



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **CONTABILIDAD Y FINANZAS**

“DEFICIENCIAS EN EL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU EFECTO EN LA MOROSIDAD DE LA EMPRESA PLANET SERVICIOS GENERALES S.A.C., DE TRUJILLO, 2022”.

Tesis para optar al título profesional de:

Contadora Pública

Autoras:

Karla Carolina Calderon Ruiz

Karen Alexandra Miranda Anticona

Asesor:

Mg. Leoncio Javier Esquivel Perez

<https://orcid.org/0000-0002-0976-3552>

Trujillo - Perú

2023

Jurado Evaluador

Jurado 1 Presidente(a)	CAROLA ROSANA SALAZAR REBAZA	18110438
	Nombre y Apellidos	N° DNI

Jurado 2	ROQUE JESUS GHIGLINO MONTAÑEZ	17806144
	Nombre y Apellidos	N° DNI

Jurado 3	MARVIN OMAR AREDO GARCIA	41398306
	Nombre y Apellidos	N° DNI

Informe de Similitud



Dedicatoria

Agradecer a dios por brindarme la vida, por guiarme a lo largo de mi existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y debilidad.

Gracias a mis padres: Ruth y José, por ser los principales promotores de mis sueños, por confiar y creer en mis expectativas, por los consejos, valores y principios que me han inculcado. Y también para mi novio Oscar gracias por sus consejos y su apoyo incondicional.

Calderon Ruiz Karla Carolina

Dedicatoria

Principalmente a Dios, por protegerme y guiarme hasta esta fase de mi carrera. A mis padres Alindor e Irma por su apoyo incondicional. A mis hermanas Yory, Hilda y Shirley por motivarme a cumplir mis sueños, a mi ángel guardián Mirtha que siempre me ilumina en mis momentos más tristes, a mi compañero de vida, Erick, por creer siempre en mí.

Miranda Anticona Karen Alexandra

Agradecimiento

A nuestro asesor Leoncio Javier Esquivel Perez por su gran dedicación y motivación, por su tiempo compartido, a través del cual afianzó nuestra formación profesional.

A la Universidad Privada del Norte por permitirnos adquirir los conocimientos necesarios para desarrollar nuestras habilidades profesionales

Tabla de contenido

Jurado Evaluador	2
Informe de Similitud	3
Dedicatoria	4
Agradecimiento	6
Tabla de Contenido	7
Índice de Tablas	9
Índice de Figuras	9
Resumen	10
Capítulo I: Introducción	11
1.1. Realidad Problemática	11
1.2. Formulación del Problema	18
1.3. Objetivos	19
1.4. Hipótesis	19
Capítulo II: Metodología	20
Capítulo III: Resultados	24
3.1. Incidencia de la falta de seguimiento en la morosidad	24
3.2. Impacto de la ausencia de contratos de créditos en la morosidad	31
3.3. Propuesta para mejorar el control de las cuentas por cobrar	34
Capítulo IV. Discusión y Conclusiones	42
4.1. Discusión	42
4.2. Conclusiones	45

Referencias	47
Anexos	55

Índice de tablas

Tabla 1 Indicadores de morosidad.....	17
Tabla 2 Saldo por cobrar de créditos con seguimiento por llamada al 31/12/2022.....	26
Tabla 3 Saldo por cobrar de créditos con seguimiento por correo al 31/12/2022	27
Tabla 4 Saldo por Cobrar de Clientes sin Seguimiento al 31/12/2022.....	28
Tabla 5 Créditos vencidos sin seguimiento respecto al total de créditos vencidos.	29
Tabla 6 Saldo total por cobrar sin contrato de crédito al 31/12/2022.....	32
Tabla 7 Políticas de la empresa	36
Tabla 8 Procedimientos de evaluación del cliente.....	37
Tabla 9 Procedimientos de la formalización del crédito	38
Tabla 10 Procedimientos de seguimiento y cobranza de los créditos	39

RESUMEN

La presente investigación titulada “Deficiencias en el control interno de las cuentas por cobrar y su efecto en la morosidad de la empresa Planet Servicios Generales S.A.C., de Trujillo, 2022” tiene como justificación su aporte a la gestión de las cuentas por cobrar en un contexto de creciente morosidad en la empresa analizada y que servirá como fuente de consulta a empresas similares. Se planteó como objetivo determinar el efecto de las deficiencias del control interno de las cuentas por cobrar en la morosidad de la empresa Planet Servicios Generales S.A.C., de Trujillo, 2022. Para ello, la investigación empleó un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y nivel descriptivo-correlacional. Las técnicas de recopilación de datos fueron la revisión documental y la entrevista, los instrumentos fueron la guía de análisis documental y la guía de entrevista. Los resultados indican que la morosidad alcanza el 61.66% de las cuentas por cobrar y que factores como la falta de seguimiento y ausencia de contratos tienen una influencia del 41.10% y del 100% en la morosidad respectivamente. Se concluyó que las deficiencias en el control interno tienen un efecto negativo en la morosidad en las cuentas por cobrar de la empresa analizada.

PALABRAS CLAVES: morosidad, cuentas por cobrar, seguimiento de cuentas por cobrar, políticas de cuentas por cobrar.

Capítulo I: Introducción

1.1. Realidad problemática

Las empresas optan por incrementar las ventas al crédito con la finalidad de incrementar sus ingresos. Sin embargo, según Avila et al. (2019), muchas organizaciones no establecen lineamientos claros y precisos sobre la gestión de las cuentas por cobrar ni delimitan responsabilidades directas en esta función, lo que ocasiona un incremento considerable en los niveles de morosidad. Además, Klius et al. (2020) indica que estas deficiencias en el control interno de las cuentas por cobrar impactan negativamente en el logro de los objetivos empresariales, por la información errónea o poco confiable que se pueda obtener al no aplicar correctamente los procedimientos establecidos.

Estas deficiencias inciden en la toma de decisiones financieras de las empresas, porque pueden generar problemas de liquidez y generar retrasos en el cumplimiento de sus obligaciones, como pago de sueldos a los trabajadores o proveedores (Vásquez et al., 2021).

Corozo y Rivera (2022) indican que el control y análisis del nivel de morosidad es vital para implementar medidas que limiten el deterioro de la cartera de créditos, ya que esto se verá reflejado contablemente en los resultados anuales y en la gestión de las empresas. Por su parte, Bernal et al. (2021) sostiene que, si persiste un incremento constante en la cartera morosa de las organizaciones, estas incurren en pérdidas, por ello se deben establecer pautas para mitigar esta problemática a tiempo, evitando así la acumulación de cuentas por cobrar.

Arias et al. (2020) señalan que es importante establecer procedimientos adecuados dentro del control interno en las cuentas de cobrar, orientados a la función y servicios que

brinda cada empresa, para evitar cuentas morosas que retrasen el crecimiento y logro de objetivos.

En Ecuador, la principal causa del incremento de cuentas morosas es el inadecuado control interno, con procedimientos pocos claros y sin un seguimiento adecuado de las pautas establecidas en el monitoreo de los créditos (Borja et al., 2021).

. Asimismo, Rodríguez et al. (2020) afirma que el control interno funciona como un seguro para los bienes de las empresas y garantiza la fiabilidad de la información contable con el fin de respaldar las decisiones que se van a tomar.

En Perú, Arbieta (2020) señala que las empresas están orientadas a mitigar los riesgos actuales que puedan crear debilidades a nivel organización, por ello, están enfocados en implementar sistemas de control que puedan garantizar la veracidad de la información contable. En ese sentido, el Instituto Peruano de Economía (IPE, 2023) señala que en el Perú, la tasa de morosidad se ha incrementado pasando de 1.4% en el 2007 a 4.3% en 2022, de los cuales las empresas que representa un mayor índice de morosidad son las medianas y pequeñas empresas las cuales alcanzaron un índice del 8%.

En ocasiones las empresas familiares que no establecen un manual de organización y funciones y no delimitan las responsabilidades de cada área suelen tener problemas para identificar y mejorar los puntos débiles en la gestión de las entidades, provocando un desbalance en las actividades diarias (Escobar et al., 2023).

La empresa PLANET SERVICIOS GENERALES S.A.C. ubicada en la ciudad de Trujillo, departamento de La Libertad, dedicada a brindar servicios generales especializados en alquiler y arrendamiento de vehículos automotores, construcción y mantenimiento como

reparaciones, decoración y pintura, transporte, servicios de plomería, soldadura, sistema eléctrico y mantenimiento preventivo y correctivo; tiene deficiencias que afectan el ámbito financiero y administrativo, tales como la falta de seguimiento de las cuentas por cobrar, ya que existe un solo personal que se encarga de la cobranza a los clientes y también de realizar la facturación que se requiera diariamente, la ausencia de políticas y procedimientos de crédito dentro de la empresa y el retraso del pago a las Entidades Financieras con las que se tiene créditos pendientes generando mora lo que afecta a la rentabilidad de la empresa. De manera que la carente gestión, control y la falta de procedimientos conlleva la empresa PLANET SERVICIOS GENERALES S.A.C. a presentar una significativa ineficiencia en la recuperación de sus cuentas por cobrar. No existe seguimiento ni elaboración de contratos que establezcan pautas a los clientes, lo cual no le permite contar con un adecuado control contable y administrativo de sus ventas al crédito; además las funciones referentes a la cobranza de ventas al crédito no están delimitadas bajo ningún procedimiento. Por estas razones se lleva a cabo el presente trabajo de investigación para identificar el efecto de no contar con un control adecuado de las cuentas por cobrar de la empresa.

Esta problemática deriva en falta de liquidez y solvencia, disminución en el capital de trabajo e incremento del endeudamiento; por ende, no se podrá dar una mejora en la obtención de información confiable para la toma de decisiones administrativas y de gestión que puedan optimizar los resultados a nivel de organización (Munirovich et al., 2019).

Se han ubicado investigaciones similares al tema de presente tesis, entre estas se tienen a Becerra y Rufasto (2021), quienes señalan que algunos de los principales problemas que influyen en el aumento de cuentas morosas en las empresas son la inadecuada evaluación

crediticia que se hace a los clientes y la ausencia de procedimientos para gestionar la cobranza. Por otro lado, Espinoza et al. (2020) mediante su artículo, identifican a la falta de liquidez como una de las principales consecuencias de un mal control de las cuentas por cobrar, ya que al incrementar las cuentas morosas se disminuye la cantidad de efectivo programado para afrontar con pagos u otras responsabilidades que sirven para garantizar el correcto funcionamiento de las organizaciones.

Las cuentas por cobrar son muy importantes para las organizaciones debido a que es una fuente de ingresos monetarios y clave para tener un flujo de caja saludable. Guajardo y Andrade (2014) indican que es un recurso económico, propiedades y derechos que debe tener cada empresa, del cual se generan algún beneficio a corto plazo. Es decir, que este activo puede generar beneficios al llevar un control para la buena gestión de las cobranzas, por lo cual se obtendrá que la empresa tenga un mejor crecimiento en sus ventas y liquidez.

Para Quinaluisa et al. (2018) el control interno de las cuentas por cobrar permite establecer una serie de pautas y lineamientos que definen funciones y procedimientos específicos bajo un margen normativo en las empresas, todo esto sirve de ayuda para monitorear cada etapa del proceso en el área de cobranzas, de manera que se pueda garantizar el cobro de los créditos otorgados. Cárdenas y Velasco (2014) en sus resultados de estudio concluyen que una de las formas de fortalecer la información financiera de las entidades es a través de la implementación de políticas de cobranza que permitan seguir procesos que garanticen la obtención de efectivo a tiempo, evitando así el riesgo de incumplir con el pago de las diversas obligaciones que sean requeridas.

Martinez et al. (2022) a través de su artículo, señala lo importante de establecer una política de créditos y cobranzas, ya que mediante estas se puede gestionar de manera oportuna el proceso crediticio en las empresas, estableciendo límites y requisitos para otorgar ventas al crédito, así como también las pautas para dar seguimiento a dichos créditos y garantizar el cumplimiento de su pago. Asimismo, para Jiménez (2018) el control interno de las cuentas por cobrar ayuda a controlar y gestionar los procesos que se manejan en las empresas mediante un marco normativo que permita minimizar el porcentaje de morosidad.

García et al. (2019) indica que, mediante los resultados obtenidos de la entrevista realizada al gerente, administrador y secretaria de la empresa en estudio, concluyó que no existe una delimitación y asignación de funciones en el área de cobranza de manera que las responsabilidades no están designadas de manera correcta, lo cual perjudica el proceso de registro y cobranza de ventas al crédito.

Chiquito-Choez y Peñafiel-Loor (2022) sostienen en su investigación que el control de las cuentas por cobrar promueve la mejora de los procesos administrativos, el cumplimiento de normas y políticas que se hayan establecido, así como también mitigar riesgos que sean detectados a tiempo mediante el seguimiento de la gestión de cobranzas. Huamán (2022) señala que mediante su investigación identificó que la falta de control interno provoca que el personal no cumpla sus funciones correctamente y no existan los documentos necesarios para respaldar las cuentas por cobrar.

Asimismo, Viloría y Zapata (2018) en su investigación, proponen la creación e implementación de un Manual de Normas y Procedimientos en el área de Cuentas por Cobrar, que oriente las actividades de forma ordenada para obtener información fiable y

confiable que sirva de base en la toma de decisiones gerenciales y cumplimiento de objetivos.

Hinostroza (2021) sostiene que la inadecuada evaluación a los clientes, y la mala gestión en el proceso de cobranza inciden en incremento de las cuentas incobrables de las empresas, lo cual impide realizar otras inversiones o afrontar obligaciones a corto plazo. Asimismo, Carrasco y Farro (2014), indican que la existencia de un control interno dentro del área de cuentas por cobrar juega un papel muy importante en las organizaciones, ya que dicho departamento es el que autoriza la concesión de créditos.

Respecto al control interno de las cuentas por cobrar, Lozano y Tenorio (2016) lo definen como el conjunto de procedimientos gerenciales y administrativos que buscan monitorear las actividades y proteger los activos de una empresa. Para Calle-Álvarez et al. (2020), el control interno consiste en una serie de actividades integradas que sirven para lograr una gestión eficiente de las áreas, confiabilidad en la información financiera y resguardar los recursos de las organizaciones.

Las cuentas por cobrar, se definen como el dinero que deben los clientes por las ventas al crédito realizadas, con un acuerdo de pago. Además, son parte del activo corriente porque se espera rescatar en un tiempo determinado (Gonzales y Sanabria, 2016).

Respecto a las cuentas incobrables los autores Arroba y Solis (2017) indican que son cuentas que carecen de valor y no se pueden presentar como activo, además, si no hubo pago, tampoco hubo ingreso, pero la venta se efectuó y la mercancía se entregó; es decir, significa pérdida para la empresa.

En lo concerniente a la clasificación de las cuentas por cobrar Conesa (2013), indica que estas se clasifican según el crédito otorgado a sus clientes; por lo tanto, los estados financieros reflejan créditos no cobrados. Las cuentas por cobrar se clasifican de acuerdo a su exigencia:

Corto plazo: La cobranza se realiza dentro de doce meses.

A largo plazo: El promedio de tiempo de cobranza es mayor a un año.

Según, Espinoza et al. (2020), la morosidad de las cuentas por cobrar son un componente de riesgo el cual radica en una mala gestión de la cartera de créditos. De igual manera, Chavarín (2015) sostiene que la morosidad es un factor importante, ya que el incremento de las cuentas morosas causa un desequilibrio económico y financiero que conlleva la inestabilidad en el logro de los objetivos empresariales.

Según los autores Jallo et al. (2022), la morosidad es determinada por los factores macroeconómicos y microeconómicos, los cuales son causados por problemas financieros que atraviesan las empresas. Por lo tanto, es fundamental analizar el comportamiento de las empresas, ya que la morosidad puede provocar el quiebre de las organizaciones. Según la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS, 2010), el cálculo de morosidad se realiza de la siguiente manera:

Tabla 1

Indicadores de morosidad

Morosidad	<u>Cartera Atrasada</u> Créditos Directos
-----------	--

Nota. Adaptado de la SBS (2010)

Cortez y Burgos (2016) señalan que la morosidad en una empresa puede ser minimizada por una gestión de cartera el crédito orientado a medir el riesgo crediticio en base a datos obtenido en el historial del cliente.

La justificación práctica es que el presente trabajo de investigación ayudará a la empresa a tener mejores lineamientos que logren optimizar la gestión de las cuentas por cobrar y por ende se disminuya el grado de morosidad en dichos créditos otorgados. Asimismo, se busca que, mediante la identificación del mal manejo o ausencia de algunos procedimientos en el área de Cuentas por Cobrar, como por ejemplo la falta de seguimiento, ausencia de políticas de cobranza y de contratos formales; se logre fortalecer dichos procesos y proporcionar una guía de recomendaciones que puedan mejorar la estructuración en cuanto a funciones y reglamentos del área.

Por otro lado, esta investigación tiene justificación teórica porque servirá de fuente de consulta para empresas y profesionales interesados en el tema de la mejora gestión de cuentas por cobrar del sector de servicios; con el fin de promover la implementación y mejora de los procesos de cobranza para garantizar la fiabilidad de la información financiera. De esta manera puede servir como un modelo de gestión y fuente de información para terceros.

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es el efecto de las deficiencias del control interno de las cuentas por cobrar en la morosidad de la empresa Planet Servicios Generales S.A.C., de Trujillo, 2022?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar el efecto de las deficiencias del control interno de las cuentas por cobrar, en la morosidad de la empresa Planet Servicios Generales S.A.C., de Trujillo, 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

Analizar la incidencia de la falta de seguimiento de las cuentas por cobrar en la morosidad de la empresa Planet Servicios Generales S.A.C.

Determinar el impacto de la ausencia de contratos de créditos en la morosidad de la empresa Planet Servicios Generales S.A.C.

Elaborar una propuesta para mejorar el control de las cuentas por cobrar en la empresa Planet Servicios Generales S.A.C

1.4. Hipótesis

Las deficiencias del control interno en las cuentas por cobrar generan un incremento de morosidad en los créditos que la empresa otorga a sus clientes, debido a la falta de seguimiento para recuperar las cuentas por cobrar y falta de formalización de los créditos mediante contratos que gestionan efectivamente el manejo de dicha área de la empresa Planet Servicios Generales S.A.C., Trujillo-2022.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

La presente investigación, conforme a la naturaleza del problema de investigación y los objetivos, se enmarca en un diseño de investigación no experimental y nivel descriptivo. Según Guevara et al. (2020), la investigación descriptiva se realiza cuando se desea describir una realidad, con enfoque documental, validar fuentes en la red con información actualizada y relevante. Asimismo, existen 3 tipos de investigación descriptiva: descripción de observación, descripción cuantitativa, descripción cualitativa. La presente investigación se enmarca en una descripción cuantitativa.

Es no experimental porque durante el desarrollo de la investigación no se manipularon las variables; en contraste, el análisis se limita a la observación y estudio de los fenómenos en su contexto natural. En este tipo de diseño se ha aplicado de manera transversal porque se recopiló información en un único momento (Álvarez, 2020).

La población en el presente trabajo estuvo conformada por la información y registros contables y operativos relacionados con las cuentas por cobrar de la empresa Planet Servicios Generales S.A.C. Según Arias-Gómez et al. (2016), la población es un conjunto de casos, limitado y accesible, que fue parte de la elección de muestra. En tanto que, la muestra estuvo conformada por los registros e información contable y operativa relacionada con las cuentas por cobrar de la empresa Planet Servicios Generales S.A.C. del año 2022. Condori (2020) señala que la muestra es una parte que representa a la población. Esta muestra ha sido seleccionada de manera dirigida por conveniencia debido a que se cuenta con la información de ese periodo de la empresa Planet sobre la que se realizó la investigación. Según Arias-Gómez et al. (2016), la muestra de conveniencia, es la selección de métodos no aleatorios

que sean similares a la población objetivo. Asimismo, Otzen y Manterola (2017) señalan que esta técnica de muestreo consiste en que el investigador selecciona sujetos en base a criterios que considere accesibles para obtener la información que requiera la investigación.

Las técnicas utilizadas para la recolección de datos son el análisis documental y la entrevista. El análisis documental está dirigido a reclutar información sobre los documentos, registros y pautas que se tomen en cuenta respecto a las cuentas por cobrar, comprobantes de pago, ventas al crédito mediante la clasificación y análisis de los archivos obtenidos. Según el autor Peña (2022), el análisis documental consiste en separar un todo en partes esenciales con la finalidad de facilitar su comprensión, partiendo de distintas variables o criterios.

El instrumento correspondiente es la guía de análisis documental, en la cual recopiló información sobre el registro de ventas, los estados de cuenta para poder verificar los pagos hechos por los clientes, los vouchers que nos brindó el cliente verificando su abono a las cuentas de la empresa Planet Servicios Generales S.A.C., documentos de lineamientos de cobranza y personal del área contable de la empresa. Según Gutiérrez (2016), la guía de análisis documental sirve para analizar los elementos de los proyectos de estudio, además Martínez-Corona et al. (2023) indican que los documentos para el estudio que se va a realizar tiene dos funciones: dar soporte y rigurosidad científica a los trabajos y segundo fortalecer el argumento del investigador.

Además, la técnica de la entrevista se aplicó al área de contabilidad, al colaborador encargado de realizar la facturación y las cobranzas. Díaz et al. (2013) señalan que la entrevista es un diálogo entre el investigador y el sujeto de estudio, con la finalidad de

obtener respuestas a las preguntas planteadas sobre el problema encontrado. Díaz et al. (2013) recalcan que la entrevista es beneficiosa en fases de exploración y estudios descriptivos, se caracteriza porque su propósito es obtener y buscar información con un tema determinado; el entrevistador debe mantener una actitud activa durante el desarrollo de la entrevista. El instrumento fue la guía de entrevista, un formato que permitió plasmar las respuestas de la encargada de realizar las ventas al crédito y las cobranzas a los clientes.

Una vez concluidas las etapas de colección y procesamiento de datos se inicia con una de las más importantes fases de la investigación la validez de los instrumentos de recolección de datos que lo realizará por expertos del tema para que revisen los instrumentos que utilizaremos que es la guía de entrevista y guía de análisis documental.

Asimismo, en el procesamiento de los datos, se calculó diversos ratios para identificar la morosidad, seguimiento y la ausencia de contratos de crédito en la empresa objeto de estudio. En concreto, mediante el análisis de los diferentes documentos y registros de correos y llamadas se evaluó el escaso seguimiento que se aplicaba a las cuentas por cobrar. A través de la información que se recolectó mediante las preguntas de la entrevista se determinó el nivel de control de las políticas de cobranza que tenía la empresa y cómo la ausencia de dichas normativas formalizadas incidía en el aumento de cuentas morosas. Asimismo, se realizó la verificación de la existencia de contratos escritos donde se delimitaron fechas y montos de amortización de las ventas al crédito y se evaluó el grado de cumplimiento de las cuentas por cobrar según los términos que la empresa había establecido con sus clientes.

La investigación se basó en los principios de autenticidad, veracidad y responsabilidad de la información que se reciba por parte de Planet Servicios Generales S.A.C. Esta información fue obtenida de manera confiable, honesta y voluntaria, sin ninguna modificación. Se aplicaron las normas de redacción de trabajos académicos y de investigación científica, según la normativa del estándar APA. Se citarán adecuadamente a aquellos autores de los que se obtuvo información en la presente tesis. La información que se muestra en este trabajo de investigación es fidedigna.

Capítulo III: Resultados

3.1. Incidencia de la falta de seguimiento en la morosidad

El análisis de las deficiencias del control interno en las cuentas por cobrar denota un impacto sustancial en la morosidad de los créditos otorgados por Planet Servicios Generales S.A.C., esto es debido principalmente a la ausencia de una persona designada en el cargo. Según lo indicado por el encargado de cobranzas en la entrevista realizada (ver Anexo 6), la empresa no dispone de una persona designada que lleve el control de las cuentas por cobrar, delegando esta responsabilidad al gerente o al encargado de cobranzas. Más aún, el seguimiento de las cuentas por cobrar se limita a la realización de llamadas y notificaciones mediante correo electrónico, y en algunos casos, se presenta una ausencia de seguimiento.

Esta falta de enfoque y la carencia de un seguimiento dedicado en una tarea crítica como la gestión de cuentas por cobrar generan ineficiencias y desafíos en el ámbito financiero y administrativo de la empresa. Dicho efecto se puede identificar en el ratio de créditos morosos respecto a las cuentas por cobrar al 31 de diciembre del 2022:

$$\frac{\text{Créditos morosos}}{\text{Cuentas por cobrar}} = \frac{S/ 100 551}{S/ 163 086} = 0.617 = 61.66\%$$

El resultado del 61.66% representa la proporción de créditos morosos con respecto al total de cuentas por cobrar en la empresa al 31 de diciembre del 2022. Esto indica que aproximadamente el 61.66% de las cuentas por cobrar actualmente están en situación de morosidad, un indicador preocupante de la efectividad de la gestión de cobranzas que denota la necesidad de implementar estrategias para reducir esta cifra y mejorar la salud financiera de la empresa.

Esta problemática se agrava más porque la empresa no dispone de herramientas formales y adecuadas para el seguimiento de las cuentas por cobrar. Según los resultados de la aplicación de la entrevista (Anexo 6), la empresa no dispone de un sistema formal y limita su registro a hojas de cálculo de Excel, situación que incrementa la posibilidad de errores y refuerza los problemas de seguimiento.

A partir del análisis de documentos, se extrae la información financiera al 31 de diciembre de 2022. En el estado de situación financiera (ver Anexo 7) se plasma el monto de la partida cuentas por cobrar al 31 de diciembre del año 2022, que asciende a S/ 163 086. Además, se comprueba que el periodo de retraso promedio de los créditos vencidos es de 73 días (ver Anexo 8). Así, una mayor proporción de las cuentas por cobrar están vencidas y tienen en promedio más de dos meses de atraso.

Asimismo, del análisis documental se deriva la tabla 2, que muestra aquellos créditos que han tenido seguimiento a través de llamada telefónica al 31 de diciembre de 2022 de la empresa Planet Servicios Generales S.A.C.

En la tabla 2, se presentan 9 facturas que suman un saldo pendiente de S/ 25,048 de un importe total de S/ 28,568. Estas facturas tienen seguimiento mediante llamadas, no obstante, las cifras denotan que los esfuerzos para recuperar y gestionar estos montos no conllevan la obtención de los resultados esperados. Más aún, estas cuentas tienen un promedio de 100 días.

Tabla 2

Saldo por cobrar de créditos con seguimiento por llamada al 31/12/2022.

Nro. Factura	Cliente	Importe	Vencimiento	Monto pagado al 31/12/2022	Saldo a cobrar al 31/12/2022	Días De Atraso	Seguimiento por llamada
E001-001392	Supermercados Peruanos S.A.	S/ 10,895	30/12/2022	S/ 1,000	S/ 9,895	1	Si
E001-001009	América Móvil Perú S.A.C	S/ 5,020	21/03/2022	S/ 2,000	S/ 3,020	285	Si
E001-001279	Supermercados Peruanos S.A.	S/ 3,369	10/10/2022	S/ 0	S/ 3,369	82	Si
E001-001337	Maestro Perú S.A	S/ 2,007	20/12/2022	S/ 0	S/ 2,007	11	Si
E001-001355	América Móvil Perú S.A.C	S/ 1,850	16/12/2022	S/ 0	S/ 1,850	15	Si
E001-001045	Supermercados Peruanos S.A.	S/ 1,521	20/05/2022	S/ 521	S/ 1,000	225	Si
E001-001383	Supermercados Peruanos S.A.	S/ 1,392	29/12/2022	S/ 0	S/ 1,392	2	Si
E001-001239	Supermercados Peruanos S.A.	S/ 1,328	19/08/2022	S/ 0	S/ 1,328	134	Si
E001-001189	Maestro Perú S.A	S/ 1,186	4/08/2022	S/ 0	S/ 1,186	149	Si
Total		S/ 28,568		S/ 3,521	S/ 25,048	100	

Nota. Elaborado a partir de la ficha de recolección de datos.

En la tabla 3 se presenta el saldo por cobrar que tiene seguimiento por correo electrónico, tiene ocho facturas y un importe total de S/ 39,481 al 31 de diciembre de 2022.

En la tabla 3 se observa que, del importe total con seguimiento mediante correo electrónico, se ha recibido un total de S/ 5,300, restando un saldo de S/34,181. Así, con seguimiento mediante medios electrónicos, se evidencia 68 días promedio de atraso, con créditos vencidos en un periodo mayor a 200 días.

Tabla 3

Saldo por cobrar de créditos con seguimiento por correo al 31/12/2022

Cliente	Importe	Vencimiento	Monto Pagado Al 31/12/2022	Días De Atraso	Créditos Vencidos	Seguimiento Por Correo
Supermercados Peruanos S.A.	S/ 1,770	20/05/2022	S/ 0	225	S/ 1,770	Si
Maestro Perú S.A	S/ 1,145	4/08/2022	S/ 0	149	S/ 1,145	Si
Maestro Perú S.A	S/ 7,540	4/08/2022	S/ 2,000	149	S/ 5,540	Si
Supermercados Peruanos S.A.	S/ 1,778	20/12/2022	S/ 0	11	S/ 1,778	Si
Supermercados Peruanos S.A.	S/ 2,602	27/12/2022	S/ 800	4	S/ 1,802	Si
Supermercados Peruanos S.A.	S/ 2,856	29/12/2022	S/ 500	2	S/ 2,356	Si
Supermercados Peruanos S.A.	S/ 10,895	30/12/2022	S/ 1,000	1	S/ 9,895	Si
Supermercados Peruanos S.A.	S/ 10,895	30/12/2022	S/ 1,000	1	S/ 9,895	Si
Total	S/ 39,481	-	S/ 5,300	67.75	S/ 34,181	-

En la tabla 4 se muestra la relación de clientes que no han tenido seguimiento en sus cuentas por cobrar al 31 de diciembre de 2022 debido a la falta de control dentro de la empresa. Se presentan 12 facturas que en la revisión documental se encontraron que carecen de seguimiento.

Según los datos, de un importe total de S/ 51,873 que no se realiza seguimiento, se reportó un total de S/ 10,551 como pagos a cuenta, dejando como saldo un total de créditos vencidos no cobrados al 31 de diciembre de 2022 de S/.41,322, monto que proviene de 12 facturas distintas. De ello, se infiere un problema sistemático y no aislado, que se cuantifica en un 80% de créditos sin seguimiento que constituyen créditos vencidos no cobrados al 31 de diciembre de 2022.

$$\frac{\text{Saldo de créditos sin seguimiento vencidos no cobrados}}{\text{Importe total de la deuda de créditos sin seguimiento}} = \frac{S/.41,322}{S/ 51,873} = 0.79 = 80\%$$

Tabla 4

Saldo por Cobrar de Clientes sin Seguimiento al 31/12/2022

Nro. Factura	Cliente	Importe total	Créditos vencidos	Pagos a cuenta	Seguimiento	Deudas sin seguimiento
E001-001046	Supermercados Peruanos S.A.	S/ 2,251	S/ 2,000	S/ 251	No	S/ 2,000
E001-001079	Cervecerías Peruanas Backus S.A.A.	S/ 2,289	S/ 1,289	S/ 1,000	No	S/ 1,289
E001-001105	Supermercados Peruanos S.A.	S/ 6,301	S/ 5,301	S/ 1,000	No	S/ 5,301
E001-001266	Cervecerías Peruanas Backus S.A.A.	S/ 4,270	S/ 1,770	S/ 2,500	No	S/ 1,770
E001-001296	Supermercados Peruanos S.A.	S/ 4,002	S/ 2,002	S/ 2,000	No	S/ 2,002
E001-001334	Nessus Hoteles Perú Sa	S/ 1,622	S/ 1,622	S/ 0	No	S/ 1,622
E001-001338	Maestro Perú S.A	S/ 1,998	S/ 1,998	S/ 0	No	S/ 1,998
E001-001360	Supermercados Peruanos S.A.	S/ 2,581	S/ 1,781	S/ 800	No	S/ 1,781
E001-001362	Supermercados Peruanos S.A.	S/ 2,767	S/ 1,767	S/ 1,000	No	S/ 1,767
E001-001372	Hipermercados Tottus Sa	S/ 2,002	S/ 2,002	S/ 0	No	S/ 2,002
E001-001390	Supermercados Peruanos S.A.	S/ 10,895	S/ 9,895	S/ 1,000	No	S/ 9,895
E001-001391	Supermercados Peruanos S.A.	S/ 10,895	S/ 9,895	S/ 1,000	No	S/ 9,895
Total		S/ 51,873	S/ 41,322	S/ 10,551		S/ 41,322

Nota. Elaboración propia en base a información proporcionada por la empresa.

Esto significa que solo el 20% del importe total sin seguimiento constituyeron pagos a cuenta y el 80% no pagaron principalmente por la falta de seguimiento. Es decir, en ausencia de seguimiento, la mayoría de cuentas no han sido cobradas al 31 de diciembre de 2022. Estos hallazgos denotan la relación directa entre los créditos sin seguimiento y la alta morosidad. En términos financieros, la morosidad representa flujos monetarios que la empresa deja de percibir perjudicando la liquidez de la empresa. Si recupera estos créditos

vencidos, la empresa tendría un ingreso de S/.41,322 que le permita optar por una inversión con el propósito de expansión o cubrir sus obligaciones operativas.

Asimismo, en la tabla 5 se presentan saldo por cobrar de clientes sin seguimiento respecto al total de créditos vencidos al 31 de diciembre del año 2022.

Tabla 5

Créditos vencidos sin seguimiento respecto al total de créditos vencidos.

NRO. FACTURA	Cliente	Importe Total (S/)	Créditos Vencidos (S/)	Pagos A Cuenta (S/)	Seguimiento	Deudas Sin Seguimiento (S/)
E001-001009	América Móvil Perú S.A.C	5020	3020	2000	Si	0
E001-001045	Supermercados Peruanos S.A.	1520.8	1000	520.8	Si	0
E001-001046	Supermercados Peruanos S.A.	2250.9	2000	250.9	No	2000
E001-001050	Supermercados Peruanos S.A.	1770	1770	0	Si	0
E001-001079	Cervecerías Peruanas Backus S.A.A.	2289	1289	1000	No	1289
E001-001105	Supermercados Peruanos S.A.	6300.9	5300.9	1000	No	5300.9
E001-001189	Maestro Perú S.A	1185.6	1185.6	0	Si	0
E001-001201	Maestro Perú S.A	1145	1145	0	Si	0
E001-001205	Maestro Perú S.A	7540.1	5540.1	2000	Si	0
E001-001239	Supermercados Peruanos S.A.	1328.4	1328.4	0	Si	0
E001-001266	Cervecerías Peruanas Backus S.A.A.	4270	1770	2500	No	1770
E001-001279	Supermercados Peruanos S.A.	3369	3369	0	Si	0
E001-001296	Supermercados Peruanos S.A.	4002	2002	2000	No	2002
E001-001334	Nessus Hoteles Perú SA	1622	1622	0	No	1622
E001-001337	Maestro Perú S.A	2007	2007	0	Si	0
E001-001338	Maestro Perú S.A	1998	1998	0	No	1998
E001-001355	América Móvil Perú S.A.C	1850	1850	0	Si	0
E001-001360	Supermercados Peruanos S.A.	2580.63	1780.63	800	No	1780.63
E001-001361	Supermercados Peruanos S.A.	1778.23	1778.23	0	Si	0
E001-001362	Supermercados Peruanos S.A.	2766.68	1766.68	1000	No	1766.68
E001-001372	Hipermercados Tottus SA	2002.3	2002.3	0	No	2002.3
E001-001379	Supermercados Peruanos S.A.	2602	1802	800	Si	0
E001-001383	Supermercados Peruanos S.A.	1392.4	1392.4	0	Si	0
E001-001384	Supermercados Peruanos S.A.	2855.5	2355.5	500	Si	0
E001-001389	Supermercados Peruanos S.A.	10895.2	9895.2	1000	Si	0
E001-001390	Supermercados Peruanos S.A.	10895.2	9895.2	1000	No	9895.2
E001-001391	Supermercados Peruanos S.A.	10895.2	9895.2	1000	No	9895.2
E001-001392	Supermercados Peruanos S.A.	10895.2	9895.2	1000	Si	0
E001-001393	Supermercados Peruanos S.A.	10895.2	9895.2	1000	Si	0
Total		S/119,922.	S/100,550.74	S/19,371.7		s/41,321.91

Nota. Elaborado a partir de la ficha de recolección de datos.

Así, desde el punto de vista del total de créditos vencidos, los créditos sin seguimiento constituyen el 41.10% de acuerdo a lo que se presenta a continuación:

$$\frac{\text{Créditos vencidos sin seguimiento}}{\text{Total de créditos vencidos}} = \frac{\text{S/ 41 322}}{\text{S/ 100 551}} = 0.411 = 41.10\%$$

Aproximadamente el 41% de créditos vencidos está relacionada con créditos que se encuentran sin seguimiento. Es decir, una parte significativa de las deudas pendientes en la empresa está asociada con créditos que ya han superado su fecha de vencimiento y no tienen, lo que puede ser un indicador de la necesidad de mejorar la gestión de cobranzas y el seguimiento de los plazos de pago para reducir esta cifra y evitar una mayor morosidad.

Ahora bien, si la empresa hubiese hecho un seguimiento adecuado de las cuentas por cobrar se tendría una disminución importante de créditos morosos dicho efecto se puede identificar en un nuevo cálculo de ratio de créditos morosos respecto a las cuentas por cobrar al 31 de diciembre del 2022, que se deriva de la diferencia del total de créditos vencidos y los créditos sin seguimiento dividido por el total de cuentas por cobrar.

$$\frac{\text{Créditos morosos menos créditos sin seguimiento}}{\text{Total cuentas por cobrar}} = \frac{(100\,551 - 41\,322)}{\text{S/ 163 086}} = 0.363 = 36.32\%$$

El resultado de la alta morosidad del 61.66% que obtuvo la empresa al 31 de diciembre de 2022, podría haber bajado a un 36.32% representando un impacto importante en la morosidad ya que, si se hubieran cobrado los S/41,322, la mora tendría una disminución de 25.34%. En resumen, la falta de un sistema de seguimiento adecuado representa un área de mejora crítica en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa. Esta carencia puede conducir a errores y retrasos en el seguimiento de las fechas límite de pago, lo que, a su vez, puede afectar negativamente la recuperación oportuna de los pagos.

3.2. Impacto de la ausencia de contratos de créditos en la morosidad

En el contexto de Planet Servicios Generales S.A.C se ha identificado una falta de criterios formales en la concesión de ventas a crédito. En la aplicación de la entrevista (ver Anexo 6), se encuentra que en Planet Servicios Generales S.A.C. no existen criterios formales establecidos en el otorgamiento de créditos, prevalece la práctica de otorgar crédito basado en la relación previa con el cliente y en su percepción de confianza. La ausencia de criterios objetivos para evaluar a los clientes expone a la empresa a un mayor riesgo de incumplimientos y morosidad.

En la empresa no se elaboran contratos formales con los clientes, y las transacciones se basan en acuerdos verbales. Según el entrevistado, las transacciones se cimentan en acuerdos verbales, que, en la práctica, aunque puede ser común en ciertos entornos empresariales, plantea preocupaciones en términos de ambigüedad y dificultades en el control contable y administrativo. La falta de documentación contractual formal dificulta el seguimiento adecuado de las transacciones y genera desafíos en la gestión eficiente de cuentas por cobrar. En este entorno, la dependencia de enfoques ad hoc parece ser la norma, derivando en una falta de coherencia en la recuperación de cuentas y una gestión menos efectiva de las cuentas morosas y un riesgo aumentado de incumplimientos continuos.

En la tabla 6 se muestra el saldo total por cobrar y en la misma se observa que el total de las cuentas vencidas estaban sin contrato al 31 de diciembre de 2022.

Tabla 6

Saldo total por cobrar sin contrato de crédito al 31/12/2022

NRO. Factura	Cliente	Importe Total (S/)	Créditos Vencidos (S/)	Pagos A Cuenta (S/)	Seguimiento
E001-001009	América Móvil Perú S.A.C	5020	3020	2000	Si
E001-001045	Supermercados Peruanos S.A.	1520.8	1000	520.8	Si
E001-001046	Supermercados Peruanos S.A.	2250.9	2000	250.9	No
E001-001050	Supermercados Peruanos S.A.	1770	1770	0	Si
E001-001079	Cervecerías Peruanas Backus S.A.A.	2289	1289	1000	No
E001-001105	Supermercados Peruanos S.A.	6300.9	5300.9	1000	No
E001-001189	Maestro Perú S.A	1185.6	1185.6	0	Si
E001-001201	Maestro Perú S.A	1145	1145	0	Si
E001-001205	Maestro Perú S.A	7540.1	5540.1	2000	Si
E001-001239	Supermercados Peruanos S.A.	1328.4	1328.4	0	Si
E001-001266	Cervecerías Peruanas Backus S.A.A.	4270	1770	2500	No
E001-001279	Supermercados Peruanos S.A.	3369	3369	0	Si
E001-001296	Supermercados Peruanos S.A.	4002	2002	2000	No
E001-001334	Nessus Hoteles Perú SA	1622	1622	0	No
E001-001337	Maestro Perú S.A	2007	2007	0	Si
E001-001338	Maestro Perú S.A	1998	1998	0	No
E001-001355	América Móvil Perú S.A.C	1850	1850	0	Si
E001-001360	Supermercados Peruanos S.A.	2580.63	1780.63	800	No
E001-001361	Supermercados Peruanos S.A.	1778.23	1778.23	0	Si
E001-001362	Supermercados Peruanos S.A.	2766.68	1766.68	1000	No
E001-001372	Hipermercados Tottus SA	2002.3	2002.3	0	No
E001-001379	Supermercados Peruanos S.A.	2602	1802	800	Si
E001-001383	Supermercados Peruanos S.A.	1392.4	1392.4	0	Si
E001-001384	Supermercados Peruanos S.A.	2855.5	2355.5	500	Si
E001-001389	Supermercados Peruanos S.A.	10895.2	9895.2	1000	Si
E001-001390	Supermercados Peruanos S.A.	10895.2	9895.2	1000	No
E001-001391	Supermercados Peruanos S.A.	10895.2	9895.2	1000	No
E001-001392	Supermercados Peruanos S.A.	10895.2	9895.2	1000	Si
E001-001393	Supermercados Peruanos S.A.	10895.2	9895.2	1000	Si
Total		S/119,922.	S/100,550.74	S/19,371.7	

Nota. Elaborado a partir de la ficha de recolección de datos

En esta tabla se expone la falta de formalización de créditos que imposibilita el cobro de las deudas por medios legales, al no contar la empresa un documento formal que estipula términos y condiciones de las ventas al crédito.

$$\frac{\text{Créditos morosos sin contrato}}{\text{Total de créditos vencidas}} = \frac{S/100,550.74}{S/100,550.74} = 100\%$$

La fórmula anterior expone que el 100% de la mora estaba influenciada por la ausencia de contratos. Por tanto, la recuperación de los créditos constituye un problema derivado de una grave deficiencia, la falta de formalización del crédito.

La empresa “Planet Servicios Generales S.A.C.” únicamente dispone de facturas emitidas como comprobantes de la prestación de sus servicios y los montos estipulados, más no con documentos que representen una garantía para exigir el cumplimiento de los pagos en los plazos acordados. La empresa no dispone de letras de cambio y pagarés, instrumentos que fortalecen las garantías de cobro porque la empresa ha prescindido de ellas en el momento de la extensión de créditos a sus clientes.

En este contexto, se denota la ausencia de requisitos formales para la documentación de las condiciones de créditos derivado de deficiencias en los procesos de gestión de cobranzas. Aunque muchos de sus clientes son empresas conocidas, la ausencia de contratos genera ambigüedades en la relación crediticia y dificulta la reclamación de pagos en caso de posibles impagos.

En consecuencia, la ausencia total de contratos de crédito tiene un impacto directo en la morosidad, ya que no existen documentos que formalicen los importes de las cuotas, las garantías, las fechas de pago y otros términos pertinentes para la recuperación de los préstamos. De acuerdo con la ecuación, el 100% de los préstamos morosos a 31 de diciembre de 2022 carecían de base contractual, es decir, la morosidad era totalmente atribuible a la ausencia de acuerdos contractuales de crédito entre “Planet Servicios Generales S.A.C.” y sus clientes.

3.3. Propuesta para mejorar el control de las cuentas por cobrar

a) Presentación de la Propuesta:

La siguiente propuesta tiene como objetivo mejorar el control de las cuentas por cobrar en la empresa Planet Servicios Generales S.A.C. Esta empresa ha identificado deficiencias en su gestión de cobranzas, la falta de formalidad en la evaluación crediticia y la carencia de políticas y procedimientos sólidos en esta área. La propuesta busca abordar estos desafíos y fortalecer la salud financiera de la empresa.

b) Justificación:

La gestión adecuada de las cuentas por cobrar es esencial para mantener la liquidez y la rentabilidad de la empresa. La falta de criterios crediticios formales, la ausencia de políticas de descuentos y la carencia de procedimientos estructurados de cobranza pueden tener un impacto significativo en la eficacia de la recuperación de cuentas y en la reducción de riesgos financieros.

c) Objetivo:

El objetivo principal de esta propuesta es mejorar el control de las cuentas por cobrar en Planet Servicios Generales S.A.C. a través de la implementación de políticas, procedimientos y prácticas más efectivas en la gestión de cobranzas. Esto incluye establecer criterios formales de evaluación crediticia, formalizar acuerdos a través de contratos, introducir políticas de descuentos por pronto pago, definir procedimientos estructurados de cobranza, implementar una política de intereses moratorios y adquirir un sistema de alerta y seguimiento automatizado.

d) Factibilidad:

La implementación de esta propuesta es factible debido a que implica principalmente cambios en políticas, procedimientos y prácticas internas de la empresa, sin requerir inversiones significativas en tecnología o infraestructura. La capacitación del personal puede realizarse internamente o a través de capacitadores externos.

e) Desarrollo de la Propuesta:

La propuesta se desarrollará en las siguientes etapas:

1. Evaluación de la situación actual de cuentas por cobrar.

En esta etapa inicial, se llevará a cabo una revisión exhaustiva de la situación actual de las cuentas por cobrar en Planet Servicios Generales S.A.C. Esto incluirá un análisis detallado de las cuentas morosas, los plazos de pago promedio, los patrones de retraso en los pagos y cualquier otra información relevante. También se evaluarán las prácticas actuales de gestión de cobranzas para identificar áreas de mejora específicas.

2. Diseño y desarrollo de políticas y procedimientos.

Con base en la evaluación inicial, se procederá al diseño y desarrollo de políticas, procedimientos y sistemas necesarios para mejorar la gestión de cuentas por cobrar. Esto puede incluir la redacción de políticas de evaluación crediticia, la creación de contratos estándar para las ventas al crédito, la definición de un proceso de seguimiento escalonado para cuentas morosas y la selección de un sistema de alerta y seguimiento automatizado. Estas políticas y procedimientos se desarrollarán de manera coherente con las mejores prácticas en la industria y las necesidades específicas de la empresa.

Las políticas se presentan en la tabla 7, se consideran 3 políticas: política de evaluación al cliente, política de formalización del crédito y política de seguimiento y cobranza.

Tabla 7

Políticas de la empresa

Política de evaluación al cliente	Política de formalización del crédito	Política de seguimiento y cobranza
El cliente que desee acceder a un crédito con la empresa tendrá que pasar por un proceso de evaluación crediticia, donde se revisarán aspectos como la solvencia económica, historial crediticio, tiempo en el mercado y reputación en el mercado.	La empresa concederá un crédito respaldado por un acuerdo formal por escrito (ver Anexo 9). El acuerdo contractual determinará las estipulaciones sobre el plazo de pago, las condiciones de crédito y las consecuencias que acarrea el incumplimiento. El encargado del proceso será el área de finanzas de la empresa.	Los créditos otorgados por la empresa recibirán un monitoreo continuo para su pronto pago. Si se presentan retrasos, se seguirán procedimientos estructurados para realizar la gestión de cobranzas, con comunicaciones formales, que, de no tener resultados, derivarán en acciones legales. No obstante, a lo largo de este procedimiento, la empresa tendrá un compromiso de mantener contacto con el cliente con el fin de encontrar posibles soluciones.

Nota. Elaboración propia.

Estas políticas tienen una serie de procedimientos que estarán a cargo de diversas áreas de la empresa. En la tabla 8 los procedimientos de la política de evaluación del cliente.

Tabla 8

Procedimientos de evaluación del cliente

Actividades	Responsables
1) En un primer momento, el cliente muestra su interés en los servicios de la empresa y solicita la lista de documentos y documentos requeridos para acceder a los servicios de la empresa mediante un crédito. Se le entrega lo solicitado con una explicación sobre lo que se tiene que realizar.	Cliente y encargado de la atención al cliente.
2) El cliente recopila y presenta los documentos que respalden su solvencia como las referencias bancarias o estados financieros (balance general, estado de resultados u otros).	El cliente.
3) Los documentos son recibidos y registrados por el área de finanzas de la empresa.	Encargado del área de finanzas.
4) Los documentos serán evaluados por el encargado del área de finanzas. Se revisa exhaustivamente la autenticidad y validez de los mismos.	Encargado del área de finanzas.
5) En caso de tener un historial de pagos con la empresa, este se tendrá en cuenta y en caso contrario, se tendrá en cuenta algún historial de pago externo.	Encargado del área de finanzas.
6) De la evaluación de la documentación se deriva un informe con indicadores claves que denoten la solvencia del cliente.	Encargado del área de finanzas.
7) Se realiza la aprobación del crédito con base en el informe presentado de indicadores de solvencia del cliente.	Gerente general y encargado del área de finanzas
8) A partir de lo anterior, si el crédito es aprobado, se establecerán los términos y condiciones adecuados para el cliente y la empresa.	Gerente general y encargado del área de finanzas.
9) Posteriormente, se comunicará al cliente sobre la decisión de la empresa con respecto a sus solicitudes, el cliente es informado sobre las condiciones y términos.	Encargado de la atención al cliente y cliente.
10) Si el crédito es aceptado por el cliente, se comunica internamente en la empresa para que se proceda con el siguiente paso: la formalización del crédito mediante acuerdos contractuales.	Encargado de la atención al cliente y el cliente.

Nota. Elaboración propia.

En la tabla 9 se presenta el procedimiento de la política de formalización del crédito y el responsable de cada procedimiento. El modelo de contrato se presenta en el anexo 9.

Tabla 9

Procedimientos de la formalización del crédito

Actividades	Responsables
1) El área de finanzas comunica la aprobación del crédito al cliente.	Encargado del área de finanzas.
2) El área de finanzas proporciona un borrador con los detalles para la creación del contrato, especificando los servicios requeridos por el cliente	Encargado del área de finanzas
3) El área jurídica de la empresa recibe el borrador y junto con el área de finanzas elaboran el contrato que estipule los términos y condiciones.	Encargado del área jurídica y encargado del área de finanzas.
4) Se generan dos copias del contrato.	Encargado del área jurídica.
5) El contrato es revisado detalladamente por el área jurídica junto con el cliente. Se revisarán los términos y regulaciones que protegen los intereses de ambas partes.	Encargado del área jurídica y cliente
6) El contrato es firmado por el cliente y por un representante de la empresa.	Gerente general, encargado del área jurídica y cliente.
7) Un duplicado del contrato será conservado en los archivos de la empresa, mientras que otro duplicado será entregado al cliente.	Encargado del área jurídica.
8) Se procederá al registro del contrato en los archivos de la empresa para los procesos posteriores.	Encargado del área jurídica.
9) Se comunica el contrato al área encargada de la ejecución de los servicios para su ejecución en los plazos estipulados.	Encargado del área jurídica.

Nota. Elaboración propia.

En la tabla 10 se presenta el procedimiento de la política de seguimiento y cobranza y el responsable de cada paso.

Tabla 10

Procedimientos de seguimiento y cobranza de los créditos

Actividades	Responsables
1) Se organizará la lista de créditos con detalles de sus plazos, vencimiento, documentos y número de contrato.	Encargado del área de finanzas.
2) Se envía el estado de créditos con el detalle al área de cobranzas.	Encargado del área de finanzas.
3) Se establecerán alertas previas al vencimiento de los pagos de los créditos.	Encargado del área de cobranzas.
4) Se realizará un seguimiento diario a la lista de créditos sobre las alertas que se presenten. Este seguimiento se realizará mediante las siguientes actividades:	
4.1) En la fecha de vencimiento, la empresa enviará una notificación al cliente a través de correo electrónico y mensaje de texto.	Encargado del área de cobranzas.
4.2) En el primer día de atraso, la empresa notificará mediante una llamada telefónica y ofrecerá las soluciones en concordancia con lo estipulado en el contrato.	
5) Se elaboran informes semanales sobre el resultado del seguimiento efectuado a los créditos.	Encargado del área de cobranzas.
6) En caso de que el atraso del pago supere una duración de 15 días, la empresa enviará una correspondencia oficial firmada por el representante para solicitar el pago.	Representante de la empresa y encargado del área jurídica
7) Tras un retraso del pago de 30 días, la empresa enviará una carta debidamente notariada al domicilio fiscal del cliente.	Encargado del área jurídica
8) En caso de que el retraso supere los 60 días, la empresa iniciará un procedimiento judicial.	Encargado del área jurídica

Nota. Elaboración propia.

3. Capacitación del personal en las nuevas prácticas y procedimientos.

Una vez que se hayan establecido las políticas y procedimientos, se llevará a cabo un programa de capacitación integral para el personal involucrado en la gestión de cuentas por cobrar. Esto garantizará que todos los empleados comprendan las nuevas prácticas y estén alineados con los objetivos de la empresa en términos de gestión de cobranzas. La capacitación incluirá aspectos como la evaluación crediticia, la formalización de contratos, la implementación de políticas de descuentos, el seguimiento estructurado de cuentas morosas y el uso del sistema de alerta y seguimiento.

4. Implementación gradual de las políticas y procedimientos.

La implementación de las políticas y procedimientos se llevará a cabo de manera gradual y cuidadosa. Se establecerá un calendario que permita una transición fluida hacia las nuevas prácticas sin interrupciones significativas en la operación diaria de la empresa. Se designará a un responsable de la implementación que supervisará y coordinará este proceso, asegurando que se cumplan los plazos y que el personal esté completamente preparado para adoptar los cambios.

5. Monitoreo y ajustes periódicos para asegurar la efectividad de las mejoras.

Después de la implementación, se establecerá un sistema de monitoreo continuo para evaluar la efectividad de las mejoras en la gestión de cuentas por cobrar. Se llevarán a cabo auditorías regulares para asegurarse de que se sigan las políticas y procedimientos establecidos y para identificar oportunidades de mejora. Los resultados y los indicadores clave de rendimiento se revisarán periódicamente para evaluar el progreso hacia los objetivos establecidos. Si se identifican áreas que requieren ajustes, se realizarán cambios

en consecuencia para mantener y mejorar la eficacia de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa.

f) Resumen:

La implementación de esta propuesta tiene el potencial de fortalecer significativamente el control de las cuentas por cobrar en Planet Servicios Generales S.AC, reduciendo la morosidad, mejorando el flujo de efectivo y contribuyendo a una gestión financiera más sólida. La formalización de políticas y procedimientos, junto con la capacitación del personal, puede conducir a una mejora continua en la gestión de cobranzas y la salud financiera de la empresa.

Capítulo IV. Discusión y Conclusiones

4.1. Discusión

En concordancia con los resultados expuestos en el capítulo anterior, se ha determinado la validación de la hipótesis, es decir que las deficiencias del control interno en las cuentas por cobrar generan un incremento de morosidad en los créditos que la empresa otorga a sus clientes, debido a la falta de seguimiento en las cuentas por cobrar y falta de formalización de los créditos mediante contratos en la empresa Planet Servicios Generales S.A.C., Trujillo-2022. En específico, según los resultados obtenidos, las deficiencias del control interno de las cuentas por cobrar llevan a una morosidad del 61.66 % en la empresa.

Respecto a las limitaciones, en el desarrollo del trabajo de investigación no se han presentado limitaciones que perjudiquen la realización de la investigación, únicamente en un momento inicial hubo limitación en cuanto a la entrega de información, pero esto se superó a través de coordinaciones y acuerdos para acceder a los datos requeridos con el encargado de la empresa objeto de estudio.

En relación al análisis de la incidencia de la falta de seguimiento de las cuentas por cobra en la morosidad, se identificó una incidencia del 41.10 % de la falta de seguimiento en el total de créditos vencidos, esto es, el 41 % de créditos vencidos al 31 de diciembre de 2022 eran créditos que se encontraban sin seguimiento. Estos resultados se alinean con lo encontrado por Chiquito-Choez y Peñafiel-Loor (2022) quienes en su estudio determinaron que el control interno contribuye a la mejora en la recuperación de la cartera vencida. Los autores encontraron que un adecuado control interno mejora los procesos administrativos y la aplicación de normas y políticas eficientes. Estos autores desarrollaron su investigación

en las cooperativas de ahorro y crédito, mientras que, en el presente estudio, se desarrolló el análisis en una empresa dedicada a la prestación de servicios generales, donde las deficiencias en el control interno generan incrementos en la morosidad. De manera análoga, los resultados son similares a lo encontrado por Viloría y Zapata (2018), quienes realizaron un estudio en una empresa constructora e identificaron que las falencias en el control interno cuentas por cobrar como la no existencia de personal dedicado a ello y procedimientos establecidos, repercuten negativamente en la eficiencia en la gestión de las cuentas por cobrar.

En relación al impacto de la ausencia de contratos de créditos en la morosidad, se identificó que dicho impacto es del 100 % al cierre del mismo periodo, lo que reafirma que la falta de acuerdos formales escritos influye notoriamente en el cumplimiento de los plazos de pago de las ventas al crédito. Los resultados coinciden con lo encontrado por Martínez et al. (2022), quienes, encontraron que las deficiencias en las estrategias de cobranza como la falta de registros actualizados, ausencia de contratos formales y procesos claros, la falta de motivación y capacitación del personal encargado de las cobranzas, han llevado al incremento de la morosidad en una empresa colombiana del sector hotelería. La concordancia de los resultados en diferentes contextos pone de manifiesto un patrón coherente: la presencia de problemas de control interno, con independencia del sector o la organización, es un problema recurrente, genera incrementos en la morosidad. Asimismo, los resultados son similares a lo encontrado por Hinojosa (2021). Este autor evidenció que la inadecuada evaluación crediticia y deficiencias en la gestión de cobranza se vinculan con el incremento de las cuentas en estado de morosidad. La investigación de Hinojosa (2021)

se desarrolla en una entidad del sector financiero, el Banco Pichincha. De ahí que, se sostiene la importancia del control interno dentro de diversos escenarios y sectores.

Se desarrolló una propuesta para mejorar el control interno de las cuentas por cobrar, en el cual se tomaron en cuenta políticas en la evaluación del cliente, formalización del crédito y el respectivo seguimiento y cobranza. A su vez, se establecieron los procedimientos y encargados de realizarlo con el fin reducir la morosidad en las cuentas por cobrar de la empresa. La implementación de un control interno a través de políticas y procedimientos claros permite contar con un control y trazabilidad de las cuentas por cobrar, estableciendo responsabilidad y procedimientos, tal y como lo señala Vilorio y Zapata (2018), propusieron la implementación de un manual de normas y procedimientos contables para el área de empresa encargada de las cuentas por cobrar en una empresa constructora, previa identificación de falencias como la falta de delimitaciones en las responsabilidades y falta de procedimientos claros. Sumado a ello, la propuesta de la presente investigación incluye mejoras en la evaluación crediticia, coincidiendo con Martínez et al. (2022), quienes sostienen que mejoras en estos procedimientos reducen los niveles de morosidad.

La presente investigación tiene implicancia práctica porque va a servir de apoyo en la mejora de los procedimientos de cobranza de la empresa analizada buscando reducir la morosidad. Aunado a ello, la investigación tiene importancia teórica, ya que puede servir como fuente de consulta a otras empresas que deseen mejorar sus procesos de recuperación de créditos. Además, sienta un precedente para futuros estudios en este ámbito.

4.2. Conclusiones

- Se ha determinado que las deficiencias del control interno de las cuentas por cobrar en Planet Servicios Generales S.A.C en el 2022, tienen un efecto significativo en la morosidad, llevando a una morosidad significativa del 61.66%. La falta de seguimiento y la ausencia de contratos son las principales deficiencias en el control interno subyacentes en esta situación. De estas debilidades en el control interno se derivan directamente los elevados niveles de morosidad que afectan la liquidez de la empresa.
- La falta de seguimiento tiene una incidencia del 41.10% en el total de créditos vencidos, es decir, el 41% de créditos vencidos al 31 de diciembre de 2022 eran créditos que se encontraban sin seguimiento, y del 80% respecto al importe total de la deuda de créditos sin seguimiento, esto es, un 80% de créditos sin seguimiento constituyen créditos vencidos no cobrados. De ahí que, la falta de seguimiento constituye un factor determinante de la morosidad.
- Se ha determinado que el impacto de la ausencia de contratos en la morosidad es del 100% al 31 de diciembre de 2022. La totalidad de créditos no disponen de acuerdos contractuales, imposibilitando el cobro de estos mediante procedimientos legales. De ello se sostiene que la ausencia de formalizaciones contractuales tiene una relación total con la morosidad.
- Se ha elaborado una propuesta para mejorar el control interno de las cuentas por cobrar incluyendo las políticas de evaluación al cliente, formalización del crédito,

seguimiento y cobranza y sus respectivos procedimientos. Esta implantación de controles internos permitirá reducir los niveles de morosidad.

Referencias

- Álvarez, A. (2020). *Clasificación de las investigaciones*. Repositorio Institucional de la Universidad de Lima. <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/10818>
- Arbieto, S. (2020, agosto 12). El sistema de control interno y su importancia en el contexto del COVID-19 [PWC]. *Desafíos PwC*. <https://desafios.pwc.pe/sistema-de-control-interno-importancia-covid-19/>
- Arias, K., Fajardo, M., & Gutiérrez Jaramillo, N. (2020). Enfoque financiero: Evolución de operaciones en cooperativas del Ecuador y el financiamiento con el FMI. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(Extra 6-1), 218-228. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.393>
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. Á., & Miranda-Novales, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: La población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. <https://doi.org/10.29262/ram.v63i2.181>
- Arroba, J. E., & Solis, T. (2017). *Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez*. <https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/cuentas-cobrar-liquidez.html>
- Avila, N. M., Gil, R. F., & Duque, Á. (2019). Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa. *Revista Eumed*. <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/04/gestion-cuentas-cobrar.html>
- Becerra, L. T., & Rufasto, N. T. (2021). *Principales factores de riesgo que inciden en la morosidad de la Coopac San Francisco de Mocupe – Chiclayo. 2019* [Universidad Católica Sedes Sapientiae]. <https://repositorio.ucss.edu.pe/handle/20.500.14095/1167>

- Bernal, P. M., Segura, L. S., & Oblitas, R. C. (2021). Diseñar un manual de procedimientos de créditos y cobranzas para reducir la morosidad en la empresa darcell servicios integrados S.R.L. en la ciudad de Jaén en el periodo 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 10534-10556. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1095
- Borja, E., Carvajal, A., Ricaurte, R., & Arias, B. (2021). Auditoría financiera en cuentas por cobrar: Eventos que motivan la inconsistencia de saldos. *Revista Inclusiones*, 6, 34-55. <https://revistainclusiones.org/index.php/inclu/article/view/2706>
- Calle-Álvarez, G. O., Narváez-Zurita, I., & Erazo Álvarez, J. C. (2020). Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa Austroseguridad Cía. Ltda. *Dominio de las Ciencias*, 6(Extra 1), 429-465. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1155/0>
- Cárdenas, M., & Velasco, B. M. (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*, 32(1), 16-25. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5079744>
- Carrasco, M. del P., & Farro, C. del M. (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* [Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/205>

- Chavarín, R. (2015). Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial en México. *Revista mexicana de economía y finanzas*, 10(1), 73-85.
<https://doi.org/10.21919/remef.v10i1.67>
- Chiquito-Choez, J. C., & Peñafiel-Loor, J. F. (2022). Incidencia del control interno en la recuperación de la cartera vencida de las Cooperativa de ahorro y crédito. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación científico-técnica multidisciplinaria)*. ISSN : 2588-090X . *Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP)*, 7(2), 184-199.
<https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/567>
- Condori, P. (2020). *Universo, población y muestra*. [Cuaderno de trabajo].
<https://www.academica.org/cporfirio/18>
- Conesa, D. H. (2013). *Análisis Financieros para los No Financieros*. Lulu.com.
- Corozo, R. G., & Rivera, A. (2022). Estrategias de gestión de control para la recuperación de cartera vencida en pymes manufactureras a raíz de la pandemia covid 19. *Polo del Conocimiento*, 7(11), 726-743.
<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/4885>
- Cortez, D. A., & Burgos, J. E. (2016). La gestión de cartera de crédito y el riesgo crediticio como determinante. *Eumed*.
<http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2016/riesgo.html>
- Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M., & Varela, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en educación médica*, 2(7), 162-167.

https://www.researchgate.net/publication/265211491_La_entrevista_recurso_flexible_y_dinamico

Escobar, H. W., Surichahui, L. M., & Calvanapón, F. A. (2023). Control interno en la rentabilidad de una empresa de servicios generales—Perú. *Revista Científica «Visión de Futuro»*, 27(1), 160-181.

<https://www.redalyc.org/journal/3579/357972230009/html/>

Espinoza, S., Aquino, W., Lima, O., Villafuerte, R., Sánchez, J., & Mamani, K. (2020). La morosidad: Factores motivacionales de los responsables financieros, en el contexto del COVID – 19. *Revista de Investigación Valor Contable*, 7(1), 37-49.

https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/1395

García, X. L., Galarza, C., & Grijalva, G. (2019). La gestión de créditos y cobranzas caso empresa “Multillanta Ramírez”. *Revista de Investigación, Formación y Desarrollo: Generando Productividad Institucional*, 7(1), 73-81.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7299581>

Gonzales, E., & Sanabria, S. W. (2016). Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima, periodo 2010-2015. *Revista de Investigación Valor Contable*, 3(1), 57-72.

<https://doi.org/10.17162/rivc.v3i1.1232>

Guajardo, G., & Andrade, N. (2014). *Contabilidad financiera* (Sexta). McGRAW-HILL/INTERAMERICANA.

- Guevara, G. P., Verdesoto, A. E., & Castro, N. E. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*, 4(3), 163-173. <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/860>
- Gutiérrez, A. (2016). *La identidad cultural como contenido transversal en el diseño de los proyectos de aprendizaje de instituciones educativas de la UGEL 06 de Lima* [Pontificia Universidad Católica del Perú]. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/6785>
- Hinostroza, H. (2021). Gestión crediticia y la morosidad del Banco Pichincha del Perú, período 2019. *Quipukamayoc*, 29(59), 69-75. <https://doi.org/10.15381/quipu.v29i59.20354>
- Huamán, A. D. (2022). Incidencia del control interno en la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Jaén Gas SAC- 2021. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(1), 818-829. <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i1.264>
- Instituto Peruano de Economía [IPE]. (2023). El sistema financiero peruano puede soportar una crisis. *Sitio web del Instituto Peruano de Economía*. <https://www.ipe.org.pe/portal/el-sistema-financiero-peruano-puede-soportar-una-crisis/>
- Jallo, M. M., Ticona, L., Apaza, C. M., Ticona, M. N., & Rodríguez, I. R. (2022). Análisis de los factores determinantes que influyen en la morosidad crediticia, Puno, Perú. *REVISTA VERITAS ET SCIENTIA*, 11(1), 125-137. <https://doi.org/10.47796/ves.v11i1.606>

- Jiménez, L. F. (2018). *Control interno de las cuentas—Documentos por cobrar y por pagar y su incidencia en la liquidez de la piladora San Agustín cantón Babahoyo, período 2017-2018* [Universidad Técnica Estatal de Quevedo].
<http://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/6066>
- Klius, Y., Ivchenko, Y., Izhboldina, A., & Ivchenko, Y. (2020). International approaches to organizing an internal control system at an enterprise in the digital era. *Economic Annals-XXI*, 185(9), 133-143. <https://doi.org/10.21003/ea.V185-13>
- Lozano, G., & Tenorio, J. J. (2016). El sistema de control Interno: Una herramienta para el perfeccionamiento de la gestión empresarial en el sector construcción. *Revista de Investigación de Contabilidad Accounting power for business*, 1(1), 49-59.
https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_apfb/article/view/896
- Martinez, F. M., Collazos, M. A., & Castro, D. A. (2022). Estrategias de cobranza como instrumento para reducir la morosidad en la empresa Martyni Campestre, Garzón, Colombia. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 1665-1683.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.1984
- Martínez-Corona, J. I., Palacios-Almón, G., & Oliva-Garza, D. (2023). *Guía para la Revisión y el Análisis Documental: Propuesta desde el Enfoque Investigativo*. 19, 67-83. <https://doi.org/10.35197/rx.19.01.2023.03.jm>
- Munirovich, A., Lvovich, V., Ivanovna, N., Vasilevich, A., Yurievna, X., & Hizrailevich, R. (2019). Improving Management Functions at an Enterprise: Levels of the Internal Control System. *Quality Management*, 20(171).

<https://www.proquest.com/openview/f71d9810161f08edcb45e3dc43955319/1?pq-origsite=gscholar&cbl=1046413>

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. <https://doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>

Peña, T. (2022). Etapas del análisis de la información documental. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 45(3), e340545-e340545. https://www.researchgate.net/publication/363397711_Etapas_del_analisis_de_la_informacion_documental

Quinaluisa, N. V., Ponce, V. A., Muñoz, S. C., Ortega, X. F., & Pérez, J. A. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *Cofin Habana*, 12(1), 268-283. <https://revistas.uh.cu/cofinhab/article/view/978>

Rodríguez, A., González, E., & Addine, F. (2020). El proceso de formación profesional del contador en Cuba. Un enfoque a la gestión de la disciplina principal integradora. *Cofin Habana*, 15(2). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2073-60612021000200015&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Superintendencia de Banca y Seguros [SBS]. (2010). Registro de indicadores y términos del sistema financiero. *Sitio web de la Superintendencia de Banca y Seguros*. https://www.sbs.gob.pe/app/stats/Glosarios/Glosario_Banca_%28Mayo2010%29.doc

- Vásquez, C., Terry, O., Huaman, M., & Cerna, C. (2021). Ratios de liquidez y cuentas por cobrar: Análisis comparativo de las empresas del sector lácteo que cotizan en la bolsa de valores de Lima. *Visión de futuro*, 25(2), 195-214. <https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2021.25.02R.006.es>
- Viloria, A., & Zapata, V. (2018). Manual de normas y procedimientos contables para el área de cuentas por cobrar de la empresa “Inversiones M.C.H., C.A.” *Revista Enfoques*, 2(6), 138-148. <https://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v2i6.36>

Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia

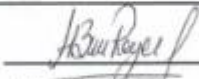
Título: “Deficiencias en el control interno de las cuentas por cobrar y su efecto en la morosidad de la empresa PLANET Servicios Generales S.A.C., de Trujillo, 2022”				
Problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología	Población y muestra
¿Cuál es el efecto de las deficiencias del control interno de las cuentas por cobrar en la morosidad de la empresa Planet Servicios Generales S.A.C., de Trujillo, 2022?	General	Las deficiencias del control interno en las cuentas por cobrar generan un incremento de morosidad en los créditos que la empresa otorga a sus clientes, debido a la falta de seguimiento para recuperar las cuentas por cobrar y falta de formalización de los créditos mediante contratos que gestionan efectivamente el manejo de dicha área de la empresa Planet Servicios Generales S.A.C., Trujillo-2022.	Tipo de investigación	Población
	Determinar el efecto de las deficiencias del control interno de las cuentas por cobrar, en la morosidad de la empresa Planet Servicios Generales S.A.C., de Trujillo, 2022.		Descriptiva correlacional con diseño no experimental	La población en el presente trabajo de investigación está conformada por la información y registros contables y operativos relacionados con las cuentas por cobrar de la empresa Planet Servicios Generales S.A.C.
	Específicos		Técnicas	Muestra
	Analizar la incidencia de la falta de seguimiento de las cuentas por cobrar en la morosidad de la empresa Planet Servicios Generales S.A.C.		Análisis documental y entrevista	La muestra está conformada por los registros e información contable y operativa relacionada con las cuentas por cobrar de la empresa Planet Servicios Generales S.A.C. del año 2022.
	Determinar el impacto de la ausencia de contratos de créditos en la morosidad de la empresa Planet Servicios Generales S.A.C.			
	Elaborar una propuesta para mejorar el control de las cuentas por cobrar en la empresa Planet Servicios Generales S.A.C			

Anexo 2. Matriz de operacionalización

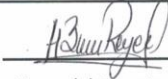
Título: "Deficiencias en el control interno de las cuentas por cobrar y su efecto en la morosidad de la empresa PLANET servicios generales S.A.C., de Trujillo, 2022"

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Variable 1: Morosidad	La morosidad es un factor importante ya que el incremento de las cuentas morosas causa un desequilibrio económico y financiero que conlleva a la inestabilidad en el logro de los objetivos empresariales (Chavarín, 2015)	La morosidad es causada por una persona natural o jurídica que no paga su deuda hasta la fecha de vencimiento ya sea un servicio prestado o préstamo, etc.	Incumplimiento de pagos de los clientes	Porcentajes de clientes morosos con respecto a la deuda total.	Razón
				Cantidad de clientes que han incumplido con sus pagos .	Razón
				Importe de cuentas por cobrar en cobranza dudosa.	Razón
Variable 2: Deficiencias del control interno en las cuentas por cobrar	El control interno de las cuentas por cobrar ayuda a controlar y gestionar los procesos que se manejan en las empresas mediante un marco normativo que permita minimizar el porcentaje de morosidad (Jimenez, 2018)	En todo sistema debe existir un control interno y en especial en las cuentas por cobrar, porque ayudará a tener un mayor registro de los clientes que tienen pagos pendientes y se debe realizar el cobro correspondiente y no esperar que lleguen a morosos.	Seguimiento de las cuentas por cobrar.	Registro de llamadas telefónicas	Razón
				Registro de correos electrónicos enviados a los clientes	Razón
				Existencia de procedimientos de cobranza	Ordinal
			Ausencia de contratos de créditos	Número de cuentas por cobrar sin respaldo contractual.	Razón

Anexo 3. Matriz de Evaluación de Expertos-Ficha de análisis documental

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS						
Título de la investigación:	"DEFICIENCIAS EN EL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU EFECTO EN LA MOROSIDAD DE LA EMPRESA PLANET SERVICIOS GENERALES S.A.C., DE TRUJILLO, 2022".					
Línea de investigación:	Desarrollo sostenible y Gestión empresarial					
Eje temático	Sistemas integrados de gestión, orientado a la revisión del sistema de control de las cuentas por cobrar en la empresa y establecer mejoras para la gestión de dicho sistema de control interno.					
Tipo de instrumento: (Marcar con X)	Cuestionario	Guía de entrevista	Guía de Observación	Ficha de análisis Documental	X	Otro instrumento:
<p>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.</p>						
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 o ítems tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X				
8	¿Cada una de las preguntas o ítems del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores? (Sólo cuestionario)	N/A				
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición? (Sólo cuestionario)	N/A				
10	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos? (Sólo cuestionario)	N/A				
Sugerencias:						
Nombre completo: HELGA JAKELYN BOHUYTRON REYES DNI: 44882943 Especialidad y Grado: Contadora Pública Mg. en Administración de Empresas						
					 Firma del Experto	

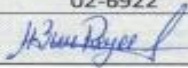
Anexo 4. Matriz de Evaluación de Expertos-Guía de Entrevista

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS						
Título de la investigación:	“DEFICIENCIAS EN EL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU EFECTO EN LA MOROSIDAD DE LA EMPRESA PLANET SERVICIOS GENERALES S.A.C., DE TRUJILLO, 2022”.					
Línea de investigación:	Desarrollo sostenible y Gestión empresarial					
Eje temático	Sistemas integrados de gestión, orientado a la revisión del sistema de control de las cuentas por cobrar en la empresa y establecer mejoras para la gestión de dicho sistema de control interno.					
Tipo de instrumento: (Marcar con X)	Cuestio nario	Guía de entrevista	X	Guía de Observación	Ficha de análisis Documental	Otro instru mento:
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 o ítems tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X				
8	¿Cada una de las preguntas o ítems del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores? (Sólo cuestionario)	N/A				
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición? (Sólo cuestionario)	N/A				
10	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos? (Sólo cuestionario)	N/A				
Sugerencias:						
Nombre completo: HELGA JAKELYN BOHUYTRON REYES						
DNI: 44882943						
Especialidad y Grado: Contadora Pública						
Mg. en Administración de Empresas						
						 Firma del Experto

Anexo 5. Ficha de análisis documental valida

FICHA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL				
ENTIDAD OBJETO DE ESTUDIO	PLANET SERVICIOS GENERALES S.A.C			
ÁREA ANALIZADA	FACTURACION Y COBRANZAS			
PERIODO DEL ESTUDIO	2022			
OBJETIVO DEL ANÁLISIS DOCUMENTAL	REALIZAR LA REVISION SEGÚN LA INVESTIGACION DE LOS DOCUMENTOS RELACIONADOS CON LAS CUENTAS POR COBRAR CON LA FINALIDAD DE DESCUBRIR PORQUE EL RETRASO DE ESOS PAGOS			
DOCUMENTO A ANALIZAR		RESULTADO DEL ANÁLISIS		
N° item	NOMBRE o TÍTULO DEL DOCUMENTO A ANALIZAR	Existencia del documento		RESUMEN DEL RESULTADO DEL ANÁLISIS DEL DOCUMENTO
		SI	NO	
1	REGISTRO DE VENTAS AL CRÉDITO			
2	CONTRATOS DE CRÉDITOS			
3	COMPROBANTES DE PAGOS DE VENTAS AL CRÉDITO			
4	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL ÁREA DE COBRANZAS			
5	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE POLÍTICAS DE COBRANZA			
6	POLÍTICAS DE COBRANZA			
7	REGISTROS DE ABONOS DE LOS CRÉDITOS			
8	REGISTRO DE LLAMADAS Y CORREOS ELÉCTRONICOS A CLIENTES MOROSOS			
9	REGISTRO DE CLIENTES MOROSOS			
10	LISTADO TOTAL DE CUENTAS POR COBRAR			
11	ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA			
INSTRUMENTO VALIDADO POR:				
NOMBRES Y APELLIDOS		HELGA JAKELYN BOHUYTRON REYES		
PROFESIÓN		CONTADOR PÚBLICO		
GRADO ACADÉMICO		MG. ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS		
N° DE COLEGIATURA		02-6922		
FIRMA				

Anexo 6. Guía de entrevista validada

GUÍA DE ENTREVISTA		
ENTIDAD OBJETO DE ESTUDIO	PLANET SERVICIOS GENERALES S.A.C., DE TRUJILLO	
CARGO O FUNCIÓN DE LA PERSONA ENTREVISTADA	ENCARGADO DE COBRANZAS	
OBJETIVO DE LA ENTREVISTA	RECOPIRAR INFORMACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA	
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS
1	¿ESTAN ASIGNADAS LAS FUNCIONES PARA EL REGISTRO Y CONTROL DE LAS CUENTAS POR COBRAR?	
2	¿EXISTE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS QUE CONTROLE EL ÁREA DE COBRANZAS?	
3	¿EXISTEN CRITERIOS PARA EL COBRO A CLIENTES MOROSOS?	
4	¿EXISTEN CONTROLES QUE GARANTICEN LA RECUPERACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR?	
5	¿EL ÁREA DE COBRANZAS CUENTA CON CRITERIOS DE EVALUACIÓN PARA OTORGAR VENTAS AL CRÉDITO?	
6	¿SE APLICA EL COBRO DE UN INTERÉS MORATORIO COMO PENALIDAD POR INCUMPLIMIENTO DE PAGO DENTRO DEL PLAZO ESTABLECIDO?	
7	¿SE ELABORAN CONTRATOS FORMALES A LOS CLIENTES?	
8	¿QUE PROCEDIMIENTOS REALIZAN PARA DAR SEGUIMIENTO A LOS PROCESOS DE COBRANZA?	
9	¿MANEJAN UN SISTEMA DE ALERTA RESPECTO A LAS FECHAS DE VENCIMIENTO DE LAS VENTAS AL CRÉDITO?	
10	¿SE APLICAN DESCUENTOS POR CONCEPTO DE PRONTO PAGO DE LAS VENTAS AL CRÉDITO?	
INSTRUMENTO VALIDADO POR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	HELGA JAKELYN BOHUYTRON REYES	
PROFESIÓN	CONTADOR PÚBLICO	
GRADO ACADÉMICO	MG. ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS	
N° DE COLEGIATURA	02-6922	
FIRMA		

Anexo 7. Ficha de análisis documental-aplicada

FICHA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL				
ENTIDAD OBJETO DE ESTUDIO		PLANET SERVICIOS GENERALES S.A.C		
ÁREA ANALIZADA		FACTURACIÓN Y COBRANZAS		
PERIODO DEL ESTUDIO		2022		
OBJETIVO DEL ANÁLISIS DOCUMENTAL		Realizar la revisión según la investigación de los documentos relacionados con las cuentas por cobrar con la finalidad de descubrir porque el retraso de esos pagos		
DOCUMENTO A ANALIZAR		RESULTADO DEL ANÁLISIS		
N° ítem	Nombre o título del documento a analizar	Existencia del documento		Resumen del resultado del análisis del documento
		SI	NO	
1	Registro de ventas al crédito	X		La empresa cuenta con un registro en Excel de las cuentas por cobrar
2	Contratos de créditos		X	Los acuerdos son verbales
3	Comprobantes de pagos de ventas al crédito		X	Se registran los abonos en el Excel
4	Manual de Organización y Funciones del área de cobranzas		X	No hay un documento escrito, las funciones las designa el jefe
5	Manual de Procedimientos de Políticas de cobranza		X	No hay un documento formal, pero se realizan llamadas para la cobranza
6	Políticas de cobranza		X	Las políticas de cobranza se basan en llamadas
7	Registros de abonos de los créditos		X	Los abonos se registran en un Excel

Continuación del anexo 7 Ficha de análisis documental-aplicada

8	Registro de llamadas y correos electrónicos a clientes morosos	X		No hay un control adecuado sobre los clientes a quienes se hace las llamadas o envían correos
9	Registro de clientes morosos	X		Se registran en un Excel
10	Listado total de cuentas por cobrar	X		Se registran en un Excel con los días de atraso
11	Estado de situación financiera	X		Se nos brindó el Estado de Situación Financiera del año 2022

Anexo 8. Guía de entrevista-aplicada

GUÍA DE ENTREVISTA		
ENTIDAD OBJETO DE ESTUDIO	PLANET SERVICIOS GENERALES S.A.C., DE TRUJILLO	
CARGO O FUNCIÓN DE LA PERSONA ENTREVISTADA	ENCARGADO DE COBRANZAS	
OBJETIVO DE LA ENTREVISTA	RECOPIRAR INFORMACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA	
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS
1	¿Están asignadas las funciones para el registro y control de las cuentas por cobrar?	“Actualmente no existe una persona específicamente designada para llevar a cabo el registro y control de las cuentas por cobrar. En su lugar, esta responsabilidad recae en el gerente o la asistente de cobranzas, lo que puede llevar a una falta de enfoque y seguimiento adecuado en esta área crucial”.
2	¿Existe un manual de procedimientos que controle el área de cobranzas?	“Lamentablemente, no contamos con un manual de procedimientos formalizado que regule las actividades en el área de cobranzas. Esta carencia de documentación estructurada dificulta la consistencia en la gestión de cuentas por cobrar y puede llevar a confusiones o errores en el proceso”.
3	¿Existen criterios para el cobro a clientes morosos?	“En la empresa, no hay criterios establecidos de manera formal para el cobro a clientes morosos. La gestión de cobranzas parece depender en gran medida de enfoques ad hoc, como llamadas o correos electrónicos, lo que puede resultar en una falta de coherencia en la recuperación de cuentas”.
4	¿Existen controles que garanticen la recuperación de las cuentas por cobrar?	“Lamentablemente, la empresa no cuenta con controles sólidos para garantizar la recuperación de cuentas por cobrar. Actualmente, se realizan llamadas de manera aleatoria, lo que no proporciona un seguimiento efectivo de las deudas pendientes”.

Continuación del anexo 8 guía de entrevista-aplicada.

5	¿El área de cobranzas cuenta con criterios de evaluación para otorgar ventas al crédito?	“En PLANET SERVICIOS GENERALES S.A.C., no se han establecido criterios formales de evaluación para otorgar ventas al crédito. Esta práctica de otorgar crédito basado en la relación previa con el cliente y su percepción de confianza puede tener riesgos financieros”.
6	¿Se aplica el cobro de un interés moratorio como penalidad por incumplimiento de pago dentro del plazo establecido?	“Actualmente, la empresa no tiene una política de intereses moratorios establecida como penalidad por el incumplimiento de pago dentro del plazo establecido. Solo se realiza el cobro de la deuda pendiente sin considerar intereses adicionales”.
7	¿Se elaboran contratos formales a los clientes?	“No se elaboran contratos formales con los clientes en PLANET SERVICIOS GENERALES S.A.C. Las transacciones se basan en acuerdos verbales, lo que puede generar ambigüedades y dificultades en el control contable y administrativo”.
8	¿Qué procedimientos realizan para dar seguimiento a los procesos de cobranza?	“Actualmente, el seguimiento de los procesos de cobranza se limita a verificar si el cliente ha abonado el pago en el plazo establecido. No se siguen procedimientos definidos para llevar a cabo un seguimiento efectivo”.
9	¿Manejan un sistema de alerta respecto a las fechas de vencimiento de las ventas a crédito?	“La empresa no cuenta con un sistema de alerta formal respecto a las fechas de vencimiento de las ventas a crédito. El registro se basa en hojas de cálculo de Excel, lo que puede ser propenso a errores y retrasos”.
10	¿Se aplican descuentos por concepto de pronto pago de las ventas a crédito?	“En la empresa, no se establecen descuentos por concepto de pronto pago en las ventas a crédito”.

Anexo 9. Estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2022

ESTADO DE SITUACION FINANCIERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022			
(EN SOLES)			
<u>ACTIVO CORRIENTE</u>	S/	<u>PASIVO CORRIENTE</u>	S/
10 Efectivo y Equivalente de Efectivo	205,741	40 Tributos por pagar	16,638
12 Cuentas por Cobrar Comerciales	163,086	45 Obligaciones Financieras	17,145
16 Cuentas por cobrar Diversas	21,600		
25 Materiales Auxiliares	39,940	TOTAL PASIVO CORRIENTE	33,783
40 Tributos por Pagar	24,510		
		<u>PASIVO NO CORRIENTE</u>	
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	454,877	45 Obligaciones Financieras	-
		TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	-
<u>ACTIVO NO CORRIENTE</u>		<u>PATRIMONIO</u>	
33 Inmueble, Maquinaria y Equipo	56,998	50 Capital	70,800
37 Activo Diferido	708	52 Resultados Acumulados	276,171
39 Depreciacion y Amortizacion Acumulada	47,505	59 Resultados del Ejercicio(utilidad)	84,324
		TOTAL PATRIMONIO	431,295
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	10,201	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	465,078
TOTAL ACTIVO	465,078		

Anexo 10. Resultados de la revisión documental

Créditos totales

NRO. Factura	Cliente	Importe Total	Fecha De Vencimiento	Monto Pagado Al 31/12/2022	Saldo A Cobrar Al 31/12/2022	Días De Atraso	Créditos Vencidos
E001-001009	América Móvil Perú S.A.C	S/ 5,020	21/03/2022	S/ 2,000	S/ 3,020	285	S/ 3,020
E001-001045	Supermercados Peruanos S.A.	S/ 1,521	20/05/2022	S/ 521	S/ 1,000	225	S/ 1,000
E001-001046	Supermercados Peruanos S.A.	S/ 2,251	20/05/2022	S/ 251	S/ 2,000	225	S/ 2,000
E001-001050	Supermercados Peruanos S.A.	S/ 1,770	20/05/2022	S/ 0	S/ 1,770	225	S/ 1,770
E001-001079	Cervecerías Peruanas Backus S.A.A.	S/ 2,289	24/08/2022	S/ 1,000	S/ 1,289	129	S/ 1,289
E001-001105	Supermercados Peruanos S.A.	S/ 6,301	27/06/2022	S/ 1,000	S/ 5,301	187	S/ 5,301
E001-001189	Maestro Perú S.A	S/ 1,186	4/08/2022	S/ 0	S/ 1,186	149	S/ 1,186
E001-001201	Maestro Perú S.A	S/ 1,145	4/08/2022	S/ 0	S/ 1,145	149	S/ 1,145
E001-001205	Maestro Perú S.A	S/ 7,540	4/08/2022	S/ 2,000	S/ 5,540	149	S/ 5,540
E001-001239	Supermercados Peruanos S.A.	S/ 1,328	19/08/2022	S/ 0	S/ 1,328	134	S/ 1,328
E001-001266	Cervecerías Peruanas Backus S.A.A.	S/ 4,270	19/12/2022	S/ 2,500	S/ 1,770	12	S/ 1,770
E001-001279	Supermercados Peruanos S.A.	S/ 3,369	10/10/2022	S/ 0	S/ 3,369	82	S/ 3,369
E001-001296	Supermercados Peruanos S.A.	S/ 4,002	4/11/2022	S/ 2,000	S/ 2,002	57	S/ 2,002
E001-001334	Nessus Hoteles Perú SA	S/ 1,622	4/12/2022	S/ 0	S/ 1,622	27	S/ 1,622
E001-001337	Maestro Perú S.A	S/ 2,007	20/12/2022	S/ 0	S/ 2,007	11	S/ 2,007
E001-001338	Maestro Perú S.A	S/ 1,998	20/12/2022	S/ 0	S/ 1,998	11	S/ 1,998
E001-001342	Cervecerías Peruanas Backus S.A.A.	S/ 5,256	21/02/2023	S/ 3,000	S/ 2,256	0	S/ 0
E001-001355	América Móvil Perú S.A.C	S/ 1,850	16/12/2022	S/ 0	S/ 1,850	15	S/ 1,850
E001-001360	Supermercados Peruanos S.A.	S/ 2,581	20/12/2022	S/ 800	S/ 1,781	11	S/ 1,781
E001-001361	Supermercados Peruanos S.A.	S/ 1,778	20/12/2022	-	S/ 1,778	11	S/ 1,778
E001-001362	Supermercados Peruanos S.A.	S/ 2,767	20/12/2022	S/ 1,000	S/ 1,767	11	S/ 1,767
E001-001370	Cervecerías Peruanas Backus S.A.A.	S/ 2,656	7/03/2023	S/ 1,500	S/ 1,156	0	S/ 0
E001-001372	Hipermercados Tottus SA	S/ 2,002	23/12/2022	-	S/ 2,002	8	S/ 2,002
E001-001379	Supermercados Peruanos S.A.	S/ 2,602	27/12/2022	S/ 800	S/ 1,802	4	S/ 1,802
E001-001383	Supermercados Peruanos S.A.	S/ 1,392	29/12/2022	-	S/ 1,392	2	S/ 1,392
E001-001384	Supermercados Peruanos S.A.	S/ 2,856	29/12/2022	S/ 500	S/ 2,356	2	S/ 2,356
E001-001386	DISTRIBUIDORA PMA EIRL	S/ 4,770	13/01/2023	-	S/ 4,770	0	S/ 0
E001-001387	DISTRIBUIDORA PMA EIRL	S/ 7,145	14/01/2023	-	S/ 7,145	0	S/ 0
E001-001389	Supermercados Peruanos S.A.	S/ 10,895	30/12/2022	S/ 1,000	S/ 9,895	1	S/ 9,895
E001-001390	Supermercados Peruanos S.A.	S/ 10,895	30/12/2022	S/ 1,000	S/ 9,895	1	S/ 9,895
E001-001391	Supermercados Peruanos S.A.	S/ 10,895	30/12/2022	S/ 1,000	S/ 9,895	1	S/ 9,895
E001-001392	Supermercados Peruanos S.A.	S/ 10,895	30/12/2022	S/ 1,000	S/ 9,895	1	S/ 9,895
E001-001393	Supermercados Peruanos S.A.	S/ 10,895	30/12/2022	S/ 1,000	S/ 9,895	1	S/ 9,895
E001-001396	Tiendas Del Mejoramiento Del Hogar Sa	S/ 3,498	3/01/2023	-	S/ 3,498	0	S/ 0
E001-001397	Cervecerías Peruanas Backus S.A.A.	S/ 2,106	19/03/2023	-	S/ 2,106	0	S/ 0
E001-001399	Hipermercados Tottus SA	S/ 3,667	4/01/2023	-	S/ 3,667	0	S/ 0
E001-001400	Tiendas Del Mejoramiento Del Hogar Sa	S/ 3,261	4/01/2023	S/ 700	S/ 2,561	0	S/ 0
E001-001401	Tiendas Del Mejoramiento Del Hogar Sa	S/ 3,505	4/01/2023	S/ 1,000	S/ 2,505	0	S/ 0
E001-001403	Supermercados Peruanos S.A.	S/ 2,430	5/01/2023	-	S/ 2,430	0	S/ 0
E001-001405	Supermercados Peruanos S.A.	S/ 2,756	5/01/2023	S/ 500	S/ 2,256	0	S/ 0
E001-001416	Tiendas Del Mejoramiento Del Hogar SA	S/ 1,686	7/01/2023	-	S/ 1,686	0	S/ 0
E001-001417	Tiendas Del Mejoramiento Del Hogar Sa	S/ 3,696	7/01/2023	S/ 2,100	S/ 1,596	0	S/ 0
E001-001420	Sodimac Perú Sa	S/ 12,798	25/01/2023	-	S/ 12,798	0	S/ 0
E001-001423	Supermercados Peruanos S.A.	S/ 13,607	11/01/2023	S/ 1,500	S/ 12,107	0	S/ 0
	Total	S/ 192,758	-	S/ 29,672	S/ 163,086	48	S/ 100,551

Créditos vencidos

Nro. Factura	Cliente	Importe	Vencimiento	Monto Pagado Al 31/12/2022	Saldo A Cobrar Al 31/12/2022	Días De Atraso	Créditos Vencidos
E001-001009	AMÉRICA MOVIL PERÚ S.A.C	S/. 5,020.00	21/03/2022	S/. 2,000.00	S/. 3,020.00	285	S/. 3,020.00
E001-001045	SUPERMERCADOS PERUANOS S.A.	S/. 1,520.80	20/05/2022	S/. 520.80	S/. 1,000.00	225	S/. 1,000.00
E001-001046	SUPERMERCADOS PERUANOS S.A.	S/. 2,250.90	20/05/2022	S/. 250.90	S/. 2,000.00	225	S/. 2,000.00
E001-001050	SUPERMERCADOS PERUANOS S.A.	S/. 1,770.00	20/05/2022	S/. -	S/. 1,770.00	225	S/. 1,770.00
E001-001079	CERVECERIAS PERUANAS BACKUS S.A.A.	S/. 2,289.00	24/08/2022	S/. 1,000.00	S/. 1,289.00	129	S/. 1,289.00
E001-001105	SUPERMERCADOS PERUANOS S.A.	S/. 6,300.90	27/06/2022	S/. 1,000.00	S/. 5,300.90	187	S/. 5,300.90
E001-001189	MAESTRO PERU S.A	S/. 1,185.60	4/08/2022	S/. -	S/. 1,185.60	149	S/. 1,185.60
E001-001201	MAESTRO PERU S.A	S/. 1,145.00	4/08/2022	S/. -	S/. 1,145.00	149	S/. 1,145.00
E001-001205	MAESTRO PERU S.A	S/. 7,540.10	4/08/2022	S/. 2,000.00	S/. 5,540.10	149	S/. 5,540.10
E001-001239	SUPERMERCADOS PERUANOS S.A.	S/. 1,328.40	19/08/2022	S/. -	S/. 1,328.40	134	S/. 1,328.40
E001-001266	CERVECERIAS PERUANAS BACKUS S.A.A.	S/. 4,270.00	19/12/2022	S/. 2,500.00	S/. 1,770.00	12	S/. 1,770.00
E001-001279	SUPERMERCADOS PERUANOS S.A.	S/. 3,369.00	10/10/2022	S/. -	S/. 3,369.00	82	S/. 3,369.00
E001-001296	SUPERMERCADOS PERUANOS S.A.	S/. 4,002.00	4/11/2022	S/. 2,000.00	S/. 2,002.00	57	S/. 2,002.00
E001-001334	NESSUS HOTELES PERU SA	S/. 1,622.00	4/12/2022	S/. -	S/. 1,622.00	27	S/. 1,622.00
E001-001337	MAESTRO PERU S.A	S/. 2,007.00	20/12/2022	S/. -	S/. 2,007.00	11	S/. 2,007.00
E001-001338	MAESTRO PERU S.A	S/. 1,998.00	20/12/2022	S/. -	S/. 1,998.00	11	S/. 1,998.00
E001-001355	AMÉRICA MOVIL PERÚ S.A.C	S/. 1,850.00	16/12/2022	S/. -	S/. 1,850.00	15	S/. 1,850.00
E001-001360	SUPERMERCADOS PERUANOS S.A.	S/. 2,580.63	20/12/2022	S/. 800.00	S/. 1,780.63	11	S/. 1,780.63
E001-001361	SUPERMERCADOS PERUANOS S.A.	S/. 1,778.23	20/12/2022	S/. -	S/. 1,778.23	11	S/. 1,778.23
E001-001362	SUPERMERCADOS PERUANOS S.A.	S/. 2,766.68	20/12/2022	S/. 1,000.00	S/. 1,766.68	11	S/. 1,766.68
E001-001372	HIPERMERCADOS TOTTUS SA	S/. 2,002.30	23/12/2022	S/. -	S/. 2,002.30	8	S/. 2,002.30
E001-001379	SUPERMERCADOS PERUANOS S.A.	S/. 2,602.00	27/12/2022	S/. 800.00	S/. 1,802.00	4	S/. 1,802.00
E001-001383	SUPERMERCADOS PERUANOS S.A.	S/. 1,392.40	29/12/2022	S/. -	S/. 1,392.40	2	S/. 1,392.40
E001-001384	SUPERMERCADOS PERUANOS S.A.	S/. 2,855.50	29/12/2022	S/. 500.00	S/. 2,355.50	2	S/. 2,355.50
E001-001389	SUPERMERCADOS PERUANOS S.A.	S/. 10,895.20	30/12/2022	S/. 1,000.00	S/. 9,895.20	1	S/. 9,895.20
E001-001390	SUPERMERCADOS PERUANOS S.A.	S/. 10,895.20	30/12/2022	S/. 1,000.00	S/. 9,895.20	1	S/. 9,895.20
E001-001391	SUPERMERCADOS PERUANOS S.A.	S/. 10,895.20	30/12/2022	S/. 1,000.00	S/. 9,895.20	1	S/. 9,895.20
E001-001392	SUPERMERCADOS PERUANOS S.A.	S/. 10,895.20	30/12/2022	S/. 1,000.00	S/. 9,895.20	1	S/. 9,895.20
E001-001393	SUPERMERCADOS PERUANOS S.A.	S/. 10,895.20	30/12/2022	S/. 1,000.00	S/. 9,895.20	1	S/. 9,895.20
	TOTAL					73	S/. 100,551

Seguimiento de deuda total

NRO. FACTURA	CLIENTE	IMPORTE TOTAL	CRÉDITOS VENCIDOS	PAGOS A CUENTA	SEGUIMIENTO	DEUDAS SIN SEGUIMIENTO
E001-001009	AMÉRICA MOVIL PERÚ S.A.C	S/. 5,020.00	S/. 3,020.00	S/. 2,000.00	SI	S/. -
E001-001045	SUPERMERCADOS PERUANOS S.A.	S/. 1,520.80	S/. 1,000.00	S/. 520.80	SI	S/. -
E001-001046	SUPERMERCADOS PERUANOS S.A.	S/. 2,250.90	S/. 2,000.00	S/. 250.90	NO	S/. 2,000.00
E001-001050	SUPERMERCADOS PERUANOS S.A.	S/. 1,770.00	S/. 1,770.00	S/. -	SI	S/. -
E001-001079	CERVECERIAS PERUANAS BACKUS S.A.A.	S/. 2,289.00	S/. 1,289.00	S/. 1,000.00	NO	S/. 1,289.00
E001-001105	SUPERMERCADOS PERUANOS S.A.	S/. 6,300.90	S/. 5,300.90	S/. 1,000.00	NO	S/. 5,300.90
E001-001189	MAESTRO PERU S.A	S/. 1,185.60	S/. 1,185.60	S/. -	SI	S/. -
E001-001201	MAESTRO PERU S.A	S/. 1,145.00	S/. 1,145.00	S/. -	SI	S/. -
E001-001205	MAESTRO PERU S.A	S/. 7,540.10	S/. 5,540.10	S/. 2,000.00	SI	S/. -
E001-001239	SUPERMERCADOS PERUANOS S.A.	S/. 1,328.40	S/. 1,328.40	S/. -	SI	S/. -
E001-001266	CERVECERIAS PERUANAS BACKUS S.A.A.	S/. 4,270.00	S/. 1,770.00	S/. 2,500.00	NO	S/. 1,770.00
E001-001279	SUPERMERCADOS PERUANOS S.A.	S/. 3,369.00	S/. 3,369.00	S/. -	SI	S/. -
E001-001296	SUPERMERCADOS PERUANOS S.A.	S/. 4,002.00	S/. 2,002.00	S/. 2,000.00	NO	S/. 2,002.00
E001-001334	NESSUS HOTELES PERU SA	S/. 1,622.00	S/. 1,622.00	S/. -	NO	S/. 1,622.00
E001-001337	MAESTRO PERU S.A	S/. 2,007.00	S/. 2,007.00	S/. -	SI	S/. -
E001-001338	MAESTRO PERU S.A	S/. 1,998.00	S/. 1,998.00	S/. -	NO	S/. 1,998.00
E001-001355	AMÉRICA MOVIL PERÚ S.A.C	S/. 1,850.00	S/. 1,850.00	S/. -	SI	S/. -
E001-001360	SUPERMERCADOS PERUANOS S.A.	S/. 2,580.63	S/. 1,780.63	S/. 800.00	NO	S/. 1,780.63
E001-001361	SUPERMERCADOS PERUANOS S.A.	S/. 1,778.23	S/. 1,778.23	S/. -	SI	S/. -
E001-001362	SUPERMERCADOS PERUANOS S.A.	S/. 2,766.68	S/. 1,766.68	S/. 1,000.00	NO	S/. 1,766.68
E001-001372	HIPERMERCADOS TOTTUS SA	S/. 2,002.30	S/. 2,002.30	S/. -	NO	S/. 2,002.30
E001-001379	SUPERMERCADOS PERUANOS S.A.	S/. 2,602.00	S/. 1,802.00	S/. 800.00	SI	S/. -
E001-001383	SUPERMERCADOS PERUANOS S.A.	S/. 1,392.40	S/. 1,392.40	S/. -	SI	S/. -
E001-001384	SUPERMERCADOS PERUANOS S.A.	S/. 2,855.50	S/. 2,355.50	S/. 500.00	SI	S/. -
E001-001389	SUPERMERCADOS PERUANOS S.A.	S/. 10,895.20	S/. 9,895.20	S/. 1,000.00	SI	S/. -
E001-001390	SUPERMERCADOS PERUANOS S.A.	S/. 10,895.20	S/. 9,895.20	S/. 1,000.00	NO	S/. 9,895.20
E001-001391	SUPERMERCADOS PERUANOS S.A.	S/. 10,895.20	S/. 9,895.20	S/. 1,000.00	NO	S/. 9,895.20
E001-001392	SUPERMERCADOS PERUANOS S.A.	S/. 10,895.20	S/. 9,895.20	S/. 1,000.00	SI	S/. -
E001-001393	SUPERMERCADOS PERUANOS S.A.	S/. 10,895.20	S/. 9,895.20	S/. 1,000.00	SI	S/. -
	TOTAL		S/. 100,551			S/ 41,322

Anexo 11. Contrato de crédito

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS AL CRÉDITO

Conste por el presente documento, el contrato de prestación de servicios al crédito que celebran de una parte PLANET SERVICIOS GENERALES S.A.C. con RUC _____, con domicilio en _____, _____, representada por su Gerente General, Sr. _____, a quien en adelante se denominará **EL CONTRATISTA**; y de la otra parte la empresa _____ con RUC _____, con domicilio en _____, _____, representada por su Gerente General Sr. _____, a quien en adelante se le denominará **EL CLIENTE**, en los términos y condiciones siguientes:

PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO

El presente Contrato, se celebra entre las partes con el objeto de prestación de servicios (*descripción de los servicios a brindar*) en la propiedad administrada por el CLIENTE en la ciudad de _____.

SEGUNDA: DURACIÓN O PLAZO

El plazo para la ejecución del presente contrato será de _____ (días/meses/años), contados a partir del _____ y podrá prorrogarse por acuerdo entre las partes con antelación a la fecha de su expiración mediante la celebración de un contrato adicional que deberá constar por escrito.

TERCERA: PRECIO Y FORMA DE PAGO

El CLIENTE se obliga a pagar como contraprestación la suma de S/ _____. El CLIENTE realizará el pago de la siguiente forma:

- S/ _____ a la firma del presente contrato.
- S/ _____ a los _____ días/meses de finalizado el servicio.
- S/ _____ a los _____ días/meses de finalizado el servicio.

CUARTA: OBLIGACIONES

Constituyen obligaciones a cargo del CONTRATISTA:

- a) Prestar los servicios descritos en la cláusula primera, en los plazos y condiciones establecidos.
- b) Cumplir con los estándares de calidad y normas aplicables a los servicios contratados.
- c) Emitir y entregar la factura correspondiente al terminar los servicios, para que el CLIENTE realice el pago respectivo.
- d) Solucionar cualquier observación o reclamo por parte del CLIENTE sobre la ejecución del servicio.

Constituyen obligaciones a cargo del CLIENTE:

- a) Pagar el monto, en la forma y plazos pactados en este contrato.
- b) Proporcionar las facilidades de acceso a sus instalaciones para que el CONTRATISTA pueda realizar los servicios contratados.
- c) Verificar la correcta prestación de los servicios y comunicar oportunamente cualquier observación al CONTRATISTA.
- d) Cumplir las recomendaciones dadas por el CONTRATISTA para la conservación de las áreas intervenidas con los servicios brindados.

QUINTA: MORA AUTOMÁTICA

El incumplimiento del pago en las fechas establecidas generará una mora automática, devengando un interés moratorio de _____.

SEXTA: INCUMPLIMIENTO Y PENALIDADES

En caso de incumplimiento del CLIENTE en los pagos acordados, se aplicará lo siguiente:

5.1. En caso de retraso en los pagos por parte del CLIENTE, se devengará el interés moratorio establecido, pudiendo el CONTRATISTA, además de cobrar los intereses, exigir el pago de la totalidad del saldo pendiente a través de una carta notarial si el atraso es mayor a 30 días.

5.2. El CONTRATISTA ofrecerá la posibilidad de reestructurar el crédito al CLIENTE o encontrar soluciones alternativas que compensen los daños y perjuicios.

5.3. Si el atraso persiste por más de 60 días, el CONTRATISTA podrá optar por resolver el contrato o exigir judicialmente el cumplimiento forzoso, más el resarcimiento por daños y perjuicios.

SÉPTIMA: LEY APLICABLE

El presente contrato se rige por las normas del Código Civil del Perú.

OCTAVA: DOMICILIOS Y COMUNICACIONES

Cualquier comunicación o notificación que deban cursarse las partes, se entenderá válidamente realizada en los domicilios indicados en la introducción del presente documento.

De plena conformidad, las partes suscriben este documento en dos ejemplares de igual valor, en la ciudad de _____ a los ____ días del mes de _____ de 20____.

Nombres y apellidos
EL CONTRATISTA

Nombres y apellidos
EL CLIENTE