



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
CON MENCIÓN EN FINANZAS**

TESIS

Control interno en la gestión de cobranzas de la empresa de servicios
“El Progreso S.A.” en el distrito de Magdalena del Mar, 2015

PRESENTADO POR

Pacherrez Benites, Deyvi del Pilar

ASESOR

Magallanes Bautista, José Luis

Los Olivos, 2019



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
ECONÓMICAS Y FINANCIERAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
CON MENCIÓN EN FINANZAS**

TESIS

Control Interno en la Gestión de Cobranzas de la Empresa de
Servicios “EL PROGRESO S.A.” en el distrito de
Magdalena del Mar, 2015

PRESENTADO POR

Pacherrez Benites, Deyvi del Pilar

ASESOR

Magallanes Bautista, José Jesús

Los Olivos, 2019

Dedicatoria:

En primer lugar, a nuestro padre celestial, a mi madre por apoyarme incondicionalmente en llegar a este momento especial, a los maestros por ser parte de mi formación académica, que influyeron en la preparación diaria transmitiéndome sabiduría para nuestro desarrollo personal y profesional.

Agradecimiento:

A mi madre, por brindarme su apoyo incondicional, a mi asesor José Magallanes por su paciencia y guía para elaborar la tesis.

Resumen

En la investigación titulada “Control Interno en la Gestión de Cobranzas en la empresa de servicios EL PROGRESO S.A. en el distrito de Magdalena del Mar, año 2015”, tiene como problema principal la importancia del control interno en la gestión de cobranzas, esto se da que dicha entidad carece de un control interno, según la gestión de cobranza cotidiana nos muestra que no tiene elementos para obtener un eficiente resultado o minimizar las morosidades que afectan a la entidad en su liquidez. El objetivo general es conocer la importancia del control interno en la gestión de cobranzas en la empresa de servicios EL PROGRESO S.A en el distrito de Magdalena del Mar, año 2015.

El nivel de investigación fue descriptivo, considerando como muestra intencional a 4 colaboradores del área de créditos y cobranzas para la elaboración del cuestionario conformado por 10 preguntas, se basa en un enfoque mixto, también se usó la técnica del análisis documental que fue aplicado a los reportes de las cuentas por cobrar.

Con los resultados se pudo conocer que es importante que las empresas cuenten con un control interno ya que permite ver las deficiencias que existen al momento de realizar las tareas diarias, así como la gestión de cobranza, y se concluye que es importante contar con un buen control interno para mejorar la gestión de cobranza dentro de la empresa en ese sentido, la entidad debe implementar un manual de procedimientos y un manual funciones, así como ejercer controles internos para la medición de incidencias que permita tomar buenas decisiones.

Palabras clave: Cobranza, gestión, control, crédito, liquidez.

Abstract

In the titled investigation “Internal Control in the Management of Collections in the company of services THE PROGRESS S.A. in the district of Magdalen del Mar, year 2015”, it takes as a main problem the importance of the internal control in the collections management, this happens that the above-mentioned entity lacks an internal control, according to the management of daily collection it shows us that it has no elements to obtain an efficient result or to minimize the slowness that they affect to the entity in its liquidity. The general objective is to know the importance of the internal control in the collection’s management in the company of services THE PROGRESS S.A in the district of Magdalen del Mar, the year 2015.

The investigation level was descriptive, considering to be an intentional sample 4 collaborators of the credit area and collections for the making of the questionnaire shaped by 10 questions, it’s based on a mixed approach, also there was used the skill of the documentary analysis that was applied to the reports of the account receivables.

With the results it was known that it is very important that companies have an internal control since it allows to see the shortcomings that exist at the moment of realizing the daily tasks, as well as the collection management, that it is important to have a good internal control to improve the collection management within the company in that regard, the entity must implement a manual of procedures and a manual work, as well as to exercise internal control panel for the measurement of incidences that allows taking good decisions.

Keywords: Collection, management, control, credit, liquidity.

Contenido

Dedicatoria:.....	ii
Agradecimiento:.....	iii
Resumen.....	iv
Abstract.....	v
Contenido.....	vi
Lista de Tablas.....	viii
Lista de Figuras.....	ix
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	2
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.2.1. Problema General.....	4
1.2.2. Problemas Específicos.....	4
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
1.3.1 Objetivo General.....	5
1.3.2. Objetivos Específicos.....	5
1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....	5
1.4.1. Justificación.....	5
1.4.2. Importancia.....	5
1.5. ALCANCES Y LIMITACIONES.....	6
1.5.1. Alcances.....	6
1.5.2. Limitaciones.....	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	7
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	8
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	8
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	8
2.2. BASES TEÓRICAS.....	9
2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	60
CAPÍTULO III: VARIABLES.....	62
3.1 VARIABLES:.....	63
3.2 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES:.....	63
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA.....	64

4.1 ENFOQUE Y TIPO DE INVESTIGACIÓN:	65
4.1.1. Enfoque.....	65
4.1.2 Nivel de investigación	65
4.2 POBLACIÓN Y MUESTRA:	65
4.2.1. Población	65
4.2.2. Muestra	65
4.3 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:.....	66
4.4 PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO Y ANÁLISIS DE DATOS:	66
CAPÍTULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	67
5.1 RESULTADOS	68
5.2 DISCUSIÓN.....	77
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	79
6.1 CONCLUSIONES.....	80
6.2 RECOMENDACIONES:	80
REFERENCIAS.....	82
ANEXOS.....	87

Lista de Tablas

TABLA 1: <i>ESQUEMATIZA EL CONCEPTO DE RIESGO OPERACIONAL</i>	38
TABLA 2: <i>MANUAL ESCRITO Y PROCEDIMIENTOS</i>	68
TABLA 3: <i>POLÍTICAS DE COBRANZA Y MANUAL DE LA GESTIÓN</i>	68
TABLA 4: <i>IMPORTES Y CONDICIONES DE VENTA SE OBTIENEN DE LISTAS DEBIDAMENTE AUTORIZADAS.</i>	69
TABLA 5: <i>NORMATIVA INTERNA RESPECTO AL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS.</i>	70
TABLA 6: <i>RESUMEN DE CUENTAS POR COBRAR AL SUPERVISOR DEL ÁREA</i>	70
TABLA 7: <i>FLUJO DE INFORMACIÓN ADECUADO ENTRE LAS DISTINTAS ÁREAS DE LA ORGANIZACIÓN</i>	71
TABLA 8: <i>PERSONAL ADECUADO PARA ANALIZAR LOS INGRESOS A BANCOS E IDENTIFICAR PAGOS REALIZADOS POR LOS CLIENTES.</i>	72
TABLA 9: <i>RESPUESTAS DEL RIESGO OPERACIONAL</i>	73
TABLA 10: <i>CUESTIONARIO DE AUDITORIA - RESPUESTAS “SE LOGRÓ”</i>	74
TABLA 11: <i>CUADRO DE COBRANZA DE LA UNIDAD</i>	75
TABLA 12: <i>CUADRO DE LOS DÍAS DE MOROSIDAD DE LA UNIDAD</i>	75
TABLA 13: <i>CUADRO DE MODALIDAD DE INGRESO DEL DINERO DE LA UNIDAD</i>	76

Lista de Figuras

<i>FIGURA 1: CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR</i>	14
<i>FIGURA 2: ACCIÓN DE CONTROL</i>	19
<i>FIGURA 3: MANUAL ESCRITO Y PROCEDIMIENTOS</i>	68
<i>FIGURA 4: POLÍTICAS DE COBRANZA Y MANUAL DE LA GESTIÓN</i>	69
<i>FIGURA 5: IMPORTES Y CONDICIONES DE VENTA SE OBTIENEN DE LISTAS DEBIDAMENTE AUTORIZADAS</i>	69
<i>FIGURA 6: NORMATIVA INTERNA RESPECTO AL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS</i>	70
<i>FIGURA 7: RESUMEN DE CUENTAS POR COBRAR AL SUPERVISOR DEL ÁREA</i>	71
<i>FIGURA 8: FLUJO DE INFORMACIÓN ADECUADO ENTRE LAS DISTINTAS ÁREAS DE LA ORGANIZACIÓN</i>	71
<i>FIGURA 9: PERSONAL ADECUADO PARA ANALIZAR LOS INGRESOS A BANCOS E IDENTIFICAR LOS PAGOS REALIZADOS POR LOS CLIENTES</i>	72
<i>FIGURA 10: CUADRO DE COBRANZA DE LA UNIDAD</i>	75
<i>FIGURA 11: CUADRO DE LOS DÍAS DE MOROSIDAD DE LA UNIDAD</i>	75
<i>FIGURA 12: CUADRO DE MODALIDAD DE INGRESO DEL DINERO DE LA UNIDAD</i>	76

INTRODUCCIÓN

La presente investigación ha sido desarrollada para revisar la gestión de Cobranza y la importancia del control interno en la empresa EL PROGRESO S.A. esto se refiere a evaluar las debilidades del área créditos y cobranzas que ha ocasionado la carencia de liquidez. En ese sentido, al cierre del ejercicio 2014 la empresa, ya tenía problemas de liquidez, debido a que había poca cantidad de personal para realizar un control de cobranza adecuada, generó la falta liquidez que conllevó a replantear y desarrollar nuevas estrategias que permitan a la empresa elaborar un manual de organización y funciones así como políticas de gestión y cobranza, recurriendo a fuentes como un cuestionario, reportes de las cuentas por cobrar, siendo un trabajo con enfoque mixto y de nivel de investigación descriptivo.

Actualmente la investigación está diseñada de la siguiente manera:

Capítulo I: Se detalla el problema de la investigación, así mismo los puntos sobresalientes que serán posteriormente desarrollados en el marco teórico. El problema principal es: ¿Cuál es la importancia del Control Interno en la Gestión de Cobranzas en la empresa de servicios EL PROGRESO S.A. en el distrito de Magdalena del Mar, año 2015? a partir de esta interrogante se determinará el desenlace que nos permita mejorar la liquidez de la entidad.

Capítulo II: Se desarrolla el marco teórico de la investigación, en donde se define los puntos fundamentales con el fin de mejorar la gestión de las cobranzas en la entidad EL PROGRESO S.A en el distrito de Magdalena del Mar del año 2015.

Capítulo III: Se desarrollará las variables y su operacionalización, con los cuales se desarrolla la investigación.

Capítulo IV: Se desarrollará la metodología, así como también el tipo de investigación, la población, muestra y las técnicas de recolección de datos.

Capítulo V: Se dará a conocer los resultados y en la discusión explicaremos los resultados obtenidos.

Capítulo VI: En las conclusiones de manera sucinta se manifiesta todo lo ocurrido en la empresa para posteriormente manifestar las recomendaciones que permitan obtener los resultados que se necesitan para optimizar el proceso de cobranzas.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La Superintendencia Financiera de Colombia con la finalidad de minimizar la morosidad en las cuentas por cobrar a los clientes emitió una Guía de mejores prácticas para la gestión de cobranza, debido a que constituye una labor muy importante para las empresas, puesto que ayuda a un buen recaudo de la cartera, además mejorar el flujo de caja, hace que la empresa no tenga que recurrir a otros tipos de financiamiento para continuar con la ejecución de su objeto social.

En la actualidad, en nuestro país por un tema de ordenanza vehicular a nivel nacional se multan a los vehículos cuando estacionan en la vía pública, debido a que existe el cobro de estacionamientos ya sea en zonas comerciales o parqueos administrados por concesiones.

En la unidad de estacionamiento de la empresa el Progreso contribuye con el mayor porcentaje de los ingresos totales de la empresa, y cuenta con experiencia en el rubro, ya que tiene a cargo administrar playas de estacionamientos a nivel nacional, donde brindan los servicios de valet parking, Fee administrativo, abonados, lavado, taxi y publicidad en el interior de los locales o centros comerciales.

Una de las características resaltantes que conllevó a analizar, es que las funciones tales como la facturación manual y cobranza en efectivo se realizaban desde las playas de estacionamiento y eran realizadas por la misma persona, no tenían una supervisión permanente de la cartera que manejaban, y no se abastecían para realizar la cobranza oportunamente, reportando sus informes en formato Excel al área de cuentas por cobrar ubicado en la Central de la empresa El Progreso S.A, distrito Magdalena del Mar. No contaban con políticas de crédito, tampoco con una gestión adecuada, los servicios se prestaban mes a mes sin validar si ya se había cancelado el servicio anterior, debido que había poca cantidad de personal para realizar un control de cobranza adecuada, generando así la falta liquidez al cierre del ejercicio 2014 que conllevó a replantear y desarrollar nuevas estrategias que permitan a la unidad de negocios tener una sostenibilidad económica y así poder afrontar sus diferentes responsabilidades. Para ello se optó por desarrollar políticas de cobranzas, siendo una política que todas nuestras cobranzas sean bancarizadas y no se realice en efectivo, así mismo se estableció nuevas condiciones de pago, siendo éstas al contado y al crédito, concediendo hasta 5 días para personas naturales y de 15 hasta 45 días para personas jurídicas, llevándose a cabo y logrando reducir el tiempo de morosidad de las cuentas por cobrar a mediados del 2015.

Luego el área de Cuentas por Cobrar entró en un proceso, centralizando la facturación en un sistema creado por la empresa denominado Sistema de Facturación efectuándose desde la central hasta a fines de Noviembre 2015, siguiendo con el cambio el área se denominó Créditos y Cobranzas, donde la facturación pasó a electrónica, se sistematizó usando el SAP, esto provocó el desfase del control de la cobranza, porque la información cargada en el sistema de facturación se realizó manual y al pasar al sistema SAP la información migró con errores de duplicidad de razones sociales y dirección fiscal erradas, las cuentas por cobrar migraron con códigos que no se podían identificar a que comprobante y servicio correspondía, por ende las cuentas por cobrar se elevaron al no poder ser cobradas o liquidadas oportunamente, así fue originándose la falta de liquidez para cubrir con los pagos de sus diferentes responsabilidades.

El área de Créditos y Cobranzas estaba estructurada con un practicante, un auxiliar, un asistente y supervisor, por lo que actualmente para mejorar y volver a tener el control, han optado por contratar cuatro personas de apoyo para gestionar la cobranza, analizar y liquidar los depósitos de las cuentas bancarias.

Y conociendo la problemática que tienen las empresas a los cambios estructurales internos surge la interrogante **¿Cuál es la importancia del Control Interno en la Gestión de Cobranzas en la empresa de servicios EL PROGRESO S.A.?**

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

P.G. ¿Cuál es la importancia del control interno en la gestión de cobranzas en la empresa de servicios EL PROGRESO S.A. en el distrito de Magdalena del Mar, año 2015?

1.2.2. Problemas Específicos

P.E.1. ¿Cuáles son las deficiencias del ambiente de control que perjudican el desempeño del personal del área de créditos y cobranzas en la empresa de servicios EL PROGRESO S.A. en el distrito de Magdalena del Mar, año 2015?

P.E.2. ¿Cuál es la importancia del informe y comunicación en las cuentas por cobrar de la empresa de servicios EL PROGRESO S.A. en el distrito de Magdalena del Mar, año 2015?

P.E.3. ¿Cómo el control interno mitiga el riesgo operacional en la gestión de las cobranzas en la empresa de servicios EL PROGRESO S.A. en el distrito de Magdalena del Mar, año 2015?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivo General

O.G. Conocer la importancia del Control Interno en la Gestión de Cobranzas en la empresa de servicios EL PROGRESO S.A en el distrito de Magdalena del Mar, año 2015.

1.3.2. Objetivos Específicos

O.E.1. Identificar las deficiencias del ambiente de control que perjudican el desempeño del personal del área de créditos y cobranzas en la empresa de servicios EL PROGRESO S.A. en el distrito de Magdalena del Mar, año 2015.

O.E.2. Conocer la importancia del informe y comunicación en las Cuentas por Cobrar de la empresa de servicios EL PROGRESO S.A en el distrito de Magdalena del Mar, año 2015.

O.E.3. Identificar los puntos críticos para mitigar el riesgo operacional en la Gestión de Cobranzas en la empresa de servicios EL PROGRESO S.A en el distrito de Magdalena del Mar, año 2015.

1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

1.4.1. Justificación

Nuestra labor de indagación se desarrolló basándose en el avance del control interno y en otros aspectos, conociendo la problemática que puede tener toda entidad ya sean informales o formales, también verificando dichas tareas que se realizan a nivel organizacional, esta tesis que hemos realizado indaga la definición sobre el Control Interno si puede optimizar la Gestión del Área De Créditos y Cobranzas.

Además, la presente investigación compone una cuota importante en la Gestión del departamento de Créditos y Cobranzas, aplicado en las entidades.

1.4.2. Importancia

Esta investigación se fundamenta en tener alcance de un sistema de control interno en las organizaciones, práctico y adecuado que resulte medir la eficiencia y el rendimiento al momento de implantar, resguardando las labores esenciales que realizan, pues dependen de ello para continuar en el mercado.

En la actualidad, muchas empresas tienen métodos coordinados que se adaptan al Área de Créditos y Cobranzas como área estratégica de una organización, por lo

cual sus actividades es analizar a los clientes para otorgarles un crédito apropiado y de esa manera reducir los riesgos, también gestionar la liquidez y acatar con las exigencias de la entidad, en la cual su proceso en varias oportunidades se vio dañada por el incremento de las cobranzas.

1.5. ALCANCES Y LIMITACIONES

1.5.1. Alcances

El presente trabajo abarca a todas las empresas del Perú, en especial a la empresa de estudio, con la finalidad de mejorar el control interno en créditos y cobranzas para obtener mayor liquidez.

1.5.2. Limitaciones

No se obtuvo acceso a los estados financieros para poder conocer numéricamente el valor de las cuentas por cobrar para el trabajo de investigación en el Área de Créditos y Cobranzas.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

En nuestra indagación tomamos distintas tesis como origen de estudio, que se han desarrollado en diversas instituciones educativas, las cuales nos han servido de guía para añadir a nuestro tema de investigación, las cuales citaremos a continuación:

2.1.1. Antecedentes Internacionales

De la conclusión de Barreno (2013) se extrae que la problemática de la carencia de no adquirir e implementar control interno en el área de cobranzas; su causa principal es la carencia de lineamientos de control y sus relevantes intereses, por considerarse de vital importancia dentro de los derechos de la empresa, adicionando al problema el poco adiestramiento al personal de cuentas por cobrar. Dentro de ello sus actividades son realizadas por una misma persona lo que dificulta precaver fraudes o posibles errores. Por lo tanto, se diseña e implementa un eficiente control interno con el propósito de establecer la reducción de riesgos existentes, debiendo ejecutar evaluaciones que permitan saber el funcionamiento del área de cobranzas a través de un adecuado análisis del FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas). Aplicando como sustento diversas estrategias, guías y primordialmente una idónea actualización de los procesos de cuentas por cobrar. Aplicando el control interno busca que las operaciones no sean efectuadas por una sola persona, sino que sea un conjunto de responsabilidades de sus integrantes.

Por ello es imprescindible implementar un método de control interno puesto que ayudaría a recuperar de manera eficaz y oportuna las cuentas por cobrar.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Samaniego (2013). En la Universidad San Martín de Porres se encuentra registrada la tesis: “Incidencias del control interno en la optimización de la gestión de las micro empresas en el distrito de Chaclacayo” cuyo autor es: “Celfa Monica Samaniego Montoya”, quien investigó para obtener el grado de académico de maestra en auditoría y control de gestión empresarial en el año 2013, de cuyo trabajo se puede concluir en lo siguiente:

La falta de control interno es un problema precisamente porque no se garantiza cada objetivo especificado mediante la integridad, la eficacia, la eficiencia, la razonabilidad, la confiabilidad, normas vigentes, el cumplimiento de leyes para desenvolverse en el ámbito financiero, económico y social en nuestro país.

Debemos considerar puntos principales que perjudican a las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas, debido a la escasez de una correcta estructura, porque no cuentan con idóneos instrumentos de gestión tales como directivas, reglamentos, políticas, manuales y otros documentos normativos que los integrantes de la empresa los difundan. Otra desventaja que tampoco permite un Control Interno adecuado no existe una plena segregación de funciones, para que permita que personas especializadas o profesionales aporten ideas importantes para mejorar en la empresa.

Se hace la recomendación que en los negocios pequeños se debe implementar dicho método de Control Interno en el Distrito de Chaclacayo, para apreciar la gran importancia que tienen, debiendo entrenar a los colaboradores con el fin que no se infrinjan las guías del Control Interno, lo cual conllevará a mantener un buen Ambiente de Control, teniendo las mejores políticas, y los mejores métodos, con el propósito que la estructura orgánica sea la más coherente, y que sus funciones se cumplan no verbalmente sino según los documentos formales sustentados que todo el personal debe conocer y aplicar.

Aguilar (2013) en su tesis de pregrado “Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Contratista Corporación S.A.C - año 2012” cuyo objetivo es “obtener mejoras en el Sistema de Cuentas por Cobrar, para que no afecte la liquidez de la entidad” llegando a la siguiente conclusión “la organización ha demostrado la carencia de un adecuado control en sus cuentas por cobrar, siendo así el origen de un perjuicio en generar ingresos a la entidad, plantear estrategias y hacer seguimiento a sus clientes, considerando mejorar las políticas de cobranza, generar soporte para cubrir obligaciones y que no se generen demoras en los pagos y gestionando la cobranza agilizando el cobro de sus cuentas”.

2.2. BASES TEÓRICAS

En seguida definiremos las teorías con más relevancia, en la cual definiremos conceptos, citaremos autores para profundizar el tema en investigación titulado Control Interno en la gestión de cobranzas de la empresa de servicios “El Progreso S.A.” en el distrito de Magdalena del Mar, año 2015; entre los cuales mencionamos ¿Qué es el Control Interno?; Las cobranzas, Ambiente de control, Los Ratios de liquidez, entre otras teorías que consideramos para investigar y entender mejor el

asunto que estamos realizando con el propósito de argumentar el problema y solucionarlo.

2.2.1. Control interno

Fonseca (2011) manifiesta que la gerencia de una compañía establece el control interno como el plan de organización, diseñado con el objetivo de asistirle en el logro y de asegurar una conducta eficiente en los negocios, proporcionando la seguridad de proteger los activos, la confiabilidad de los registros contables, y la oportunidad de elaborar los estados financieros confiables. La responsabilidad es una de las funciones de la gerencia dentro del establecimiento del sistema de control interno, tal como el cumplimiento de las normas aplicadas, la fijación de políticas que determinen los objetivos que deben ser cumplidos con eficiencia y eficacia. Según lo mencionado es un proceso de confiabilidad en la gestión generado por el titular, por la administración de una empresa diseñado para afrontar los riesgos que se presenten, monitoreando la organización brindando confianza para obtener los objetivos de la empresa, es decir, gestionar y evaluar el riesgo.

Granda (2011) afirma que el control interno previo no desaparece, por el contrario, continúa y su responsabilidad se traslada a la administración, al establecerse en el art. 269 de la Constitución Política de Colombia, la obligación para ésta es delinear y utilizar las funciones por su naturaleza, procedimientos del control interno y la aprobación con lo que establezca la ley, pudiendo disponer excepciones autorizando la prestación de servicios con entidades colombianas privadas.

En octubre de 1992, en Washington D.C., se celebró el XIV Congreso Mundial de Contadores. Durante el evento, se presentó un estudio integral de control interno que había sido orientado por la firma Coopers y Librand, conocido como comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway, informe –COSO (The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), de los Estados Unidos de Norteamérica. El estudio referenciado se da a conocer mediante el documento llamado: “Control Interno-Marco Integrado”, hoy por hoy es denominado desde el punto de vista de un paradigma cuyo nombre COSO. El estudio surgió de una gestión de la actividad privada originada en 1985 por cinco (5) entidades del campo contable financiero, con la finalidad de orientar a la gerencia, al

cuerpo de dirección y también a los miembros del área de auditoría que buscan desarrollar una adecuada actividad de control y su eficiencia.

Morales (2010) sostiene que la actividad de control dentro de la institución es una forma de custodiar los hechos económicos que cualquier empresa tiene que llevar en forma estricta son conjuntos de reglas, formatos y reportes para obtener el efecto de un adecuado registro contable. Es de nuestro conocimiento estas dos palabras, control interno, tienden a señalar que se trata de un adecuado y riguroso orden estricto de las operaciones, mediante resultados de su aplicación satisfactoria y razonable. En este control interno se puede expresar que son muchas las medidas acogidas por una estructura para así resguardar los activos de dicha entidad, también identificar la veracidad y confiabilidad sobre la indagación contable, así como certificar el adecuado uso de lineamientos en la administración, analizar la efectividad y ejecución de hechos económicos. Por otro lado, se explica sobre la organización de la actividad de control y el crecimiento de una actividad sometido a diversos cambios, como el control de todo lo que se rodea y se le relaciona y los diversos procesos de control, conteniendo el mismo sistema contable. Es necesario restringir el ingreso a los bienes y derechos con la finalidad de custodiarlos adecuadamente; así tenemos, por ejemplo: asignar una clave que permita proteger el acceso a los equipos de cómputo. Asimismo, tiene que existir una segregación de las funciones y asignaciones de responsabilidades, tales como:

- a. Control de transacciones,
- b. Custodia de activos; y,
- c. Autorización de transacciones

García (2012) señala que el Control Interno es estructuras y normas, donde la información cuantitativa se relaciona a través de una interpretación de análisis del sistema del control interno para saber las debilidades.

A) Etapas de la metodología:

- i. Etapa de sensibilización: Es necesario establecer la finalidad principal al conocer las funciones de la dirección y conocer también a todos los colaboradores en la etapa de evaluar sus habilidades y destrezas,

constituye pieza fundamental las metas establecidas, pudiendo conocer si existen algunas necesidades. Se da conocer a los trabajadores la importancia que tiene la evaluación mediante el debate y la discusión, todos los implicados reafirmando la dirección, estableciendo modificaciones de actitudes, sugerencias y valores. Se cristaliza mediante la ejecución de capacitaciones, en la cual se obtenga en forma permanente la participación de todos ellos.

Debe determinarse una integración que le permita sociabilizar y adaptarse a los acuerdos que se establezcan para un mejor desarrollo.

Larramendi (2011) afirma que la actividad de control está orientada con el fin de obtener metas en más de un espacio libre, teniendo partes comunes. Las acciones del control deben integrarse a la formación empresarial de la entidad, no deben ser añadidos, evitar agregar de tal forma no debe desfavorecer sino engrandecer los efectos de los fines de la empresa. De esa forma, se pueden mostrar variaciones del valor en las funciones operacionales elementales, también viabilizar el lapso de respuesta para enmendarlas, obviando erogaciones no importantes. La dirección de la empresa que tenga percepción no permitirá que suceda y tratará de adecuar un control interno a su actividad que le resulte un mayor beneficio. Dentro de una entidad se tienen controles con objetivos a tratar: Hacer un uso eficiente y eficaz de sus capitales, optimizar las metas de la empresa incluyendo al personal, a fin de entregar reportes claros para tener la mejor alternativa. Evitar los fraudes, en caso de que sucedan, descubrirlos a tiempo y determinar su monto. Salvaguardar los activos de una entidad y recibir un efectivo control sobre todas las áreas importantes.

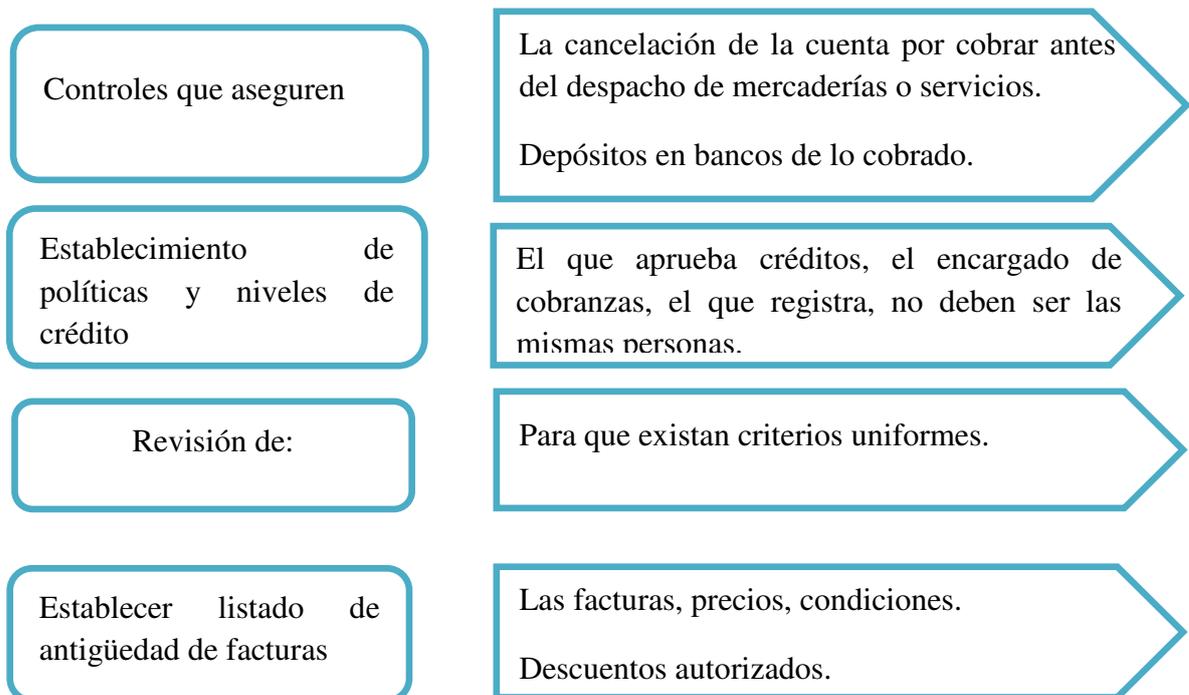
En resumen, el Control interno facilita analizar, valorar y brindar consejos informativos, colaborando a atribuir las mejoras en la organización de la estructura de los procedimientos administrativos en un medio amplio. No deben existir variaciones que vengan del exterior, puesto que un líder en adaptación y aprendizaje debe originado en el interior del sistema de la organización. El control interno establece un mecanismo apropiado para gestionar, sin embargo, no la reemplaza.

2.2.2. Control interno de las cuentas por cobrar

Rincón, Lasso y Parrado (2012) señala que, para disminuir las futuras pérdidas posibles, relacionadas con las cobranzas, es preciso adicionar para su control una serie de políticas:

- ✚ Para disminuir las probables perdidas futuras asociadas con las cobranzas, es menester implementar un conjunto de lineamientos para su correcto uso.
- ✚ Emitir temporalmente esquemas a los clientes primordiales, pedir la verificación o conformidad y sugerencias.
- ✚ Citar eventualmente a los consumidores para cotejar las técnicas de cobranza realizadas por colaboradores de la entidad.
- ✚ Cualquier proceso de pago debe ser sustentado con un formato de consignación o un comprobante.
- ✚ Los agentes de ventas deben estar prohibidos en cobrar, con la finalidad de salvaguardar el uso del efectivo.
- ✚ El área de ventas y facturación deben tener personas que tengan actividades o funciones distintas y que manejen registros contables diferentes.

Por otro lado, según Herz (2015) indica que el control interno que se ejerce sobre el proceso de ventas y facturación. Ya conocemos las medidas de control sobre las cobranzas (entradas de efectivo) y de manera similar conoceremos los procesos de control sobre las cobranzas, que se resume en el gráfico siguiente:



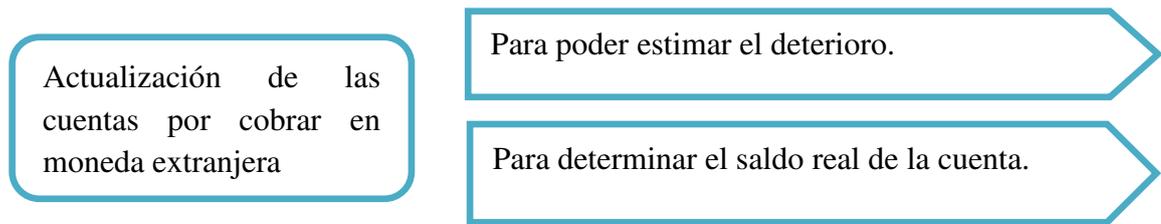


Figura 1: Control Interno de las cuentas por cobrar
Fuente: Apuntes de contabilidad financiera, UPC

Asimismo, Guajardo (2014) refiere que cada transacción vinculada con una venta de mercadería o prestación de servicios a plazo se anota en las cobranzas a consumidores. El remanente de estos importes constituye generalmente lo que consumidores adeudan a la empresa. Esto significa, que para saber la deuda de cada uno de ellos deben analizarse minuciosamente sus registros contables uno a uno. Para obtener estos reportes se tiene un registro detallado por cada cliente. Estas anotaciones individuales de clientes se organizan alfabéticamente mediante la elaboración de un archivo electrónico o la clasificación de un libro mayor, donde obtengamos las cuentas por cobrar detalladamente.

2.2.3. Evaluación del control interno

Asimismo, Fonseca (2013) indica que el equipo de la evaluación del Control interno tiene como labor reunir toda información de la entidad para que así puedan tener conocimientos sobre los diversos asuntos relacionados con el sistema de control interno. Desde el principio todas las personas pertenecientes a este rubro deberán realizar tareas como gestores de este procedimiento de cambio en dicha organización, no se pueden transferir asuntos con otras personas externas. Esto deberá ser resuelto solo por el equipo de dicha organización. Si se cree que la planificación es una labor para la evaluación del control interno, así mismo se planteará como interrogante.

¿Cuáles son las acciones que se debe considerar al planificar la evaluación del Control Interno? Las acciones más importantes se mencionan a continuación:

- Establecer los controles que deben de ser probados y documentados
- Precisar objetivos y el alcance de su trabajo.
- Detallar todos los procedimientos que serán ejecutados y documentados.
- Organizar a todo el equipo responsable de dicha organización.

Todo el proceso debe ser cumplido como el diseño, discusión y aprobación del plan de acción al que representa la herramienta de conducción, los pasos y labores que se

van a ejecutar en dichas actividades, conforme la organización lo requiera. La planificación se repite en todo proceso de evaluación del control interno, los objetivos se revisan constantemente para ver si la acción está fijada o se solicita algún ajuste. Las actividades que se evaluarán en dicho control interno son las siguientes:

- La elección del equipo responsable y asignación de responsabilidades.
- Descripción del alcance para la evaluación del control interno.
- Diseñar el plan de acción.
- Definición de los objetivos de control.

Por otro lado, Morales (2010) nos dice que para comentar algo, primero se debe tener referencia sobre tema o sobre lo que opinan de ellos. Para tener un buen sistema del control interno se debe tener como objetivos:

- Lograr una contabilidad más precisa y salvaguardar el activo.
- Y dichos objetivos se cumplen, si se separa la custodia de los activos de la función del registro de operaciones que afecten al activo, asimismo si hay colusión puede haber errores.

El control interno se debe llevar de forma estricta en toda empresa para tener un sistema de control para que asigne sus tareas y así ocasionar un buen resultado contable. Y como se sabe el control interno son dos palabras, pero no solo eso, sino también porque la estructura que presenta el flujo de efectivo se elabora con el propósito que conceda calcular, si dicha inversión se esté realizando de forma razonable y que esta medida se esté dando para toda la entidad. Para lograr esto, el flujo de caja permite aplicar las herramientas del VAN (Valor Actual Neto), TIR (Tasa Interna de Retorno), tasa de corte o Tasa de Descuento (Costo de Capital).

Puesto que permite considerar dicha proyección de ingresos para también así ir comprobando lo existente con lo ya planificado, debido que se puede considerar en un procesador el movimiento de efectivo, detalladamente ya planeado por años o meses y comparablemente ir llenando el flujo de caja diario real, como se vaya dando los egresos e ingresos, así mensualmente se va comprobando, ajustando el flujo proyectado y valuando la gestión.

Se puede conocer también a través de la evaluación, el nivel de beneficio de toda la negociación, y separadamente comprender los beneficios de los asociados que muestran en flujo del proyecto.

Esto explica que todo control interno de un negocio depende de muchos factores, incorporando el mismo procedimiento contable, diferentes técnicas de control y el control de todo lo que lo rodea y se relaciona. Y para proteger mejor, debemos limitar el acceso a los activos; así como tener una clave para utilizar las computadoras, etc. Además, debe haber una separación de las funciones y labores como, por ejemplo:

- a) Control de transacciones.
- b) Custodia de activos.
- c) Autorización de transacciones.

Deberán tomarse medidas para delimitar responsabilidades y así proteger activos y detectar errores. Pudiendo establecer:

- a) Autorización de actividades.
- b) Documentos foliados.
- c) Verificación de controles.

También recomiendan revisiones independientes por contadores públicos externos, lo cual daría una opinión complementaria a las de los empleados de la empresa y pudiera resultar de alguna utilidad.

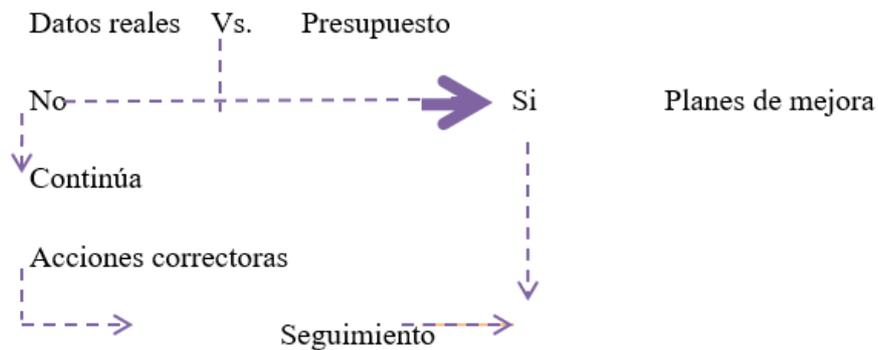
También, según el blog (Peruano, 2010) nos redacta la siguiente información: El Tratado del Control Interno de una corporación es acorde con las reglas de auditoría, relativas a la elaboración de la operación, el auditor debe valorar y estudiar el control interno de la empresa cuyos EE. FF se va a diagnosticar. Esta evaluación es el análisis mismo, el examen del control interno existente y la investigación requerida. La valoración es la terminación a la que se llega, el asiento que se forma en la mente del auditor al recoger dichos resultados sobre la evaluación del control interno.

En resumen, la evaluación del control interno se inicia de un adecuado manejo de control, que debe ser implementado en relación a un área determinada, tratando de conservar un clima de flujo de información que mantendrá las funciones de los diversos departamentos en forma ordenada para mostrar la existencia de los riesgos, con la finalidad de solucionar y fomentar un buen manejo, que ofrezca la posibilidad de mantener una correcta administración, con eficiencia y eficacia.

2.2.4. Control

Fuentes (2013) explica que el control es detectar las desviaciones y causas, identificar responsables, aplicar medidas correctoras, encontrar posibles errores de planificación (presupuestos) o causas extraordinarias.

Todo ello representa con un bucle de control:



Conforme el autor, el control es fundamental para la empresa debido a que tienen un entendimiento que les permite trazarse una meta y saber hasta dónde llegar, Y así poder aplicar medidas correctoras en caso de algunas desviaciones o problemas en la Entidad.

Por otro lado, Flores (2013) considera que el Control es como un proceso donde las labores de una entidad serán adaptadas a un proyecto en proceso, dependiendo estas de las actividades de la organización. El control abarca los siguientes elementos:

El objetivo esencial, la necesidad, los lineamientos para el desarrollo de sus actividades.

Comprensión de la finalidad y consecución de metas que se pretenden.

Establecimiento de acciones en el propósito de la entidad.

Las áreas de la organización deben contar con autoridad facultada y con limitación.

La prueba de la asignación de la responsabilidad en el desarrollo de la autoridad previamente señalada.

El establecimiento de las acciones a ejecutarse dentro de cada área de la empresa.

Los lineamientos que señalan la operación y el control comprenden la auditoría interna y su obtención de la información.

Los campos de ejecución y los campos de comparación.

La retroalimentación con la finalidad de observar la información que se procesa, estableciéndose procedimientos para obtener el objetivo propuesto.

Las indagaciones contables frecuentes del cumplimiento de la finalidad de la empresa, los objetivos obtenidos según sus actividades, la evaluación del estándar de calidad, la aceptación de los productos terminados, la importancia de un plan de acción y sus retornos con beneficios superando ampliamente los costos incurridos.

Dextre (2013) sostiene que el control se constituye relacionado al resumen del sistema de disposición que acoge una empresa que solicita revestir en el momento los siguientes pasos:

- ✓ Gestionar procedimientos para diseñar y realizar las acciones con las medidas de seguridad que las garanticen, de tal manera que se pueda evaluar el rendimiento.
- ✓ Cerciorar si las acciones y los efectos pertenecen al objetivo señalado.
- ✓ Verificar los efectos a raíz de las metas propuestas.
- ✓ Llevar a cabo las medidas correctivas requeridas, monitoreando su estricto cumplimiento.
- ✓ Realizar las medidas que se requieran con la finalidad de cumplir con la gestión. Se puede precisar que una acción de control contiene una modalidad rápida que puede ser incluida en un conjunto de procedimientos.

Louffat (2012) indica que el control, es el elemento final del proceso administrativo y tiene la función de corroborar los óptimos resultados obtenidos, en base a los objetivos trazados para un determinado lapso de tiempo. Se puede manifestar que el control debe ejecutarse frecuentemente con la finalidad de enmendar una debilidad de carácter administrativo en forma oportuna, es por ello que se llevan a cabo previos controles concurrentes y posteriores a las acciones administrativas.

Para cumplir este hecho se otorga una singular relevancia a la auditoría financiera, como consecuencia de esta implementación también se requiere la asistencia de otra disciplina denominada Auditoría Administrativa, que conllevara a obtener mejores resultados paralelamente a las áreas logística, recursos humanos, marketing, sistemas, entre otras, a estos se suman El Control, La Dirección, Los Elementos de Planeación y la Organización. Consecuentemente se adhiere indicadores que vienen hacer de vital importancia para una acción de control, ello es útil para conocer las jerarquías de la mejor eficacia, eficiencia y economía que nos conduzca a cumplir los objetivos establecidos, analizando los atributos, tales como calidad, cantidad, tiempo, espacio y el grado de satisfacción por la necesidad que fue imperiosa cumplirla. De tal manera

que la efectividad de un indicador debe tener la debida precisión, claridad, relevancia, pertinencia.

Jara (2009) precisa que una acción de control debe ser debidamente analizado con la finalidad de tener conocimiento que el planeamiento integral ha sido correctamente implantado en beneficio de la empresa. Una acción de control puede determinarse mediante distintos procedimientos que es más que medir el resultado final, debido a que busca proporcionar una adecuada orientación para influir en el comportamiento individual y colectivo, alcanzando de esta manera los fines de la entidad.

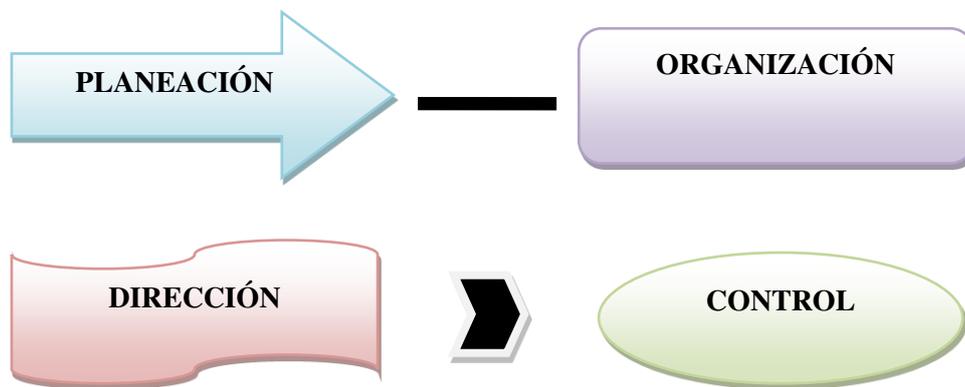


Figura 2: Acción de control

En resumen, se puede precisar que una acción de control representa: “un conjunto esquematizado de proceso de información con la finalidad de comprobar lo planificado con lo alcanzado, esto se obtiene mediante una eficiente gestión, si no se alcanzan los objetivos previstos se debe implementar un conjunto de recomendaciones”

También podemos entender, que dentro de las funciones administrativas el control genera el cierre del proceso administrativo, cumpliéndose de esta manera el principio administrativo que señala que las funciones se delegan y las responsabilidades se asumen.

2.2.5. El control de gestión

Pérez-Carballo (2013) señala que en toda empresa existe control, estableciéndose para ello diversos instrumentos para poder alcanzar los objetivos de la entidad. De tal forma que debemos realizar un control de carácter operativo y un control con fin de gestión. Para el primer caso se señala que las tareas asignadas se ejecutan según lo dispuesto en la planificación. Es menester plantear al control de una línea de producción o cuando existe una maquina dentro de la organización, es decir esta

máquina debe cumplir los fines esperados para lo cual se estableció reglas de conductas que deben de cumplirlas las personas que integran la organización.

Por otro lado, la modalidad hace referencia al control de gestión, esta tiene la principal función de que los recursos sean óptimamente utilizados esto significa la eficiencia y eficacia que se necesita para alcanzar mayor rentabilidad en la organización.

Consecuentemente controlar la aplicación de distintos pasos a seguir, tales como los métodos, los instrumentos que deben estar consolidados en un sistema formal. Significa que el control en la gestión obliga definir un conjunto de acciones para que se establezca importantes controles en la empresa.

Según el autor Pérez-Carballo (2013), sostiene como área el Control de Gestión que permite a la compañía optimizar los recursos y procesos con la finalidad de obtener mayor rentabilidad, esto es lo más destacado por el autor considerando a la eficacia y la eficiencia como sus mayores pilares

Sin embargo, Fuentes (2013) expresa que la empresa debe conllevarse a la obtención de la máxima eficiencia durante su desarrollo empresarial, optimizando los recursos que tiene a disposición con la finalidad de incrementar el valor empresarial, siendo el fin por el que fue creado.

Precisa que el control tendrá éxito si se cumple las siguientes características:

1. Comprender todas las áreas de la empresa en forma armoniosa
2. Las integraciones sistemáticas de las áreas no representan sumatoria de los departamentos.
3. Optimizar los recursos al máximo en cada área
4. Intervención de cada ejecutivo o responsable de área.

Por otro lado, la Comisión de contabilidad de gestión de accid (2010) indica que el control en la gestión se condiciona a lo siguiente:

- La estrategia de la organización: estrategia organizativa en la dirección que determinara la finalidad a obtener en un mediano y largo plazo, y los lineamientos para alcanzarlos.
- La cultura de la organización: clase de conducción, valores que se promueven, las distinciones de los trabajadores y el rubro en la cual la organización se desenvuelve.
- Los recursos disponibles y el coste del propio sistema de control de gestión.

Además, Pérez-Carballo (2013) desarrolla que un adecuado control de gestión no debe valorarse solamente la conducta de las actividades y las acciones de sus respectivos gestores, debe considerarse que constituyen un instrumento para estructurar adecuados procedimientos de coordinación de actividades. La actividad empresarial pretende que los dirigentes lideren de forma responsable al conjunto de personas que constituye la empresa. Teniendo referencia que una exigencia en una gestión determina una forma valiosa con la finalidad de fomentar una cultura y un entorno de grandes tendencias de gestión individual y colectiva.

Sin embargo, el autor Zambrano (2011) sostiene que el control de gestión es una de las actividades necesarias en todo proceso de gestión a los fines de verificar que lo planificado se está cumpliendo o se logró.

En resumen, controlar no es solo medir, sino que como parte del control es la acción de no exceder el presupuesto y no afecte la operatividad de la compañía bajando los gastos y aumentar los ingresos fijando plazos y que se cumplan, para que no afecte a la compañía deben tener sus presupuestos bien elaborados e ir modificando semestral o anualmente de manera real.

2.2.6. Ambiente de control

Manco (2014) determina al Ambiente de Control, como el grupo de operaciones, así mismo un adecuado sistema de control interno, comprende a la organización. Este propósito del Ambiente de Control está referido a la seguridad de métodos y procesos específicos de dicho Control. Un Ambiente de Control fuerte se podrá precisar, a los registros presupuestales precisos y un cargo de Auditoría Interna segura, podrán incrementar significativamente los procedimientos vitales de control. Debemos manifestar que un ambiente de control rígido no determina, eficiencia en el control interno.

El control facilita la definición de una adecuada organización en el Control Interno, buscando estimular y promover adecuadamente el compromiso de todo el personal. También se menciona al Ambiente de Control que representa pieza fundamental para sus elementos del Control Interno, dando estructura, orden y disciplina. Ahora bien el Ambiente de Control, es un elemento dinámico y cambiante, ya que se instaura e interactúa constantemente con elementos como son los planes de la dirección, las

metas, principios y valores institucionales; por tanto, se constituye, también, en un elemento transformador, ya que debe procurar influir en todos los colaboradores integrándose armoniosamente con sus propias aspiraciones de tal suerte que se logren dinámicas sostenibles y de efectos duraderos a través de la coherencia e incluso, la unidad de criterios.

Por su parte, cuando expresamos sobre funciones de control nos referimos a las políticas y recursos que permiten asegurar las directivas establecidas por la empresa. Según, manifiesta el autor el que puede definirse al ambiente de control como un conjunto de causas que representan la adecuada actuación de la empresa, expresándolo desde el control interno hasta determinar un alto grado de principios que prevalecen en el comportamiento organizacional.

Y, por otro lado, Celaya (2015) precisa que un entorno de comprobación es la representación de la organización de elementos que atentan a los lineamientos de la organización ofreciéndole fortalezas o causándoles debilidades a los controles, es decir, viene siendo el conjunto de tendencias y lineamientos que repercuten en las actitudes generales de la empresa, la gestión del cuerpo de propietarios y directores sobre la acción control de una empresa. Es decir, no basta con que existan controles, administrativos, sino que el ambiente que los rodea debe garantizar la efectividad de los primeros. El entorno de comprobación conforma, juntamente con el procedimiento administrativo y las técnicas de control, la disposición del control interno. Esta estructura de control representa un conjunto de lineamientos que se establecen con la finalidad de ofrecer un grado razonable para obtener los objetivos de la organización.

Sin embargo, Aldao (2015) refiere que el reflejo del espíritu ético está vigente en el ambiente de control esto lo podemos representar en la conducta y en el grado de responsabilidad que se determina en el control interno. Es útil como base de otros componentes, esto es debido a que los otros componentes determinan la evaluación de riesgos y la forma como mitigarlos. Es importante la formación de un adecuado ambiente de control, estableciendo pautas de comportamiento en la organización y concientizando al personal acerca de la necesidad de que ninguna operación importante quede sin ser controlada. También, De Jaime (2013) nos manifiesta que en las empresas un ambiente de control es fortalecido siempre que sus integrantes conozcan cuáles son sus deberes y responsabilidades, esto implica la adecuada iniciativa de asumir, enfrentar y solucionar las adversidades que puedan suscitarse

dentro de la organización. Cuando existe un comité de auditoría representa reforzar y contribuir el estudio y evaluación de control interno.

Asimismo, Lastre (2011) señala en este capítulo que tiene como objetivo fundamental conocer cuál es el punto de partida de la organización con respecto a su entorno e internamente, para gestionar el ambiente, la calidad y el control interno, de forma integrada. Para ello, se aplica la Etapa I denominada “Diagnóstico Integrado” del modelo de SGI-CASSCI-CES propuesto por Labañino (2010) en Radioquímica. El modelo de referencia de calidad, ambiente abarca cuatro y control sistemas de gestión para integrar dos, tres o interno, de concretas de la organización objeto de estudio. ahí la necesidad de ajustarlo a las los cuatro sistemas propuestos, mientras que el presente trabajo solo propone la integración de los sistemas necesidades El modelo de referencia aplica nuevos enfoques a la gestión de la enseñanza, con el propósito de lograr un mecanismo que posibilite a los centros de educación superior alinear sus objetivos con requerimientos del alumnado y cualquier entidad; actividades sustantivas y se minimicen los logrando que mejoren riesgos asociados 14001:2004 y la Res. 297:2003 dictada por el MFP. a los continuamente los elementos de la gestión empresarial que se estén integrando. A través de este se integra el ambiente, el control interno y la gestión de calidad y para ello se toma como base la NC-ISO 9001:2008, NC-ISO.

En resumen, el ambiente de control se logra implantar correctamente si es que concurren los cumplimientos de las políticas, leyes y estas deberán ser del mando de todos los empleadores y del personal correspondiente, no solo alcanzando el conocimiento, sino también se deberán de efectuar todo lo dicho de forma escrita y bien organizada.

2.2.7. Cobranzas

Blanco (2013) señala que el desarrollo de recaudo se desarrolla empleando continuamente las prácticas, y su gestión en varias ocasiones muestra demora en su cumplimiento, necesariamente por el interés preeminente al encargo del ejercicio en la ejecución de sucesos y auditorios.

En modalidad semanal, prepara un resumen de función al plazo, por categorías de plazo determinado, con el término de comparar su constitución y como mecanismo de la coordinación de cobro para la determinación del tiempo

En el manejo de Control de Cobranzas, anota las fechas, la gestión ejecutada y los rendimientos alcanzados.

El comprobante de Caja se muestra en dos paradigmas, con la siguiente asignación:

- Se toma como muestra con señal al índice en carpeta del usuario
- Se toma como muestra a la inscripción de posterior área de Cartera.

Empleando un sobre mencionada referencia de bienes, se entregan al área de administración para la adecuadamente envió y preparación del documento de área Contable.

Herz (2015) determina que los procesos ejecutados en una organización pueden diferenciarse desde el origen de la venta y la cobranza, que se establezca a partir de la recepción de una orden de pedido hasta su cobranza, cumpliendo el clico de entrega de mercadería, emisión de factura y la determinación de cuentas por cobrar, siendo estas las principales actividades. En esta operación la constituye distintas áreas de la organización, consecuentemente todo el proceso culmina en un asiento contable que conlleva a la confección de los estados financieros. Lo asociado en esta fase de comercio es proteger, anotar la mayor parte las funciones que conlleva a generar incrementos en los ingresos de la entidad. En consecuencia, la entidad debería asegurar una liquidez aplicando una adecuada política de venta y una eficiencia política de cobranza. Asimismo, debe asegurarse de controlar el efectivo, mediante la conciliación con los bancos y los arqueos de caja, y, por último, en caso tenga problemas de cobranza, debe presentar, de la manera más fiel, la información de sus cuentas por cobrar.

Naranjo (2009) nos dice que el órgano de control debe elaborar acciones de valoración de documentos en cuentas por cobrar en efectivo. De existir un control total de los ingresos que sean comparados con una lista o rendición de cuentas efectuadas en efectivo.

Además, Parra (2010) indica que en el principio de las cobranzas el responsable del cumplimiento de la cancelación del tributo lo representa el sujeto pasivo, pues representan un hecho económico que se estipula en el marco jurídico.

En resumen, el cobro es un procedimiento que hace efectiva una cobranza ya sea por pronto pago en un concepto:

1. Prestación de servicio
2. Una compra
3. La derogación de un pasivo

Esta puede ser iniciada por aquella entidad que recibirá el reintegro de la deuda, desde un área destinada básicamente a este proceso en la empresa; y también es importante diseñar un método de cobranza considerando el prototipo de usuarios que tiene la entidad, así como sus políticas y objetivos.

2.2.8. Créditos y cobranzas

Mercado (2012) señala que existen situaciones en que la entidad aplica a los consumidores tiempos reducidos para la cancelación de sus comprobantes de pago ofreciendo descuentos atractivos por la cancelación adelantada, dentro de un desarrollo inflacionario, ciertos consumidores pueden hallarse sujetas a situaciones que ameritan disminución del capital de operación, y la entidad debe tener una rapidez en el área de cobranzas con la finalidad de obtener por lo menos un saldo por cobrar al menos por un mínimo valor.

En parte de las cobranzas es necesario coordinar en el departamento de créditos y cobranzas para poder mantener los saldos lo mínimo posible para equilibrar las fases de la mejora como la aplicación de las nuevas estrategias. Asimismo, el autor Del Valle (2012) añade que, en la mayor parte de las organizaciones, la actividad de cuentas por cobrar se establece como elemento importante de la actividad de un tesorero. El disponible es de exclusividad, responsabilidad de tesorería, la determinación del efectivo recae en la función de la tesorería, y la acción de control del disponible que se invierten en la de cobranzas es una función inherente a dicha área de cuentas por cobrar.

Existen particularidades en la asignación al presupuesto de efectivo, acceso al manejo de valores aceptados en relacionados con entidades financieras, es considerable resaltar que el impacto de las cobranzas que tengan el efecto en una ubicación adecuada en el activo de las organizaciones.

Además, Vera (2013) refiere que el vocablo proviene del latín *creditum*, de *credere*, considera la determinación. La determinación es el principio de la financiación, aunque al mismo periodo conlleva una contingencia. El financiamiento sin determinación es inadmisibles, financiamiento es la determinación” John Stuart Milln,

en sus reservas de legalidad denominó al financiamiento como de autorización y de utilizar los bienes de otro. En el comercio del financiamiento, es la determinación de otorgar o tomar a cambio de efectivo, haberes o prestación. La ejecución del financiamiento determina: la adjudicación de un precio existente ya sea efectivo, existencia o prestación, por el principio de seguridad, a reemplazo del precio semejante que se pueda esperar posteriormente, adicionalmente debería tenerse un interés pactado. Existe una modalidad de financiar las obligaciones a plazos; significando un compromiso que inserte responsabilidad siendo realizada o postergada debiendo uno de los elementos reclamar ésta rápidamente de tal forma que desde el punto de vista legal el endeudamiento es un compromiso para pagar lo que se determine entre el cliente y el proveedor. De tal forma que el deudor tiene el compromiso de cancelar, siendo así que el acreedor le asiste el derecho que se cumpla el plazo tiene derecho de reclamar el pago.

Bravo y Mondragón (2011), señala que el gerente de crédito y cobranzas es la persona más idónea para sugerir las políticas a implantarse en el departamento, debidamente analizadas por el tesorero y aprobadas por la alta gerencia. Una buena gestión de crédito y cobranzas es un elemento definitivo en las actividades exitosas del movimiento de ingresos, nada obtendría la empresa con tener ventas elevadas si su recuperación es lenta y con problemas de diferente índole, que signifique un costo adicional que venga a ser mayor que el margen de utilidad que proporcionaría la venta.

Para el departamento de créditos y cobranza las políticas, son conjuntos de reglamentos que intentan organizar la actividad administrativa; ayudan a utilizar varios tipos de casos, y no representarían un resultado determinado pues se hace necesaria la intervención del gerente de crédito, el que con criterio y buen juicio dirá la última palabra en cada uno de los casos.

En la entidad deben procurarse que las políticas se instituyan de manera transcrita con el objeto de que en lo sucesivo que si las mismas necesitan algún cambio o corrección en varios asuntos que parezcan incorrectos a la realidad, se lleven a cabo por aquellos ejecutivos a quienes compete su revisión, para así poder contar con una herramienta de trabajo que pueda ser aplicada a todos aquellos casos concretos que se presenten.

La ventaja primordial que ofrece una política escrita es que servirá como base de guía del personal y permanecerá firme, cuando este ha tenido cambios por nuevos elementos y cuando las personas se encuentran en puntos distantes por su situación

geográfica, además que reporta beneficios para el entrenamiento y desarrollo del elemento humano del departamento.

Deben evitarse las políticas no escritas, pues estas varían por el individuo que las aplica, ya que no es posible pretender una unificación de criterio cuando los hombres actúan por libre albedrío. Las políticas deberán ser generales y no limitativas, no se cambiarán con frecuencia; además, se sujetarán a estudios con razonable periodicidad y cuando las circunstancias lo ameriten.

El punto importante de estas políticas es conocer que la cobranza está íntimamente ligada con el flujo de efectivo ya que esta es la terminación del periodo económico-financiero, cabe decir donde la recuperación de las cobranzas asegura la continuación de la operación con los propios bienes de la empresa.

Por otro lado, en las empresas debe existir el área de créditos, siendo el sector, el tamaño y el volumen de ventas pequeño mediano o grande de la organización. Ciertas empresas implementan el área cobranzas libre de toda la organización, pero es conocido que según la envergadura de la entidad se pueda direccionar funciones a una persona, esto obedece a que desarrollará acciones del control interno posterior a sus horas normales de trabajo. Dicha área consta principalmente de dos funciones: crédito y cobranza.

Facilitar créditos; Extender un financiamiento a corto plazo a nuestros clientes podría darse bajo ciertas condiciones.

Evaluación de reportes financieros y sus notas; Los reportes financieros son la base para analizar y decidir otorgamiento de crédito.

Acción eficaz de las cuentas por cobrar; Las diversas modalidades del exigible para que se conviertan en disponibles deben considerarse la razón principal de esa demora gestiones de cobranza deben enfocarse a los clientes.

Reportes al Gerente; Los informes referidos a las cuentas por cobrar otorgados deberán analizarse como se aprobaron y cuál ha sido su rotación de los movimientos detallados por clientes.

Personal controlado a su cargo; Los responsables de las áreas de cuentas por cobrar tienen la responsabilidad de monitorear a los colaboradores bajo su mando.

Otorgamiento de créditos de dudosa cobranza; Es responsabilidad del área de cuentas por cobrar evaluar e identificar a los clientes que se consideren dudosa las cuentas pendientes a favor de su empresa.

Evaluación de documentación presentada; Todo crédito que se otorgue debe tener el respectivo control interno con la finalidad de tener el menor riesgo posible al momento de solicitar que se hagan efectivos las cobranzas. Y se puede verificar con los documentos en los siguientes puntos:

- a) De notas de cargo
- b) De cheques sin fondos
- c) De facturas
- d) De letras protestadas
- e) De letras en cartera
- f) De documentos en poder del gestor judicial

Morales, J. y Morales, A. (2015) expresan que lo sucesivo de la cobranza es el otorgamiento de crédito, sin embargo, por la mayoría de las tareas que despliegan ambas áreas se pondera que sus labores son entrelazadas y complementarias; entonces surge la idea de algunas entidades que contemplan decretar un área que unan las funciones en una sola unidad productiva. La unión de dichas actividades puede resultar recomendable; es decir, dirigir el crédito y la cobranza es parte del cargo en una sola persona y con una disponibilidad estructurada que ya está determinado desde el primer día de las funciones. El riesgo es un componente relacionado al financiamiento, y ocurre cuando algunas empresas han quedado de acuerdo en mejorar un procedimiento de líneas de crédito como una opción al aumento de los ingresos; sin embargo, la cobranza lo ejecuta otra entidad en alta preparación; determinación que se analiza como la de exigir mayor compromiso al que mejora dicho puesto, pero en toda ocasión el cobro sigue siendo suplementario aun en el tiempo la ejecuta otro ordenamiento que no sea la entidad. Según la importancia de función, el responsable de a justificar las funciones de préstamos y cobranza establece un posicionamiento clave en la entidad, pues es constante veces hay un gran de compromiso que tiene, tanto para apoyar en el crecimiento de los ingresos, como para proporcionar la compensación del capital a través de una cobranza de efectivo.

En resumen, créditos y cobranzas se considera como un área de control esencial de la actividad de créditos y cobranza en el activo disponible, siendo de responsabilidad el área de tesorería, es necesario mencionar que los cobros recaen en el departamento de crédito y cobranzas donde las áreas muestran, cuentas por cobrar asegura la conformidad de la operación con los propios recursos de la empresa.

2.2.9. Política de crédito y cobranza

Bañuelos (2014) sostiene que los lineamientos de créditos y cuentas por cobrar, es una actividad desarrollada para operaciones constantes y designadas con la finalidad de establecer control y reducir el riesgo que se tiene al ofrecer créditos a nuestros clientes.

Se debe tener en cuenta que las cobranzas representan activo exigible de la entidad sin tener el giro de esta, la operación o la transacción se culmina en el momento que se lleva a cabo la cobranza. Obtener los niveles de mayor estándar de obtención de cobranza significa tener una liquidez efectiva, esto significa una buena salud en las finanzas. Las cobranzas cuando son fortalecidas se pueden obtener un beneficio de la rotación de cuentas por cobrar, esto permite asegurar obviar un endeudamiento. La empresa debe tener políticas idóneas que puedan convertir el activo exigible en activo disponible.

Las organizaciones empresariales diversas y sus lineamientos de facilidades a sus clientes deben ser debidamente analizadas. Toda empresa requiere la formalización y documentación, comunicar las políticas que se han establecido con el sano propósito de tener liquidez para que la entidad asuma o cumpla oportunamente sus obligaciones. De acuerdo a Bañuelos (2014) explica que es razonable en la medida que una entidad realice políticas va a poder contar con liquidez de manera oportuna considerando la coyuntura actual y es recomendable que las empresas establezcan su línea de crédito. Por otro lado, como también lo manifiesta Flores (2013) son el total de los lineamientos especializados que manejan el administrador Financiero de una entidad, con el objetivo de conceder comprensibilidades de pago a un indicado cliente.

Sin embargo, Morales, J. y Morales, A. (2014) Nos dicen que una entidad que no transforma en efectivo sus líneas de cobranzas se queda sin los bienes suficientes para mejorar movimientos de sus tiempos ejecutivos de productividad y de negocios, lo cual puede, por una parte, transportar cerca la carencia de recursos y paralizar sus tiempos operacionales, y por otra, a aumentar los consumidores insolventes. “Toda vez

que la gran cantidad de las ventas y la fabricación en el universo entero beneficiarse hoy el financiamiento, la cobranza de los consumidores que esta función ocasiona un trabajo de gran significación en la administración de las entidades.” La ineficiencia de una entidad en la convertibilidad a efectivo de la cobranza puede conllevarla a preocupaciones económicas y, en casos extremos, a la bancarrota; en promover “varios propietarios de comercio se encuentran con que su capital se ha esfumado de la cuenta financiera, sin estar siquiera representado por tangibles o inventario listo para su comercio, sino que simplemente establece una cobranza.

Por otro lado, Morales (2010) dice que el principal costo de un crédito y cobranza de consumo representa un pago adicional determinando el monto de la cuota a pagar dependiendo del plazo y monto solicitados. Sin embargo, en pizarras se informa una tasa de interés mínima y un valor de interés máxima (generalmente no muy distinta de la tasa de interés máxima convencional) para créditos de \$500.000, \$1.000.000 y \$3.000.000. La tasa de interés a cobrar dentro del rango establecido finalmente depende del monto solicitado, número de cuotas y calidad crediticia del usuario, entre otros. El rango es probablemente demasiado amplio como para permitir que un consumidor pueda comparar dicho valor en distintos oferentes. Existen además otros gastos asociados a la contratación de un crédito que por lo general son de cargo del cliente, estos son: Gastos notariales. Impuestos de timbres y estampillas. Primas de seguros (en el caso que estos sean contratados voluntariamente por el cliente). Comisión de prepago, entre 1 y 3 meses de interés 70. Gastos de cobranza prejudicial de cargo del deudor a partir del día 16 de mora, que en su mayoría son cobrados por empresas externas a la entidad bancaria, por porcentajes del valor cuota o capital adeudado.

En resumen, las políticas de crédito son aquellas normativas, lineamientos, condiciones de pago, clasificación de consumidores, de documentos y cobranzas que son indispensables íntegramente en las labores comerciales para una adecuada gestión del efectivo, aumentar las ganancias, obtener nuevos usuarios y producir mayor rentabilidad para la entidad.

2.2.10. Gestión del cobro

Hernández (2011) nos señala que, en la gestión de cobro de efectos, la entidad financiera no adelanta el importe del valor del efecto, sino que se limita a cobrarlos cuando llegan a su vencimiento. Una vez que la entidad ha conseguido cobrar el efecto, entrega el nominal del mismo descontando:

- La comisión por la gestión del cobro.
- El IVA (actualmente, 18%).
- Otros gastos (por ejemplo, gastos de correo)

Según, sostiene el autor la gestión de cobro es una tarea explicada por empresas financieras y esto consiste en cobrar los efectos a sus clientes.

También, Sánchez (2013) Indica que, como resultado de la gestión en las empresas, se lleva a cabo un movimiento permanente de efectivo, así pues: Por diversos de conceptos se producen pagos, tales como los ejecutados por la compra de productos, de inmuebles maquinarias y equipo, de mercancías y los insumos, abonos a las planillas, tributos, asesorías externas, servicios básicos. En definitiva, lo que representa los egresos de efectivo. Se ejecutan cobranzas, principalmente traducidos por las operaciones de ventas que se ejecutan.

Los cobros y los pagos no siempre se producen de una forma ordenada, por lo que podría suceder una centralización de cobros y pagos en forma inmediata, vale decir en pocos días. Desde el lado de los cobros, es posible que se centralicen una periodicidad de cobranzas en cortas fechas, o puede suceder una cobranza relevante. Por todo lo que antecede, toda organización debe ejecutar una idónea planeación de las salidas y entradas de efectivo, con la finalidad de prevenir con la debida anticipación contingencias de escases de efectivo. De esta manera la entidad planificara su flujo de efectivo para tener liquidez que se requiera.

Algunas veces, la previsión de tesorería falla y a la empresa se le hace necesario tener una buena interacción con los representantes del sistema bancario y financiero, pues se les requerirá ejecuten las cobranzas y pagos, con la finalidad de obtener descuentos al momento de solicitar un préstamo. Estos hechos económicos representan operaciones corrientes de flujo de efectivo, que se ejecutara dentro de un periodo corriente. Como ya se ha indicado, las organizaciones ejecutan operaciones para obtener liquidez cuando existe carencia de efectivo hasta el límite fijado por la propia empresa. Y efectuarán diversos tipos de transacciones con la finalidad de utilizar o

invertir el exceso de dinero cuando supere el límite que consideren razonable, en función del compromiso de pago o cobros pendientes.

Por otro lado, Pere (2010) nos dice que lo primero que se tiene que hacer es indagar la causa real de lo que no se pagó y la tipología del deudor. Ya hemos visto la manera de analizar el motivo que ha ocasionado un impago y ante qué clase de deudor nos encontramos. En segundo lugar, documentar la deuda reuniendo toda la documentación disponible. En el momento que se exhibe una problemática de cobranza, lo primero que se hace siempre es demostrar la existencia del saldo y así poder comenzar la exigencia del no pagado. Sí bien el cliente tiene toda la razón en sí para recaudar, no basta esto en la industria, porque debe explicar su efectividad y como obtuvo el préstamo.

Para poder tener un triunfo en el recobro de la deuda, uno de los puntos claves de los morosos profesionales y sus tácticas habituales son, exhibir su desacuerdo con el valor reclamado o denegar la efectividad de la deuda. Estos deudores están acostumbrados a buscar salidas de gran confusión, de modo que podría ser que dicha mercadería abastecida no se ajusta a la que exigió el distribuidor en calidad o en el día puesto que han anulado la transacción comercial o que existían defectos de cantidad.

A fin de evadir esta clase de estrategia para así librarse y abonar, éste abastecedor tendrá que poseer en su potestad todos los documentos y así logrará explicar el origen y existencia del débito, por lo tanto, sí se logra vender con senda amigable con dicho deudor, así también si se atreve a comenzar actos legales, y los documentos serán sus mejores armas y estos certifican la efectividad de sus deudas y su cuantía.

En tercer lugar, el gestor debe recopilar toda la información disponible

- Datos completos del deudor
- Documento del cliente
- Dirección
- Teléfonos
- Nombre de contacto
- Vendedor que realizo la operación
- Antigüedad de las relaciones comerciales
- Estados de cuenta de los últimos 18 meses
- Facturación de los últimos 12 meses

- Término del préstamo otorgad
- Realidad existente de Riesgo Actual, extraído del riesgo no vencido y vencido.

Según, el autor Pere (2009) dice que en el uso crediticio es muy dificultoso obtener la seguridad de que un cliente abonará su deuda en la fecha proyectada, debido a que constantemente pasan hechos imprevistos o fortuitos que causan el incumplimiento del pago. El cliente cumplidor puede cambiar de un día a otro en moroso, por factores externos que comprometan su postura económica.

Sin embargo, Cot y Miralles (2013) nos indica que, una vez se ha satisfecho la demanda del cliente, se procede al cobro del servicio prestado. Cualquier miembro del personal de una floristería ha de estar capacitado para calcular el importe total de un encargo o de la venta de un producto, saber los medios que existen para cobrarlo, utilizar los diferentes sistemas de cobro que en la floristería tengan previsto para ello, así como emitir los justificantes de pago que el comprador requiera. A lo largo de este capítulo se van a conocer los diferentes medios de pago establecidos, las ventajas y las desventajas que supone utilizar cada uno de ellos y cuáles son los más comunes en el entorno de una floristería. Se explicarán los sistemas de cobro más habituales en una floristería, así como los documentos relacionados con la gestión del cobro, es decir los catálogos y listas de precios elaborados en cualquier soporte, los albaranes y los tiques de compra, recibos y facturas. Este capítulo completa y cierra el bloque denominado Servicios y productos en floristería y constata la importancia que tiene el cobro como una parte más en el servicio que ofrece una floristería.

En resumen, podemos decir que la administración del cobro son las acciones que puede realizar alguien para conseguir créditos suyos o de terceros, que abarcan de por medio otras gestiones, visitar al cliente moroso, la citación del deudor, y la notificación de pago, Las diligencias pueden ser de varios tipos, tal vez puede gestionarse un oficio, una jubilación, de un auto en el registro automotor, la inscripción de un inmueble en el registro de la propiedad, entre otros aspectos.

2.2.11. Riesgo del crédito

Ruza y Curbera (2013) sostiene lo siguiente:

Riesgo de crédito se sintetizan en:

- a. La liberación en el ámbito económico ha favorecido en la aparición de una sucesión de ideas en los materiales financieros ya vendidos en distintos establecimientos, también la manera de trabajar de las empresas participantes en lo ya mencionado.
- b. Un descentramiento de la vigilancia desde la liquidación hacia la indagación ya brindada por el flujo de caja y por la cuenta de resultados.
- c. Se inscribe un incremento de las acciones dejando de lado el balance y la titulación de activos se fortalecen.
- d. Se acrecientan los mercados de deuda y recientes intermediarios económicos tienen un nuevo espacio (por ejemplo: los “shopping center” grandes centros comerciales).

También los bienes de todas las potencias se hallan a muchos aplicados del curso y los han llamado «una etapa nueva en la gestión de conflictos de dichas empresas» usualmente, y en particular las del riesgo crediticio.

Los componentes juegan un papel notable en este evento de concepción de la gestión de riesgos, por otra parte, la accesibilidad de un grupo de herramientas de simulación e investigaciones que admiten el procedimiento sistemático de riesgo, lejano a las atenciones personales del gerente, así también, la preferencia por parte de los moderadores al manejo de normas internas de gestión del riesgo, para la consolidación del coeficiente pequeño de solvencia.

Respecto con las modernas herramientas analíticas se indican lo siguiente, las técnicas de simulación probabilística y determinista, el proyecto matemático, la teoría de los juegos y las redes neuronales artificiales, del cual común denominador reside en la relativa complejidad de mecanismos usados, con el objetivo de razonar en conjunto y multiplicidad de aspectos concernidos con el riesgo crediticio. Conforme con Caouette – et. Al. (1998), de acuerdo con el elenco de métodos, lejos al haber terminado el procedimiento de perfeccionamiento en la evaluación del riesgo crediticio de una extensa diversidad de activos financieros, se pueden estimar como esmeros fundadores

en la labor de investigación de compromisos ante los retos que pueden ir apareciendo a diario.

Con relación, al segundo elemento, a partir de la aceptación del Acuerdo de Basilea en el año 1988, el marco normativo fue centro de numerosas innovaciones, ya siendo notable y que supone la conformidad de la Enmienda de 1996, al aceptar que las empresas bancarias utilicen sus propios medios internos de gestión, y así valorar la carga del dinero asociado al plan de negociación (riesgo del mercado). Considerando 1996 como año de inicio, y los sucesos anteriores han exigido influencia sobre los ordenadores y así ampliasen el uso de tales tipos al argumento del riesgo crediticio.

Según el autor, podemos decir que el riesgo de crédito viene a ser una probable merma y esto lo acepta el funcionario económico como resultado de las faltas y de los deberes contractuales que conciernen al suplemento con las que se corresponde. Y como se sabe actualmente se relacionan con los bancos e instituciones financieras.

Eliozondo y Altman (2010) nos comenta que antes de iniciar el análisis del riesgo crediticio, es conveniente determinar que las operaciones del balance son fuentes de exposición de riesgo crediticio, al que una institución financiera puede confrontar. El riesgo de crédito aparece sí lo contrario son completamente incompetentes de llevar a cabo sus necesidades o están indispuestas pactados. Así como también, el Riesgo de Crédito comprende al riesgo informable, y es una evaluación equitativa de posibilidad y esta parte no cumpla con lo dicho, así como el riesgo de mercado y si el cliente incumple también mide la merma financiera que será examinada.

Sin embargo, López (2012) nos dice que, la evaluación y asunción de la inseguridad compone la condición de la asignación mercantil. Este anuncio a profundo de la inseguridad a responsabilizarse o asumirse es, por ello, irremplazable para atribuir apropiadamente este incremento de las dimensiones centradas en el balance, del volumen de comercio y de los resultados conseguidos.

Los distintos tipos de inseguridad obtenidos en la acción mercantil, es conveniente a la falta y al aplazamiento del pago de la inversión financiera, o de que la empresa bancaria tenga que substituir en responsabilidades astringidas por intermediarios, los cuales se les ha financiado un crédito de firma, establece, especialmente en cambios

espontáneos en la coyuntura y en épocas de conflicto económico, este es de acción fija de la administración financiera y de los aspectos de prioridad.

Este riesgo es, lógicamente inherente a la banca comercial, y su menor o mayor importancia sirve de forma frecuente de los bienes, de la capacidad de las personas y de los equipos directivos responsables del estudio, así como del estado de difusión con la inseguridad admitida y el otorgamiento de las operaciones, también por sectores de actividad y por el nivel de compradores.

El riesgo de no recuperación de activos o de financiación se ha ido empeorando en los periodos finales conveniente a la mayor parte ascendente y las capacidades de habilidad con la que se va desarrollándose una ocupación mercantil, constante más veces, superior dependencia por las reservas, la elevación mundial y estos permitan conflictos complementarios arduamente determinables, también con el alto incidente sobre los riesgos financieros.

En este ambiente, se emplea con mayor potencia el principio fundamental en la tarea de compromisos de cómo es la variación, utilizada en la capacidad amplia:

- Cuota de riesgo/inversión limitada con un determinado prestatario.
- Como los diferentes grupos de ocupación financiera, comprometiéndose de reflexionar los firmemente interconectados.
- En Zonas geográficas.
- Por productos o modalidades.
- Por segmentos de clientela.
- Etcétera.

Con la administración de riesgo financiero que ha venido siendo frecuente el uso y la determinación de ejemplos como el subsiguiente: «En eras de desarrollo, se admiten préstamos con la misma dicha con la que en épocas de crisis se rechazan, lo que conlleva a la existencia de políticas crediticias erráticas y no estables».

Por esta razón, el motivo del que el riesgo se incremente en fases de riesgo económico o recesión, en el momento en que las entidades aumentan sus deudas para continuar en marcha según la regresión de la queja o si hay probabilidades de ascendientes aumentos según tipos de ventaja. Y con los tipos de interés muy pequeños de los periodos finales y varios grupos disfrutaron para deber más y a tipos variables lo hizo

la mayoría, un alza de las clases de interés por arriba de sus perspectivas puede vulnerar la entrega de créditos.

Por lo tanto, el otorgamiento de préstamos es fundamentales e importantes las actividades que se incrementan o desarrollan las cajas y bancos de la economía estableciendo la plataforma de su negocio, comercio, y por esto es necesario el apropiado trabajo de riesgos esenciales.

La forma sinóptica donde se constituyen seis etapas seguidas por la autorización de un crédito.

1. Petición
2. Estudio
3. Concesión
4. Formalización
5. Administración
6. Seguimiento

Según Amat, Pujadas y Lloret (2012) refieren que el riesgo de préstamo es la contingencia de pérdidas y se puede provocar si no se recobra el monto financiado. La infracción se comprende como una definición mundial que contiene unas variantes factibles:

- Conceder parcialmente las partes establecidas en el vencimiento pactado.
- Negar los importes acordados en dicho vencimiento pactado.
- Infringir distintos tratados adjuntados en los contratos.

Asimismo, Marcuse (2010) señala que uno de los compañeros más asiduos del banquero es el riesgo, y en particular, el riesgo crediticio. Como acompañante es un animal peligroso, pero el banquero debe poder controlarlo. No digo dominarlo, ni eliminarlo, eso sería imposible. Pero sí mantenerlo dentro de límites razonables.

La mejor manera de disminuir los riesgos crediticos sería evidentemente no asumirlos, pero el papel del banquero y su función principal es suplir las plazas donde ejerce su profesión con facilidades crediticias que permitan el normal desarrollo de los negocios y de la economía en general. A menudo existen situaciones que permitirían al banquero, por lo menos transitoriamente, colocar el dinero que le es confiado a un mejor rendimiento y con menor riesgo, en operaciones con otras contrapartidas que su clientela tradicional. La tentación es grande. He conocido un banco que en un

momento dado había convertido, mediante operaciones de swap, casi el cincuenta por ciento de sus disponibilidades en monedas extranjeras, colocando las divisas, así obtenidas, a tasas de interés muy superiores a las que podía aplicar en los créditos a su clientela local.

En resumen, podemos decir que el riesgo de crédito es una merma monetaria y esto a causa de la falla de con cumplir con sus deberes pactados por la contraparte. Y esto es proporcionado como el cobro de restaurar los flujos de fondos si la otra parte ha incumplido con sus deberes.

2.2.12. Riesgo operacional

Pardo (2016) sostiene que existen diferentes definiciones de riesgo operacional:

La utilizada en este libro es la expuesta por la comisión de verificación Bancaria de Basilea (ordenamiento conformada por inspectores de diferentes naciones para la fundación de estándares de controles vinculadas con la responsabilidad de las sociedades financieras), que determina peligros operativos como: “contingencias de riesgos mostrarse de una carencia de acondicionamiento o de un error de desarrollos, personales o los procedimientos internos, o bien como resultado de suceso externos”. Se ha seleccionado esta determinación porque es fácilmente comprensible y aplicable a todo tipo de organizaciones.

Tabla 1: *Esquematiza el concepto de riesgo operacional*

Riesgo Operacional		
Causas de los modos de fallo	Modos de fallo (factores de riesgo operacional)	Efectos (pérdidas)

Teniendo en cuenta esta definición, podemos afirmar que el riesgo operacional está directamente vinculado con el cumplimiento del desarrollo y, por ende, con cada una de las funciones que los incorpora. Como paradigmas, en el desarrollo “planificación y asignación de encargos” existe la inseguridad de organizar el pedido con superior o inferior de proporción de formalizar u organizarlo con una observación equivocada, de proporcionar el pedido erróneamente a otro consumidor, de sufrir imperfecto de la mercadería durante el traslado, etc. Todas estas condiciones eventuales pueden conllevar a riesgos de superior o inferior de trascendencia, como reincorporaciones, desechos, indemnizaciones, entregas, etc., que puede haber un precio representativo. Como consecuencia, puede ser interesante abordar la acción de incertidumbre que

podemos definirlo como una mejora continua de los procesos, cuya finalidad analizar inicialmente todas las acciones de dependencia durante los procesos, y una posterior valoración para examinar la magnitud y posibles acciones para evitar contingencias.

Según Alkorta (2016) dice que los sucesivos acuerdos de Basilea han mantenido la definición del riesgo operacional como «inseguridad de pérdidas beneficiadas de unos desarrollos interno, personal o sistemas inadecuados o errado o de sucesos exteriores». Esta definición no alcanza a los riesgos estratégicos o de reputación, pero sí al legal que se describe como «la exposición a multas, penalizaciones o daños resultantes de acciones supervisoras o liquidaciones civiles de perjuicios», aunque sin limitarlo a esos supuestos.

Existen tres métodos para disponer la obligación de capital para cubrir la inseguridad operacional:

- a) el procedimiento de indicador elemental, que une la reclamación de capital por la inseguridad operacional a un indicador exclusivo, como, por ejemplo, el ingreso bruto para todo el banco.
- b) el procedimiento estándar, una diferencia más complicada que maneja una organización de indicadores financieros y líneas mercantiles institucionales para disponer la obligación de capital.
- c) el procedimiento de evaluación interna, que integra dentro de un cuadro establecido por la verificación, los datos internos de pérdida de un banco individual al cálculo de su requerimiento de capital.
- d) el método de medición interna, que incorpora dentro de un marco especificado por la supervisión, los datos internos de pérdida de un banco individual al cálculo de su requerimiento de capital.

Alkorta (2016) reconoce la gran diversidad de tipos de riesgo proponiéndose el tratamiento separado de los tipos básicos del mismo: el fraude interno, el fraude externo, las laborales (protección en la labor y prácticas de oficio), las responsabilidades hacia la clientela, los daños a los activos físicos, los fallos del sistema informático o interrupciones de actividad y los originados en la ejecución y proceso de órdenes. Las exigencias de capital, si se elige el modelo más desarrollado es decir el de medición interna propia, serán proporcionales y adecuadas a la realidad de negocio, a los procesos y operativa de cada banco. Sin embargo, y desde mi punto de vista, la consideración económica por su correspondencia con niveles de capital

consumidos por una mayor o menor exposición al riesgo operativo ofrece una lectura parcial y distorsionada de las características fundamentales del riesgo operativo. Es indiscutible que un determinado modelo de negocio y de operativa conlleva sus riesgos operativos asociados, como lo es también que una mayor o menor calidad en los procesos y controles tiene incidencia en los posibles quebrantos originados por estos motivos. Ello justifica la exigencia y asignación de un volumen mayor o menor de capital por este tipo de riesgos.

El autor Estupiñán (2016) se establece que en el Riesgo Operacional se cuenta con sistemas, procedimientos y programas que se requieran para garantizar una adecuada operación del departamento de Inversiones. Se precisa que existen líneas horizontales y verticales donde se establecen las funciones y políticas que deben ser conocidas por todos los funcionarios del área, debiendo ser observados obligatoriamente. Las operaciones se registran en sistemas debidamente documentadas en los archivos. Y estos ejercicios se inscriben en un método llamado “P O R F I N” y estos archivos están registrados en la Dirección Operacional de Inversión. La empresa tiene un riesgo Legal para ello se cuenta con una gerencia jurídica que tiene la finalidad de apoyar la formalización de los contratos para las operaciones se realicen, de la misma forma se tiene un seguimiento y un cumplimiento de las políticas que se han establecido en sus instrumentos de gestión.

2.2.13. La liquidez

Flores (2017) nos manifiesta lo siguiente:

Representa la suficiente idoneidad de cumplir las obligaciones que tiene una empresa al momento de afrontar sus obligaciones según una programación de pago con la finalidad de disminuir sus deudas.

Los ratios para evaluar la liquidez son:

- a. La liquidez corriente
- b. Capital de trabajo

Forma para conseguir el capital de trabajo es:

$$\text{Capital de trabajo} = \text{activo corriente} - \text{pasivo corriente}$$

Constituye el acceso de los derechos sobre las obligaciones que señalan la liquidez de la organización.

La obtención de la fórmula de la liquidez corriente es:

$$\text{Liquidez corriente} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$$

Muestra mayor liquidez sobre la capacidad que tienen las responsabilidades de un mínimo plazo o alta exigencias, y esto se deduce dividiendo las cuentas corrientes atreves las obligaciones de adeudo a un límite de tiempo, a más alto sea la capacidad descubierta, mayor será el coeficiente de dicha empresa para compensar las deudas que se van a vencer.

Conforme nos expresa el literato, la liquidez es fundamental para la entidad, contar por medio de la capacidad y así mantener con mayor condición de protección que los activos sean de razonable solvencia para mantener las responsabilidades que cuenta con mayor elevado del coeficiente para poder satisfacer la capacidad cubrir las deudas de corto plazo.

Por otro lado, Apaza (2010) sostiene que la solvencia, es la dimensión de la cantidad que posee la entidad, para recubrir acertadamente sus responsabilidades de cancelación con todos los colaboradores y entidades, los proveedores, el físico, organizaciones de crédito y la totalidad de aquellos organismos, con quienes los haya adquirido con el medio económico y social el que opera y para analizarla.

Además, cuando nos referimos a liquidez estamos manifestado el volumen de fondos de mundiales, en expresiones brutos, que puede tener un país. Cuando se tiene un buen SMI, se debe facilitar una adecuada oferta que pretenda obtener buena liquidez en relación con las necesidades de las operaciones, custodias de reservas que se susciten en cada ocasión. Durante excesivo periodo, el oro fue aprovechado como forma de cancelar más significativo, actualmente la gran parte de esta solvencia está conformada por fondos mundiales; es decir, distintas de uso internacional que sostienen los Bancos Centrales (reservas oficiales) y los Bancos Comerciales.

La liquidez tiene como función elemental otorgar el financiamiento que puedan presentarse a través de un desequilibrio temporal en la balanza de cancelaciones, para

contrarrestar a las reclamaciones de las divisas para importaciones, atención de deudas, traslados de dividendos, extracción internacional de capitales, etc.

Pérez (2015) explica que la creación de liquidez internacional genera beneficios y costos. Los países a menudo se encuentran en conflicto acerca de la distribución de estos beneficios y costos. El principal punto de disputa a este respecto es la utilidad resultante de emitir dinero, conocido como señoreaje

Asimismo, como también manifiestan los autores Santiesteban, Fuentes y Leyva (2015) manifiesta que se refleja a una empresa por la manera la responsabilidad en un determinado tiempo según su vencimiento. Cuando hablamos de solvencia de la posición financiera en las organizaciones nos estamos refiriendo a la liquidez, esto facilita que se pueda cumplir con las obligaciones a corto plaza.

Capital de trabajo neto:

En realidad, no es una razón, es una medición universal de la solvencia de una entidad. Se calcula de la manera siguiente:

$$\text{Capital de trabajo neto} = \text{Activo circulante} - \text{Pasivo circulante}$$

Razón circulante: Determina la disposición de la entidad para cumplir con sus responsabilidades a determinado tiempo, se refleja de la siguiente manera:

$$\begin{array}{r} \text{Razón Circulante} \quad \text{Activos Circulantes} \\ \hline \text{Pasivos Circulantes} \end{array}$$

Razón rápida (prueba del ácido): Representa una similitud a la razón circulante, sin considerar las existencias, esto representa que sea el menos líquido en el activo corriente, para ello se tiene en cuenta los siguientes puntos:

- a. Excesivas existencias que no son colocadas en el mercado con viabilidad.
- b. Las existencias se comercializan habitualmente a un plazo determinado.
- c. Esto representa que existen cobranzas antes de transformarse en disponible.

Se calcula de la siguiente manera:

Activo Circulante - Inventario

$$\text{Razón Rápida} = \frac{\text{Activo Circulante}}{\text{Pasivo Circulante}}$$

Este índice manifiesta una superior medida de la liquidez, normalmente esto es al momento que las existencias carecen de la posibilidad de transformarse en disponible fácilmente. Si las existencias son liquidas este ratio de razón transitante constituye una medición viable de solvencia general.

López y García (2010) detallan que el Origen y Aplicación de Fondos (EOAF) representa el Estado administrativo que facilita asesoría clara en relación con la solvencia de la organización. Es de nuestro conocimiento que existen distintos formatos que sirven para elaborar un estado de fundamentos y utilización de capitales. Se recomienda emplear una dimensión que establezca los distintos principios de la solvencia de la entidad.

La liquidez proviene de las siguientes fuentes:

- a. La gestión de los aspectos operativos relacionados con la Cuenta de Explotación de la empresa.
- b. La gestión de los aspectos operativos relacionados con el circulante neto.
- c. La gestión de los aspectos relacionados con las políticas de inversiones o desinversiones en activos fijos.
- d. La gestión de los aspectos relacionados con las políticas de obtención de Capital y de retribución a los accionistas.

Con este enfoque, empleemos el siguiente formato de EOAF:

+ Resultado Neto G.
= Flujo de Caja Operativo
+/- Variación en Activos Circulantes Netos
= Caja Generada por las Operaciones
+/- Variación en Activos Fijos por inversiones o desinversiones
+/- Variación en Recursos Propios por ampliaciones o devoluciones de Capital y retribución a los accionistas
= Flujo de Caja Neto

En resumen, según análisis de liquidez son obligaciones de menor vencimiento o mayor exigibilidad como el medio de pago, actualmente la mayor parte de esta liquidez está formada por reservas internacionales que generan beneficios y costos haciendo frente a las exigencias en un corto plazo según su vencimiento. Esta liquidez manifiesta que la solvencia representa una posición financiera normalmente de la entidad significa la viabilidad que se tiene para cumplir las obligaciones a corto plazo. Cuando el activo es lo suficientemente líquido se puede precisar que hay grado aceptable de la liquidez general.

2.2.14. Ratios de liquidez

Según Apaza (2010) señala que la solvencia representa la rentabilidad que la empresa debe tener para cumplir sus responsabilidades en determinado tiempo.

Considerando el valor de solvencia del activo transcritante, se pueden obtenerse diferentes clasificaciones conforme el grado de solvencia de las salidas que se toman para su fabricación. Basada en esta proporción se puede hablar de cuatro índices de solvencia en una entidad.

- Ratio de Liquidez a corto Plazo
- Ratio de Liquidez inmediata
- Ratio de Liquidez Media
- Ratio de Liquidez Total o General

Es el grado de la disposición que posee la empresa, para constituir de manera oportuna sus obligaciones de pago con todos los empleados y proveedores, financieras de crédito y todas aquellas instituciones con quienes adquirió con el medio económico y social el que opera para analizarla.

Según manifiesta el literato, es fundamental para la entidad contar con la capacidad y mantener la liquidez oportunamente para poder cubrir todo tipo de pagos aplicando los ratios de liquidez necesarios hacer presente las deudas en corto plazo, buscar las mejores partidas que se tomen para manejar escalas que se puede desarrollar los índices de liquidez.

Por otro lado, Ricra (2014), sostiene que los índices evalúan la amplitud de la entidad para efectuar el cumplimiento de las acciones dentro de los 12 meses las relevantes son las siguientes tenemos:

Razón de liquidez general: elemental índice de flujo de efectivo presenta en términos porcentuales las obligaciones en un periodo corriente puedan ser asumidas por nuestros derechos a corto plazo, cuyo momento de obtener efectivo se haga al cumplirse la fecha de cobranza.

El rango estándar como efecto es superior a 1, si esta entidad tiene muy buena capacidad con el fin de hacer frente a sus deberes ha determinado tiempo. Si es inferior a 1 simboliza que la entidad no tiene suficientes activos para resguardar sus responsabilidades con sus acreedores.

Además, Maguiñon (2013), evalúa que la empresa tenga la capacidad para enfrentar las obligaciones en un corto plazo, esto significa, que la empresa no debe incurrir en gastos innecesarios que dificulten la liquidez.

A. Ratios de liquidez razón de circulante

Activo corriente

Pasivo corriente

Activos corrientes. Efectivo o equivalente, valores negociables, cuentas por cobrar, inversiones

Pasivos corrientes. Obligaciones por cancelar, facturas por cancelar, plazo de adeuda, tributos por cancelar, otros gastos de retribuciones para el costo de la empresa REAL SAC 2011 tenemos $86840 / 64710 = 1.34$

El presente índice representa la capacidad de endeudamiento de la entidad con las obligaciones en determinando momento. Incrementándose este coeficiente aumenta la productividad económica de la entidad con la finalidad de cumplir con sus obligaciones, generando así una posibilidad de disminuir los pagos pendientes.

En suma, si:

1 > Buena capacidad de pago

2 = cubre apenas los pagos

1 < mala capacidad de pago.

El efecto de este ratio es 1.34 veces más elevado que el pasivo corriente, es decir por cada sol de obligación, la organización cuenta con 1,34 soles para cumplirla.

B. Prueba acida

Activo - existencias – gastos pagados corriente por anticipado

Pasivo corriente

Este índice de liquidez es similar al precedente, pero se detallan a mayor precisión para cumplir las obligaciones dentro de los 12 meses.

C. Ratio margen de seguridad:

Activo corriente – pasivo corriente

Pasivo corriente El presente indicador es aquel ratio de capital a corto plazo, en este caso el margen incrementa en la medida que se vaya incrementando el capital de trabajo, esto implica que la organización podrá solventar las obligaciones corrientes oportunamente. Obtener un ratio elevado permite a la organización cubrir probables pérdidas en el desarrollo de las operaciones, también podrá absorber una baja en las existencias. Este ratio permitirá dar alternativa de solución para que atreves de su disponible se pueda cumplir con las obligaciones a corto plazo.

Así como también, el autor Garrido (2012) nos dice que son los indicadores que se utilizan para llegar al entendimiento de la solvencia de la entidad, entre los que predominan los siguientes:

- El capital corriente o fondo de maniobra.
- El período medio de maduración financiero.
- El capital corriente necesario.
- La ratio corriente.
- La ratio de prueba ácida.
- La ratio de tesorería.
- El coeficiente básico de financiación.
- Otros ratios de liquidez.

Los tres primeros indicadores ya los hemos visto en los apartados anteriores. Una medida elemental está representada por el capital corriente debido a la liquidez o la solvencia a determinado tiempo que tiene la entidad. Constituye una alta probabilidad de generación de problema en su aplicación, esto se debe porque no permite validar datos de diferentes periodos de una organización o diversas comparaciones de entidades mutuamente. Esto obedece a las magnitudes absolutas que tiene el capital corriente implicando que no pueda existir una comparación cuando la capacidad de

las entidades no es semejante. Así, que una gran cadena de centros comerciales tenga un capital corriente de 30 millones de euros, y un pequeño supermercado tenga un capital corriente de 30.000 de Euros, no implica que el primero presente una mejor liquidez, ya que ambas medidas no son comparables al tratarse de empresas con tamaños muy distintos. Los indicadores que se utilizan son para proteger este inconveniente, siendo no más que magnitudes relativas que evalúan alguna actividad de la organización, permitiendo comparar diferentes periodos u organizaciones distintas. En este capítulo nos centraremos en las ratios que miden la solvencia de la entidad.

Aching (2015) sostiene que el índice de liquidez general resulta de dividir el activo corriente entre el pasivo corriente. Constituyendo el activo corriente elementalmente los rubros de caja, bancos, obligaciones y letras por recaudar, precios de poder negociar e inventarios. El presente indicador representa en forma prioritaria y primordial de liquidez, mostrando que cuentas de obligaciones en un determinado tiempo pueden ser pagas por rubros del activo corriente, que permita convertirse en disponible cuando corresponda el vencimiento de una obligación cuya conversión en dinero corresponde aproximadamente al vencimiento de las deudas.

$$\text{LIQUIDEZ GENERAL} = \frac{\text{ACTIVO CORRIENTE}}{\text{PASIVO CORRIENTE}} = \text{veces}$$

Ratio prueba ácida:

Representa que en el activo corriente se descartan rubros que son poco realizables, facilitan una exigencia en la evaluación de la capacidad de cancelar en un determinado tiempo. Representa ser más severo que el ratio preliminar, siendo computado disminuyendo las existencias del activo corriente y fraccionando esta desigualdad entre el pasivo corriente. Las mercaderías son apartadas debido a que son menos líquidos y son más propensos a pérdidas.

Ratio prueba defensiva:

Representa evaluar la capacidad real de la organización en un determinado tiempo; para lo cual se considera aquellos activos mantenidos en Caja Bancos y los precios

vendibles, desvirtuando la influencia del periodo y hasta cierto punto el desconociendo de los importes de los demás compromisos del activo corriente. Nos señala la calidad de la entidad para ejecutar con sus activos más líquidos, sin requerir a sus movimientos de ingresos. Evaluar este ratio en fraccionamiento del total de la liquidación de caja y bancos entre el pasivo corriente.

Ratio capital de trabajo:

Su uso es más frecuente, se determina como una correlación entre los Activos Corrientes y los Pasivos Corrientes; no constituye un motivo que se defina en diversos términos de una cuenta dividida entre otra. La diferencia entre los activos corrientes menos los pasivos corrientes representaran el Capital de Trabajo que obtendrá la empresa después de cumplir con sus obligaciones necesarias, es la disconformidad entre los Activos Corrientes menos Pasivos Corrientes.

En resumen, los Ratios de Liquidez son los indicadores que evalúan la capacidad de la entidad para efectuar con sus obligaciones a mediano plazo a medida de ratios de disponibilidad de efectivo con la finalidad de demostrar que las obligaciones a corto plazo pueden ser cubiertas con la liquidez, la entidad podría mantener sus obligaciones corrientes en oportuna conveniente. La realidad de un mayor ratio le proporciona a la entidad absorber posibilidades pérdidas.

2.2.15. Flujos de efectivo

Hirache (2015) señala que cuando se presenta una información sobre los movimientos de efectivo, la empresa pone en conocimiento sus ocupaciones de ejecución de transposición y de financiamiento para que se puedan generar entradas de efectivos netos futuros.

Para eso la empresa manifiesta como logra e invierte esa liquidez, insertando asesorías para el financiamiento y reembolsos de deudas, beneficios en liquidez u distintas modalidades de distribución de liquidez a los inversionistas. La administración del movimiento de liquidez facilita a los beneficiarios internos y externos a entender los hechos económicos de una empresa que expone dicho informe financiero a través de las actividades mencionadas.

Según, nos manifiesta el autor, la información de flujo de efectivo también ayuda a las entidades de como evaluar o generar los ingresos de efectivo se maneja como también en el préstamo o la inversión o el reembolso de las deudas y la distribución que pueden

controlar otros factores a efectuar como se puede ver el efecto en liquidez, solvencia que permite mejorar de las operaciones a evaluar actividades financiero sobre el rendimiento de flujos de efectivo. Asimismo, Ricra (2014) nos comenta que el balance general determina movimiento por movimiento, así se verá cómo se llegó al saldo final del año y como se dividió el disponible al iniciando el periodo, por lo tanto, este debe cuadrar con el rubro efectivo del EE.FF.

Muestra la impresión que tiene funciones ejecutadas, de subvención y de inversión de una entidad sobre sus movimientos de efectivo a lo amplio del efectivo.

Muestra para aclarar cómo las ejecuciones de la entidad han simulado su liquidez, no es recomendable conservar excesiva solvencia por los precios que esto personifica, pero tan pocas carencias a modo que para no cumplir cancelar con las obligaciones a periodo o no aceptar como para no cumplir cancelar las responsabilidades a un periodo para el desarrollo de la entidad vía adquisición de registros o de activo fijo.

Además, Palomino (2013) manifiesta que las variaciones en el activo disponible, permite especificar las cobranzas y los pagos, que han sido estructurados, evaluados y aplicados en las agrupaciones que se desarrollan en la empresa como actividades tales como operaciones, inversiones y endeudamiento. Dicha conciliación es una “prueba” de que el cash flow nos demuestra el producto de los equivalentes de efectivo y de los cambios de efectivo y este tiene como finalidad exponer el resultado de los variables de efectivo y equivalentes de efectivo de un elemento económico en un plazo establecido.

También, Flores (2013) dice que el flujo de efectivo es rentable por que proporciona a los beneficiarios del estado de inversionistas los principios para determinar la cantidad que posee la empresa para producir efectivo equivalente al efectivo, así como la obligación de solvencia que esta posee. Para pensar a realizar en determinación económicas, los beneficiarios tienen derecho a determinar la cantidad que la empresa tiene de producir efectivo equivalente al efectivo, así como el plazo en que se realizan y el nivel de certitud correspondiente de su presentación.

La finalidad de esta normativa es solicitar la entrega de reporte acerca de variación histórica en el efectivo equivalente al afectivo de una compañía conciliar un

movimiento de flujos de efectivo en el que los flujos de bienes de la etapa se ordenan conforme que empiece de movimiento de ejecución, de adquisición y de préstamo.

Sin embargo, Maguiñon (2013) sostiene y presenta una fecha determinada en origen y el uso del dinero generado por la entidad. Una síntesis de las entradas y pagos en efectivo de cualquier entidad durante una etapa.

Precisamente EFE tiene como propósito proporcionar las salidas y entradas de dichos flujos de caja de una entidad en un tiempo determinado y separándolo en tres clases.

Dentro del estado de flujo de efectivo se tienen los siguientes objetivos principales y mencionamos:

Brindar información adecuada a la administración, y esta pueda tomar decisiones y también logre medir sus políticas de contabilidad para que ayuden a la amplificación de la entidad.

Atribuir información financiera a los gerentes, para que se pueda mejorar las políticas de financiamiento y operación.

Planificar donde se ha estado costearo el dinero disponible, quedará como conclusión la pérdida del capital de dicha entidad.

Manifiestar la conexión que concurre entre los cambios en los saldos y el flujo neto del efectivo. Dichos flujos de efectivo pueden reducir no obstante de que haya utilidad neta negativa o positiva.

Traer los saldos de efectivo pasados para simplificar el pronóstico del flujo de efectivo futuros.

La valuación de la forma en que la dirección usa y produce el efectivo.

La identificación de la capacidad que tiene una empresa para solventar dividendos e intereses y también cancelar sus deudas en el momento que vencen.

Reconocer estos cambios en una mezcla de recursos productivos.

En resumen, el Flujo de Efectivo tiene como principio reportar las salidas y entradas de efectivo de una entidad en un tiempo determinado con el fin de analizar la idoneidad con que cuenta la organización para obtener liquidez que tiene como fin

indicar el efecto de los cambios que permiten describir los cobros de efectivo utilizados en labores de operaciones, financiamiento e inversiones de flujos de caja.

2.2.16. Flujo de caja

Pérez-Carballo (2015) señala lo siguiente:

Un activo es una propiedad que genera para su dueño una corriente de dinero distribuida en el tiempo, concretada en una o más rentas periódicas o no periódicas. Cada renta es un flujo de caja o dinero y el conjunto de todos los flujos configura el movimiento de fondos esperado del activo. Mientras el flujo de caja es el de un periodo, el movimiento de fondos es la serie de todos los flujos. El flujo de caja puede referirse a cualquier activo, entendido este como toda unidad generadora de efectivo, como, por ejemplo.

- Material, como un edificio en alquiler o una fábrica.
- Intangible, como una franquicia o un proyecto de inversión.
- Financiero, como una participación societaria o un préstamo.
- Complejo: como el conjunto de activos que desarrollan las operaciones de una empresa. Este conjunto es un activo operacional neto. El termino neto indica que se resta el pasivo corriente operativo debido a que esta financiación espontanea es:
 - Aportada por la propia actividad.
 - Depende del volumen y el tipo de actividad.
 - Forma parte de la administración cotidiana de las operaciones de la empresa.
 - Es un elemento relevante del atractivo de la acción.

Conforme, afirma el autor El Flujo de Caja es una información financiera que muestra un fragmento del corriente (ingresos y egresos de efectivo) que posee la entidad en un ejercicio dado.

Por otro lado, Meza (2013) refiere que la llegada y partida de efectivo representan la fluidez de los reportes financieros partiendo del saldo, actividad durante el ciclo de operación en la actividad operacional, permite evaluar en la inversión del proyecto. Esto significa que el flujo de llegada y partidas de la inversión significa la anotación de las erogaciones de efectivo durante el periodo estimado previo al inicio de la inversión, la elaboración del flujo de caja debe constituirse por los saldos reales de

efectivo mas no los contables, debido a que esto afectaría la razonabilidad de un informe contable. Es decir, en el flujo de caja deben registrarse salidas que no implican egresos ciertos, podemos mencionar a la disminución del activo fijo y a la disminución de los activos tangibles y a la disminución del valor de los intangibles, siendo disminuidos por la depreciación y la amortización respectivamente ambos constituyen un escudo fiscal siendo así un beneficio de carácter. Los elementos básicos para elaborar el flujo de caja constituyen en la investigación de mercado, ensayos técnicos, financiero y administrativo, tomando en conocimiento adicional referentes con la amortización, depreciación y con el efecto del valor de rescate.

Sin embargo, Puente (2009) indica que:

El flujo de caja es un informe financiero que sirve para evaluar la situación de la entidad que permite organizar todo el flujo del efectivo que circulan en la entidad por todos los conceptos, mediante ingresos y egresos, ya sean ventas, compras, pagos, financiamiento, tributos, etc.

Porque la estructura que presenta el flujo de efectivo se elabora con el propósito que conceda calcular, si dicha inversión se esté realizando de forma razonable y que esta medida se esté dando para toda la entidad. Para lograr esto, el flujo de caja permite aplicar las herramientas del VAN (Valor Actual Neto), TIR (Tasa Interna de Retorno), tasa de corte o Tasa de Descuento (Costo de Capital).

Puesto que permite considerar dicha proyección de ingresos para también así ir comprobando verídica y proyectada mente, debido a que es posible procesarla en un equipo de cómputo dicho flujo de efectivo, detalladamente ya planeado por años o meses y comparablemente ir llenando el flujo de caja diario real, como se vaya dando los egresos e ingresos, así mensualmente se va comprobando, ajustando el flujo proyectado y valuando la gestión.

Se puede conocer también a través de la evaluación y el alto grado de rentabilidad de todo el flujo de capital, también permite conocer en forma aislada la rentabilidad de los inversionistas que muestran en flujo del proyecto.

Se puede conocer también a través de la evaluación y el grado de rentabilidad de toda la financiación, por otro lado, conocer la rentabilidad de los socios que muestran en flujo del proyecto.

También, Meza (2010) indica que las entradas y salidas de efectivo de la empresa constituye la fluidez del disponible, sin embargo, es apartad ciertas erogaciones, mencionando para ello la amortización de endeudamiento que se consideran para los fines fiscales, salidas que no atribuyen retiros de disponible, siendo aquel la amortización y depreciación. Además, incluye el valor de rescate del proyecto, que pasa a ser un ingreso determinante en la evaluación financiera del proyecto. Se pueden apreciar diversas modalidades de flujos de caja con la finalidad de conocer la rentabilidad y manera de financiamiento en la inversión.

Además, Palomares y Peset (2015) mencionan que es necesario completar un análisis con magnitudes que nos informen de la envergadura que posee la empresa para crear flujos de caja en el corto plazo, ya que de estos dos dependerá en gran medida la posibilidad de la organización para atender las obligaciones financieras en el periodo de un año.

Podemos resumir que, cash flow constituye reporte económico o una identificación en la cual se muestran las entradas y salidas de disponible que una entidad ha tenido en un plazo específico.

2.2.17. Ciclo de ingresos

Según Vizcarra (2013) menciona lo siguiente:

Despacho de Mercadería

Cuando el crédito es aprobado la orden de despacho es recibida por el almacén, la mercadería será embalada en el almacén, luego se hará la emisión del comprobante vital en el desarrollo de la venta, y su respectiva facturación.

La factura de venta es generada previa guía de remisión, considerándose los valores de venta, cantidad de productos vendidos, de la misma manera se añade la modalidad de cancelación. Las facturas en algunas entidades han sido reemplazadas por otro comprobante denominado Guías – Facturas, teniendo como finalidad dos fines, primero ser útil para el cargo de la venta realizada y segundo originando el derecho de la cobranza.

Registro y Contabilización

Cuando se emite una factura juntamente con las notas de crédito o débito, estas generan soportes operaciones en un mes determinado, realizar estas operaciones origina los asientos contables respectivos.

Cobranza de Documentos

Todas las organizaciones emplean diversos sistemas para realizar las respectivas cobranzas, para lo cual puede desarrollarlo de la siguiente manera:

Cobranza directa, se efectúa por el área de caja de la entidad, los clientes hacen los pagos en forma directa a la organización, y la otra modalidad es la cobranza a través de los cobradores, pudiendo ser estos los bancos, con su respectivo pago por la recaudación y también a través del propio personal en calidad de cobradores directos. Para realizar un adecuado control en las ventas podemos utilizar los siguientes documentos:

- ✓ Facturas (las cuales entre otras cosas deben especificar los términos de pago al contado o al crédito)
- ✓ Nota de despacho o guía de remisión
- ✓ Recibo, nota o planilla de ingreso a caja

Los formularios en forma individual contarán con las copias suficientes para ser entregados en las diversas áreas.

En algunas gestiones bancarias se utilizan la factura proforma, siendo útil para requerir efectivo tales como: apertura de cartas de crédito y líneas de crédito bancarias.

Según el autor, contable y legalmente se necesita que se ejecute con la finalidad de generar un reconocimiento a los ingresos, siendo un punto importante en un proceso de beneficio, es decir al momento de vender bienes o servicios. Las fechas de ventas representan un principio en los ingresos sobre la fecha real de la venta, teniendo en consideración del envío del Boucher o comprobante que acredite la cancelación de la operación.

Por otro lado, Estupiñán (2015) nos dice que Ingresos: antes de dar inicio a explicar de modo específico las probabilidades de muestras incorrecta de esta fase, es necesario tener en cuenta que los financiamientos a las cuentas de ingreso, mayormente representa parte de la utilidad de los ingresos, originándose de aquí, que una

exposición es inexacta de las entradas estará incurriendo directamente en una manifestación defectuosa, asimismo, en las cobranzas o el efectivo.

De modo que cumplen relación, la muestra inexacta de precios y consumos, ocasionará manifestación inexacta en cuentas positivas vinculadas con estas calificaciones.

Corte inadecuado de ingresos. Las retribuciones podrían anunciar incorrectamente, cuando las mercaderías anotadas por venta al consumidor son descargadas del registro en el siguiente mes o, al contrario. Asimismo, al ejecutar aprovisionamiento para devoluciones, rebajas y bonificaciones que tenga tiempo por materialidad de fabricación defectuosa, puede provocar una manifestación muy alta de las retribuciones.

Establece también manifestación defectuosa de las cobranzas, la supresión y la determinar de probabilidades de recaudación de las cuentas a recaudar y de realizar suministros para cubrir los ejecutables desperdicios. Esto puede confrontar relacionar una cantidad real exagerada en la comprobación universal. De tal forma, por las materialidades de su disposición, las cobranzas podrían mostrarse inadecuadamente al incorporar saldos necesarios que no pertenece a procedimientos ordinarios con el objetivo del comercio (calculos administrativos, trabajadores, etc.) exclusión de clasificar cuentas necesarias no frecuentes o cuentas acreedores de apreciación, no organizarse de manera pasivos.

Según Romero (2013) nos dice que el ciclo de ingresos se revela considerando los fundamentos de estos, como el poder arancelario del Estado, el crecimiento de ejecución de comercialización, los vínculos con otras entidades de la administración pública y la ingeniosidad de acontecimientos adicionalmente a la actividad necesaria. Se organizan en entradas monetarias, negocio de patrimonios y prestación, transferencias, de retribuciones, ejecuciones interinstitucionales y otras entradas. Los ingresos monetarios corresponden a los ingresos tributarios, no tributarios, tributar y estimaciones, rentas parafiscales, entradas por bienes específicos y sus respectivas devoluciones y descuentos.

El reconocimiento se ejecutará en forma universal, cuando se manifiesta los deberes de cobro que las semejantes ocasiones, es decir, en el tiempo se desarrolla el acto representativo que los cuantifique o se toma las explicaciones tributarias reservadas o

las liquidaciones legales con venir en seguridades. Los ingresos tributarios están formados por distintas categorías de impuestos nacionales, regionales, distritales y municipales y las sobretasas. Los ingresos no tributarios comprenden los impuestos, sanciones, intereses, multas, aportaciones específicas, tributos de aumento, valorizaciones, peajes, regalías, inscripciones, documentos de licitaciones, formularios y especies evaluadas, concesiones, estampillas, patentes, publicaciones, explotación de canteras.

Según Arcenegui, Gómez y Molina (2016) comentan que el ciclo de ingresos y cobro requiere una actitud de control activa, ya que en él se sitúa la actividad más crítica en la gestión de un negocio: comercializar los productos o servicios que presta. Deben existir medidas que estimulen la generación de dichos ingresos pero que, al mismo tiempo, salvaguarden los activos de la empresa e impidan que se tramiten operaciones de dudoso interés (por ejemplo, ventas por debajo de los costes, ventas a clientes de escasa solvencia o ventas con aplazamientos excesivos). Así mismo, al ser un ciclo operativo, deben establecerse recursos que respaldan la eficacia del asesoramiento sobre las ventas y los créditos frente a clientes. Una de las características más importantes de este ciclo es la incertidumbre que rodea a la decisión del registro de los ingresos. Las normas contables indican que los ingresos se deben incorporar a la cuenta de pérdidas y ganancias cuando se encuentren realizados. Y el concepto de realización requiere que el preparador de la información evalúe si existen garantías suficientes sobre la generación del ingreso. Aunque puedan articularse normas concretas que ayuden a interpretar la realización de un ingreso, este proceso será uno de los riesgos fundamentales ante el que se enfrentará el auditor. Es más, una vez se ha registrado el ingreso si se plantean dudas significativas sobre la finalización del ciclo, es preciso registrar las correspondientes pérdidas, intentando, en la medida de lo posible, correlacionarlas con los ingresos del periodo.

Comprender la eficacia de la buena repartición de los movimientos y compromisos de la entidad en los distintos ciclo de ingresos y de reconocer la existencia del control interno dentro de una entidad, distintos funciones y recursos implementados para realizar actividades de auditoría, asimismo examinar cuáles son los efectos que puede sufrir la entidad cuando no se desarrolla adecuada atención y control en los diferentes formas de periodos e ingresos Reforzar la idea que nos dice que uno de las primordiales argumentos para la realidad de la auditoría es la seguridad de los activos

de la entidad, y ver esta calificación plasmadas en los objetivos del control interno en los ciclos transaccionales.

En resumen, En resumen, un periodo de retribuciones es el desarrollo que las entidades manejan para explicar la transformación económico de sus cobranzas desde el comienzo, inicialmente que compran artículos, si son producto de crecimiento, hasta que recaudan, si se les abonan en su totalidad.

2.2.18. Endeudamiento

Alvarez, A. y Alvarez, O. (2013) sostiene que los procedimientos del endeudamiento pactados con el acreedor de un determinado tiempo son los financiamientos sujetos a reposición, y a tiempos inferiores o parejos a un año, dicho periodo de repago constituye al periodo fiscal posterior al de su festividad. Estos procedimientos se manejan por lo dispuesto en este título y se localizan bajo el ámbito de sistema nacional de endeudamiento. Las operaciones se pueden dar bajo la modalidad de financiamientos, transacciones de bienes de capital a periodos y emisión de títulos. El tesoro público y la dirección general de endeudamiento, expresará las leyes necesarias para una apropiada ejecución de lo dispuesto en el presente título.

Los procedimientos del endeudamiento serán destinados a costear la transacción de capitales y planes de inversión.

Sin embargo, Velázquez (2016) manifiesta que el sistema fiscalizador establece un principio de mandato práctico y esto incide de forma muy importante en una toma de decisiones en las deudas de las entidades. Como resultado, las disposiciones fiscalizadoras enlazadas al riesgo de disminuir los desembolsos con afición de beneficio sujeto al tributo de la renta, y esto puede incitar una querrela de crédito a las entidades.

En resumen, el Endeudamiento viene a ser un grupo de requisitos de dinero que una persona o entidad tienen retraídas con otras instituciones e individuos. El déficit respecto al tamaño total de la misma (activo total), es el tamaño proporcional de la deuda (activo total).

2.2.19. La morosidad

Según López (2015) nos dice que cuando nos referimos a la morosidad estamos hablando de una cualidad en la que incurre una persona natural o jurídica llamándose moroso, es decir incumplimiento de pago, siendo principalmente con las obligaciones

que generan una exigibilidad. Este índice de morosidad constituye un dato que se determina y es seguido por analistas e inversores, tratándose de una relación entre los préstamos y créditos que pueden considerarse morosos al final de cada ejercicio. Un ratio financiero de cobertura establece la gran cantidad de provisiones que tiene la entidad en relación al crédito que se ha considerado en calidad de morosidad.

Sin embargo, Picó y Romero (2011) nos dice que, un hecho moro es aquella deuda que tiene su razón de existir en generación de exigir deberes al término del importe. Cuando esto ocurre podemos indicar que existe un alto grado de gravedad considerándose como “fraude presupuestario”, este implica que deben realizarse cambios normativos para reducir el impacto de ocultamiento de deuda. El fondo de maniobra cuando se analiza en las cuentas generales del estado de situación financiera, la administración determina hacer el análisis donde radica la morosidad. Es necesario conocer lo relacionado a la transparencia en el sector público, teniendo especial cuidado en la falta de aprovechamiento de Internet y la escasez de Consolidación. Por lo expuesto determinamos la disposición al aceptar una “Ley de disciplina de la actividad económica y presupuestaria del sector público”.

Por otro lado, Guerra (2009), señala que el incremento de la demora en cobranza representa el índice de mayor relevancia en el cual las empresas de finanzas padecen de solvencia adecuada para el crecimiento de la economía actual.

Por lo expuesto, todo stress test y planificación del capital se estima en el grado de liquidez a espera de una empresa deberá obtener en forma necesaria una predicción de morosidad. Con tal fin se establece la elaboración de modelos que conlleven a prever la morosidad, y que se obtenga los medios necesarios de planificar la liquidez y el stress test de las empresas.

Los modelos necesitan como ingreso fundamental la definición de una situación a futuro con el fin de prever el índice de morosidad. En esta definición de dicha situación representa emplear factores a mayores escalas para aquellos que existan previsiones de diversas, esto representa que las predicciones inherentes de morosidad, cada entidad pueda establecer diferentes previsiones que ayuden y fortalezcan un adecuado análisis interno y ayuden a contrastar los mismos.

Una siguiente consideración, representa que la necesidad de conocer la relación entre el índice de morosidad y los factores de mayor escala (macroeconómicos) para establecer la relación con diversas muestras de derechos de ejercicio de financiamiento. Establecer un manejo establecida de relaciones que constituye un mayor reto en la metodología de la confección de modelos internos de capital económico, esto significa que las diversas carteras que tiene una empresa deben ser con coherencia.

Según lo explicado, el estudio que se presenta tiene objetivos que vienen hacer la estimación y el entendimiento de los acuerdos por medio de diferentes elementos macroeconómicos y el desarrollo del aplazamiento, de tal forma que se puede establecer la previsión del índice de tardanzas en el tiempo en base a las predicciones macroeconómicas.

Las determinaciones alcanzadas se deben tomar como muestras y ser el puesto de inicio para una recomendación que servirá a determinar para los siguientes movimientos de crecimiento metodológico de muestras de proyectos como en diferentes formas explicadas en las aisladas de diversificaciones y cálculos de administración del financiamiento.

Además, Royo (2013) nos dice que para las empresas financieras la morosidad siempre ha sido un problema, si conforme no puede eliminarse, si puede prevenirse con un apropiado régimen de contingencia. Y previniendo la crecida indicadora de retrasos se debe tener proporción con relación a nuestros clientes (latentemente morosos u morosos): Primeramente, se debe tener renovada la cédula comercial de nuestro cliente. También es muy importante, saber cuándo, cómo y dónde podemos encontrar al cliente. La comisión de la morosidad puede ser más beneficioso si se dedica poco tiempo con la mayor eficacia. Si un cliente se encuentra ilocalizable no se puede ofrecer soluciones. Otro componente que hay que tener en cuenta, es la gestión proactiva de dicha morosidad. Esto consiste en avanzar a las complicaciones que pueda tener cualquier cliente, este debe actuar audazmente con anticipación, con la finalidad de garantizar la cobranza en la forma y plazos pactados.

También es importante ya sea cualquier caso, antes de comenzar cualquier operación debe demostrarse la solvencia del cliente. Se debe saber cómo es la fluidez cobranzas

recibido y de desembolsos que los clientes deben hacer frente y tener la seguridad de la liquidez patrimonial. Se debe tener en cuenta antes de realizar una aprobación evaluar cualquier tipo de riesgo. Para el otorgamiento de los créditos se debe solicitar algunas garantías o avales cuando se esté otorgando el crédito a los clientes con la finalidad de reducir los riesgos.

2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Auditoría: Inspección Contable realizada por un tercero “Auditor” contrario al que realizó un determinado ejercicio de la entidad, con la intención de dar a conocer su razonabilidad de los resultados de su examen, con la finalidad de probar si sus estadísticas muestran el patrimonio.

Área de crédito y cobranza de una empresa: Es una herramienta importante dentro de una Institución. Previo a una venta, el Área de Crédito deberá disponer hasta que precio, qué término venderlo, y a quién; y luego de darse la venta, el Área de cobro tendrá que ver se efectúen los plazos de pago y si no se brindan las medidas necesarias para facilitar lo antes posible dicho pago. Y está vinculado con su capital de trabajo, con sus ingresos de la compañía y esto se manifiesta con su Salud Financiera.

Cobranza: Este se designa al procedimiento por el cual se hace efectiva la captación de un pago por concepto de compra, de la cancelación de una deuda, de la prestación de un servicio, etc.

Control: es un mecanismo del proceso administrativo creado para verificar que los protocolos y objetivos de una entidad, producto o departamento cumplen con las reglas y normas fijadas. El control tiene como objetivo evitar irregularidades y corregir aquello que frena la productividad y eficiencia del sistema.

Control de gestión: es el proceso administrativo que sirve para evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos organizacionales previstos por el gobierno corporativo o la dirección.

Gestión: es utilizado para referirse al conjunto de acciones, o diligencias que permiten la realización de cualquier deseo o actividad, con la finalidad de resolver una situación

o materializar un proyecto, en el entorno comercial o empresarial, la gestión está asociada con la administración de un negocio.

Políticas empresariales: es una de las vías para hacer operativa la estrategia. Suponen un compromiso de la entidad: al desplegarla a través de los niveles jerárquicos de la empresa, se refuerza el compromiso y la participación del personal. Es un compromiso formal de la Empresa con la Calidad.

Morosidad: entendemos que la morosidad pone en riesgo a las empresas si es que no se cumple con el pago a tiempo, y conlleva a que las empresas pierdan credibilidad y pierdan presupuesto. Como mencionábamos anteriormente; la morosidad sí se puede evitar con una buena política de riesgos, más no eliminar.

Riesgo operacional: este puede producir mermas y esto debido a fallas humanas, métodos interiores defectuosos e inadecuados, errores en sus sistemas y como resultado de hechos exteriores.

CAPÍTULO III: VARIABLES

3.1 VARIABLES:

V.1. Control Interno

V.2. Gestión de Cobranza

3.2 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES:

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
CONTROL INTERNO	Plan de organización, diseñado para asegurar una conducta eficiente en los negocios. (Fonseca, 2011)	Ambiente de control. Informe de comunicación. Riesgos operacionales relevantes.	Cumplir con el plan de organización. y Mejorar la comunicación Reducir riesgos.
GESTIÓN DE COBRANZA	Es un desarrollo de formación al comprador. (Flores, 2015)	Control de ingresos. Cuentas por cobrar. Créditos y Cobranzas.	Identificar los abonos Disminuir la morosidad. Aplicar las condiciones de pago.

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

4.1 ENFOQUE Y TIPO DE INVESTIGACIÓN:

4.1.1. Enfoque

El trabajo de investigación se basa en un enfoque mixto, ya que este explora ambas características con enfoques (cualitativo y cuantitativo) y con éstos se analizarán los datos recolectados.

Tomando conocimiento del autor Hernández (2014), El enfoque es mixto, ya que, en las últimas décadas, numerosos investigadores han apuntado a un método “Mixto”, que integra ambos enfoques, argumento que al probar una teoría a través de dos métodos pueden obtenerse resultados más confiables. Este enfoque aún es polémico, pero su desarrollo ha sido importante en los últimos años. (p. 07)

4.1.2 Nivel de investigación

La presente investigación es de nivel descriptivo, porque se seleccionará información en base al problema planteado en lo más relevante de la situación.

Según el autor Fidias (2012), define: la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere (p.24)

4.2 POBLACIÓN Y MUESTRA:

4.2.1. Población

La población de esta investigación está conformada por 25 colaboradores de la unidad de estacionamientos, por reportes de las cuentas por cobrar y reportes de ingresos bancarios del área créditos y cobranzas de la empresa El Progreso SA.

4.2.2. Muestra

Para este caso se ha considerado la muestra intencional, eligiendo a 4 colaboradores del Área de Créditos y Cobranzas de la unidad de estacionamientos, a quienes se aplicó el cuestionario y con la finalidad de obtener información sobre el control interno se obtuvo reportes de las cuentas por cobrar, reportes de ingresos bancarios de los servicios que brinda la empresa, conformada mediante la guía de análisis de investigación

4.3 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

En la presente investigación he recolectado información en base al cuestionario con preguntas cerradas (dicotómicas) de evaluación del control interno, realizados a los colaboradores del área Créditos y Cobranzas: practicante, auxiliar, asistente y supervisor, quienes realizan las funciones de facturación, gestión de la cobranza, aplicación de los pagos, y también se obtuvo reportes de las cuentas por cobrar y los reportes de ingresos bancarios de los servicios que brinda la empresa, conformada mediante la guía de análisis de investigación.

4.4 PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO Y ANÁLISIS DE DATOS:

Se utilizó el cuestionario con preguntas cerradas (dicotómicas) que fue aplicado a 4 de los colaboradores de la Empresa El Progreso SA, con la finalidad de obtener información acerca del control interno del área de créditos y cobranzas, elaborando gráficos estadísticos, también se obtuvo información brindada por el área, sus reportes de las cuentas por cobrar, los cuales se analizó y se realizó la comparación mes a mes con años anteriores y con los reportes de ingresos bancarios se analizó el flujo del ingreso del dinero por transferencias y en efectivo.

CAPÍTULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1 RESULTADOS

En relación con el cuestionario que consta de 10 preguntas, realizado a 4 de los colaboradores del área, se realizó con el objetivo de entender las funciones que realizan en el área de Créditos y Cobranza de la empresa El Progreso S.A.

AMBIENTE DE CONTROL

¿Existe un manual escrito de funciones y procedimientos?

Tabla 2: *Manual escrito y procedimientos*

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
SI	1	25	25
NO	3	75	75
Total	4	100	

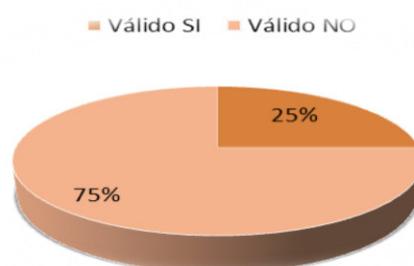


Figura 3: *Manual escrito y procedimientos*

Análisis: El 75% los colaboradores que fueron encuestados respondieron que no existe un manual escrito de funciones y procedimientos, mientras que el 25% indica que si existe un manual por escrito.

¿Existen políticas de cobranza y manual de la gestión?

Tabla 3: *Políticas de cobranza y manual de la gestión*

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
SI	1	25	25
NO	3	75	75
Total	4	100	

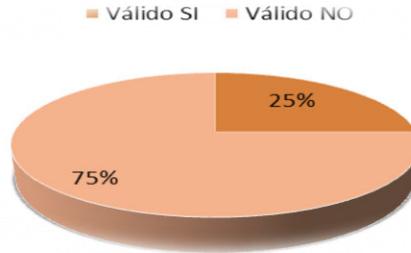


Figura 4: Polítimas de cobranza y manual de la gestión

Análisis: El 75% los colaboradores que fueron encuestados respondieron que no existe polítimas de cobranza y manual de gestión, mientras que el 25% indica que si existe polítimas de cobranza y el manual de gestión.

¿Los importes y condiciones de venta se obtienen de listas debidamente autorizadas?

Tabla 4: *Importes y condiciones de venta se obtienen de listas debidamente autorizadas.*

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
SI	0	0	0
NO	4	100	100
Total	4	100	

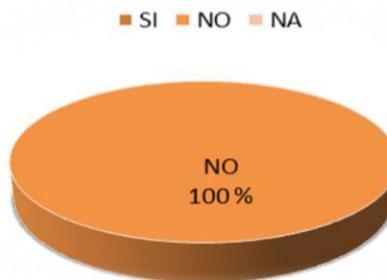


Figura 5: Importes y condiciones de venta se obtienen de listas debidamente autorizadas.

Análisis: El 100% los colaboradores que fueron encuestados respondieron que los importes y condiciones de venta no se obtienen de listas debidamente autorizadas,

¿Existe alguna normativa interna respecto al otorgamiento de créditos?

Tabla 5: Normativa interna respecto al otorgamiento de créditos.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
SI	0	0	0
NO	4	75	75
Total	4	100	

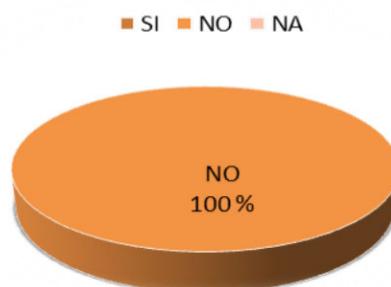


Figura 6: Normativa interna respecto al otorgamiento de créditos.

Análisis: El 100% los colaboradores que fueron encuestados respondieron que no existe una normativa interna respecto al otorgamiento de créditos.

Mediante el cuestionario realizado, se obtuvo que carece de un buen ambiente de control para influir en los colaboradores del Área de Créditos y Cobranzas, tales como no contar con manual de funciones, esto implica a que los integrantes del área no conozcan sus deberes y responsabilidades, también no ser evaluados periódicamente.

INFORME Y COMUNICACIÓN

¿Se envía resumen de cuentas por cobrar al supervisor del área?

Tabla 6: Resumen de cuentas por cobrar al supervisor del área

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
SI	3	75	75
NO	1	25	25
Total	4	100	

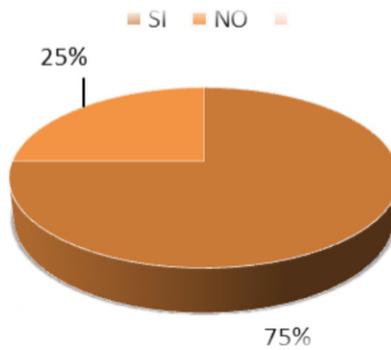


Figura 7: Resumen de cuentas por cobrar al supervisor del área.

Análisis: El 75% los colaboradores que fueron encuestados respondieron que, si envían resumen de las cuentas por cobrar a los clientes, mientras que el 25% indica que no lo realizan.

¿Existe un flujo de información adecuado entre las distintas áreas de la organización?

Tabla 7: Flujo de información adecuado entre las distintas áreas de la organización

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
SI			
NO	4	100	100
Total	4	100	

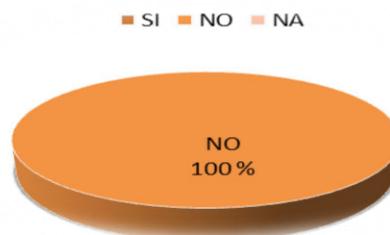


Figura 8: Flujo de información adecuado entre las distintas áreas de la organización.

Análisis: El 100% los colaboradores que fueron encuestados respondieron que no cuentan con un flujo de información adecuado entre las distintas áreas de la organización.

¿Se tiene a un personal adecuado para analizar los ingresos a bancos e identificar los pagos realizados por los clientes?

Tabla 8: Personal adecuado para analizar los ingresos a bancos e identificar pagos realizados por los clientes.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
SI	0	0	0
NO	4	100	100
Total	4	100	

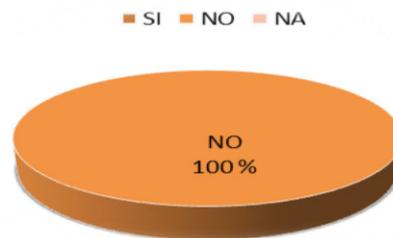


Figura 9: Personal adecuado para analizar los ingresos a bancos e identificar los pagos realizados por los clientes.

Análisis: El 100% los colaboradores que fueron encuestados respondieron que no cuentan con personal adecuado para analizar los ingresos a bancos e identificar los pagos realizados por los clientes.

Si bien indica el cuestionario que reportan las cuentas por cobrar al supervisor, esa interrogante viene a ser ineficiente debido que los resúmenes de las cuentas por cobrar realizados no tienen la certeza de que adeude el cliente cierta cantidad, porque no se cuenta con un personal capacitado para analizar y determinar si el sistema produce los reportes dignos de confianza con resultados finales para el cliente.

RIESGO OPERACIONAL

De las encuestas se pueden establecer los siguientes puntos críticos dentro del área de créditos y cobranzas.

Tabla 9: Respuestas del riesgo operacional

Nota: Podemos observar que la empresa presentaba todos los puntos críticos que hacían que la empresa tuviera riesgos operacionales, donde fallaba el sistema de cobranza perdiendo el control de los clientes y esto hacía que las cuentas por cobrar aumenten.

N.º	CUESTIONARIO DE AUDITORÍA	RESPUESTAS							
		SÍ				NO			
		Pcte	Aux.	As.	Sup.	Pcte	Aux.	As.	Sup.
1	¿Existe un manual escrito de funciones y procedimientos?				x	x	x	x	
2	¿Existen políticas de cobranza y manual de la gestión?				x	x	x		
3	¿Los importes y condiciones de venta se obtienen de listas debidamente autorizadas?					x	x	x	x
4	¿Existe alguna normativa interna respecto al otorgamiento de créditos?					x	x	x	x
5	¿Se controla la correlatividad numérica de los comprobantes emitidos?					x	x	x	x
6	¿Las Notas de Crédito son aprobadas por un funcionario independiente de cobranzas?	x	x	x	x				
7	¿Se envía reportes de cuentas por cobrar al supervisor del área?		x	x	x	x			
8	¿Se evalúa periódicamente al personal para asegurarse que estén operando adecuadamente?				x	x	x	x	
9	¿Existe un flujo de información adecuado entre las distintas áreas de la organización?					x	x	x	x
10	¿Se tiene a un personal adecuado para analizar los ingresos a bancos e identificar los pagos realizados por los clientes?					x	x	x	x

Tabla 10: *Cuestionario de auditoria - respuestas "Se logró"*

Nota: Indica cuando se implementó el nuevo sistema se obtuvo que disminuyeran ciertos riesgos, porque se identificaron y mejoraron a medida que se han implementado políticas y el personal tiene conocimiento de sus funciones. Quedando dos puntos críticos que se deben tomar en cuenta para mejorar día a día.

N.º	CUESTIONARIO DE AUDITORÍA	SE LOGRÓ	
		SI	NO
1	¿Existe un manual escrito de funciones y procedimientos?	x	
2	¿Existen políticas de cobranza y manual de la gestión?	x	
3	¿Los importes y condiciones de venta se obtienen de listas debidamente autorizadas?		x
4	¿Existe alguna normativa interna respecto al otorgamiento de créditos?	x	
5	¿Se controla la correlatividad numérica de los comprobantes emitidos?	x	
8	¿Se evalúa periódicamente al personal para asegurarse que estén operando adecuadamente?	x	
9	¿Existe un flujo de información adecuado entre las distintas áreas de la organización?		x
10	¿Se tiene a un personal adecuado para analizar los ingresos a bancos e identificar los pagos realizados por los clientes?	x	

Y con los puntos críticos identificados en el ambiente de control, en el informe y comunicación podemos decir que efectivamente el control interno es importante porque ayuda a mejorar la gestión de la cobranza dentro de la empresa de servicios EL PROGRESO S.A en el distrito de Magdalena del Mar, año 2015.

Tabla 11: Cuadro de cobranza de la unidad

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
2014- CxC	2,667,351	2,293,458	1,786,476	2,090,874	1,855,010	1,825,246	2,209,402	2,306,523	2,404,391	2,382,003	2,489,104	2,002,624
2015- CxC	1,937,757	2,081,649	1,793,782	1,746,945	1,602,239	1,531,686	1,655,290	1,398,839	1,436,858	1,591,776	1,436,687	1,329,017

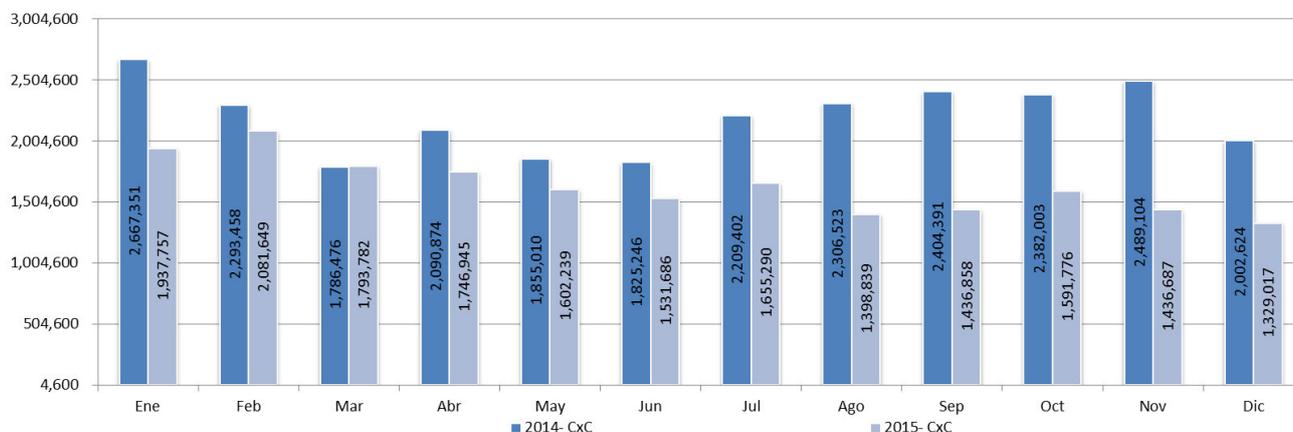


Figura 10: Cuadro de cobranza de la unidad

Podemos observar en la figura 10 y tabla 11 el comparativo de los años 2014 y 2015, de acuerdo con los meses de cobranza del año 2015 los saldos de las cuentas por cobrar han disminuido.

Tabla 12: Cuadro de los días de morosidad de la unidad

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
2014- Días	62	65	50	55	51	48	54	51	56	65	66	58
2015- Días	45	39	38	29	27	26	18	16	17	19	18	15

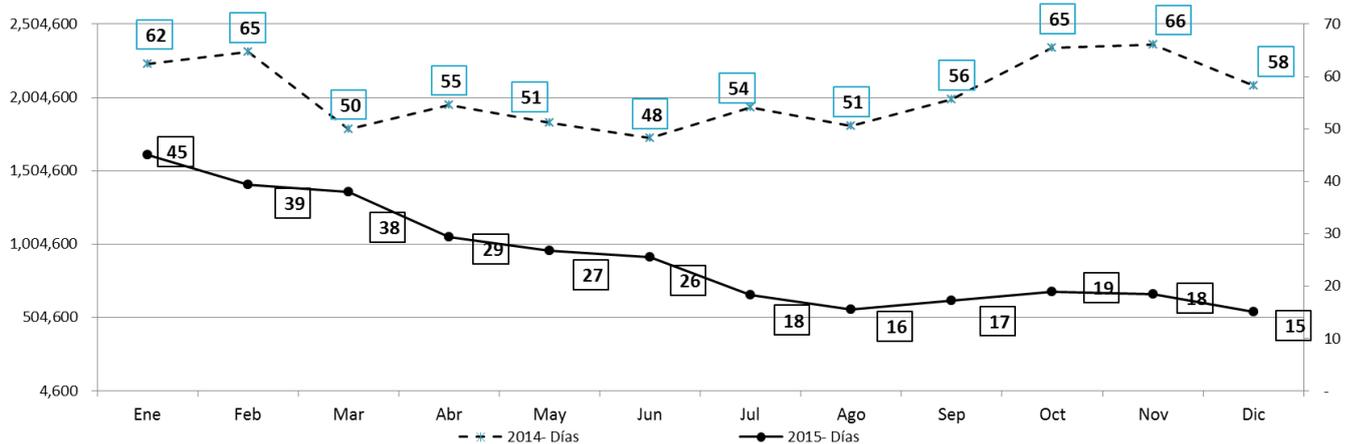


Figura 11: Cuadro de los días de morosidad de la unidad

Siendo el comparativo que nos muestra la figura 14, los días de morosidad han disminuido y los días de cobro son dentro del mes, por ello se muestra el inicio del año 2015 con morosidad de 45 días, disminuyendo a 18 días al medio año y finalizando con 15 días de morosidad.

Tabla 13: Cuadro de modalidad de ingreso del dinero de la unidad

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
2015- CxC Transferencia	237,914.30	293,458.27	586,476.46	790,873.96	905,010.32	993,560.32	1,299,402.44	1,206,523.42	1,194,391.43	1,282,003.22	1,289,104.35	1,242,623.54
2015- CxC Efectivo	1,699,842.45	1,788,190.88	1,207,306.01	956,070.70	697,228.77	538,125.38	454,112.63	192,315.39	242,466.58	309,772.32	147,582.50	86,393.66
Total CXC 2015	1,937,756.75	2,081,649.15	1,793,782.47	1,746,944.66	1,602,239.09	1,531,685.70	1,655,289.81	1,398,838.81	1,436,858.01	1,591,775.54	1,436,686.85	1,329,017.20

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
2015- CxC Transferencia	12%	14%	33%	45%	56%	65%	78%	86%	83%	81%	90%	93%
2015- CxC Efectivo	88%	86%	67%	55%	44%	35%	27%	14%	17%	19%	10%	7%
Total CXC 2015	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

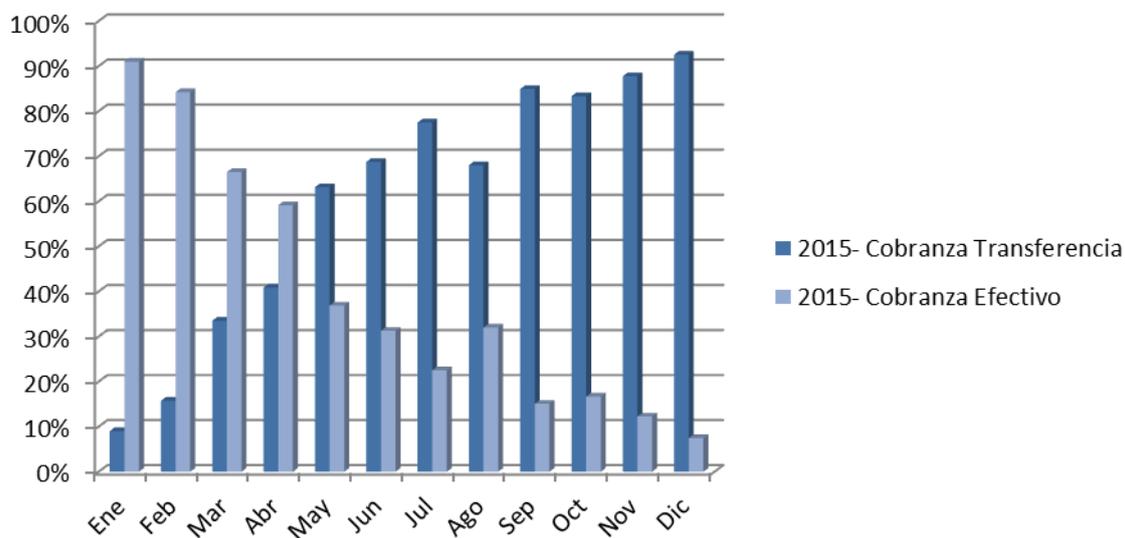


Figura 12: Cuadro de modalidad de ingreso del dinero de la unidad.

Muestra la modalidad del ingreso del dinero en las cuentas bancarias, debido a la implementación de la política que todo pago debe realizarse de manera bancarizada.

5.2 DISCUSIÓN

Mediante el cuestionario realizado, se puede apreciar que en la empresa de Servicios el Progreso S.A., existe deficiencia en el área de créditos y cobranzas por la falta de un manual que incluye los puestos y personas que intervienen en el área, no permitiendo así que cumplan en entregar reportes confiables, también se verificó que de un 100% de trabajadores el 75% dijo que no cuentan con políticas de cobranza y manual de gestión en forma escrita, por lo que es necesario mejorar los procedimientos que sigue la empresa EL PROGRESO S.A. para cobrar los créditos que ha otorgado a sus clientes, lo dicho guarda relación con lo que sostiene Bañuelos (2014) que indica: es razonable en la medida que una entidad realice políticas, podrá contar con liquidez de manera oportuna considerando la coyuntura actual y es recomendable que establezcan su línea de crédito, siendo una ventaja ofrecer políticas por escrito para que sirva como instrucción al personal que labore dentro del área de créditos y cobranzas.

Se mencionó también que el 75% de los colaboradores indicaron que sí se le informa al supervisor de la deuda del cliente, dicho esto se debe enviar una información clara para que así el área pueda reportar oportuna y eficientemente al cliente sobre su deuda, así mismo el autor, Rincón, Lasso y Parrado (2012) menciona que para disminuir las futuras pérdidas posibles relacionadas con las cobranzas, es preciso adicionar para su control una serie de políticas, tales como priorizar a clientes con visitas eventuales para cotejar la cobranza reportada, también que todo pago del cliente debe estar sustentado por un comprobante que consigne el registro efectuado.

A través de las labores que realizan los colaboradores en buscar que mitigar el riesgo operacional, se debe considerar que el 100 % de los colaboradores indicaron que no hay una buena comunicación entre las áreas que mantiene relación en las funciones que se realizan. Así mismo el autor Estupiñán (2016) establece que en el riesgo operacional se cuenta con sistemas, procedimientos y programas que se requieran para garantizan una adecuada operación, además precisa que existen líneas horizontales y verticales donde se establecen las funciones y políticas que deben ser conocidas por todos los funcionarios del área, debiendo ser observados obligatoriamente.

Con relación a la cobranza de la unidad de estacionamiento, se puede observar los resultados obtenidos que se manifiesta en la tesis al cierre del 2014, siendo de 58 días la morosidad, donde su modalidad de pago el 100% era en efectivo, y por la falta de gestión del personal las cuentas por cobrar no disminuían, dicho esto, el autor Zambrano (2011) sostiene que el control de gestión es una de las actividades necesarias en todo proceso de gestión a los fines de verificar que lo planificado se está cumpliendo o se logró, por otro lado, Guerra (2009), señala que el incremento de la demora en cobranza representa el índice de mayor relevancia en el cual las empresas de finanzas padecen de solvencia adecuada para el crecimiento de la economía actual. Debiéndose implementar la política de pago, siendo bancarizados y así obtener mejores resultados.

**CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES**

6.1 CONCLUSIONES

En conclusión, la entidad de Servicios EL PROGRESO S.A. tiene una deficiencia del control interno, por lo tanto si se mejora el control interno dentro de la empresa también mejoraría la gestión de cobranza, provocando así que la empresa tenga mayores ingresos y menos cuentas por cobrar, por lo que se determina que su importancia en el área de créditos y cobranzas es fundamental para que se realicen procedimientos que permitan obtener un buen ambiente de control, que era relativamente bueno pero de un 100% de trabajadores el 75% dijo que no cuentan con un manual de funciones, mientras que el 25% dijo lo contrario, como vemos hay una contradicción entre colaboradores y esto puede afectar a la empresa, porque lo que se entiende que realizan empíricamente sus funciones o de acuerdo a las necesidades prioritarias de la entidad y actualmente que ponen en práctica se observado que hubo mejora en este objetivo.

Ante las preguntas que se hicieron se observa en conclusión que el personal manifiesta que, si envían reportes al supervisor, pero estos deben ser validados en el sistema y por un analista para que haya una mejor recaudación e ingresos para la empresa, también manifiestan que no hay una buena comunicación entre las áreas, dicho esto debemos identificar para ir mejorando.

Los puntos críticos que se identificaron en el cuestionario realizado tabla 10, fueron seis de los cuales se han tenido en cuenta para mejorar ya que pudieron afectar aún más a la empresa, pero ya han sido subsanados, de los cuales quedaron dos riesgos que serán tomados en cuenta para mejorar día a día.

6.2 RECOMENDACIONES:

Se recomienda a la Gerencia General que se respeten los manuales y políticas de procedimientos de control y gestión, también que se entreguen los manuales físicamente y realicen capacitaciones constantes a los colaboradores que laboren en el área de créditos y cobranzas, que supervisen permanente para revisar si el área está cumpliendo con las funciones que se le encomienda para poder llegar a un resultado de eficiencia y efectividad en las operaciones.

Se recomienda a la Gerencia, contar con un analista para que revise, analice y consolide la información para los clientes, llevando así el control de las cuentas por cobrar y concilie con bancos, también supervisar que la comunicación que hay entre áreas sea clara.

Se recomienda a la Gerencia General, publicar los manuales para que sean revisados

por todo el personal y orientarse en los puntos críticos que aún no se han subsanado, implementar mejoras entre las áreas que guarda relación.

REFERENCIAS

- Aguilar, V. H. (2013). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista Corporación Petrolera S.A.C. - Año 2012* (Tesis de grado). Recuperado de <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/653>
- Aldao, M.G. (2015). *Administración financiera gubernamental, un enfoque corporativo entre nación y la provincia de Córdoba*. Córdoba: Ministerio de Finanzas de la Provincia de Córdoba.
- Alkorta, X. (2016). *Crisis y nueva dirección bancaria*. Bilbao, España: Universidad de Deusto. Recuperado de <https://books.google.com.pe>
- Alvarez, A., y Alvarez, O. (2013). *Presupuestos por resultado y presupuestos participativo*. Lima: ECOE.
- Amat, O., Pujadas, P., y Lloret, P. (2012). *Análisis de operaciones crédito*. Barcelona: Profit Editorial I.
- Apaza, M. (2010). *Consultor económico financiero*. Lima: Instituto Pacífico.
- Arcenegui, R., Gómez, J., y Molina, H. (2016). *Manual de auditoría financiera*. Bilbao, España: Editorial Desclée de Brouwer.
- Bañuelos, S. (2014). *Política de crédito y cobranza - Guía práctica*. México: BookBaby.
- Barreno, A. A. (2013). *Diseño de un sistema de control interno para el manejo de las cuentas por cobrar de la empresa Mildeportes S.A.* (Tesis de grado). Recuperado de http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/4222/1/53162_1.pdf
- Blanco, Y. (2012). *Auditoría integral: normas y procedimientos* (2ª ed.) Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Blanco, Y. (2013). *Auditoría integral "Normas y Procedimientos"* (2ª ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Bravo, G., y Mondragon, H. (2011). *Administración financiera*. México: Instituto Politecnico Nacional.
- Celaya, R. (2015). *24 temas selectos de consultoría empresarial*. México, D.F.: Sistemas de Información Contable y Administrativa Computarizados.
- Comisión de contabilidad de gestión de accid (2010). *Manual de control de gestión de la comisión de contabilidad de gestión de Accid*. Barcelona: Bresca Editorial.
- Cot, C., y Miralles, L. (2013). *Servicios básicos de floristería y atención al público*. Madrid: IC Editorial.
- De Jaime, J. (2013). *La gestión del control de la empresa*. ESIC Editorial.

- Del Valle, E. (2012). *Tema de crédito y cobranzas*. México: Universidad Nacional Autónoma de México
- Dextre, J. (2013). Los retos de la formación por competencias del contador público. *Contabilidad y Negocios*, 8(16), 35-36. Recuperado de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/contabilidadyNegocios/article/view/8450>
- Eliozondo, A., y Altman, E. (2010). *Medición integral del riesgo de crédito*. México. D.F.: Limusa.
- Estupiñán, R. (2015). *Control interno y fraudes*. Lima: COPEC.
- Estupiñán, R. (2016). *Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Flores, J. (2013). *Finanzas aplicadas a la gestión empresarial*. Lima: Entrelineas.
- Flores, J. (2015). *Análisis financiero para contadores y su incidencia en las NIIF*. Lima, Perú: Instituto Pacífico.
- Flores, J. (2017). *Flujo de caja, estado financiero proyectados, estado de flujos de efectivo concordado con las NIIF*. Lima: Instituto Pacífico.
- Fonseca, O. (2011). *Sistemas de control interno para organizaciones*. Lima: Imprenta Publicidad & Matiz.
- Fonseca, O. (2013). *Sistema de control interno para organización*. Madrid: UED.
- Fuentes, E. (2013). *Control de gestión: herramientas para aportar valor*. Barcelona: Edicions Universitat Barcelona.
- García, D. (2012). *Metodología para la evaluación del sistema de control interno (SCI) en el ISMMM: EvaSCI*. La Habana, Cuba: Instituto Superior Minero Metalúrgico de Moa.
- Garrido, P. (2012). *Análisis de estados contables: elaboración e interpretación de la información financiera* (2ª ed.). España- Larousse: Ediciones Pirámide.
- Granda, R. (2011). *Manual de control interno: sectores público, privado y solidario* (3ª ed.). Bogotá: Nueva Legislación.
- Guajardo, G. (2014). *Contabilidad financiera*, (6ª ed.). Lima: UPC.
- Guerra, R. (2009). Análisis de la morosidad en base a factores macroeconómicos. *Management Solutions*, 3-4.
- Hernández, F. (2011). *Análisis y gestión de los instrumentos de cobro y pago*. Málaga, España: IC Editorial.

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). México: McGraw-Hill Education.
- Herz, J. (2015). *Apuntes de contabilidad financiera* (2ª ed.). Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).
- Hirache, L. (2015). *Estados financieros conforme a NIIF*. Lima: Instituto Pacífico.
- Jara, E. (2009). *El control en el proceso administrativo*. Lima, Perú: BIKESPORTS C.A.
- Larramendi, D. (2011). *Automatización de la gestión del control interno en el sector empresarial (ETECSA)*. La Habana, Cuba: Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría. CUJAE.
- Lastre, A. (2011). *Diseño e implementación de un sistema de gestión integrado calidad - ambiente – control interno en radioquímica*. La Habana, Cuba: Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría. CUJAE.
- López, R. (2012). *Diccionario económico: modelos de banca*. España. Recuperado de <https://www.expansion.com/diccionario-economico/modelos-de-banca.html>
- López, R. (2015). *Diccionario económico: morosidad en la banca*. España. Recuperado de <https://www.expansion.com/diccionario-economico/modelos-de-banca.html>
- López, F. y García, P. (2010). *Finanzas en el mundo corporativo: un enfoque práctico*. España: McGraw-Hill - Interamericana de España.
- Louffat, E. (2012). *Administración: fundamentos del proceso administrativo*. Buenos Aires: Cengage Learning.
- Maguiñón M. (2013). *Análisis e interpretación de los estados financieros*. Lima: Biblioteca Nacional del Perú.
- Maguiñón, M. (2013). *Análisis e interpretación de los estados financiero*. Lima: Edigraber.
- Manco, J. (2014). *Elementos básicos del control, la auditoría y la revisoría fiscal*. Colombia: Auditores Editores.
- Marcuse, R. (2010). *El banco nuestro de cada día*. Buenos Aires: Ediciones Granica.
- Mercado, F. (2012). *Finanzas internacionales*. Lima: Ffecaat.
- Meza, J. (2013). *Evaluación financiera de proyectos (SIL)*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Meza, J. (2010). *Evaluación financiera de proyectos* (2ª ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Morales, J. y Morales, A. (2015). *Crédito y cobranza*. México: Grupo Editorial Patria.

- Morales, J. y Morales, A. (2014). *Crédito y cobranza*. México, D.F.: Grupo Editorial Patria.
- Morales, T. (2010). *Mejores prácticas de educación financiera aplicadas a productos de crédito en el mercado chileno*. Santiago de Chile: Universidad de Santiago de Chile.
- Morales, P. (2010). *Manual de control interno y contable del agente aduanal: compendio didáctico*. México: Matan.
- Morales, P. (2010). *Manual de control interno y contable del agente aduanal: compendio didáctico*. México, D.F.: Plaza y Valdés.
- Naranjo, A. (2009). *Conceptos de la auditoria de sistemas*. Córdoba, Argentina: El Cid Editor.
- Palomares, J. y Peset, M. (2015). *Estados financieros interpretación y análisis*. Lima, Perú: Ediciones Pirámide.
- Palomino, C. (2013). *Método Calpa contabilidad de costos*. Lima: Calpa.
- Pardo, J. (2016). *Configuración y usos de un mapa de procesos*. Madrid: Proquest Ebrary.
- Parra, H. (2010). *El proceso administrativo de cobro de coactivo*. Bogotá: Nueva Legislación.
- Pere, B. (2009). *Gestión del crédito y cobro*. Barcelona: Bresca Editorial.
- Pere, B. (2010). *Cobro de impagados y negociación con deudores*. Barcelona: Profit Editorial.
- Pérez, J. (2015). *Finanzas internacionales: cómo gestionar los riesgos financieros internacionales*. Santiago, Chile: Universidad de Santiago de Chile.
- Pérez-Carballo, J. (2013). *Control de gestión empresarial textos y casos*. Madrid: ESIC Editorial.
- Pérez-Carballo, J. (2015). *Gestión financiera de la empresa*. Madrid: Esic Editorial.
- Picó, J. y Romero A. (2011). *Reflexiones críticas y propuestas (Auditoría Pública N° 54)*. En A. Sanfiel. *Derecho ante la crisis: nuevas reglas del juego*. (pp. 127) Lima, Perú: Atelier.
- Puente, A. (2009). *Finanzas corporativas para el Perú*. Lima: Instituto Pacifico.
- Ricra, M. (2014). *Análisis financiero en las empresas*. Lima: Instituto Pacifico.
- Rincón, C. A., Lasso, G. y Parrado, A. E. (2012). *Contabilidad siglo XXI*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

- Romero, E. (2013). *Presupuesto público y contabilidad gubernamental* (5ª ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Royo, B. (2013). *La gestión de la morosidad en entidades financieras*. Espacio Actuarial
 Recuperado de <https://www.semanticscholar.org/paper/La-gesti%C3%B3n-de-la-morosidad-en-entidades-financieras-Royo/87ee79b0a8a6fce6489c3aefae0d00651fee4ac2#paper-header>
- Ruza, C. y Curbera, P. (2013). *El riesgo de crédito en perspectiva*. Madrid: UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Samaniego, C. M. (2013). *Incidencias del control interno en la optimización de la gestión de las micro empresas en el distrito de Chaclacayo* (Tesis de maestría).
 Recuperado de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/645/3/samaniego_cm.pdf
- Sánchez, E. (2013). *Gestión de tesorería*. Madrid: Editorial CEP.
- Velázquez, F. (2016). *Elementos explicativos del endeudamiento de las empresas*. México: Proquest Ebrary.
- Vera, E. J. (2013). *Gestión de crédito y cobranza para prevenir y recuperar la cartera vencida del banco Pichincha de la ciudad de Guayaquil en el periodo 2011* (Tesis de grado).
 Recuperado de <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/1560/1/T-UIDE-094.pdf>
- Vizcarra, J. (2013). *Auditoría financiera riesgo, control interno, gobiernos corporativos y NIIF*. Lima: CECOP.
- Zambrano, A. (2011). *Planificación estratégica, presupuesto y control de la gestión pública*. Caracas, Venezuela: UCAB.

ANEXOS

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

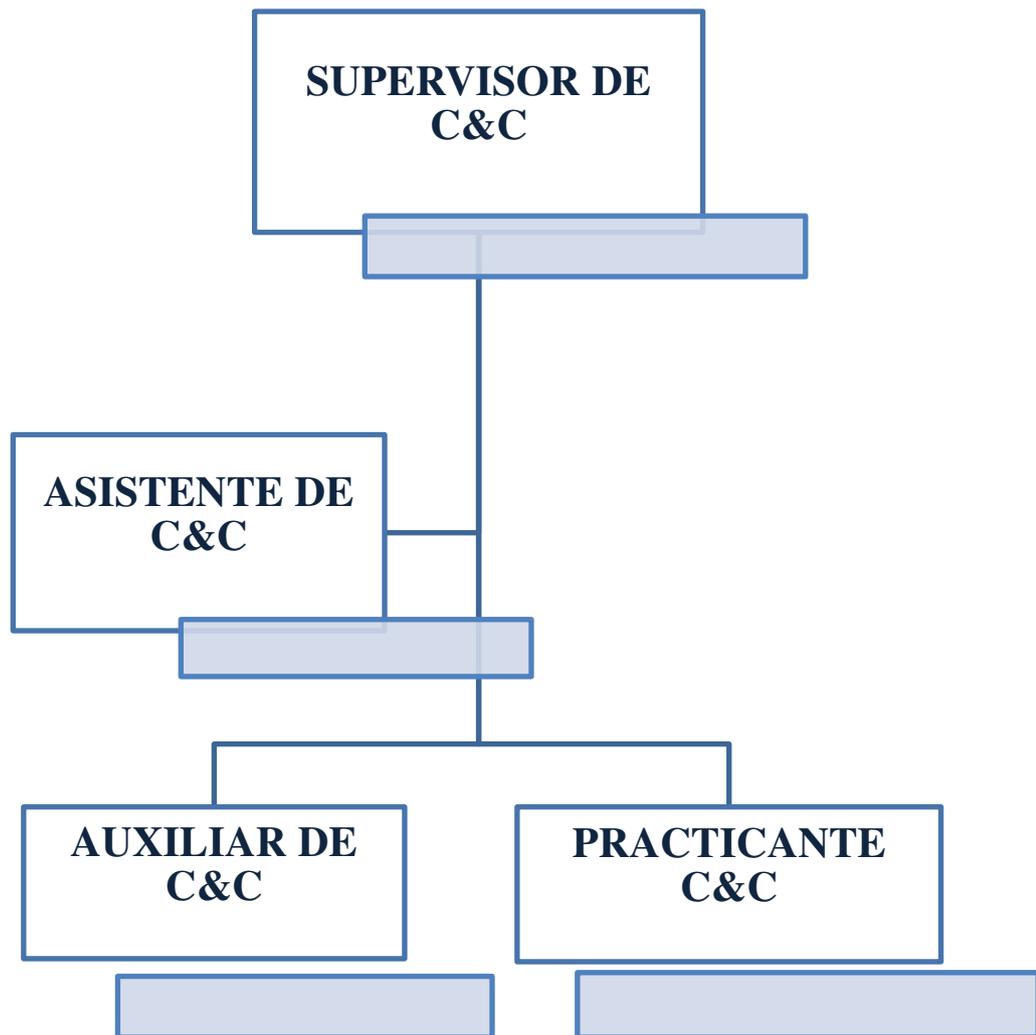


Tabla 2: Cuestionario de Auditoría

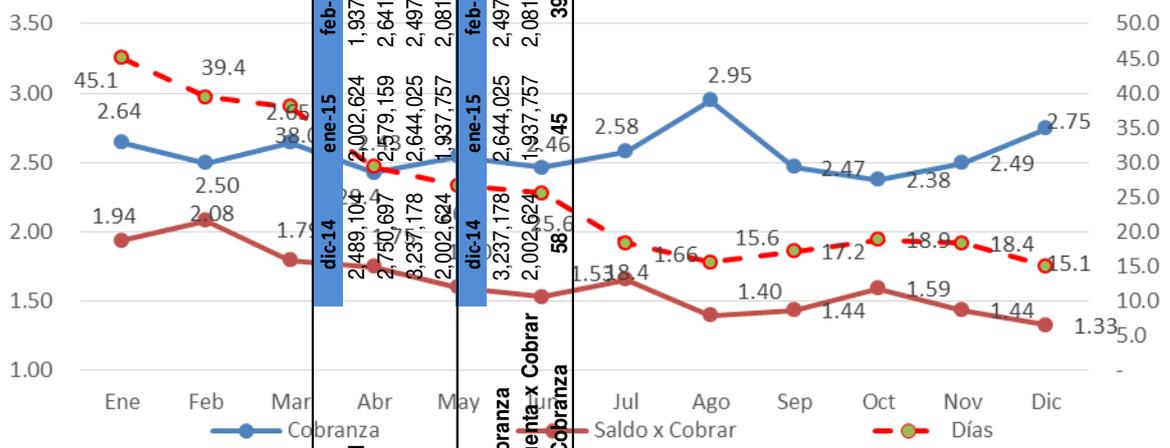
N.º	CUESTIONARIO DE AUDITORÍA
1	¿Existe un manual escrito de funciones y procedimientos?
2	¿Existen políticas de cobranza y manual de la gestión?
3	¿Los importes y condiciones de venta se obtienen de listas debidamente autorizadas?
4	¿Existe alguna normativa interna respecto al otorgamiento de créditos?
5	¿Se controla la correlatividad numérica de los comprobantes emitidos?
6	¿Las Notas de Crédito son aprobadas por un funcionario independiente de cobranzas?
7	¿Se envía reportes de cuentas por cobrar al supervisor del área?
8	¿Se evalúa periódicamente al personal para asegurarse que estén operando adecuadamente?
9	¿Existe un flujo de información adecuado entre las distintas áreas de la organización?
10	¿Se tiene a un personal adecuado para analizar los ingresos a bancos e identificar los pagos realizados por los clientes?

Tabla de evolución de la cobranza

Fuente de LPSA

Gestión de Ingresos /Saldo por

cobranza cobrar / Antigüamiento



	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Cobranza	2.64	2.50	2.65	2.43	2.54	2.46	2.58	2.95	2.47	2.38	2.49	2.75
Saldo x Cobrar	1.94	2.08	1.79	1.75	1.60	1.53	1.66	1.40	1.44	1.59	1.44	1.33
Días	45.1	39.4	38.0	29.4	26.7	25.6	18.4	15.6	17.2	18.9	18.4	15.1

	ene-15	feb-15	mar-15	abr-15	may-15	jun-15	jul-15	ago-15	sep-15	oct-15	nov-15	dic-15
Saldo inicial	2,002,624	1,937,757	2,081,649	1,793,782	1,746,945	1,602,239	1,531,686	1,655,290	1,398,838	1,436,858	1,591,776	1,436,687
Facturación	2,579,159	2,641,296	2,357,596	2,378,526	2,397,832	2,393,118	2,704,256	2,693,655	2,504,442	2,533,099	2,339,355	2,639,602
Cobranza	2,644,025	2,497,404	2,645,463	2,425,364	2,542,537	2,463,672	2,580,652	2,950,107	2,466,422	2,378,181	2,494,444	2,747,271
Saldo Final	2,002,624	1,937,757	2,081,649	1,793,782	1,746,945	1,602,239	1,531,686	1,398,838	1,436,858	1,591,776	1,436,687	1,329,017
(A) Total Cobranza	3,237,178	2,644,025	2,645,463	2,425,364	2,542,537	2,463,672	2,580,652	2,950,107	2,466,422	2,378,181	2,494,444	2,747,271
(B) Saldo Cuenta-x Cobrar	2,002,624	1,937,757	2,081,649	1,746,945	1,602,239	1,531,686	1,655,290	1,398,838	1,436,858	1,591,776	1,436,687	1,329,017
(C) Días de Cobranza	58	46	45	29	27	26	18	16	17	19	18	15