



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Contabilidad y Finanzas

“EL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA ESTACIÓN DE SERVICIOS CT-GAS E.I.R.L., TRUJILLO 2020”

Tesis para optar el título profesional de:

Contadora Pública

Autoras:

Carmen Rosa Chris Chavez Diaz
Astrid Alexandra Sevilla Plasencia

Asesor:

Mg. Cecilia Fhon Núñez

Trujillo - Perú

2021

DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedicamos principalmente a Dios, por ser el inspirador y darnos fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A nuestros padres, por su amor, trabajo y sacrificio en estos cinco años y a todas las personas que nos han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito.

AGRADECIMIENTO

Gracias a mis padres Luis y Rosa por su ayuda
desinteresada y por darme una mano cuando
siempre la necesité.

Carmen Rosa Chris Chávez Díaz

Agradezco a Dios por guiarme en cada paso que doy
en el camino. A mis padres Milagros y Omar por
apoyarme y confiar en el logro de mis objetivos.

Astrid Alexandra Sevilla Plasencia

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS.....	5
ÍNDICE DE FIGURAS.....	6
RESUMEN.....	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	8
CAPÍTULO II. MÉTODO.....	19
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	23
3.1. Evaluar el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Estación de Servicios CT-GAS E.I.R.L.....	23
3.2. Análisis de la situación actual de las cuentas por cobrar en la empresa Estación de Servicios CT-Gas EIRL. 23	
3.3. Evaluación de los componentes de Control Interno en la empresa Estación de Servicios CT-Gas EIRL. 27	
3.4. Propuesta de mejora de control interno a las cuentas por cobrar en la empresa Estación de Servicios CT-Gas EIRL.	38
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	55
4.1. Discusión.....	55
4.1. Conclusiones.....	60
REFERENCIAS.....	61
ANEXOS.....	65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Resultados generales en base a la evaluación de los componentes del COSO	34
Tabla 2: Niveles de cumplimiento	34
Tabla 3: Costos de implementación de propuesta de mejora de control interno de cuentas por cobrar	51

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Estado de Situación Financiera periodo 2020	23
Figura 2: Estado de Ganancias y Pérdidas periodo 2020.....	24
Figura 3: Ratios Financieros de la empresa CT-Gas E.I.R.L.....	25
Figura 4: Resultados de evaluación del componente ambiente de control	26
Figura 5: Resultados de evaluación del componente evaluación de riesgo	28
Figura 6: Resultados de evaluación del componente actividades de control	29
Figura 7: Resultados de evaluación del componente información y comunicación	31
Figura 8: Resultados de evaluación del componente supervisión y monitoreo	32
Figura 9: Evaluación de los componentes de control interno	35

RESUMEN

La presente tesis tiene como objetivo general evaluar el Control Interno de las Cuentas por Cobrar de la empresa estación de servicios CT-GAS EIRL, Trujillo, 2020; con el fin de proponer mejoras en la eficiencia y gestión del área. Para ello se utilizó una metodología basada en una investigación básica, cuantitativa, no experimental, transeccional y descriptivo. Su muestra estuvo conformada por los procesos de control interno de las cuentas por cobrar de la empresa del año 2020, donde se aplicó ciertas técnicas como el método de análisis documental, la entrevista y el método de observación, acompañados de sus instrumentos como, la guía de análisis documental, la guía de entrevista y la guía de observación. Teniendo como resultado que la empresa presenta deficiencias en la realización de los procesos de cuentas por cobrar, así como la ausencia de políticas de control, lo cual lo convierte en insuficiente viéndose reflejado en el alto porcentaje de participación de las cuentas por cobrar en el activo de la empresa, así como el ratio de liquidez y en el índice de rotación de cuentas por cobrar del periodo 2020 que se encontró al inicio de la presente investigación. Finalmente, la evaluación del control interno de cuentas por cobrar permitirá conocer cómo se lleva a cabo los procedimientos e identificar las deficiencias de la empresa estación de servicios CT-GAS EIRL, con el fin de proponer mejoras.

Palabras clave: Control Interno, cuentas por cobrar.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad el control interno es un sistema fundamental en toda empresa a nivel mundial; sin embargo, existen empresas que aún no lo han adoptado puesto que carecen de organización y muchas de sus actividades se desarrollan de manera empírica sin una planificación estratégica para cada una de sus áreas. Según, Estupiñán (2015) manifiesta que, por los cambios tecnológicos, las aplicaciones económicas y por la globalización de la economía, las empresas evolucionan, pero también aumentan sus riesgos y es aquí donde se tienen que establecer controles. Uno de ellos es el control interno de las cuentas por cobrar, debido a que los ingresos provenientes de los créditos otorgados son primordiales para que todo negocio crezca económicamente y permanezca en el mercado; no obstante, existen empresas que no tienen conocimiento del correcto manejo de los procesos y políticas de cobranza, por lo cual una evaluación del control interno de las cuentas por cobrar ayudará al crecimiento y desarrollo del negocio, evitando así fraudes y otros riesgos.

En vista de ello, existen autores a nivel internacional, nacional y local que aportan manifestaciones importantes a la investigación. A nivel internacional: Santisteban (2012) en su tesis “Evaluación del control interno del proceso de cuentas por cobrar en una estación de servicio de combustible de acuerdo al modelo Coso” usa una metodología descriptiva, donde se enfoca en analizar cada uno de los componentes de control interno de las cuentas por cobrar y las actividades objeto de evaluación, pues resalta la importancia de tener plasmado y poner en práctica políticas y procesos de control interno que hagan más efectivo el cobro de las cuentas al crédito para mitigar riesgos. Ello se complementa con lo expuesto por Fernández (2018) con su tesis “Manual del control interno al área de crédito y cobranzas para Prolado S.A.”, quien propuso un Manual de control interno para elevar la productividad del área encargada de las cuentas por cobrar. Ello debido a que se encontraron ciertas deficiencias como la ausencia de un MOF, donde se defina claramente cada una de las

funciones para un mejor desempeño de los colaboradores. Además, no se hallaron procedimientos referentes a las cuentas por cobrar establecidos en flujogramas. Estas deficiencias traen una serie de consecuencias, como no actualizar oportunamente las cuentas por cobrar y tener saldos erróneos, que por ende dificulta al momento de realizar el cobro.

Por consiguiente, estos riesgos dan lugar a la necesidad de controlar las cuentas por cobrar, con una mejor gestión para disminuir la tasa de morosidad y el porcentaje de cuentas incobrables, como lo plantean Muñiz y Morsa (2017) en su tesis “Propuesta de control interno para cuentas por cobrar en la empresa Promacharters”, donde señalan que este manual constituye una herramienta que contribuye en la disminución del porcentaje de cuentas por cobrar y de aquellas cuentas incobrables, y resalta además la importancia de que se apliquen procedimientos de comunicación en el área y también con los clientes, para pactar convenios de pago.

Es por ello que, en la tesis colombiana de Rivera (2020) “Análisis del sistema control interno cuentas por cobrar de la empresa Pharmacid S.A.S” resalta que, si las cuentas por cobrar no tienen un control óptimo, se corre el riesgo de que la empresa no logre recuperar el efectivo invertido en los insumos y materiales adquiridos, pues al no realizar la cobranza en el tiempo óptimo, se originaría una descapitalización.

A nivel nacional, Farro y Carrasco (2014) presentan su trabajo de investigación “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” y señalan que después de evaluar el control interno de las cuentas por cobrar mediante los componentes del COSO, muchas de las deficiencias encontradas tienen origen porque no existen supervisiones en el área y el personal involucrado no está capacitado para asumir las responsabilidades de manera eficiente.

Por su parte, Salinas (2019) en su trabajo “El control interno y la gestión de cuentas por cobrar de la empresa Tomografía Médica S.A.C, Santiago de Surco, periodo 2015 – 2017” y Rodríguez (2019) “El control interno en las cuentas por cobrar de la empresa G Force Electronic S.A.C en el periodo 2017” concluyen que la ausencia de un adecuado planteamiento y aplicación de control interno en las cuentas por cobrar, así como no aplicar una metodología del COSO 2013, conlleva a una serie de riesgos como no hacer un cruce de información sobre los saldos de cada uno de los clientes, retrasando así el cobro pendiente, problema que se ve reflejado en el índice de cuentas por cobrar y en el índice de morosidad de la entidad. Además, si bien es cierto que se hallaron ciertos lineamientos de control, estos no eran suficientes, por ejemplo, se carecía de procesos para el tratamiento por antigüedad mayor a 6 meses y tampoco se tenía política de capacitar al personal sobre dichos procedimientos, dando lugar a que no se puede evaluar ni controlar efectivamente la cartera de clientes afectando así la liquidez de la empresa.

A nivel local, se cuenta con el aporte de Pinillos y Tejada (2014) con la tesis “Diseño e implementación de un sistema de control interno de las cuentas por cobrar comerciales de la Clínica Santa Clara S.A. del Distrito Trujillo – Año 2013”, donde buscan evidenciar cómo es que un eficiente control interno contribuye en la gestión del manejo de las cuentas por cobrar. Para ello emplean un diseño descriptivo bajo la metodología transaccional y finaliza afirmando que aplicar procedimientos basados en los componentes del control interno de las cuentas por cobrar, donde se separen las funciones de cada colaborador, influye óptimamente en la recuperación de saldos pendientes, debido a que el dinero rotaría más veces y el índice de morosidad disminuiría.

Es así como se hace un énfasis en evaluar el control interno de las cuentas por cobrar, para determinar y analizar cada uno de sus procesos y políticas, hallando deficiencias y trabajando en actividades de riesgo para evitar que éstas se vuelvan a cometer, tal y como lo

señala Flores (2018) con su tesis “Caracterización del control interno de cuentas por cobrar de las micro y pequeñas empresas del sector transporte del Perú: caso empresa transportes Tianco E.I.R.L. Trujillo, 2018”. Igualmente, Pérez y Ramos (2016) con su tesis “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” donde se busca evaluar cómo el control interno de las cuentas por cobrar, debidamente elaborado y puesto en práctica, influye en la liquidez de la empresa. Para ello, pretende describir y analizar cada una de las políticas y procedimientos que se han venido desarrollando en la empresa. Los cuales concluyeron, que la empresa no aplica procesos de control interno, el personal no está capacitado y por ende no se evalúa la gestión de las cuentas por cobrar y mucho menos se realizan controles preventivos de futuros riesgos. Y gracias a la implementación de un control interno de cuentas por cobrar, se mejoró la rotación de las mismas, disminuyendo así su cartera de clientes morosos, elevando el ratio de liquidez de la empresa.

En Trujillo, la Estación de Servicios CT-GAS E.I.R.L. se dedica a la comercialización al por menor y por mayor de GLP, así como al transporte de petróleo, gasolina y transporte de mercancía en carretas. La recuperación de las cuentas por cobrar constituye un punto clave para el crecimiento económico de la Estación de Servicios CT-GAS. Sin embargo, se han observado deficiencias en el control de las cuentas por cobrar, como, por ejemplo, saldos de cuentas por cobrar desactualizados, ausencia de un proceso de cobranza documentado o establecido bajo un flujograma que sirva de guía para los colaboradores y falta de capacitación constante del personal. Al no establecerse un Manual de procedimientos, genera que muchas veces que se olviden de hacer ciertas tareas u otras veces se hagan por duplicidad. Esta ineficiencia conlleva a retrasar la rotación de las cuentas por cobrar, elevar su índice de morosidad y el índice de cuentas incobrables, lo que puede repercutir en la liquidez, solvencia y endeudamiento, que por ende afecta el capital de trabajo

que son los activos corrientes con los que se cuenta para trabajar a corto plazo, después de haber cumplido con sus obligaciones. De modo que, se considera importante evaluar la realidad actual de la situación del control interno de las cuentas por cobrar de empresas de servicios, porque permitirá dar solución a los problemas que surgen en el sector de hidrocarburos especialmente en mypes, que no cuentan con una óptima organización bajo controles. A su vez, cabe señalar que no es suficiente hacer una evaluación crediticia a los clientes, previa al otorgamiento de crédito, sino que es importante hacerles el seguimiento oportuno para garantizar que vayan a cancelar su deuda en el periodo pactado. Asimismo, esta investigación se sustenta en procedimientos a realizar de manera lógica y sistemática para garantizar así la recuperación de los créditos otorgados y elevar así la eficiencia del personal de dicha área, permitiendo alcanzar los objetivos planteados. Llor (2014) menciona que, estos procedimientos que incluyen políticas, normas y objetivos organizacionales, buscan alcanzar la eficiencia, seguridad y orden en el desarrollo de actividades administrativas y contables y para las empresas puede ser aprovechado en términos económicos financieros.

Abordando el tema de investigación presentamos información que nos permitirá sustentar con claridad y precisión el problema. Es así como se puede definir al control interno como un proceso integral que busca garantizar el logro de los objetivos trazados, para ello, se necesita el trabajo conjunto del consejo de la administración, la dirección y todo el personal de una entidad. (Eslava, 2011).

Este control es una herramienta eficaz en la gestión de empresas. Se basa en implementar políticas y procedimientos que servirán de apoyo para garantizar el cumplimiento adecuado de las actividades administrativas necesarias para manejar los riesgos, enfocadas en el logro de los objetivos empresariales. Asimismo, las actividades de control se pueden dividir en tres categorías basadas en los objetivos de la entidad:

operaciones, información financiera o cumplimiento (Santillana, 2013). Por consiguiente, sirve de apoyo para los altos mandos, pues genera confianza y asegura el logro de los objetivos o metas de la entidad gracias a los procedimientos, políticas y normas establecidas. Igualmente, este sistema de control interno comunicará y pondrá en alerta cada vez que se detecte un deficiente rendimiento en cuanto a la gestión, ello con el fin de poder tomar medidas correctivas necesarias y evaluar futuros riesgos (Cépeda, 2007)

Refiriéndose a la importancia del sistema de control interno, Vizcarra (2010), recalca la importancia de la confiabilidad de modelo de control interno, puesto que ayuda a resguardar los recursos propios de cada entidad evitando así pérdidas o fraudes, de esta manera detecta oportunamente cualquier desviación en el logro de los objetivos, así como poder optimizar los recursos para alcanzar mejores niveles de productividad. El proceso de este sistema, desde su diseño hasta su supervisión permanente, debe estar orientado al logro de ciertos objetivos fundamentales, como cuidar los recursos de la entidad, así como garantizar una acertada administración de los mismos, para prevenir futuros riesgos (control interno contable). Asegurar la eficacia, eficiencia y la acertada ejecución y gestión de las funciones señaladas en el MOF que la organización ha pauteado (control interno administrativo). Realizar evaluaciones continuas, así como un seguimiento de la administración. (control interno administrativo). Garantizar una información fidedigna, real, confiable, así como un sustento de registros contables. (control interno contable). Establecer las medidas correctivas y preventivas necesarias que sirvan como instrumentos para mitigar y afrontar futuros riesgos, y solucionar las desviaciones si así se el caso (control interno administrativo). Y establecer mecanismos que ayuden a evaluar y verificar los distintos procedimientos a realizar durante el control interno, así como los resultados (Cépeda, 2007).

Asimismo, el control interno se basa en un modelo COSO, el cual sirve como guía compleja, funcional que aporta dinamismo a la empresa con el fin de llevar un adecuado control interno de la misma (Cano, 2011). Se considera que el COSO busca concretar una gestión efectiva a través del establecimiento de políticas y mecanismos que se sumen a la evaluación y detección oportuna de riesgos, así como a la implementación de controles internos (Fonseca, 2011).

Además, para llevar un adecuado control interno en una organización, incluyendo el logro de sus objetivos, se necesita analizar los cinco componentes esenciales de este componente, los cuales se complementan unos con otros y se encuentran contenidos en el proceso de dirección (Claros y León, 2012). De igual manera Valencia (2012) afirma que el componente COSO abarca 5 componentes que guardan relación unos con otros, pues buscan objetivos comunes con el fin de aplicar un correcto control interno organizacional; estos componentes son: Ambiente de control, Evaluación de riesgos, Actividades de control, Información y comunicación, Supervisión.

El componente ambiente de control, constituye el principal elemento, la piedra angular sobre la cual se sustentan todos los demás componentes del COSO. Genera mecanismos de autoridad y responsabilidad, enfocándose alcanzar las metas de control. Asimismo, establece la atmósfera o entorno de la organización, centrándose en brindar orden y estructura al sistema (Mantilla, 2005). Los principales factores que se deben analizar en el control interno son: la integridad y principios éticos, los cuales se basan en valores, también se evalúa la capacidad y el método de dirección ejercido por los altos mandos basándose en su autoridad, las funciones guiadas por la responsabilidad, la estructura de la empresa (organigrama) y las políticas organizacionales (Valencia, 2012).

El componente evaluación del riesgo se centra en poder identificar a tiempo diversos acontecimientos que puedan generar algún impacto negativo en la empresa, sobre todo que

obstaculicen el logro de los objetivos previamente planteados. Además, busca analizar dichos riesgos significativos, de tal manera se podrá proceder a su evaluación para que posteriormente puedan ser gestionados (Orellana, 2002).

Como se sabe, toda entidad está sujeta al cambio constante, es por ello, que resulta necesario recurrir a mecanismos para afrontar los distintos riesgos asociados a dichos cambios constantes en el entorno, y una vez identificados, se tiene que clasificarlos de acuerdo al grado de relevancia y probabilidad de ocurrencia (Claros y León, 2012). Si se establecen objetivos globales y específicos según cada actividad, el paso siguiente será menos complicado, que es hallar los factores críticos del éxito y determinar las políticas que permitan analizar el rendimiento de la gestión. Posteriormente se procederá a analizar los riesgos teniendo en cuenta la estimación de su importancia, la frecuencia y definir claramente el procedimiento que se usará para manejar dicha situación (Claros y León, 2012).

El componente actividades de control engloba políticas, procedimientos y técnicas que ayudan a mitigar riesgos que se hayan detectado en la etapa anterior, y de esta manera, garantizar que se cumplan los lineamientos previamente establecidos. Estas actividades son realizadas no únicamente por la gerencia, sino que también hacen partidarios al resto de colaboradores, debido a que es imprescindible incluir a los colaboradores de los distintos niveles de la organización (Claros y León, 2012).

En el siguiente componente se establece que los sistemas de información y comunicación se enfocan en información financiera y de las actividades del día a día para poder operar, gestionar y llevar un control de la entidad (Mantilla, 2005). Es primordial que dentro de la organización exista una comunicación efectiva e integral, es decir, que vaya desde los operarios hasta los altos mandos. Asimismo, debe ser clara para que cada

colaborados conozca sus funciones dentro del sistema, comuniquen a sus superiores y se pueda trabajar en equipo (Claros y León, 2012).

Asimismo, los sistemas de información actúan como una herramienta capaz de identificar, procesar y comunicar información acerca de todas las actividades de la empresa, a la vez que supervisan la gestión de las mismas (Claros y León, 2012).

Concluyendo con los componentes, el de supervisión y monitoreo, es un proceso que consiste en corroborar la gestión y evolución del control interno, durante el periodo que se haya venido aplicando, debido a ello se necesita establecer actividades de supervisión y evaluaciones continuas, que midan el desempeño del componente “actividades de control” (Claros y León, 2012). El sistema de control interno tendrá un resultado óptimo siempre y cuando la dirección de la entidad garantice que cuenta con la información adecuada sobre el nivel y evolución del alcance de los objetivos. Asimismo, que asegure la elaboración de la información financiera que sea fiable. Por último, que se cumplan las políticas de normas a la que se rigen la empresa.

Abordando el tema de las cuentas por cobrar tal como señala Castro (2014) “Las cuentas por cobrar representan el crédito que la empresa otorga a sus clientes a través de una cuenta abierta en el curso ordinario de las operaciones de un negocio al entregárseles productos o servicios derivados de una venta”. (s.n/p.)

En conjunto, la rotación de cuentas por cobrar, según expertos, manifiestan que esta revela información sobre el número de veces en que la empresa convierte sus ventas a crédito en dinero en efectivo durante un periodo de tiempo (Cárdenas & Velasco, 2014). Asimismo, Flores (2017) afirma que el objetivo de la rotación de cuentas por cobrar es calcular el periodo de créditos brindados a los clientes y además evaluar los procedimientos de cobranza que emplea una empresa.

Gálvez y Pinilla (2008) manifiestan que es un índice que se obtiene de dividir los ingresos de sus actividades entre el importe de las cuentas por cobrar a clientes, pues refleja el número de veces que han rotado las cuentas por cobrar en el período y Tanaka (2005) manifiesta que la rotación de cuentas por pagar en días refleja la cantidad de días en la que una empresa se demora en realizar un pago y para calcular este indicador se multiplica las cuentas por cobrar por el número de días de un año (360) y se divide entre los ingresos.

Este indicador permite mantener una estricta y constante vigilancia a la política de crédito y cobranzas. Se espera que el saldo en cuentas por cobrar no supere el volumen de ventas, pues esta práctica significará una congelación total de fondos de este tipo de activo, con lo cual se le estaría restando a la empresa, capacidad de pago y pérdida de poder adquisitivo.

Por lo tanto, “se desea que el saldo de cuentas por cobrar se rote razonablemente, de tal manera que no implique costos financieros muy altos, pero permita usar el crédito como estrategia de ventas”. (García, 2000, p. 97).

En adición, este estudio tiene como finalidad responder a la siguiente pregunta ¿Cuál es el resultado de la evaluación del control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Estación de servicios CT-GAS E.I.R.L., Trujillo 2020? Donde se plantea como objetivo general evaluar el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Estación de Servicios CT-GAS E.I.R.L., con el fin de proponer mejoras en la eficiencia y gestión del área. De igual modo se establecen como objetivos específicos analizar la situación actual de las cuentas por cobrar en la empresa Estación de servicios CT-GAS E.I.R.L., Trujillo 2020. Asimismo, evaluar el componente de ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación, supervisión y seguimiento de las cuentas por cobrar en la empresa Estación de servicios CT-GAS E.I.R.L., Trujillo 2020; y, por último, presentar

una propuesta de mejora de control interno a las cuentas por cobrar en la empresa Estación de servicios CT-GAS E.I.R.L., Trujillo 2020.

Finalmente, el presente trabajo de investigación es relevante porque en su desarrollo al evaluar, conocer las deficiencias y mejorar el control interno de las cuentas por cobrar, se conseguirá una disminución en el volumen pendiente de cobro, aumentando la disponibilidad de efectivo para hacer frente a las obligaciones de corto plazo. Asimismo, esto contribuirá positivamente al desarrollo interno y externo de la empresa.

CAPÍTULO II. MÉTODO

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo y el tipo de investigación que se lleva a cabo es una investigación básica, no experimental, transeccional, descriptivo, puesto que, se basa en la descripción de hechos y comportamientos que se observan mediante un estudio.

Tal y como lo explica Martínez (2011) la investigación cuantitativa recopila información que se tiene que medir y evaluar con procesos estadísticos para obtener datos numéricos. Es por ello que, en esta investigación se van a recolectar datos con respecto al cumplimiento de los componentes de control interno del área de cuentas por cobrar para luego realizar una tabulación y un análisis de los mismos.

Además, se considera una investigación básica puesto que se centra en incrementar el conocimiento sin tener que poner en práctica sus descubrimientos (Fernández y Baptista, 2014). Asimismo, no experimental porque no se pueden manipular las variables y transaccional puesto que, la recolección de datos se hará en un solo tiempo.

La investigación cuantitativa se basa en la objetividad, donde el investigador no puede manipular o alterar los procesos que está observando, ni influir en los resultados obtenidos (Fernández y Baptista, 2014). Según Torres (2014), la investigación no experimental solo se enfoca en observar los fenómenos en estudio, sin la necesidad de manipular las variables. Asimismo, estos autores afirman que una investigación transeccional recolecta información en un determinado tiempo y la investigación descriptiva permite ubicar en las variables diversas situaciones, recolectar datos de éstos y luego describirlos.

La línea de investigación respecto al cual se desarrolla la investigación es “Desarrollo sostenible y gestión empresarial” teniendo como sublínea de investigación “Sistemas integrados de gestión” ya que, se busca evaluar y mejorar de manera continua las actividades de cada área de una empresa.

La población estará conformada por los documentos, registros, procesos y políticas referidos a las cuentas por cobrar de la estación de servicios CT-GAS E.I.R.L. Asimismo, la muestra serán los documentos, registros, procesos y políticas referidos a las cuentas por cobrar de la estación de servicios CT-GAS E.I.R.L del periodo 2020. Por consiguiente, las técnicas que se emplearán son:

- **Entrevista:** Esta técnica es de gran utilidad en la investigación pues nos ayudará a recabar datos a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el tema a investigar. Es un medio que permite la interacción con la persona que da la información y está acompañado de la observación no verbal. Permite sondear los problemas y oportunidades de la organización (Amaya y Troncoso, 2017).

Con esta técnica evaluaremos la perspectiva que nos manifiesta el jefe del área de cuentas por cobrar respecto al desarrollo de sus procesos y desempeño de su personal a cargo.

- **Método de análisis documental:** Se basa en estudiar y evaluar un documento, independientemente de su soporte, con el fin de procesar información (Torres, 2014).

Con esta técnica analizaremos el estado de situación financiera y el Estado de resultados de la empresa CT-Gas E.I.R.L, para tener una visión de como cerró sus operaciones en el periodo 2020.

- **Observación:** Es la aplicación del razonamiento analítico en base a los estados financieros y cómo estos reflejan las actividades y la situación de una empresa con el fin de tomar decisiones de negocios. La observación permite analizar objetivamente los fenómenos que suceden (Campos y Lule, 2012).

Con esta técnica validaremos a través de la observación las respuestas brindadas por el jefe del área de cuentas por cobrar y detectaremos las deficiencias del área.

Los instrumentos que se emplearán en la investigación han sido creados en base a los objetivos y fueron validados a través de expertos. Los instrumentos son los siguientes:

- **Guía de entrevista:** Es un documento que se manifiesta en un diálogo, donde se abordan temas específicos, a través de preguntas sugeridas, con el propósito de recopilar información necesaria para la investigación (Rojas, 2011).

En la presente investigación este instrumento ha sido creado por elaboración propia en base a los objetivos y será dirigido al jefe de cuentas por cobrar, basando sus preguntas en las cinco dimensiones del COSO.

- **Guía de análisis documental:** Es un instrumento que tiene por finalidad registrar información relevante sobre documentos o procesos que se están investigando, a fin de tener evidencias sobre la situación actual de las cuentas por cobrar (Rojas, 2011).

Con este instrumento se analizó el Estado de Situación Financiera y el Estado de Resultados del periodo 2020.

- **Guía de observación:** Es un instrumento donde se recopila y registra información de manera objetiva de los fenómenos que se pretenden observar y analizar (Campos y Lule, 2012).

Con este instrumento se pretende analizar el cumplimiento del control interno de las cuentas por cobrar, a través de los 5 componentes del COSO.

Para el procedimiento, en primer lugar, se usará la guía de análisis documental basándonos en los EEFF donde se analizarán las cuentas por cobrar, las cuales serán medidas

a través de indicadores financieros. Posteriormente, se realizará una entrevista al jefe del área cuentas por cobrar, a través de la guía de entrevista, basándose en treinta y siete preguntas relacionadas a los 5 componentes del COSO (ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, supervisión y monitoreo), para evaluar así el control interno de las cuentas por cobrar. Finalmente, se aplicará una guía de observación para recopilar información sobre los procesos y políticas de control interno de cuentas por cobrar que consta de treinta y siete enunciados también enfocadas a los cinco componentes del COSO donde las respuestas se basan en una escala de nivel de cumplimiento (deficiente, regular y óptimo) para así realizar un cruce de información con los resultados de la guía de entrevista.

La presente investigación ha sido desarrollada citando adecuadamente a los autores, además se ha usado información fidedigna que la empresa nos ha proporcionado. Asimismo, los resultados obtenidos de la aplicación de la entrevista serán de carácter confidencial.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1. Evaluar el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Estación de Servicios CT-GAS E.I.R.L

Se encontró que la empresa CT-Gas E.I.R.L tiene un control interno de cuentas por cobrar deficiente puesto que, tras la evaluación de documentación relevante y de funciones realizadas por el personal del área se encontraron deficiencias en la mayoría de sus componentes, por lo cual fue calificado así.

Finalmente, lo antes mencionado será detallado con el desarrollo de cada uno de los objetivos específicos de la presente investigación.

3.2. Análisis de la situación actual de las cuentas por cobrar en la empresa Estación de Servicios CT-Gas EIRL.

Como resultado del análisis al Estado de situación financiera proporcionado por parte de la empresa CT-Gas EIRL, se hizo una visualización de la composición del activo, pasivo y patrimonio de la empresa en importes monetarios y porcentuales.

Figura 1:

Estado de Situación Financiera periodo 2020

EMPRESA : CT GAS E.I.R.L.			
R.U.C. : 20600762771			
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA AL 31/12/2020			
Expresado en Nuevos Soles			
<u>ACTIVO</u>			
<u>ACTIVO CORRIENTE</u>			
10	EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFFECTIVO	96,874.31	4%
12	CUENTAS X COBRAR COMERCIALES - TERCEROS	1,024,418.00	45%
20	MERCADERÍAS	478,940.00	21%
	TOTAL ACTIVO CORRIENTE	1,600,232.31	
<u>ACTIVO NO CORRIENTE</u>			
33	INMUEBLES MAQUINARIA Y EQUIPO	828,978.45	37%
39	DEPRECIACION Y AMORTIZACION ACUMULADA	(171,582.00)	-8%
	TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	657,396.45	
	TOTAL ACTIVO	2,257,628.76	
<u>PASIVO Y PATRIMONIO</u>			
<u>PASIVO CORRIENTE</u>			
40	TRIBUTOS CONTRAPRESTACIONES Y APORTES POR PAGAR AL S.N.P Y	24,306.58	1%
41	REMUNERACIONES Y PARTICIPACIONES POR PAGAR	15,680.00	1%
42	CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES - TERCEROS	557,813.29	25%
46	CUENTAS POR PAGAR DIVERSAS - TERCEROS	412,756.30	18%
45	OBLIGACIONES FINANCIERAS	750,412.36	33%
	TOTAL PASIVO CORRIENTE	1,760,968.53	
<u>PATRIMONIO</u>			
50	CAPITAL	5,000.00	0.2%
59	RESULTADOS ACUMULADOS	380,223.23	17%
	RESULTADO DEL EJERCICIO	111,437.00	5%
	TOTAL PATRIMONIO	496,660.23	
	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	2,257,628.76	

Fuente: Elaboración propia

Nota: El gráfico representa la composición del activo, pasivo y patrimonio acompañado del porcentaje de participación en la empresa.

Asimismo, con el Estado de resultados se observó el volumen de ventas anuales, los costos, gastos incurridos y la utilidad del periodo.

Figura 2:

Estado de Ganancias y Pérdidas periodo 2020

EMPRESA : CT GAS E.I.R.L.		
R.U.C. : 20600762771		
ESTADO DE GANANCIAS Y PERDIDAS POR NATURALEZA		
DEL 01/01/2020 AL 31/12/2020		
Expresado en Nuevos Soles		
70	VENTAS	2,258,631.20
601	MERCADERIAS	(1,265,041.74)
611	MERCADERIAS	40,652.10
74	DESCUENTOS REBAJAS Y BONIFICACIONES CONCEDIDOS	.00
	MARGEN COMERCIAL	1,034,241.56
609	COSTOS VINCULADOS CON LAS COMPRAS	(2,463.58)
63	GASTOS DE SERVICIOS PRESTADOS POR TERCEROS	(71,455.82)
	VALOR AGREGADO	960,322.16
62	GASTOS DE PERSONAL DIRECTORES Y GERENTES	(137,892.69)
64	GASTOS POR TRIBUTOS	(879.16)
	EXCEDENTE BRUTO DE EXPLOTACION	821,550.31
75	OTROS INGRESOS DE GESTIÓN	.00
68	VALUACIÓN Y DETERIORO DE ACTIVOS Y PROVISIONES	(6,547.00)
73	DESCUENTOS REBAJAS Y BONIFICACIONES OBTENIDOS	3,254.12
65	OTROS GASTOS DE GESTIÓN	(685,357.11)
	RESULTADO DE EXPLOTACION	132,900.32
67	GASTOS FINANCIEROS	(11,236.00)
77	INGRESOS FINANCIEROS	51.04
	RESULTADO ANTES DE PARTICIP. E IMPUESTOS	121,715.36
	IMPUESTO A LA RENTA (RTA.MYPE)	23,328.53
	UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO	98,386.83

Fuente: Elaboración propia

Nota: El gráfico muestra el importe total de ingresos, costos y gastos incurridos durante el año 2020, hasta obtener el resultado del ejercicio.

Después de realizar una evaluación y análisis documental tomando el Estado de situación financiera y el Estado de resultados de la empresa CT-Gas EIRL al cierre del periodo 2020 encontramos que el porcentaje de participación de las cuentas por cobrar alcanzó un 45% del total del activo, determinada cifra que despertó nuestro interés de investigar el motivo por el cual las cuentas por cobrar ocupan el mayor porcentaje. Asimismo, gracias al Estado

de Resultados se pudo hacer la aplicación de ratios financieros como el de liquidez, gestión o eficiencia, solvencia o endeudamiento y rentabilidad. En los cuales obtuvimos los siguientes resultados.

Figura 3:

Ratios Financieros de la empresa CT-Gas E.I.R.L

RATIOS DE LIQUIDEZ			2020	2020
(1)	Liquidez General	$\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$	$\frac{1600232}{1760969}$	0.91
(2)	Prueba ácida	$\frac{\text{Act. Corriente-Inventario}}{\text{Pasivo corriente}}$	$\frac{1121292}{1760969}$	0.64
(3)	Capital de trabajo	$\text{Activo corriente}-\text{Pasivo corriente}$	$1600232 - 1760969$	-160,736.22
RATIOS DE GESTION O EFICIENCIA			2020	2020
(1)	Rotación de cuentas por cobrar	$\frac{\text{Ventas}}{\text{Ctas por cobrar}}$	$\frac{2258631}{1024418}$	2.20
(2)	Periodo promedio de cobro	$\frac{\text{Ctas por cobrar} \times 365}{\text{Ventas}}$	$\frac{373912570}{2258631}$	165.55
RATIO DE SOLVENCIA O ENDEUDAMIENTO			2020	2020
(1)	Endeudamiento	$\frac{\text{Pasivo}}{\text{Patrimonio}}$	$\frac{1760969}{496660}$	3.55
RATIOS DE RENTABILIDAD			2020	2020
(1)	Rentabilidad de la empresa	$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Activo total}}$	$\frac{98387}{2257629}$	0.04
(2)	Rentabilidad sobre ventas	$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas}}$	$\frac{98387}{2258631}$	0.04

Fuente: Elaboración propia

Nota: En el gráfico se presentan los resultados de la aplicación de los principales ratios financieros.

Con los resultados observados en el gráfico y continuando con la evaluación, se analizó los ratios financieros. En primer lugar, iniciando con los ratios de liquidez, tenemos la liquidez general donde se obtuvo que la empresa puede cubrir con sus activos de corto plazo el 91% de sus deudas a corto plazo. Seguido del ratio de prueba ácida se manifiesta que la empresa dispone de S/0.64 para pagar cada sol que debe y respecto a su capital de trabajo se observa un resultado negativo de S/160,736.22 es decir hay una falta de dinero para pagar las deudas inmediatas. Por lo tanto, la empresa no se encontraría en condiciones de pagar la totalidad de sus deudas a corto plazo, pues los indicadores no lo garantizan.

En segundo lugar, tenemos los ratios de gestión donde abarca el de rotación de cuentas por cobrar y el periodo promedio de cobro. Estos indicadores permitieron demostrar el número de veces y el número días, pues obtuvimos que la empresa CT- Gas EIRL cobra sus facturas pendientes 2 veces al año, lo que significa que la empresa se demora 166 días en convertir en efectivo sus cuentas por cobrar.

En tercer lugar, se observa el ratio de endeudamiento donde su indicador de 3.55 nos alerta que la empresa está mayormente financiada por recursos de terceros y se encuentra muy endeudada.

Por último, cerramos con los ratios de rentabilidad donde se obtuvo un 4% , cifra que indica un rendimiento no favorable de la empresa, pues para poder valorar a una empresa como rentable este indicador debe superar el 5%. Según Aching (2005) manifestó que “Por lo general, el nivel óptimo de la rotación de cartera se encuentra en cifras de 6 a 12 veces al año, 60 a 30 días de período de cobro” (p. 20).

Finalmente, todos estos factores fueron clave para dar inicio de la presente investigación y con los resultados obtenidos se evidencia que la empresa presenta deficiencias relevantes en la gestión de sus cuentas por cobrar, siendo base principal ya que al no percibir dichos ingresos no tendrá como hacer frente a sus deudas a corto y largo plazo, para así obtener una estabilidad económica.

3.3. Evaluación de los componentes de Control Interno en la empresa Estación de Servicios CT-Gas EIRL.

3.3.1. Ambiente de control.

En este componente se validaron las respuestas del jefe del área de cuentas por cobrar con la guía de observación basada en seis puntos relevantes.

Figura 4:

Resultados de evaluación del componente ambiente de control

EVALUACION DEL COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL		SI	NO
1.	Existen principios y valores establecidos en un código de ética al alcance de los trabajadores.	X	
2.	Se han establecido las jerarquías de la empresa con sus respectivos espacios para cada puesto de trabajo.		X
3.	Se han establecido las funciones exclusivas de cada puesto de trabajo.		X
4.	Cuenta con procedimientos definidos y plasmados en flujogramas.		X
5.	Tiene un ROF al alcance de los trabajadores.		X
6.	Se evalúa el desempeño de cada colaborador.		X
TOTAL		17%	83%

Fuente: Elaboración propia.

Nota: Según la aplicación de la guía de observación se evidenció que el 17% de medidas sí se cumplen mientras que el 83% no.

En el primer componente ambiente de control la empresa presenta un desarrollo deficiente de sus procesos alcanzando un 17% de cumplimiento. Se evidenció que la empresa cuenta con un código de ética. Sin embargo, presenta un organigrama establecido el cual está desactualizado, por ende, no cuenta con un Manual de Organización y Funciones, Manual de Procedimientos y tampoco con un Reglamento de Organizaciones y Funciones, siendo la base de sus deficiencias y a pesar de no tener establecido lo antes mencionado se acompaña con el que no se realice una evaluación de desempeño a cada colaborador.

Asimismo, en la guía de la entrevista, de han detectado ciertas debilidades:

- La empresa no cuenta con un organigrama actualizado.
- No se ha establecido un Manual de Funciones el cual esté al alcance de todos los colaboradores.
- No se cuenta con un Manual de Procedimientos con el cual contribuir al control interno de las cuentas por cobrar.
- No se ha definido un Reglamento de Funciones que guíe los procesos de la empresa.
- El desempeño del personal enfocado en el logro de los objetivos, no es evaluado con frecuencia.

3.3.2. Evaluación de riesgo

En este componente también se hizo una validación de respuestas de ambos instrumentos donde se basaron en seis puntos relevantes.

Figura 5:

Resultados de evaluación del componente evaluación de riesgo

EVALUACION DEL COMPONENTE EVALUACION DE RIESGO	SI	NO
7. Los registros de cuentas por cobrar cuentan con algún sistema con acceso restringido.	X	
8. Los documentos de las cuentas por cobrar (facturas, guías y hojas de carguillo de GLP) están en orden.	X	
9. Se evalúa que no se alteren las cuentas por cobrar.	X	
10. Se ha establecido fecha exacta para presentar informes de saldos finales de cuentas por cobrar.		X
11. Los errores hallados son subsanados en el momento.		X
12. Se evalúa que cada trabajador cumpla sus respectivas funciones.		X
TOTAL	50%	50%

Fuente: Elaboración propia.

Nota: Según la aplicación de la guía de observación se evidenció que hay un equilibrio del 50% de cumplimiento.

En el segundo componente evaluación de riesgos la empresa presenta un desarrollo regular de sus procesos alcanzando un 50% de cumplimiento. La empresa sí tiene mecanismos para evitar riesgos de las cuentas por cobrar, pero se observó que estos son básicos. En temas de verificación y orden de documentación soporte como lo son las facturas, guías de remisión remitentes y transportistas u otros, sí están ordenadas de manera óptima, pero a veces lo hacen a destiempo debido a olvido por parte de los conductores de carga de combustible al momento de entregar la documentación cuando llegan a oficina. Asimismo, sí se evalúa que no se alteren las cuentas por cobrar comparando el monto de la factura con el depósito realizado en la cuenta bancaria para que posteriormente se ingrese al sistema. Sin embargo, no cuentan con una política de control interno que detecte errores en el área de cuentas por cobrar, no cuenta con la política de fecha exacta para presentar informes de saldos finales de cuentas por cobrar, además, se evidenció que los trabajadores realizan tareas duplicadas al ingresar información al sistema y cuando aparecen estos errores no son subsanados en el momento. En vista de ello, la empresa no está trabajando en mitigar sus debilidades significativas.

En la guía de la entrevista, se han encontrado deficiencias dentro de esta dimensión:

- No se cuenta con suficientes mecanismos para evitar riesgos de cuentas por

cobrar, pues solo se enfocan en actualizar los saldos en Excel, mas no en el sistema, dejando este paso siempre para después, lo que genera irregularidades.

- No se cuenta con una política de envío instantáneo de documentación referente a las cuentas por cobrar.
- No se cumple con el plazo de 10 días de crédito otorgado.
- No se han definido funciones precisas para cada colaborador, para evitar duplicidad de funciones o que se obvien alguna de ellas.

3.3.3. Actividades de control

En este componente la validación de respuestas de ambos instrumentos se basó en trece puntos relevantes, tal como se detalla a continuación:

Figura 6:

Resultados de evaluación del componente actividades de control

EVALUACION DEL COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL	SI	NO
13. Se realizan conciliaciones bancarias semanalmente.		X
14. Se realizan arqueos de caja diarios.	X	
15. Semanalmente se exporta del sistema el reporte de las cuentas por cobrar vigentes.		X
16. Se verifica que estén consideradas en el sistema todas las facturas al crédito.		X
17. Se verifica que no se haya facturado dos veces el mismo comprobante.		X
18. Se actualiza diariamente en el sistema la cancelación de las facturas al crédito.		X
19. Se elabora un reporte completo que será enviado al jefe de Cobranza para confirmación de los saldos por cobrar.	X	
20. El jefe del área de cuentas por cobrar confirma las cuentas pendientes de cobro.	X	
21. Se envía los estados de cuenta a través de correos electrónicos a los clientes de manera quincenal como medida de recordatorio		X
22. Tienen algún personal asignado de visitar a los clientes de la provincia para recordar las deudas pendientes.		X
23. Se propone nuevos planes de pago a los clientes morosos a fin de recuperación de la cartera.		X
24. Las cuentas por cobrar se miden por ratios financieros.		X
25. Las operaciones devengadas son registradas en el periodo correspondiente.	X	
TOTAL	31%	69%

Fuente: Elaboración propia.

Nota: Según la aplicación de la guía de observación se evidenció que la empresa cumple con la realización de actividades de control en un 31%, mientras que el 69% es deficiente.

En el tercer componente actividades de control la empresa presenta un desarrollo deficiente de sus procesos alcanzando un 31% de cumplimiento y un 69% de deficiencias. Esto se debe a determinados factores como por ejemplo el no realizar conciliaciones bancarias de los saldos por cobrar de manera quincenal, el no exportar semanalmente un reporte de cuentas por cobrar vigentes y el no actualizar en el sistema de manera diaria los cobros origina un desconocimiento para el área y un manejo de información atrasada. Todo esto

acompañado de no enviar estados de cuenta mensuales a los clientes a manera de recordatorio y tampoco tener un personal encargado de visitas de cobro. Además, no tienen la estrategia de elaborar nuevos planes de pago como incentivo a los clientes a fin de recuperar la cartera morosa. Finalmente, el no tener en claro el uso de indicadores financieros como los ratios para evaluar la rotación de cuentas por cobrar los ubica en una posición de desconocimiento respecto a la situación que se enfrenta la empresa.

Las debilidades que se encontraron gracias a la entrevista realizada al jefe de área, fueron las siguientes:

- No existe un reglamento donde se estipule se debe realizar conciliaciones bancarias cada 15 días a lo más tardar.
- Error al momento de facturar, comprobantes al contado que debieron ser emitidos al crédito.
- No se exporta semanalmente el reporte de cuentas por cobrar del sistema, generando retraso en la actualización de los saldos pendientes de cobro.
- Se emite dos veces la misma factura en series distintas, generando información errónea.
- Se actualiza a destiempo los cobros en el sistema, generando inconsistencias en los saldos finales.
- No existe una política de cobro a los clientes, donde se envíe semanalmente estados de cuenta a los clientes para recordarle su saldo pendiente.
- No se ha incorporado al proceso de cobranza, el designar a un colaborador que visite a los clientes para cobrarles.
- No se usan indicadores financieros para medir el estado de cuentas por cobrar.

3.3.4. Información y comunicación

En este componente la validación de respuestas de ambos instrumentos se basó en siete puntos de fácil identificación para una posterior evaluación tal y como se detalla en la siguiente figura.

Figura 7:

Resultados de evaluación del componente información y comunicación

EVALUACION DEL COMPONENTE INFORMACION Y MONITOREO	SI	NO
26. La información es transmitida a través de líneas formales de comunicación.	X	
27. Se presentan informes mensuales de cuentas por cobrar a gerencia.	X	
28. El sistema cuenta con copias de seguridad.	X	
29. Hay procedimientos formales para comunicar las irregularidades.	X	
30. Se cuenta con un sistema que emite información suficiente.	X	
31. Se informa al gerente de la empresa las cuentas de cobranza dudosa.	X	
32. Se informa la evaluación de las cuentas por cobrar en base a ratios financieros.		X
TOTAL	86%	14%

Fuente: Elaboración propia.

Nota: Según la aplicación de la guía de observación se evidenció que la empresa cumple con la función de informar y comunicar en un 86%, mientras que el 14% representa su debilidad.

En el cuarto componente información y comunicación la empresa presenta un desarrollo óptimo de sus procesos alcanzando un 86% de cumplimiento. Este componente es el que más resalta en la empresa. Si bien es cierto se evidenció que la empresa posee líneas de comunicación e información que permite recibir información oportuna entre las áreas, además que toda información de la empresa cuenta con copias de seguridad en el sistema para evitar pérdidas. De manera general la empresa tiene procedimientos para tener a todos informados de las operaciones y de irregularidades que puedan suceder las cuales llegan ser informadas al gerente, pero sucede que toda la información que se maneja está almacenada en el sistema y esta se traduce en lo que los trabajadores del área ingresan por consiguiente si ellos están realizando mal sus procedimientos el sistema va a reflejar una información errónea lo que va a ocasionar que el gerente visualice una información inadecuada y se comunique algo que no es. Es por ello que, es importante que los trabajadores realicen bien

Esta dimensión es la que presenta menos deficiencias, es así como en la guía de entrevista se encontró:

- No se ha establecido cada qué tiempo se debe presentar al gerente, el informe de la situación de las cuentas por cobrar.
- No se informa al gerente la situación de cuentas por cobrar en base a indicadores financieros.

3.3.5. Supervisión y monitoreo

En el último componente la validación de respuestas de ambos instrumentos se basó en cinco puntos concretos, sencillos de visualizar y determinar su cumplimiento.

Figura 8: Resultados de evaluación del componente supervisión y monitoreo

EVALUACION DEL COMPONENTE SUPERVISION Y MONITOREO	SI	NO
33. El jefe de cobranza detecta errores en el área.	X	
34. Los vencimientos de las cuentas por cobrar son monitoreados con regularidad.		X
35. Se verifica diariamente la actualización de cancelaciones en el sistema.		X
36. El jefe del área usa una guía de observación para evaluar los procedimientos de cuentas por cobrar.	X	
37. Se usa una hoja de evaluación para medir el cumplimiento de objetivos.		X
TOTAL	40%	60%

Fecha: Elaboración propia.

Nota: Según lo observado se encontró que la supervisión y monitoreo que lleva la empresa es deficiente alcanzando un 40%.

En el quinto componente supervisión y monitoreo la empresa presenta un desarrollo deficiente de sus procesos alcanzando un 40% de cumplimiento. Aquel 60% restante es reflejo de que la empresa no tiene una vigilancia constante y efectiva sobre los vencimientos de sus cuentas por cobrar ocasionando un descuido y retraso de ingresos. Asimismo, el jefe de área sí ha detectado errores en las cuentas por cobrar, en algunas oportunidades se observó que los estados de cuenta ya revisados por el jefe del área reflejan saldo distinto al del sistema, lo cual se debe a una falta de registro en el sistema al momento en que se percibió el ingreso. En adición, se encontró en el área determinadas facturas que no figuran en la lista de cuentas por cobrar debido a un error de digitación por parte del personal al colocarlas bajo

la condición de al contado. Para concluir, es importante mencionar que el área no tiene establecido objetivos en función de que sus actividades de supervisión y monitoreo sean eficientes.

En esta última dimensión, también se han hallado aspectos a mejorar, gracias a la entrevista con el jefe del área:

- No existe una vigilancia constante sobre vencimientos y cobranza.
- No se verifica diariamente, en el sistema contable, que se haya ingresado correctamente la cancelación de la factura al crédito.
- No realizan evaluaciones continuas para medir el cumplimiento de las actividades asignadas

Como resultado de la aplicación de la entrevista al jefe del área de cuentas por cobrar Manuel Medina y la guía observación de los procesos de cuentas por cobrar obtuvimos lo siguiente:

Tabla 1:

Resultados generales en base a la evaluación de los componentes del COSO

Calificaciones

COMPONENTE	SI	NO	TOTAL	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
AMBIENTE DE CONTROL	17%	83%	100%	Deficiente
EVALUACIÓN DE RIESGOS	50%	50%	100%	Regular
ACTIVIDADES DE CONTROL	31%	69%	100%	Deficiente
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	86%	14%	100%	Óptimo
SUPERVISIÓN Y MONITOREO	40%	60%	100%	Deficiente

Fuente: Elaboración propia

Nota: Se observan los resultados de cumplimiento de acuerdo a cada componente del COSO.

Los resultados obtenidos, fueron evaluados y calificados bajo un nivel de cumplimiento de tres escalas tal como se observa en la siguiente tabla:

Tabla 2:

Niveles de cumplimiento

Niveles

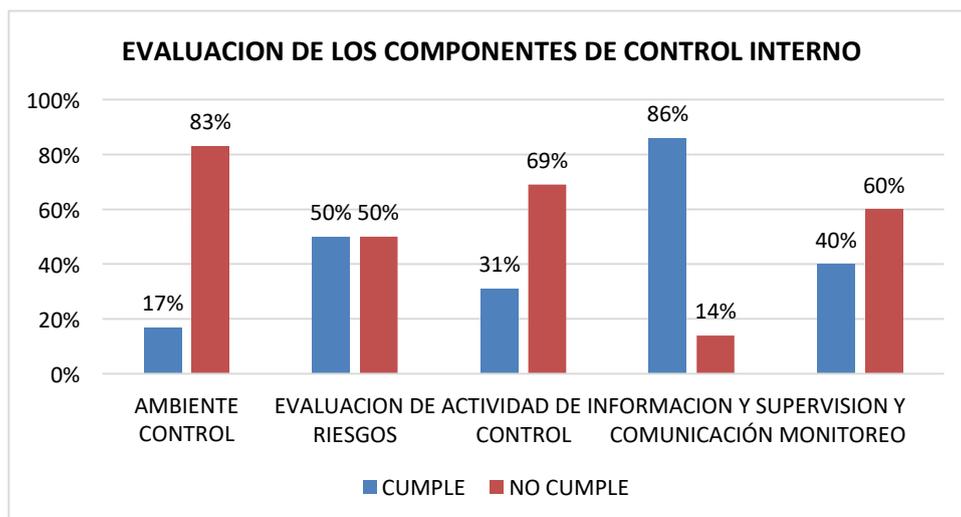
ESCALA	NIVELES
0%-40%	Deficiente
41%-70%	Regular
71%-100%	Óptimo

Fuente: Elaboración propia

Nota: Se observan el nivel de cumplimiento según su escala.

Los resultados obtenidos de la entrevista y la guía de observación fueron validados y plasmados en un gráfico detallado por cada componente de control interno con las cifras porcentuales de cumplimiento tal como se aprecia a continuación en la figura.

Figura 9: Evaluación de los componentes de control interno



Fuente: Elaboración propia

Nota: Se visualiza los porcentajes de cumplimiento de acuerdo a cada componente de control interno.

Se observa que el componente con el que inician las deficiencias es ambiente de control, lo cual repercute en el resto de las dimensiones, pues es en este primer componente donde se va a establecer y definir los puestos de trabajo con sus respectivas funciones, en base a los procesos que se deben seguir para llegar al cumplimiento de los objetivos de la

empresa, y así poder establecer políticas de control y un reglamento que esté a manos de todo el personal. De igual manera, la dimensión de actividades de control presenta un 69% de deficiencias, lo cual se ve reflejado en la situación actual de las cuentas por cobrar, donde se observan indicadores financieros con baja rotación de cuentas por cobrar, pues la empresa se demora 166 días en convertir en efectivo sus cuentas al crédito, además de un ratio de endeudamiento elevado de 3.55 y un ratio de prueba ácida, que indica que se dispone de S/0.64 para pagar cada sol que debe.

3.4. Propuesta de mejora de control interno a las cuentas por cobrar en la empresa Estación de Servicios CT-Gas EIRL.

Para dar respuesta al tercer objetivo específico, se ha reestructurado el organigrama de la empresa manteniendo el número de trabajadores. Asimismo, se ha realizado la propuesta de un manual de control interno de cuentas por cobrar el cual incluye un manual de procedimientos y un manual de organización y funciones, los cuales se comunicarán al personal a través de capacitaciones mensuales. Estos documentos se pueden visualizar en los Anexos del presente trabajo de investigación.

3.4.1. Reestructuración del organigrama

Figura 10:

Reestructuración del organigrama



Fuente: Elaboración propia

En la presente figura se observa una mejor organización de los puestos de trabajo, de tal manera que facilite el desarrollo del proceso de cobranza, evitando así la duplicidad de funciones o que se obvие realizar alguna de ellas. A partir de este organigrama, se determinarán las funciones específicas para cada colaborador.

3.4.2. Manual de Organización y Funciones

Figura 11:

Manual de Organización y Funciones

<u>MANUAL DE FUNCIONES</u>
<p><u>GERENCIA GENERAL</u></p> <p>Gerente General Máxima autoridad dentro de la empresa que se encarga de la dirección, control y evaluación de las actividades de la organización encaminándolas hacia el logro de los objetivos previamente trazados.</p> <p>Ejerce las siguientes funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Planificar, organizar, dirigir y controlar los procesos de venta y distribución de combustible. ✓ Liderar al personal de la estación de servicios hacia el logro de los objetivos. ✓ Promover un óptimo clima laboral. ✓ Actualizar los precios y comunicar los respectivos jefes de área. ✓ Realizar evaluaciones periódicas para evaluar si se está logrando alcanzar los objetivos.
<p><u>ÁREA DE LOGÍSTICA</u></p> <p>Jefe de Compras</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Administrar el área de compras en base a un presupuesto asignado. ✓ Buscar y negociar con proveedores. ✓ Analizar continuamente los precios de combustible. ✓ Informar diariamente a las otras áreas el stock de cada tipo de combustible. ✓ Realizar los SCOPS en Osinergmin. ✓ Verificar las guías de remisión, notas de créditos de cada compra.
<p><u>ÁREA DE VENTAS</u></p> <p>Asesor de Ventas</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Definir los objetivos de venta mensuales. ✓ Contratar y entrenar al personal de su área. ✓ Supervisar el trabajo del personal bajo su mando. ✓ Establecer los descuentos que se pueden otorgar. ✓ Diseñar estrategias de venta. ✓ Elaborar presupuestos. ✓ Conciliar las ventas diarias de la estación.
<p><u>ÁREA DE LOGÍSTICA</u></p> <p>Supervisor</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Supervisar a los griferos y conductores ✓ Coordinar los pedidos con el Analista de crédito.

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Verificar los varillajes de combustible. ✓ Supervisar las descargas de combustible ✓ Cuadrar viáticos con los conductores. ✓ Realizar calibraciones de las máquinas para las inspecciones de Osinergmin ✓ Verificar el stock diario de cada combustible. ✓ Elaborar un resumen mensual de las ventas en galones, considerando inventario inicial y final. ✓ Tramitar las pólizas de seguros vehiculares <p>Grifero</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Varillar el combustible al final de cada turno. ✓ Despachar combustible. ✓ Hacer su hoja de liquidación con los contómetros de cada isla. ✓ Manejar POS ✓ Cuadrar el efectivo de su respectivo turno. <p>Conductor</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Revisar que sus documentos estén en regla. ✓ Realizar sus guías de remisión remitente y transportista, según sea el caso. ✓ Asegurarse de realizar la descarga correcta según la guía. ✓ Rendir cuentas de sus viáticos. ✓ Mantener limpias y en buen estado las unidades de transporte. <p>ÁREA DE CONTABILIDAD</p> <p>Contador general</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Elaborar los estados financieros. ✓ Realizar flujos de caja. ✓ Supervisar la declaración de impuestos. ✓ Preparar los presupuestos financieros. ✓ Elaborar planilla. <p>ÁREA DE FACTURACIÓN</p> <p>Analista de Crédito</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Atender el pedido de cotización del cliente. ✓ Solicitar datos básicos al cliente haciendo uso del formato pre establecido. ✓ Evaluar detenidamente al cliente en INFOCORP. Si el cliente presenta nivel de riesgo, no se le atenderá la solicitud de pedido. Responde el pedido de cotización ✓ Informar al jefe de Cuentas por cobrar el pedido solicitado (compra de GLP o servicio de Flete de líquidos). ✓ Realizar reportes mensuales del total de clientes que llenaron la solicitud y a cuántos se les abasteció. <p>Asistente de Facturación</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Emitir comprobantes de pago. ✓ Verificar que los clientes hayan firmado sus respectivos comprobantes de pago.
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Enviar los comprobantes de pago al área de Impuestos. <p>ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</p> <p>Jefe de Cuentas por cobrar</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Verificar el reporte de cuentas por cobrar, que ha sido actualizado con los pagos confirmados por el gestor de cobranza. ✓ Evaluar las cuentas por cobrar en base a indicadores financieros. ✓ Verificar que en el sistema se hayan actualizado los cobros correspondientes. ✓ Aprobar los planes de pago para los clientes morosos. ✓ Autorizar al gestor de cobranza realizar programar una reunión con el cliente para conocer el motivo de la demora del pago. ✓ Elaborar un reporte final tomando en cuenta el nuevo cronograma de pago. ✓ Enviar al contador general, mensualmente, el reporte final de cuentas por cobrar. <p>Gestor de Cobranza</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Confirmar que el asistente de cuentas por cobrar haya considerado todos los pagos que se han recibido de los clientes. ✓ Enviar semanalmente a cada cliente su estado de cuenta como recordatorio de pago. ✓ Solicitar la verificación del depósito que el cliente le ha indicado. ✓ Elaborar un reporte de incumplimiento de pago. ✓ Proponer al jefe de cuentas por cobrar nuevos planes de pago para cada cliente. ✓ Enviar al jefe de cuentas por cobrar el compromiso de pago firmado por el cliente. <p>ÁREA DE IMPUESTOS</p> <p>Liquidador de Impuestos</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Determinar de impuestos. ✓ Realizar los pagos de impuestos a tiempo. ✓ Informar al Contador General la situación tributaria mensual de la empresa. ✓ Realizar proyecciones mensuales de liquidación de impuestos.

En la figura 11 se especifican cada una de las funciones de todos los colaboradores de la empresa. Como se observa, el jefe de Cuentas por cobrar es quien encabeza el área y quien se va a encargar de la supervisión y monitoreo de las actividades de control de cuentas por cobrar, enfocándose en la verificación de los saldos finales de cuentas por cobrar y que estos estén actualizados en el sistema. Asimismo, deberá emitir el primer día de cada mes, un reporte mensual del estado actual de las cuentas por cobrar aplicando índices financieros para una mejor evaluación.

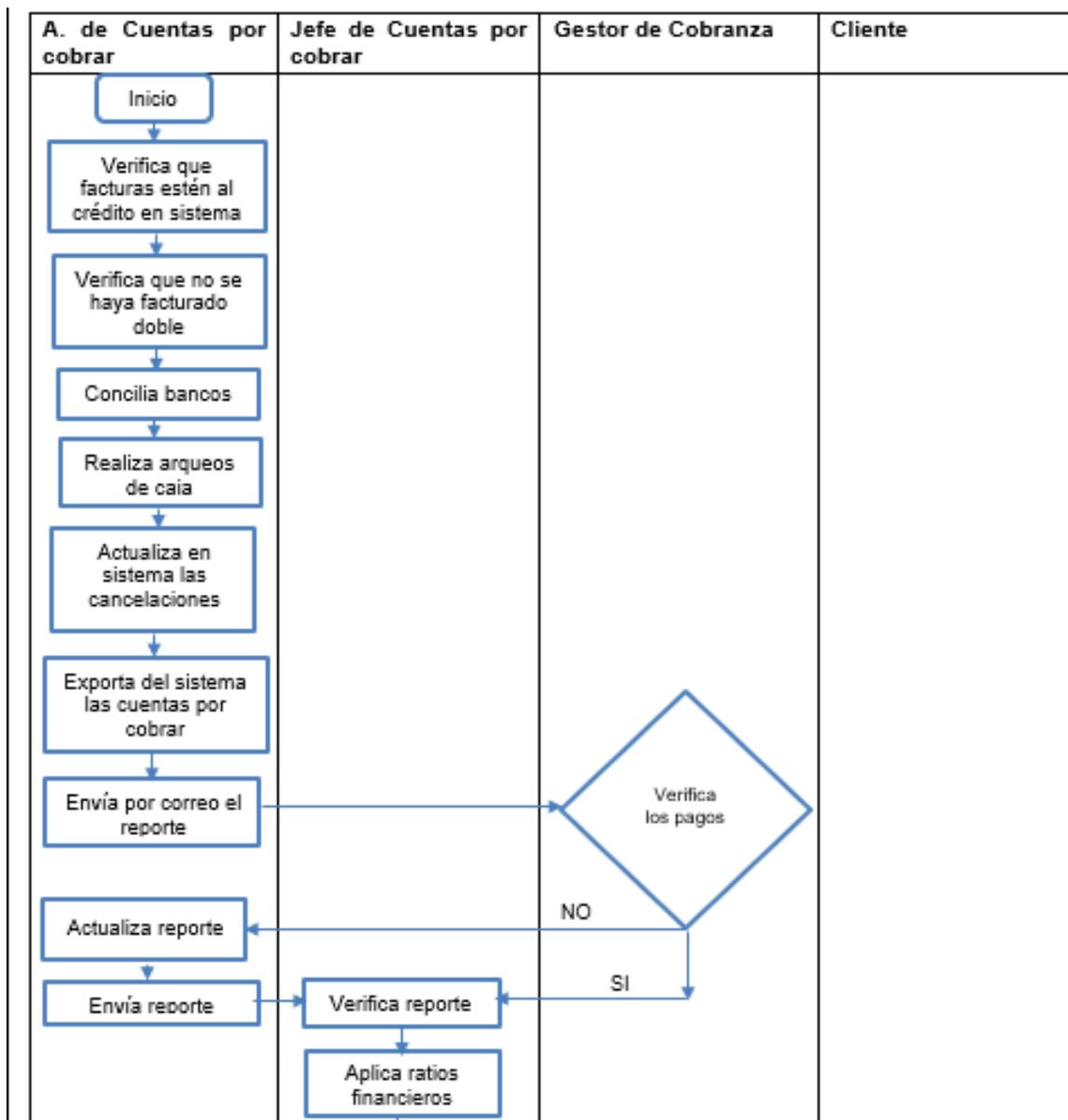
De igual manera, los gestores de cobranza, harán el seguimiento respectivo a cada cliente, para monitorear sus pagos correspondientes, dentro del plazo establecido, de lo contrario deberá reunirse con el cliente para conocer el motivo de su retraso y así pactar un nuevo plan de pago.

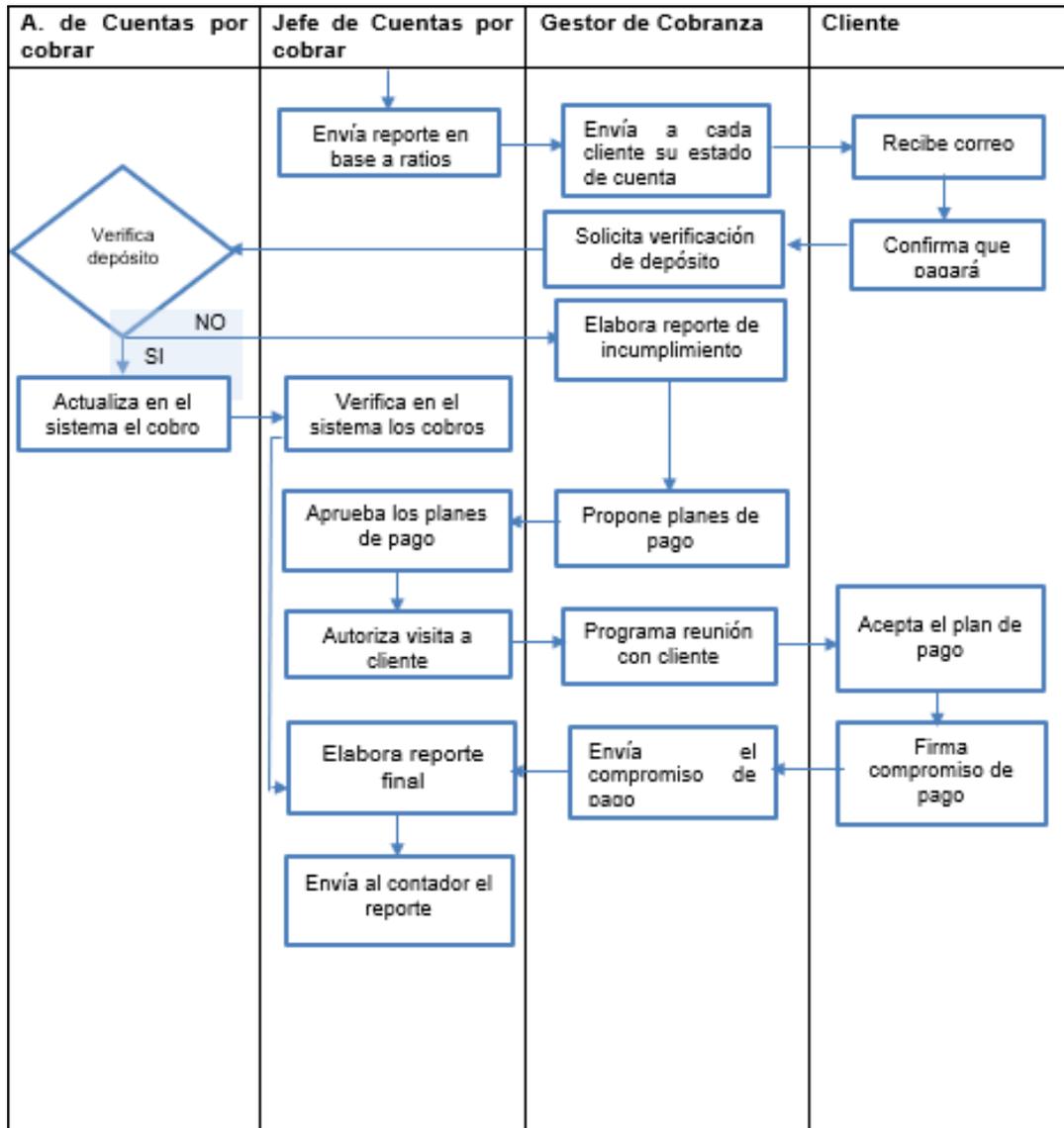
Por su parte, el asistente de cuentas por cobrar es quien tiene a su cargo la verificación el sistema de las facturas al crédito y que no hayan sido colocadas al contado por error del área de facturación. Asimismo, verifica que no se haya facturado doble el mismo comprobante. Posteriormente se encargará de conciliar bancos y realizar arqueos de caja, así como actualizar en el sistema las cancelaciones respectivas.

3.4.3. Flujograma de proceso de cobranza

Figura 12:

Flujograma del proceso de cobranza





Fuente: Elaboración propia

En esta figura se observa el flujograma del proceso de cobranza que debe llevarse a cabo en el área de cuentas por cobrar para llevar un control interno de las mismas.

- El proceso inicia con el asistente de cuentas por cobrar quien verifica que las facturas estén al crédito en el sistema y no al contado. Este puede ser un error que provenga del área de facturación, es por ello la importancia de la verificación, para no omitir facturas.
- El segundo paso consiste en verificar que no se haya facturado doble, pues dentro de las deficiencias halladas, se observó que habían facturadas

emitidas en diferentes series, pero que hacían referencia a la misma operación.

- En el tercer paso, el asistente de cuentas por cobrar se encarga de conciliar bancos.
- En el cuarto paso, el asistente de cuentas por cobrar realiza arqueo de caja, pues hay clientes que en ocasiones pagan al contado.
- El quinto paso consiste en que el asistente actualiza en el sistema todos los pagos que hayan realizado los clientes y figure en caja y bancos.
- En el sexto paso, el asistente exporta del sistema el reporte de cuentas por cobrar, el cual ya ha sido actualizado.
- A continuación, como séptimo paso, el asistente envía por correo corporativo el reporte de cuentas por cobrar.
- Posteriormente, como octavo paso, el gestor de cobranza confirma los saldos de los clientes, comparándolos con su reporte donde figuran los pagos que los clientes le comunican que ya hicieron.
- En caso todo esté conforme, el jefe de cuentas por cobrar verifica dicho reporte; de lo contrario, el asistente actualiza el reporte y se lo envía al jefe de área para que lo verifique.
- En el décimo paso, el jefe de cuentas por cobrar evalúa la situación actual de cuentas por cobrar en base a indicadores financieros, para un mejor análisis y toma decisiones.
- A continuación, el jefe este nuevo reporte al gestor de cobranza a través del correo corporativo.
- En el doceavo paso, el gestor de cobranza se encarga de enviar por correo, a cada cliente, su respectivo estado de cuenta.

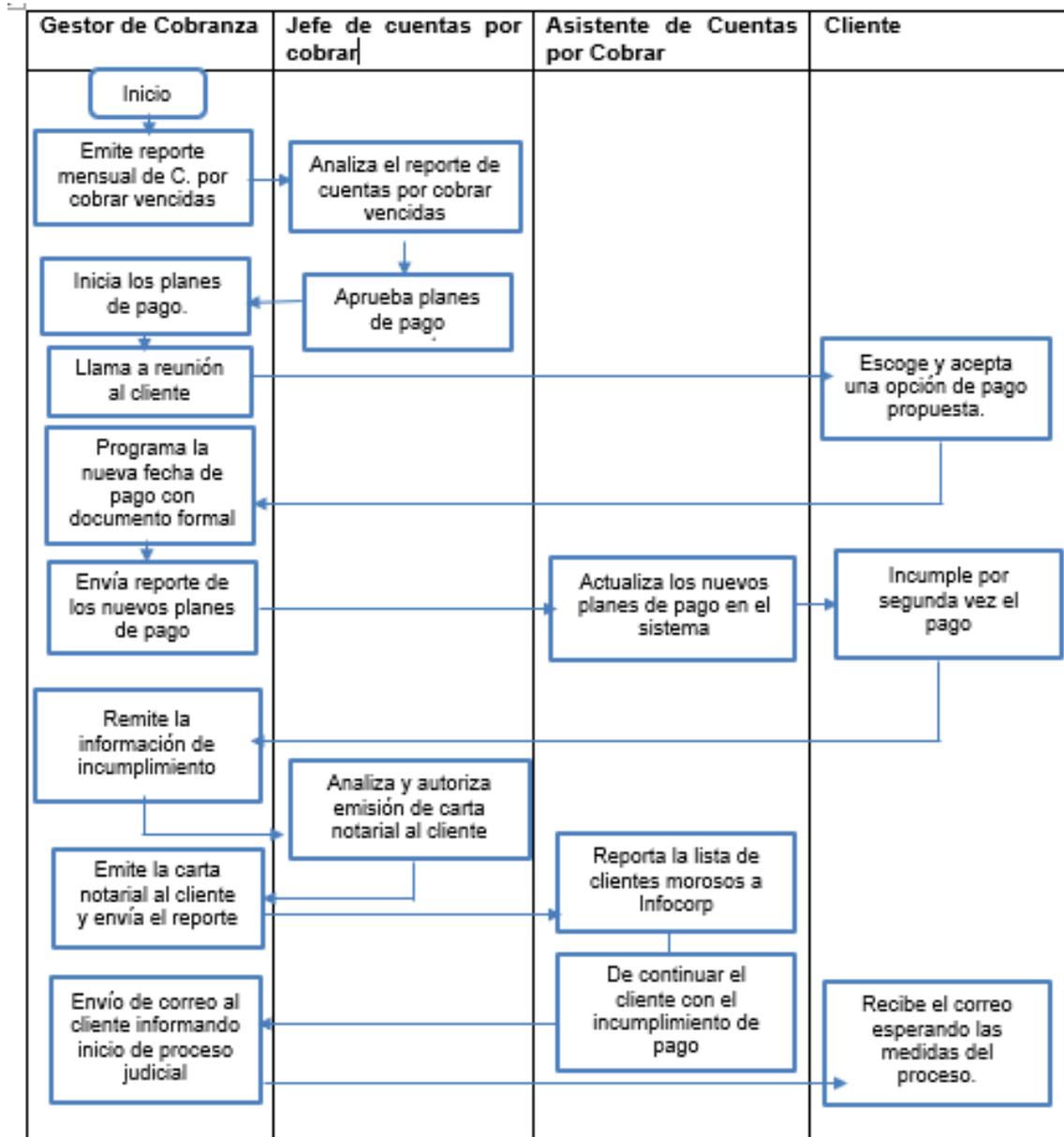
- Una vez que el cliente confirme que realizará el pago, el gestor de cobranza solicita la verificación del depósito al asistente de cuentas por cobrar.
- El asistente verifica dicho depósito en la cuenta bancaria.
- Posteriormente, de estar todo conforme, el asistente actualiza inmediatamente el cobro en el sistema.
- En el siguiente paso, el jefe de cuentas por cobrar verifica la actualización en el sistema de las cancelaciones de las facturas.
- A continuación, el jefe elabora un reporte final también basándose en los ratios financieros.
- Posteriormente, el jefe de cuentas por cobras envía al contador dicho reporte.
- En caso, el asistente de cuentas por cobrar al momento de verificar el depósito del cliente, no encuentre dicho pago, el gestor de cobranza procede a elaborar el reporte de incumplimiento de pago.
- Posteriormente, el gestor de cobranza propone nuevos planes de pago al jefe de cuentas por cobrar.
- El jefe de cobranza, revisa dichos planes de pago y los aprueba.
- Una vez que esté todo conforme, el jefe de área autoriza al gestor de cobranza a realizar una visita al cliente para cobrar el saldo pendiente.
- El gestor de cobranza programa una reunión presencial con el cliente.
- Posteriormente, se llega a un acuerdo con el cliente donde este acepta el plan de pago y firma el documento de compromiso de pago.
- El gestor de cobranza se encarga de enviar el compromiso de pago debidamente firmado por el cliente al jefe de cuentas por cobrar.

- El jefe de cuentas por cobrar procede a elaborar el reporte final debidamente actualizado y bajo una evaluación basada en ratios financieros.
- Finalmente, el jefe de cuentas por cobrar envía por correo dicho reporte al contador general.

3.4.4. Flujograma del proceso de recuperación de cuentas por cobrar vencidas

Figura 13:

Flujograma del proceso de recuperación de cuentas por cobrar vencidas



Fuente: Elaboración propia

En la figura 13 se ha plasmado el proceso de la recuperación de cuentas por cobrar vencidas. Para ello, se han establecido los siguientes pasos:

- Se inicia con el gestor de cobranza, quien emite al jefe de área, un reporte mensual de cuentas por cobrar vencidas para que tome una decisión al respecto.
- El jefe analiza el reporte de cuentas por cobrar vencidas, con el fin de establecer un nuevo plan de pago y así recuperar cobranza de dichas cuentas.
- A continuación, el jefe de área comunica al gestor de cobranza los nuevos planes de pago para cada cliente.
- El gestor de cobranza da inicio con la propuesta del jefe, y llama a cada cliente para programar una reunión y proponerle una nueva forma de pago.
- Una vez aceptado el nuevo plan de pago, el gestor de cobranza programa la nueva fecha de pago con un documento formal de por medio, firmado por el cliente.
- El gestor de cobranza envía los nuevos planes de pago al asistente de cuentas por cobrar.
- El asistente de cuentas por cobrar actualiza los nuevos planes de pago en el sistema, para que esté de acuerdo a las nuevas fechas pactadas.
- Si el cliente incumple por segunda vez el pago, el gestor de cobranza remite la información de incumplimiento al jefe de cuentas por cobrar.
- El jefe de cuentas por cobrar autoriza la emisión de una carta notarial al cliente por su incumplimiento de pago.
- El gestor de cobranza emite la carta notarial al cliente y envía el reporte de incumplimiento de pago al asistente de cuentas por cobrar.
- El asistente de cuentas por cobrar reporta la lista de clientes morosos a INFOCORP.

- De seguir incumpliendo el pago, el gestor de cobranza envía por correo electrónico el documento donde indica que inicia el proceso judicial.

3.4.5. Políticas de cuentas por cobrar

Figura 14:

Política de cuentas por cobrar

Política de cuentas por cobrar

La empresa CT-GAS E.I.R.L establece las siguientes políticas:

- ✓ **Plazo de crédito**
El crédito inicial será de 10 días para todos los clientes.
- ✓ **Plazo de crédito para cuentas por cobrar vencidas**
Si el cliente no cumplió con su primer plazo establecido, se le renueva el plan de pago extendiéndole 7 días más plazo.
- ✓ **Plazo de crédito para cuentas por cobrar dudosas.**
Para estas cuentas, se le arma un nuevo plan de pago, donde se le otorga 7 días de plazo.
- ✓ **Política de cancelación**
Se aceptan pagos en efectivo, cheque, tarjetas de crédito y/o transferencia bancaria.
- ✓ **Política de información**
El primer día de cada mes, se emite un reporte de cuentas por cobrar en base a ratios financieros al contador general, quien en un plazo de 3 días remite dicha información a gerencia
- ✓ **Política de comunicación**
Todos los reportes o documentos, serán comunicados a través del correo corporativo.
- ✓ **Responsabilidad de las cobranzas**
El jefe de cuentas por cobrar es el responsable del manejo de las operaciones que se realicen en la respectiva área.
- ✓ **Castigo de deudas**
Se procederá al castigo de las cuentas por cobrar vencidas, después de un año de su vencimiento y de haber hecho todo lo posible de hacer efectiva su cobranza.

Fuente: Elaboración propia

Se han establecido estos lineamientos respecto a las cuentas por cobrar, para que todos los colaboradores del área tengan a la mano este documento y ejecuten sus labores diarias rigiéndose a estas directrices. La finalidad, es que estas políticas deben ser cumplidas en su totalidad.

3.4.6. Control de vencimientos de cuentas por cobrar

Figura 15:

Control de vencimientos de cuentas por cobrar

FECHA	CLIENTE	COMPROBANTE	IMPORTE	AMORTIZACIÓN	SALDO PENDIENTE	FECHA VENCIMIENTO	ESTADO	CORREO ELECTRONICO	Nº CELULAR	PAGO	FECHA DE PAGO
10/08/2021	AGRONIVE S.A.C.	F002-863	S/33,250.00	S/ 5,000.00	S/ 28,250.00	20/08/2021	Red	agronivesac@gmail.com	937658180		
19/11/2021	CUEVA TAVERA S.A.C.	F002-952	S/35,852.00	S/ 10,000.00	S/ 25,852.00	29/11/2021	Yellow	cuevataverasac@gmail.com	928547910		
26/11/2021	ACERO S.A.C.	F001-1831	S/ 6,300.00	-	S/ 6,300.00	6/12/2021	Green	acerosac@gmail.com	935441261		
10/09/2021	MARCAVELICA S.A.C.	F001-1819	S/ 5,600.00	S/ 1,500.00	S/ 4,100.00	20/09/2021	Red	marcavelicasac@gmail.com	945864452		
25/11/2021	PETROCENTRO S.A.C.	F001-1807	S/ 6,300.00	S/ 3,500.00	S/ 2,800.00	5/12/2021	Green	petrocentrosac@gmail.com	935469674		

Fuente: Elaboración propia

Se ha diseñado una tabla para llevar un mejor control de los créditos próximos a vencerse o de aquellos que ya han vencido y no se les ha hecho el seguimiento respectivo. En esta tabla se incluirá los datos respectivos de cada cliente para poder comunicarse con ellos, así como el saldo pendiente de cobro y la fecha de vencimiento del crédito otorgado. Asimismo, se dividirá por colores según el nivel de alerta de cobranza, siendo el color rojo el que exprese que los créditos ya han vencidos, el color amarillo, que ya está próximo a vencerse y el color verde, que aún está a tiempo de cancelar.

3.3.7 Recordatorio de pago

Figura 16:

Documento de recordatorio de pago



Fuente: Elaboración propia

En la figura 16 se muestra el documento de recordatorio de pago para enviar a cada cliente a fin de que cumplan a tiempo con sus obligaciones. Este documento será enviado a los correos electrónicos que hayan proporcionado, y se realizará 3 días antes del vencimiento de su respectivo crédito.

3.3.8. Compromiso de pago

Figura 17: Documento formal de compromiso de pago


RUC: 20600762771
Oficina: Av. Manuel Seoane 1010
Correo: ctgas.trujillo@gamil.com

XX de XXXX del XXXX

COMPROMISO DE PAGO

Yo,....., identificado con DNI.....,
representante legal de la empresa.....,
con RUC, domiciliado en

Acepto el plan de pago propuesto
comprometiéndome a pagar la deuda vencida de CT-GAS EIRL,
correspondiente a la factura N° XXXX-XXXX por el importe de
S/....., como fecha máxima hasta el día incluido los
Intereses moratorios correspondientes.

Para la cual firmo el presente documento.

Atentamente,

Cliente

CT-GAS EIRL

Fuente: Elaboración propia

En la presente figura, se observa el documento formal de compromiso de pago, el cual debe ser firmado por el cliente obligatoriamente, comprometiéndose a pagar su deuda vencida.

3.3.9. Capacitaciones

Quincenalmente se realizará capacitación a cargo del jefe de control interno, donde se tocarán todos los puntos del manual a fin de reforzar su explicación, hablar sobre las deficiencias encontradas, intercambiar opiniones y proponer actividades de mejora.

3.3.10. Presupuesto

La propuesta de mejora de control interno de las cuentas por cobrar origina algunos costos mensuales que han sido considerados con el fin de obtener los beneficios esperados de dicha propuesta.

La propuesta de mejora dio inicio con la reestructuración del organigrama en el cual no se incurrió ningún costo ya que no se implementó a nuevo personal, sino que se mantuvo y reorganizó a los trabajadores de acuerdo a sus áreas correspondientes. Sin embargo, para la elaboración del manual de control interno de cuentas por cobrar el cual consta de un manual de procedimientos y un manual de organización y funciones sí se requieren ciertos desembolsos necesarios para poder llevar a cabo la implementación de la propuesta. Estos costos se detallan a continuación en la tabla 3.

Tabla 3: Costos de implementación de propuesta de mejora de control interno de cuentas por cobrar

Niveles

DETALLE	IMPORTE
Depreciación de equipos de cómputo	S/50
Capacitación de manual	S/500
Útiles de oficina	S/25
Energía eléctrica	S/30
TOTAL	S/605

Fuente: Elaboración propia

Nota: Se observa el detalle de los costos mensuales a incurrir.

El importe total de los costos mensuales está al alcance de la empresa ya que no es muy elevado y se hace énfasis en que la implementación de dicha propuesta originará una mejora constante en los procesos del área de cuentas por cobrar para lograr la recuperación de la cartera vencida y evitar riesgos futuros de cobranza.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

Con los resultados obtenidos se puede evidenciar que la empresa CT-Gas E.I.R.L. no viene desempeñando un óptimo control interno de las cuentas por cobrar, pues se ha encontrado incumplimiento de medidas y actividades en cada una de las dimensiones del control interno, lo cual califica que dicho control se encuentra en un nivel deficiente. Y a partir de lo manifestado precisamos el argumento de Rivera (2020) anticipando que, si las cuentas por cobrar no tienen un control óptimo, se corre el riesgo de que la empresa no logre recuperar el efectivo invertido en los insumos y materiales adquiridos, pues al no realizar la cobranza en el tiempo óptimo, se originaría una descapitalización afectando la sostenibilidad de la empresa.

Asimismo, el deficiente control interno de las cuentas por cobrar son la causa del monto significativo y la cifra porcentual que ocupan las cuentas por cobrar del periodo 2020 en el activo de la empresa CT-Gas E.I.R.L. Estas cuentas por cobrar fueron medidas a través de diversos indicadores financieros que nos permitieron conocer la situación actual de la empresa. Lo cual coincidimos con Flores (2018) ya que, en su tesis señala la definición de Aching al manifestar que estos indicadores brindan información para la toma de decisiones y sirven para determinar la magnitud y dirección de los sucesos ocurridos en la empresa durante un periodo de tiempo.

Por ejemplo, se obtuvo una rotación de 2.20 veces al año, lo que significa que la empresa se demora 166 días en convertir en efectivo sus cuentas por cobrar y si hacemos una comparación con los líderes del sector, quienes tienen una rotación de 3.66 veces al año, vemos que la empresa está muy por debajo. En adición, la empresa dispone de S/0.64 para pagar cada sol que debe y presenta un capital de trabajo negativo de S/160,736.22, lo que indica la ausencia de dinero para pagar las deudas a corto plazo.

Por otro lado, abarcando la evaluación de los componentes de control interno tomamos en cuenta en primer lugar al “Ambiente de Control” del COSO, donde uno de los principales factores que se debe analizar es la estructura organizacional. Es así que se observa que la falta de un adecuado organigrama establecido, genera que la empresa tampoco cuente con un Manual de Organización de Funciones (MOF) actualizado, lo que dificulta ver un orden en el desarrollo de las actividades del día a día pues tanto el jefe inmediato como el total de los trabajadores del área no se rigen bajo un Reglamento de Organización y Funciones, ocasionando desorden, olvido y/o duplicidad de responsabilidades, lo cual fue corroborado por la guía de observación aplicada y las respuestas obtenidas del cuestionario. Asimismo, las deficiencias mencionadas anteriormente generan que la empresa tampoco tenga establecido un Manual de Procedimientos (MAPRO), lo cual significa que los trabajadores desconozcan los pasos a seguir al momento de ejecutar sus funciones. Ello además de que no se hagan evaluaciones periódicas para medir el desempeño del personal.

Este resultado guarda relación con lo que sostiene Pinillos y Tejada (2014) debido a que el estudio concluye que llevar un control interno en el área de cuentas por cobrar que separe y segregue las funciones y responsabilidades del personal influye positivamente en la preparación de los registros contables y estados financieros de la empresa, haciendo que los procesos sean más eficientes y logrando que la empresa convierta en efectivo sus cuentas por cobrar en menos tiempo.

Asimismo, el no contar con suficientes mecanismos para evitar riesgos ni con políticas enfocadas en el manejo de las cuentas por cobrar son deficiencias del segundo componente evaluación de riesgos, que ocasionan que cada colaborador realice sus funciones bajo criterio propio, por ende, se está sujeto a errores constantes, como el no cobrar a tiempo los créditos y dejar pasar demasiados meses, haciendo que el índice de rotación y endeudamiento se incrementen cada vez más, afectando así al capital de trabajo y a la

liquidez de la empresa. Igualmente, resulta importante verificar a tiempo la autenticidad de los ingresos de los cobros a los clientes a través de las cuentas bancarias, pues es una medida para evaluar que no se alteren las cuentas por cobrar. Sin embargo, no es suficiente solo verificar ese punto, sino que además se debe corroborar que se ha ingresado al sistema, dicho ingreso que figura en la cuenta bancaria, de lo contrario se tendrán saldos erróneos.

Como lo indica Rodríguez (2019) en su tesis, concluye que un bajo nivel de Control Interno caracterizado por la falta de políticas de cobranza y controles sobre sus procedimientos, generará confusión y desorden en el personal y generando a su vez que sea poco probable la recuperación de las cuentas por cobrar.

Tal y como lo muestran los resultados de la dimensión de actividades de control, los colaboradores no realizan conciliaciones bancarias semanales, ni verifican que las facturas estén al crédito en el sistema y no al contado, o se cercioren que no se haya facturado dos veces el mismo comprobante, entonces, por más que la empresa cuente con un software adecuado y suficiente para contabilizar dicha información, si la empresa no establece funciones específicas, políticas, procedimientos a seguir, los colaboradores optarán por trabajar bajo su propio criterio y la gerencia contará con saldo erróneos, sobre los cuales basarán sus decisiones. Todo esto demuestra lo contrario a lo dicho por Rodríguez (2019) “El componente de actividad de control ayuda a asegurar que se tomen las acciones necesarias para orientar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la entidad” (p. 68)

En vista de las deficiencias antes mencionadas respecto a las actividades de control entra a tallar el componente de información y comunicación pues la empresa cuenta con procedimientos para tener a todos informados de las operaciones y de irregularidades que puedan suceder. Sin embargo, ocurren dos situaciones; que dicha información no es comunicada de manera inmediata sino cuando el gerente solicita esporádicamente un reporte y que toda información que es registrada en el sistema de la empresa refleja lo ingresado por

cada trabajador y si estos cometen errores la información a presentar no será la correcta. Es por ello que, el hecho de que los trabajadores realicen bien sus funciones se convierte en un factor fundamental. Esto se contrasta con lo dicho por Carrasco y Farro (2014) al expresar que la comunicación en una empresa debe darse en un sentido amplio pues se debe identificar y comunicar toda información en una forma y tiempo determinado que no solo dependa de reportes que producen los sistemas con información operacional y financiera relacionada con el desarrollo y cumplimiento sino también de eventos que puedan suceder en el área o de manera externa pues esto es importante en la toma de decisiones de toda empresa.

Por último, todo lo que ocurra en la empresa CT- Gas E.I.R.L debería ser detectado gracias a la supervisión y monitoreo interno, pero resulta que la empresa no presenta una vigilancia constante de los vencimientos de sus cuentas por cobrar, así como tampoco evalúa el cumplimiento de las responsabilidades de su personal del área. Por su parte, Rivera (2020) indica que todas las actividades desarrolladas en el área deben ser monitoreadas y supervisadas con el objetivo de verificar que las actividades y funciones se estén cumpliendo en la entidad para un mejoramiento continuo.

Finalmente, presentar una propuesta de mejora diseñada de manera personalizada a las necesidades del entorno del control interno aplicable a las cuentas por cobrar de la empresa CT-Gas E.I.R.L será una estrategia para fortalecer la ejecución de las actividades diarias y optimizar los procesos. En este caso en la empresa se evidencia la ausencia de un Manual de funciones y procedimientos y hacemos énfasis al aporte de Vivanco (2017) al establecer que el manual de procedimientos constituye un soporte, una guía para los colaboradores puesto que, tendrán a su alcance las políticas establecidas, así como los procesos a seguir para llegar a un mejor resultado. Este documento va a especificar cada una de las actividades a realizarse de manera ordenada y secuencial basada en las políticas y reglamento interno.

Por otro lado, es importante comunicar que para llevar a cabo la presente

investigación se tuvo ciertas limitaciones como, por ejemplo, el no encontrar una cantidad relevante de antecedentes referidos al tema abordado que nos permita conocer la perspectiva de distintos autores ya que, la mayoría de documentos encontrados se enfocaban en la implementación de un sistema de control interno que enlazaba a cada área de una empresa, más no se centraban específicamente en el área de cuentas por cobrar.

4.1. Conclusiones

- Se determinó que el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa CT-Gas E.I.R.L es deficiente. Es decir, el carecer de un óptimo control interno en el área de cuentas por cobrar, hizo que se desencadenara una serie de deficiencias las cuales se ven reflejadas en la cifra porcentual que ocupan las cuentas por cobrar en el activo de la empresa.
- Se logró mostrar de manera general la situación de la empresa gracias a los indicadores financieros. Especialmente, los índices de gestión o eficiencia de cuentas por cobrar, pues se presentó un índice que está muy por debajo del promedio, tomando como referencia el promedio de empresas líderes del sector como Petroperú, es de 8.64. Todo esto acompañado de la falta de liquidez que presenta la empresa para hacer frente a sus obligaciones a corto y largo plazo, afectando la estabilidad y solidez de la misma.
- Se evidenció que el no aplicar un eficiente control interno en el área de cuentas por cobrar, enfocándose en cada uno de sus componentes, se refleja en el incumplimiento de procesos y políticas de cobranza, lo cual afecta negativamente en el número de facturas pendientes de cobro.
- Se identificó que las deficiencias en el área de cuentas por cobrar generan la necesidad de replantearse la implementación de una propuesta de eficiente control interno de cuentas por cobrar, enfocado en una reestructuración de funciones y procedimientos del área.

REFERENCIAS

- Aching, C. (2005). *Ratios financieros y matemáticas de la mercadotecnia*. Prociencia y cultura S.A.
- http://perfeccionate.urp.edu.pe/econtinua/FINANZAS/LIBRO_RATIO%20FINANCIEROS_MAT_DE_LA_MERCADOTECNIA.pdf
- Carrasco, M., y Farro , C. (2014). *Evaluación del control interno a las Cuentas por cobrar de la empresa de Transportes y servicios vanina e.i.r.l., para Mejorar la eficiencia y gestión, durante el Período 2012*. [Tesis de Titulación, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo].
- http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/205/TL_CarrascoOdarMilagros_FarroEspinoCarla.pdf
- Campos, G., y Lule, N. (2012). La observación, un método para el estudio de la realidad. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3979972>
- Cano, D. (2011). *Contra el Fraude*. Buenos Aires: Editorial Granica.
- Cárdenas , M., y Velasco, B. (2014). Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez: estudio de caso de una Empresa Social del Estado prestadora de servicios de salud. Facultad Nacional de Salud Pública: El escenario para la salud pública desde la ciencia, 10.
- Céspedes, G. (2007). *Auditoría y control interno*. Bogotá.
- Claros, R., y León, O. (2012). *El Control Interno como Herramienta de Gestión y Evaluación*. Lima: Instituto Pacífico.
- Eslava, J. (2011). *La gestión del control interno en la empresa*. Madrid: ESIC.
- Fernandez, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico DF: Interamericana Editores S.A.

Flores, L. (2017). *Análisis del riesgo crediticio como parte de la tecnología*

De créditos de la caja municipal de Arequipa, agencia Puno. [Tesis de Titulación,
Universidad Nacional del Altiplano].

http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3620/Flores_Talavera_Lilian_Lourdes.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Fonseca, O. (2011). *Sistemas de control interno para las organizaciones.* Lima: Instituto de Investigación en Accountability y Control.

Gálvez, C., y Pinilla, K. (2008). Repositorio Institucional de la Universidad del Bio Bio.

Obtenido de

<http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/1210/1/Galvez%20Mena%20Claudia%20L.pdf>

Guevara, T. P., y Garrido, M. R. (2016). Repositorio de UPN. Obtenido de

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10098/P%20c3%a9rez%20Guevara%20Tatiana%20Ramos%20Garrido%20Marilyn.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mantilla, S. (2005). *Control Interno (Informe Coso).* Bogotá: ECOE Ediciones. Martínez, J. (2011). *Silogismo.* Bogotá.

Muñiz, W. G., y Mora, W. K. (2017). Repositorio Institucional de la Universidad de Guayaquil. Obtenido de

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/23007/1/PROPUESTA%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20PARA%20CUENTAS%20POR%20COBRAR%20EN%20LA%20EMPRESA%20PROMOCHARTERS.pdf>

Orellana, L. (2002). *Alternativas de valorización del sistema de control interno en las empresas.* Santiago: UChile.

Pinillos, G., y Tejada, J. (2014). *Diseño e implementación de un sistema de control interno de las cuentas por cobrar comerciales de la Clínica Santa Clara S.A. del Distrito Trujillo - año 2013.* [Tesis de Titulación, Universidad Privada Antenor Orrego].

https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/1476/1/Pinillos_Pi%c3%b

[1a_dise%c3%b1o_Control_Interno.pdf](#)

Rivera, K. (2020). *Análisis del sistema de control interno para las cuentas por cobrar de la empresa PHARMACID S.A.S.* [Tesis de Titulación, Universidad de la Salle].

https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2290&context=contaduria_publica

Rodríguez, J. (2019). *El control interno en las cuentas por cobrar de la empresa G Force Electronic S. A. C en el periodo 2017.* [Tesis de Titulación, Universidad Tecnológica del Perú].

https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2369/Jenny%20Rodriguez_Tesis_Titulo%20Profesional_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rojas, I. (24 de diciembre de 2011). Elementos para el diseño de técnicas de investigación: una propuesta de definiciones y procedimientos en la investigación

científica. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/311/31121089006.pdf>

Santillana, J. (2013). Auditoría interna. México DF: PEARSON.

Santisteban, Z. (2012). Biblioteca central de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Obtenido de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_4225.pdf

Torres, M. (2014). Métodos de recolección de datos para una

investigación. Obtenido de

https://fgsalazar.net/LANDIVAR/INGPRIMERO/boletin03/URL_03_BAS01.pdf

Troncoso, C., y Amaya, A. (2017). Entrevista: guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud. *Revista de la Facultad de Medicina.* 329-332

[.http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S012000112017000200329&script=sci_abstract&tlng=eS](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S012000112017000200329&script=sci_abstract&tlng=eS)

Valencia, J. R. (2012). Control Interno: Un efectivo sistema para la empresa. México DF: Trillasf.

Vivanco, M. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno

de una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 247-252.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-

36202017000300038

Vizcarra, J. (2010). Riesgo, control interno, gobierno corporativo y normas de información

financiera. Lima: Pacífico Editores.

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES					
TITULO:	“EL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA ESTACIÓN DE SERVICIOS CT-GAS TRUJILLO 2020”				
ESTUDIANTES :	CHAVEZ DÍAZ CARMEN ROSA CHRIS SEVILLA PLASENCIA ASTRID ALEXANDRA				
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Control Interno de las cuentas por cobrar	"Aquel proceso que supervisa las actividades para asegurar que todo lo que se planifica se realice, corrigiendo cualquier desviación" (Koontz y Weihrich, 2013, p.145).	Se evaluará a través del análisis financieros, la entrevista basada en los cinco componentes del COSO y la guía de análisis documental.	Ambiente de control Evaluación de riesgo Actividad de control Información y comunicación Monitoreo y Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> Valores éticos Autoridad y responsabilidad en el trabajo. Mecanismos para identificar riesgos. Evaluación de fraude. Realización de conciliaciones. Segregación de funciones. Información pertinente. Elaboración de reportes externos. Valoración de la calidad de desempeño Actividades de supervisión. 	

ANEXO 2

EMPRESA : CT GAS E.I.R.L.			
R.U.C. : 20600762771			
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA AL 31/12/2020			
Expresado en Nuevos Soles			
<u>ACTIVO</u>			
<u>ACTIVO CORRIENTE</u>			
10	EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFFECTIVO	96,874.31	4%
12	CUENTAS X COBRAR COMERCIALES - TERCEROS	1,024,418.00	45%
20	MERCADERÍAS	478,940.00	21%
TOTAL ACTIVO CORRIENTE		1,600,232.31	
<u>ACTIVO NO CORRIENTE</u>			
33	INMUEBLES MAQUINARIA Y EQUIPO	828,978.45	37%
39	DEPRECIACION Y AMORTIZACION ACUMULADA	(171,582.00)	-8%
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE		657,396.45	
TOTAL ACTIVO		2,257,628.76	
<u>PASIVO Y PATRIMONIO</u>			
<u>PASIVO CORRIENTE</u>			
40	TRIBUTOS CONTRAPRESTACIONES Y APORTES POR PAGAR AL S.N.P Y	24,306.58	1%
41	REMUNERACIONES Y PARTICIPACIONES POR PAGAR	15,680.00	1%
42	CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES - TERCEROS	557,813.29	25%
46	CUENTAS POR PAGAR DIVERSAS - TERCEROS	412,756.30	18%
45	OBLIGACIONES FINANCIERAS	750,412.36	33%
TOTAL PASIVO CORRIENTE		1,760,968.53	
<u>PATRIMONIO</u>			
50	CAPITAL	5,000.00	0.2%
59	RESULTADOS ACUMULADOS	380,223.23	17%
	RESULTADO DEL EJERCICIO	111,437.00	5%
TOTAL PATRIMONIO		496,660.23	
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		2,257,628.76	

ANEXO 3

EMPRESA : CT GAS E.I.R.L.		
R.U.C. : 20600762771		
ESTADO DE GANANCIAS Y PERDIDAS POR NATURALEZA		
DEL 01/01/2020 AL 31/12/2020		
Expresado en Nuevos Soles		
70	VENTAS	2,258,631.20
601	MERCADERIAS	(1,265,041.74)
611	MERCADERIAS	40,652.10
74	DESCUENTOS REBAJAS Y BONIFICACIONES CONCEDIDOS	.00
	MARGEN COMERCIAL	1,034,241.56
609	COSTOS VINCULADOS CON LAS COMPRAS	(2,463.58)
63	GASTOS DE SERVICIOS PRESTADOS POR TERCEROS	(71,455.82)
	VALOR AGREGADO	960,322.16
62	GASTOS DE PERSONAL DIRECTORES Y GERENTES	(137,892.69)
64	GASTOS POR TRIBUTOS	(879.16)
	EXCEDENTE BRUTO DE EXPLOTACION	821,550.31
75	OTROS INGRESOS DE GESTIÓN	.00
68	VALUACIÓN Y DETERIORO DE ACTIVOS Y PROVISIONES	(6,547.00)
73	DESCUENTOS REBAJAS Y BONIFICACIONES OBTENIDOS	3,254.12
65	OTROS GASTOS DE GESTIÓN	(685,357.11)
	RESULTADO DE EXPLOTACION	132,900.32
67	GASTOS FINANCIEROS	(11,236.00)
77	INGRESOS FINANCIEROS	51.04
	RESULTADO ANTES DE PARTICIP. E IMPUESTOS	121,715.36
	IMPUESTO A LA RENTA (RTA.MYPE)	23,328.53
	UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO	98,386.83

ANEXO 4

GUIA DE ENTREVISTA

Nombre: Daniel Medina

Edad: 37

Género: Masculino

Cargo: Jefe de área de cuentas por cobrar

INTRODUCCIÓN

¿Cuál es el giro de negocio de la EESS CT GAS y cuál es la actividad principal que realiza?

Nos dedicamos desde hace 5 años a la venta al por menor de combustible como grifo, pero también somos distribuidores de GLP al por mayor y ofrecemos el servicio de flete de líquidos: diésel y gasolina

COMPONENTE DE CONTROL INTERNO COSO:

AMBIENTE DE CONTROL

1. ¿Existe un código de ética emitida por la empresa?

Sí, nuestro código de ética se basa en la responsabilidad de otorgar a nuestros clientes un servicio de calidad que les genere confianza, no solo por nuestros procesos y productos (el combustible que ofrecemos, o el traslado del mismo), sino también por la seguridad de nuestras instalaciones. Además, somos una empresa que cree firmemente en el valor y fuerza de sus colaboradores.

2. ¿La empresa cuenta con un organigrama establecido y actualizado?

La empresa cuenta con un organigrama; sin embargo, no está actualizado y ese es un punto crítico actualmente, puesto que no se han definido claramente las funciones para cada puesto. Normalmente todos cooperan en las funciones del día a día y eso a veces genera cierto desorden sobre todo al momento de evaluar la gestión de la estación.

3. ¿Cuenta la empresa con Manual de organización y funciones-MOF?

Debido a que no contamos con un organigrama actualizado, tampoco tenemos un Manual de Funciones donde se establezcan claramente cada una de las funciones del personal.

4. ¿Cuenta la empresa con Manual de procedimientos MAPRO?

No contamos un Manual de procedimientos; sin embargo, conocemos los procesos que debemos seguir día a día, solo nos faltaría plasmarlo en un documento.

5. ¿Cuenta la empresa con Reglamento de organizaciones y funciones ROF?

No contamos con Reglamento establecido.

6. ¿Realiza evaluaciones acerca del desempeño de su personal?

No está en nuestra planificación realizar evaluaciones de desempeño al personal.

EVALUACIÓN DE RIESGO

7. ¿Existen mecanismos suficientes para evitar o disminuir riesgos en las cuentas por cobrar?

Actualizamos los saldos de cuentas por cobrar en el Excel y posteriormente en el sistema.

8. ¿Se verifica que los soportes (facturas, guías de remisión u otros) de las cuentas por cobrar se encuentren en orden?

Factura que llega, es factura que se ingresa y las copias de las guías se adjuntan con sus respectivas facturas y las originales se archivan en orden correlativo. El único inconveniente es que a veces los conductores demoran un par de días en retornar a la oficina o se regresan ahí mismo a otro viaje y se olvidan de entregarnos las guías de remisión y documentos de la carga de combustible que se hizo en la planta de Lima.

9. ¿Se ha evaluado riesgos de fraude como la alteración de las cuentas por cobrar?

Comparamos las facturas con los depósitos de cada cliente, todo eso lo llevamos en un Excel para un mejor orden. Posteriormente, se ingresa dicha información al sistema para que todos tengan acceso a los saldos pendientes de cobro.

10. ¿Está de acuerdo con la política que usan para el manejo de cuentas por cobrar?

Creo que es una política básica, pues no se ha establecido una política de plazo máximo de crédito, se les otorga 10 días; sin embargo, esto no siempre se cumple, es por ello que considero que esta política puede ser mejorada para llevar un mejor control de las cuentas por cobrar y así recuperar liquidez más pronto.

11. ¿Se tratan los errores encontrados ya sean significativos o no?

Se está trabajando, está en proceso mitigar los errores más significativos, como no actualizar los cobros en el sistema o dejar pasar demasiado tiempo para cobrar las facturas.

12. ¿Se ha evaluado y regularizado la posible existencia de tareas duplicadas o tareas con objetivos similares?

Falta evaluar más a fondo ese aspecto, pues en general cada quien se dedica a determinadas funciones; sin embargo, en ocasiones debido al exceso de trabajo nos apoyamos con distintas funciones.

ACTIVIDADES DE CONTROL

13. ¿Se realiza conciliaciones bancarias semanalmente de los saldos por cobrar?

Realizamos conciliaciones bancarias cada mes o de manera trimestral y sacamos un reporte para informarle al gerente.

14. ¿Se efectúan arquezos diarios que comprueben posibles ingresos de saldos pendientes por cobrar?

Contamos con clientes que pagan su deuda en efectivo, como unos clientes de Virú, que cancelan la compra de GLP al “cash”. Este dinero lo viene trayendo a la oficina el conductor y posteriormente se deposita a nuestra cuenta o se usa para pagar a proveedores. Es por ello, que sí hacemos arquezos de caja para corroborar las cancelaciones de las deudas.

15. ¿Cada cuánto tiempo exportan del sistema contable, el reporte de cuentas por cobrar?

Lo hacemos mensualmente.

16. ¿Corroboran en el sistema contable que las facturas al crédito efectivamente estén así y no “al contado”?

No, pues esa es función del asistente de facturación, sin embargo, si facturó mal, es un error que perjudica a nuestra área.

17. ¿Revisan que no hayan facturado por error dos veces la misma factura?

No solemos revisar ese aspecto, pues de ello se encarga el área de facturación.

18. ¿Se actualiza en el sistema la cancelación de la factura al crédito?

No se hace a tiempo, se prioriza en tener todo conforme en el Excel, pero dejan para después la actualización en el sistema, es por ello que muchas veces no concuerda el Excel con el reporte del sistema.

19. ¿Sus asistentes elaboran y le envían un reporte consolidado de manera detallada para confirmación de las cuentas pendientes de cobro?

Sí, cada mes me envían un reporte en Excel.

20. ¿Usted confirma los saldos finales de las cuentas por cobrar de cada cliente?

Sí reviso el reporte que me envían en Excel, corrijo si es que hay algún error y lo envío posteriormente a gerencia. Sin embargo, si el reporte no concuerda con el del

sistema, indico a los asistentes que lo actualicen, lo cual a veces por acumulación de trabajo, lo dejan para después y es ahí donde no se corrigen los errores a tiempo.

21. ¿Se envía los estados de cuenta a través de correos electrónicos a los clientes de manera semanal como medida de recordatorio de pago?

No, solemos enviarlos cada mes cuando observamos que se están retrasando con su pago.

22. ¿Se ha designado a algún colaborador para visitar a los clientes y solicitar el pago?

No hacemos dicho proceso.

23. ¿Qué medidas toman recuperar su cartera?

Por el momento, solo cobramos a nuestros clientes a través de correo electrónico.

24. ¿Se usan indicadores financieros para evaluar la rotación de cuentas por cobrar?

Sinceramente, no presentamos ratios al gerente. Tampoco nos ha solicitado ratios de rotación o índice de morosidad. Básicamente se centra más en la utilidad de cada mes y ver la manera de reducir impuestos. Sabemos que nos falta tener una visión más amplia.

25. ¿Usted verifica que todas las operaciones devengadas hayan sido registradas en el periodo correspondiente?

Sí, verifico que todo esté registrado en su respectivo periodo.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

26. ¿Tiene formalmente líneas de comunicación e información establecidas que le permiten recibir información oportuna para su área?

Los colaboradores del área me envían toda la información, a través del correo corporativo la cual la reviso y comparo con el sistema, para tener la certeza que todo esté en orden y posteriormente comunico al gerente.

27. ¿Presenta a gerencia mensualmente informes de cuentas por cobrar por antigüedad de saldos?

Sí tratamos de preparar informes mensuales de cuentas por cobrar, pero a veces por la acumulación de labores, nos retrasamos más tiempo.

28. ¿La información se protege adecuadamente con copias de seguridad de las operaciones diarias?

Sí, contamos con copia de seguridad en el sistema que usamos, por ende, sabemos que la información está a salvo bajo algún percance.

29. ¿Existen procedimientos formales para comunicar las irregularidades que hayan detectado en el área?

Si algún colaborador del área detecta algún error, me lo comunica directamente y posteriormente yo evalúo si es oportuno comentarlo con gerencia o no. Pero ese es el orden, saben que no pueden comentarlo directo con el gerente sin previo aviso hacia mi persona.

30. ¿Bajo su perspectiva, la información que emite el sistema; es suficiente y sirve para la toma decisiones por parte de los funcionarios correspondientes?

La información que emite el sistema se traduce en lo que nosotros hemos ingresado, por consiguiente, si nosotros ingresamos datos desactualizados o por duplicidad, entonces el sistema arrojará una información errónea, por lo tanto, se debe trabajar más en ello, en verificar que la información ingresada en el sistema sea la adecuada, porque el sistema sí es eficiente.

31. ¿Se informa al gerente de la empresa de manera periódica las cuentas de cobranza dudosa que tiene registradas el área de contabilidad?

Sí se le informa, pero no de forma periódica, en su mayoría, es cada vez que lo solicita, lo cual puede ser una vez al mes y la siguiente, a los 15 días o bien de manera trimestral.

32. ¿Se informa al gerente los índices financieros respecto a cuentas por cobrar?

No, puesto que como le comentaba anteriormente, no basamos nuestros informes en índices financieros, solo mostramos el monto total de cuentas por cobrar de cada cliente.

SUPERVICIÓN Y MONITOREO

33. ¿Su jefe inmediato ha detectado deficiencias y debilidades en las cuentas por cobrar?

Sí, últimamente al solicitar el cobro a nuestros clientes, nos hemos topado con un punto crítico que es la información errónea de los saldos de cuentas por cobrar, ello debido a duplicidad de información en los pagos, o falta de actualización en el sistema, pues hay cobros que no se han registrado en el sistema, y que solo lo tienen

en el Excel. Asimismo, nos hemos encontrado con facturas que no han sido consideradas en las cuentas por cobrar pues fueron colocadas al contado y no al crédito y el sistema, por ende, no muestra dicha factura en el reporte de cuentas por cobrar.

34. ¿Considera que existe una vigilancia constante y efectiva sobre vencimientos y cobranza?

No tenemos una vigilancia constante, es decir, no del día a día, pero mensualmente, sí llamamos o enviamos correos a nuestros clientes solicitándoles el cobro de sus facturas.

35. ¿El registro en el sistema de los cobros de las facturas a crédito, son verificados diariamente?

No, se hace de manera irregular, cada quincena, mensual.

36. ¿Supervisa el cumplimiento de políticas y procesos de cobranza?

Sí se supervisa que se cumpla con las funciones respectivas.

37. ¿Se realizan evaluaciones concurrentes que garanticen el cumplimiento de las actividades asignadas?

No, es un punto que tenemos que implementar en nuestros procesos.

ANEXO 5

GUIA DE OBSERVACIÓN 1

OBJETIVO: Recolectar información sobre el proceso de cobranza

SUJETO DE ESTUDIO: Estación de Servicios CT-GAS E.I.R.L.

ACTIVIDAD: Venta al por mayor y menor de GLP y transporte de diesel y gasolina.

ÁREA DE OBSERVACIÓN: Cuentas por Cobrar

OBSERVADORES: Chávez Díaz Chris, Sevilla Plasencia Astrid

TIEMPO DE OBSERVACION: Dos horas diarias

EVALUACION DEL COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL	SI	NO	OBSERVACIONES
1. Existen principios y valores establecidos en un código de ética al alcance de los trabajadores.	X		El código de ética está al alcance de todos los colaboradores.
2. Se han establecido las jerarquías de la empresa con sus respectivos espacios para cada puesto de trabajo.		X	Cuenta con un organigrama desactualizado.
3. Se han establecido las funciones exclusivas de cada puesto de trabajo.		X	
4. Cuenta con procedimientos definidos y plasmados en flujogramas.		X	Existen procedimientos generales que día a día realizan, pero no están definidos en documentos. Hay procesos que son deficientes porque faltan pasos a realizar.
5. Tiene un ROF al alcance de los trabajadores.		X	
6. Se evalúa el desempeño de cada colaborador.		X	
TOTAL	17%	83%	
EVALUACION DEL COMPONENTE EVALUACION DE RIESGO	SI	NO	
7. Los registros de cuentas por cobrar cuentan con algún sistema con acceso restringido.	X		
8. Los documentos de las cuentas por cobrar (facturas, guías y hojas de carguillo de GLP) están en orden.	X		A veces no se archiva a tiempo dicha documentación porque los conductores traen los documentos a destiempo.
9. Se evalúa que no se alteren las cuentas por cobrar.	X		Se compara el monto de la factura con el depósito realizado en la cuenta bancaria y se ingresa al sistema.

10. Se ha establecido fecha exacta para presentar informes de saldos finales de cuentas por cobrar.		X	
11. Los errores hallados son subsanados en el momento.		X	Lo hacen a destiempo y solo se enfocan en los errores más significativos.
12. Se evalúa que cada trabajador cumpla sus respectivas funciones.		X	Los colaboradores repiten funciones o entre todos se apoyan en distintas funciones.
TOTAL	50%	50%	
EVALUACION DEL COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL	SI	NO	
13. Se realizan conciliaciones bancarias semanalmente.		X	Se realiza mensual y a veces por descuido, hasta trimestral. La última conciliación registrada fue de hace 3 meses.
14. Se realizan arqueos de caja diarios.	X		
15. Semanalmente se exporta del sistema el reporte de las cuentas por cobrar vigentes.		X	Se hace mensualmente.
16. Se verifica que estén consideradas en el sistema todas las facturas al crédito.		X	Algunas de ellas por error fueron facturadas al contado.
17. Se verifica que no se haya facturado dos veces el mismo comprobante.		X	Algunos comprobantes fueron facturados 2 veces en diferente serie.
18. Se actualiza diariamente en el sistema la cancelación de las facturas al crédito.		X	
19. Se elabora un reporte completo que será enviado al jefe de Cobranza para confirmación de los saldos por cobrar.	X		
20. El jefe del área de cuentas por cobrar confirma las cuentas pendientes de cobro.	X		El reporte en Excel, en ocasiones, no concuerda con el del sistema, porque no se han ingresado los cobros en el sistema o por facturar 2 veces el mismo comprobante.
21. Se envía los estados de cuenta a través de correos electrónicos a los clientes de manera quincenal como medida de recordatorio de pago.		X	Se envían de manera mensual.
22. Tienen algún personal asignado para visitar a los clientes para recordar las deudas pendientes.		X	
23. Se propone nuevos planes de pago a los clientes morosos a fin de recuperación de la cartera.		X	Solo se les pide que cancelen el total de su deuda.
24. Las cuentas por cobrar se miden por ratios financieros.		X	
25. Las operaciones devengadas son registradas en el periodo correspondiente.	X		
TOTAL	31%	69%	
EVALUACION DEL COMPONENTE INFORMACION Y MONITOREO	SI	NO	

26. Los reportes se envían a través de los correos corporativos.	X		
27. Se presentan informes mensuales de cuentas por cobrar a gerencia.	X		En ocasiones se presenta con retraso. El último informe se presentó hace 2 meses.
28. El sistema cuenta con copias de seguridad.	X		
29. Las irregularidades se comunican por orden de jerarquía (Asistente – Jefe – Gerente).	X		
30. Se cuenta con un sistema que emite información suficiente.	X		
31. Se informa al gerente de la empresa las cuentas de cobranza dudosa.	X		No se hace de forma periódica.
32. Se informa la evaluación de las cuentas por cobrar en base a ratios financieros.		X	
TOTAL	86%	14%	
EVALUACION DEL COMPONENTE SUPERVISION Y MONITOREO	SI	NO	
33. El jefe de cobranza detecta errores en el área.	X		
34. Los vencimientos de las cuentas por cobrar son monitoreados con regularidad.		X	
35. Se verifica diariamente la actualización de cancelaciones en el sistema.		X	Se hace con irregularidad, cada quincena o mensual.
36. El jefe del área usa una guía de observación para evaluar los procedimientos de cuentas por cobrar.	X		
37. Se usa una hoja de evaluación para medir el cumplimiento de objetivos.		X	
TOTAL	40%	60%	

ANEXO 6

MANUAL DE FUNCIONES

GERENCIA GENERAL

Gerente General

Máxima autoridad dentro de la empresa que se encarga de la dirección, control y evaluación de las actividades de la organización encaminándolas hacia el logro de los objetivos previamente trazados.

Ejerce las siguientes funciones:

- ✓ Planificar, organizar, dirigir y controlar los procesos de venta y distribución de combustible.
- ✓ Liderar al personal de la estación de servicios hacia el logro de los objetivos.
- ✓ Promover un óptimo clima laboral.
- ✓ Actualizar los precios y comunicar los respectivos jefes de área.
- ✓ Realizar evaluaciones periódicas para evaluar si se está logrando alcanzar los objetivos.

ÁREA DE LOGÍSTICA

Jefe de Compras

- ✓ Administrar el área de compras en base a un presupuesto asignado.
- ✓ Buscar y negociar con proveedores.
- ✓ Analizar continuamente los precios de combustible.
- ✓ Informar diariamente a las otras áreas el stock de cada tipo de combustible.
- ✓ Realizar los SCOPS en Osinergmin.
- ✓ Verificar las guías de remisión, notas de créditos de cada compra.

ÁREA DE VENTAS

Asesor de Ventas

- ✓ Definir los objetivos de venta mensuales.
- ✓ Contratar y entrenar al personal de su área.
- ✓ Supervisar el trabajo del personal bajo su mando.
- ✓ Establecer los descuentos que se pueden otorgar.
- ✓ Diseñar estrategias de venta.
- ✓ Elaborar presupuestos.
- ✓ Conciliar las ventas diarias de la estación.

ÁREA DE LOGÍSTICA

Supervisor

- ✓ Supervisar a los griferos y conductores

- ✓ Coordinar los pedidos con el Analista de crédito.
- ✓ Verificar los varillajes de combustible.
- ✓ Supervisar las descargas de combustible
- ✓ Cuadrar viáticos con los conductores.
- ✓ Realizar calibraciones de las máquinas para las inspecciones de Osinergmin
- ✓ Verificar el stock diario de cada combustible.
- ✓ Elaborar un resumen mensual de las ventas en galones, considerando inventario inicial y final.
- ✓ Tramitar las pólizas de seguros vehiculares

Grifero

- ✓ Varillar el combustible al final de cada turno.
- ✓ Despachar combustible.
- ✓ Hacer su hoja de liquidación con los contómetros de cada isla.
- ✓ Manejar POS
- ✓ Cuadrar el efectivo de su respectivo turno.

Conductor

- ✓ Revisar que sus documentos estén en regla.
- ✓ Realizar sus guías de remisión remitente y transportista, según sea el caso.
- ✓ Asegurarse de realizar la descarga correcta según la guía.
- ✓ Rendir cuentas de sus viáticos.
- ✓ Mantener limpias y en buen estado las unidades de transporte.

ÁREA DE CONTABILIDAD

Contador general

- ✓ Elaborar los estados financieros.
- ✓ Realizar flujos de caja.
- ✓ Supervisar la declaración de impuestos.
- ✓ Preparar los presupuestos financieros.
- ✓ Elaborar planilla.

ÁREA DE FACTURACIÓN

Analista de Crédito

- ✓ Atender el pedido de cotización del cliente.
- ✓ Solicitar datos básicos al cliente haciendo uso del formato pre establecido.
- ✓ Evaluar detenidamente al cliente en INFOCORP. Si el cliente presenta nivel de riesgo, no se le atenderá la solicitud de pedido. Responde el pedido de cotización
- ✓ Informar al jefe de Cuentas por cobrar el pedido solicitado (compra de GLP o servicio de Flete de líquidos).
- ✓ Realizar reportes mensuales del total de clientes que llenaron la solicitud y a cuántos se les abasteció.

Asistente de Facturación

- ✓ Emitir comprobantes de pago.
- ✓ Verificar que los clientes hayan firmado sus respectivos comprobantes de pago.

- ✓ Enviar los comprobantes de pago al área de Impuestos.

ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR

Jefe de Cuentas por cobrar

- ✓ Verificar el reporte de cuentas por cobrar, que ha sido actualizado con los pagos confirmados por el gestor de cobranza.
- ✓ Evaluar las cuentas por cobrar en base a indicadores financieros.
- ✓ Verificar que en el sistema se hayan actualizado los cobros correspondientes.
- ✓ Aprobar los planes de pago para los clientes morosos.
- ✓ Autorizar al gestor de cobranza realizar programar una reunión con el cliente para conocer el motivo de la demora del pago.
- ✓ Elaborar un reporte final tomando en cuenta el nuevo cronograma de pago.
- ✓ Enviar al contador general, mensualmente, el reporte final de cuentas por cobrar.

Gestor de Cobranza

- ✓ Confirmar que el asistente de cuentas por cobrar haya considerado todos los pagos que se han recibido de los clientes.
- ✓ Enviar semanalmente a cada cliente su estado de cuenta como recordatorio de pago.
- ✓ Solicitar la verificación del depósito que el cliente le ha indicado.
- ✓ Elaborar un reporte de incumplimiento de pago.
- ✓ Proponer al jefe de cuentas por cobrar nuevos planes de pago para cada cliente.
- ✓ Enviar al jefe de cuentas por cobrar el compromiso de pago firmado por el cliente.

ÁREA DE IMPUESTOS

Liquidador de Impuestos

- ✓ Determinar de impuestos.
- ✓ Realizar los pagos de impuestos a tiempo.
- ✓ Informar al Contador General la situación tributaria mensual de la empresa.
- ✓ Realizar proyecciones mensuales de liquidación de impuestos.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Elaboración		
	CONTROL INTERNO	15	11	2021
		Pág. 1		
De:				
<h1>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR</h1>				
Elaborado por:	Revisado por:		Autorizado por:	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Elaboración		
	CONTROL INTERNO	15	11	2021
		Pág: 2		
De:				

Objetivo del Manual:

Establecer y plasmar los procedimientos a llevar a cabo por los colaboradores del área para puedan desarrollar sus actividades de cobranza con mayor orden y eficiencia.

Contenido

- A. Cobranza
- B. Recuperación de cuentas por cobrar vencidas

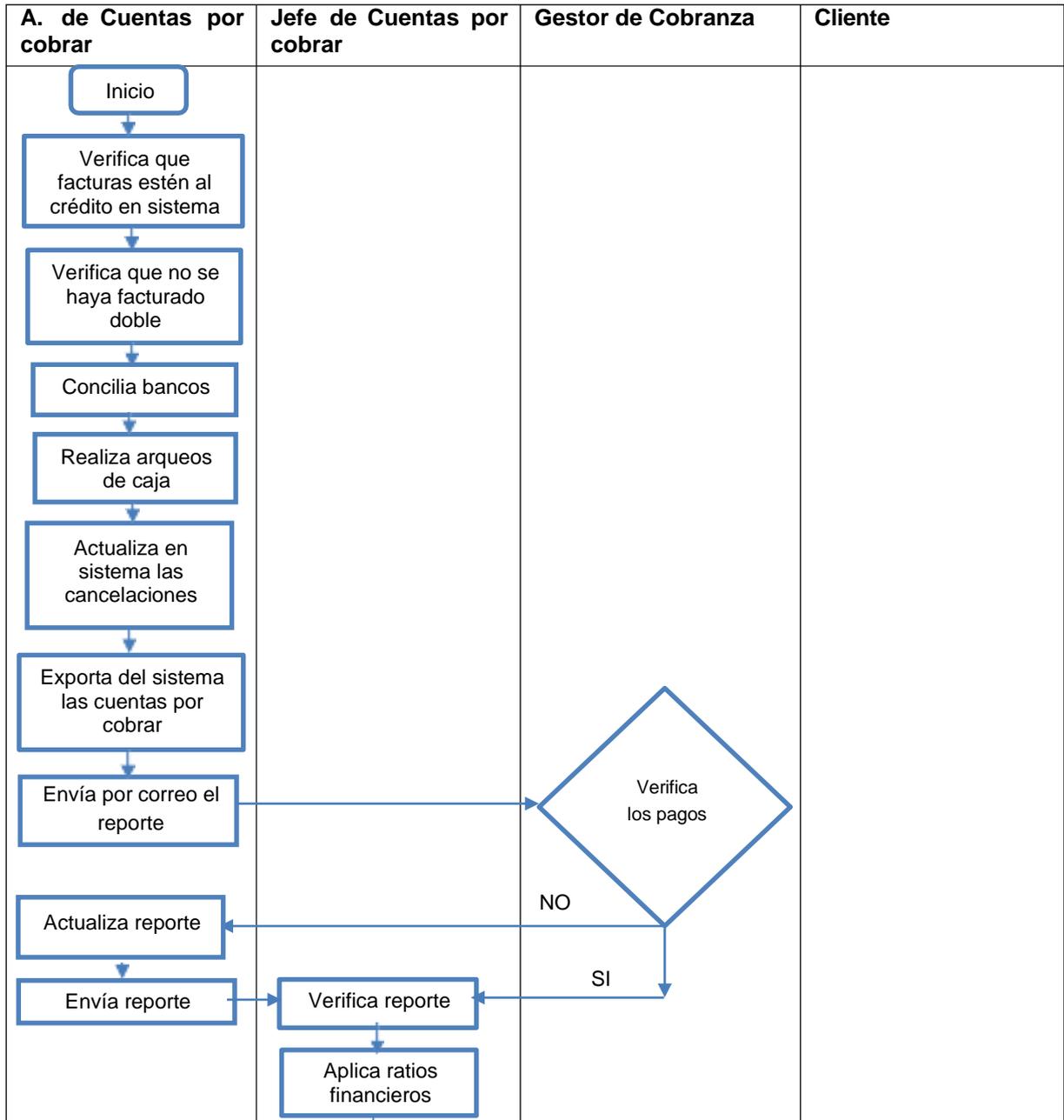
Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:

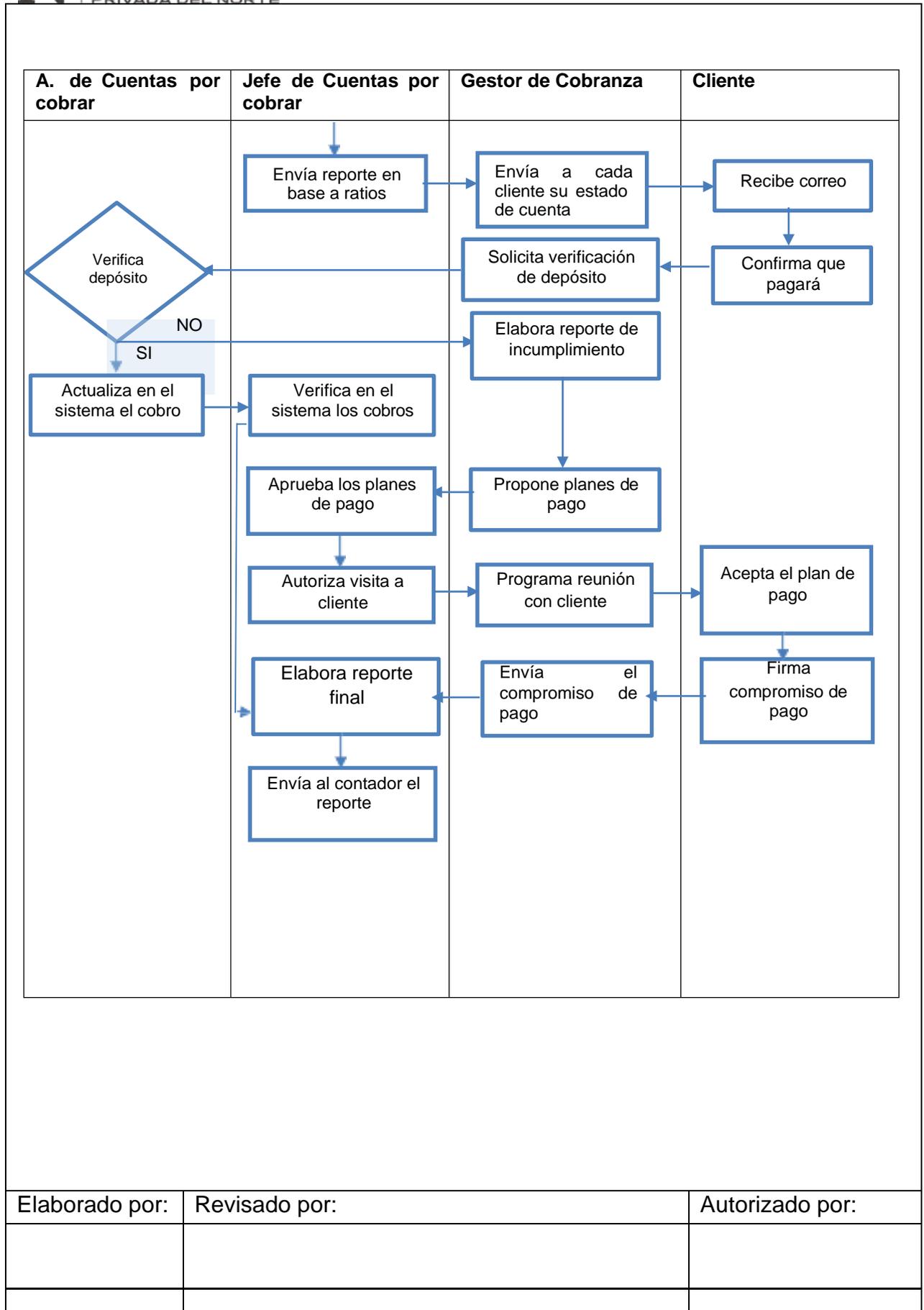
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Elaboración		
	CONTROL INTERNO	15	11	2021
Proceso: Cobranza 01-2022 Código: C		Pág: 3 De: Fecha de vigencia: 01-		
Código	Actividades	Responsable		
C-001	Verifica diariamente que las facturas correspondientes estén al crédito en el sistema y no al contado.	Asistente de cuentas por cobrar		
C-002	Verifica que no se haya facturado doble el mismo comprobante.	Asistente de cuentas por cobrar		
C-003	Realiza conciliaciones bancarias.	Asistente de cuentas por cobrar		
C-004	Realiza arqueos de caja.	Asistente de cuentas por cobrar		
C-005	Actualiza en el sistema las cancelaciones	Asistente de cuentas por cobrar		
C-006	Exporta del sistema el reporte de cuentas por cobrar a la fecha.	Asistente de cuentas por cobrar		
C-009	Envía por correo el reporte de cuentas por cobrar	Asistente de cuentas por cobrar		
C-010	Confirma los pagos que se han considerado en el reporte.	Gestor de cobranza		
C-011	Si está conforme, verifica el reporte de cuentas por cobrar.	Jefe de cuentas por cobrar		
C-012	Si hay disconformidad, se actualiza el reporte con las observaciones que envía el gestor de cobranza.	Asistente de cuentas por cobrar		
C-013	Envía el reporte al jefe de cuentas por cobrar.	Asistente de facturación		
C-014	Verifica el reporte de cuentas por cobrar.	Jefe de Cuentas por cobrar		
C-015	Envía reporte en base a ratios financieros.	Jefe de cuentas por cobrar		
C-016	Envía a cada cliente su estado de cuenta.	Gestor de cobranza		
C-017	Solicita la verificación de los depósitos del cliente.	Gestor de cobranza		
C-018	Verifica el depósito en la cuenta bancaria.	Asistente de cuentas por cobrar		

C-019	Actualiza en el sistema el cobro.	Asistente de Cuentas por cobrar
C-020	Verifica en el sistema los cobros.	Jefe cuentas por cobrar
C-021	Si el depósito es conforme, procede a elaborar el reporte final	Jefe de cuentas por cobrar
C-022	Si no hay depósito, elabora un reporte de incumplimiento.	Gestor de cobranza
C-023	Propone nuevos planes de pago para clientes morosos.	Gestor de cobranza
C-024	Aprueba los planes de pago.	Jefe de cuentas por cobrar.
C-025	Autoriza realizar una visita a cada cliente deudor.	Jefe de cuentas por cobrar
C-026	Programa una reunión con cada cliente	Gestor de cuentas por cobrar
C-027	Envía el compromiso de pago firmado por el cliente.	Gestor de cobranza
C-028	Elabora un reporte final considerando los nuevos planes de pago.	Jefe de cuentas por cobrar
C-029	Envía al contador el reporte final.	Jefe de cuentas por cobrar.
Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Elaboración		
			15	11	2021
	CONTROL INTERNO		Pág: 4		
		De:			
Proceso: Cobranza 2022			Fecha de vigencia: 01-01-		
Código: C					

Flujograma N°01





	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Elaboración		
			15	11	2021
	CONTROL INTERNO		Pág: 5		
		De:			

Proceso: Cobranza
2022

Fecha de vigencia: 01-01-

Código: C-001

FORMATO N°3: REPORTE DE LAS CUENTAS POR COBRAR VIGENTES



CT-GAS - 20600762771
REPORTE DE CUENTAS POR COBRAR VIGENTES
 Al XX de XXXX del XXXX
 Expresado en soles

N°	RAZON SOCIAL	RUC	N° FACTURA	IMPORTE TOTAL	FECHA DE EMISION	DIAS DE CRÉDITO	FECHA DE VENCIMIENTO	DIAS DE ATRASO

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Elaboración						
	CONTROL INTERNO		15	11	2021				
Proceso: Cobranza 2022		Pág: 6							
Código: C-005		De:							
		Fecha de vigencia: 01-01-							
<p>FORMATO N°4: CARTA DE RECORDATORIO DEL ESTADO DE CUENTA PENDIENTE DE PAGO</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 20px; margin: 20px auto; width: 80%;"> <div style="text-align: right;">  <p>RUC: 20600762771 Oficina: Av. Manuel Seoane 1010 Correo: ctgas.trujillo@gamil.com</p> <p>XX de XXXX del XXXX</p> </div> <p>Estimado (a): Ruc:</p> <p>Te comunicamos que el pago de la factura N° 000xx-000xxx, está proximo a vencer xx/xx/xxx.</p> <p>Te recordamos el número de cuenta corriente en soles para el pago oportuno de tu factura:</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="text-align: center;">  </td> <td style="text-align: center;"> 570-1715616-0-28 CCI: 002-570-001715616028-09 </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">  </td> <td style="text-align: center;"> 600-300100-18-90 CCI: 003-600-003001001890-48 </td> </tr> </table> <p>Si tiene alguna consulta, por favor llamarnos a los teléfonos 47-9918 / 944227466, de Lunes a Viernes de 9:00 a las 18:30 horas.</p> <p>Si a la recepción de esta notificación ya has pagado tu factura, por favor no consideres esta comunicación</p> <p>Atentamente.</p> <p>CT-GAS E.I.R.L</p> </div>							570-1715616-0-28 CCI: 002-570-001715616028-09		600-300100-18-90 CCI: 003-600-003001001890-48
	570-1715616-0-28 CCI: 002-570-001715616028-09								
	600-300100-18-90 CCI: 003-600-003001001890-48								
Elaborado por:	Revisado por:			Autorizado por:					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Elaboración		
			15	11	2021
	CONTROL INTERNO		Pág: 7		
		De:			
Proceso: Recuperación de cuentas por cobrar dudosas		Fecha de vigencia: 01-01-2022			
Código: RCD					
Código	Actividades	Responsable			
RCD-001	Emite el reporte mensual de cuentas por cobrar vencidas al jefe de cuentas por cobrar.	Gestor	de Cobranza		
RCD-002	Analiza el importe de cuentas por cobrar que los clientes adeudan a la empresa y aprueba los planes de pago propuestos por el gestor.	Jefe de Cuentas por cobrar			
RCD-003	Inicia la cobranza de los planes de pago a los clientes.	Gestor	de Cobranza		
RCD-004	Llama al cliente a reunión para proponer las opciones de pago de la empresa y pactar una.	Gestor	de Cobranza		
RCD-005	Programa la nueva fecha de pago con el cliente mediante un documento formal.	Gestor	de Cobranza		
RCD-006	Envía un reporte de los nuevos planes de pago pactados con cada cliente.	Gestor	de Cobranza		
RCD-009	Actualiza el sistema donde figure información de los nuevos planes de pago de cada cliente.	Asistente	de cuentas por cobrar		
RCD-010	Si el cliente a la nueva fecha incumple por segunda vez el pago, el gestor de cobranza remite esta información al jefe de cobranza.	Gestor	de Cobranza		
RCD-011	Autoriza para que se haga llegar al cliente una carta notarial por deuda.	Jefe de cuentas por cobrar			
RCD-012	Emite la carta notarial al cliente y envía el reporte al asistente de cuentas por cobrar.	Gestor	de cobranza		
RCD-013	Reporta la lista de clientes morosos a la central de riesgo Infocorp.	Asistente	de cuentas por cobrar		
RCD-014	De continuarse con el incumplimiento de pago. El gestor de cobranza informa al cliente mediante correo que serán demandados abriendo proceso judicial.	Gestor	de cobranza		
Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:			

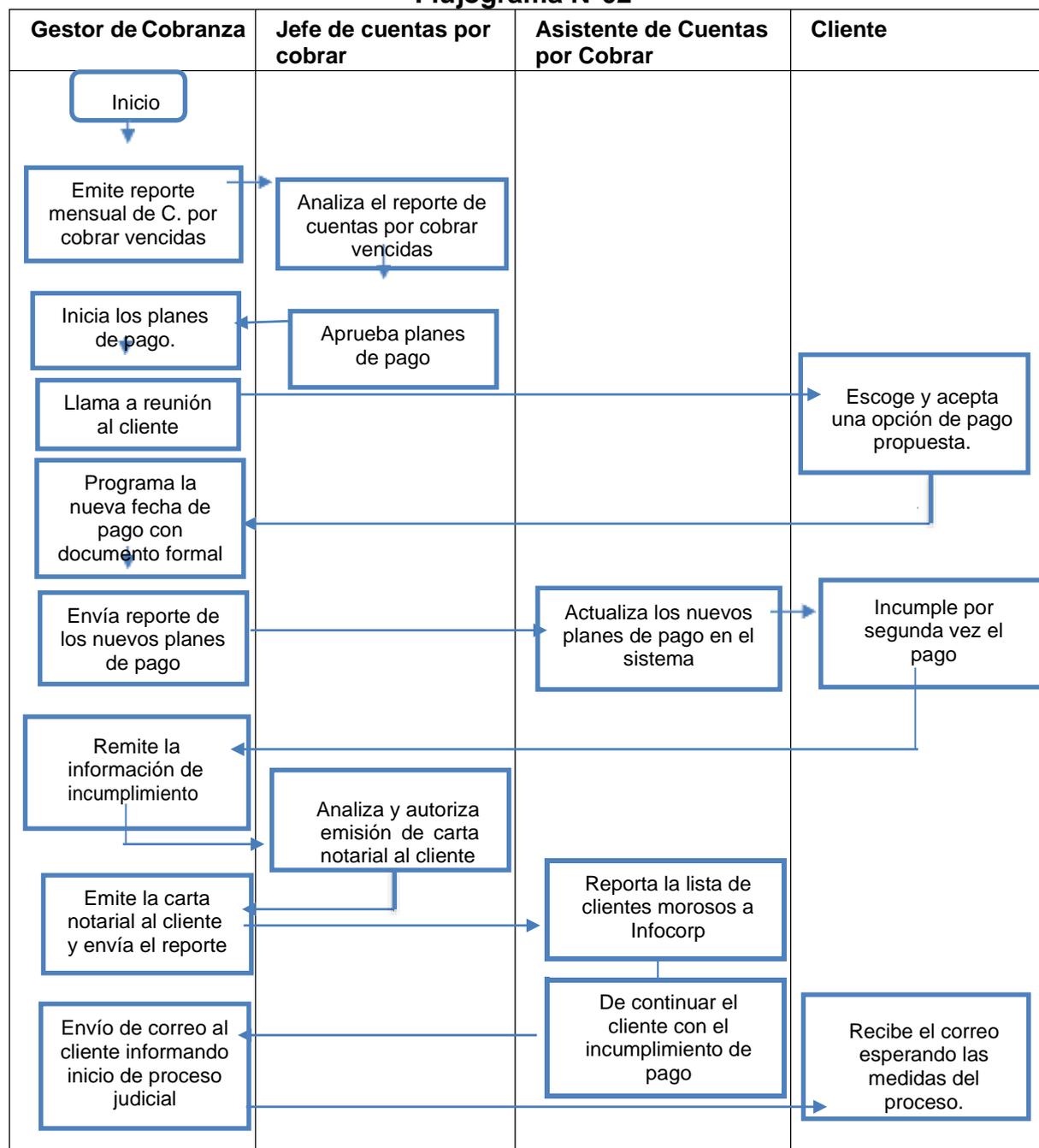
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Elaboración		
			15	11	2021
	CONTROL INTERNO		Pág: 8		
			De:		

Proceso: Recuperación de cuentas por cobrar vencidas
2022

Fecha de vigencia: 01-01-

Código: RC

Flujograma N°02



Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Elaboración		
			15	11	2021
	CONTROL INTERNO		Pág: 9		
		De:			

Proceso: Recuperación de cuentas por cobrar vencidas
2022

Fecha de vigencia: 01-01-

Código: RCV-001

FORMATO N°4: REPORTE DE CUENTAS POR COBRAR VENCIDAS



CT-GAS - 20600762771

REPORTE DE CUENTAS POR COBRAR VENCIDAS

Al XX de XXXX del XXXX

Expresado en soles

N°	RAZON SOCIAL	RUC	N° FACTURA	IMPORTE TOTAL	FECHA DE EMISION	DIAS DE CRÉDITO	FECHA DE VENCIMIENTO	DIAS DE ATRASO	INTERESES

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Elaboración		
	CONTROL INTERNO	15	11	2021
		Pág: 10		
De:				
Proceso: Recuperación de cuentas por cobrar vencidas 2022		Fecha de vigencia: 01-01-2022		
Código: RCV-005				
<p>FORMATO N°4: DOCUMENTO FORMAL DE COMPROMISO DE PAGO</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px auto; width: 80%;"> <div style="text-align: center;">  <p>RUC: 20600762771 Oficina: Av. Manuel Seoane 1010 Correo: ctgas.trujillo@gmail.com</p> <p>XX de XXXX del XXXX</p> <p>COMPROMISO DE PAGO</p> <p>Yo,....., identificado con DNI....., representante legal de la empresa....., con RUC, domiciliado en</p> <p>Acepto el plan de pago propuesto comprometiéndome a pagar la deuda vencida de CT-GAS EIRL, correspondiente a la factura N° XXXX-XXXX por el importe de S/....., como fecha máxima hasta el día incluido los Intereses moratorios correspondientes.</p> <p>Para la cual firmo el presente documento.</p> <p>Atentamente,</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 20px;"> <div style="text-align: center;"> <hr style="width: 100px; border: 0.5px solid black;"/> <p>Cliente</p> </div> <div style="text-align: center;"> <hr style="width: 100px; border: 0.5px solid black;"/> <p>CT-GAS EIRL</p> </div> </div> </div> </div>				
Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:		

ANEXO 7

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de la investigación:	"EL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA ESTACIÓN DE SERVICIOS CT-GAS E.I.R.L, TRUJILLO 2020"						
Línea de investigación:	DESARROLLO SOSTENIBLE Y GESTIÓN EMPRESARIAL						
Eje temático							
Tipo de instrumento (Marcar con X)	Cuestionario		Guía de entrevista	X	Guía de Observación		Guía de análisis Documental
Otro instrumento : _____							

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Items	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
7	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
8	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores? (Sólo cuestionario)			No aplica para guía de entrevista
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?(Sólo cuestionario)			No aplica para guía de entrevista
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?(Sólo cuestionario)			No aplica para guía de entrevista
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?(Sólo cuestionario)			No aplica para guía de entrevista

Sugerencias:

Nombre completo:..... CARLOS MARTIN QUISPE CASANOVA
DNI:..... 48438739
Grado:..... C.P.C.



C.P.C. Quispe Casanova Carlos Martín
Matr. 02 - 9449

Firma del Experto

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de la investigación:	"EL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA ESTACIÓN DE SERVICIOS CT-GAS E.I.R.L, TRUJILLO 2020"						
Línea de investigación:	DESARROLLO SOSTENIBLE Y GESTIÓN EMPRESARIAL						
Eje temático							
Tipo de instrumento (Marcar con X)	Cuestionario		Guía de entrevista		Guía de Observación	X	Guía de análisis Documental
Otro instrumento : _____							

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
7	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
8	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores? (Sólo cuestionario)			No aplica para guía de observación
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?(Sólo cuestionario)			No aplica para guía de observación
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?(Sólo cuestionario)			No aplica para guía de observación
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?(Sólo cuestionario)			No aplica para guía de observación

Sugerencias:

Nombre completo:..... DAYSI ELIZABETH CASTILLO DIAZ
DNI:..... 71731696
Grado:..... C.P.C.



C.P.C. Daysi Elizabeth Castillo Diaz
Matrícula N° 02 - 7195

Firma del Experto

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de la investigación:	"EL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA ESTACIÓN DE SERVICIOS CT-GAS E.I.R.L., TRUJILLO 2020"					
Línea de investigación:	DESARROLLO SOSTENIBLE Y GESTIÓN EMPRESARIAL					
Eje temático						
Tipo de instrumento (Marcar con X)	<input type="checkbox"/> Cuestionario	<input type="checkbox"/> Guía de entrevista	<input type="checkbox"/> Guía de Observación	<input checked="" type="checkbox"/> Guía de análisis Documental	<input checked="" type="checkbox"/> X	Otro instrumento : _____

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Items	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
7	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
8	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores? (Sólo cuestionario)			No aplica para guía de análisis documental
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?(Sólo cuestionario)			No aplica para guía de análisis documental
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?(Sólo cuestionario)			No aplica para guía de análisis documental
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?(Sólo cuestionario)			No aplica para guía de análisis documental

Sugerencias:



C.P.C. Daisy Elizabeth Castillo Diaz
Matrícula N° 02 - 7195

Firma del Experto

Nombre completo:..... DAYSI ELIZABETH CASTILLO DIAZ
DNI:..... 71731696
Grado:..... C.P.C.