

FACULTAD DE NEGOCIOS



Carrera de Contabilidad y Finanzas

“EI CONTROL DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y
LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA
COMERCIALIZADORA DE COMBUSTIBLE
SERVITRASA, PACASMAYO 2018.”

Tesis para optar el título profesional de:

Contadora Pública

Autores:

Bach. Tania Paola Castillo Morales

Bach. Jussara Madelaine Chávez Collao

Asesor:

Mg. María Graciela Zurita Guerrero

Trujillo - Perú

2020

DEDICATORIA

A DIOS

Por darnos la oportunidad de vivir, por ser nuestra ayuda en cada tiempo y por darnos las
fuerzas durante todo el periodo de estudio.

A NUESTRA FAMILIA

Por su apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por darnos la vida, salud y sabiduría para cumplir esta meta, a nuestros padres y hermanos por su ayuda en este proceso de aprendizaje. Asimismo, damos gracias a nuestros docentes, quienes con su empeño y dedicación nos transmitieron sus conocimientos. Finalmente, agradecemos a cada una de las personas que siempre nos alentaron a continuar luchando por lograr nuestros objetivos.

¡Muchas gracias!

Tabla de contenidos

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	6
RESUMEN.....	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	8
1.1 Realidad problemática.....	8
1.2 Formulación del problema.....	20
1.3 Objetivos.....	20
1.3.1 Objetivos Generales.....	20
1.3.2 Objetivos Específicos.....	20
1.4 Hipótesis.....	20
1.4.1 Hipótesis General.....	20
1.4.2 Hipótesis Específicos.....	21
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	22
2.1 Tipo de Investigación.....	22
2.2 Población y Muestra (Materiales, instrumentos y métodos)	23
2.2.1 Población.....	23
2.2.2 Muestra.....	23
2.3 Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos.....	23
2.3.1 Técnicas de recolección y análisis de datos.....	23
2.3.2 Instrumentos de recolección y análisis de datos.....	24
2.4 Procedimiento.....	24
CAPÍTULO III. RESULTADOS	25
3.1 Análisis de la situación actual del control de ventas y cobranzas de SERVITRASA Año 2018.....	27
3.1.1 Ventas.....	27

3.1.2 Cobranzas.....	28
3.1.3 Deuda.....	30
3.2 Análisis de rentabilidad en la empresa SERVITRASA Año 2018.....	32
3.3 Determinación de incidencia de las cuentas por cobrar y la rentabilidad en SERVITRASA.....	35
3.4 Cuadro comparativo de los resultados de ambos Estados Financieros (Real y Figurativo)	39
3.5 Propuestas de políticas para mejorar las cobranzas en SERVITRASA.....	39
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	42
REFERENCIAS.....	45
ANEXOS.....	47
Anexo n°1 : Operacionalización de las variables.....	47
Anexo n°2: Entrevista.....	48
Anexo n°3: Encuesta.....	49
Anexo n°4: Fotos de la empresa.....	54

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1; Cuadro de Ventas Año 2018.....	27
Tabla 2; Cuadro de Cobranzas Año 2018.....	29
Tabla 3; Cuadro de Deuda Año 2018.....	30
Tabla 4; Estado de Ganancias y Pérdidas SERVITRASA Año 2018.....	32
Tabla 5; Estado de Situación Financiera SERVITRASA Año 2018.....	33
Tabla 6; Rotación de Cuentas por Cobrar Año 2018.....	34
Tabla 7; Ratio de Rentabilidad Económica Año 2018.....	34
Tabla 8; Ratio de Rentabilidad Financiera Año 2018.....	35
Tabla 9; Estado de Ganancias y Pérdidas con Incidencia en las Cuentas por Cobrar y Rentabilidad Año 2018.....	36
Tabla 10; Estado de Situación Financiera con Incidencia en las Cuentas por Cobrar y Rentabilidad Año 2018.....	37
Tabla 11; Ratio de Rentabilidad Económica con Incidencia en Cuentas por Cobrar y Rentabilidad Año 2018.....	38
Tabla 12; Ratio de rentabilidad Financiera Año 2018.....	38
Tabla 13; Cuadro comparativo de los Resultados de Estados Financieros (real y figurativo).....	39

RESUMEN

La presente investigación tiene como propósito analizar y evaluar el control interno y establecer políticas en las cuentas por cobrar, que sea favorable para la rentabilidad de la empresa comercializadora de combustible SERVITRASA, puesto que cada año encontramos un excesivo aumento en las cuentas, por lo tanto, unas incidencias en las cobranzas, por ello se nos hace factible implementar estas políticas para poder lograr un buen manejo y orden en el área de cobranzas.

En la actualidad las empresas tanto privadas como públicas, necesitan de un personal eficaz que sepan desenvolverse, identificar las amenazas que se presentes en ciertas situaciones laborales, para reforzar y obtener ventajas para la organización

Por último se dice que un objetivo de las cuentas por cobrar es estimular las ventas y una gran cantidad de cartera de clientes, se tiende por considerarlas como un medio para vender productos y superar la competencia del mercado, el ofrecimiento de las facilidades de crédito como parte de los servicios de la empresa para favorecer a sus clientes, pero no dejando de lado el buen manejo de las cobranzas, para que así la empresa no se vea afectada por la morosidad de algunos clientes, para ello tomar buena decisiones al momento de otorgar el crédito.

Palabras clave: Control interno, cuentas por cobrar, rentabilidad

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En los últimos años de investigación las políticas de los créditos y su rentabilidad que representa para las empresas, se ha determinado que existe una deficiente gestión de control de la empresa.

El Sistema de control de las cuentas por cobrar es un conjunto de elementos organizacionales, tales como: planeación, control de gestión, organización, evaluación de personal, normas y procedimientos, sistemas de información y comunicación, etc.; interdependientes que buscan sinergia para alcanzar los objetivos y políticas institucionales de manera armónica y en el cual cada componente influye sobre los demás y todos conforman un sistema integrado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes.

La característica más grande a nivel mundial, es que la mayor parte de las ventas se realizan al crédito, esto fuerza a la empresa a incrementar su cartera de clientes, con la finalidad de retener, obtener y mantener la fidelidad con éstos. Lo que provoca una demora en el momento de recuperar el efectivo, lo que representa para la empresa la extensión del crédito a los clientes en cuenta abierta.

En la actualidad las cuentas por cobrar siguen siendo uno de los más grandes problemas que enfrentan los administradores. Es importante que las empresas mejoren sus sistemas de cobranzas de manera eficaz, puesto que esta problemática afecta en la rentabilidad de la empresa. En los últimos años en Perú, la modalidad al crédito se ha convertido en el ingreso fuerte para las entidades.

Cabe destacar que, si bien es cierto que el otorgamiento de crédito ayuda a la empresa para una mejor venta, hay que considerar que, si se tienen fallas graves en la empresa, tendría una quiebra y se podría dar de baja, a que sería un total descontrol de las cobranzas, por ello debe existir una política en el control de créditos y cobranzas.

Las políticas de Créditos y Cobranzas constituyen procesos estratégicos en las organizaciones, ya que permiten mantener los flujos financieros y mejorar los ciclos del efectivo de la empresa, es así, que en la medida que seamos más eficientes en estos procesos agregaremos valor a la rentabilidad de las empresas.

Ramírez (2016), en su investigación cuyo título es: Modelo de Crédito-Cobranza y Gestión Financiera en la Empresa “Comercial Facilito”, analiza las diferentes modalidades de otorgar un crédito, utilizando varias herramientas para mejor manejo en la gestión financiera. Es preciso decir que estas modalidades implican ciertas políticas de crédito, políticas para poder realizar una buena cobranza, mejorar o adecuar un organigrama en las cuales las funciones que se designen sean específicas para cada área. Todas estas modalidades son para que contribuyan con la mejora continua.

El objetivo principal del autor es auxiliar la crítica y decisión propia por cada empleado. Estos métodos ayudaran a mejores decisiones y manejo para el beneficio de la empresa

Hurtado (2017), en su investigación: Análisis a las Cuentas por Cobrar del Comercial Almacenes el Costo de la Parroquia Borbón Cantón Eloy Alfaro, plantea el diseño de políticas de créditos y cobranzas, el punto principal de esta investigación es que se llegue a monitorear las cuentas. Se evidenció que en los almacenes habría un déficit, por la falta de un buen control en las cobranzas y créditos, al no implementar un sistema adecuado, para que en el momento del acto o la venta se pueda dar la

aprobación indicada, se pueda recaudar y dar seguimiento al cliente que requiera trabajar con la modalidad al crédito, ya que podría afectar, la rentabilidad corriente del negocio.

Los casos respaldados por facturas, las cuales sabemos que están registradas desde el punto de vista de la contabilidad, dentro de las cuentas por cobrar.

Gaona, Karina (2016) en su tesis *“Análisis de la gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez y rentabilidad de Solca Núcleo de Loja periodo comprendido entre 2008-2014”* Esta tesis le ha permitido identificar tanto factores internos como externos que afectan al buen manejo en el momento de gestionar las cuentas por cobrar, los convenios de esta empresa no se cumplen por escases de fondos del Estado.

Porres 2015” de Mendoza (2015), en su tesis *“Administración de Cuentas por Cobrar y su incidencia en la rentabilidad de las empresas Ferreteras del distrito de San Martín de Porres 2015”*, concluye que: la gran parte de los negocios ya sean grandes o pequeñas empresas tienen una deficiencia en el control de sus cuentas por cobrarlo que conlleva a generar poco flujo de efectivo no poder cumplir con sus deudas a corto plazo; pero a la vez destaca que si hay un pequeño porcentaje de empresas que si tienen y cumplen con un mejor control que le permite tener liquidez suficiente para afrontar sus obligaciones tanto comerciales, como tributarias.

El presente trabajo contribuye en nuestra investigación que el tener una buena administración en las cuentas por cobrar es determinante en el manejo del flujo de efectivo, así como también en la existencia de un adecuado proceso de ventas.

Saldivia (2005) en su tesis titulada *“Propuesta administrativa para la optimización del Sistema de Crédito y Cobranza de las pequeñas y medianas empresas, en Calabozo”*, se concluye que, en el sistema de crédito y cobranza, no existe procedimiento, ni se

tienes establecidas el control de la recuperación de las mismas.

La presente tesis contribuye en mi trabajo de investigación en el sentido de que el tener normas, procedimientos y políticas establecidas en la empresa son contribuyentes en la buena administración de los recursos y por ende en la rentabilidad de la empresa, manteniendo una adecuada, eficiente y eficaz en la pronta recuperación de las cuentas por cobrar.

Según Hidalgo (2011) en su tesis *“Rediseño en el proceso de cobranzas para un mejor manejo de la liquidez de la empresa Distribuidora Pintel SAC”*, Perú, el investigador indica que llegó a la conclusión de que no existe un área destinada para el manejo de créditos y cobranzas, no hay una persona exclusiva que llegue a realizar con eficiencia los procedimientos como evaluar a un nuevo cliente, hacerle el seguimiento adecuado, controlar el cobro y el límite de crédito que se otorgue. El mal manejo, falta de personal a conlleva a que la empresa que se estudia presente déficit en su liquidez y a la vez en su rentabilidad.

Esta tesis permite tener una visión clara de cómo se debe incorporar al personal que trabaja en el área de créditos y cobranzas para que sean constantemente capacitados con el fin de que realicen adecuadamente el cobro a los clientes y evitar la duplicidad de funciones y pérdidas financieras a la empresa.

Vera, Ederlys y Gonzáles, Adriana (2013) en su tesis *“Incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa Hierros San Felix CA, periodo 2011”*, No llevan formatos de procedimientos, lo cual retrasan el desempeño de las funciones de créditos y cobranzas; en varias ocasiones los créditos se vencen, porque no hay un buen manejo con el encargado de realizar las cobranzas y es ahí en donde las facturas se vencen y ocasiona problema en las cuentas; Existen límites de

créditos para los clientes; Se puede observar que no hay una buena comunicación con el encargado de las áreas de ventas y cobranzas.

El presente trabajo de investigación contribuye en el sentido que los comprobantes de pago deben de tener un límite de crédito para poder tener una pronta recuperación, esta recuperación debe de darse el tratamiento adecuado, dándole el seguimiento oportuno.

Gaona, Karina (2016) en su tesis *“Análisis de la gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez y rentabilidad de Solca Núcleo de Loja periodo comprendido entre 2008-2014”*, se llega a la conclusión que pese a la circunstancia que atraviesa Solca Núcleo de Loja, seguirá brindando servicio, pese a que no se cumpla lo establecido, ya que la entidad no ha realizado una buena gestión en sus cuentas por cobrar, y se han visto afectados en su disponibilidad financiera.

Cercado, P. (2012) en su tesis *“Diseño de un Sistema de Control Interno en el área de ventas y cuentas por cobrar en la empresa Trucks and a Motors del Perú S.A.C”*, de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo; se llegó a la conclusión que el sistema de control interno, no era el más adecuado para la optimización de sus recursos, puesto que no contaba con políticas organizativas para llevar un buen control interno de las cuentas por cobrar.

SERVITRASA, es una empresa dedica a la venta de combustibles, tiene una deficiencia en la recuperación de las cuentas por cobrar, podemos decir que las ventas al crédito se incrementaron los últimos años, pero al no ser cobradas están generando pérdidas y no logra una óptima rentabilidad, debido a su alto índice de morosidad. La hipótesis inicial que se establece es que la falta de un control eficiente del área de créditos y cobranzas , genera un impacto negativo en la rentabilidad de la empresa Así mismo, el objetivo general del presente estudio, es analizar el impacto del control del área de créditos y cobranza en la rentabilidad de la empresa ya que las cuentas por

cobrar están dentro de los activos corrientes y se consideraba que su recuperación no supere un año, este tipo de cuenta se genera por los créditos otorgados a los clientes al momento de generarse la venta del combustible, la no recuperación de las mismas conlleva a un riesgo para la empresa.

Las políticas que rige la empresa son:

- Carta de compromiso de pago del cliente.
- Relación de sus autos y choferes.
- Contrato de crédito y una letra de cambio firmada.

Los procedimientos de cobranzas:

- Facturas emitidas con crédito según lo establecido con el cliente (7 días, 15 días o 30 días)
- Reportes de su estado de cuentas por cobrar vía celular o e-mail.
- Llamadas para las cobranzas respectivas.

Como observamos no es que SERVITRASA no tenga políticas de cobranza ni de crédito, se concluye que la problemática de ésta es en el momento de hacer que se cumplan eficazmente. No existe fechas de cobranzas, cortes de créditos rígidos al cliente moroso, insistencia de cobranzas.

Por consiguiente, el objetivo principal de este trabajo es demostrar que debido al mal manejo de control de las cuentas por cobrar, la empresa llega a obtener una baja rentabilidad.

Se ha considerado tener dentro de la literatura las siguientes variables:

➤ **RENTABILIDAD**

La rentabilidad es el rendimiento que produce una serie de capitales en un determinado tiempo, además es una forma de comparar los medios (materiales, recursos humanos recursos financieros), que se han determinado para una determinada acción o q se han utilizado con el objetivo de obtener un resultado.

ROA y ROE es uno de los más usados. Indica la rentabilidad que obtiene una empresa por la venta de sus productos descontando lo que le cuesta producirlos.

Según Boal (2018), es la unión de un conjunto de indicadores y medidas la cual tienen como finalidad observar si la empresa genera ganancias con las cuales pueda pagar sus costos, gastos y pagar a sus colaboradores.

Ccaccya (2015), son destinadas en aquellas acciones en donde se manejen materiales, humanos y/o financieros con la finalidad de adquirir utilidad. Bajo esta circunstancia, la rentabilidad que tiene una empresa puede compararse con el resultado final y el valor de los medios que han sido utilizados para que de esta manera se pueda obtener una ganancia. Sin embargo, dependerá de los activos que disponen las empresas al momento de la ejecución de sus operaciones, la capacidad para generar ganancias.

○ **Ratio de Rentabilidad Económica (ROA):**

Indica la relación que existe entre el rendimiento obtenido en un determinado período y los activos totales de la empresa. Su finalidad es poder determinar la capacidad que tienen los activos para generar beneficios.

$$\text{ROA} = \frac{\text{Utilidad antes de intereses e impuestos}}{\text{Activos totales}} * 100$$

$$\text{Activos totales} * 100$$

- Ratio de Rentabilidad Financiera (ROE):

Es, sin lugar a dudas, uno de los más importantes y de los más utilizados. Mide la rentabilidad que le generan a la empresa sus recursos propios. Es decir, el beneficio neto obtenido por la inversión de los accionistas.

Es la relación entre la Utilidad Neta y el Capital propio:

$$\text{ROE} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Capital propio}} * 100$$

CUENTAS POR COBRAR

Según Bernal (2010) son conseguidos por la entidad y serán cambiados por efectivo, liquidez o bienes y servicios otorgados y/o brindados por la empresa. Es fundamental inspeccionar y auditar las “Cuentas por Cobrar”, pues el auditor financiero es el responsable de establecer los objetivos, procedimientos y planeación de las auditorías a estas cuentas por cobrar.

Según Stevens (2017), representa uno de los activos más importantes, puesto que después del efectivo es el activo más líquido en una empresa de carácter económico. Es la oferta o adquisición de algún bien o servicio que se recuperará en dinero.

Según Guajardo y Andrade (2017), son cualquier activo, recurso económico, propiedad de una empresa o entidad o, que generara algún beneficio a corto o largo plazo. Esta constituido en la clasificación de activo circulante.

Las cuentas por cobrar son de suma relevancia para una empresa ya que representan los derechos que esta tiene sobre los clientes y de los cuales además obtiene beneficios, ya sea mediante la venta de mercancías o de servicios que la empresa ofrece.

A través de este sistema, la entidad que registre las cuentas por cobrar obtendrá un inventario sobre dichos derechos, y con este será capaz de beneficiar a los clientes al ofrecerles nuevos métodos de pago como créditos u otras formas que también beneficiarán a la empresa.

Según Robles (2012) el nivel que se debe adquirir para el rubro debe ser administrado por cada empresa basándose en las políticas que hayan sido establecidas para lograr un buen manejo, teniendo en cuenta el mercado y el ámbito económico de cada empresa.

Según Corniel (2015). “Son los activos exigibles, aquellos derechos que posee toda entidad para darles beneficios a sus clientes por cada mercadería vendida y demás servicios que la entidad obtenga”

➤ **Políticas de Crédito**

Según Treilhes (2018) “Cada cliente y cuenta tienen el dominio de ser acreedor de un mayor nivel de confianza, tanto en función de su historial, como del tipo de pedido que estén solicitando. Esto conducirá a los correspondientes e inviolables límites de crédito”.

➤ **Ventas:**

Palomares (2009), Sostiene que el marketing de las empresas, es buscar satisfacer las necesidades de los consumidores o clientes de la mejor forma que los competidores. En la actualidad es posible hallar variedad de marcas y productos que ofrecen distintos comerciantes. Lo que permite al cliente hacer una comparación de precios y posibilite a éste a elegir cual le es más rentable, lo cual conlleva a que la empresa compita en precios. Encontramos un consumidor cada vez más instruido sobre los productos que necesita, volviéndose así cada vez más estricto. Es por ello que la contienda entre las

empresas se llega a un nivel donde se ve en la necesidad de aplicar estrategias en las ventas al crédito, permitiendo así captar nuevos clientes, fidelizándolos con el tiempo, generando un aumento notable en los porcentajes de ventas.

- **Ventas al Crédito:**

La venta a crédito es el tipo de operación en el que el pago se realiza en el marco del mediano o largo plazo, luego de la adquisición del bien o servicio.

La venta a crédito depende de muchas variables y puede realizarse en distintos plazos de pagos.

En general, el comprador tiene un plazo de treinta, sesenta o noventa días para abonar lo que debe, o bien puede hacerlo en cuotas ò en efectivo alcanzada una fecha. Comprar a crédito es muy común, ya que permite que personas con ingresos limitados puedan acceder a la adquisición de bienes y servicios que de otra manera se encontrarían fuera de su alcance.

- **Ventas al contado:**

Una compra –venta al contado es una operación donde el pago de los productos o bienes que se han adquirido se realiza en el momento de la entrega. Es opuesta a la compra-venta a crédito, en donde se abona el dinero después de que se haya recibido lo que se ha comprado, generalmente a cambio de unos intereses.

Pueden comprarse al contado todo tipo de productos que estén englobados en el comercio, e incluso las acciones negociables, de hecho, y aunque son más comunes en transacciones de escaso valor económico, nada impide que se hagan operaciones al contado con objetos que mantengan precios elevados.

- **Créditos vencidos:**

Son los créditos que no han sido cancelados o pagados por los proveedores en la fecha de vencimiento y que contablemente son registrados como vencidos.

En el caso de los créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas, corresponde al saldo total de los créditos con atraso mayor a 15 días.

En los créditos a pequeñas y microempresas, corresponde al saldo total de los créditos con atraso a mayor de 30 días.

○ **Créditos Cobrados:**

En el caso de los créditos a grandes empresas y medianas empresas, corresponde a los créditos de los deudores que presentan una situación financiera líquida, con bajo nivel de endeudamiento patrimonial y adecuada estructura del mismo con relación a su capacidad de generar rentabilidad, y cumplen puntualmente con el pago de sus obligaciones. En el caso de los créditos a pequeñas, microempresas y de consumo, corresponde a los créditos de los deudores que vienen cumpliendo con el pago de sus cuotas de acuerdo a lo convenido o con un atraso de hasta 8 días calendarios.

➤ **Cobranza:**

La cobranza consiste en la recuperación de los créditos otorgados previamente por una entidad, o empresa Industrial, comercial, financiera o prestadora de servicio; actividad que se realiza en todos los países a nivel mundial.

Hoy en día uno de los problemas principales que adolecen las entidades en la cobranza, es el de minimizar el tiempo de su amortización.

En realidad, la demora en el pago de sus cuentas por cobrar, se debe esencialmente a problemas internos originados en todos los niveles de la empresa, no con esto se quiera decir que el cliente esté exento o libre de culpa, pero si realmente a los directivos, a los ejecutivos les interesa, unificarían sus esfuerzos por identificar y cuantificar esos problemas internos, y proveer las

alternativas de solución apropiada, con lo que agilizaría la recuperación de su cartera de clientes.

Como es bien conocido en la mayoría de entidades que otorgan crédito, se requiere realizar un estudio de tipo cuantitativo y cualitativo del cliente, para verificar entre otros aspectos, “la capacidad de pago” que es importante para concederle una línea de crédito.

Einer (2009): La política de cobranza representan los procedimientos que aplican todas las empresas para el cobro de las políticas de créditos en la fecha de vencimiento.

Las políticas de cobranza pueden ser evaluadas por el número de clientes insolventes o incobrables. En realidad, este número depende también de las políticas de crédito, en las cuales la empresa se basa para conceder créditos a los clientes.

- **Mecánica de Cobranza:**

Revelo (2015) La aceptación encargada de la recaudación no debe de medirse por la forma que va reduciendo el activo representado por las cuentas por cobrar lo difícil del cobro es realizado y así mantener un buen nivel a la organización, en cuánto los montos y a la fecha de vencimiento se refiere, sin dañar el buen nombre de la organización y la buena reputación de los clientes hacia la empresa.

Para la mayoría de los mercados competitivos que brindan créditos a sus clientes, la cobranza se convierte en:

- **Créditos recuperados:**

Se Calcula el saldo final de cada cuenta y se actualiza el balance general. Deben ser entregados con la periodicidad que se establezca bajo responsabilidad de los Funcionarios, Procuradores de cobranzas y Administradores de Oficinas.

1.2. Formulación del problema

¿De qué manera influye el control de las cuentas por cobrar para generar una mayor rentabilidad en la empresa comercializadora de combustible SERVITRASA?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar que las políticas de control de las cuentas por cobrar inciden en la rentabilidad de la empresa comercializadora de combustible SERVITRASA.

1.3.2. Objetivos específicos

- Analizar la situación actual del control de las ventas y las cobranzas en la empresa SERVITRASA, Pacasmayo 2018.
- Analizar la rentabilidad en la empresa SERVITRASA, Pacasmayo 2018.
- Proponer políticas para mejorar las cobranzas de la empresa SERVITRASA, Pacasmayo 2018.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

Es posible que las políticas de control de las cuentas por cobrar representen positivamente para una mayor rentabilidad de la empresa comercializadora de combustible SERVITRASA

1.4.2 Hipótesis específicas

- Las políticas de control de Cuentas por Cobrar influyen en la rentabilidad de la Empresa Comercializadora de Combustible SERVITRASA.
- Las políticas de control de Cuentas por Cobrar no influyen en la rentabilidad de la Empresa Comercializadora de Combustible SERVITRASA.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

Definición conceptual de método cuantitativo

La metodología cuantitativa de acuerdo con Tamayo (2007), consiste en el contraste de teorías ya existentes a partir de una serie de hipótesis surgidas de la misma, siendo necesario obtener una muestra, ya sea en forma aleatoria o discriminada, pero representativa de una población o fenómeno objeto de estudio

2.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación es tipo cuantitativo; porque busca aplicar nuevas estrategias para un mejor manejo de control interno de las cuentas por cobrar, para la rentabilidad de la empresa comercializadora de combustible SERVITRASA. El estudio señala como cuantitativo porque se utiliza un análisis de causa y efecto, para así poder obtener resultados favorables.

Diseño de investigación

La investigación analiza métodos de tendencia, que nos permita ver el comportamiento de mejoras en los créditos y una mayor rentabilidad en nuestra empresa.

Nivel de investigación

Es basada en la investigación descriptiva, porque nos explica los hechos verdaderos, tal como en el área de contabilidad, y podemos ver que hay créditos que desde ya no han sido rescatados e incluso se han optado por sancionar algunas cuentas, es por ello que se necesita nuevas estrategias, para así poder darle una organización a los créditos y controlar con mucho rigor la morosidad que tienen en cuanto los clientes con la entidad, y así poder elevar la rentabilidad, ya que en los últimos años debidos a este mal manejo ha disminuido en su utilidad o ganancia .

Por ello, debemos utilizar toda la información que tiene la empresa; la cartera de clientes, los reportes diarios, estados de resultados, estados de situación financiera y todo lo que abarque las cuentas por cobrar, para una mejor estrategia.

2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

2.2.1 Población

La población está conformada por los estados financieros de la empresa comercializadora de combustible SERVITRASA.

2.2.2 Muestra

La muestra está conformada por los reportes de las cuentas por cobrar de la empresa comercializadora de combustible SERVITRASA.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Se realizó procedimientos y actividades con el propósito de recabar información necesaria para el objetivo de la investigación. Posteriormente se presenta los resultados en tablas, cuadros y gráficos.

2.3.1. Las técnicas que se utilizó para la investigación son:

- **Entrevistas.** - Se le realizó a la administradora de la empresa y al área de caja, quienes realizaron su manifestación a cerca del análisis de sus cuentas por cobrar y de baja rentabilidad que tiene en los últimos años la empresa.
- **Encuestas.** – Principalmente fueron realizadas a los operarios, quienes son los encargados de atender al cliente y emitirles su comprobante de pago respectivo, a la vez fueron realizadas a los clientes de la empresa, quienes, realizaron sus respuestas a cerca de sus cuentas por pagar que tienen con la empresa
- **Análisis Documental.** - Se realizó inspección del reporte de las cuentas por cobrar de SERVITRASA, en el área de contabilidad, ubicada en la ciudad de Pacasmayo, procediéndose a realizar el análisis de los estados financieros y su

impacto en la rentabilidad que intervienen naturalmente. Para analizar información, se utilizó la estadística descriptiva como técnica para el análisis de datos, diseñando tablas de frecuencias absolutas y porcentuales para mostrar con más claridad cada una de ellas.

2.3.2. Instrumento:

Dentro de los instrumentos dispuestos, se ha considerado el cuestionario, el cual está estructurado por una serie de preguntas que enfatizan en las variables de investigación, tomando como base el cumplimiento y desarrollo de los objetivos planteados

2.4. Procedimiento

Se utilizó la entrevista , se realizaron la entrevista a la administradora y al encargado de caja, para así poder analizar la baja rentabilidad que hubo durante el año , luego fueron las encuestas, que se realizaron a los operarios, quienes son los encargados de emitir los comprobantes de pago, y poder evaluar los créditos brindados, por último pasamos a revisar el análisis documental para así poder inspeccionar las cuentas por cobrar, y así mismo establecer las políticas necesarias, para llevar un mejor control en la cobranza a los clientes y poder obtener buenos resultados en nuestro estado financiero.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

La empresa SERVICENTRO DE TRANSPORTISTAS DE LA PROVINCIA DE PACASMAYO SA. (SERVITRASA), inició sus actividades en el año 1988 por lo cual, ya cuenta con 30 años de presencia y trayectoria en el mercado. Representada por 21 socios.

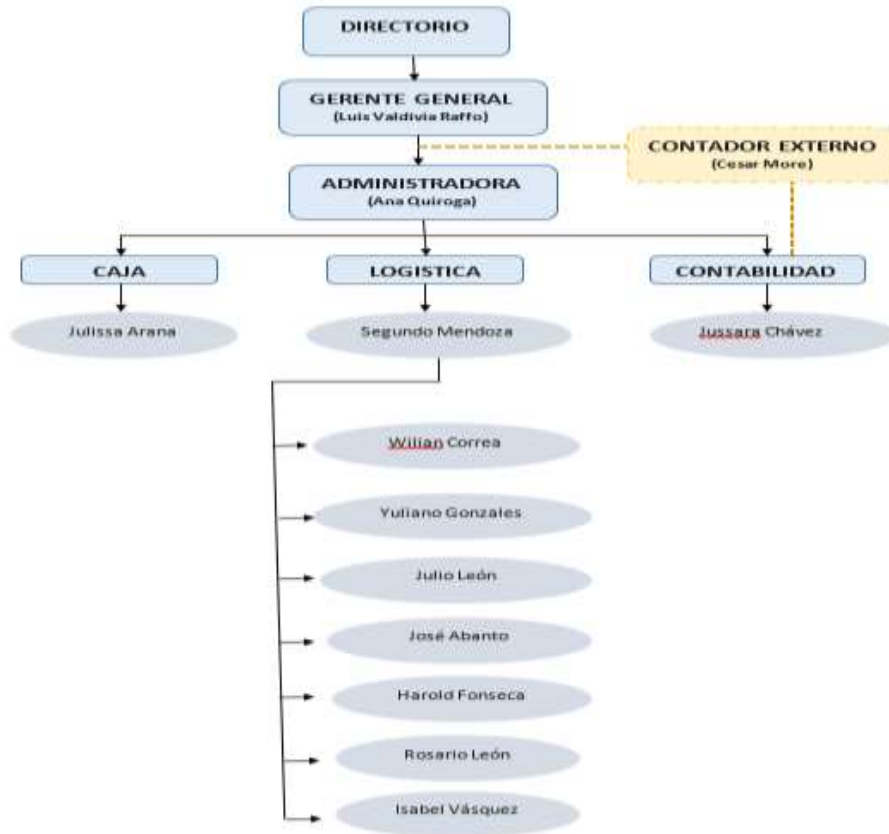
Se dedica a la venta de combustible al por menor como Diésel DB5-50, Gasohol 84 Plus, Gasohol 90 Plus y Gasohol 95 plus, también brinda servicios como cochera.

Inicialmente solo vendían al contado, hoy en día con la fuerte competencia, la empresa se vio obligado a trabajar con el método al crédito. Ya que en la zona de Pacasmayo se tiene la fábrica de Cementos y la mayoría de transportistas llegaron a solicitar trabajar con crédito, por la demora de sus pagos de fletes.

Si bien es cierto que ésta forma de venta ayudo a que SERVITRASA eleve su volumen de ventas mensualmente y por lo tanto su rentabilidad, también es un tema preocupante en el elevado número de cuentas por cobrar que genera una falsa sensación de rentabilidad. Muchos de los clientes se quedan sin pagar lo consumido, las provisiones y bajas de muchas cuentas por cobrar, generó pérdidas de dinero y por lo mismo de rentabilidad.

Organigrama de la Empresa

Figura N° 1 Organigrama de la Empresa



Fuente: La empresa

3.1 ANALIZAMOS LA SITUACIÓN ACTUAL DEL CONTROL DE LAS VENTAS Y LAS COBRANZAS EN LA EMPRESA SERVITRASA, PACASMAYO, 2018.

3.1.1 Ventas.

SERVITRASA, opto por la opción de trabajar con la modalidad de ventas al crédito debido a que en la misma provincia se encuentra ubicado la fábrica de CEMENTOS PACASMAYO S.A.A., y los transportistas que trabajan con ésta, solicitaron apoyo con esta modalidad debido a que la fábrica les cancela semanal o quincenal (tal como sean aprobadas sus facturas ingresadas).

Tabla 1

Cuadro de Ventas Año 2018

Mes	Ventas Totales S/	Ventas al Contado S/	Ventas al Crédito S/	% de Ventas al Crédito
Enero	425,831.05	152,165.99	273,665.06	64.27
Febrero	585,194.44	285,384.18	299,810.26	51.23
Marzo	552,035.50	271,214.18	280,821.32	50.87
Abril	696,643.73	423,600.07	273,043.66	39.19
Mayo	781,203.71	441,818.09	339,385.62	43.44
Junio	699,836.37	366,774.12	333,062.25	47.59
Julio	690,766.05	345,221.85	345,544.20	50.02
Agosto	672,488.31	340,253.70	332,234.61	49.40
Setiembre	739,667.19	310,203.77	429,463.42	58.06
Octubre	827,092.55	307,224.88	519,867.67	62.85
Noviembre	869,304.37	333,187.16	536,117.21	61.67
Diciembre	846,501.16	310,002.01	536,499.15	63.38
Totales	8,386,564.43	3,887,050.00	4,499,514.43	53.65

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: La tabla N° 2 refleja que del 100% de las ventas totales del año 2018, las ventas al crédito son de un promedio de 53.65% anual. Si se hace una comparación mensual, abril fue un 39.19% de ventas al crédito por lo tanto el más bajo del año; mientras que el más alto fue en enero con un porcentaje de 64.27%. Análisis: Si analizamos estas cifras que son el 53.65% de crédito anual, claramente para la empresa es rentable, mientras más crédito se otorgue más ventas y rentabilidad SERVITRASA va a obtener ya que es el doble que las ventas al contado, sin éstas probablemente no se obtendría una buena rentabilidad.

3.1.2 Cobranzas.

Como ya se mencionó anteriormente, SERVITRASA trabaja con la modalidad al crédito. Las cobranzas son según el tipo de cliente o la cantidad de galones consumida, se les da la facilidad de crédito semanal, quincenal y mensual.

Tabla 2

Cuadro de Cobranzas Año 2018

Mes	Ventas al Crédito S/	% de Ventas al Crédito	Cobrados S/	% de lo Cobrado	Deuda S/	% Deuda
Enero	273,665.06	64.27	255,405.26	59.98	18,259.80	4.29
Febrero	299,810.26	51.23	288,929.20	49.37	10,881.06	1.86
Marzo	280,821.32	50.87	263,676.11	47.76	17,145.21	3.11
Abril	273,043.66	39.19	245,936.86	35.30	27,106.80	3.89
Mayo	339,385.62	43.44	316,723.49	40.54	22,662.13	2.90
Junio	333,062.25	47.59	302,112.00	43.17	30,950.25	4.42
Julio	345,544.20	50.02	328,853.80	47.61	16,690.40	2.42
Agosto	332,234.61	49.40	319,048.58	47.44	13,186.03	1.96
Septiembre	429,463.42	58.06	406,248.15	54.92	23,215.27	3.14
Octubre	519,867.67	62.85	459,371.08	55.54	60,496.59	7.31
Noviembre	536,117.21	61.67	487,221.62	56.05	48,895.59	5.62
Diciembre	536,499.15	63.38	220,070.79	26.00%	316,428.36	37.38
TOTALES	4,499,514.43	53.65	3,893,596.94	46.43%	605,917.49	7.22

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Interpretación: En la tabla N° 3, claramente existe un trabajo para las cobranzas ya que de manera mensual se llega a recuperar la mayor parte del crédito otorgado. El mes más alto en cobranzas es enero con 59.98% y el más bajo 26%. Correspondiente al mes de diciembre.

Análisis: Claro está que la recuperación del 46.43% promedio de las cobranzas, mensualmente viene a ser rentable para SERVITRASA; pero a la vez significa en hay un déficit de control en las cuentas por cobrar en el mes de Diciembre ya que solo se recupera del 63.38% solo 26%, no se llega a recuperar la mitad de lo otorgado.

3.1.3 Deuda

Si bien es cierto hay algunas políticas dentro de la empresa para el manejo de otorgar los crédito y hacer las respectivas cobranzas, cabe precisar que en ciertos momentos estas políticas llegar hacer flexibles para algunos clientes.

Tabla 3

Cuadro de Deuda Año 2018

Mes	Ventas Totales	Deuda	% de Deuda
Enero	425,831.05	18,259.80	4.29
Febrero	585,194.44	10,881.06	1.86
Marzo	552,035.50	17,145.21	3.11
Abril	696,643.73	27,106.80	3.89
Mayo	781,203.71	22,662.13	2.90
Junio	699,836.37	30,950.25	4.42
Julio	690,766.05	16,690.40	2.42
Agosto	672,488.31	13,186.03	1.96
Septiembre	739,667.19	23,215.27	3.14
Octubre	827,092.55	60,496.59	7.31
Noviembre	869,304.37	48,895.59	5.62
Diciembre	846,501.16	316,428.36	37.38
TOTALES	8,386,564.43	605,917.49	7.22

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla N° 3, nos encontramos con una deuda elevada en el mes de Diciembre con un porcentaje del 37.38% y 1.86% en el mes de Febrero que es la deuda más baja del año.

Análisis: Si llegamos analizar los 2 últimos cuadros tanto de cobranzas como deuda, si anteriormente se precisó que se llega a recuperar mensualmente la gran parte de los créditos otorgados, no podemos dejar pasar que se finaliza el año o el mes de diciembre

con un porcentaje demasiado elevado, lo cual podría ocasionar para SERVITRASA una futura cuenta incobrable, sin olvidar que se viene quedando pequeños porcentajes de deudas desde el mes de Enero.

El porcentaje de deuda con respecto a las ventas del año es de 7.22%, esto es muy significativo si tenemos en cuenta que la utilidad promedio por la venta de combustibles es de solo 8%.

3.2 ANALIZAR LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA SERVITRASA, PACASMAYO 2018.

Tabla 4

Estado de Ganancias y Pérdidas SERVITRASA Año 2018

SERVICENTRO DE TRANSPORTISTAS DE LA PROVINCIA DE PACASMAYO S.A	
Estado de Ganancias y Pérdidas	
Al 31 de Diciembre del 2018	
(Expresado en Soles)	
Concepto	2018
Ventas Netas	7,134,489
Ventas Gravadas	7,134,489
Ventas No Gravadas	
(-) Descuento, Rebajas	
(-) Costo de Ventas	6,309,710
Descuentos Obtenidos	0
(=) Resultado Bruto	824,779
(-) Gastos Operativos	
Gastos de Ventas.	333,545
Gastos de Administración	278,753
(=) Resultado de Operación	212,481
(-) Otros Gastos e Ingresos	
Ingresos Extraordinarios	0
(+) Ingresos Diversos	7,868
(+) Ingresos Financieros	
(=) Resultado Antes de Participación e impuestos	220,349
(-) Impuesto a la Renta (29.5%)	-65,003
(=) Resultado Del Ejercicio	155,346

Fuente: SERVITRASA, Área de Contabilidad

Tabla 5

Estado de Situación Financiera SERVITRASA Año 2018

SERV. DE TRANSP. DE LA PROVINCIA DE PACASMAYO S.A			
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA			
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018			
EXPRESADO EN SOLES			
ACTIVO		PASIVO Y PATRIMONIO	
ACTIVOS CORRIENTES		PASIVOS CORRIENTES	
Efectivo y Equivalentes de Efectivo	78,333.00	Tributos por Pagar	83,749.00
Cuentas por Cobrar Comerciales -Terceros	891,400.00	Remuneraciones por Pagar	49,050.00
Cuentas por Cobrar Comerciales - Relacionadas	504,472.00	Cuentas por Pagar Comerciales	432,800.00
Cuentas por Cobrar al Personal y Accionistas	4,398.00	Cuentas por Pagar Accionistas, Directores y Gerentes	31,764.00
Otras Cuentas por Cobrar	32,943.00	Obligaciones Financieras	-
Provisión de Cobranza Dudosa	-97,717.00	TOTAL PASIVOS	597,363.00
Mercaderías	64,754.00	CORRIENTES	
Mat. Aux. Suministros y Repuestos	-	PASIVOS NO CORRIENTES	
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	1,478,583.00	Otras Cuentas por Pagar	62,288.00
ACTIVOS NO CORRIENTES		TOTAL PASIVOS NO	62,288.00
Inmueble, Maquinaria y Equipo	904,044.00	CORRIENTES	
Dep. Inm.Maq. Y Eq.	-571,048.00	PATRIMONIO NETO	
Intangibles	4,757.00	Capital	570,621.00
Dep. act. Bniol. Y Amortizac.	-2,976.00	Reserva Legal	34,736.00
Otros Activos	107,907.00	Resultados Acumulados	500,913.00
TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES	442,684.00	Resultados del Ejercicio	155,346.00
TOTAL ACTIVO	1,921,267.00	TOTAL PATRIMONIO NETO	1,261,616.00
		TOTAL PASIVO Y	1,921,267.00
		PATRIMONIO NETO	

Fuente: SERVITRASA, Área de Contabilidad

Tabla 6

Rotación de Cuentas por Cobrar Año 2018

ROTACION DE CUENTAS POR COBRAR	2018	RESULTADO %	RESULTADO DIAS
Ventas Anuales	7,134,489	5.11	70
Cuentas por Cobrar	1,395,872		

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: La empresa SERVITRASA, en este ratio sus cuentas por cobrar es de 5.11 veces para el año 2018, lo que cabe resaltar que se ha cobrado o se ha recuperado de las ventas al crédito cada 70 días, lo que por política se tenía que haber recuperado entre 15 a 30 días.

Tabla 7

Ratio de Rentabilidad Económica Año 2018

ROA	2018	RESULTADO %
UTILIDAD ANTES DE INTERES E IMPUESTO	220,349	11.47
ACTIVOS TOTALES * 100	1,921,267	

Fuente: Elaboración propia

Análisis e Interpretación: La rentabilidad de los activos fue de un 11.47%, lo cual tiene un porcentaje positivo para la empresa, pese al porcentaje de las cuentas por cobrar.

Tabla 8

Ratio de Rentabilidad Financiera Año 2018

ROE	2018	RESULTADO %
Utilidad Neta	220,349	17.47
Capital Propio * 100	1,261,616	

Fuente: Elaboración propia

Análisis e Interpretación: Su Rentabilidad para el año 2018 es un 17.47%, lo que significa para SERVITRASA un correcto funcionamiento, por lo tanto, ganancias para el año 2018

3.3 DETERMINAMOS LA INCIDENCIA DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA SERVITRASA, PACASMAYO 2018.

En este cuadro vamos a visualizar como incide las cuentas por cobrar en la rentabilidad. Se ha asumido que no se provisiona en cobranzas dudosas algunos clientes, creemos en el próximo año nos van a cancelar; por lo tanto, no sería necesario este asiento. En los Estados Financieros real se observa una 19 con el importe de S/. 97,717.00 y una rentabilidad del año de S/. 155,346.00 lo cual si quitamos esta estimación de cobranza dudosa me va a permitir que mi rentabilidad de ese año sea mayor.

A la vez esta figura, me va a reflejar en el estado de resultados, lo cual va a disminuir mis gastos de ventas.

Tabla 9

*Estado de Ganancias y Pérdidas con Incidencia en las Cuentas por Cobrar y
Rentabilidad Año 2018*

SERVICENTRO DE TRANSPORTISTAS DE LA PROVINCIA DE PACASMAYO S.A	
Estado de Ganancias y Pérdidas	
Al 31 de Diciembre del 2018	
(Expresado en Soles)	
Concepto	2018
Ventas Netas	7,134,489
Ventas Gravadas	7,134,489
Ventas No Gravadas	
(-) Descuento, Rebajas	
(-) Costo de Ventas	6,309,710
Descuentos Obtenidos	0
(=) Resultado Bruto	824,779
(-) Gastos Operativos	
Gastos de Ventas.	235,828
Gastos de Administración	278,753
(=) Resultado de Operación	310,198
(-) Otros Gastos e Ingresos	
Ingresos Extraordinarios	0
(+) Ingresos Diversos	7,868
(+) Ingresos Financieros	
(=) Resultado Antes de Participación e impuestos	318,066
(-) Impuesto a la Renta (29.5%)	-93,829
(=) Resultado Del Ejercicio	224,237

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 10

Estado de Situación Financiera con Incidencia en las Cuentas por Cobrar y Rentabilidad Año 2018

SERV. DE TRANSP. DE LA PROVINCIA DE PACASMAYO S.A			
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA			
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018			
EXPRESADO EN SOLES			
ACTIVO		PASIVO Y PATRIMONIO	
ACTIVOS CORRIENTES		PASIVOS CORRIENTES	
Efectivo y Equivalentes de Efectivo	78,333.00	Tributos por Pagar	112,575.00
Cuentas por Cobrar Comerciales -Terceros	891,400.00	Remuneraciones por Pagar	49,050.00
Cuentas por Cobrar Comerciales - Relacionadas	504,472.00	Cuentas por Pagar Comerciales	432,800.00
Cuentas por Cobrar al Personal y Accionistas	4,398.00	Cuentas por Pagar Accionistas, Directores y Gerentes	31,764.00
Otras Cuentas por Cobrar	32,943.00	Obligaciones Financieras	-
Provisión de Cobranza Dudosa	-	TOTAL PASIVOS	626,189.00
Mercaderías	64,754.00	CORRIENTES	
Mat. Aux. Suministros y Repuestos	-	PASIVOS NO CORRIENTES	
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	1,576,300.00	Otras Cuentas por Pagar	62,288.00
ACTIVOS NO CORRIENTES		TOTAL PASIVOS NO	62,288.00
Inmueble, Maquinaria y Equipo	904,044.00	CORRIENTES	
Dep. Inm.Maq. Y Eq.	-571,048.00	PATRIMONIO NETO	
Intangibles	4,757.00	Capital	570,621.00
Dep. act. Bniol. Y Amortizac.	-2,976.00	Reserva Legal	34,736.00
Otros Activos	107,907.00	Resultados Acumulados	500,913.00
TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES	442,684.00	Resultados del Ejercicio	224,237.00
TOTAL ACTIVO	2,018,984.00	TOTAL PATRIMONIO NETO	1,330,507.00
		TOTAL PASIVO Y	
		PATRIMONIO NETO	2,018,984.00

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 11

Ratio de Rentabilidad Económica con Incidencia en Cuentas por Cobrar y Rentabilidad Año 2018

ROA	2018	RESULTADO %
Utilidad antes de intereses e impuestos	318,066	15.73
Activos Totales * 100	2,018,984	

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: La rentabilidad de los activos fue de un 15.73%, lo cual tiene un porcentaje positivo para la empresa, pese al porcentaje de las cuentas por cobrar.

Tabla 12

Ratio de Rentabilidad Financiera Año 2018

ROE	2018	RESULTADO %
Utilidad Neta	318,066	23.91
Capital Propio * 100	1,330,507	

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: La Rentabilidad para el año 2018 es un 23.91%, lo que significa para SERVITRASA un correcto funcionamiento, por lo tanto, ganancias para el año 2018

3.4 CUADRO COMPARATIVO DE LOS RESULTADOS DE AMBOS ESTADOS FINANCIEROS (Real y Figurativo)

Tabla 13

Cuadro comparativo de los Resultados de Estados Financieros (real y figurativo)

Ratios	Estados	Estados	Diferencia
	Financieros	Financieros	
	Real	Figurativo	
Rentabilidad Económica (ROA)	11.47%	15.73%	4.26%
Rentabilidad Financiera (ROE)	17.47%	23.91%	6.44%

Fuente: Elaboración propia

Análisis: Este cuadro nos demuestra que si bien es cierto que SERVITRASA tiene inconvenientes y demoras en el momento de sus cobranzas cabe destacar que tiene capacidad de rentabilidad; pero a la vez nos demuestra que las cuentas por cobrar si inciden en la rentabilidad del grifo. El cuadro comparativo nos refleja que en el año tanto la rentabilidad económica como financiera hubiera sido 4.26% y 6.44% respectivamente más de lo que se obtuvo por el mal manejo en el momento de cobranzas.

3.5 PROPUESTAS DE POLÍTICAS PARA MEJORAR LAS COBRANZAS DE LA EMPRESA SERVITRASA, PACASMAYO 2018.

Hemos Identificado los siguientes problemas en la empresa SERVITRASA:

- No tener un control automatizado en las cuentas por cobrar
- No enviar las facturas de manera inmediata
- Mal manejo en el área de cobranzas
- No contar con políticas de créditos y cobranzas definidas
- No dar seguimiento oportuno a la cartera de clientes

- Ser incoherente con el cliente.

Se procedió a realizar las políticas para mejorar el sistema de control interno, acorde con los procedimientos operacionales de las cuentas por cobrar, el cual permitirá mejorar la situación económica y financiera de la empresa, para lo cual se ha tomado como referencia en la elaboración del sistema de control, uno de componentes del control interno según COSO.

Las estrategias

Implementaremos el contar con la información actualizada de cada uno de los clientes a los que se les otorga el crédito, para poder tomar decisiones acertadas en tiempo y forma adecuada. De igual manera se agilizará el proceso por medio de cobranzas automatizadas y recordatorios de seguimientos al cliente.

- Se hará cumplir que el documento de facturación sea entregado al momento que se entrega el combustible, para que así nuestro cliente sepa, que su crédito abarca desde el día de la facturación, hasta la fecha de vencimiento que se le otorgo.
- Que, habiendo mucha morosidad en la deuda del cliente, se debe dar aviso instantáneamente ya sea por correo, llamadas telefónicas, ya que en algunas ocasiones nuestros clientes se olvidan de su fecha a cancelar, para así evitar cerrarle el crédito, ya que estamos buscando mejoras para que nuestra rentabilidad no vuelva a decaer y poder seguir otorgando créditos sin ningún problema ni temor a llegar con saldos en contra.
- Las políticas de cobran son de vital importancia por ello SERVITRASA, estableció algunas de ellas:
 - Criterios y requisitos para el otorgamiento del crédito
 - Fechas estipuladas para la realización de su pago
 - Cuándo se considerará su crédito como vencido, así como las consecuencias de que no se efectúe el pago y se considere en mora.

- Establecer al área de cobranzas una responsabilidad de asegurarse que los clientes estén pagando sus facturas en el tiempo indicado, contar con un reporte de cuentas por cobrar donde esté bien especificado todo.
- Establecer coherencias, si al cliente se le venció su crédito y no cancela, cerrarle su cuenta hasta que sea cancelada, o de lo contrario mantenernos firmes con lo establecido anteriormente de no seguir otorgándole el crédito por falta de pago y morosidad.
- Información y Comunicación: Conformado por el conjunto de comunicaciones dentro y fuera de la empresa.
- Actividades de supervisión: Elaboración de chek list
- Difundir o hacer los tramites posibles ante clientes morosos (gestiones en la asociación de transportistas ATTIPA)

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

En este capítulo analizaremos los resultados obtenidos en la aplicación de estrategias del control interno de las cuentas por cobrar para obtener una mayor rentabilidad, es así a través de ellos validamos nuestra hipótesis en el sentido que a través de la aplicación de estrategias de control interno de las cuentas por cobrar representen positivamente para una mayor rentabilidad de la empresa comercializadora de combustible SERVITRASA. Con Relación a la determinación de cuál es la situación de control interno de las cuentas por cobrar en la empresa SERVITRASA, se establece un área en la que sus resultados muestran que no cuentan de estrategias de control interno en cuentas por cobrar las cuales son deficientes, tal como lo señala Moyer y William (2005) indica que las condiciones de crédito otorgado a un cliente especifican una serie de condiciones para su recupero, y si estas condiciones, no se respetan y no se aplican es necesaria la aplicación de estrategias que moderen el recupero de las cuentas por cobrar, esta apreciación es corroborada por Hidalgo en la que establece que se debe de rediseñar las estrategias de cobranza para un mejor manejo de la liquidez de la empresa, este rediseño se plantea en las estrategias de gestión de créditos y de cobranzas que se da en la implementación del control interno. Es por ello según como lo señala Saldivia (2005) se plantean propuestas estratégicas administrativas para la buena optimización del sistema de crédito y cobranza de las empresas es por ello creemos conveniente diseñar estrategias de control interno como es uno de los sistemas de control en uno de sus componentes en el área administrativa como es el diseño del MOF, diseño de nuevo Manual de procesos procedimientos, políticas de crédito, valorización de riesgos. Por otro lado tal como lo señala Flores (2007) que el objetivo de los ratios financieros es conseguir información complementaria que sea útil para el análisis

de carácter patrimonial, financiero o económico, de ahí que determinamos que con la aplicación de nuevas estrategias se mejorara la rentabilidad de la empresa, por ello al aplicar el ratio de Promedio de cobranza de la empresa fluctúa entre 70 días, por otro lado la rentabilidad económica tanto del ROA y ROE con 11.47% y 17.47% respectivamente, indica que pese a estos déficit de políticas se obtiene una rentabilidad favorable; sin embargo, podría mejorar si se lleva el ritmo de la rotación de las cuentas por cobrar, este ritmo se observa en el estado de situación financiera en las cuentas por cobrar determinándose que sin estrategia es por la suma de S/. 1,395,872 soles. Cuando se llegue aplicar las políticas en las cuentas por cobrar se obtendrá una mayor rentabilidad.

4.2 Conclusiones:

Después de haber analizado toda la información adquirida y desarrollada de la empresa SERVITRASA, nos permite concluir:

-Las políticas de control de las cuentas por cobrar si inciden en la rentabilidad de la empresa comercializadora de combustible, esto se concluye por que se realizó estados financieros figurativos, lo cual nos ayuda a realizar un comparativo con lo real que nos demuestra claramente que hay una incidencia mayor de 4.26% y 6.44% en rentabilidad tanto económica y financiera respectivamente. Esto permite establecer que unas buenas las políticas de cuentas por cobrar incrementarían la rentabilidad.

-El análisis de los datos permite establecer que el porcentaje de ventas al año viene a ser el doble de lo vendido al contado con un 53.65% y una cobranza del 46.23% de las ventas totales, lo cual conlleva a la comercializadora disponga de políticas rígidas, para que al finalizar el año no arrastre saldos y ésta pueda cumplir con sus obligaciones a corto plazo.

-Se concluye que SERVITRASA obtuvo una rentabilidad en el año 2018 de un 11.47% lo cual está dentro de lo aceptable, aunque hubiera sido más beneficioso para ella, si se hubiera tenido un buen manejo en las políticas de cuentas por cobrar.

-Se ha propuesto a la empresa comercializadora políticas para mejorar las cobranzas, ya que estos obedecen a la recuperación de las cuentas por cobrar. Si llegan a realizar estos procedimientos en el próximo año obtendrán una rentabilidad muy favorable.

REFERENCIAS

- Ramírez (2016), al realizar una investigación cuyo título es: Modelo de Crédito-Cobranza y Gestión Financiera.
- Gaona, Karina (2016) en su tesis “Análisis de la gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez y rentabilidad de Solca Núcleo de Loja periodo comprendido entre 2008-2014”
- Según Hidalgo (2011) en su tesis “Rediseño en el proceso de cobranzas para un mejor manejo de la liquidez de la empresa Distribuidora Pintel SAC”.
- Saldivia (2005) en su tesis titulada “Propuesta administrativa para la optimización del Sistema de Crédito y Cobranza de las pequeñas y medianas empresas, en Calabozo”
- Cercado, P. (2012) en su tesis “Diseño de un Sistema de Control Interno en el área de ventas y cuentas por cobrar en la empresa Trucks and a Motors del Perú S.A.C”, de la Univ. Porres 2015”
- Mendoza (2015), en su tesis “Administración de Cuentas por Cobrar y su incidencia en la rentabilidad de las empresas Ferreteras del distrito de San Martín de Porres 2015” Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.
- Goyo & Oliveros (2014) en su trabajo de investigación titulado: Lineamientos de control en las cuentas por cobrar de la empresa Dimo, C.A.-Trabajo de Grado presentado para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública.
- Carrasco & Farro (2014) en su trabajo de investigación titulado: 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, Tesis para optar el título de Contador Público. Chiclayo, Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

- Uceda & Villacorta (2014) en su trabajo de investigación titulado: Las políticas de ventas al crédito y su influencia en la morosidad de los clientes de la empresa Import Export Yomar E.I.R.L. en la ciudad de Lima periodo 2013. Tesis para optar el Título profesional de Contador Público. Trujillo, Perú: Universidad Privada Antenor Orrego, Facultad de Ciencias Económicas.
- Vera, Ederlys y Gonzáles, Adriana (2013) en su tesis “Incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa Hierros San Félix CA, periodo 2011”
- Cárdenas y Belasco (2014) en su trabajo de investigación, Incidencia de la morosidad de las políticas de crédito y cobranza en la rentabilidad y la liquidez, en una empresa prestadora de servicios de salud de Colombia.
- Ochoa, G. & Saldívar, R. (2012). Administración Financiera. México: Mc Graw Hill Internacional Editores S.A.
- Pérez y Ramos (2016) en su tesis implementación de un sistema de control interno en las políticas de créditos y cobranza y si incidencia en la rentabilidad de la empresa Bagservis SAC para optar el título de contador público en la Universidad Privada del Norte de la ciudad de Trujillo, Perú.
- Br. Mantilla Chávez, Dyana Karolyna y Br. Ruíz Nuñez, Ruby Marilyn (2016) Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C para obtener el título de Contador Público en la Universidad Antenor Orrego de la ciudad de Trujillo, Perú.
- Alarcón Reyes, Gigi Thalía, Rosales Larrea, I.M. (2015). Evaluación de la Gestión Económica- Financiera y su implicancia en la rentabilidad de la empresa Panificación arte distribuidores S.A.C, de la ciudad de Chiclayo, de la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo.

ANEXOS

Anexo N° 1:

Operacionalización de las Variable

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Dependiente Rentabilidad	Maria Estela Raffino (2020) Afirma “La rentabilidad es la capacidad que tiene algo para generar suficiente utilidad o ganancia”.	Ratios	<ul style="list-style-type: none"> • Periodo promedio $C \times C = (C \times C \times \text{Días al año}) / \text{ventas anuales}$. • % Cobranza mensual • % Cuentas por cobrar mensual.
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Independiente Control de las cuentas por cobrar	Guajardo (2012). - “Afirma que las cuentas por cobrar se originan de las ventas realizadas a crédito a los clientes”.	Ventas	<ul style="list-style-type: none"> • Ventas totales • Ventas al contado • Ventas al crédito • % ventas al crédito
	Holmes (). - “Afirma que las cuentas por cobrar constituyen uno de los activos más importantes de la empresa”.	Cobranzas	<ul style="list-style-type: none"> • % de créditos recuperados. • % créditos por cobrar.

Anexo N° 2:

Entrevista

Se realizó una entrevista al Gerente General de la Empresa Comercializadora SERVITRASA, queriendo conocer el porqué, la baja rentabilidad que han ocasionado en los últimos meses las ventas al crédito, y el manejo del área administrativo contable en dicho proceso de facturación a los clientes; y esto fue su respuesta:

Que, no habiendo un sistema y un adecuado orden para poder frenar los excesivos créditos dados a los clientes, se viene dando una baja rentabilidad, lo que al año nos ocasiona pérdidas a la empresa, ya que estos créditos son incobrables a medida que pasa el tiempo, por ello se quiere implementar , políticas y un buen manejo en el área de cobranzas, que sea positivo al momento de hacer nuestros balances y así poder generar una buena rentabilidad que nos beneficié a todo el personal, y para ello tenemos que trabajar mucho, llevando un mejor control ,tanto el área administrativo, cómo el área de cobranzas para obtener buenos resultados. Se está planificando adquirir un nuevo sistema automatizado, donde se pueda observar real las cuentas por cobrar, este sistema va a permitir que si una factura ya pasó del plazo de vencimiento a ese cliente no se le va a poder abastecer. Es un sistema que claramente tiene un costo elevado, por lo cual se está evaluando.

Anexo N° 3:

Encuesta



“EL CONTROL DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y LA
RENTABILIDAD DE LA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE
COMBUSTIBLE SERVITRASA, PACASMAYO 2018”

Encuesta aplicable al área Administrativo de la EMPRESA COMERCIALIZADORA SERVITRASA

Apellidos y Nombres: Cesar More Peña

Cargo: Contado

- 1) ¿Se cumple el tiempo establecido por la empresa en que debe cancelar el cliente en su venta al crédito?
 - i) SI
 - ii) ~~NO~~

- 2) ¿Cree usted necesario contratar a un personal que se encargue de sólo la facturación de las ventas al crédito?
 - i) SI
 - ii) ~~NO~~

- 3) ¿Se cumple el tope de ventas al crédito que debe darse a un cliente por día?
 - i) SI
 - ii) ~~NO~~

- 4) ¿Cree usted que sería conveniente que la empresa empiece a utilizar políticas para mejorar en forma positiva los créditos otorgados a los clientes?
 - i) ~~SI~~
 - ii) NO

- 5) ¿Existe un buen manejo de control en la facturación emitida a los clientes?
 - i) ~~SI~~
 - ii) NO

Encuesta aplicable al área Administrativo de la EMPRESA COMERCIALIZADORA SERVITRASA

Apellidos y Nombres: Luis Jorge Valdivia Raffo

Cargo: Gerente General

1) ¿Se cumple el tiempo establecido por la empresa en que debe cancelar el cliente en su venta al crédito?

- g) SI
h) NO

2) ¿Cree usted necesario contratar a un personal que se encargue de sólo la facturación de las ventas al crédito?

- g) SI
h) NO

3) ¿Se cumple el tope de ventas al crédito que debe darse a un cliente por día?

- g) SI
h) NO

4) ¿Cree usted que sería conveniente que la empresa empiece a utilizar políticas para mejorar en forma positiva los créditos otorgados a los clientes?

- g) SI
h) NO

5) ¿Existe un buen manejo de control en la facturación emitida a los clientes?

- g) SI
h) NO

Encuesta aplicable al área Administrativo de la EMPRESA COMERCIALIZADORA SERVITRASA

Apellidos y Nombres: Segundo Mendoza Correa

Cargo: Logística

1) ¿Se cumple el tiempo establecido por la empresa en que debe cancelar el cliente en su venta al crédito?

SI
 NO

2) ¿Cree usted necesario contratar a un personal que se encargue de sólo la facturación de las ventas al crédito?

SI
 NO

3) ¿Se cumple el tope de ventas al crédito que debe darse a un cliente por día?

SI
 NO

4) ¿Cree usted que sería conveniente que la empresa empiece a utilizar políticas para mejorar en forma positiva los créditos otorgados a los clientes?

SI
 NO

5) ¿Existe un buen manejo de control en la facturación emitida a los clientes?

SI
 NO

Encuesta aplicable al área Administrativo de la EMPRESA COMERCIALIZADORA SERVITRASA

Apellidos y Nombres: Ana Alicia Quiroga Caballero

Cargo: Administradora

1) ¿Se cumple el tiempo establecido por la empresa en que debe cancelar el cliente en su venta al crédito?

c) ~~SI~~
d) NO

2) ¿Cree usted necesario contratar a un personal que se encargue de sólo la facturación de las ventas al crédito?

c) ~~SI~~
d) NO

3) ¿Se cumple el tope de ventas al crédito que debe darse a un cliente por día?

c) ~~SI~~
d) NO

4) ¿Cree usted que sería conveniente que la empresa empiece a utilizar políticas para mejorar en forma positiva los créditos otorgados a los clientes?

c) SI
d) ~~NO~~

5) ¿Existe un buen manejo de control en la facturación emitida a los clientes?

c) SI
d) ~~NO~~

Encuesta aplicable al área Administrativo de la EMPRESA COMERCIALIZADORA SERVITRASA

Apellidos y Nombres: Julissa Arana Sánchez

Cargo: Cajera

1) ¿Se cumple el tiempo establecido por la empresa en que debe cancelar el cliente en su venta al crédito?

- a) SI
 b) NO

2) ¿Cree usted necesario contratar a un personal que se encargue de sólo la facturación de las ventas al crédito?

- a) SI
b) NO

3) ¿Se cumple el tope de ventas al crédito que debe darse a un cliente por día?

- a) SI
 b) NO

4) ¿Cree usted que sería conveniente que la empresa empiece a utilizar políticas para mejorar en forma positiva los créditos otorgados a los clientes?

- a) SI
b) NO

5) ¿Existe un buen manejo de control en la facturación emitida a los clientes?

- a) SI
 b) NO

Anexo N° 4

Fotos de la empresa



