se detectó que en el área de cuentas por cobrar de la Empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L. se aplican controles internos deficientes porque no existen supervisiones en esta área, el personal no está siendo capacitado para afrontar responsabilidades de manera eficiente, la evaluación crediticia al cliente se realiza de manera deficiente al momento de otorgarle el crédito, existen políticas de cobranza; pero no las más adecuadas, por ello no existen controles de carácter preventivo que verifiquen el buen cumplimiento de los objetivos. Por tal motivo, es preciso proponer mejoras en cuanto a políticas y procedimientos de créditos y cobranzas, las mismas que serán de

gran utilidad para la gestión, permitiendo de manera práctica y oportuna el buen funcionamiento del área de créditos y cobranzas.

Así mismo los autores finalizan diciendo que las mejoras aumentan la eficiencia en el personal involucrado del área de créditos y cobranzas, para la recuperación, permitiendo obtener los resultados que la administración espera. (p.142)

VARIABLE DEPENDIENTE

LIQUIDEZ

(Avelino Ramirez, 2017) En su trabajo de titulación "Las Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa ADECAR CIA. LTDA", menciona que por medio del problema general formulado: ¿De qué manera las cuentas por cobrar inciden en la liquidez de la empresa Adecar Cía. Ltda.?, se demostró que al analizar los ratios financieros existe una inadecuada administración de las cuentas por cobrar, ya que el nivel de endeudamiento que posee la empresa es del 29% de los activos totales lo cual es financiado por los acreedores y de liquidarse estos activos totales al precio en libros quedaría un saldo de 71% de su valor, después del pago de las obligaciones vigentes; lo cual debe ser corregido mediante políticas internas y externas que maneja la cobranza.

La empresa no cobra de manera oportuna sus cuentas por cobrar, ya que no existe una buena comunicación entre las áreas de ventas y cobranzas, lo cual dificulta el control y seguimiento adecuado para cada cliente. (p.81-82)

(Marquina Mantilla & Morales Silva, 2017) En su tesis titulada "Incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar comerciales en la liquidez de la empresa Servicios Múltiples Cielo Azul EIRL, Cajamarca - año 2016", llegó a la siguiente conclusión: Que la información obtenida en el trabajo de campo, nos permite establecer que la

mala gestión de cuentas por cobrar comerciales, ocasionan disminución en la liquidez de la empresa Servicios Múltiples Cielo Azul E.I.R.L.

Las autoras mencionan que la evaluación del procedimiento administrativo de selección de cliente, da un resultado de manera deficiente (25.30%); comprobando que no se ha logrado el nivel adecuado del cumplimiento. La empresa en el proceso de selección de clientes no ha desarrollado un sistema apropiado para evaluar un nivel crediticio, además le falta desarrollar actividades como tener establecido un archivo o documentos con los datos de sus clientes, y una base de datos consolidada de sus mejores clientes; de esta manera se obtuvo una liquidez de 1.83%, ratio de prueba ácida de 0.90% y un ratio de capital de trabajo de S/.423,075.10 esto demuestra que tienen una liquidez regular para sus deudas a corto plazo, pero que no es suficiente para la empresa Servicios Múltiples Cielo Azul E.I.R.L, analizando nuestro trabajo de investigación hemos podido determinar que la gestión de cuentas por cobrar comerciales incide directamente en la liquidez , porque si mejora la gestión de cuentas por cobrar la liquidez seria mayor por lo tanto la empresa debería tomar acciones para mejorar el nivel de cumplimiento de las cuentas por cobrar, obteniendo así una liquidez superior y un cubrir en un 100% las deudas.

La evaluación del procedimiento administrativo de aprobación de créditos, da un resultado inadecuado de 10.00%; comprobando que no se ha logrado el nivel adecuado de cumplimiento, debido a que en los indicadores se determinó que cumplen de manera

baja en las actividades evaluadas; sin embargo, la debilidad más fuerte que se detecto es que no pasan por un comité de créditos, lo cual les ayudaría a respaldar su cartera de clientes, obteniendo así una liquidez de 1.83%, ratio de prueba ácida de 0.90% y un ratio de capital de trabajo de S/.423,075.10 esto demuestra que hemos podido determinar que la gestión de cuentas por cobrar comerciales incide directamente en la liquidez ,porque mejor gestión de cuentas por cobrar la liquidez seria mayor para la empresa Servicios Múltiples Cielo Azul E.I.R.L, en la cual se debería tomar

acciones para mejorar el nivel de cumplimiento de las cuentas por cobrar, obteniendo así una liquidez superior y un cubrir en un 100% las deudas.

La evaluación del procedimiento de cobranza, da un resultado de satisfactorio (54.25%); comprobando que se ha logrado el nivel adecuado de cumplimiento, ya que la empresa utiliza los canales de comunicación (llamadas, correos electrónicos), y a la vez carta notarial a la empresa morosa para que tenga una reacción , obteniendo así una liquidez de 1.83%, ratio de prueba ácida de 0.90% y un ratio de capital de trabajo de S/.423,075.10 esto demuestra que tienen una liquidez regular para sus deudas a corto plazo, pero que no es suficiente para la empresa Servicios Múltiples Cielo Azul E.I.R.L, analizando hemos podido determinar que la hipótesis se cumple, porque mejor gestión de cuentas por cobrar la liquidez sería mayor ,en la cual se debería tomar acciones para mejorar el nivel de cumplimiento de las cuentas por cobrar, obteniendo así una liquidez superior y un cubrir en un 100% las deudas.

La evaluación del procedimiento administrativo de cartera morosa de clientes, da un resultado inadecuado (10%); comprobando que no se ha logrado el nivel adecuado de cumplimiento, debido a que la empresa no tiene establecido documentos de la relación de clientes morosos, además se pudo evidenciar que los correos electrónicos enviados no estaban disponibles en el momento que se hizo la recolección de datos donde les permita saber la cantidad de cuentas morosas que cuenta la empresa y el orden cronológico de cada cuenta morosa, obteniendo así una liquidez de 1.83%, ratio de prueba ácida de 0.90% y un ratio de capital de trabajo de S/.423,075.10 esto demuestra que la hipótesis se cumple ya que mejor gestión de cuentas por cobrar comerciales

mayor liquidez para la empresa Servicios Múltiples Cielo Azul E.I.R.L, en la cual se debería tomar acciones para mejorar el nivel de cumplimiento de las cuentas por cobrar, obteniendo así una liquidez superior y un cubrir en un 100% las deudas.

Después de aplicar las fichas de observación a la empresa Servicios Múltiples Cielo Azul E.I.R.L, para evaluar el efecto de la gestión de las cuentas por cobrar comerciales en la liquidez; y haber procesado los resultados obtenidos, se determinó, que la gestión de las cuentas por cobrar., tiene una valoración de 28.11% del nivel de cumplimiento, correspondiéndole una calificación deficiente, dicha calificación se debió a fallas encontradas en los procesos de las cuentas por cobrar de la empresa; obteniendo así una liquidez de 1.83%, ratio de prueba ácida de 0.90% y un ratio de capital de trabajo de S/.423,075.10 esto demuestra que tienen una liquidez regular para sus deudas a corto plazo, pero que no es suficiente para la empresa Servicios Múltiples Cielo Azul E.I.R.L, donde hemos podido determinar que la hipótesis planteada se cumple, porque mejor gestión de cuentas por cobrar mayor sería su liquidez para la empresa cumpliendo así sus objetivos futuros. (p.40-41)

(Loyola Ibañez, 2016) En su tesis de investigación de "Gestión de Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de las empresas Comercializadoras de Agroquímicos en el distrito de Trujillo 2016", menciona que la situación económica de la empresa Agropecuaria Chimú S.R.L. muestra una tendencia desfavorable por los años 2013 y 2014. Las políticas de cobranzas en las cuentas por cobrar no son rigurosas, ya que en muchas ocasiones solo se basen en el prestigio y antigüedad de usuario, dejando de lado el historial crediticio del cliente.

El autor menciona que la Agropecuaria Chimú S.R.L. carece de políticas de cobranza consistente, pues, aunque el plazo establecido para el pago de los clientes se sitúa entre 15 y 30 días, la realidad indica que los clientes demoran en cancelar su deuda mucho más tiempo del acordado inicialmente. Lo cual a mayor tiempo transcurrido conlleva a que se provisione estas cuentas como cobranza dudosa, las que a su vez en el tiempo pueden convertirse en incobrables generando de esta manera un menor índice de liquidez sino también de rentabilidad para la empresa.

Asimismo, dice que la empresa al carecer de un departamento de créditos y cobranzas con una adecuada política de créditos establecida ha repercutido en la

liquidez de la empresa Agropecuaria Chimú S.R.L. pues los procedimientos seguidos para el otorgamiento de crédito son flexibles y tienen una limitada evaluación del cliente. De igual modo la deficiente política de cobranza ha desencadenado en un pobre desempeño de esta labor y como se vio con ayuda de los ratios financieros podemos ver que en conjunto todas estas situaciones desencadenan en una gestión deficiente tanto en el otorgamiento de crédito como en términos de cobranza los cual finalmente repercute en la liquidez de la empresa. (p.98-99)

(Aguilar Pinedo, 2013) En su tesis "Gestión de Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa CONTRATISTA CORPORACIÓN PETROLERA S.A.C., en la Ciudad de Lima, en el año 2012", menciona que la Corporación Petrolera SAC, carece de una política de crédito eficiente, ya que en la evaluación de los posibles clientes solo toma en cuenta el prestigio y la antigüedad en el mercado.

La condición es pago es a crédito durante 45 días según contrato, el cual es solo en teoría porque en realidad no se cumple, ya que la Corporación Petrolera S.A.C. no cuenta con un plan de contingencia para cubrir los gastos en que incurre por la demora en la aprobación de facturas, este inconveniente se ve reflejado en los procedimientos burocráticos de aprobación de valorizaciones que tienen las operadoras petroleras en las diferentes etapas del proceso de revisión y aprobación de servicios realizados, por consiguiente afecta a la liquidez de la contratista Corporación Petrolera S.A.C.

1.1.1. Problema General

- ¿De qué manera el control interno de las cuentas por cobrar comerciales incide en la liquidez de la Empresa de Transportes Víctor Raúl Haya de la Torre, Callao, 2017 S.A?

1.1.2. Problemas Específicos

- ¿De qué manera el manual de control interno incide en la liquidez de la Empresa de Transportes Víctor Raúl Haya de la Torre, Callao, 2017 S.A.?
- ¿De qué manera la capacitación del personal en el uso del control interno de las cuentas por cobrar comerciales incide en la liquidez de la Empresa de Transportes Víctor Raúl Haya de la Torre, Callao, 2017 S.A.?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

- Establecer de qué manera el control interno de las cuentas por cobrar comerciales incide en la liquidez de la Empresa de Transportes Víctor Raúl Haya de la Torre, Callao, 2017 S.A.

1.2.2 Objetivos específicos

- Determinar de qué manera el manual de control interno incide en la liquidez de la Empresa de Transportes Víctor Raúl Haya de la Torre, Callao, 2017 S.A.
- Identificar de qué manera la capacitación del personal en el uso del control interno de las cuentas por cobrar comerciales incide en la liquidez de la Empresa de Transportes Víctor Raúl Haya de la Torre, Callao, 2017 S.A.

1.3 Hipótesis

1.2.3 Hipótesis general

- El control interno de las cuentas por cobrar comerciales incide en la liquidez de la Empresa de Transportes Víctor Raúl Haya de la Torre, Callao, 2017 S.A.

1.2.4 Hipótesis específicas

- El manual de control interno incide en la liquidez de la Empresa de Transportes Víctor Raúl Haya de la Torre, Callao, 2017 S.A.
- La capacitación del personal en el uso del control interno de las cuentas por cobrar comerciales incide en la liquidez de la Empresa de Transportes Víctor Raúl Haya de la Torre, Callao, 2017 S.A.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1 Tipo de investigación

2.1.1 Según el propósito

El presente trabajo de investigación, según su propósito es "aplicada", ya que se basa en la realidad de las empresas. (Piscoya Hermoza, 1995).

2.1.2 Según el alcance de investigación

El presente trabajo es "correlacional", ya que existen dos variables que se relacionan mediante un tema a investigar. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014)

2.1.3 Según el diseño de investigación

El presente trabajo de investigación es de "Diseño no experimental transversal", ya que las variables serán observadas, pero no manipuladas en un determinado momento. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014)

2.2 Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

2.2.1 Población

Según (Carrasco Díaz, 2008), "la población es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen en el ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación". (p.236-237)

La población está conformada por un total de 4 trabajadores de la empresa de Transportes Víctor Raúl Haya de la Torre S.A, los cuales están más ligados a los procesos que se relacionan con el control interno de la empresa.

2.2.2 Muestra

Según (Carrasco Díaz, 2008) "la muestra es una parte o fragmento representativo de la población, cuyas características esenciales son las de ser objetiva y reflejo fiel de ella, de tal manera que los resultados obtenidos en la muestra puedan generalizarse a todos los elementos que conforman dicha población". (p.237)

La muestra está conformada por el personal responsable del área de Administración, Contabilidad, Tesorería y Gerente General de la empresa que son 4 trabajadores.

Tabla N° 1: Relación de trabajadores según la muestra

Nro.	Área de trabajo	Observación
1	Gerente General	1
2	Administración	1
3	Contabilidad	1
4	Tesorería	1
Total		4

Tabla N° 1
Fuente: Elaboración propia.

2.3 Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

2.3.1. Recolección de datos:

Las técnicas de recolección que usaremos en el presente trabajo de investigación son las siguientes:

Cuestionario:

Para el autor (Mohammad Naghi, 2005) "el cuestionario es la traducción de los objetivos de la investigación a preguntas específicas. Por tanto, se puede decir que la fundamentación de todos los cuestionarios son las preguntas; contestar las preguntas del cuestionario proporciona datos para probar la hipótesis. Las preguntas deben motivar a los entrevistados a que proporcionen los datos necesarios. En este caso se estudia cómo elaborar un cuestionario confiable cuyas preguntas no tengan sesgo". (p.163)

Análisis documental

Para el autor (Escudero Pérez, 2004) el análisis documental "se trata de revisar aquella información estadística y de opinión contenida en informes, anuarios estadísticos, estudios ya realizados sobre el territorio y textos que abordan aspectos de la realidad local que vayamos a investigar. (p.50)

2.4 Procedimiento

Las acciones que se realizaron para desarrollar el presente trabajo de investigación fueron las siguientes fases:

- Establecer el tema de investigación.
- Plantear la realidad problemática en la que se encuentra la empresa.
- Identificar las variables, dependiente e independiente.
- Indagación y análisis de información relacionadas al trabajo de investigación.
- Formular el problema general de la tesis.

- Determinar la finalidad de la investigación a desarrollar mediante el objetivo general y específicos.
- Formular la hipótesis generales y específicas con el fin de buscar soluciones de la investigación a desarrollar.
- Desarrollar la metodología a seguir durante el desarrollo de la investigación.
- Definir la población y muestra.
- Desarrollo de las técnicas y procedimientos para el análisis de datos que se aplicaran en la presente investigación.
- Analizar la investigación obtenida.
- Obtener los resultados de la información para la elaboración de las discusiones y conclusiones.
- Sugerir las posibles soluciones para evitar el mal manejo de liquidez en la Empresa de Transportes Víctor Raúl Haya de la Torre, Callao, 2017 S.A.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1 CUESTIONARIO

A continuación, se presenta los resultados del cuestionario realizado a los trabajadores de Empresa de Transportes Víctor Raúl Haya de la Torre S.A. de las áreas de Administración, Contabilidad, Tesorería y Gerente General sobre el tema “El Control interno de las cuentas por cobrar comerciales y su incidencia en la liquidez de la Empresa de Transportes Víctor Raúl Haya de la Torre, Callao, 2017 S.A.”, así como la interpretación de los datos obtenidos.

Los resultados obtenidos tienen como origen una apropiada clasificación de preguntas que son convertidas en unidades que permitieron su descripción y un análisis puntual.

Tabla N° 2: Pregunta 1 ¿Deben implementar un manual de control interno para entregas de efectivo a empleados?

Alternativa de Respuesta	Trabajadores	Porcentaje
SÍ	3	75%
NO	1	25%
Total	4	100%

Tabla N° 2

Fuente: Elaboración propia.

Análisis

Según el resultado de la encuesta podemos apreciar que el 75% de encuestados optó por la alternativa SÍ, es decir se debe modificar las políticas de cobranzas para que se puedan rendir lo gastos en un plazo de tiempo idóneo y tener un mejor control interno de liquidez.

Tabla N° 3: Pregunta 2 ¿Existe un manual de políticas y procedimientos relativos a los montos, plazos, condiciones de cobros, en cuanto al otorgamiento de préstamos?

Alternativa de Respuesta	Trabajadores	Porcentaje
SÍ	0	-
NO	4	100%
Total	4	100%

Tabla N° 3

Fuente: Elaboración propia.

Análisis

En esta encuesta podemos apreciar que el 100% de encuestados optó por la alternativa NO, lo que significa que no existe el manual de políticas y procedimientos relativos a los montos, plazos, condiciones de cobros, en cuanto al otorgamiento de préstamos, lo que a su vez induce a que se cometan errores involuntarios, ya que solo se le hace firmar una simple constancia de préstamo y que deben ser corregidos con la implementación del manual de políticas y procedimientos y de esta manera no se vea reflejado en la liquidez de la empresa. Anexo N° 10. (p. 57-59).

Tabla N° 4: Pregunta 3 ¿Analizan los posibles riesgos de liquidez que conlleva a la morosidad de las cuentas por cobrar comerciales?

Alternativa de Respuesta	Trabajadores	Porcentaje
SÍ	1	25%
NO	3	75%
Total	4	100%

Tabla N° 4

Fuente: Elaboración propia.

Análisis

Según los resultados obtenidos podemos apreciar que el 75% de encuestados optó por la alternativa NO, es decir que nunca usan indicadores para medir de forma objetiva la rentabilidad de la empresa, todo esto porque la empresa es familiar, además a ello se suma que los créditos que otorgan lo hacen sin una evaluación previa a los clientes y solo les hacen firmar una letra de cambio como garantía, esto conlleva a que hay un alto índice de riesgo de morosidad.

Tabla N° 5: Pregunta 4 ¿Aplican actualmente algún sistema de control interno apropiado para salvaguardar los activos y las cuentas por cobrar comerciales de la empresa?

Alternativa de Respuesta	Trabajadores	Porcentaje
SÍ	0	-
NO	4	100%
Total	4	100%

Tabla N° 5

Fuente: Elaboración propia.

Análisis

Según los resultados podemos apreciar que el 100% de encuestados optó por la alternativa NO, es decir que nunca se realiza seguimiento y control de activos de la empresa, lo que trae como consecuencia que los accionistas de la empresa no saben qué y cuándo posee la empresa, esto debido al exceso de confianza que hay entre familias y se maneja un inventario simple en un formato de Excel siendo esto propenso a que pueda ser manipulado. Anexo N° 5. (p.52)

Tabla N° 6: Pregunta 5 ¿Existe un personal capacitado para realizar el uso y proceso del control interno de las cuentas por cobrar comerciales?

Alternativa de Respuesta	Trabajadores	Porcentaje
SÍ	3	75%
NO	1	25%
Total	4	100%

Tabla N° 6

Fuente: Elaboración propia.

Análisis

Según los resultados obtenidos podemos apreciar que el 75% de encuestados optó por la alternativa SI y el 25% optó por la alternativa NO, lo cual significa que cada persona desarrolla la actividad con los conocimientos propios o según el criterio propio y por eso cree que es lo correcto, esto se puede constatar en el bajo de rendimiento de liquidez. Anexo 9. (p. 56).

Tabla N° 7: Pregunta 6 ¿Cumplen de manera eficiente y eficaz con las medidas de cobranzas de la organización?

Alternativa de Respuesta	Trabajadores	Porcentaje
SÍ	3	75%
NO	1	25%
Total	4	100%

Tabla N° 7

Fuente: Elaboración propia.

Análisis

Según los resultados podemos apreciar que el 75% de encuestados optó por la alternativa SI, es decir consideran que ellos si cumplen de manera eficiente y eficaz, sin embargo, no

se ve reflejado en el detalle de cuentas por cobrar, porque para obtener resultados óptimos no basta con cumplir el horario de trabajo, sino que se debe dar calidad de tiempo a la función encargada. Anexo N° 4. (p.51).

Tabla N° 8: Pregunta 7 ¿Verifican frecuentemente el control de los saldos de las cuentas por cobrar comerciales y su registro en los informes contables?

Alternativa de Respuesta	Trabajadores	Porcentaje
SÍ	1	25%
NO	3	75%
Total	4	100%

Tabla N° 8

Fuente: Elaboración propia.

Análisis

Podemos apreciar que el 75% de encuestados optó por la alternativa NO, es decir no informan de manera oportuna para proceder inmediatamente con el registro contable, los cobros, realizar un cronograma de vencimientos adecuado y por ende no se tiene un registro y manejo adecuado de los saldos, lo cual ocasiona atraso en los cobros. Tabla N° 21. (p.42)

Tabla N° 9: Pregunta 8 ¿Efectúan arqueos en forma sorpresiva a las personas que realizan los cobros y mantienen la custodia de los documentos?

Alternativa de Respuesta	Trabajadores	Porcentaje
SÍ	0	-
NO	4	100%
Total	4	100%

Tabla N° 9

Fuente: Elaboración propia.

Análisis

Según los resultados obtenidos podemos observar que el 100% de los encuestados optaron por la respuesta NO, lo que significa que no se puede comprobar si el dinero en efectivo del momento se encuentra contabilizado y si el saldo corresponde con lo que se encuentra físicamente en caja, en dinero en efectivo, cheques y otros sean los reales. Anexo N° 6. (p. 53).

Tabla N° 10: Pregunta 9 ¿Se acciona judicial o extrajudicialmente para la recuperación de las cuentas morosas?

Alternativa de Respuesta	Trabajadores	Porcentaje
SÍ	0	-
NO	4	100%
Total	4	100%

Tabla N° 10

Fuente: Elaboración propia.

Análisis

Lamentablemente al ser una empresa familiar no se tiene el control adecuado de las cuentas por cobrar y así se puede observar en el resultado obtenido ya que el 100% de los encuestados respondieron que NO se procede extra judicial o judicialmente porque para la empresa es más fácil esperar a que el cliente pague, lo que trae como consecuencia un alto índice de morosidad. Anexo 12. (p.61)

Tabla N° 11: Pregunta 10 ¿Considera usted que la empresa constata el proceso de cobranza que se aplica actualmente es el apropiado para el control de las cuentas por cobrar comerciales?

Alternativa de Respuesta	Trabajadores	Porcentaje
SÍ	2	50%
NO	2	50%
Total	4	100%

Tabla N° 11

Fuente: Elaboración propia.

Análisis

Según él los resultados obtenidos se puede observar que el 50% de encuestados dice que el control de las cuentas por cobrar SÍ es el adecuado esto debido a que ingresa efectivo a diario y no se puede comprobar o verificar el saldo de las cuentas por cobrar comerciales. Para mejorar dicha debilidad es de suma importancia realizar el control interno a las cuentas por cobrar comerciales y de esa manera tendremos los montos exactos de la liquidez y morosidad. Anexo N° 8. (p.55)

Tabla N° 12: Pregunta 11 ¿Considera usted que se cuenta con una adecuada asignación de responsabilidades en cada área?

Alternativa de Respuesta	Trabajadores	Porcentaje
SÍ	3	75%
NO	1	25%
Total	4	100%

Tabla N° 12

Fuente: Elaboración propia.

Análisis

Según el 75% de las encuestas dice que NO existe una adecuada asignación de funciones, ya que es una empresa familiar y por ende pueden realizar diferentes funciones o apoyarse en las labores ya que tiene 4 colaboradores para hacerse responsable del funcionamiento de la empresa lo que genera dudas en el registro adecuado de la información y las cuentas por cobrar comerciales. Anexo N° 7. (p.54).

Tabla N° 13: Pregunta 12 ¿Considera usted que como trabajador cumple de manera eficiente y eficaz con las medidas de cobranzas?

Alternativa de Respuesta	Trabajadores	Porcentaje
SÍ	4	100%
NO	0	-
Total	4	100%

Tabla N° 13

Fuente: Elaboración propia.

Análisis

Según el resultado obtenido el 100% de los encuestados dice cumplir con su deber, sin embargo esto no se ve reflejado en los resultados económicos de la empresa o fácilmente puede ser confundido ya que al no existir un control interno de las cuentas por cobrar comerciales y un manual de políticas cada quien hace lo que mejor le parece o por criterio propio, a ello se suma la falta de capacitación de personal sobre el uso del control interno de las cuentas por cobrar comerciales. Anexo N° 11. (p. 60).

Tabla N° 14: Diagnostico de control interno.

DETALLE	OBSERVACION
Control interno de riesgos	<p>No se realiza una evaluación previa a los antecedentes y capacidad de pago de los clientes.</p> <p>La única garantía de pago es una letra de cambio.</p>
Actividades de control	<p>El arqueo de caja se realiza esporádicamente.</p> <p>Los pagos en ocasiones se efectúan mediante una cuenta bancaria personal del Gerente general.</p>
Control de operaciones	<p>No se hacen seguimientos a las fechas de vencimientos de los cobros.</p> <p>Las conciliaciones bancarias se realizan esporádicamente.</p> <p>El archivo con la relación de las cuentas por cobrar comerciales vencidas y por vencer están en formato Excel y no está actualizado.</p>
Monitoreo	<p>El personal no es capacitado sobre el uso y proceso del control interno.</p>
Funciones específicas	<p>Todos los colaboradores se apoyan entre si cuando tienen inconvenientes.</p> <p>No hay manual de funciones para cada colaborador.</p>
Cobranzas judiciales	<p>No se ejecutan cobranzas judiciales y se provisionan las cuentas por cobrar comerciales.</p>

Tabla N° 14

Fuente: Elaboración propia

3.2 ANALISIS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS

Así mismo evaluamos los estados financieros de la Empresa de Transportes Víctor Raúl Haya de Torre, Callao, 2017 S.A., para que de esa manera podamos medir la capacidad que tiene para hacer frente a sus obligaciones económicas a corto plazo, es decir si la empresa cuenta con la suficiente liquidez para asumir sus deudas.

Tabla N° 15: Estado de situación financiera.

EMPRESA VICTOR RAUL HAYA DE LA TORRE S.A. Estado de situación financiera al 31 de diciembre del 2017 (Expresado en Nuevos Soles)			
ACTIVO	Acumulado al 31- Dic-2017	PASIVO Y PATRIMONIO	Acumulado al 31- Dic-2017
ACTIVO CORRIENTE		PASIVO CORRIENTE	
Efectivo y Equivalente de efectivo	74,079.00	Tributos por pagar	20,981.00
Cuentas por cobrar comerciales - terceros	24,100.00	Remuneraciones y participaciones por pagar	6,597.00
Cuentas por cobrar accionistas y personal	205,539.00	Cuentas por pagar comerciales - terceros	1,927.00
Cuentas por cobrar diversas-terceros	229,568.00	Cuentas por pagar diversas - terceros	18,769.00
Mercaderías	27,764.00	Dividendos por pagar a los accionistas	67,111.00
		Obligaciones por pagar	30,348.00
		Prestamos de accionistas	25,724.00
		Cuentas por pagar a corto plazo - Caja Piura	205,740.00
		TOTAL PASIVO CORRIENTE	377,197.00
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	561,050.00	PASIVO NO CORRIENTE	
		Deudas a largo plazo	5,250.00
		Diferidos pasivos	41,407.00
		Cuentas por pagar a largo plazo - Caja Piura	600,470.00
		TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	647,127.00
ACTIVO NO CORRIENTE		TOTAL PASIVO	1,024,324.00
Valores	13,622.00	PATRIMONIO	
Intangibles neto	554.00	Capital	651,982.00
Activo Fijo neto	1,330,515.00	Reservas	76,878.00
		Resultado del ejercicio	152,557.00
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	1,344,691.00	TOTAL PATRIMONIO	881,417.00
TOTAL ACTIVO	1,905,741.00	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	1,905,741.00

Tabla N° 15

Fuente: Empresa Víctor Raúl Haya de la Torre S.A.

Tabla N° 16: Estado de resultados.

EMPRESA VICTOR RAUL HAYA DE LA TORRE S.A.	
Estado de Ganancias y Pérdidas al 31 de diciembre de 2017	
(Expresado en Soles)	
	Acumulado Dic. 2017
	Importe
Venta de mercaderías, productos terminados o servicios	1,647,587.00
(-) Descuentos, rebajas y bonificaciones concedidas	0.00
VENTAS NETAS	1,647,587.00
(-) Costo de ventas	(946,194.00)
UTILIDAD BRUTA	701,393.00
(-) Gastos administrativos y ventas	(438,619.00)
UTILIDAD DE OPERACIÓN	262,774.00
(-) Gastos Financieros Corrientes	(26,846.00)
Ingresos Financieros	2,024.00
Ganancias (Pérdidas) en cambio neto	0.00
Ingresos diversos	42,902.00
(-) Gastos diversos	(41,017.00)
UTILIDAD ANTES DE PARTICIPACIONES E IMPUESTOS	239,837.00
(-) Impuesto a la renta	(70,328.00)
RESULTADO DEL EJERCICIO	169,509.00
Reserva legal	(16,951.00)
UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO	152,558.00

Tabla N° 16

Fuente: Empresa Víctor Raúl Haya de la Torre S.A.

RATIOS FINANCIEROS:

Tabla N° 17: Ratio de liquidez corriente

LIQUIDEZ CORRIENTE	2017	2017
<u>Activo Corriente</u>	<u>561,050</u>	1.49
Pasivo Corriente	377,197	

Interpretación: En el año 2017 nos indica que ahora la empresa cuenta con S/. 1.49 por cada sol de deuda para cubrir convenientemente sus obligaciones de corto plazo por un periodo menor a un año esto significa que puede cubrir el 1.49 % de sus deudas adquiridas.

Tabla N° 17

Fuente: Elaboración propia.

Tabla N° 18: Ratio de prueba acida

PRUEBA ACIDA	2017	2017
<u>Activo Corriente - Existencias</u>	<u>533,286</u>	1.41
Pasivo Corriente	377,197	

Interpretación: En el año 2017 nos indica que el respaldo del activo corriente con relación al pasivo corriente es de 1.41 mayor.

Tabla N° 18

Fuente: Elaboración propia.

Tabla N° 19: Ratio de capital de trabajo

CAPITAL DE TRABAJO	2017	2017
Activo Corriente - Pasivo Corriente	183,853	183,853

Interpretación: En el año 2017 nos indica que contamos con capacidad económica para responder a las obligaciones con terceros con importe positivo de S/. 183,853.00

Tabla N° 19

Fuente: Elaboración propia.

Tabla N° 20: Ratio de liquidez tesorería

LIQUIDEZ TESORERIA	2017	2017
<u>Caja y Bancos + Valores Negociables</u> Pasivo Corriente	<u>74,079</u> 377,197	19.64%

Interpretación: En el año 2017 contamos con 19.64 % de liquidez para operar sin recurrir a los flujos de venta.

Tabla N° 20

Fuente: Elaboración propia.

Tabla N° 21: Ratio periodo promedio de cobranza

PERIODO PROMEDIO DE COBRANZA	2017	2017
<u>Cuentas por cobrar x días del año</u> Ventas anuales al crédito	<u>259207*360</u> 494276.10	189 días

Interpretación: En el año 2017, nos indica que las cuentas por cobrar están circulando 189 días para convertirse en efectivo.

Por otro lado, es importante mencionar que este ratio nos permite saber si la empresa está logrando cobrar sus cuentas y al no contar con un manual de control interno en las cuentas por cobrar estipulado no se puede saber si está cumpliendo con los objetivos establecidos.

Tabla N° 21

Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. DISCUSIÓN

A partir de las investigaciones realizadas, admitimos la hipótesis general lo cual establece que el control interno de las cuentas por cobrar comerciales incide en la liquidez de la Empresa de Transportes Víctor Raúl Haya de la Torre, Callao, 2017 S.A.

Estos resultados tienen concordancia con lo que sostienen (Cooper & Lybrand, 1997) que "El control interno puede ayudar a que una entidad consiga sus objetivos de rentabilidad y rendimiento y a prevenir la pérdida de recursos, ayuda a que la entidad llegue a dónde quiere ir y evite peligros y sorpresas en el camino".

Asimismo este resultado guarda relación con las autoras (Marquina Mantilla & Morales Silva, 2017) En su tesis titulada "Incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar comerciales en la liquidez de la empresa Servicios Múltiples Cielo Azul E.I.R.L., Cajamarca - año 2016, donde sostienen que la evaluación del procedimiento administrativo de selección de cliente, da un resultado de manera deficiente (25.30%); comprobando que no se ha logrado el nivel adecuado del cumplimiento. La empresa en el proceso de selección de clientes no ha desarrollado un sistema apropiado para evaluar un nivel crediticio, además le falta desarrollar actividades como tener establecido un archivo o documentos con los datos de sus clientes, y una base de datos consolidada de sus mejores clientes; de esta manera se obtuvo una liquidez de 1.83%, ratio de prueba ácida de 0.90% y un ratio de capital de trabajo de S/.423,075.10 esto demuestra que tienen una liquidez regular para sus deudas a corto plazo, pero que no es suficiente para la empresa Servicios Múltiples Cielo Azul E.I.R.L, analizando nuestro trabajo de investigación hemos podido determinar que la gestión de cuentas por cobrar comerciales incide directamente en la liquidez ,porque mejor gestión de cuentas por cobrar la liquidez seria mayor por lo tanto la empresa debería tomar acciones para mejorar el nivel de cumplimiento de las cuentas por cobrar, obteniendo así una liquidez superior y un cubrir en un 100% las deudas.

Con relación a la primera hipótesis específica el manual de control interno incide en la liquidez de la Empresa de Transportes Víctor Raúl Haya de la Torre S.A., Callao, 2017.

Estos resultados guardan relación con lo que sustenta (Carvajal Barona, 2012) En su proyecto de investigación "Políticas y Procedimientos de Control Interno y su Incidencia en la Rentabilidad de la Cooperativa de Transporte Urbano TUNGURAHUA de la Ciudad de Ambato, en el año 2011", que es necesario la creación de un Modelo de Control interno basado en Políticas y Procedimientos Contables aplicables en cada uno de las actividades porque ayudaría a mejorar la rentabilidad y a disminuir las falencias internas sobre todo aquellas que tienen que ver con el manejo del dinero que es en donde más problemas existen.

Respecto a la segunda hipótesis específica la capacitación del personal en el uso del control interno de las cuentas por cobrar comerciales incide en la liquidez de la Empresa de Transportes Víctor Raúl Haya de la Torre S.A., Callao, 2017.

Este resultado guarda relación con lo que sostienen (Carrasco Odar & Farro Espino, 2014), donde concluyen que el control interno no se desarrolla de manera eficiente y efectiva ya que no existen encargados de cada área, por lo tanto, se realizan procedimientos informales que no permiten el óptimo desarrollo de las actividades.

4.2. CONCLUSIONES

El presente trabajo de investigación ha concluido que el control interno de las cuentas por cobrar comerciales, inciden significativamente en la liquidez de la Empresa de Transportes Víctor Raúl Haya de la Torre S.A., Callao, 2017 S.A., esto debido a que no existen reglas entre los clientes y la organización, por lo que esto podría conllevar a tomar decisiones comerciales que podrían ser perjudiciales al no estar salvaguardados los activos, lo cual puede poner en riesgo la posibilidad de continuar operando en el mercado.

No existe manual de control interno respecto a las cuentas por cobrar comerciales para ayudar a evaluar la capacidad de pago de cada cliente y debido a esto la organización asume una gran responsabilidad financiera que genera costos extraordinarios adicionales no contemplados para recuperación del dinero y esto afecta directamente a la liquidez de la empresa, para ello hemos propuesto un manual de control interno de cuentas por cobrar comerciales. Anexo N° 10. (p.57)

Asimismo, el manual de control interno debe ser implementado con urgencia de acuerdo a los casos que se van dando, además debe explicar detalladamente los procedimientos relativos a los montos, plazos, condiciones de cobros, en cuanto al otorgamiento de créditos y también se debe considerar algún tipo de garantía que pueda cubrir en caso del incumplimiento de pago, para ello hemos propuesto el proceso de las cuentas por cobrar comerciales. Anexo N° 11. (p.60)

La Empresa de Transportes Víctor Raúl Haya de la Torre .S.A. debe considerar la capacitación personal en el uso y manejo del control interno y esto no debería considerarse como un gasto sino una inversión, ya que esto ayudara a mejorar los conocimientos, habilidades, actitudes y conductas de las personas en sus puestos de trabajo y tendrán como resultado un plan estructurado y organizado con respecto a las falencias, pues esto es un punto clave para mejorar la gestión de la cuentas por cobrar comerciales y su incidencia en la liquidez, para lo cual se ha propuesto un organigrama. Anexo N° 4. (p.51)

REFERENCIAS

- Aguilar Pinedo, V. H. (2013). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista Corporación Petrolera S.A.C. - año 2012*. Lima.
- Avelino Ramirez, M. A. (2017). *Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar CÍA. LTDA*. Guayaquil.
- Benítez Torres, C. A. (2014). *Diseño de un sistema de control interno administrativo, financiero y contable para la ferretería My Friend, ubicada en el sector los ceibos de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura*. Ibarra.
- Carrasco Díaz, S. (2008). *Metodología para la investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Carrasco Odar, M. d., & Farro Espino, C. d. (2014). *Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar de la empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L., para mejorar la eficiencia y gestión, durante el periodo 2012*. Chiclayo.
- Carvajal Barona, C. M. (2012). *Políticas y procedimientos de control interno y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Transporte Urbano Tungurahua, de la ciudad de Ambato en el año 2011*. Ambato.
- Cooper & Lybrand. (1997). *Los nuevos conceptos del control interno*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos. Recuperado el 26 de 03 de 2020, de <https://n9.cl/lilc>
- Durán Carpio, J. C. (2015). *El control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa El Mundo Berrezueta Carmona y CÍA., en el cantón Camilo Ponce Enríquez*. Machala.
- Escudero Pérez, J. (2004). *Análisis de la realidad local: técnicas y métodos de investigación dese la animación sociocultural*. Madrid: Narcea S.A de Ediciones.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. DF: McGraw-Hill Interamericana.
- Lawrence J. Gitman & Chad J. Zutter. (2012). *Principios de la administración financiera*. Naucalpan de Juárez.
- Lopez Roldan, P., & Frachelli, S. (Febrero de 2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona.
- Loyola Ibañez, C. S. (2016). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las empresas comercializadoras de agroquímicos en el distrito de Trujillo*. Trujillo.
- Marquina Mantilla, A. N., & Morales Silva, A. A. (2017). *Incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar comerciales en la liquidez de la empresa Servicios Múltiples Cielo Azul E.I.R.L., Cajamarca-Año 2016*. Cajamarca.
- Mohammad Naghi, N. (2005). *Metodología de la investigación*. Limusa: Noriega Editores.
- Morales Castro, A., & Morales Castro, J. A. (2014). *Crédito y cobranza*. Distrito federal: Patria.
- Pérez Guevara, T., & Ramos Garrido, M. (2016). *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*. Trujillo.
- Piscocoya Hermoza, L. (1995). *Investigación científica y educacional*. Lima: Mantaro.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración*. Marisa de Anda.

ANEXOS

ANEXO N° 1 Matriz de consistencia

“EL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES VÍCTOR RAÚL HAYA DE LA TORRES S.A., CALLAO, 2017”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIONES	METODOLOGÍA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
General	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL			Tipo de diseño.	
¿De qué manera el control interno de las cuentas por cobrar comerciales incide en la liquidez de la Empresa de Transportes Víctor Raúl Haya de la Torre, Callao, 2017 S.A.?	Establecer de qué manera el control interno de las cuentas por cobrar comerciales incide en la liquidez de la Empresa de Transportes Víctor Raúl Haya de la Torre, Callao, 2017 S.A.	El control interno de las cuentas por cobrar comerciales incide en la liquidez de la Empresa de Transportes Víctor Raúl Haya de la Torre, Callao, 2017 S.A.	CONTROL INTERNO	* Procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar. * Capacidad de cobros. * Rotación y período promedio de cobranza.	No experimental transversal Tipo de investigación Aplicada/ correlacional Población Empresa de Transportes Víctor Raúl Haya de la Torre S.A.	* Recolección de información. * Revisión y análisis documental. * Cuestionario.
Específicos	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS	VARIABLE DEPENDIENTE	DIMENSIONES	Muestra (tipo de muestreo)	
¿De qué manera el manual de control interno incide en la liquidez de la Empresa de Transportes Víctor Raúl Haya de la Torre, Callao, 2017 S.A.?	Determinar de qué manera el manual de control interno incide en la liquidez de la Empresa de Transportes Víctor Raúl Haya de la Torre, Callao, 2017 S.A.	El manual de control interno incide en la liquidez de la Empresa de Transportes Víctor Raúl Haya de la Torre, Callao, 2017 S.A.	LIQUIDEZ	* Estados Financieros	4 empleados del área de Gerencia, Administración y Contabilidad y Tesorería.	
¿De qué manera la capacitación del personal en el uso del control interno de las cuentas por cobrar comerciales incide en la liquidez de la Empresa de Transportes Víctor Raúl Haya de la Torre, Callao, 2017 S.A.?	Identificar de qué manera la capacitación del personal en el uso del control interno de las cuentas por cobrar comerciales incide en la liquidez de la Empresa de Transportes Víctor Raúl Haya de la Torre, Callao, 2017 S.A.	La capacitación del personal en el uso del control interno de las cuentas por cobrar comerciales incide en la liquidez de la Empresa de Transportes Víctor Raúl Haya de la Torre, Callao, 2017 S.A.		* Indices de Rentabilidad		

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO N° 2 Operacionalización de las variables

-VARIABLE INDEPENDIENTE

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Control interno	Es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos. (Cooper & Lybrand, 1997)	Procedimientos administrativos	Actividades de control de las cuentas por cobrar
		Confiabilidad de la información	Saldos cuentas por cobrar a clientes actualizados.

Fuente: Elaboración propia.

-VARIABLE DEPENDIENTE

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Liquidez	La liquidez de una empresa se mide por su capacidad para cumplir con sus obligaciones de corto plazo a medida que estas llegan a su vencimiento. La liquidez se refiere a la solvencia de la posición financiera general de la empresa, es decir, la facilidad con la que puede pagar sus cuentas. (Lawrence J. Gitman & Chad J. Zutter, 2012)	Estados financieros	Estado de situación financiera
		Capacidad de pagos	Prueba acida Capital de trabajo
		Índices de liquidez	Ratio de liquidez Ratio liquidez tesorería

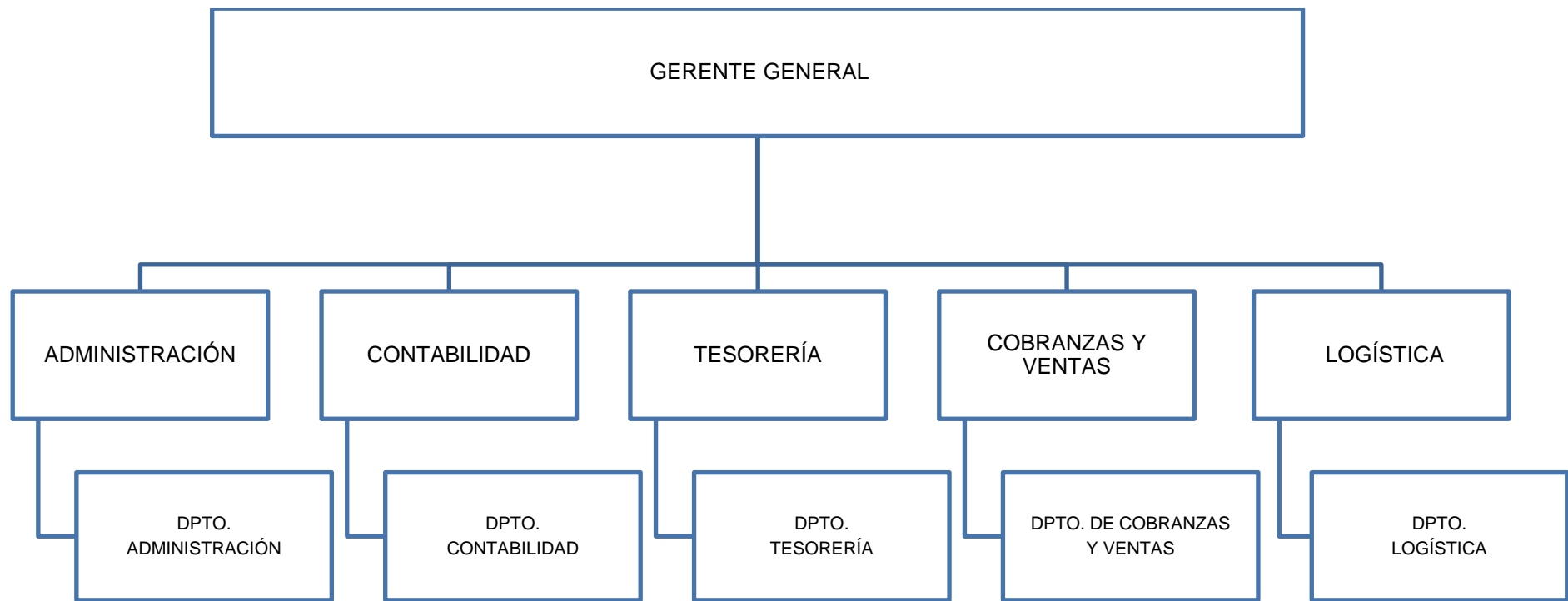
Fuente: Elaboración propia.

ANEXO N° 3 Ficha RUC de la empresa

CONSULTA RUC: 20175800868 - EMP. TRANSPORTES VICTOR RAUL HAYA L TORR			
Número de RUC:	20175800868 - EMP. TRANSPORTES VICTOR RAUL HAYA L TORR		
Tipo Contribuyente:	SOCIEDAD ANONIMA		
Nombre Comercial:	E. T. V. R. H. T. S.A.		
Fecha de Inscripción:	21/09/1993	Fecha Inicio de Actividades:	21/01/1986
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Dirección del Domicilio Fiscal:	CAL.03 MZA. G LOTE. 10 (ALT. CDRA14 DE AV JAPON EX BERTELLO) PROV. CONST. DEL CALLAO - PROV. CONST. DEL CALLAO - CALLAO		
Sistema de Emisión de Comprobante:	MANUAL/MECANIZADO	Actividad de Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema de Contabilidad:	MANUAL/COMPUTARIZADO		
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 60214 - OTROS TIPOS TRANSPORTE REG. VIA TER.		
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA BOLETA DE VENTA NOTA DE CREDITO NOTA DE DEBITO GUIA DE REMISION - REMITENTE		
Sistema de Emisión Electrónica:	DESDE LOS SISTEMAS DEL CONTRIBUYENTE. AUTORIZ DESDE 08/01/2019		
Afiliado al PLE desde:	01/01/2015		
Padrones :	NINGUNO		

Fuente: Empresa de Transportes Víctor Raúl Haya de la Torre S.A.

ANEXO N° 4 Organigrama propuesto.



Fuente: Elaboración propia.

ANEXO N° 5 Detalle de Cuentas por cobrar comerciales - terceros

EMPRESA VICTOR RAUL HAYA DE LA TORRE S.A.
31 de diciembre del 2017
(Expresado en Nuevos Soles)

NOTA 2: CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES - TERCEROS		
COMPRENDE:		S/.
12.1.2.100	FACTURAS, BOLETAS Y OTROS COMPROBANTES POR CO	22,481.00
12.3.2.100	LETRAS POR COBRAR EN COBRANZA M.N.	1,619.00
	TOTAL	24,100.00

EMPRESA VICTOR RAUL HAYA DE LA TORRE S.A.
31 de diciembre del 2017
(Expresado en Nuevos Soles)

ANEXO 2.1: CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES - TERCEROS			
COMPRENDE:			
12.1.2.100	FACTURAS, BOLETAS Y OTROS COMPROBANTES POR COBRAR EMITIDAS M.N.	S/.	22,481.00
00000003	MIDALY MARCELO GIS		145.00
00000004	UNUCO VIDAL DE LA CRUZ		145.00
00000005	SEGUNDO LABAN GARCIA		485.30
00000006	JUAN PAUCAR GALVEZ		6,335.00
00000007	CESAR SANTAMARIA VALDERA		1,725.00
00000008	ALBERTO TASAYCO MOSAICA		1,300.00
00000009	ALEJANDRO ROGELIO USURIN PEVES		1,278.00
00000011	PABLO ENRIQUE ARANA BARRON		1,090.00
00000012	JESUS MELCHOR RODRIGUEZ REAÑO		780.00
00000013	RICARDO TORRES TONG		1,080.00
00000014	FLORENTINA HUERTO MOYA		700.00
00000015	MANUEL ALFONSO FIGUEROA BURGA		900.00
00000016	RACSO VARAS LOPEZ		834.50
00000017	ROLANDO HERRERA LOBATON		690.00
00000018	JOSE ARTURO GANAHA NAKANDAKARI		680.00
00000019	LUIS BERROCAL HUAMAN		580.00
00000020	ANDRES JARA LIZANO		580.00
00000021	RACSO VARAS LOPEZ		543.00
00000022	JESUS MARTIN TABOADA CARREÑO		540.00
00000023	WALDO ALFREDO NUÑEZ DIAZ		522.70
00000024	MARCIO MANANITA ALBAN		435.00
00000025	ALFONSO ZUÑIGA RODRIGUEZ		427.50
00000026	JOSE ANTONY ROLDAN MONTALVAN		425.00
00000027	LUIS ANGEL CHAVEZ AYALA		260.00
12.3.2.100	LETRAS POR COBRAR EN COBRANZA M.N.	S/.	1,619.00
00000010	FERNANDO OYOS		1,619.00

Fuente: Empresa de Transportes Víctor Raúl Haya de la Torre S.A.

ANEXO N° 6 Arqueo de caja

ARQUEO DE CAJA DIARIO

FECHA:	27/01/2017	ARQUEO N°:	4
HORA INICIO:	6:30 p. m.		
HORA TÉRMINO:	7:00 p. m.		

1.- SALDO INICIAL: 2,000.00
Saldo Inicial 2,000.00

2.- EFECTIVO: 4,105.00

MONEDAS		
Valor	Cantidad	Total
0.10	75	7.50
0.20	60	12.00
0.50	11	5.50
1.00	120	120.00
2.00	40	80.00
5.00	236	1,180.00
Total Monedas		1,405.00

BILLETES		
Valor	Cantidad	Total
10.00		-
20.00		-
50.00	2	100.00
100.00	6	600.00
200.00	10	2,000.00
Total Billetes		2,700.00

3.- DOCUMENTOS: 2,375.00

VENTAS - INGRESOS	
Facturas	
Boletas de Venta	5,000.00
Nota de Crédito	
Nota de Débito	
Otros	
Total Ventas	5,000.00

COMPRAS - EGRESOS	
Facturas	2,000.00
Boletas de Venta	50.00
Nota de Crédito	
Nota de Débito	
Vales de viaticos	500.00
Vales de movilidad	75.00
Total Compras	2,625.00

RESUMEN	
SALDO INICIAL	2,000.00
DOCUMENTOS	2,375.00
RESULTADO ESPERADO	4,375.00
EFECTIVO	4,105.00
TOTAL	4,105.00
DISPONIBLE EN CAJA	-270.00

OBSERVACIONES:
Se realizo un arqueo de caja en forma sorpresiva y se pudo observar que hay un faltante de dinero.

Se finaliza el presente arqueo de caja con un total de S/ 510.00 Nuevos Soles.

Encargado de Caja

Auditor / Supervisor

Fuente: Empresa de Transportes Víctor Raúl Haya de la Torre S.A.

ANEXO N° 7 Planilla de sueldos

EMPRESA VICTOR RAUL HAYA DE LA TORRE S.A.

PLANILLA DE SUELDOS

Mes de enero 2017

(Expresado en Nuevos Soles)

N°	Nombres	Ocupación	Haber	Asignación	Remunerac.	S.N.P.)(O.N.P	A.F.P. Ley 25897						Total	Aportes	Total	Neto
			Básico	Familiar	Total	ley 25323	Descuentos al Trabajador						Descuentos	Essalud	Aportes	a
			D.L. 012 2000	10%	Sin Dcto.	13%	%	bm. V	%	im. S	%	po. O	A. 5CAT.	9%		
1	Carlos	Gerente General	2,500.00	85.00	2,585.00	336.05							336.05	232.65	232.65	2,248.95
2	Vilma	Administradora	2,000.00	0.00	2,000.00	260.00							260.00	180.00	180.00	1,740.00
3	Karina	Contadora	1,800.00	0.00	1,800.00	234.00							234.00	162.00	162.00	1,566.00
4	Jorge	Tesorero	1,500.00	0.00	1,500.00	195.00							195.00	135.00	135.00	1,305.00
			7,800.00	85.00	7,885.00	1,025.05		-	-	-	-	-	1,025.05	709.65	709.65	6,859.95

Fuente: Empresa de Transportes Víctor Raúl Haya de la Torre S.A.

ANEXO N° 8 Guía de Cuestionario

Razón social: Empresa de Transportes Víctor Raúl Haya de la Torre S.A.

Fecha :

Nombre:

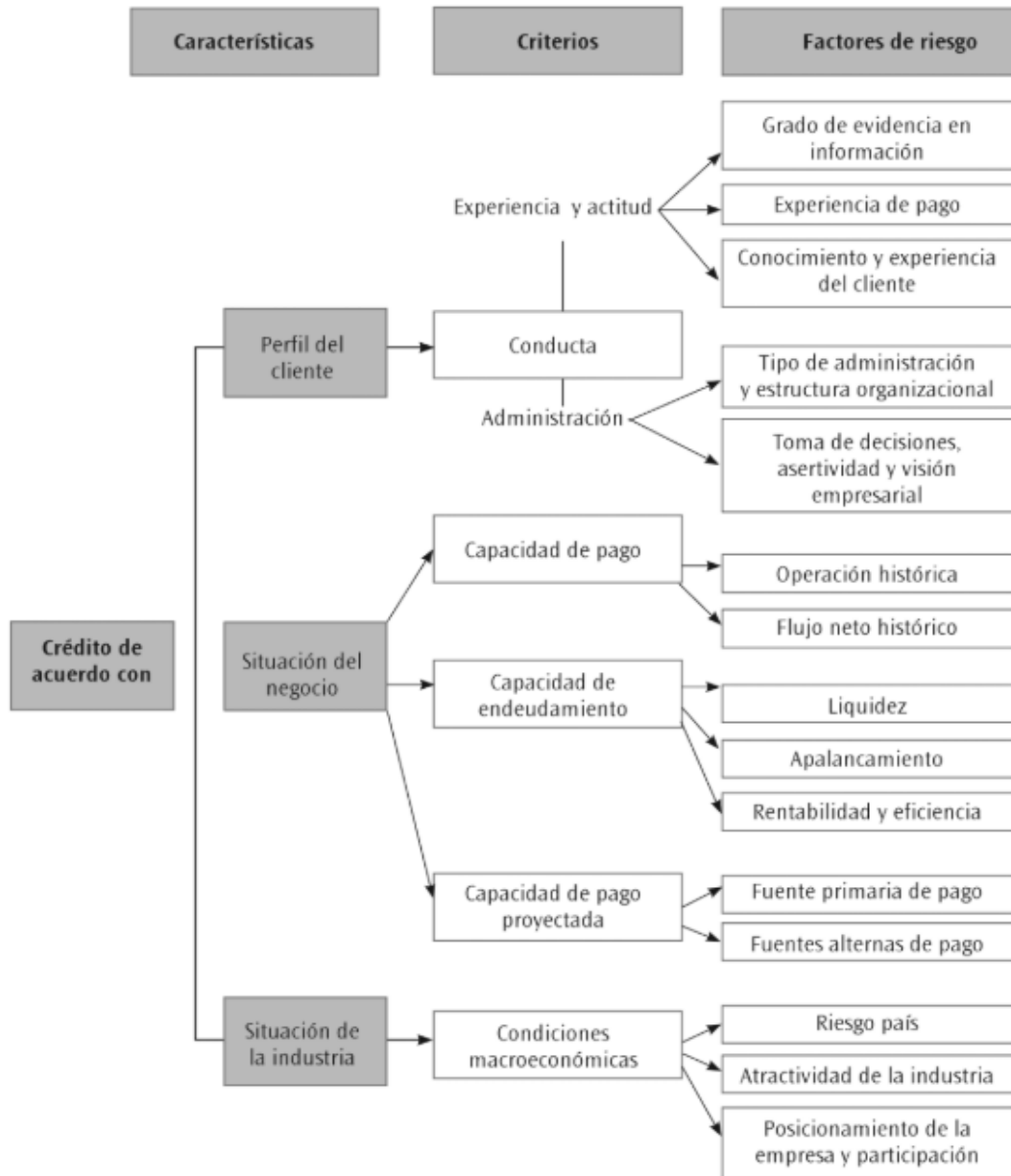
Cargo :

Objetivo del cuestionario: Conocer si existe control interno de las cuentas por cobrar y como incide en su liquidez.

CUESTIONARIO		SÍ	NO
1	¿Deben implementar un manual de control interno para entregas de efectivo a empleados?		
2	¿Existe un manual de políticas y procedimientos relativos a los montos, plazos, condiciones de cobros, en cuanto al otorgamiento de préstamos?		
3	¿Analizan los posibles riesgos de liquidez que conlleva a la morosidad de las cuentas por cobrar?		
4	¿Aplican actualmente algún sistema de control interno apropiado para salvaguardar los activos de la empresa?		
5	¿Existe un personal capacitado para realizar el proceso del control interno de las cuentas por cobrar?		
6	¿Cumplen de manera eficiente y eficaz con las medidas de cobranzas de la organización?		
7	¿Elaboran frecuentemente el control de los saldos de las cuentas por cobrar y su registro en los informes contables?		
8	¿Efectúan arquezos en forma sorpresiva a las personas que realizan los cobros y mantienen la custodia de los documentos?		
9	¿Se acciona judicial o extrajudicialmente para la recuperación de las cuentas morosas?		
10	¿Considera usted que la empresa constata el proceso de cobranza que se aplica actualmente es el apropiado para el control de las cuentas por cobrar comerciales?		
11	¿Considera usted que se cuenta con una adecuada asignación de responsabilidades en cada área?		
12	¿Considera usted que como trabajador cumple de manera eficiente y eficaz con las medidas de cobranzas?		

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N° 9 Las 5C de crédito




(Morales Castro & Morales Castro, pág. 26)

ANEXO N° 10 Manual de control interno propuesto.

EMP. VICTOR RAUL HAYA DE LA TORRE S.A.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTROL INTERNO
Página 1	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES



Fuente: Elaboración propia

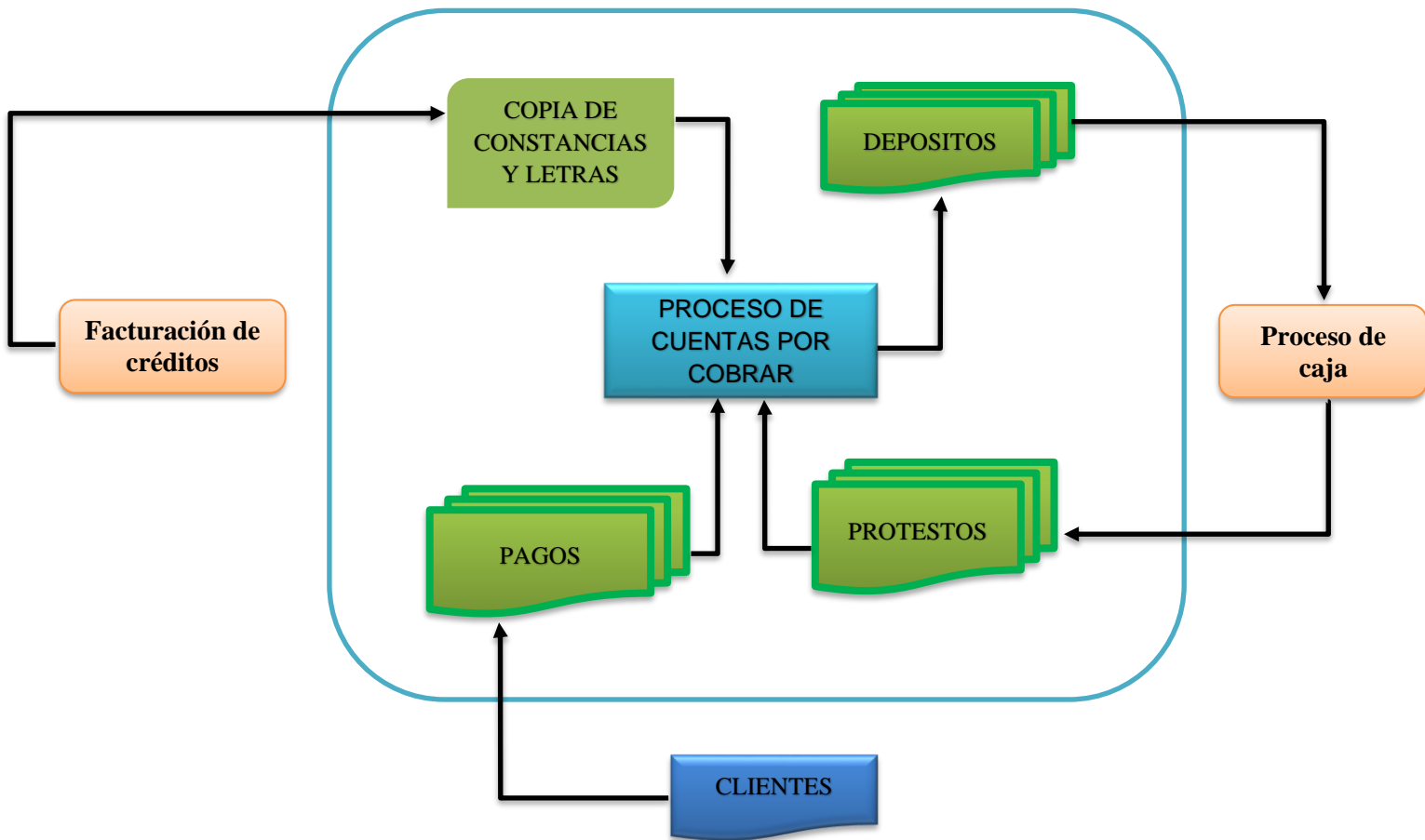
EMP. VICTOR RAUL HAYA DE LA TORRE S.A.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTROL INTERNO	
Página 2		
<p>OBJETIVO DEL MANUAL:</p> <p>Establecer en un documento la estructura orgánica y funcional formal de la organización, diseñado como una herramienta de apoyo para cumplir con todas las actividades de la Empresa Víctor Raúl Haya de la Torre S.A., donde los trabajadores desempeñaran sus labores con mayor eficiencia.</p>		
Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:

Fuente: Elaboración propia

EMP. VICTOR RAUL HAYA DE LA TORRE S.A.		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTROL INTERNO	
Página 3			
NOMBRE DE CARGO:		JEFE DE COBRANZAS	
DEPENDENCIA:		AREA DE VENTAS	
NUMERO DE CARGO:		UNO (1)	
N°	PROCEDIMIENTOS		
0001	Archivar en forma correlativa los documentos para la gestión de cobranzas.		
0002	Analizar el comportamiento crediticio de cada cliente.		
0003	Informar al área de ventas que tipo de calificación de riesgo presenta en INFOCORP el cliente.		
0004	Solicitar al área de ventas un reporte diariamente de todas las ventas a crédito.		
0005	Realizar la gestión de cobranza personalizada para cada cliente.		
0006	Efectuar un seguimiento constante de la cartera de clientes que se encuentre a su cargo.		
0007	Notificar al cliente por medio de una documentación escrita o por correo electrónico.		
0008	Elaborar informes mensuales respecto al porcentaje de las deudas recuperables y vencidas.		
0009	Tomar decisiones para regularizar las cuentas que se retrasen o representen un riesgo para la empresa.		
0010	Informar al Gerente General en forma oportuna las actividades relacionadas con la cobranza.		
Elaborado por:		Revisado por:	Autorizado por:

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N° 11 Proceso de cuentas por cobrar propuesto.



Fuente: Elaboración propia

ANEXO N° 12 Detalle de ventas netas a terceros

EMPRESA VICTOR RAUL HAYA DE LA TORRE S.A.
31 de diciembre del 2017
(Expresado en Nuevos Soles)

VENTAS NETAS A TERCEROS		
COMPRENDE:	S/.	
VENTAS AL CONTADO		1,153,310.90
VENTAS AL CRÉDITO		494,276.10
TOTAL		1,647,587.00

Fuente: Empresa de Transportes Víctor Raúl Haya de la Torre S.A.