



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**“PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA  
MEJORAR LA EFICIENCIA DE LA RECUPERACION DE LAS  
VENTAS APLICADO AL AREA DE CREDITOS Y COBRANZAS DE  
LA EMPRESA GPS SAC” EN LA CIUDAD DE CHICLAYO, 2014.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
CONTADOR PÚBLICO**

**AUTOR:**

BACH. PAMELA CELESTE LOPEZ SANCHEZ

**ASESOR TEMATICO**

CPC. ALEJANDRO ALCANTARA SUYON

**ASESOR METODOLÓGICO:**

Mg. LEONOR ABAD BAUTISTA

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Control interno y Administrativa

CHICLAYO- PERÚ

2015

## **DEDICATORIA**

A Dios por permitirme llegar a este momento tan importante de mi formación profesional. A mi madre Victoria Esther Sánchez Requejo, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño, preocupación y apoyo incondicional para llegar a cumplir objetivos en mi vida.

A mi hermanito Joaquín López quien aportado con su granito de arena para ayudarme a llegar alcanzar este logro deseado.

**CELESTE**

## **AGRADECIMIENTO**

Definitivamente a Dios, mi Señor, mi Guía; sabes lo esencial que has sido en mi posición firme de alcanzar esta meta, esta alegría, que si pudiera hacerla material, la hiciera para entregártela, pero a través de esta meta, podré siempre de tu mano alcanzar otras que espero sean para bien personal, de mi familia y de la sociedad.

A mis profesores a quienes les debo gran parte de mis conocimientos, gracias a su paciencia y enseñanza y finalmente un eterno agradecimiento a esta prestigiosa universidad la cual abre sus puertas a jóvenes como nosotros, preparándonos para un futuro Competitivo y formándonos como personas de bien.

**CELESTE**

## PRESENTACION

Señores Miembros del Jurado

En cumplimiento con las disposiciones y de acuerdo con las normas internas de la Universidad Cesar Vallejo, se está presentando el siguiente trabajo de investigación titulado: “Propuesta de un sistema de control interno para mejorar la eficiencia de la recuperación de las ventas aplicado al área de créditos y cobranzas de la empresa GPS SAC. Chiclayo. Diciembre 2014”

El presente trabajo de investigación ha sido elaborado tomando en consideración información de la Empresa GPS SAC, en la cual se ha realizado el estudio, consulta en libros, manuales, documentos auxiliares así mismo los conocimientos obtenidos en las aulas. Con la finalidad de lograr un mejor procedimiento en la supervisión, monitoreo de las políticas del área de créditos y cobranzas.

Dejo a consideración de Ud. Sus aportes y sugerencias para mejorar este trabajo de investigación y cumplir el anhelo de superación profesional.

PRESENTADO POR:

-----  
Pamela Celeste López Sánchez

-----  
C.P.C Alejandro Alcántara Suyón  
Asesor

## RESUMEN

Las constantes preocupaciones por reincidencias de fallas en los procesos, fraudes o malos entendidos, el conformismo de ciertos directivos y empleados en obtener solamente lo suficiente para pagar sus facturas; no preocupándose la dirección empresarial ni el futuro de la empresa; y si le agregamos la falencia propia por falta de control interno en la empresa, entonces la probabilidad de que no se cuenta con liquidez y no se cumpla con el pago a terceros será cada vez más acertada. De ahí que surge la “Propuesta de un sistema de Control interno para mejorar la eficiencia de la recuperación de las ventas de la empresa GPS SAC”, para lo cual se analizó el proceso de gestión del área de créditos y cobranzas llevado a cabo y se confrontó con el marco teórico, el cual señala que el área de créditos y cobranzas de una empresa es una pieza clave dentro de una organización y que para lograr la eficiencia, eficacia y economía de los recursos que administra es necesario contar con un eficiente sistema de control interno.

Para el desarrollo de este trabajo se ha aplicado el método Descriptivo-propositivo que responde a las técnicas e instrumentos de recolección de datos, desde las perspectivas metodológicas cuantitativas (Encuestas). El empleo de este método nos ha orientado a la consolidación mutua que nos ha permitido que los resultados de la investigación sean válidos y respondan a nuestros objetivos planteados. La población y muestra estuvo conformada por los 6 trabajadores del área de créditos y cobranzas de la empresa GPS SAC.

Se llegó a la conclusión de que en la empresa GPS SAC el sistema de control interno se encuentra en un grado de madurez deficiente lo que no ayuda a mejorar la eficiencia en el otorgamiento de ventas al crédito ni en la recuperación de las mismas, es decir que orienten a una buena gestión en dicho proceso, lo que conlleva a la demora y poca recuperación de las cuentas por cobrar, por lo que se hace necesario tomar medidas correctivas; por lo que sugerimos se considere la propuesta con la finalidad de proponer mejores lineamientos de control interno en el área de créditos y cobranzas.

**PALABRAS CLAVES:** Sistema de control interno, Créditos, Cobranzas, Eficiencia

## ABSTRACT

The constant worries for repetitions of faults in the processes, frauds or understood villains, the conformity of certain executives and employees in obtaining only the sufficient thing to pay his invoices; worrying neither the business management nor the future of the company; and if we add the own failing for lack of internal control in the company, then the probability of which one does not possess liquidity and does not expire with the payment to third parties it will be increasingly guessed right. Of there that arises the " Offer of a system of internal Control to improve the efficiency of the recovery of the sales of the company GPS SAC ", for which analyzed the process of management of the credit area and collections carried out and I border with the theoretical frame, which indicates that the credit area of credits and collections of a company is a key piece inside an organization and that to achieve the efficiency, efficiency and economy of the resources that he administers is necessary to possess an efficient system of internal control.

For the development of this work there has applied the Descriptive method to himself - propositivo that answers to the technologies and instruments of compilation of information, from the methodological quantitative perspectives (You) (Poll) .El employment of this method it has orientated us to the mutual consolidation that has allowed us that the results of the investigation should be valid and answer to our raised aims. The population and sample was shaped by 6 workers of the credit area and collections of the company GPS SAC.

It came near to the conclusion of which in the company GPS SAC the system of internal control is in a degree of deficient maturity what does not help to improve the efficiency in the grant of sales to the credit not in the recovery of the same ones, that is to say that orientate to a good management in the above mentioned process, which he carries to the delay and few recovery of the accounts for charging, for what it becomes necessary to take corrective policies; for what we suggest be considered to be the offer by the purpose of proposing better limits of internal control in the area of credits and collections.

**KEY WORDS:** System of internal control, Credits, Collections, Efficiency

## ÍNDICE

<b>PORTADA</b>	
<b>DEDICATORIA</b>	ii
<b>AGRADECIMIENTO</b>	iii
<b>PRESENTACION</b>	iv
<b>RESUMEN</b>	v
<b>ABSTRACT</b>	vi
<b>ÍNDICE</b>	7
<b>INTRODUCCIÓN</b>	10

### CAPITULO I

#### PROBLEMA DE INVESTIGACION

I. PROBLEMA DE INVESTIGACION	12
1.1. Planteamiento del problema	12
1.1.1. EN CUBA	13
1.1.2. DESARROLLO	14
1.1.3. EN EL PERÚ:	14
1.2. Formulación del Problema	14
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	14
1.3. Justificación	15
1.4. LIMITACIONES	16
1.5. OBJETIVOS	18
1.5.1. Objetivo General	18
1.5.2. Objetivos Específicos	18

### CAPITULO II

#### MARCO TEORICO

2.1. CONTROL INTERNO	20
2.1.1. Control Interno sobre el área de Créditos y Cobranzas	20
2.1.2. Efectividad del Control Interno	21
2.1.3. Características de Control Interno	21
2.1.4. Elementos de Control interno	21
2.2. SISTEMA DE CONTROL INTERNO	23

2.3. EFICIENCIA	24
2.4. CRÉDITO Y COBRANZAS	24
2.4.1. Crédito	24
2.4.2. Cobranza	25
2.5. ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	27
2.6. GESTIÓN FINANCIERA	27
2.7. ÁREAS RELACIONADAS CON LA GESTIÓN FINANCIERA	28
2.8. MARCO CONCEPTUAL	28
2.8.1. Empresa	28
2.8.2. Sistema	28
2.8.3. Control	28
2.8.4. Eficiencia	29
2.8.5. Área de créditos y Cobranzas	29
2.8.6. Cuentas por cobrar	29
2.8.7. Departamento de Cobranza	29
2.8.8. Departamento de Crédito	30

### **CAPITULO III**

#### **MARCO METODOLOGICO**

3.1. HIPÓTESIS	32
3.2. VARIABLES	32
3.3. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES	32
3.4. METODOLOGÍA	37
3.4.1. Tipo de estudio	37
3.5. DISEÑO DE ESTUDIO:	37
3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA	38
3.6.1. POBLACIÓN Y MUESTRA	38
3.7. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	38
3.8. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	38
3.9. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO	39
3.10. MÉTODOS DE ANÁLISIS Y DATOS	39
3.11. CONSIDERACIONES ÉTICAS	39



## **CAPITULO IV**

### **RESULTADOS**

4.1. FASES DE LA INVESTIGACIÓN	41
4.1.1. Resultado de la Encuesta	41
4.1.2. Fundamentación de resultados de Encuestas	61
4.1.3. Estudio de las Normas Internas de crédito de la empresa GPS SAC	62
4.1.4. Análisis de la Política de créditos	63
4.1.5. Análisis del proceso de Créditos	64
4.1.6. Análisis de la Política de cobranzas	65
4.1.7. Análisis del Proceso de cobranza	66
4.1.8. Administración de las cuentas por cobrar	67

## **CAPITULO V**

### **PROPUESTA**

5.1. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA:	73
5.2. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA:	73
5.2.1. Objetivo General	73
5.2.2. Objetivos Específicos	73
5.3. JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA	74
5.4. ESTUDIO DE FACTIBILIDAD DE LA PROPUESTA	74
5.4.1. Recursos Técnicos	74
5.4.2. Recursos Operativos	75
5.5. ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA EL MEJORAMIENTO DE LA EFICIENCIA DEL ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS EN LA EMPRESA GPS S.A.C CHICLAYO	75
5.5.1. Misión	75
5.5.2. Visión	75

### **CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS**

CONCLUSIONES	86
SUGERENCIAS	88
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	89
ANEXOS	

## INTRODUCCION

La investigación titulada “Propuesta de un Sistema de Control Interno aplicado al área de créditos y cobranzas para mejorar la eficiencia de la recuperación de las ventas de la empresa GPS SAC,2014”, tiene como objetivo proponer un sistema de control interno para la empresa GPS SAC, de tal modo que se obtenga información oportuna y razonable para una adecuada gestión en el área de créditos y cobranzas.

La importancia de obtener un buen Sistema de Control interno en las organizaciones, se ha incrementado en los últimos años, esto debido a lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad al momento de llevarlo a cabo, en especial si se centra en las actividades básicas que ellas realizan, pues de ello dependen para mantenerse en el mercado. Es bueno resaltar, que la empresa que aplique controles internos en sus operaciones, conducirá a conocer la situación real de las mismas, es por eso, la importancia de tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión.

Para tal efecto, la tesis ha sido organizada en seis capítulos:

**CAPITULO I:** Contiene realidad Problemática a nivel internacional, nacional y sus generalidad, planeamiento del problema, objetivos tanto generales como específicos, justificación, Limitaciones y los antecedentes de estudio que nos dan una visión como se ha desarrollado otras investigaciones relacionadas al tema investigado.

**CAPITULO II:** Muestra el marco teórico donde se describe la información para sustentar la investigación.

**CAPITULO III:** Comprende el marco metodológico a través del cual se describe el tipo y diseño de investigación, población, muestra, hipótesis, Operacionalizacion de variables, métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos, hipótesis, proceso de recolección y procesamiento de datos.

**CAPITULO IV:** Comprende el análisis y la interpretación de los resultados obtenida, mediante la aplicación de los instrumentos de recolección de información como la encuesta.

**CAPITULO V:** Comprende la elaboración de la propuesta de investigación

**CAPITULO VI:** Comprende Conclusiones y recomendaciones, producto de los resultados de las encuestas de la investigación realizada.

# **CAPITULO I**

## **PROBLEMA DE INVESTIGACION**

## **I. PROBLEMA DE INVESTIGACION**

### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En la actualidad, muchas empresas tienen parcialmente mecanizada su departamento de créditos y cobranzas por ser una de las áreas estratégicas de la empresa, donde algunas de sus funciones son evaluar a los clientes.

Entre los factores observables que obedece la situación actual de la empresa GPS SAC puede destacarse la carencia de un área de control interno, y sobre todo la falta de predisposición para la supervisión permanente y puntual. Puede observarse también que no existen directivas internas en el área de Créditos y Cobranzas. Así como también efectúa sus tareas en un hojas Excel para el control de ingresos y salidas de efectivo.

Cabe señalar que las deficiencias encontradas en el área de créditos y cobranzas se generan porque el plan de control de la oficina de Auditoría interna es limitado por falta de recursos, igualmente se observa que no existe una dependencia que evalúe los métodos o procedimientos de trabajo en las cobranzas.

Por tal razón, se hace necesario elaborar procedimientos de control interno para el departamento de Créditos y Cobranzas que les permita desarrollar estrategias formales para el otorgamiento y manejo de créditos a sus clientes y principalmente para la recuperación oportuna de la cartera.

De allí que el presente trabajo de investigación nos permitirá dar alternativas para lograr la eficiencia en la recuperación de los créditos, acorde con los cambios tecnológicos que puedan ser implementados en la empresa.

#### **1.1.1. En Cuba**

Para la evaluación del sistema de Control Interno se utiliza la Guía de Autocontrol emitida por la Contraloría General de la República de Cuba.

En correspondencia con lo expuesto se propone como objetivo general:

Fundamentar teóricamente lo relacionado con el control interno su evolución y desarrollo en Cuba.

En la resolución Económica del V Congreso del partido en Cuba define el control como: "El control oportuno y eficaz de la actividad económica, es esencialmente

para la dirección a cualquier nivel, es el control del uso eficiente de los recursos sea interno al mecanismo de gestión y no dependa únicamente de comprobaciones externa.”

Un adecuado Sistema de Control Interno es parte importante de una entidad bien organizada, pues garantiza la salvaguarda de los bienes y hace confiable los registros y resultados de la contabilidad, que son indispensable para la buena marcha de cualquier entidad.

Cuando los negocios crecen y el volumen de sus operaciones lo permite, se reconocen universalmente, las Ventajas de los controles. El control interno es preocupación de las entidades, en mayor o menor grado, con diferentes enfoques y terminologías, lo que ha permitido que al pasar del tiempo se haya planteado diferentes concepciones acerca de Control Interno, sus principios y elementos que se deben conocer e instrumentar en la entidad Cubana Actual.

Un sistema de Control Interno bien planeado y responsablemente ejecutado puede brindar, si ese esta alertas, las evidencias para corroborar la ocurrencia de anomalías e irregularidades.

### **1.1.2. Desarrollo**

Con el de cursar del tiempo los problemas de Control Interno, han centrado la preocupación de la gerencia moderna, así como de los profesionales responsables de implementar nuevas formas de mejorar y perfeccionar dichos controles, esto es muy importante por cuanto el Control Interno es fundamental para que una entidad logre alcanzar, a través de una evaluación de su misión y visión, el logro de sus objetivos y metas trazadas, pues de lo contrario sería imposible que se puedan definir las medidas que se deben adoptar para alcanzarlos.

Como resultado del auge que tomó el comercio en los pueblos de Egipto, Fenicia, Siria entre otros países del Medio Oriente se desarrolló la contabilidad de partida simple. En estas épocas los sistemas de anotaciones habían sido sencillos debido a la reducida cantidad de operaciones.

Cada individuo habría podido ejercer su propio control. Con el advenimiento de los antiguos Estados e Imperios se hallan vestigios de sistemas de controles en las cuentas públicas.

### **1.1.3. En el Perú:**

El control Interno debe ser efectivo e imparcial en las cuentas municipales para el uso y destino eficiente de los recursos, pero ocurre lo contrario, pues en las municipales de todo el Perú, la mayor parte del presupuesto es destinado a proyectos donde se utiliza y se llena de cemento a cualquier monumento que no tiene significado alguno, utilizando los recursos inadecuadamente, en lugar de resolver los problemas prioritarios y satisfacer las necesidades humanas básicas, así promover el desarrollo humano y la capacitación permanente, que si pueden generar mayor desarrollo local. Entonces no hay un control adecuado, por eso es que existen malos manejos en cuanto a los recursos, ellos de explica especialmente por la deficiente cantidad y calidad de los bienes y servicios que recibe la población de las municipalidades, quienes no rinden al máximo de sus capacidades y creando la imagen de las instituciones del estado de ineficiente, burocrático y desintegrado.

El control interno tiene que evaluar las actividades de la municipalidad así promover la correcta transparencia de ejecución de gastos. Cautelando la legalidad y eficiencia de sus actos, solo se superara generando capacidades y habilidades del personal responsable, para optimizar la calidad de servicios, haciendo más ágiles y dinámicos sus funciones, para brindar servicio de calidad y satisfacer las necesidades básicas de la población, ejecutando proyectos de inversión social de mayor urgencia que generen mayor desarrollo. (Vilchez Cisneros, 2006-2007)

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Problema General**

¿De qué manera la propuesta de un sistema de control Interno aplicado al área créditos y cobranzas mejora la eficiencia de los ingresos en la empresa GPS, 2014?

### 1.3 JUSTIFICACIÓN

La acción de control es una herramienta esencial del Sistema de Control interno, por la cual el personal técnico de sus órganos conformantes, mediante la aplicación de las normas, procedimientos y principios que regulan el control gubernamental, efectúa la verificación y evaluación, objetiva y sistemática, de los actos y resultados producidos por la entidad en la gestión y ejecución de los recursos, bienes y operaciones institucionales, buscando que la institución tienda a tener la eficiencia que se desea para mejorar sus ventas.

A través de la presente investigación se propone un sistema de control interno para mejorar la eficiencia de la recuperación de las ventas aplicado al área de Créditos y cobranzas de la empresa GPS SAC", el cual se llevó a cabo tomando en consideración la importancia que tiene el control interno en la Verificación de las actividades que se realizan a nivel organizacional y teniendo en cuenta la problemática que enfrentan las empresas formales e informales, este estudio busca determinar técnicamente si el control interno puede optimizar la gestión en el área de Créditos y cobranzas.

Al no existir control interno, políticas, procedimientos y manuales de funciones en la organización, el desarrollo de la empresa es lento y con riesgos de que en el futuro se genere pérdidas considerables que afecten la continuidad en el mercado.

Los resultados de esta investigación servirán para confirmar las deficiencias de la empresa en relación al área de créditos y cobranzas.

En base a ello presentar las alternativas más innovadoras posibles de modo que las empresas de este rubro alcancen eficiencia, eficacia y economía en los escasos recursos que administran.

#### **Esta investigación se justifica desde tres puntos de vista:**

**Teórico**, se analizará su documentación referente a administración de pequeñas empresas, visión y organización con proyecciones a corto plazo, planes estratégicos para el auto motivación de los colaboradores. Desde la perspectiva **práctica**, un sistema de capacitación contribuirá a la solución del problema y servirá de guía para situaciones similares a la mencionada, mejorarán las cobranzas y contribuirá al crecimiento económico de la organización y del país.

Por último, desde el punto de vista **metodológico**, la presente investigación crea una aplicación directa que aporta a un sistema de administración gerencial diferente en el departamento de crédito y cobranzas, que se preocupe por la aplicación del control interno de sus colaboradores mediante el correcto conocimiento de sus funciones, que incluye sugerencias para una óptima distribución de recursos construida en base a información obtenida de técnica e instrumento de investigación como la entrevista.

#### **1.4 LIMITACIONES**

##### **1.4.1. Tiempo limitado para el desarrollo de la investigación.**

Escasa información, Sobre otras empresas de similar giro así como de tesis desarrolladas sobre el tema

**1.4.2. Recursos económicos Insuficientes:** Por parte del investigador, para realizar las visitas a la empresa que se encuentra retirado al centro de Chiclayo, además de los gastos que genera el desarrollo de la investigación.

#### **1.5 ANTECEDENTES**

(CHACON, 2010) En su artículo titulado: ***El Control Interno como Herramienta Fundamental Contable y Controladora de las Organizaciones***, resalta la importancia de tener un buen Sistema de Control Interno en las Organizaciones y manifiesta que se ha incrementado en los últimos años, debido a lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad al momento de implantarlos; en especial si se centra en las actividades básicas que ellas realizan, pues de ello dependen para mantenerse en el mercado. Es bueno resaltar que la empresa que aplique controles internos en sus operaciones conducirá a conocer la situación real de las mismas, es por eso, la importancia de tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión.

**Comentario :** Siendo las cosas así, resulta claro, que dichos cambios se pueden lograr implementando y adecuando controles internos, los cuales sean capaces de salvaguardar y preservar los bienes de una institución.

Riera (2005) Estado Lara-Venezuela. En su tesis ***“Sistema de Control Interno de Crédito y Cobranza en la Inversora Crisser de Venezuela C.A”***



La presente investigación se realizó con el propósito de diseñar lineamientos de control interno en el área de créditos y cobranzas en la Inversora Crisser de Venezuela, C.A. bajo el enfoque del modelo COSO.

Constituye una investigación de campo por cuanto todos los datos se obtienen directamente de la realidad, con carácter descriptivo ya que se realizó un diagnóstico de la inversora Objeto de estudio. Los instrumentos utilizados para recabar los datos fueron la observación directa y tres (3) cuestionarios tipo de encuestas con preguntas cerradas cuyos ítems estaban en relación directa con las variables del estudio. Los resultados fueron interpretados y analizados a través de cuadros, determinando sus porcentajes y frecuencias, diseñando gráficos para su mayor entendimiento. Posteriormente se redactó el cuerpo de conclusiones y recomendaciones y finalmente se elaboró la propuesta que tiene por objeto Diseñar un Sistema de Control Interno de Crédito y Cobranza en Inversora Crisser de Venezuela C.A. Los datos obtenidos reflejan la necesidad de establecer un Sistema de Control interno en el área de Crédito y Cobranza, implementando los cinco elementos del COSO y así poder detectar en el momento preciso cualquier ineficacia que pueda repercutir en la efectividad del crédito y la cobranza.

**Comentario:** Estoy de acuerdo con la autora, sobre la importancia de implementar un sistema de control interno que permitirá identificar en el momento preciso la ineficacia que pueda repercutir en la recuperación de ventas del área de créditos y cobranzas.

Según (Meigs, 1994), el propósito del control interno es: "Promover la operación, utilizar dicho control en la manera de impulsarse hacia la eficacia y eficiencia de la organización". Esto se puede interpretar que el cumplimiento de los objetivos de la empresa, los cuales se pueden ver perturbados en cada una de las actividades cotidianas de la empresa, viéndose afectado por el cumplimiento de los objetivos establecidos por la gerencia.

El enfoque de este concepto consiste, en resguardar los activos contra la situación que se considere en peligro de pérdida, es decir, si a menudo se presenta esta situación tratar de eliminar o reducirlas al máximo, su idea es tratar de fomentar la eficiencia en el manejo de las operaciones que el desempeño realizado por las políticas fijadas de la

organización y por ultimo procurar que el control interno establecido dé como resultado, mantener a la administración informada del manejo operativo y financiero y que dicha información sea confiable y llegue en el momento más oportuno, para así, permitir a la gerencia tomar decisiones adecuados a la situación real que está atravesando la empresa.

**Comentario:**

El autor manifiesta, que la importancia que está adquiriendo el control interno en los últimos tiempos, a causa de numerosos problemas producidos por su ineficiencia ha hecho necesario que los miembros de los consejos de administración asumieran de forma efectiva unas responsabilidades que hasta ahora se habían dejado en manos de las propias organizaciones de las empresas. Por eso es necesario que el área de créditos y cobranzas tenga claro en que consiste el control interno para que pueda actuar al momento de su propuesta. El control interno no tiene el mismo significado para todas las personas, lo cual causa confusión entre empresarios y profesionales, legisladores, etc. En consecuencia, se originan problemas de comunicación y diversidad de expectativas, lo cual da origen a problemas dentro de las empresas.

## **1.6 OBJETIVOS**

### **1.6.1 Objetivo General**

Proponer un sistema de control interno en el área de Créditos y cobranzas para mejorar la eficiencia de la empresa GPS SAC, 2014

### **1.6.2 Objetivos Específicos**

- Analizar la situación actual de la empresa y planificar el proyecto de propuesta de un sistema de Control Interno al área de créditos y cobranzas.
- Diseñar el tipo de procedimiento que se debe utilizar para optimizar la cobranza de los valores de la Empresa GPS SAC.
- Definir fundamentos teóricos de los Sistemas de control interno en el área de créditos y cobranzas y la importancia de su aplicación en las organizaciones.
- Planificar el proyecto de propuesta de un sistema de Control Interno al área de créditos y cobranzas.
- Evaluar los beneficios que representa la aplicación del sistema.

# **CAPITULO II**

**MARCO TEORICO**

## **2.1. CONTROL INTERNO**

(Aguirre, 1997) Hace mención en su libro de contabilidad de costos que “el control interno, conocido como control de gestión contempla a la empresa en su totalidad, aplicando una serie de instrumentos necesarios para conseguir eficiencia en cada una de las operaciones que la empresa realice. Continúa diciendo que el control debe realizarse en todas y cada una de las áreas en que se divide la empresa. Y algo muy importante que menciona es que el control consiste en comparar lo real con lo planeado”.

Los controles internos se implantan con el fin de detectar, en el plazo deseado, cualquier desviación respecto a los objetivos de rentabilidad establecidos por la empresa y de limitar las sorpresas.

Dichos controles permiten a la dirección hacer frente a la rápida evolución del entorno económico y competitivo, así como a las exigencias y prioridades cambiantes de los clientes y adaptar su estructura para asegurar el crecimiento futuro.

Los controles internos fomentan la eficiencia, reducen el riesgo de pérdida de valor de los activos y ayudan a garantizar la fiabilidad de los Estados Financieros y el cumplimiento de las leyes y normas vigentes.

### **2.1.1. Control Interno sobre el área de Créditos y Cobranzas**

El control interno sobre el área de créditos y cobranzas es importante ya que en la realidad las ventas a crédito son una necesidad para atraer más clientes, crecer, y darle movilidad al mercado. Es por esto que toda empresa necesita evaluar el riesgo de financiar temporalmente a sus clientes y por otra parte procurar el pago oportuno de este crédito. Cada empresa tiene diferentes políticas y procedimientos, pero todas se enfrentan, en cierta medida, a los mismos problemas: que tus clientes te paguen tarde, que tus clientes no te paguen, que un cliente quiebre, el venderle a un cliente que está a punto de alcanzar su límite de crédito, la resolución internas de las reclamaciones o disputas de los clientes, a que clientes contactar y como dentro del universo de clientes con pagos retrasados, etc.

### **2.1.2. Efectividad del Control Interno**

- a. Depende del funcionamiento efectivo de todos los componentes para proveer certeza razonable sobre el logro de una o más de las categorías de los objetivos.
  - Alcance o logro de los objetivos de las operaciones.
  - Información confiable y útil
  - Cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables.
- b. Es un proceso que hace parte de los demás sistemas y procesos de la empresa incorporando en la función de administración y dirección adyacente a estos.
- c. Es concebido y ejecutado por personas de todos los niveles de la organización a través de sus acciones.
- d. Proporcionar una seguridad más que absoluta de que se lograrán los objetivos definidos.

### **2.1.3. Características de Control Interno**

- Debe comprender un plan de organización flexible, simple donde se defina claramente líneas de autoridad y de responsabilidad.
- Debe contener un sistema de autorización que contemple acción sobre activos, pasivos, ingresos y gastos mediante el control de las operaciones a través del registro.

### **2.1.4. Elementos de Control interno**

Todos Los elementos que componen el control Interno deben gravitar alrededor de los principios de Calidad e idoneidad, entre ellos se encuentran: Planeación, Organización, Procedimientos, Personal, Autorización, Sistemas de Información, Supervisión.

#### **a) Planificación**

Planificar es anticiparse al futuro, es saber ver para actuar adecuadamente. Planifica quien comprende el proceso que lo envuelve, puede situarse por encima de lo secundario y logra identificar lo sustancial de lo que rodeo o preocupa.

El propósito afirmativo de la planificación consiste en elevar el nivel del éxito organizacional.

**b) Procedimientos**

Son el conjunto de pasos o actividades lógicas que agota o realiza una empresa en sus múltiples funciones, para lograr algún resultado específico. Si los pasos especificados en el procedimiento varían, es muy probable que se produzcan alteraciones o no se obtengan los efectos esperados, por lo cual es sumamente importante observar los mismos.

**c) Sistemas de Información**

El sistema de información debe estar controlado con el objetivo de garantizar su correcto funcionamiento y asegurar el control del proceso de los diversos tipos de transacciones. Un sistema de información abarca información cuantitativa por ejemplo, los informes de desempeño que utilizan indicadores, y cualitativa, lo concerniente a opiniones y comentarios. Dicho sistema ayuda a controlar todas las actividades de la entidad, a registrar y supervisar transacciones y eventos a medida que ocurren, y a mantener datos financieros.

**d) Supervisión y Monitoreo**

El sistema de control debe ser objeto de supervisión para valorar la eficacia y la calidad de su funcionamiento en el tiempo y permitir su retroalimentación. Las actividades de supervisión se realizan con respecto de todos los procesos y operaciones institucionales, posibilitando en su curso la identificación de oportunidades de adopción de acciones preventivas o correctivas. La supervisión se ejecuta continuamente y debe modificarse una vez que cambien las condiciones, formando parte del engranaje de las operaciones de la entidad.(Gonzales, E, 2013)

Este sistema de control debe de existir:

- **Coordinación entre áreas**

Cada área o subárea de la entidad debe operar coordinada e interrelacionadamente con las restantes áreas o subareas. En una entidad, las decisiones y acciones de cada una de las áreas que la integran requieren comunicación.

## 2.2 SISTEMA DE CONTROL INTERNO

(CATACORA, 1996) Señala que “Un sistema de control interno se establece bajo la premisa del concepto Costo/Beneficio. El postulado principal al establecer el control interno diseña pautas del control cuyo beneficio supere el costo para implementar los mismos”

Es notorio manifestar que el control interno tiene como misión ayudar en la consecución de los objetivos generales trazados por la empresa, y esto a su vez a las metas específicas planteadas que sin duda alguna mejorará la conducción de la Organización, con el fin de optimizar la gestión administrativa.

Sin embargo sobre este punto, es importante señalar, que para que un Control interno rinda su cometido, debe ser oportuno, claro, sencillo, ágil, flexible, adaptable, eficaz, objetivo y realista.

Por ende Cabe destacar que el Sistema de Control tiende a dar seguridad a las funciones que cumplan de acuerdo con las expectativas planeadas .Igualmente señala las fallas que pudiesen existir, con el fin de tomar medidas y así su reiteración. En la perspectiva que aquí se adopta podemos afirmar que un departamento que no aplique controles internos adecuados, puede correr el riesgo de tener desviaciones en sus operaciones, y por supuesto las decisiones tomadas no serán las más adecuadas para su gestión e incluso podría llevar – al mismo tiempo a una crisis operativa, por lo que, se debe asumir una serie de consecuencias que perjudican los resultados de sus actividades.

En conclusión podemos decir, que la importancia que ésta adquiriendo el Control Interno en los últimos tiempos ,a causa de numerosos problemas producidos por su ineficiencia ,ha hecho necesario que los miembros de los consejos de administración asumieran en forma efectiva , unas responsabilidades que hasta ahora se habían dejado en manos de las propias organizaciones de las empresas. Por eso ,es necesario que la administración tenga claro en que consiste el control interno para que pueda actuar al momento de que se proponga .El control interno no tiene el mismo significado para todas las personas ,lo cual causa confusión entre empresarios y profesionales ,etc. En consecuencia, se originan problemas de comunicación y diversidad de expectativas, lo cual da origen a problemas dentro de las empresas.

## **2.3 EFICIENCIA**

Capacidad para lograr un fin empleando los mejores medios posibles: no siempre eficacia es sinónimo de eficiencia.

En términos económicos es una relación entre insumos y productos, es la razón entre esfuerzo y resultado, entre gastos e ingresos, entre costo y Beneficio

Según (Nordhaus, 2002) eficiencia "significa utilización de los recursos de la sociedad de la manera más eficaz posible para satisfacer las necesidades y los deseos de los individuos".

Para(Gregory, 2004), la eficiencia es la "propiedad según la cual la sociedad aprovecha de la mejor manera posible sus recursos escasos".

(Simon, 2005), define la eficiencia de la siguiente manera: "expresión que se emplea para medir la capacidad o cualidad de actuación de un sistema o sujeto económico, para lograr el cumplimiento de objetivos determinados, minimizando el empleo de recursos".

## **2.4 CRÉDITO Y COBRANZAS**

La administración del crédito y las cobranzas se encuentran en las actividades más difíciles de realizar .Esta actividad está incluida entre las muchas que desempeña la empresa .Cualquiera que sea la modalidad de las operaciones, se espera obtener un margen de utilidad razonable en relación a sus costos y gastos. Las políticas y procedimientos utilizados para la concesión de los créditos, recaudación del dinero que produzcan los cobros de los créditos, los instrumentos que utilice la firma para ejercer un control efectivo sobre los créditos y las cobranzas. Así, se pretende lograr los objetivos propuestos para la empresa donde el volumen de sus ventas y el nivel de sus utilidades netas periódicas dependen de las ventas al crédito.

### **2.4.1. Crédito**

El crédito es una operación financiera en la que se pone a nuestra disposición una cantidad de dinero hasta un límite especificado y durante un periodo de tiempo determinado.

En un crédito nosotros mismos administramos ese dinero mediante la disposición o retirada del dinero y el ingreso o devolución del mismo, atendiendo a nuestras necesidades en cada momento. De esta manera podemos cancelar una parte o la totalidad de la deuda cuando creamos conveniente, con la consiguiente deducción en el pago de intereses.



#### **a) Ventajas del Crédito**

En la actualidad el crédito es de vital importancia para la economía, ya que su utilización adecuada produce los siguientes beneficios.

- Aumento de los volúmenes de venta
- Da flexibilidad a la oferta y a la demanda
- Aumenta el volumen de los Negocios

#### **b) Desventajas del Crédito**

La principal desventaja del uso de este instrumento radica en el sentido de que cuando aumenta el volumen de créditos aumenta la oferta monetaria, lo que redundaría en el alza de la cobranza es el proceso formal de presentar al girado un instrumento o documentos, precios, lo que produce inflación.

#### **c) Políticas de créditos**

A fin de que las políticas de crédito y cobranza sean efectivas como guía general para la toma de decisiones deberán expresarse en lineamientos más específicos aplicables a la actividad cotidiana. Estos pueden asumir la forma de procedimientos que explican como el personal de créditos y cobranzas debe llevar a cabo la política del departamento

### **2.4.2. Cobranza**

La función de cobranza en cualquier organización es crucial, ya que puede marcar la diferencia entre un buen desempeño financiero y un excelente rendimiento, Por ende las organizaciones implementan métodos avanzados para que sus departamentos de cobros pueden rendir a un nivel adecuado, fijar objetivos más efectivos para cada etapa del ciclo de cobranza y adoptar un enfoque estratégico para mejorar el proceso en general.

Esto incluye hacer un mejor uso de la data para mejorar el proceso de decisión, así como incrementar su conocimiento respecto a las razones por las cuales los clientes se han convertido en morosos.

**Si se adopta un enfoque estratégico en la cobranza permite a una organización:**

- Aumentar el retorno.

- Recuperar los montos adecuados con más rapidez.
- Hacer un buen uso de los escasos recursos.
- Utilizar eficazmente la data para tomar decisiones de cobros acertadas
- Entender y responder a las razones por las que un cliente se ha convertido en moroso.

**a) Importancia de la cobranza**

Las cuentas por cobrar son el resultado de un medio importante de colocación de los productos en el mercado como son las ventas al crédito, por lo tanto la disponibilidad de liquidez para el capital de trabajo de la empresa depende de una gestión eficaz de cobranza.

Para cumplir con el objetivo de rentabilidad desde el punto de vista financiero debemos darle mayor rotación a nuestro capital. Esta rotación puede verse afectada ante la dificultad que puedan presentar nuestros clientes para atender adecuadamente el servicio de la deuda. Por eso el análisis y evaluación de la gestión de cobro en forma periódica es vital para la salud financiera de la empresa.

**b) El éxito en las cobranzas**

Para cumplir con éxito la gestión de cobranzas debe tenerse en cuenta los siguientes aspectos:

- Considerar que el éxito de las cobranzas se inicia en una buena evaluación de la solicitud del crédito.
- Las cobranzas son partes de la función financiera y de marketing, por lo tanto ,complementariamente al objetivo del cobro, debe considerarse en la implementación de los procedimientos de cobranza, la vigencia del deudor como cliente de la empresa
- El análisis y evaluación periódica de la gestión de cobro es vital para la formación de medios correctivos y planes estratégicos que permitan alcanzar las metas establecidas.
- La capacidad del personal de cobranzas en la función de marketing y sobretodo en el desarrollo de actividades que orienten a mejorar su capacidad negociadora y de comunicación son importantes para obtener resultados en la gestión de cobranzas.

## **2.5 ADMINISTRACIÓN FINANCIERA**

Según (ORTEGA CASTRO), "La Administración Financiera se define por las funciones y responsabilidades de los administradores financieros. Aunque los aspectos específicos varían entre organizaciones las funciones financieras clave son: La inversión, el Financiamiento y la administración de los activos. Por lo tanto las principales funciones de la administración financiera son planear, Obtener y utilizar los fondos para maximizar el valor de una empresa, lo cual implica varias actividades importantes. Una buena Administración Financiera coadyuva a que la compañía alcance sus metas, y a que compita con mayor éxito en el mercado, de tal forma que supere a posibles competidores"

El Financiamiento de los recursos que utilizan en sus inversiones y operaciones ,incurriendo en el menos costo posible determinando como y cuando devolverlos a los acreedores ,y retribuir a los inversores con ganancias de dinero y en bienes de capital , y la administración de los activos de la organización.

Todo ello con el propósito de maximizar la riqueza del inversor y minimizar el riesgo de resultados desfavorables. Con este propósito, para evaluar el nivel del desempeño de la gestión financiera la firma dispone que indicadores como la Liquidez, endeudamiento, rentabilidad, cobertura y apalancamiento, que le permiten evaluar y controlar el proceso de Administración financiera mediante diagnósticos periódicos.

## **2.6 GESTIÓN FINANCIERA**

(Morris, 1994) "Se encarga de la eficiente Administración de capital de trabajo dentro de un equilibrio de los criterios de riesgo y rentabilidad, además de orientar estrategias financiera para garantizar la disponibilidad de fuentes de financiación y proporcionar el debido registro de las operaciones como herramientas de control de la gestión de la empresa".

La gestión financiera tiene como objetivo el manejo óptimo de los recursos humanos, financieros y físicos que hacen parte de las organizaciones a través de las áreas de Contabilidad, Presupuesto y tesorería.

La gestión financiera está estrechamente ligada a la toma de decisiones es por ello que, si las decisiones tomadas son acertadas existirá un incremento en el valor económico de la

empresa, caso contrario existirá despilfarro de recursos y puede llegar a provocar graves problemas financieros que colocarían a la empresa en inestabilidad y apuros económicos.

## **2.7 ÁREAS RELACIONADAS CON LA GESTIÓN FINANCIERA**

(Macias Garcia, 2002), A fin de determinar la viabilidad del presente trabajo investigado se ha considerado necesario señalar cuales son las áreas relacionadas con la Gestión Financiera es por ello que se consideró preciso mencionar que tipo de actividades y cuáles. Son las implicaciones o factores que intervienen en la gestión financiera:

- El área de contabilidad está encargada del manejo de los estados financieros.
- El área de Presupuesto administra el movimiento de los recursos financieros que ingresan y egresan.
- La función principal de Recursos Humanos es la de diseñar, desarrollar e implementar estrategias que permitan a los empleados alcanzar objetivos mediante el trabajo profesional y ético, desarrollado en un entorno de aprendizaje, cumplimiento de metas y bienestar.

## **2.8 MARCO CONCEPTUAL**

### **2.8.1. Empresa**

Es la persona natural o jurídica, pública o privada, lucrativa o no lucrativa que asume la iniciativa, decisión, innovación y riesgo para coordinar los factores de la producción en la forma más ventajosa para producir, comercializar y/o distribuir bienes y/o servicios que satisfagan las necesidades humanas y de la sociedad en general.

### **2.8.2 Sistema**

El término sistema designa un conjunto de planes, métodos, procedimientos elementos en interrelación dinámica organizada en función de un objetivo, con vistas a lograr los resultados del trabajo de una organización

### **2.8.3 Control**

Es la actividad dirigida a verificar el cumplimiento de los planes, programas, políticas, normas y procedimientos. De detectar desviaciones se debe identificar posibles acciones correctivas. (Rivero, 2014)

#### **2.8.4 Eficiencia**

Es la capacidad de lograr el efecto en cuestión con el mínimo de recursos posibles viable. (Rivero, 2014)

#### **2.8.5 Área de créditos y Cobranzas**

El área de créditos y cobranzas en una empresa es una pieza clave dentro de una organización. Antes de una venta el área de crédito debe decidir a quién, hasta que monto y a qué plazo venderle, y después de la venta al área de cobranzas ve que los plazos de pago se cumplan y cuando no toma medidas lo antes posible.

En un mundo ideal todas las ventas serian de contado, pero en la realidad las ventas al crédito son una necesidad para atraer más clientes, crecer, y darle movilidad al mercado. Es por eso que toda compañía necesita evaluar el riesgo de financiar temporalmente a sus clientes y por otra parte procurar el pago oportuno de este crédito. Cada empresa tiene diferentes políticas y procedimientos, pero todas se enfrentan, en cierta medida, a los mismos problemas: que tus clientes te paguen tarde, que tus clientes no te paguen, que un cliente quiebre, el venderle a un cliente que está a punto de alcanzar su límite de crédito, la resolución interna de las reclamaciones o disputas de los clientes, a que clientes contactar y como dentro del universo de clientes con pagos retrasados, etc.

#### **2.8.6 Cuentas por cobrar**

(Loring, 2004) Las cuentas por cobrar constituyen un importante empleo de los recursos a corto plazo. De la misma que las empresas hacen inversiones en activos inmovilizados, los clientes y así aumentar las ventas. Esa inversión aumenta conforme lo hacen las ventas y el periodo medio de aplazamiento de cobro concedido a los clientes.

#### **2.8.7 Departamento de Cobranza**

Según (ETTINGER, 2001), Cabe destacar en forma especial que la productividad de un negocio, y en muchos casos su éxito o su fracaso, puede verse determinado por la eficiencia con que recupere sus cuentas por cobrar. Por ello la gerencia debe asegurarse que la función de cobranza se centre en un individuo o en un departamento particular de la organización, que produzca los resultados más efectivos.

### **2.8.8 Departamento de Crédito**

Según (Montalvo Claros) Es importante, al momento de otorgar el crédito, considerar el aspecto cobranza, y aun utilizar algunas de las técnicas de cobranza al mismo tiempo de tramitar el pedido.

Este sistema ha demostrado ser el más frecuente y efectivo en las empresas

# **CAPITULO III**

## **MARCO METODOLOGICO**

### **3.1 HIPÓTESIS**

Si se propone la aplicación del Sistema de Control Interno en el área de créditos y Cobranzas de la empresa GPS SAC, entonces mejorara notablemente la eficiencia.

### **3.2 VARIABLES**

#### **Variable Independiente**

Sistema de Control interno

#### **Variable Dependiente:**

Eficiencia en el área de créditos y cobranzas.

### **3.3 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES**



TIPO DE VARIABLE	NOMBRE DE VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE INDEPENDIENTE	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Se identificaran las políticas, procedimientos, instrumentos que utilice para ejercer un control efectivo sobre los créditos y las cobranzas. Así se pretende detectar desviaciones e identificar posibles acciones y/o medidas correctivas para poder lograr los objetivos propuestos para la empresa GPS SAC	Planificación	Preparación del cobro.  Normas Internas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cree usted que si se realiza un buen planeamiento de Sistema de control interno influirá positivamente en el área de créditos y cobranzas.</li> <li>• Existe alguna normativa respecto al otorgamiento de créditos.</li> </ul>	Encuesta	-Si - No
			Procedimientos	Solicitud de créditos.  Otorgamiento de ventas al crédito.  Proceso de cobranza	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La empresa cuenta con un formato de solicitud de crédito al momento que el cliente procede a solicitar una compra.</li> <li>• Existen procedimientos, políticas de pago para otorgar ventas al crédito.</li> <li>• Existen un flujo de procesos para la realización del cobro de las ventas al crédito.</li> <li>• Se han definido políticas para la gestión de cobranzas.</li> <li>• Existen procedimientos para el registro de las cobranzas realizadas.</li> <li>• Cree usted que un sistema de control interno debe incidir en el adecuado proceso de cobranza.</li> </ul>		

					<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiene un sistema de cobranza que me permite tener al día la base de cuotas de clientes deudores.</li> </ul>		
			Sistema de Información	Instrumentos informático	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuenta la empresa con las herramientas o instrumentos informáticos de consulta necesarios para realizar una evaluación objetiva de los clientes o solicitantes de crédito.</li> </ul>		
			Supervisión y Monitoreo	<p>Actividades de prevención y monitoreo</p> <p>Análisis y evaluación de la gestión de cobranzas</p> <p>Comunicación entre áreas de evaluación de riesgo de crédito.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La empresa cuenta con una central de riesgo donde se adopte las medidas preventivas y de control para los créditos otorgados.</li> <li>• Existe un sistema de monitoreo causante en la gestión de cobro de las ventas al crédito.</li> <li>• Cree usted que la comunicación entre áreas contribuirá en mejores resultados en la supervisión y monitoreo.</li> </ul>		

TIPO DE VARIABLE	NOMBRE DE VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE DEPENDIENTE	EFICIENCIA EN EL ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	La eficiencia se refiere al grado en el cual la empresa GPS SAC logra sus objetivos y metas u otros beneficios que pretendían alcanzar fijados por los directivos o exigidos por la sociedad.	Eficiencia	Proceso de cobranza	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es eficiente el proceso de cobranza.</li> </ul>	Encuesta	-Si -No
			Liquidez	Cobro de ventas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Durante los últimos 2 años su empresa a contado con liquidez para la recuperación de las ventas.</li> <li>• Considera que la recuperación a las ventas al crédito influyen en el pago de las obligaciones a corto plazo.</li> </ul>		
			Gestión Financiero	Eficiencia en control de recursos financieros.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe análisis de vencimiento de las cuentas por cobrar.</li> <li>• Existen cuantos por cobrar morosas.</li> <li>• Existen auxiliar de cuentas por cobrar morosas.</li> </ul>		

Titulo	Problema	Hipotesis	Objetivo General	Objetivos Especificos	Variables	Definición Conceptual De Variable	Identificación De La Estructura De Las Variables Sub Temas- Marco Teórico	Definición Operacional De Las Variables	Tipo De Investigación
Propuesta de un sistema de control interno aplicado al área de créditos y cobranzas para mejorar la eficiencia de la recuperación de las ventas de la empresa GPS SAC	¿De qué manera la propuesta de un sistema de control interno aplicado al área de créditos y cobranzas mejora la eficiencia de los ingresos de la empresa GPS SAC	Si se propone la aplicación del sistema de Control Interno en el área de créditos y cobranzas de la empresa GPS SAC .entonces mejorara notablemente la eficiencia.	Proponer un sistema de control interno en el área de créditos y cobranzas buscando mejorar la eficiencia de la empresa GPS SAC	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analizar la situación actual de la empresa y planificar el proyecto de propuesta de un sistema de Control Interno al área de créditos y cobranzas.</li> <li>Diseñar el tipo de procedimiento que se debe utilizar para optimizar la cobranza de los valores de la Empresa GPS SAC</li> <li>Definir los fundamentos teóricos de los Sistemas de control Interno en el área de créditos y cobranzas y la importancia de su aplicación en las organizaciones.</li> </ul>	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b> SISTEMA DE CONTROL INTERNO</p>	<p><b>V. INDEP:</b> SISTEMA DE Control Interno: Conjuntos de planes, métodos, procedimientos elementos en interrelación dinámica organizada en función al objetivo, con vistas a lograr resultados del trabajo de una organización.</p>	<p><b>V. INDV, INDEP.: SISTEMA de Control interno :</b></p> <p>Planificación, Procedimientos .Sistemas de Información. Supervisión y monitoreo</p>	<p>V. INDEP.: SISTEMA DE CONTROL INTERNO. Concepto: Se identificarán las políticas, procedimientos, instrumentos que utilice para ejercer un control efectivo sobre los créditos y las cobranzas .Así se pretenda detectar desviaciones e identificar posibles medidas correctivas para lograr los objetivos propuestos por la empresa GPS SAC</p>	Descriptiva
				<ul style="list-style-type: none"> <li>Planificar el proyecto de propuesta de un Sistema de Control en el área de créditos y cobranzas</li> <li>Evaluar los beneficios que representa la aplicación del sistema</li> </ul>	<p><b>VARIABLE DEPENDIENTE:</b> Eficiencia en el área de Créditos y cobranzas</p>	<p><b>V. DEPE:</b> Eficiencia en el área de Créditos y cobranzas. Conjunto de operaciones necesarias para transformar un activo exigible-documentado o no- (Creditos)en un activo líquido (Disponibilidades) empleando los mejores medios posibles.</p>	<p><b>Dependiente :Eficiencia en el área de créditos y cobranzas:</b></p> <p>Eficiencia,Liquidez, Gestion Financiera</p>	<p>La eficiencia se refiere al grado en el cual la empresa GPS SAC logra sus objetivos y metas u otros beneficios que pretendían alcanzar fijados por los directivos o exigidos por la sociedad.</p>	

### 3.4 METODOLOGÍA

#### 3.4.1. Tipo de estudio

De acuerdo al propósito de la investigación, naturaleza de los problemas y objetivos formulados, el presente estudio reúne las condiciones suficientes para ser calificado como una investigación:

**Aplicada**, en razón de que para su desarrollo en la parte teórica conceptual se apoyara en conocimientos sobre Control Interno a fin de ser aplicados en el departamento de Créditos y Cobranzas.

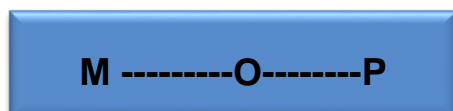
**Descriptiva**, ya que permite explicar detalladamente cada uno de los procesos que se llevan a cabo en la empresa, a través de diferentes técnicas de levantamiento de información y herramientas de análisis, para así cubrir todos los requerimientos necesarios en el estudio.

**Propositiva**: Porque presenta una propuesta de un Sistema de Control Interno para mejorar la eficiencia en el área de créditos y cobranzas de la empresa GPS SAC.

### 3.5 DISEÑO DE ESTUDIO:

El diseño de investigación que se utilizara es, descriptivo, ya que según Bavaresco (2006, p.19), considera que los estudios descriptivos “persiguen el conocimiento de las características de una situación dada, plantea objetivos y formula hipótesis sin usar laboratorios”.

Igualmente, Hernández, et al. (2006), establecen que en estudios descriptivos es necesario que el investigador especifique quienes deben estar incluidos en la medición, o qué contexto, hecho, ambiente, comunidad o equivalente habrá de describirse.



**Dónde:**

M: Muestra

O : Observación

P: Propuesta de un sistema de control interno

### 3.6 POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 3.6.1 Población y muestra

Partiendo de la idea presentada por Ballestrini (1997) que dice que la población es cualquier conjunto de elementos de los que se quiere conocer o investigar alguna o algunas características. Con respecto a esto la población será igual a la muestra, está conformada por 6 colaboradores de la empresa GPS SAC. Chiclayo 2014.

Gerente General	1
Gerente Comercial	1
Contador	1
Asesor de cuentas corporativas	1
Asesor de ventas	1
Cobranzas	1
<b>Total</b>	<b>6</b>

### 3.7 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

El procedimiento hipotético-deductivo es el procedimiento o camino que sigue el investigador para hacer de su actividad una práctica científica. El método hipotético – deductivo tiene varios pasos esenciales:

- a. Observación del fenómeno a estudiar.
- b. Creación de una hipótesis para explicar dicho fenómeno.
- c. Deducción de consecuencias o proposiciones más elementales que la propia hipótesis.
- d. Verificación o comprobación de la verdad de los enunciados deducidos comparándolos con la experiencia.

### 3.8 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La recolección de los datos necesarios para el estudio, se realizó utilizando la técnica de la encuesta, el cual constara de un total de 20 preguntas e interrogantes las cuales se han formulado en base a los objetivos trazados y que han servido para tener una idea del grado de madurez del Sistema de Control Interno, Criterios y condiciones de cumplimiento de cada uno de los componentes.

La encuesta, será diseñado de tal forma, que permita obtener las variables que tienen mayor influencia en el área de créditos y cobranzas de la empresa.

### **3.9 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO**

Este propósito se ha logrado recopilando información completa, entre las cuales se encuentran las encuestas a los colaboradores del área de créditos y cobranzas de la empresa GPS SAC, y para lograr este objetivo ha sido necesario desarrollar el presente diseño en forma efectiva, habiéndose definido claramente los indicadores y su escala de medición para evaluar la misma.

### **3.10 MÉTODOS DE ANÁLISIS Y DATOS**

Los datos se presentaron en tablas y gráficos estadísticos y así analizar dichos resultados formulando apreciaciones de manera objetiva.

### **3.11 CONSIDERACIONES ÉTICAS**

La información que se recopile de la empresa será con autorización de su gerente general y será utilizada estrictamente para el desarrollo del trabajo de investigación.

En relación a los aspectos éticos se tuvo en cuenta la confidencialidad de los datos recolectados, los mismos que serán aplicados mediante encuestas con la finalidad de diagnosticar la situación actual de la empresa.

La presente investigación se desarrolló tomando en consideración la normatividad vigente, y el resultado obtenido quedara como una propuesta para que la empresa GPS SAC implemente la misma en busca de mejorar la eficiencia en los créditos y las cobranzas.

El proyecto de investigación no es copia de ningún trabajo de investigación.

# **CAPITULO IV**

## **RESULTADOS**



#### 4.1 FASES DE LA INVESTIGACIÓN

Para alcanzar el objetivo general planteado para la elaboración de una propuesta de Sistema de Control Interno dirigido a mejorar la eficiencia en el área de créditos y cobranzas de la empresa GPS SAC. Chiclayo 2014 es necesario que se desarrolle la siguiente fase de la investigación.

**Diagnosticar la situación actual de la eficiencia en el área de créditos y cobranzas en la empresa GPS SAC. Chiclayo**

##### 4.1.1 Resultado de la Encuesta

La técnica de la encuesta fue aplicada a 6 personas, en las que están comprendidas el personal del área de créditos y cobranzas de la empresa GPS SAC.

**Cuadro N° 1**

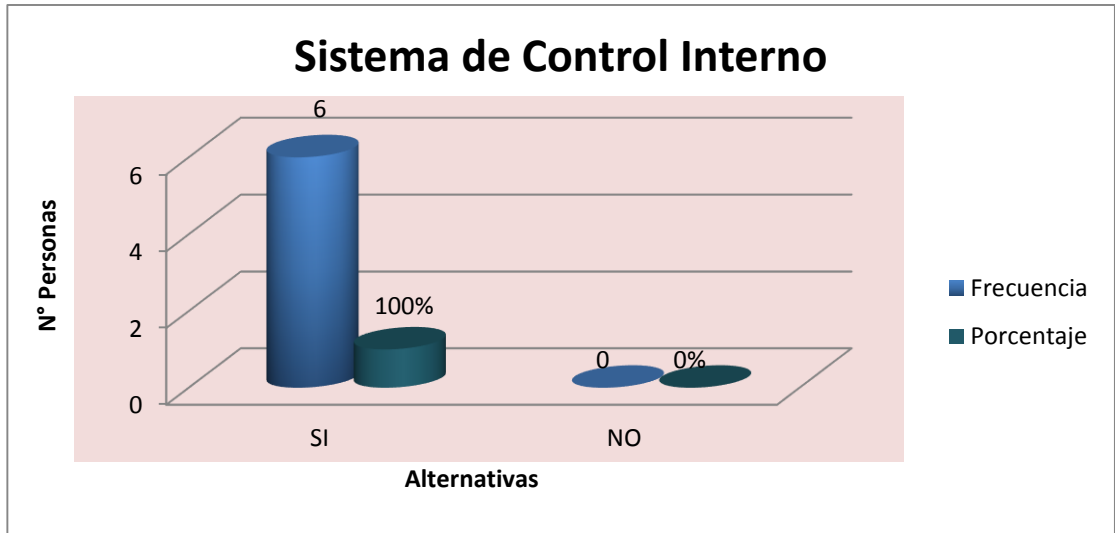
¿Cree usted que si se realiza un buen planeamiento de sistema de control interno influirá positivamente en el área de créditos y cobranzas?

<b>Alternativa</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
SI	6	100%
NO	0	0
TOTAL	6	100%

**Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de créditos y cobranzas de la empresa GPS SAC. Diciembre 2014**

**Grafico N°1**

¿Cree usted que si se realiza un buen planeamiento de sistema de control interno influirá positivamente en el área de créditos y cobranzas?



**Fuente: Cuadro N°1**

**Interpretación de los resultados:**

Este grafico denominado Planificación del sistema de Control Interno atañe a la variable independiente donde se demuestra el indicador planificación de cobro lo cual nos dio como resultado que el 100% de los encuestados señalaron que al realizarse un planeamiento de sistema de control interno va influir positivamente en el área de créditos y cobranzas, ya que permitirá la recuperación de las ventas al crédito con mayor eficiencia.

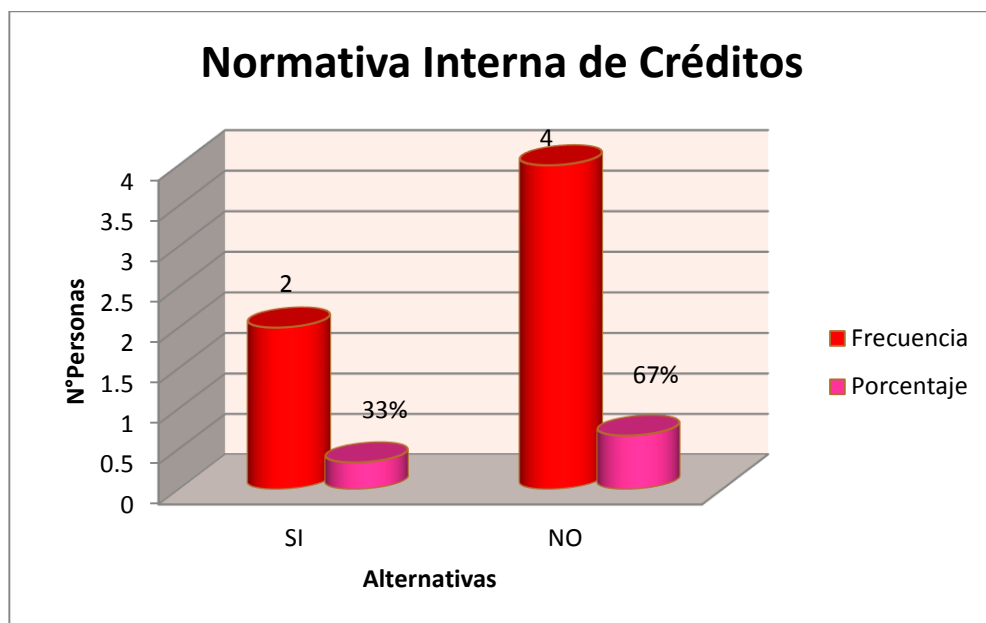
**Cuadro N° 2**

¿Existe alguna normativa interna respecto al otorgamiento de créditos?

Alternativa	F	%
SI	2	33%
NO	4	67%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de créditos y cobranzas de la empresa GPS SAC. Diciembre 2014

**Grafico N°2**



Fuente: Cuadro N°2

**Interpretación de los resultados:**

Este gráfico denominado Normativa Interna de Créditos atañe a la variable independiente donde se demuestra el indicador planificación de Normas internas resultando que para el 67% de los encuestados señalaron que no existen normativas internas dentro de la empresa el cual a llevado asumir perdidas incobrables de clientes mal calificados ,debido a información incompleta.

**Cuadro N° 3**

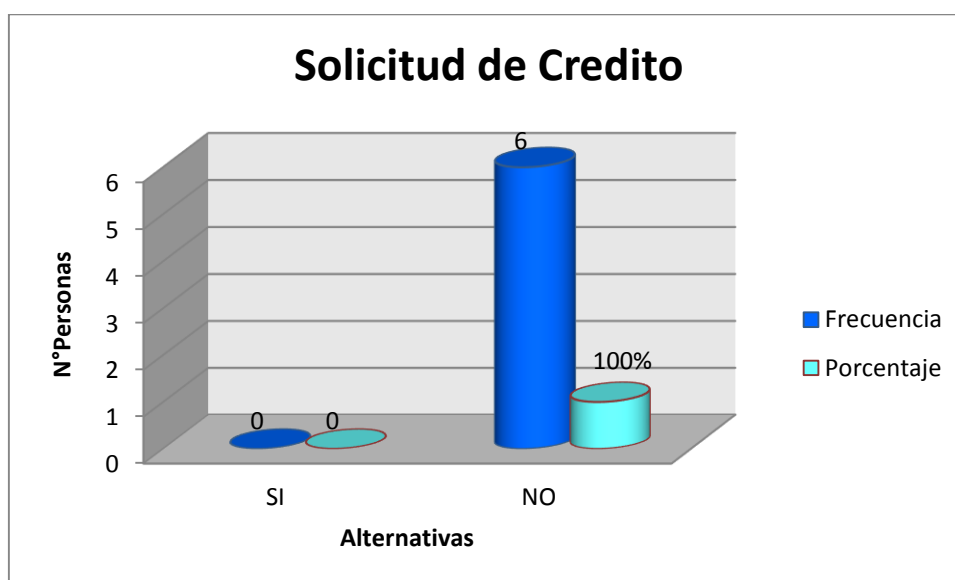
¿La empresa cuenta con un formato de solicitud de crédito al momento que el cliente procede a solicitar una compra?

Alternativa	F	%
SI	0	0
NO	6	100%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de créditos y cobranzas de la empresa GPS SAC. Diciembre 2014

**Grafico N°3**

¿La empresa cuenta con un formato de solicitud de crédito al momento que el cliente procede a solicitar una compra?



Fuente: Cuadro N°3

**Interpretación de los resultados:**

Este grafico denominado solicitud de crédito atañe a la variable independiente donde se demuestra el indicador procedimientos de solicitud de créditos, lo cual nos dio como resultado que el 100% de los encuestados señalaron que no existe una solicitud de crédito al momento de efectuar una compra .Este resultado evidencia que al no contar con dicha solicitud no le permite al Gerente comercial evaluar los diferentes indicadores de los clientes: Historial, Capacidad, Garantía.

**Cuadro N° 4**

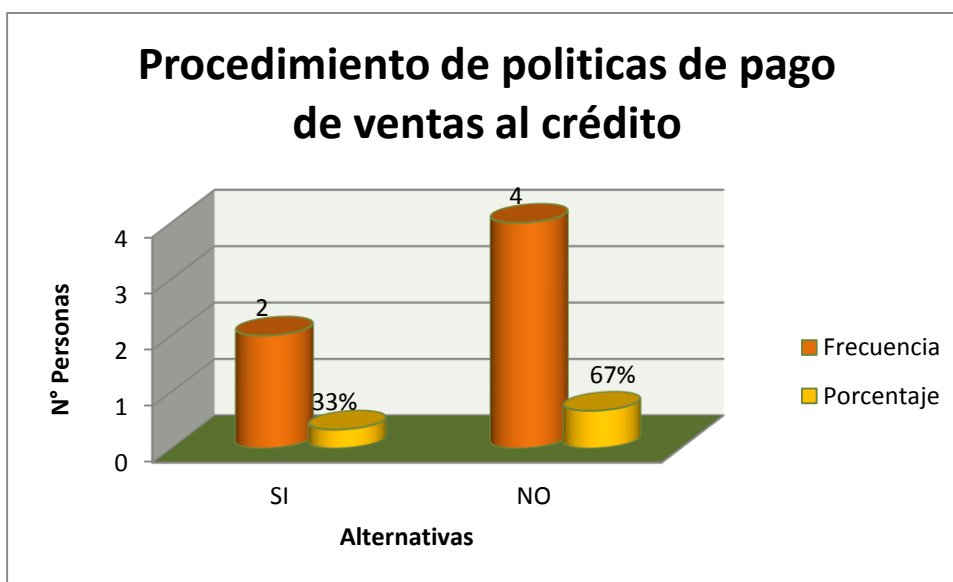
¿Existen procedimientos, políticas de pago para otorgar ventas al crédito?

Alternativa	F	%
SI	4	67%
NO	2	33%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de créditos y cobranzas de la empresa GPS SAC. Diciembre 2014

**Grafico N°4**

¿Existen procedimientos, políticas de pago para otorgar ventas al crédito?



Fuente: Cuadro N°4

**Interpretación de los resultados:**

Este gráfico denominado políticas de ventas al crédito atañe a la variable independiente donde se demuestra el indicador procedimientos en el otorgamiento de créditos lo cual nos dio como resultado que el 67 % de los encuestados opino que han definido procedimiento, políticas de pago para otorgar ventas al crédito, mientras que el 33 % restante expreso lo contrario. A través de este resultado se puede notar que de existir una política de otorgamiento de ventas al crédito, la misma no es conocida por todo el personal del área, por esto se puede inferir que no existe un criterio único en el personal de cuentas por cobrar en el manejo de las actividades que les corresponde hacer.

**Cuadro N° 5**

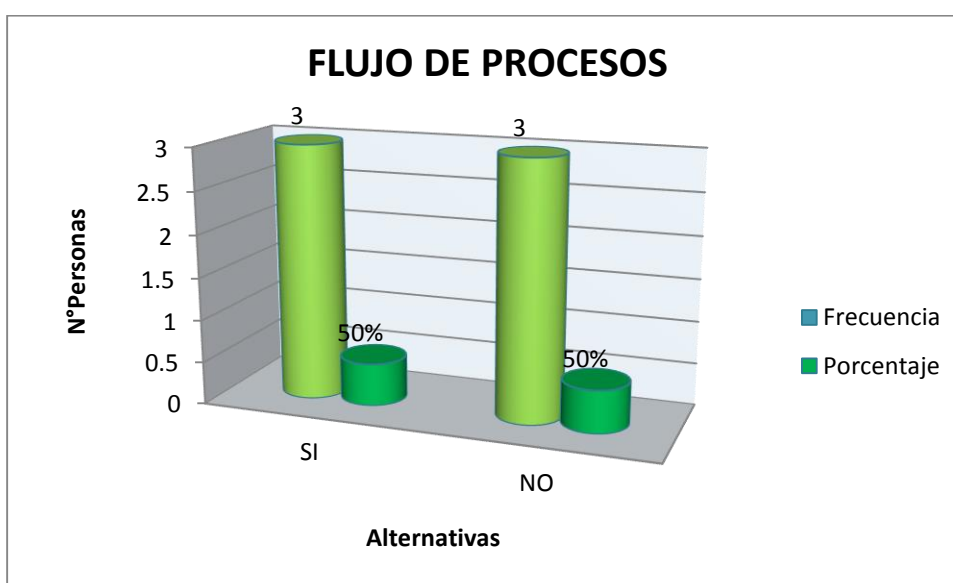
¿Existe un flujo de procesos para la realización del cobro de las ventas al crédito?

Alternativa	F	%
SI	3	50%
NO	3	50%
TOTAL	6	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de créditos y cobranzas de la empresa GPS SAC. Diciembre 2014

**Grafico N°5**

¿Existe un flujo de procesos para la realización del cobro de las ventas al crédito?



Fuente: Cuadro N°5

**Interpretación de los resultados:**

El gráfico denominado Flujo de procesos atañe a la variable independiente donde se demuestra el indicador procedimientos en el proceso de cobranza lo cual nos dio como resultados que el 50 % de los encuestados opino que si existe un flujo de proceso para el cobro de las ventas, mientras que el 50% restante expreso lo contrario. Este es otro factor que ha intervenido en la eficiencia de la gestión de las cuentas por cobrar.

**Cuadro N° 6**

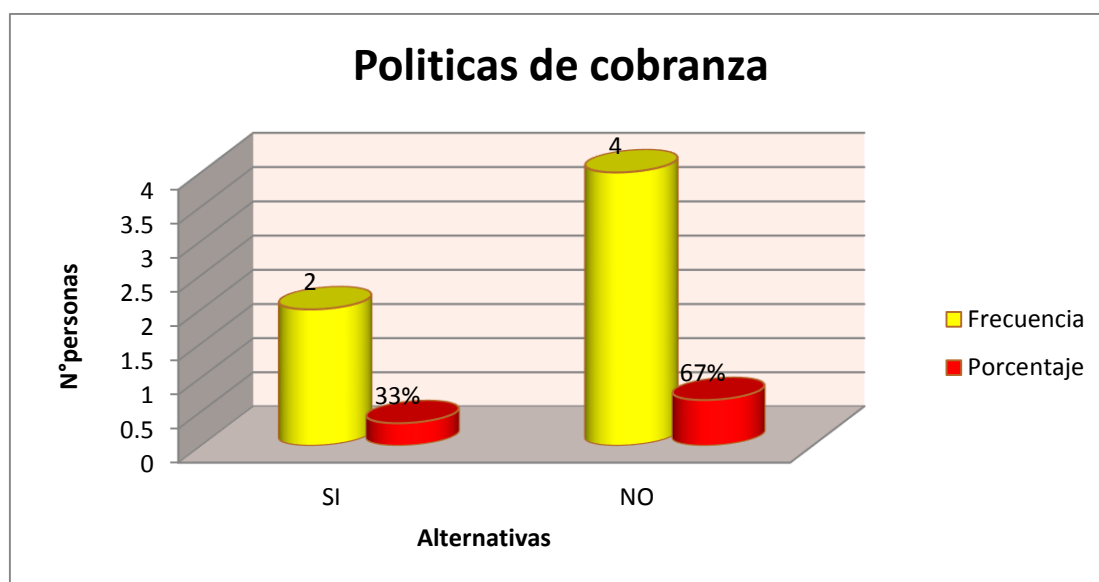
¿Se han definido políticas para la gestión de cobranzas?

Alternativa	F	%
SI	2	33%
NO	4	67%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de créditos y cobranzas de la empresa GPS SAC. Diciembre 2014

**Grafico N°6**

¿Se han definido políticas para la gestión de cobranzas?



Fuente: Cuadro N°6

**Interpretación de los resultados:**

El gráfico denominado políticas en la gestión de cobranza atañe a la variable independiente donde se demuestra el indicador procedimiento en el proceso de cobranzas lo cual nos dio como resultado que el 33% de los encuestados opinó que se ha definido políticas para la gestión de cobranzas, mientras que el 67% restante expresó lo contrario. A través de este resultado se puede notar que de existir una política de cobranzas, la misma no es conocida por todo el personal del área, por esto se puede inferir que no existe un criterio único en el personal del área de cuentas por cobrar en el manejo de las actividades que le corresponda hacer.

**Cuadro N° 7**

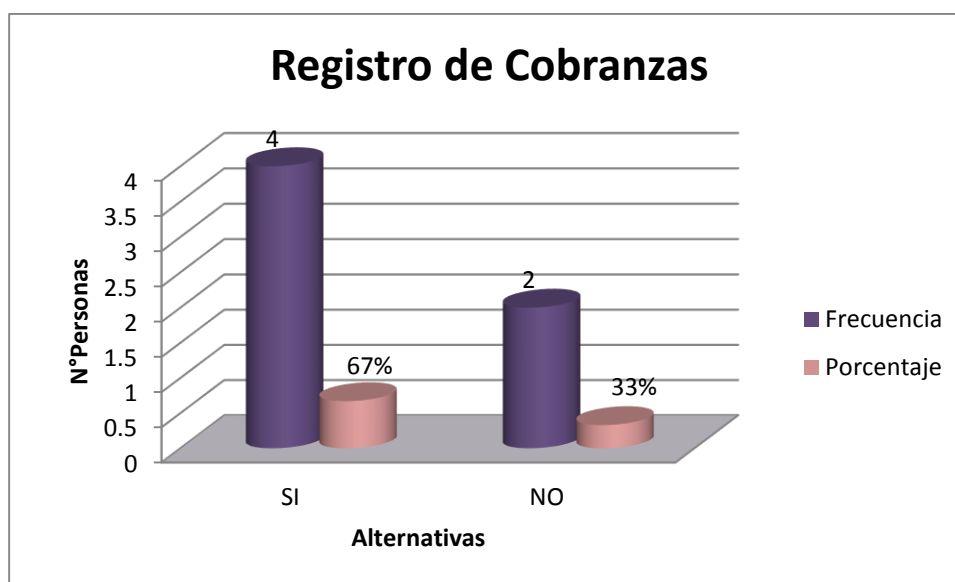
¿Existen procedimientos para el registro de las cobranzas realizadas?

Alternativa	F	%
SI	4	67%
NO	2	33%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de créditos y cobranzas de la empresa GPS SAC. Diciembre 2014

**Grafico N°7**

¿Existen procedimientos para el registro de las cobranzas realizadas?



Fuente: Cuadro N°7

**Interpretación de los resultados:**

El gráfico denominado procedimientos en el registro de cobranzas atañe a la variable independiente donde se demuestra el indicador procedimiento en el proceso de cobranzas lo cual nos dio como resultado que el 67% de los encuestados opinó que si existen procedimientos para el registro de las cobranzas realizadas mientras que el 33 % restante expresó lo contrario. Por este resultado se permite evidenciar que no todos los trabajadores conocen dicho procedimiento esto retrasa la eficiencia en la recuperación de las ventas.



**Cuadro N° 8**

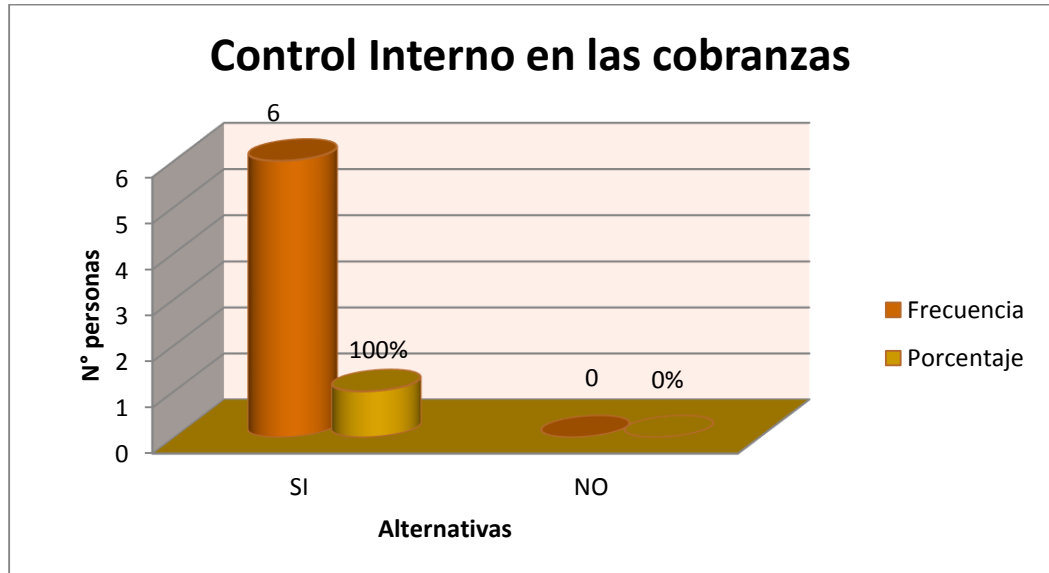
¿Cree usted que un sistema de control interno debe incidir en el adecuado proceso de cobranzas?

Alternativa	F	%
SI	6	100%
NO	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de créditos y cobranzas de la empresa GPS SAC. Diciembre 2014

**Grafico N°8**

¿Cree usted que un sistema de control interno debe incidir en el adecuado proceso de cobranzas?



Fuente: Cuadro N°8

**Interpretación de los resultados:**

El gráfico denominado control interno en las cobranzas atañe a la variable independiente donde se demuestra el indicador procedimiento en el proceso de cobranzas lo cual nos dio como resultado el 100 % de los encuestados opino que si debe existir un sistema de control interno el cual les permita mejorar su proceso de cobranzas y contribuya a la pronta recuperación de efectivo.

**Cuadro N° 9**

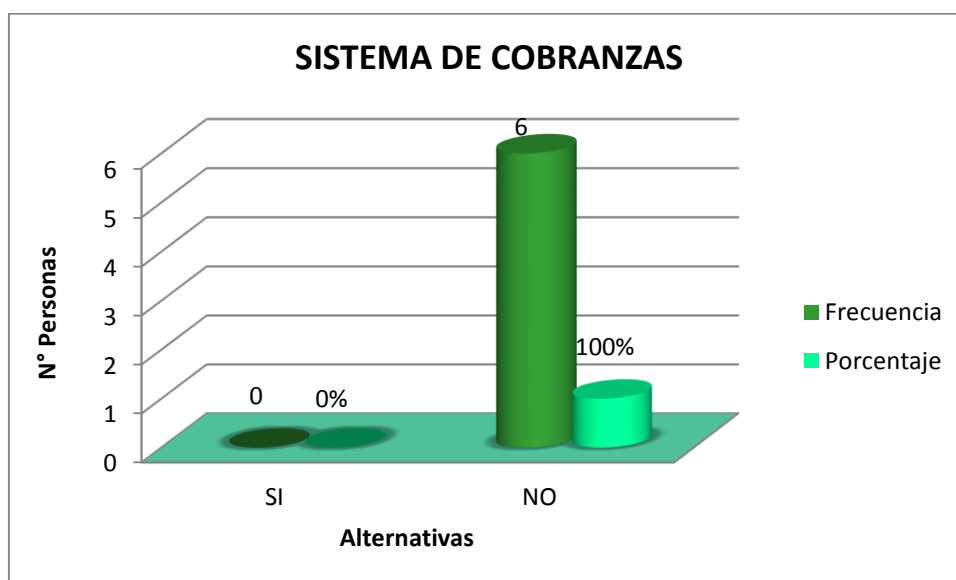
¿Tiene un sistema de cobranza que permita tener al día la base de datos de clientes deudores?

Alternativa	F	%
SI	0	0%
NO	6	100%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de créditos y cobranzas de la empresa GPS SAC. Diciembre 2014

**Grafico N°9**

¿Tiene un sistema de cobranza que permita tener al día la base de datos de clientes deudores?



Fuente: Cuadro N°9

**Interpretación de los resultados:**

El gráfico denominado sistema de Cobranzas atañe a la variable independiente donde se demuestra el indicador procedimiento en el proceso de cobranzas lo cual nos dio como resultado que el 100 % de colaboradores señalaron que no existe un sistema que permita llevar al día la base de datos de los clientes deudores. A través de este resultado se puede notar que existe un descontrol en el registro de clientes deudores lo que ha influido que la información no sea confiable por lo tanto la toma de decisiones sobre la base que se adeuda y se encuentra por cobrar se hace difícil dentro de la empresa.

**Cuadro N° 10**

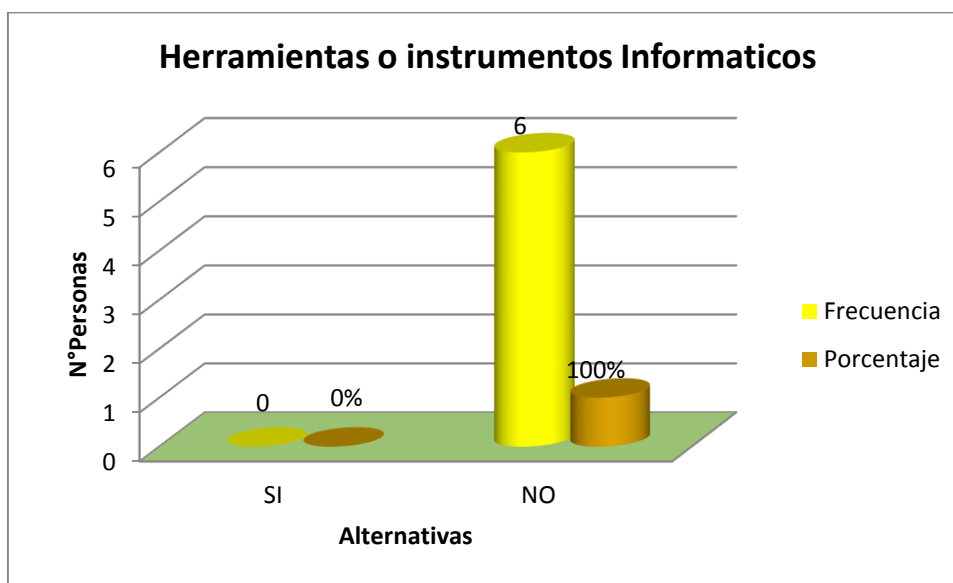
¿Cuenta la empresa con las herramientas o instrumentos informáticos de consulta necesarios para realizar una evaluación objetiva de los clientes o solicitantes de crédito?

Alternativa	F	%
SI	0	0%
NO	6	100%
TOTAL	6	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores del área de créditos y cobranzas de la empresa GPS SAC. Diciembre 2014

**Grafico N°10**

¿Cuenta la empresa con las herramientas o instrumentos informáticos de consulta necesarios para realizar una evaluación objetiva de los clientes o solicitantes de crédito?



**Fuente:** Cuadro N°10

**Interpretación de los resultados:**

El gráfico denominado herramientas o instrumentos informáticos atañe a la variable independiente donde se demuestra el indicador sistemas informáticos lo cual nos dio como resultado que el 100% de los encuestados señalaron que la empresa no cuenta con un instrumento de consultas que les facilite evaluar al cliente. Este resultado contribuiría a que se tome una mala decisión en el otorgamiento de créditos.

**Cuadro N° 11**

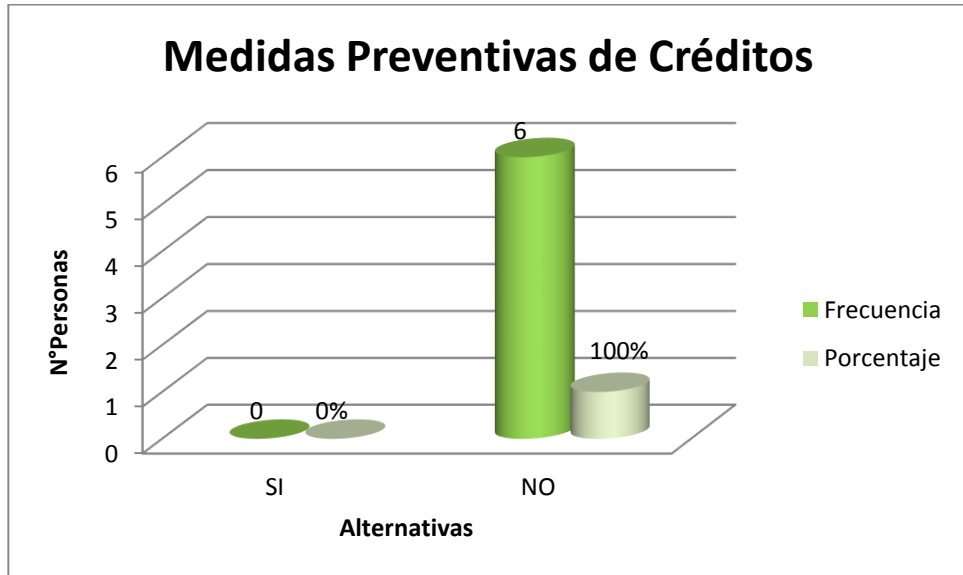
¿La empresa cuenta con una central de riesgo donde se adopte las medidas preventivas y de control para los créditos otorgados?

Alternativa	F	%
SI	0	0%
NO	6	100%
TOTAL	6	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de créditos y cobranzas de la empresa GPS SAC. Diciembre 2014

**Grafico N°11**

¿La empresa cuenta con una central de riesgo donde se adopte las medidas preventivas y de control para los créditos otorgados?



Fuente: Cuadro N°11

**Interpretación de los resultados:**

El gráfico denominado medidas preventivas de créditos atañe a la variable independiente donde se demuestra el indicador actividades de prevención y monitoreo lo cual nos dio como resultado que el 100% de colaboradores señalaron que la empresa no cuenta con una central de riesgo que adopta medidas preventivas para el otorgamiento de créditos. Este resultado constituye una debilidad para la empresa en estudio.

**Cuadro N° 12**

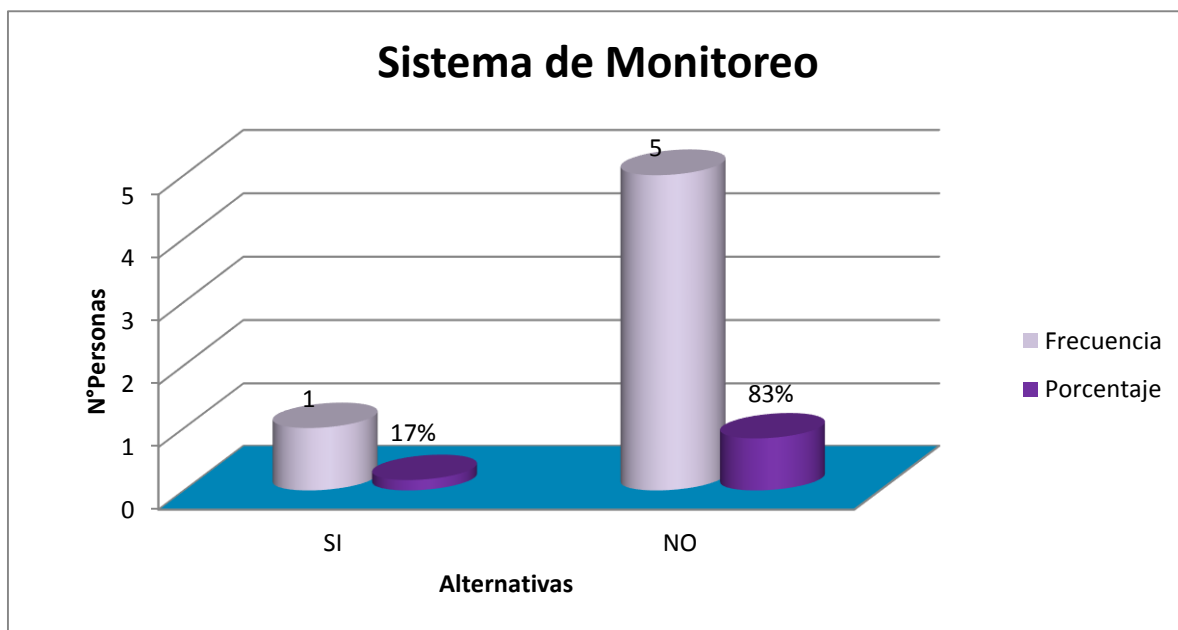
¿Existe un sistema de monitoreo constante en la gestión de cobro de las ventas al crédito?

Alternativa	F	%
SI	1	17%
NO	5	83%
TOTAL	6	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de créditos y cobranzas de la empresa GPS SAC. Diciembre 2014

**Grafico N°12**

¿Existe un sistema de monitoreo constante en la gestión de cobro de las ventas al crédito?



Fuente: Cuadro N°12

**Interpretación de los resultados:**

El gráfico denominado sistema de monitoreo atañe a la variable independiente donde se demuestra el indicador análisis y evaluación en la gestión de Cobro el cual nos dio como resultado que el 83% de los colaboradores señalaron que la omisión de la supervisión se expone al riesgo de los objetivos de la empresa y se desconoce el nivel

de desempeño de diferentes áreas, perdiéndose la oportunidad de realizar ajustes, correctivos y mejoras a las acciones que se ejecutan.

**Cuadro N° 13**

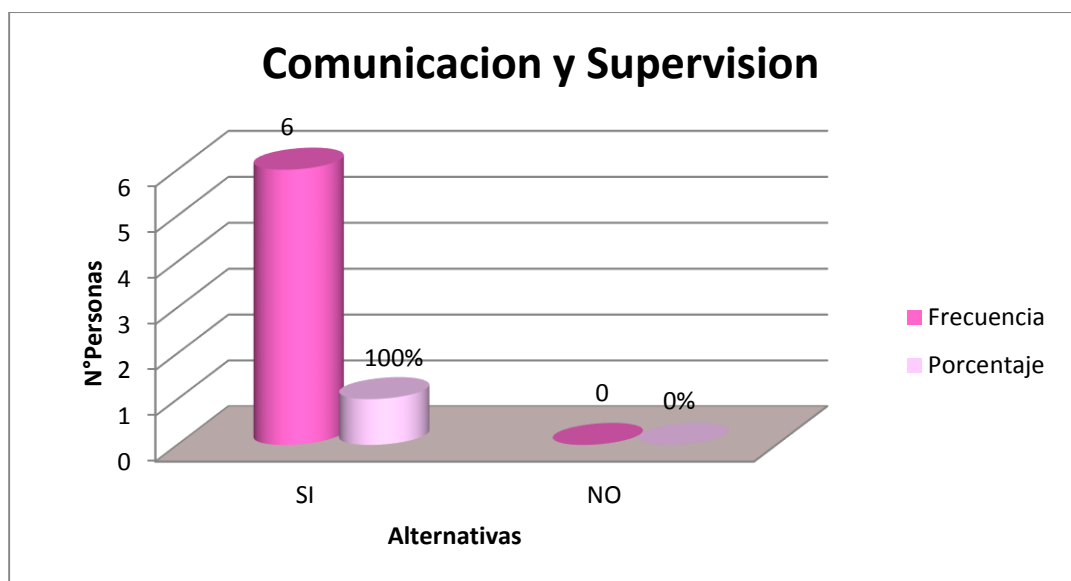
¿Cree usted que la comunicación entre áreas contribuirá en mejores resultados en la supervisión y monitoreo?

Alternativa	F	%
SI	6	100%
NO	0	0%
TOTAL	6	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de créditos y cobranzas de la empresa GPS SAC. Diciembre 2014.

**Grafico N°13**

¿Cree usted que la comunicación entre áreas contribuirá en mejores resultados en la supervisión y monitoreo?



Fuente: Cuadro N°13

**Interpretación de los resultados:**

El gráfico denominado Comunicación y supervisión atañe a la variable independiente donde se demuestra el indicador comunicación entre áreas el cual nos dio como resultado que el 100% de colaboradores señalaron que la comunicación entre áreas si contribuiría en mejorar los resultados de monitoreo ya que permitirá un mayor

conocimiento de las deficiencias que puedan existir en las áreas relacionadas y tomar las medidas pertinentes y proceder a darle solución.

**Cuadro N° 14**

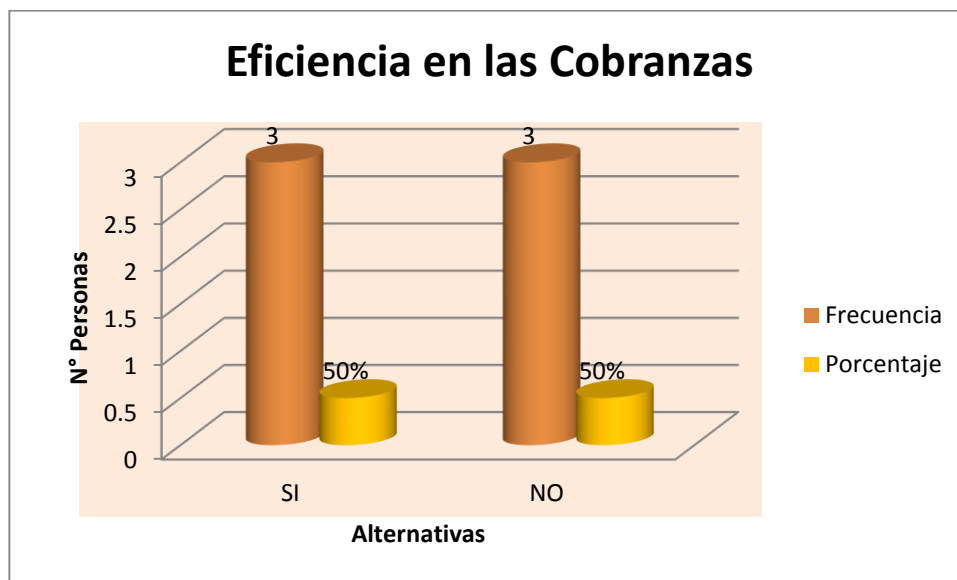
¿Es eficiente el proceso de cobranzas?

Alternativa	F	%
SI	3	50%
NO	3	50%
TOTAL	6	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de créditos y cobranzas de la empresa GPS SAC. Diciembre 2014.

**Grafico N°14**

¿Es eficiente el proceso de cobranzas?



Fuente: Cuadro N°14

**Interpretación de los resultados:**

El gráfico eficiencia en las cobranzas atañe a la variable dependiente donde se demuestra el indicador eficiencia del proceso de cobranzas el cual dio como resultado que el 50% de los encuestados manifestaron que es eficiente el proceso de cobranzas, mientras que el 50% restante señalaron lo contrario. Por este resultado se puede evidenciar que la mitad del personal que trabaja en cuentas por cobrar reconoce que existen debilidades que deben ser mejoradas a fin de lograr recuperar

dentro de los plazos establecidos las deudas que sus clientes mantienen con la empresa.

**Cuadro N° 15**

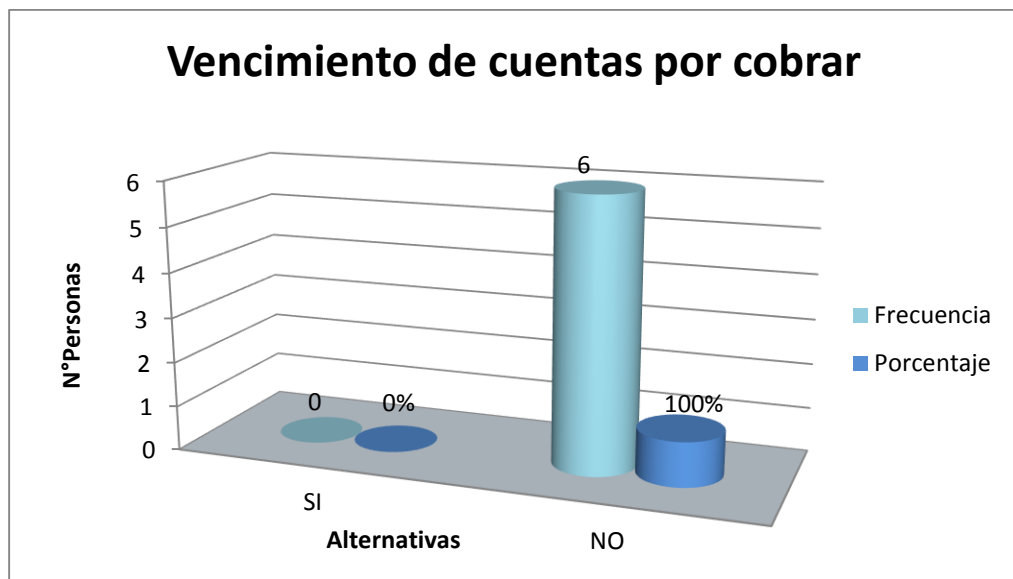
¿Existe un análisis de vencimiento de cuentas por cobrar?

Alternativa	F	%
SI	0	0%
NO	6	100%
TOTAL	6	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de créditos y cobranzas de la empresa GPS SAC. Diciembre 2014.

**Grafico N°15**

¿Existe un análisis de vencimiento de cuentas por cobrar?



Fuente: Cuadro N°15

**Interpretación de los resultados:**

El grafico vencimiento de cuentas por cobrar atañe a la variable dependiente donde se demuestra el indicador eficiencia en la gestión de recursos financieros el cual dio como resultado que el 100% de encuestados señalaron que no se ha realizado un análisis de vencimiento de las cuentas por cobrar. Este resultado evidencia que el personal de



esta área no posee un control de las fechas en las cuales se vencen las cuotas adeudadas por los clientes de la empresa, lo que contribuye directamente a la generación de morosidades por parte de los mismos.

**Cuadro N° 16**

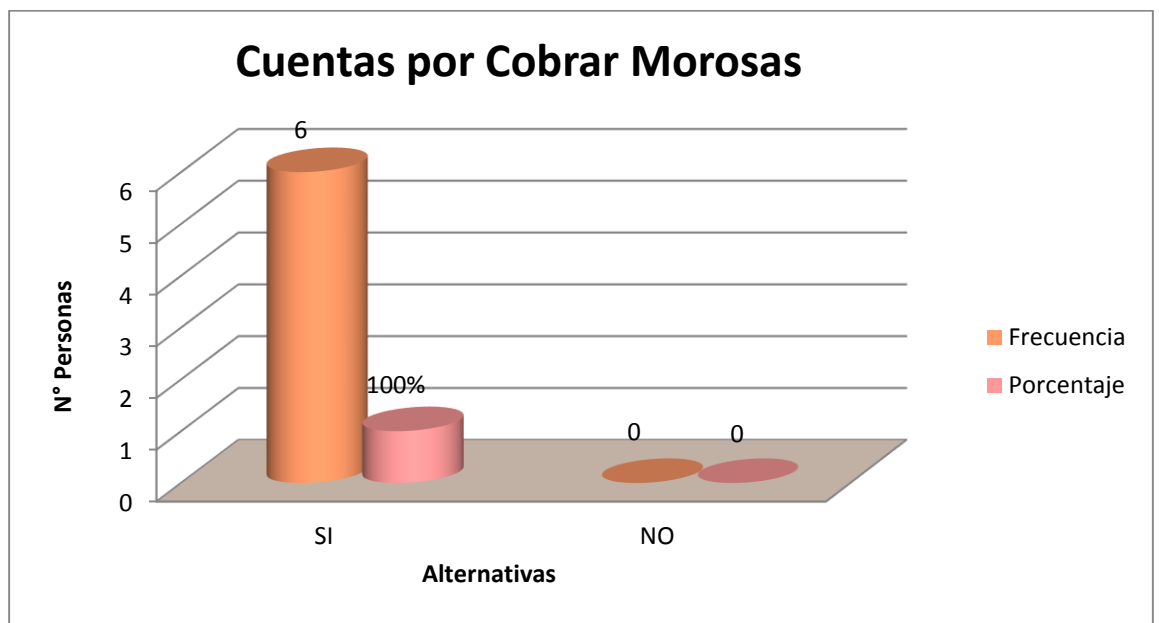
¿Existen cuentas por cobrar morosas?

Alternativa	F	%
SI	6	100%
NO	0	0
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de créditos y cobranzas de la empresa GPS SAC. Diciembre 2014.

**Grafico N°16**

¿Existen cuentas por cobrar morosas?



Fuente: Cuadro N°16

**Interpretación de los resultados:**

El grafico Cuentas por cobrar morosas atañe a la variable dependiente donde se demuestra el indicador eficiencia en la gestión de recursos financieros el cual dio como resultado que el 100% de encuestados señalo que existen cuentas morosas .Este resultado señala que si existen clientes que no han cumplido con cancelar en el tiempo

establecido, por lo que se infiere que los errores cometidos en el control de las cuentas por cobrar, directamente han intervenido la efectividad de las cobranzas.

**Cuadro N° 17**

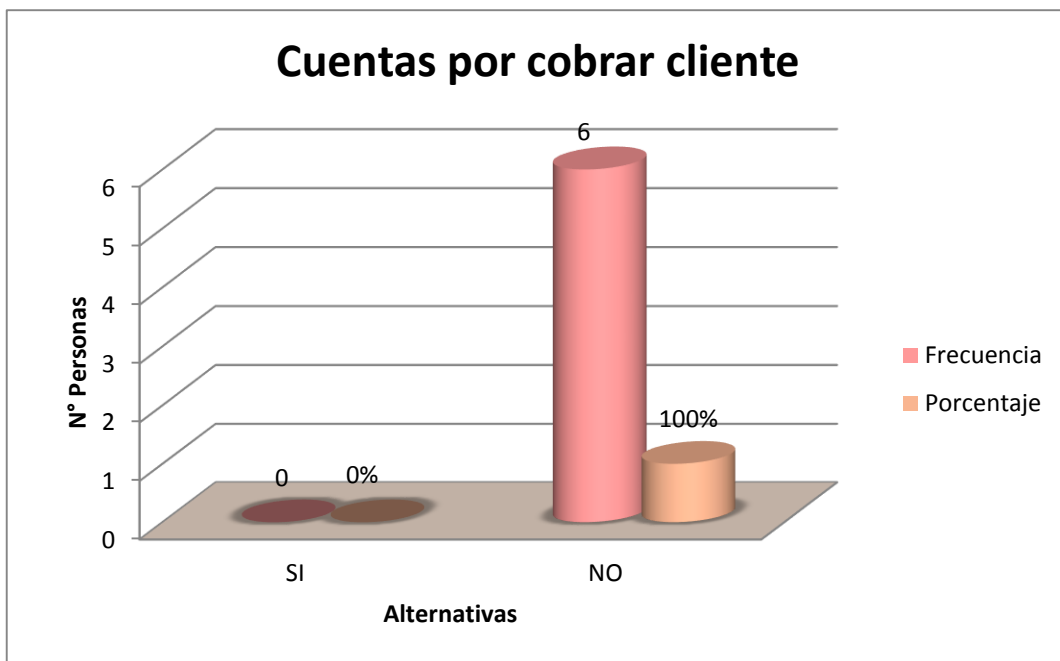
¿Existen auxiliar de cuentas por cobrar por cliente?

Alternativa	F	%
SI	0	0%
NO	6	100%
TOTAL	6	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores del área de créditos y cobranzas de la empresa GPS SAC. Diciembre 2014.

**Gráfico N°17**

¿Existen auxiliar de cuentas por cobrar por cliente?



**Fuente:** Cuadro N°17

**Interpretación de los resultados:**

El gráfico Cuentas por cobrar clientes atañe a la variable dependiente donde se demuestra el indicador eficiencia en la gestión de recursos financieros el cual dio como resultado que el 100% de encuestados señalaron que no existe un auxiliar de cuentas por cobrar por cliente. Este resultado constituye una debilidad para la empresa en

estudio, a que a través del manejo de estos libros se facilita el manejo de la información en lo referente al control de las cuentas por cobrar por cada cliente.

**Cuadro N° 18**

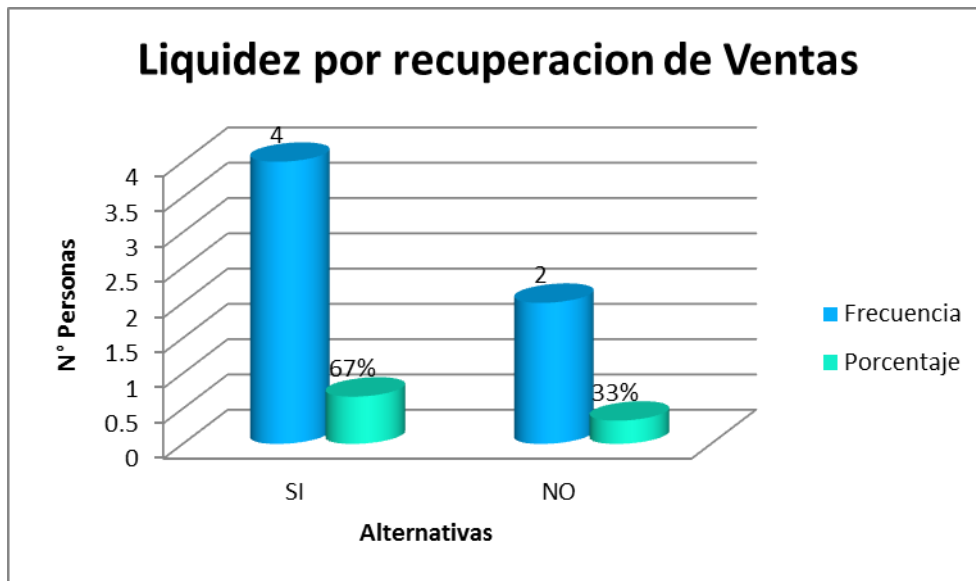
¿Durante los últimos 2 años su empresa ha contado con liquidez por la recuperación de las ventas?

Alternativa	F	%
SI	4	67%
NO	2	33%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de créditos y cobranzas de la empresa GPS SAC. Diciembre 2014.

**Grafico N°18**

¿Durante los últimos 2 años su empresa ha contado con liquidez por la recuperación de las ventas?



Fuente: Cuadro N°18

**Interpretación de los resultados:**

El grafico Liquidez por recuperación de ventas atañe a la variable dependiente donde se demuestra el indicador de liquidez del cobro de ventas el cual dio como resultado que el 100% de encuestados señalaron que las cobranzas fueron eficientes sin embargo esto no otorgo liquidez a la empresa.

**Cuadro N° 19**

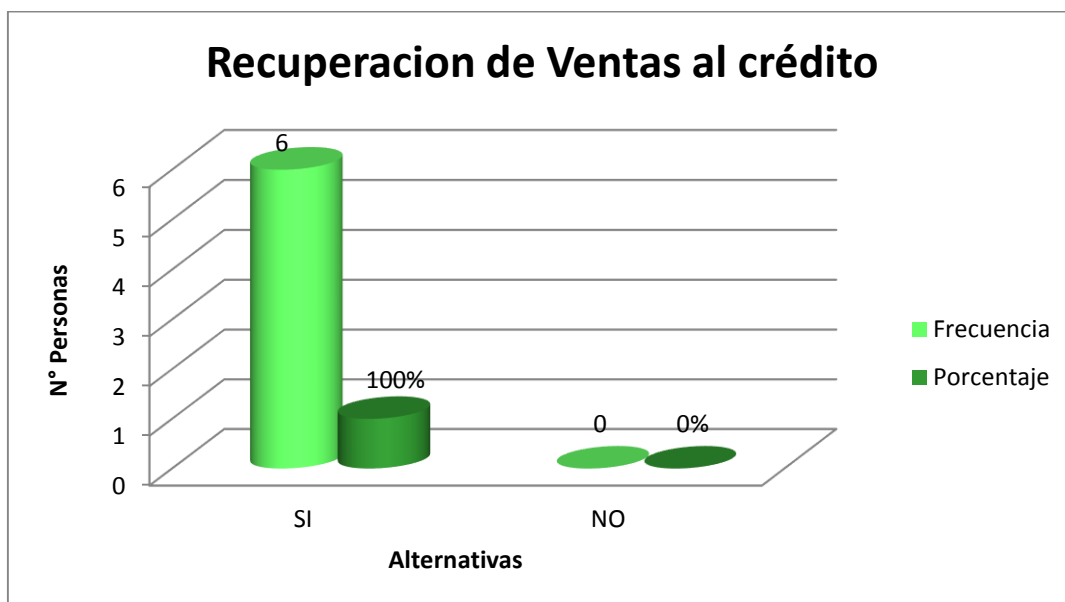
¿Considera que la recuperación de las ventas al crédito influye en el pago de las obligaciones a corto plazo?

Alternativa	N°	%
SI	6	100%
NO	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de créditos y cobranzas de la empresa GPS SAC. Diciembre 2014.

**Grafico N°19**

¿Considera que la recuperación de las ventas al crédito influye en el pago de las obligaciones a corto plazo?



Fuente: Cuadro N°19

**Interpretación de los resultados:**

El gráfico Recuperación de ventas al crédito atañe a la variable dependiente donde se demuestra el indicador de obligaciones a corto plazo el cual dio como resultado que el 100% de encuestados señalaron.

#### 4.1.2 Fundamentación de resultados de Encuestas

- Con la información que se evidencia en los resultados de la encuesta se puede indicar que el área de créditos y cobranzas en la empresa GPS SAC. Chiclayo posee problemas fundamentales de control interno lo cual no permite que las ventas se recuperen con mayor eficiencia, a la vez se detecta que no posee con una normativa interna al momento del otorgamiento de créditos.
- Al mismo tiempo puede indicarse que la empresa no ha establecido un formato de solicitud de crédito que le permita al gerente comercial evaluar los diferentes indicadores de los clientes: Historial, capacidad, garantía, la cual se encuentra expuesta a riesgo de otorgar créditos a personas no aptas.
- Así mismo se puede detectar que existe un descontrol en el registro de clientes deudores lo que ha influido que la información no sea confiable, por lo tanto la toma de decisiones sobre la base que se adeuda y se encuentra por cobrar se hace difícil dentro de la empresa.
- Se diagnosticó problemas en el control de la documentación lo que ha ocasionado debilidades en el proceso de cobranzas, debilidades en la determinación de los vencimientos en las cuentas por cobrar, entre otros factores
- No obstante en el diagnostico también se consideró aspectos que influyen positivamente en la gestión de cobranzas tal como lo es los procedimientos , políticas de pago para otorgar ventas al crédito ,políticas para la gestión de cobranzas, flujo de procesos para la realización del cobro pero que no son conocidos por todo el personal del área, por esto se debe inferir que no existe un criterio único en el personal del área de cuentas por cobrar en el manejo de actividades que le corresponde hacer.
- La empresa no cuenta con un instrumento informático que permita realizar la consulta necesaria para evaluar al cliente que este solicitando el crédito esto contribuirá a que se tome una mala decisión.

- Con la omisión de la supervisión se expone a riesgo el logro de los objetivos de la empresa y se desconoce el nivel de desempeño de las diferentes áreas perdiéndose la oportunidad de realizar ajustes correctivos y mejoras a las acciones que se ejecutan ,por ende las personas encuestadas señalaron que la comunicación entre áreas contribuirían en mejores resultados de monitoreo ya que permitirán tener un mayor conocimiento de las deficiencias que puedan existir entre las áreas relacionadas y tomar medidas pertinentes y proceder a su debida corrección.

#### **4.1.3 Estudio de las Normas Internas de crédito de la empresa GPS SAC**

Si la política de la empresa es realizar sus ventas al contado no necesitara normas de crédito, por otro lado si desea dar crédito para aumentar sus ventas y lograr más clientes tendrá que establecer normas que le permitan tener un nivel óptimo de crédito.

Es este justamente uno de los puntos débiles de la empresa GPS SAC, la falta de normas adecuadas les ha llevado a contar con clientes mal calificados, debido a información incompleta, desconocimiento minucioso de los mismos, etc.

Veamos las normas de créditos que tiene la empresa para así poder hacer un análisis de las mismas.

Cuando un cliente desea comprar al crédito la empresa GPS requiere que el cliente cumple con los siguientes requisitos:

1. Informe positivo del cliente dada por el representante de ventas.
2. Copia fotostática de la licencia municipal de la empresa del cliente.
3. Recibo de luz, agua, teléfono del cliente

Analizando estas normas, se concluye que estos no son suficientes para tener la seguridad que es un buen cliente y que podrá cancelar su crédito puntualmente; además se puede observar que el informe no nos dice sobre la situación financiera de la empresa, su capacidad de pago, su solvencia económica, ya que el cliente aparte de los requisitos que vimos no presenta información financiera como su Balance General.

Otro punto muy importante son los datos del cliente, y como se puede observar la empresa no cuenta con una solicitud de crédito donde se detalle datos personales, teléfono, razón social, monto de crédito, condiciones de pago, información bancaria saber si la empresa cuenta con alguna cuenta corriente en algún banco, la falta de esta información importante ha llevado a que la empresa tenga clientes que no califican para darles crédito.

#### 4.1.4 Análisis de la Política de créditos

La empresa GPS SAC da crédito comercial de la siguiente manera:

- Crédito a 30 días
- Crédito a 60 días
- Crédito a 90 días

Se detalla a continuación

**VENTAS**  
**GPS ASESORIA&CONSULTORIA S.A.C**  
**JULIO-SETIEMBRE**

Nº	FECHA	Nº DE FACTURA	RUC	RAZON SOCIAL	MONTO DE FACTURA			CREDITO			FECHA DE DEPOSITO
					VV	IGV	TOTAL	TIPO DE CREDITO	DIAS	FECHA VENC.	
<b>JULIO</b>											
1	01/07/2014	001-000595	20113604248	CAJA MUNIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE PIURA S.A.C.	1,601.69	288.31	1,890.00	FACTURA	60	01/09/2014	31/08/2014
2	02/07/2014	001-000596	20131495006	PERALES HUANCARUNA S.A.C.	227.97	41.03	269.00	FACTURA	30	02/08/2014	02/08/2014
3	03/07/2014	001-000598	20353338278	D'COMPUTO S.A.C.	2,542.37	457.63	3,000.00	FACTURA	60	03/09/2014	02/09/2014
4	08/07/2014	001-000601	20154477374	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PIURA	2,375.76	427.64	2,803.40	FACTURA	90	08/10/2014	Por cobrar
5	08/07/2014	001-000602	20154477374	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PIURA	2,457.63	442.37	2,900.00	FACTURA	90	08/10/2014	Por cobrar
6	11/07/2014	001-000603	20103534675	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO TUMAN	3,864.41	695.59	4,560.00	FACTURA	90	11/10/2014	15/10/2014
7	11/07/2014	001-000604	20492107957	COFFEE AND ARTS	227.97	41.03	269.00	FACTURA	30	11/08/2014	11/08/2014
8	14/07/2014	001-000607	20270320521	CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO SIPAN S.A.	1,398.31	251.69	1,650.00	FACTURA	60	14/09/2014	Por cobrar
9	14/07/2014	001-000609	20353338278	D'COMPUTO S.A.C.	3,305.08	594.92	3,900.00	FACTURA	90	14/10/2014	14/10/2014
10	14/07/2014	001-000610	20148346055	PROYECTO ESPECIAL OLMOS TINAJONES	3,389.83	610.17	4,000.00	FACTURA	90	14/10/2014	Por cobrar
11	15/07/2014	001-000611	20479569780	GOBIERNO REGIONAL DE LAMBAYEQUE	4,375.80	787.64	5,163.44	FACTURA	90	15/10/2014	Por cobrar
12	16/07/2014	001-000619	20479603392	INDUSTRIA ARROCERA DE AMERICA S.A.C.	2,372.88	427.12	2,800.00	FACTURA	60	16/09/2014	Por cobrar
13	16/07/2014	001-000620	20479603392	INDUSTRIA ARROCERA DE AMERICA S.A.C.	3,813.56	686.44	4,500.00	FACTURA	60	16/09/2014	Por cobrar
14	19/07/2014	001-000623	20353338278	D'COMPUTO S.A.C.	2,194.92	395.08	2,590.00	FACTURA	60	19/09/2014	18/09/2014
15	19/07/2014	001-000624	20353338278	D'COMPUTO S.A.C.	1,271.19	228.81	1,500.00	FACTURA	60	19/09/2014	18/09/2014
16	21/07/2014	001-000625	20353338278	D'COMPUTO S.A.C.	474.58	85.42	560.00	FACTURA	30	21/08/2014	19/08/2014
17	22/07/2014	001-000627	20487911586	HOSPITAL REGIONAL DE LAMBAYEQUE	4,203.39	756.61	4,960.00	FACTURA	90	22/08/2014	Por cobrar
18	25/07/2014	001-000628	20487911586	HOSPITAL REGIONAL DE LAMBAYEQUE	9,322.03	1,677.97	11,000.00	FACTURA	60	25/09/2014	Por cobrar
19	30/07/2014	001-000631	20438297775	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES CENFROCAFE PERU	644.07	115.93	760.00	FACTURA	30	30/08/2014	30/08/2014
<b>TOTAL</b>					<b>50,063.42</b>	<b>9,011.42</b>	<b>59,074.84</b>				

**Figura N°1 Relación de Ventas al crédito-Julio**

**Fuente: Área de contabilidad registro de base de datos de la empresa GPS SAC**

Nº	FECHA	Nº DE FACTURA	RUC	RAZON SOCIAL	MONTO DE FACTURA			CREDITO			FECHA DE DEPOSITO
					V/V	IGV	TOTAL	TIPO DE CREDITO	DIAS	FECHA VENC.	
<b>AGOSTO</b>											
20	01/08/2014	001-000632	20131495006	PERALES HUANCARUNA S.A.C.	228.81	41.19	270.00	FACTURA	30	01/09/2014	01/09/2014
21	01/08/2014	001-000635	20561172294	ING PROJECT BUSINESS S.A.C.	9,462.76	1,703.30	11,166.06	FACTURA	90	01/11/2014	Por cobrar
22	04/08/2014	001-000639	20561135259	MANAY HERNANDEZ S.A.C.	974.58	175.42	1,150.00	FACTURA	60	04/10/2014	03/10/2014
23	04/08/2014	001-000640	20148346055	PROYECTO ESPECIAL OLMOS TINAJONES	220.34	39.66	260.00	FACTURA	30	04/09/2014	04/09/2014
24	06/08/2014	001-000641	20480434022	INVERSIONES ROSEB E.I.R.L.	389.83	70.17	460.00	FACTURA	30	06/09/2014	06/09/2014
25	06/08/2014	001-000642	10426643231	ANGELA MILAGROS JIMENEZ FALEN	1,292.37	232.63	1,525.00	FACTURA	60	06/10/2014	06/10/2014
26	06/08/2014	001-000643	20561172294	ING PROJECT BUSINESS S.A.C.	3,154.25	567.77	3,722.02	FACTURA	60	06/11/2014	Por cobrar
27	07/08/2014	001-000645	20131495006	PERALES HUANCARUNA S.A.C.	169.49	30.51	200.00	FACTURA	30	07/09/2014	07/09/2014
28	07/08/2014	001-000646	20479569780	GOBIERNO REGIONAL DE LAMBAYEQUE	3,332.22	599.80	3,932.02	FACTURA	30	07/09/2014	Por cobrar
29	08/08/2014	001-000647	20479569780	GOBIERNO REGIONAL DE LAMBAYEQUE	3,332.22	599.80	3,932.02	FACTURA	30	08/09/2014	10/09/2014
30	08/08/2014	001-000650	20561172294	ING PROJECT BUSINESS S.A.C.	3,109.64	559.73	3,669.37	FACTURA	60	08/10/2014	Por cobrar
31	12/08/2014	001-000652	20480663561	AGRICOLA TAMARINDO S.A.C.	454.24	81.76	536.00	FACTURA	30	12/09/2014	12/09/2014
32	14/08/2014	001-000655	20561103641	GRUPO CD SOLUCIONES S.A.C.	7,788.14	1,401.86	9,190.00	FACTURA	90	14/11/2014	Por cobrar
33	18/08/2014	001-000660	20131495006	PERALES HUANCARUNA S.A.C.	1,059.32	190.68	1,250.00	FACTURA	90	18/11/2014	18/11/2014
34	20/08/2014	001-000662	20103448591	EPSEL S.A.	4,491.89	808.54	5,300.43	FACTURA	90	20/11/2014	Por cobrar
35	20/08/2014	001-000663	20131495006	PERALES HUANCARUNA S.A.C.	507.63	91.37	599.00	FACTURA	30	20/09/2014	20/09/2014
36	20/08/2014	001-000664	20131495006	PERALES HUANCARUNA S.A.C.	627.12	112.88	740.00	FACTURA	30	20/09/2014	20/09/2014
37	21/08/2014	001-000669	20561172294	ING PROJECT BUSINESS S.A.C.	15,671.32	2,820.84	18,492.16	FACTURA	90	21/11/2014	Por cobrar
38	25/08/2014	001-000670	20131366966	MINISTERIO DEL INTERIOR	9,760.40	1,756.87	11,517.27	FACTURA	90	25/11/2014	25/11/2014
39	26/08/2014	001-000674	20480772777	SIEMPRESOFT E.I.R.L.	312.71	56.29	369.00	FACTURA	30	26/09/2014	26/09/2014
40	27/08/2014	001-000676	20131495006	PERALES HUANCARUNA S.A.C.	1,199.15	215.85	1,415.00	FACTURA	60	27/10/2014	27/10/2014
41	28/08/2014	001-000679	20479569780	GOBIERNO REGIONAL DE LAMBAYEQUE	3,655.86	658.05	4,313.91	FACTURA	90	28/11/2014	Por cobrar
42	28/08/2014	001-000680	20479569780	GOBIERNO REGIONAL DE LAMBAYEQUE	3,882.32	698.82	4,581.14	FACTURA	90	28/11/2014	Por cobrar
43	28/08/2014	001-000681	20186206852	404 UNIDAD TERRITORIAL DE SALUD LA CALETA	4,392.70	790.69	5,183.39	FACTURA	60	28/10/2014	Por cobrar
44	29/08/2014	001-000683	20394862704	ALTOMAYO PERU S.A.C.	1,868.64	336.36	2,205.00	FACTURA	30	29/09/2014	29/09/2014
45	29/08/2014	001-000684	20561172294	ING PROJECT BUSINESS S.A.C.	2,135.59	384.41	2,520.00	FACTURA	60	29/10/2014	29/10/2014
<b>TOTAL</b>					<b>83,473.55</b>	<b>15,025.24</b>	<b>98,498.79</b>				

**Figura N°2 Relación de ventas al crédito-Agosto**

**Fuente: Área de contabilidad registro de base de datos de la empresa GPS**



Nº	FECHA	Nº DE FACTURA	RUC	RAZON SOCIAL	MONTO DE FACTURA			CREDITO			FECHA DE DEPOSITO
					V/V	IGV	TOTAL	TIPO DE CREDITO	DIAS	FECHA VENC.	
<b>SETIEMBRE</b>											
46	01/09/2014	001-000688	20148346055	PROGRAMA NACIONAL CONTRA LA VIOLENCIA FAMILIAR Y SEXUAL	2,698.96	485.81	3,184.77	FACTURA	30	01/10/2014	Por cobrar
47	01/09/2014	001-000689	20148346055	FRANKLIN RICARDO CHERO OLIVOS	427.05	76.87	503.92	FACTURA	30	01/10/2014	01/10/2014
48	01/09/2014	001-000691	20131495006	PERALES HUANCARUNA S.A.C.	227.97	41.03	269.00	FACTURA	30	01/10/2014	01/10/2014
49	01/09/2014	001-000692	20103272964	EMPRESA AGRICOLA SAN JUAN S.A.	2,344.92	422.08	2,767.00	FACTURA	60	01/11/2014	Por cobrar
50	03/09/2014	001-000696	20131495006	PERALES HUANCARUNA S.A.C.	1,016.10	182.90	1,199.00	FACTURA	60	03/11/2014	02/11/2014
51	03/09/2014	001-000699	20131495006	PERALES HUANCARUNA S.A.C.	355.93	64.07	420.00	FACTURA	30	03/10/2014	02/10/2014
52	05/09/2014	001-000701	20487769909	INVERSIONES & NEGOCIOS PAREDES S.A.C.	7,504.24	1,350.76	8,855.00	FACTURA	90	05/11/2014	Por cobrar
53	10/09/2014	001-000703	20270320521	PROGRAMA NACIONAL DE BECAS Y CREDITOS EDUCATIVOS	1,949.15	350.85	2,300.00	FACTURA	60	10/11/2014	15/11/2014
54	10/09/2014	001-000704	20515207857	CARVADELY E.I.R.L.	2,677.12	481.88	3,159.00	FACTURA	60	10/11/2014	10/11/2014
55	12/09/2014	001-000709	20487769909	INVERSIONES & NEGOCIOS PAREDES S.A.C.	1,456.78	262.22	1,719.00	FACTURA	30	12/10/2014	Por cobrar
56	15/09/2014	001-000710	20148346055	COMPUTOMAS S.A.C.	440.68	79.32	520.00	FACTURA	30	15/10/2014	17/10/2014
57	15/09/2014	001-000711	20103448591	GRUPO CD SOLUCIONES S.A.C.	37,219.32	6,699.48	43,918.80	FACTURA	90	15/12/2014	Por cobrar
58	17/09/2014	001-000712	20148346055	EMPRESA AGRICOLA SAN JUAN S.A.	3,119.92	561.59	3,681.51	FACTURA	60	17/11/2014	Por cobrar
59	17/09/2014	001-000714	20479569780	AGRICOLA HOJA REDONDA S.A.	8,314.02	1,496.52	9,810.54	FACTURA	90	17/12/2014	17/12/2014
60	17/09/2014	001-000715	20479569780	SIEMPRESOFT E.I.R.L.	1,853.28	333.59	2,186.87	FACTURA	30	17/10/2014	20/10/2014
61	22/09/2014	001-000718	20131495006	PERALES HUANCARUNA S.A.C.	262.71	47.29	310.00	FACTURA	30	22/10/2014	
62	22/09/2014	001-000719	20479569780	EQUIDATA S.A.C.	3,387.91	609.82	3,997.73	FACTURA	60	22/11/2014	Por cobrar
63	24/09/2014	001-000720	20338856955	INSTITUTO SUPERIOR TECNOLOGICO DE LA CLINICA RICARDO PALMA	3,432.20	617.80	4,050.00	FACTURA	60	24/11/2014	24/11/2014
64	25/09/2014	001-000723	20131380012	INTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLOGICAS	3,340.59	601.31	3,941.90	FACTURA	60	25/11/2014	25/11/2014
65	26/09/2014	001-000724	20525516416	H. H Y T CONTRATISTAS GENERALES E.I.R.L.	5,234.75	942.25	6,177.00	FACTURA	90	26/11/2014	Por cobrar
66	27/09/2014	001-000725	20131495006	PERALES HUANCARUNA S.A.C.	2,343.22	421.78	2,765.00	FACTURA	60	27/11/2014	27/11/2014
67	29/09/2014	001-000727	20136222725	AGRICOLA HOJA REDONDA S.A.	279.66	50.34	330.00	FACTURA	30	29/10/2014	29/10/2014
68	29/09/2014	001-000730	20561172294	ING PROJECT BUSINESS S.A.C.	6,768.92	1,218.40	7,987.32	FACTURA	90	29/12/2014	Por cobrar
<b>TOTAL</b>					<b>96,655.39</b>	<b>17,397.97</b>	<b>114,053.36</b>				

**Figura N°3 Relación de ventas al crédito-Setiembre**

**Fuente: Área de contabilidad registro de base de datos de la empresa GPS**

Esta política favorece a los clientes porque gran parte de los créditos son de 60 a 90 días, como podemos observar en el cuadro N°4

**RELACIÓN DE FACTURAS POR COBRAR**  
**GPS ASESORIA&CONSULTORIA S.A.C**  
**JULIO-SETIEMBRE**  
**RUC: 20487868397**

Nº	FECHA	N°DE FACTURA	RUC	RAZON SOCIAL	MONTO DE FACTURA			CREDITO			BANCARIZACION	
					V/V	IGV	TOTAL	TIPO DE CREDITO	DIAS	FECHA VENC.	FECHA DE DEPOSITO	MONTO DEPOSITADO S/.
<b>JULIO</b>												
4	08/07/2014	001-000601	20154477374	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PIURA	2,375.76	427.64	2,803.40	FACTURA	90	08/10/2014	Por cobrar	0.00
5	08/07/2014	001-000602	20154477374	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PIURA	2,457.63	442.37	2,900.00	FACTURA	90	08/10/2014	Por cobrar	0.00
8	14/07/2014	001-000607	20270320521	CAJA MUNIIPAL DE AHORRO Y CREDITO SIPAN S.A.	1,398.31	251.69	1,650.00	FACTURA	60	14/09/2014	Por cobrar	0.00
10	14/07/2014	001-000610	20148346055	PROYECTO ESPECIAL OLMOS TINAJONES	3,389.83	610.17	4,000.00	FACTURA	90	14/10/2014	Por cobrar	0.00
11	15/07/2014	001-000611	20479569780	GOBIERNO REGIONAL DE LAMBAYEQUE	4,375.80	787.64	5,163.44	FACTURA	90	15/10/2014	Por cobrar	0.00
12	16/07/2014	001-000619	20479603392	INDUSTRIA ARROCERA DE AMERICA S.A.C.	2,372.88	427.12	2,800.00	FACTURA	60	16/09/2014	Por cobrar	0.00
13	16/07/2014	001-000620	20479603392	INDUSTRIA ARROCERA DE AMERICA S.A.C.	3,813.56	686.44	4,500.00	FACTURA	60	16/09/2014	Por cobrar	0.00
17	22/07/2014	001-000627	20487911586	HOSPITAL REGIONAL DE LAMBAYEQUE	4,203.39	756.61	4,960.00	FACTURA	90	22/08/2014	Por cobrar	0.00
18	25/07/2014	001-000628	20487911586	HOSPITAL REGIONAL DE LAMBAYEQUE	9,322.03	1,677.97	11,000.00	FACTURA	60	25/09/2014	Por cobrar	0.00
<b>AGOSTO</b>												
4	01/08/2014	001-000635	20561172294	ING PROJECT BUSINESS S.A.C.	9,462.76	1,703.30	11,166.06	FACTURA	90	01/11/2014	Por cobrar	0.00
12	06/08/2014	000643	20561172294	ING PROJECT BUSINESS S.A.C.	3,154.25	567.77	3,722.02	FACTURA	60	06/11/2014	Por cobrar	0.00
15	07/08/2014	000646	20479569780	GOBIERNO REGIONAL DE LAMBAYEQUE	3,332.22	599.80	3,932.02	FACTURA	30	07/09/2014	Por cobrar	0.00
19	08/08/2014	000650	20561172294	ING PROJECT BUSINESS S.A.C.	3,109.64	559.73	3,669.37	FACTURA	60	08/10/2014	Por cobrar	0.00
24	14/08/2014	000655	20561103641	GRUPO CD SOLUCIONES S.A.C.	7,788.14	1,401.86	9,190.00	FACTURA	90	14/11/2014	Por cobrar	0.00
31	20/08/2014	000662	20103448591	EPSL S.A.	4,491.89	808.54	5,300.43	FACTURA	90	20/11/2014	Por cobrar	0.00
38	21/08/2014	000669	20561172294	ING PROJECT BUSINESS S.A.C.	15,671.32	2,820.84	18,492.16	FACTURA	90	21/11/2014	Por cobrar	0.00
48	28/08/2014	000679	20479569780	GOBIERNO REGIONAL DE LAMBAYEQUE	3,655.86	658.05	4,313.91	FACTURA	90	28/11/2014	Por cobrar	0.00
49	28/08/2014	000680	20479569780	GOBIERNO REGIONAL DE LAMBAYEQUE	3,882.32	698.82	4,581.14	FACTURA	90	28/11/2014	Por cobrar	0.00
50	28/08/2014	000681	20186206852	404 UNIDAD TERRITORIAL DE SALUD LA CALETA	4,392.70	790.69	5,183.39	FACTURA	60	28/10/2014	Por cobrar	0.00
<b>SETIEMBRE</b>												
1	01/09/2014	000688	20148346055	PROGRAMA NACIONAL CONTRA LA VIOLENCIA FAMILI	2,698.96	485.81	3,184.77	FACTURA	30	01/10/2014	Por cobrar	0.00
5	01/09/2014	000692	20103272964	EMPRESA AGRICOLA SAN JUAN S.A.	2,344.92	422.08	2,767.00	FACTURA	60	01/11/2014	Por cobrar	0.00
14	05/09/2014	000701	20487769909	INVERSIONES & NEGOCIOS PAREDES S.A.C.	7,504.24	1,350.76	8,855.00	FACTURA	90	05/11/2014	Por cobrar	0.00
23	12/09/2014	000709	20487769909	INVERSIONES & NEGOCIOS PAREDES S.A.C.	1,456.78	262.22	1,719.00	FACTURA	30	12/10/2014	Por cobrar	0.00
25	15/09/2014	000711	20103448591	GRUPO CD SOLUCIONES S.A.C.	37,219.32	6,699.48	43,918.80	FACTURA	90	15/12/2014	Por cobrar	0.00
26	17/09/2014	000712	20148346055	EMPRESA AGRICOLA SAN JUAN S.A.	3,119.92	561.59	3,681.51	FACTURA	60	17/11/2014	Por cobrar	0.00
33	22/09/2014	000719	20479569780	EQUIDATA S.A.C.	3,387.91	609.82	3,997.73	FACTURA	60	22/11/2014	Por cobrar	0.00
38	26/09/2014	000724	20525516416	H. H Y T CONTRATISTAS GENERALES E.I.R.L.	5,234.75	942.25	6,177.00	FACTURA	90	26/11/2014	Por cobrar	0.00
44	29/09/2014	000730	20561172294	ING PROJECT BUSINESS S.A.C.	6,768.92	1,218.40	7,987.32	FACTURA	90	29/12/2014	Por cobrar	0.00
<b>TOTAL</b>					<b>162,385.99</b>	<b>29,229.48</b>	<b>191,615.47</b>					

**Figura N°4 Relación de Facturas por cobrar**

**Fuente: Área de contabilidad registro de base de datos de la empresa GPS SAC**

Como se puede apreciar las cuentas por cobrar de los meses de Julio a Setiembre se ha ido incrementado, es decir el 71% de lo que se tiene que cobrar por ventas al crédito son a un plazo de 90 días; el cual no nos permite cumplir a tiempo con el pago a nuestros proveedores ni darle rotación al dinero esto acaso ¿no implica riesgos? ¡Por supuesto que sí! Actualmente la empresa se ve afectada por el incumplimiento de los clientes en sus pagos el cual nos sobrelleva a un incremento en el Índice de morosidad.

No se hubiera llegado a esta situación si desde un principio se hubiera planteado una eficiente política de crédito.

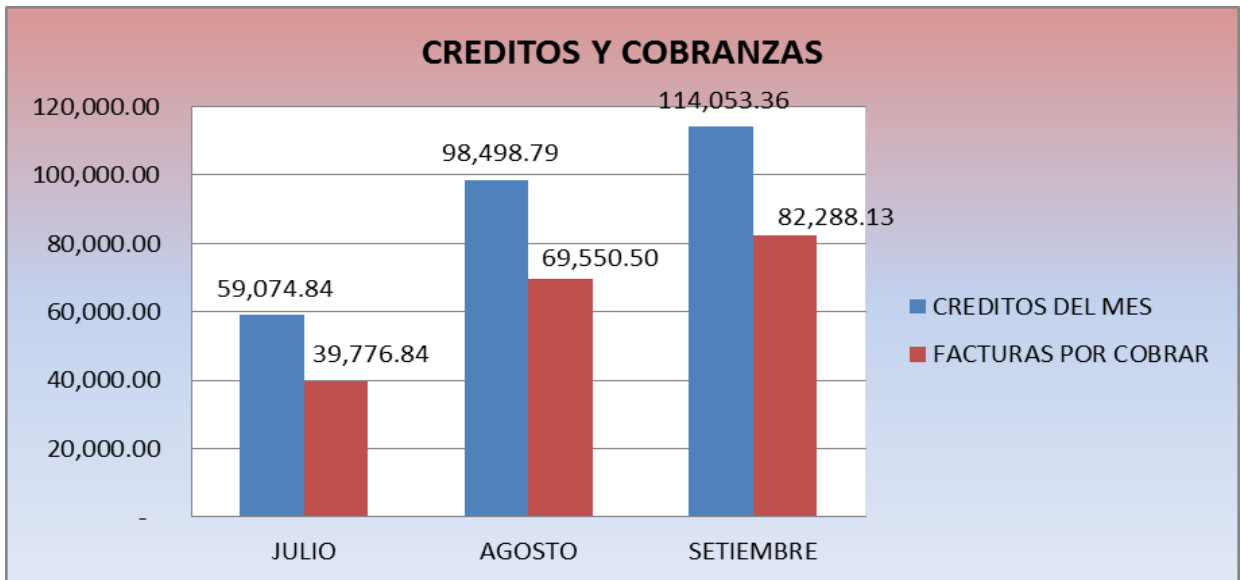
**INDICE DE MOROSIDAD  
GPS ASESORIA & CONSULTORIA S.A.C  
RUC: 20487868397**

MESES	CREDITOS DEL MES	30 DIAS		60 DIAS		90 DIAS		CREDITOS TOTALES	FACTURAS POR COBRAR	INDICE DE MOROSIDAD
		CREDITOS TOTALES	FACTURAS POR COBRAR	CREDITOS TOTALES	FACTURAS POR COBRAR	CREDITOS TOTALES	FACTURAS POR COBRAR			
JULIO	19	1,858.00	0.00	28,286.84	19,950.00	28,930.00	19,826.84	59,074.84	39,776.84	67%
AGOSTO	26	13,503.04	3,932.02	19,184.78	12,574.78	65,810.97	53,043.70	98,498.79	69,550.50	71%
SETIEMBRE	23	9,443.56	4,903.77	27,861.14	10,446.24	76,748.66	66,938.12	114,053.36	82,288.13	72%
			8,835.79		42,971.02		139,808.66			
							<b>TOTAL</b>	271,626.99	191,615.47	<b>71%</b>

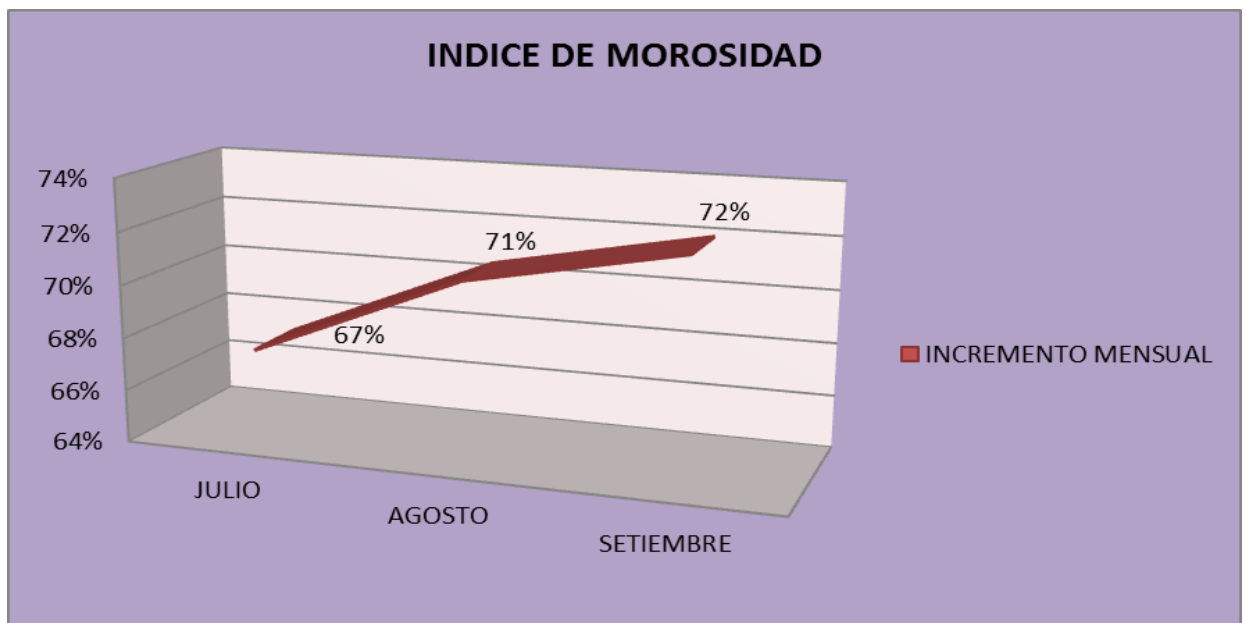
**Figura N°5 Índice de Morosidad**

**Fuente: Área de créditos y cobranzas empresa GPS SAC**

Según los datos entregados por la empresa observamos los créditos correspondientes a los meses de Julio- Setiembre, como las políticas de cobranza vigentes, del mismo modo observamos las facturas pendientes de cobro. Es claro el incremento de la morosidad en este periodo, para una mayor explicación se ha graficado de la siguiente manera:



**Figura N°6 Créditos y Cobranza**  
**Fuente : Área de créditos y cobranzas empresa GPS SAC**



**Figura N°7 Índice de morosidad**  
**Fuente: Área de créditos y cobranzas empresa GPS SAC**

#### 4.1.5 Análisis del proceso de Créditos

Flujo grama del proceso de créditos

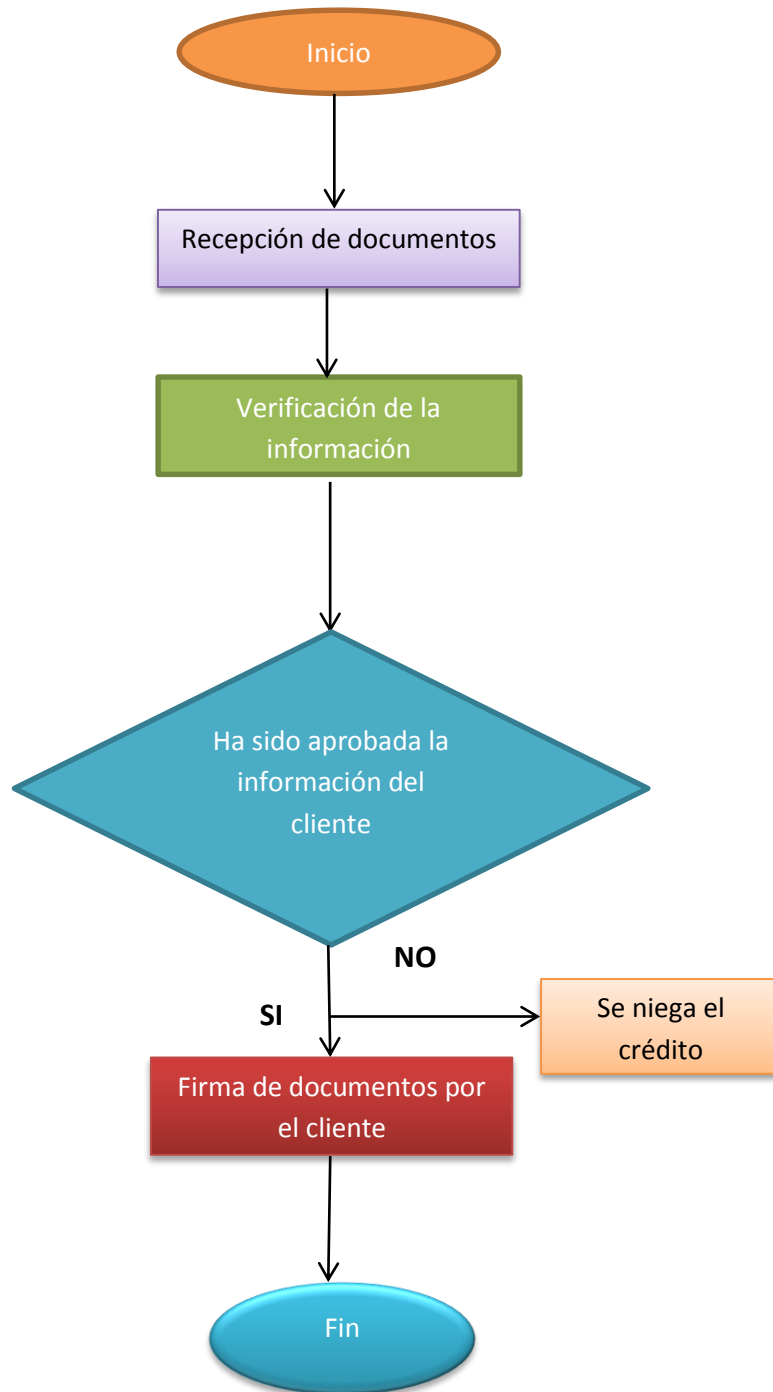
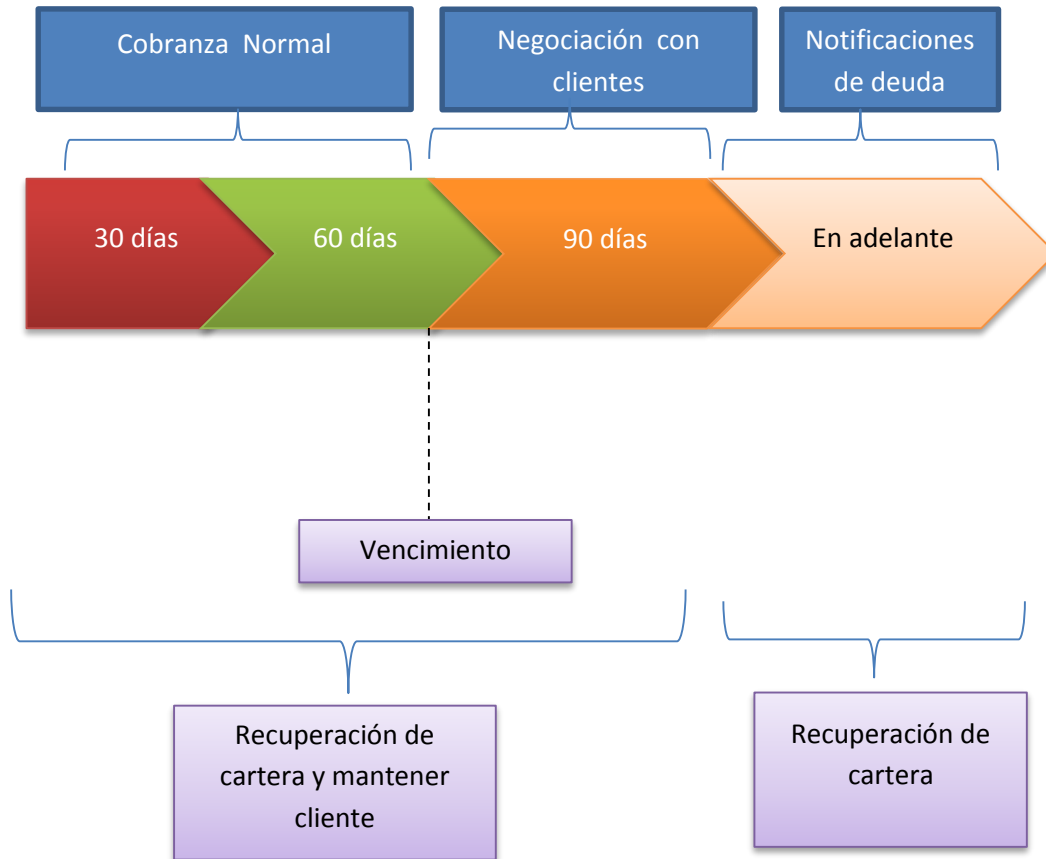


Figura N°8 Flujo grama del proceso de créditos  
Fuente: Área de créditos y cobranzas empresa GPS SA

#### 4.1.6 Análisis de la Política de cobranzas

La empresa GPS SAC cuenta con la siguiente política de cobranza:

Todo cliente con vencimiento mayor a 60 días, del crédito otorgado, se le cobrara intereses o penalidad. Después de 90 días de vencido en adelante entra a la cobranza judicial.



**Figura N°9: Políticas de cobranzas**

**Fuente: Área de créditos y cobranzas empresa GPS SAC**

La ineficiencia en los cobros en la empresa GPS SAC está generando desconfianza en la política de cobranza y esto debido a que los procedimientos existentes no son los más adecuados que determinen cómo actuar ante clientes que incumplen en pagar sus créditos, no hay un criterio profesional e inclusive, la empresa carece de un departamento legal de asesoría en materia de juicios y clientes morosos. Esto está ocasionando una alta concentración en clientes deudores lo que está perjudicando la movilización de fondos.

El periodo de cobranzas se prolonga cada vez a periodos más largos debido a que las políticas de créditos y de cobranzas no están bien definidas y aplicadas. Esto nos muestra el peligro de mantener altos montos de cuentas por cobrar el cual perjudica

la liquidez de la empresa pues si el periodo de cobranza se redujera se evitaría el riesgo de contar con cuentas por cobrar.

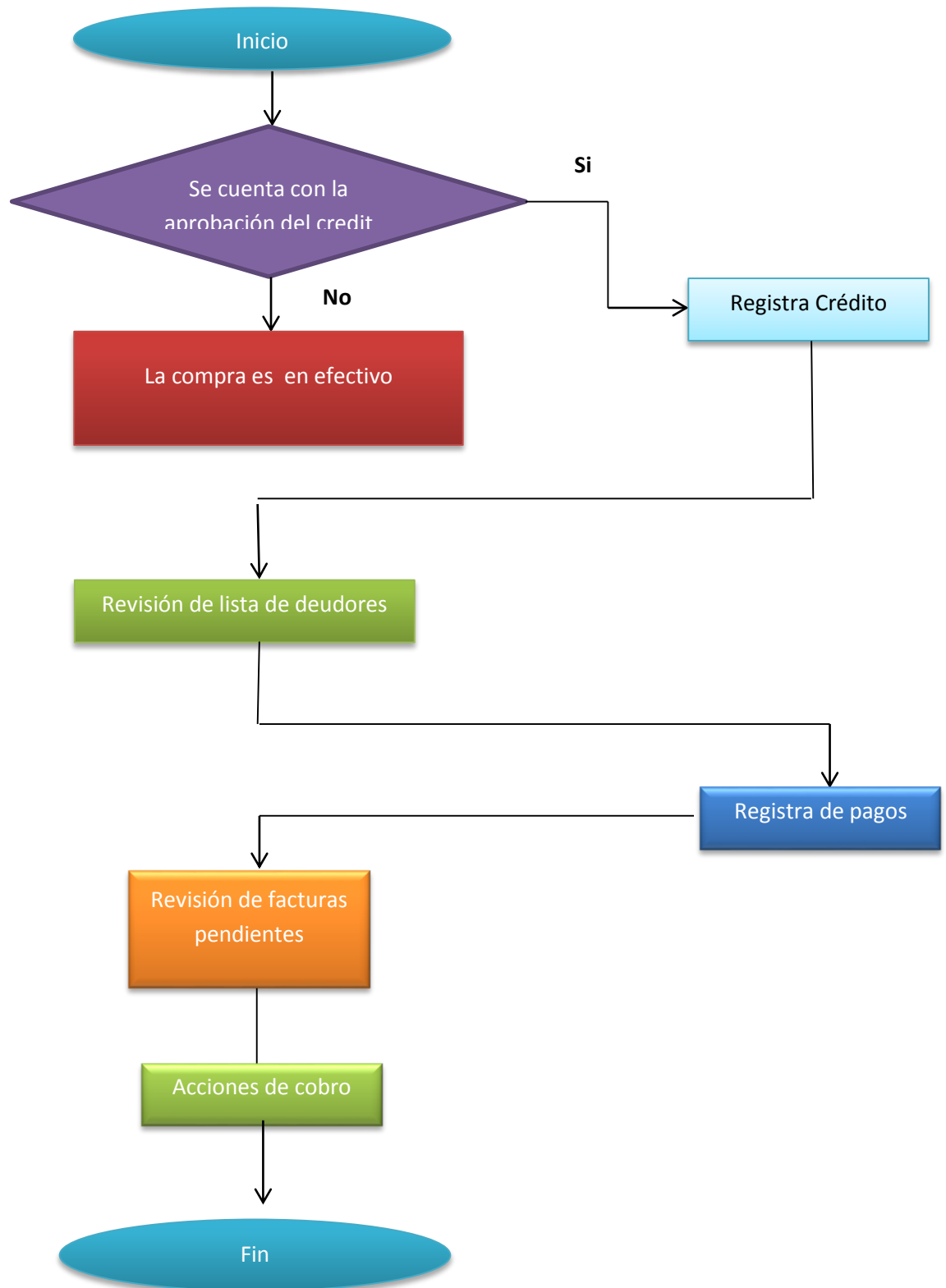
#### 4.1.7 Análisis del Proceso de cobranza

N°	Procedimiento
1	Aprobación del crédito, sin tener un respaldo y datos actualizados del cliente.
2	Se revisa las facturas por cobra, o que ya están llegando a su plazo máximo
3	Se continua con el registro de los pagos y los abonos a las facturas en los libros, al momento en que se ocasionen
4	Revisión de los saldos que ya se encuentran vencidos.
5	Se decide la manera en que se va a proceder a cobrar las facturas

**Figura N°10 Procedimiento de cobranzas**

**Fuente: Área de créditos y cobranzas empresa GPS SAC**

**FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE COBRANZA  
GPS SAC**



**Figura N°11** Flujo grama del proceso de cobranzas

**Fuente:** Área de créditos y cobranzas empresa GPS SAC



#### 4.1.8 Administración de las cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar no son más que los créditos que la empresa ha otorgado a los clientes al concederles un tiempo para que paguen sus deudas. También lo podemos denominar cuentas por cobrar comerciales.

Para medir el grado de rentabilidad de la empresa GPS SAC aplicaremos las razones financieras de gestión y de Liquidez.

**Sobre todo la rotación de cuentas por cobrar=**

$$\frac{\text{Ventas a crédito}}{\text{Promedio de cuentas por cobrar}}$$

Este ratio nos ayuda a medir la liquidez de las cuentas por cobrar por medio de su rotación.

$$\frac{\text{Promedio de cobro}}{360}$$

Índice de rotación

Este ratio es una razón que nos indicara la evaluación de la política de créditos y cobranzas de la empresa GPS SAC.

La empresa tiene las siguientes condiciones de venta:

Al contado

Al crédito mediante letras que pueden ser a 30, 60,90 días.

Son estas ventas al crédito dado en base a una inadecuada política de créditos las que han originado una alta concentración de los clientes morosos actualmente en la empresa.

Por otro lado estas cuentas por cobrar significan dinero inmovilizado para la empresa.

Cabe resaltar que para poder identificar como se encuentra las cuentas por cobrar de la empresa GPS SAC, se tomó en cuenta el Balance donde se reflejan datos de 2 años consecutivos:2012-2013 el cual nos permitirá analizarlos y observar cual es la situación actual de las cuentas por cobrar de la empresa GPS SAC.

**RAZONES DE GESTION**

<b>ROTACION DE CUENTAS POR COBRAR</b>	<b><u>VENTAS AL CRÉDITO</u> CUENTAS POR COBRAR</b>	<b>2013</b>	
			4.04
		<u>2,003,892.01</u>	
		496,328.06	
		<b>2012</b>	
		<u>1,013,499.99</u>	26.99
		37546.51	

<b>PERIODO PROMEDIO DE COBRO</b>	<b><u>360</u> ROTACION DE CUENTAS POR COBRAR</b>	<b>2013</b>	
			89.11
		<u>360</u>	
		4.04	
		<b>2012</b>	
		<u>360</u>	13.34
		26.99	

<b>ROTACION DE CUENTAS POR PAGAR</b>	<b><u>VENTAS AL CRÉDITO</u> CUENTAS POR PAGAR</b>	<b>2013</b>	
			5.69
		<u>2,003,892.01</u>	
		352,307.90	
		<b>2012</b>	
		<u>1,013,499.99</u>	16.97
		59,724.39	

PERIODO PROMEDIO DE PAGO	360 ROTACION DE CUENTAS POR PAGAR	2013	
			63.29
		<u>360.00</u>	
		5.69	
		2012	
		<u>360.00</u>	21.21
		16.97	

Sin embargo podemos observar que las cuentas por cobrar no resultan actualmente beneficiosos para la empresa GPS SAC debido a que se puede observar que las cuentas se han hecho efectivas 4 veces al año sería mejor si la empresa pudiera superar este índice de cuentas cobradas, porque mientras más rápido efectivizamos el crédito más ventas obtendremos es decir las cuentas de los clientes se vienen recuperando aproximadamente cada 90 días y la rotación de las cuentas por pagar se da cada 60 días ,esto implica que no nos permite poder cumplir con nuestros pagos a proveedores de una manera eficiente, y esto es debido a haber extendido demasiado el crédito sin haber evaluado correctamente a los clientes y además porque no se ha dado un control en el procedimiento en las cobranzas.

Al ampliar la política de créditos ha ampliado la cantidad de ventas es decir se tiene en el año 2012 una cantidad de ventas de 1,013, 499.99 en contraste que al año 2013 las ventas aumentaron a 2,003, 892.01, pero al mismo tiempo se ha producido un incremento en las cuentas por cobrar, es decir se tiene en el año 2012 una cantidad de 37,546.51 al año 2013 el aumento a 496,328.06 cabe resaltar que los ejecutivos de la empresa no han mesurado si es o no rentable, y esta falta de análisis ha incrementado la morosidad y esto está poniendo en dificultades la liquidez de la empresa observamos que la liquidez baja del año 2012 al año 2013 veamos:

		2013	
LIQUIDEZ GENERAL	<u>ACTIVO CORRIENTE</u>		1.75
		<u>666.967.94</u>	
	<u>PASIVO CORRIENTE</u>	380,575.19	
		2012	
	<u>172,162.61</u>	2.82	
	<u>61,147.93</u>		

Esto quiere decir que por cada sol de deuda que posee la empresa se cuenta con 1.75 para poder cumplir con sus obligaciones, pero si observamos al año 2012 se contaba con 2.82 para cubrir obligaciones es decir ha bajado su liquidez por la mala aplicación de políticas de créditos y la mala políticas de cobranzas la empresa no está teniendo la liquidez suficiente para cumplir con terceros.

Todos estos factores han originado la necesidad de proponer un sistema de control interno que permitan controlar la eficiencia de las cuentas por cobrar en la empresa GPS SAC. Chiclayo; lo que es desarrollado en la siguiente fase de la investigación.

# **CAPITULO V**

## **PROPUESTA**

## **Propuesta de un Sistema de Control Interno para mejorar la eficiencia de la recuperación de las Ventas al área de Créditos y cobranzas en la empresa GPS SAC. Chiclayo.**

### **5.1. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA:**

Esta propuesta tiene como objetivo fundamental proponer lineamientos de Control Interno para lograr la eficiencia en el área de créditos y cobranzas en la empresa GPS SAC; a fin de minimizar el impacto que sobre los clientes y las finanzas de la empresa ha tenido el manejo actual de las cuentas por cobrar. Los mismos que serán de gran utilidad para la gestión permitiendo de una manera práctica y oportuna el buen funcionamiento del área de créditos y cobranzas.

En tal sentido, se diseñaron mejores alternativas de solución en las políticas de créditos, políticas de cobranzas para mejorar la recuperación de las cuentas por cobrar; elaboración del análisis de vencimiento de las cuentas por cobrar, creación de formatos que puedan servir de ayuda en el análisis de vencimiento de las mismas, se diseñara un formato de solicitud de crédito el cual le permita tener a la empresa datos esenciales del cliente como también un modelo de auxiliar de cuentas por cobrar con la finalidad de tener un control de las deudas que cada cliente posee con la empresa.

### **5.2. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA:**

#### **5.2.1. Objetivo General**

Proponer lineamientos para lograr la eficiencia en el área de créditos y cobranzas que permitan al departamento optimizar las operaciones en todas sus actividades de la empresa GPS SAC.

#### **5.2.2. Objetivos Específicos**

- Establecer mejores procedimientos que permitan optimizar un control Interno en el departamento de créditos y cobranzas de la empresa GPS SAC.
- Determinar la factibilidad de la propuesta

### 5.3. JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

El desarrollo de esta propuesta se justifica debido a la necesidad que posee la empresa GPS SAC, de elaborar nuevos procedimientos de control interno que permita mejorar la recuperación de las ventas en el área de créditos y cobranzas; ya que la falta de controles en este departamento ha influido negativamente tanto en la parte financiera como en la relación con sus clientes.

Al respecto los procedimientos definidos servirán de base para el manejo de los créditos, las cuentas por cobrar y cobranzas en la empresa GPS SAC, El cual a su vez se determinará cuáles son las políticas del área de créditos y cobranzas ,así como los formatos y procedimientos requeridos para un mejor funcionamiento de esta área.

### 5.4. ESTUDIO DE FACTIBILIDAD DE LA PROPUESTA

Soto (2003) señala que la “Factibilidad se refiere a la disponibilidad de los recursos necesarios para llevar a cabo los objetivos o metas señalados generalmente la factibilidad se determina sobre un proyecto.”

#### 5.4.1. Recursos Técnicos

De acuerdo a Soto (2003) el análisis de factibilidad técnica “Se refiere a los recursos necesarios como herramientas, conocimientos, habilidades, experiencia, entre otros, que son necesarios para efectuar las actividades o procesos que requiere el proyecto”. Al respecto, en el cuadro N°1, se muestran cuáles son los materiales que se requieren para la elaboración de esta propuesta.

**Cuadro N°1**

Recursos Técnicos

Material	Cantidad necesaria
Resma de Papel	08
Tinta negra para impresora	03
Tinta de color para impresora	1

#### 5.4.2. Recursos Operativos

Soto (2003) indica que la factibilidad operativa “Se refiere a todos aquellos humanos que participen durante la operación del proyecto”. En la propuesta de este proyecto se requiere el recurso humano del cuadro N°2

**Cuadro N°2**

#### Recursos Operativos

Personal	Cantidad necesaria
Personal del área de créditos y cobranzas	6

De los cuadros anteriormente expuestos se puede indicar que el proyecto es técnicamente factible porque los recursos requeridos a la empresa GPS SAC son de fácil adquisición para la empresa.

### 5.5. ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA EL MEJORAMIENTO DE LA EFICIENCIA DEL ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS EN LA EMPRESA GPS S.A.C CHICLAYO

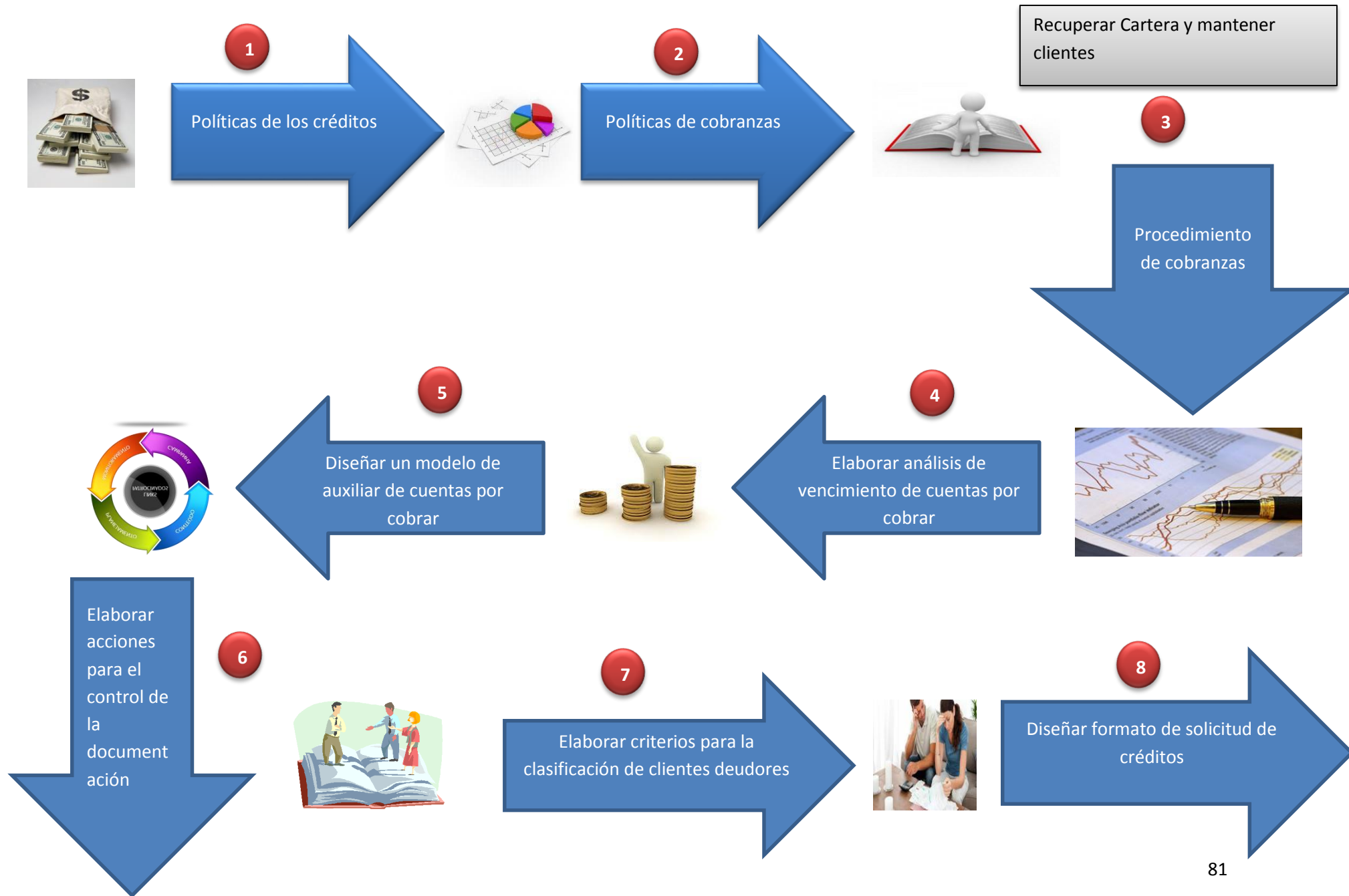
#### 5.5.1. Misión

Estos procedimientos tienen como misión regular las acciones que permitan mejorar la gestión financiera del área de créditos y cobranzas en la empresa GPS SAC. Chiclayo

#### 5.5.2. Visión

Con los procedimientos planteados en esta propuesta, se lograra mantener un control de los créditos, las cuentas por cobrar y cobranzas de la empresa GPS SAC. Chiclayo





## **Procedimientos propuestos para el área de créditos y cobranzas de la empresa GPS SAC**

### **1. Políticas de crédito**

El crédito tiene como objetivo utilidad y beneficio para la empresa, sin embargo, actualmente por una mala política de créditos, la empresa GPS SAC pasa por momentos difíciles si la evaluamos financieramente.

Después de haber hecho el estudio a estas políticas crediticias existentes, se proponen algunas alternativas que beneficiaran a la empresa.

Estas serían los siguientes puntos:

#### **Condiciones de crédito**

- La empresa antes de otorgar un crédito es necesario realizar una evaluación de la capacidad de pago del cliente.
- La empresa debe dar crédito solo a :
  - 15 días (Recordatorio)
  - 30 días
  - 45 días
- como máximo se perjudica dando crédito a 60 y 90 días. Las ventas tal vez van a disminuir pero se evitaría al final tener clientes morosos.
- Cuando el cliente desee una venta al crédito, el departamento de créditos debe hacer que el solicitante llene algunos formularios donde se solicite información financiera y crediticia., además, el departamento de créditos debe obtener información adicional del cliente, ya sea referencia bancaria o información de empresas que le han otorgado créditos si son clientes antiguos, la empresa debe ayudarse mediante un sistema computarizado de cuentas corrientes de los clientes para poder analizar la historia de cada uno, sus cuentas pendientes, el cumplimiento de sus pagos.

Examinaremos algunos aspectos de la información adicional:

#### **a) Estados Financieros**

Los estados financieros sirven como fuente de información, se debe utilizar para evaluar el riesgo que ofrece un futuro cliente, los estados financieros deberán estar firmados por un contador público colegiado.

## **b) Referencias Bancarias**

El jefe de créditos debe ponerse en contacto con los bancos del solicitante ,como parte del proceso de recolección de información ya que estas entidades financieras poseen información bastante actualizada en torno a la situación del futuro cliente ,pudiendo al banco entregar con su autorización datos respecto a su saldo promedio en cuenta corriente ,su historia financiera ,solvencia ,líneas de crédito,etc.

Luego de obtener la información se debe analizar los estados financieros del solicitante .Mediante la aplicación de razones financieras, se debe medir principalmente la liquidez, rentabilidad, capacidad, luego deben examinarse las referencias bancarias, su solvencia económica.

El departamento de créditos debería evaluar esta información para tomar la decisión de aceptar o rechazar el crédito.

A continuación se detalla las ventas correspondientes a los meses de Julio-Setiembre con las nuevas políticas de crédito propuestas:

**VENTAS**  
**GPS ASESORIA&CONSULTORIA S.A.C**  
**JULIO-SETIEMBRE**

N°	FECHA	N°DE FACTURA	RUC	RAZON SOCIAL	MONTO DE FACTURA			CREDITO			FECHA DE DEPOSITO
					V/V	IGV	TOTAL	TIPO DE CREDITO	DIAS	FECHA VENC.	
<b>JULIO</b>											
1	01/07/2014	001-000595	20113604248	CAJA MUNIIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE PIURA S.A.C.	1,601.69	288.31	1,890.00	FACTURA	30	01/08/2014	01/08/2014
2	02/07/2014	001-000596	20131495006	PERALES HUANCARUNA S.A.C.	227.97	41.03	269.00	FACTURA	30	02/08/2014	02/08/2014
3	03/07/2014	001-000598	20353338278	D'COMPUTO S.A.C.	2,542.37	457.63	3,000.00	FACTURA	60	03/08/2014	03/08/2014
4	08/07/2014	001-000601	20154477374	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PIURA	2,375.76	427.64	2,803.40	FACTURA	30	08/08/2014	<b>POR COBRAR</b>
5	08/07/2014	001-000602	20154477374	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PIURA	2,457.63	442.37	2,900.00	FACTURA	30	08/08/2014	<b>POR COBRAR</b>
6	11/07/2014	001-000603	20103534675	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO TUMAN	3,864.41	695.59	4,560.00	FACTURA	45	26/07/2014	<b>POR COBRAR</b>
7	11/07/2014	001-000604	20492107957	COFFEE AND ARTS	227.97	41.03	269.00	FACTURA	45	26/07/2014	26/07/2014
8	14/07/2014	001-000607	20270320521	CAJA MUNIIPAL DE AHORRO Y CREDITO SIPAN S.A.	1,398.31	251.69	1,650.00	FACTURA	30	14/08/2014	14/08/2014
9	14/07/2014	001-000609	20353338278	D'COMPUTO S.A.C.	3,305.08	594.92	3,900.00	FACTURA	30	14/08/2014	26/07/2014
10	14/07/2014	001-000610	20148346055	PROYECTO ESPECIAL OLMOS TINAJONES	3,389.83	610.17	4,000.00	FACTURA	60	29/08/2014	29/08/2014
11	15/07/2014	001-000611	20479569780	GOBIERNO REGIONAL DE LAMBAYEQUE	4,375.80	787.64	5,163.44	FACTURA	45	30/08/2014	<b>POR COBRAR</b>
12	16/07/2014	001-000619	20479603392	INDUSTRIA ARROCERA DE AMERICA S.A.C.	2,372.88	427.12	2,800.00	FACTURA	30	16/08/2014	<b>POR COBRAR</b>
13	16/07/2014	001-000620	20479603392	INDUSTRIA ARROCERA DE AMERICA S.A.C.	3,813.56	686.44	4,500.00	FACTURA	45	31/08/2014	<b>POR COBRAR</b>
14	19/07/2014	001-000623	20353338278	D'COMPUTO S.A.C.	2,194.92	395.08	2,590.00	FACTURA	30	19/08/2014	26/07/2014
15	19/07/2014	001-000624	20353338278	D'COMPUTO S.A.C.	1,271.19	228.81	1,500.00	FACTURA	30	24/07/2014	26/07/2014
16	21/07/2014	001-000625	20353338278	D'COMPUTO S.A.C.	474.58	85.42	560.00	FACTURA	30	26/07/2014	26/07/2014
17	22/07/2014	001-000627	20487911586	HOSPITAL REGIONAL DE LAMBAYEQUE	4,203.39	756.61	4,960.00	FACTURA	30	22/08/2014	<b>POR COBRAR</b>
18	25/07/2014	001-000628	20487911586	HOSPITAL REGIONAL DE LAMBAYEQUE	9,322.03	1,677.97	11,000.00	FACTURA	45	30/08/2014	<b>POR COBRAR</b>
19	30/07/2014	001-000631	20438297775	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES CENFROCAFE PERU	644.07	115.93	760.00	FACTURA	30	30/08/2014	26/07/2014
<b>TOTAL</b>					<b>50,063.42</b>	<b>9,011.42</b>	<b>59,074.84</b>				

**Figura N°1 Relación de Ventas al crédito-Julio**

**Fuente: Área de contabilidad registro de base de datos de la empresa GPS SAC**

N°	FECHA	N°DE FACTURA	RUC	RAZON SOCIAL	MONTO DE FACTURA			CREDITO			FECHA DE DEPOSITO
					V/V	IGV	TOTAL	TIPO DE CREDITO	DIAS	FECHA VENC.	
<b>AGOSTO</b>											
20	01/08/2014	001-000632	20131495006	PERALES HUANCARUNA S.A.C.	228.81	41.19	270.00	FACTURA	30	01/09/2014	01/09/2014
21	01/08/2014	001-000635	20561172294	ING PROJECT BUSINESS S.A.C.	9,462.76	1,703.30	11,166.06	FACTURA	60	02/09/2014	<b>POR COBRAR</b>
22	04/08/2014	001-000639	20561135259	MANAY HERNANDEZ S.A.C.	974.58	175.42	1,150.00	FACTURA	30	04/09/2014	04/09/2014
23	04/08/2014	001-000640	20148346055	PROYECTO ESPECIAL OLMOS TINAJONES	220.34	39.66	260.00	FACTURA	30	04/09/2014	04/09/2014
24	06/08/2014	001-000641	20480434022	INVERSIONES ROSEB E.I.R.L.	389.83	70.17	460.00	FACTURA	30	06/09/2014	06/09/2014
25	06/08/2014	001-000642	10426643231	ANGELA MILAGROS JIMENEZ FALEN	1,292.37	232.63	1,525.00	FACTURA	30	06/09/2014	<b>POR COBRAR</b>
26	06/08/2014	001-000643	20561172294	ING PROJECT BUSINESS S.A.C.	3,154.25	567.77	3,722.02	FACTURA	45	06/09/2014	06/09/2014
27	07/08/2014	001-000645	20131495006	PERALES HUANCARUNA S.A.C.	169.49	30.51	200.00	FACTURA	30	07/09/2014	07/09/2014
28	07/08/2014	001-000646	20479569780	GOBIERNO REGIONAL DE LAMBAYEQUE	3,332.22	599.80	3,932.02	FACTURA	30	07/09/2014	07/09/2014
29	08/08/2014	001-000647	20479569780	GOBIERNO REGIONAL DE LAMBAYEQUE	3,332.22	599.80	3,932.02	FACTURA	30	08/09/2014	08/09/2014
30	08/08/2014	001-000650	20561172294	ING PROJECT BUSINESS S.A.C.	3,109.64	559.73	3,669.37	FACTURA	45	23/09/2014	23/09/2014
31	12/08/2014	001-000652	20480663561	AGRICOLA TAMARINDO S.A.C.	454.24	81.76	536.00	FACTURA	30	12/09/2014	12/09/2014
32	14/08/2014	001-000655	20561103641	GRUPO CD SOLUCIONES S.A.C.	7,788.14	1,401.86	9,190.00	FACTURA	45	14/10/2014	14/10/2014
33	18/08/2014	001-000660	20131495006	PERALES HUANCARUNA S.A.C.	1,059.32	190.68	1,250.00	FACTURA	30	18/09/2014	18/09/2014
34	20/08/2014	001-000662	20103448591	EPSEL S.A.	4,491.89	808.54	5,300.43	FACTURA	45	05/10/2014	05/10/2014
35	20/08/2014	001-000663	20131495006	PERALES HUANCARUNA S.A.C.	507.63	91.37	599.00	FACTURA	30	20/09/2014	20/09/2014
36	20/08/2014	001-000664	20131495006	PERALES HUANCARUNA S.A.C.	627.12	112.88	740.00	FACTURA	30	20/09/2014	20/09/2014
37	21/08/2014	001-000669	20561172294	ING PROJECT BUSINESS S.A.C.	15,671.32	2,820.84	18,492.16	FACTURA	45	07/10/2014	<b>POR COBRAR</b>
38	25/08/2014	001-000670	20131366966	MINISTERIO DEL INTERIOR	9,760.40	1,756.87	11,517.27	FACTURA	30	09/10/2014	<b>POR COBRAR</b>
39	26/08/2014	001-000674	20480772777	SIEMPRESOFT E.I.R.L.	312.71	56.29	369.00	FACTURA	30	26/09/2014	26/09/2014
40	27/08/2014	001-000676	20131495006	PERALES HUANCARUNA S.A.C.	1,199.15	215.85	1,415.00	FACTURA	30	27/09/2014	27/09/2014
41	28/08/2014	001-000679	20479569780	GOBIERNO REGIONAL DE LAMBAYEQUE	3,655.86	658.05	4,313.91	FACTURA	45	12/10/2014	12/10/2014
42	28/08/2014	001-000680	20479569780	GOBIERNO REGIONAL DE LAMBAYEQUE	3,882.32	698.82	4,581.14	FACTURA	60	28/10/2014	28/10/2014
43	28/08/2014	001-000681	20186206852	404 UNIDAD TERRITORIAL DE SALUD LA CALETA	4,392.70	790.69	5,183.39	FACTURA	45	12/10/2014	<b>POR COBRAR</b>
44	29/08/2014	001-000683	20394862704	ALTOMAYO PERU S.A.C.	1,868.64	336.36	2,205.00	FACTURA	30	29/09/2014	29/09/2014
45	29/08/2014	001-000684	20561172294	ING PROJECT BUSINESS S.A.C.	2,135.59	384.41	2,520.00	FACTURA	30	29/09/2014	29/09/2014
<b>TOTAL</b>					<b>83,473.55</b>	<b>15,025.24</b>	<b>98,498.79</b>				

Figura N°2 Relación de Ventas al crédito-Agosto

Fuente: Área de contabilidad registro de base de datos de la empresa GPS SAC

SETIEMBRE											
46	01/09/2014	001-000688	20148346055	PROGRAMA NACIONAL CONTRA LA VIOLENCIA FAMILIAR Y SEXUA	2,698.96	485.81	3,184.77	FACTURA	45	06/10/2014	06/10/2014
47	01/09/2014	001-000689	20148346055	FRANKLIN RICARDO CHERO OLIVOS	427.05	76.87	503.92	FACTURA	30	01/10/2014	01/10/2014
48	01/09/2014	001-000691	20131495006	PERALES HUANCARUNA S.A.C.	227.97	41.03	269.00	FACTURA	30	01/10/2014	01/10/2014
49	01/09/2014	001-000692	20103272964	EMPRESA AGRICOLA SAN JUAN S.A.	2,344.92	422.08	2,767.00	FACTURA	45	06/10/2014	POR COBRAR
50	03/09/2014	001-000696	20131495006	PERALES HUANCARUNA S.A.C.	1,016.10	182.90	1,199.00	FACTURA	30	03/10/2014	03/10/2014
51	03/09/2014	001-000699	20131495006	PERALES HUANCARUNA S.A.C.	355.93	64.07	420.00	FACTURA	30	03/10/2014	03/10/2014
52	05/09/2014	001-000701	20487769909	INVERSIONES & NEGOCIOS PAREDES S.A.C.	7,504.24	1,350.76	8,855.00	FACTURA	60	05/11/2014	POR COBRAR
53	10/09/2014	001-000703	20270320521	PROGRAMA NACIONAL DE BECAS Y CREDITOS EDUCATIVOS	1,949.15	350.85	2,300.00	FACTURA	45	25/10/2014	POR COBRAR
54	10/09/2014	001-000704	20515207857	CARVADELY E.I.R.L.	2,677.12	481.88	3,159.00	FACTURA	45	10/11/2014	10/11/2014
55	12/09/2014	001-000709	20487769909	INVERSIONES & NEGOCIOS PAREDES S.A.C.	1,456.78	262.22	1,719.00	FACTURA	30	12/10/2014	12/10/2014
56	15/09/2014	001-000710	20148346055	COMPUTOMAS S.A.C.	440.68	79.32	520.00	FACTURA	30	15/10/2014	15/10/2014
57	15/09/2014	001-000711	20103448591	GRUPO CD SOLUCIONES S.A.C.	37,219.32	6,699.48	43,918.80	FACTURA	60	15/11/2014	15/11/2014
58	17/09/2014	001-000712	20148346055	EMPRESA AGRICOLA SAN JUAN S.A.	3,119.92	561.59	3,681.51	FACTURA	30	17/10/2014	POR COBRAR
59	17/09/2014	001-000714	20479569780	AGRICOLA HOJA REDONDA S.A.	8,314.02	1,496.52	9,810.54	FACTURA	30	17/10/2014	17/10/2014
60	17/09/2014	001-000715	20479569780	SIEMPRESOFT E.I.R.L.	1,853.28	333.59	2,186.87	FACTURA	30	17/10/2014	POR COBRAR
61	22/09/2014	001-000718	20131495006	PERALES HUANCARUNA S.A.C.	262.71	47.29	310.00	FACTURA	30	22/10/2014	22/10/2014
62	22/09/2014	001-000719	20479569780	EQUIDATA S.A.C.	3,387.91	609.82	3,997.73	FACTURA	30	07/11/2014	POR COBRAR
63	24/09/2014	001-000720	20338856955	INSTITUTO SUPERIOR TECNOLOGICO DE LA CLINICA RICARDO PALM	3,432.20	617.80	4,050.00	FACTURA	30	07/11/2014	POR COBRAR
64	25/09/2014	001-000723	20131380012	INTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLOGICAS	3,340.59	601.31	3,941.90	FACTURA	30	08/11/2014	POR COBRAR
65	26/09/2014	001-000724	20525516416	H. H Y T CONTRATISTAS GENERALES E.I.R.L.	5,234.75	942.25	6,177.00	FACTURA	45	09/11/2014	POR COBRAR
66	27/09/2014	001-000725	20131495006	PERALES HUANCARUNA S.A.C.	2,343.22	421.78	2,765.00	FACTURA	30	27/10/2014	27/10/2014
67	29/09/2014	001-000727	20136222725	AGRICOLA HOJA REDONDA S.A.	279.66	50.34	330.00	FACTURA	30	29/10/2014	29/10/2014
68	29/09/2014	001-000730	20561172294	ING PROJECT BUSINESS S.A.C.	6,768.92	1,218.40	7,987.32	FACTURA	45	29/11/2014	POR COBRAR
<b>TOTAL</b>					<b>96,655.39</b>	<b>17,397.97</b>	<b>114,053.36</b>				

Figura N°3 Relación de Ventas al crédito-Setiembre

Fuente: Área de contabilidad registro de base de datos de la empresa GPS SAC

Si se aplica esta nueva política de créditos de 30 y 45 días como máximo favorecería en gran parte a la empresa ya que se podría recuperar el dinero con mayor facilidad y se obtendría menos cuentas por cobrar como se detalla en el cuadro N°4

**RELACION DE FACTURAS POR COBRAR**  
**GPS ASESORIA&CONSULTORIA S.A.C**  
**JULIO-SETIEMBRE**  
**RUC: 20487868397**

Nº	FECHA	Nº DE FACTURA	RUC	RAZON SOCIAL	MONTO DE FACTURA			CREDITO				
					VV	IGV	TOTAL	TIPO DE CREDITO	DIAS	FECHA VENC.	FECHA DE DEPOSITO	MONTO DEPOSITADO
<b>JULIO</b>												
1	08/07/2014	001-000601	20154477374	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PIURA	2,375.76	427.64	2,803.40	FACTURA	30	08/08/2014	POR COBRAR	0.00
2	08/07/2014	001-000602	20154477374	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PIURA	2,457.63	442.37	2,900.00	FACTURA	30	08/08/2014	POR COBRAR	0.00
3	11/07/2014	001-000603	20103534675	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO TUMAN	3,864.41	695.59	4,560.00	FACTURA	45	26/07/2014	POR COBRAR	0.00
4	14/07/2014	001-000607	20270320521	CAJA MUNIIPAL DE AHORRO Y CREDITO SIPAN S.A.	1,398.31	251.69	1,650.00	FACTURA	30	14/08/2014	POR COBRAR	0.00
5	16/07/2014	001-000619	20479603392	INDUSTRIA ARROCERA DE AMERICA S.A.C.	2,372.88	427.12	2,800.00	FACTURA	30	16/08/2014	POR COBRAR	0.00
6	16/07/2014	001-000620	20479603392	INDUSTRIA ARROCERA DE AMERICA S.A.C.	3,813.56	686.44	4,500.00	FACTURA	45	31/08/2014	POR COBRAR	0.00
7	22/07/2014	001-000627	20487911586	HOSPITAL REGIONAL DE LAMBAYEQUE	4,203.39	756.61	4,960.00	FACTURA	30	22/08/2014	POR COBRAR	0.00
8	25/07/2014	001-000628	20487911586	HOSPITAL REGIONAL DE LAMBAYEQUE	9,322.03	1,677.97	11,000.00	FACTURA	45	30/08/2014	POR COBRAR	0.00
<b>AGOSTO</b>												
9	01/08/2014	001-000635	20561172294	ING PROJECT BUSINESS S.A.C.	9,462.76	1,703.30	11,166.06	FACTURA	60	02/09/2014	POR COBRAR	
10	06/08/2014	001-000642	10426643231	ANGELA MILAGROS JIMENEZ FALEN	1,292.37	232.63	1,525.00	FACTURA	30	06/09/2014	POR COBRAR	0.00
11	08/08/2014	001-000650	20561172294	ING PROJECT BUSINESS S.A.C.	3,109.64	559.73	3,669.37	FACTURA	45	23/09/2014	POR COBRAR	0.00
12	14/08/2014	001-000655	20561103641	GRUPO CD SOLUCIONES S.A.C.	7,788.14	1,401.86	9,190.00	FACTURA	60	14/10/2014	POR COBRAR	0.00
13	21/08/2014	001-000669	20561172294	ING PROJECT BUSINESS S.A.C.	15,671.32	2,820.84	18,492.16	FACTURA	45	07/10/2014	POR COBRAR	0.00
14	25/08/2014	001-000670	20131366966	MINISTERIO DEL INTERIOR	9,760.40	1,756.87	11,517.27	FACTURA	45	09/10/2014	POR COBRAR	0.00
15	28/08/2014	001-000681	20186206852	404 UNIDAD TERRITORIAL DE SALUD LA CALETA	4,392.70	790.69	5,183.39	FACTURA	45	12/10/2014	POR COBRAR	0.00
<b>SETIEMBRE</b>												
16	05/09/2014	001-000701	20487769909	INVERSIONES & NEGOCIOS PAREDES S.A.C.	7,504.24	1,350.76	8,855.00	FACTURA	60	05/11/2014	POR COBRAR	0.00
17	15/09/2014	001-000711	20103448591	GRUPO CD SOLUCIONES S.A.C.	37,219.32	6,699.48	43,918.80	FACTURA	60	15/11/2014	POR COBRAR	0.00
18	17/09/2014	001-000712	20148346055	EMPRESA AGRICOLA SAN JUAN S.A.	3,119.92	561.59	3,681.51	FACTURA	30	17/10/2014	POR COBRAR	0.00
19	17/09/2014	001-000714	20479569780	AGRICOLA HOJA REDONDA S.A.	8,314.02	1,496.52	9,810.54	FACTURA	30	17/10/2014	POR COBRAR	
20	24/09/2014	001-000720	20338856955	INSTITUTO SUPERIOR TECNOLOGICO DE LA CLINICA RICARDO	3,432.20	617.80	4,050.00	FACTURA	45	07/11/2014	POR COBRAR	0.00
21	26/09/2014	001-000724	20525516416	H. H Y T CONTRATISTAS GENERALES E.I.R.L.	5,234.75	942.25	6,177.00	FACTURA	45	09/11/2014	POR COBRAR	0.00
22	29/09/2014	001-000730	20561172294	ING PROJECT BUSINESS S.A.C.	6,768.92	1,218.40	7,987.32	FACTURA	60	29/11/2014	POR COBRAR	0.00
<b>TOTAL</b>					<b>152,878.66</b>	<b>27,518.16</b>	<b>180,396.82</b>					

**Figura N°4 Relación de cuentas por cobrar**

**Fuente: Área de contabilidad registro de base de datos de la empresa GPS SAC**

Como se puede estimar las cuentas por cobrar de Julio –Setiembre ha disminuido de **S/.191,615.47** que la empresa GPS SAC cuenta en la actualidad con la aplicación de sus políticas de crédito se ha reducido a **S/.154,577.06** es decir de un **71%** a un **57%** de morosidad esto se debe a la adecuada política de créditos que se está aplicando ha permitido que las cuentas por cobrar se recuperen con mayor prontitud, se observa que la gran parte de facturas son a un plazo de 30 y 45 días permitiendo que se pueda cumplir con el pago a nuestros proveedores (cada 60 días)según la aplicación de ratios.

Esta apropiada política de créditos a permitido que el índice de morosidad disminuya mes a mes como se puede apreciar en el cuadro N°5.

<b>INDICE DE MOROSIDAD</b> <b>GPS ASESORIA &amp; CONSULTORIA S.A.C</b> <b>RUC: 20487868397</b>
--

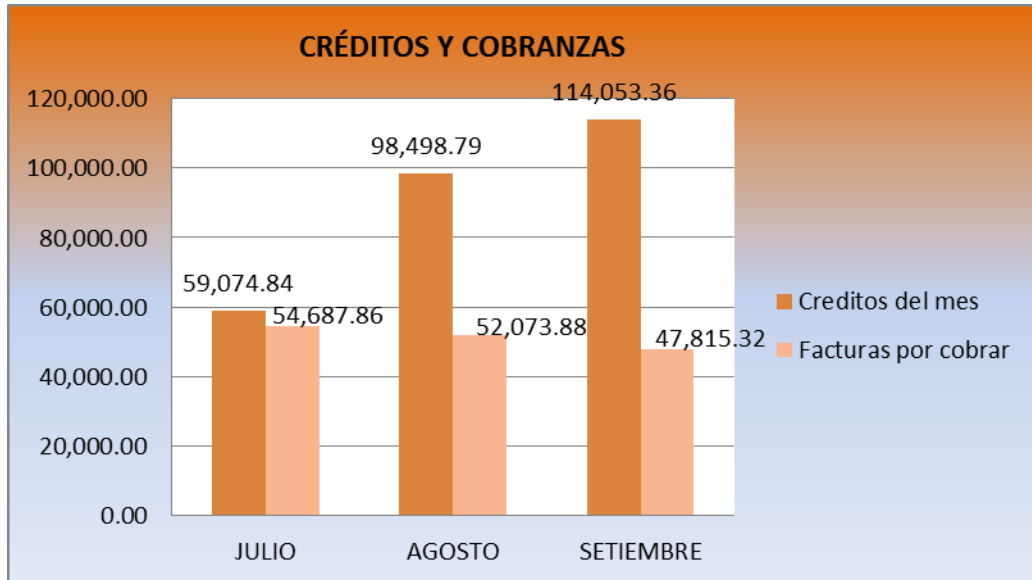
MESES	CREDITOS DEL MES	30 DIAS		45 DIAS		60 DIAS		CREDITOS TOTALES	FACTURAS POR COBRAR	INDICE DE MOROSIDAD
		CREDITOS TOTALES	FACTURAS POR COBRAR	CREDITOS TOTALES	FACTURAS POR COBRAR	CREDITOS TOTALES	FACTURAS POR COBRAR			
JULIO	19	26,582.40	13,463.40	25,492.44	25,223.44	7,000.00	0.00	59,074.84	54,687.86	65%
AGOSTO	26	32,880.31	13,042.27	49,871.28	23,675.55	15,747.20	15,356.06	98,498.79	52,073.88	53%
SETIEMBRE	23	35,704.47	12,729.00	25,575.09	22,231.32	52,773.80	12,855.00	114,053.36	47,815.32	42%
			39,234.67		71,130.31		28,211.06			
							<b>TOTAL</b>	271,626.99	154,577.06	<b>57%</b>

Figura N°5 Índice de Morosidad

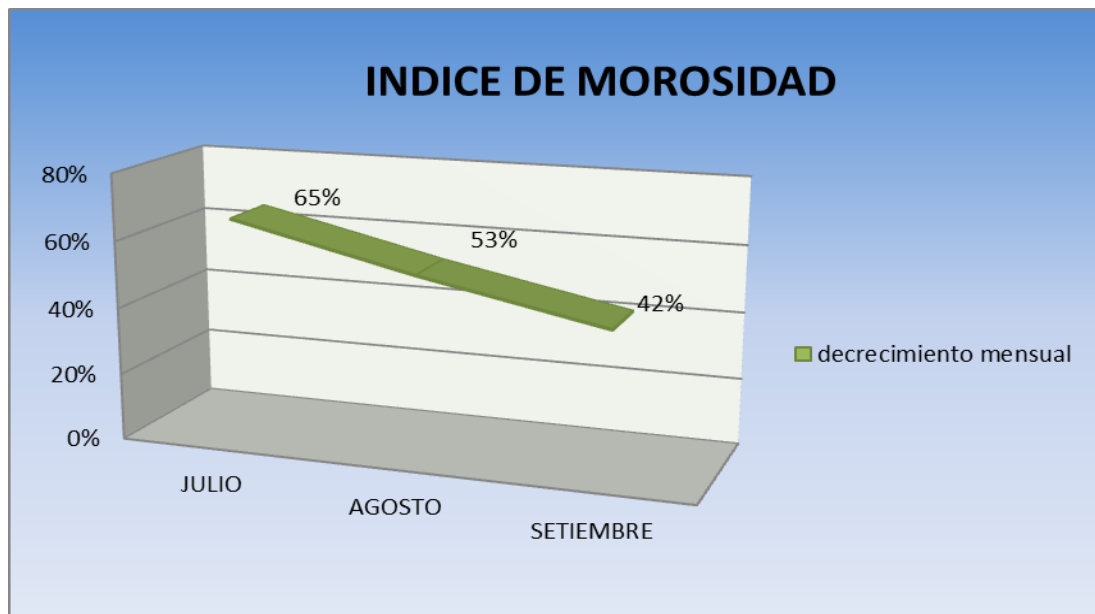
Fuente: Área de créditos y cobranzas empresa GPS SAC



Se observa los créditos correspondientes a los meses de Julio- Setiembre, como las políticas de cobranza vigentes, del mismo modo observamos las facturas pendientes de cobro. Es claro la baja de morosidad en este periodo, para una mayor explicación se ha graficado de la siguiente manera:



**Figura N°6 Créditos y Cobranza**  
**Fuente : Área de créditos y cobranzas empresa GPS SAC**



**Figura N°7 Índice de Morosidad**  
**Fuente : Área de créditos y cobranzas empresa GPS SAC**

## 2. Políticas de cobranzas

Las cobranzas están determinadas por la política de créditos, ambos deben trabajar coherentemente para conseguir los objetivos verdaderos del crédito.

Entonces al tener una mala política de créditos, las cobranzas se hacen difíciles.

Después de haber analizado la política de cobranzas de la empresa GPS SAC y viendo la necesidad de mejorarlas, proponemos algunas alternativas de solución para que mejore la eficiencia y garantice una menor tasa de cuentas por cobrar.

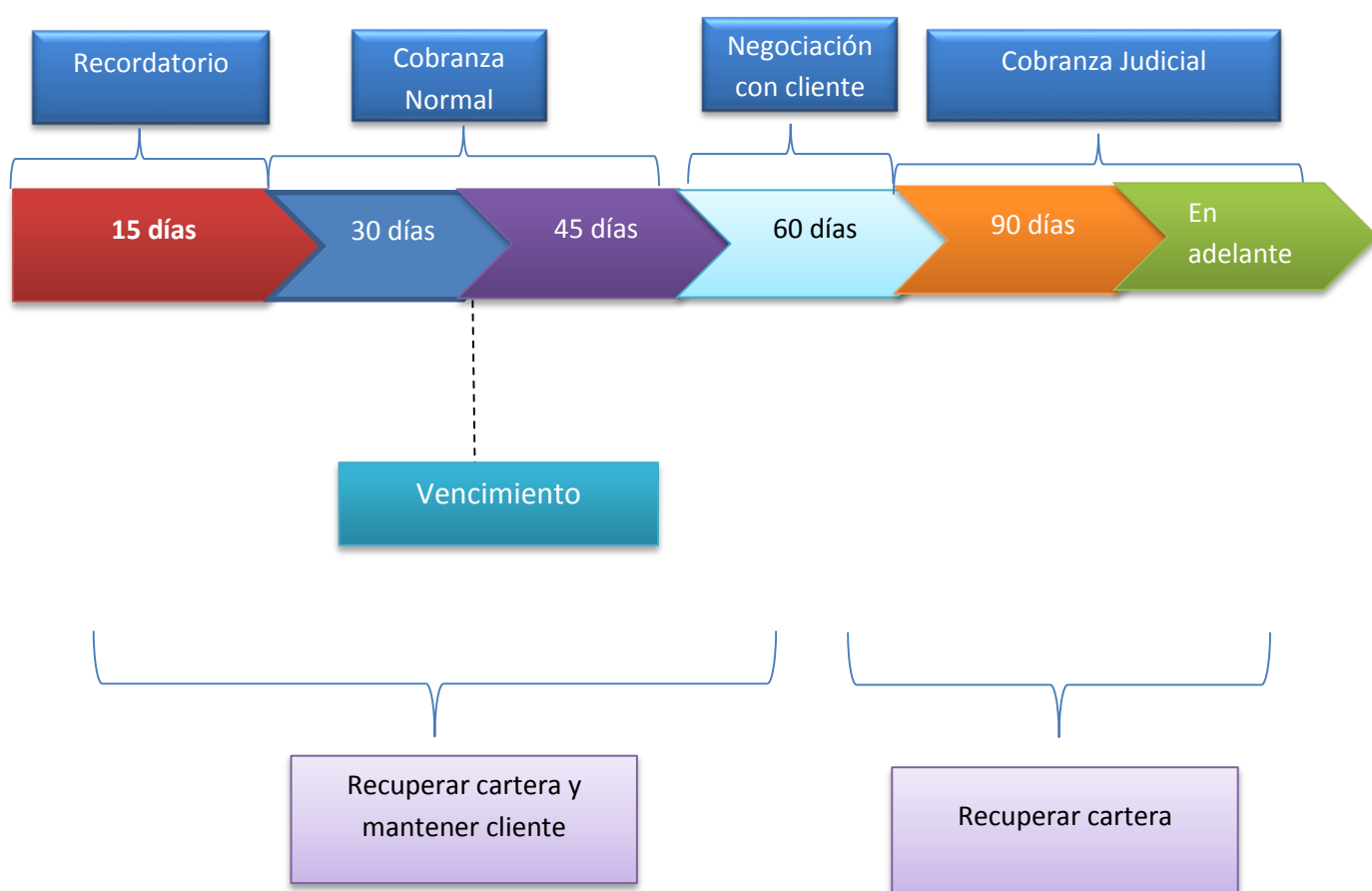
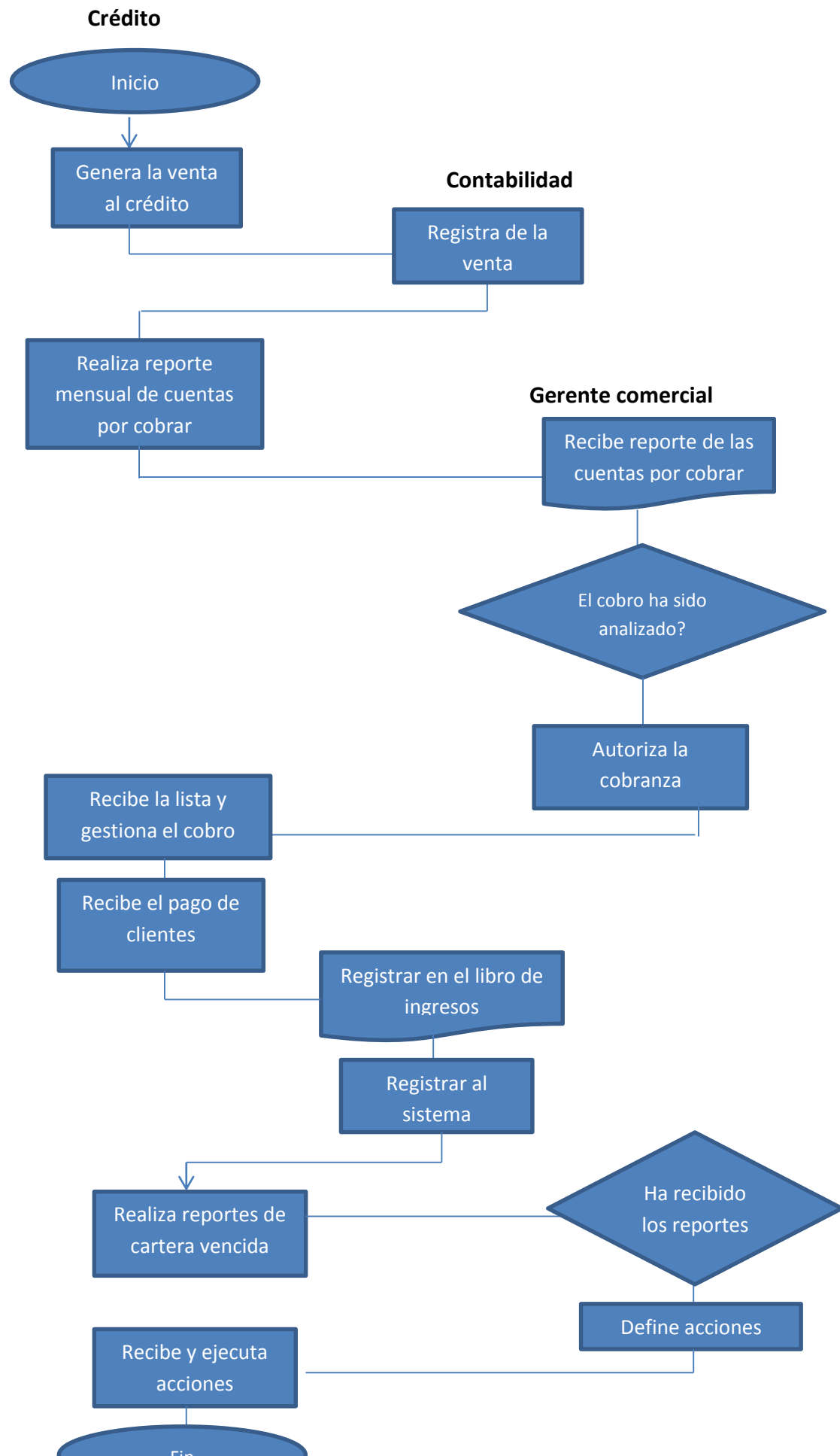


Figura N°8: Políticas de cobranza

Fuente: Elaboración de la autora

### 3. Flujo grama del proceso de cobranzas



**4. Elaborar el Análisis de vencimiento de las cuentas por cobrar:**

En el diagnóstico se pudo evidenciar que no se realiza un análisis de vencimiento de las cuentas por cobrar, en consecuencia, lo que contribuye directamente a la generación de morosidades en las deudas que los clientes mantienen con la empresa; la gestión que debe seguirse para realizar este procedimiento es:

1. El encargado de las cuentas por cobrar debe llenar en cada facturación los formatos de análisis de vencimiento que se encuentra en el formato de la figura N°1. Este formato debe ser agregado al sistema contable como parte de la gestión de las cuentas por cobrar.

<b>ANALISIS DE VENCIMIENTO DE LAS CUENTAS POR COBRAR</b>						
Cliente: _____			RUC : _____			
Dirección: _____						
Teléfono de contacto: _____			Celular: _____			
Representante Legal _____			DNI : _____			

**Figura N°10 Formato de análisis de Vencimiento de las cuentas por Cobrar**

**Fuente: Elaboración de la autora**

Para llenar el formulario de la figura N°1, se deben completar los siguientes datos:

- a. Cliente: Cliente al cual se realiza la cobranza.
- b. RUC: Número de Registro Único del contribuyente

- c. Dirección : Dirección exacta del domicilio del cliente
  - d. Teléfono de contacto: Numero de teléfonos fijo y móvil del cliente
  - e. Representante Legal : Nombres y apellidos del representante legal de la empresa
  - f. DNI :Numero del documento de identidad del representante legal
  - g. Factura N° : Número de la factura de la venta a crédito
  - h. Fecha : Día, mes y año de la elaboración de la factura
  - i. Deuda : Monto total del crédito
  - j. Plazo a 15 días: Fechas en la cual se vence el crédito los primeros 15 días del crédito.
  - k. Plazo a 30 días: Fecha en la cual se vence el crédito en los primeros 30 días.
  - l. Descuento por pronto pago: Porcentaje de descuento que se le asigna al cliente por cancelar antes de la fecha de vencimiento.
2. En encargado de cuentas por cobrar entra al sistema administrativo-Contable se identifica las cuentas que están por vencerse (De acuerdo a la información suministrada por el formato N°1.
3. De todos los deudores de la empresa, se emite un listado con todas las deudas que están por vencerse y lo entrega al encargado de las cobranzas para que éste realice el proceso de cobros, procedimiento que es representado en el flujo grama de la figura N°2.

#### **5. Diseñar un modelo de auxiliar de cuentas por cobrar**

Se propone con la finalidad de tener un control de las deudas que cada cliente posee con la empresa se hace necesario poseer un libro auxiliar de las cuentas por cobrar, tal como lo muestra en la figura N°3. Este libro debe ser llenado cada vez que un cliente adquiere una deuda con la empresa y cuando se realiza una cobranza.

<b>LIBRO AUXILIAR DE CUENTAS POR COBRAR</b>						
Cliente		RUC o DNI	Domicilio de cobro			
Fecha	Importe a cobrar en S/.	Tipo de documento	Vencimiento	Debe	Haber	Saldo

**Figura N°11 Libro Auxiliar de cuentas por cobrar**

**Fuente: Elaboración de la autora**

#### **6. Elaborar acciones para el control de la documentación**

Con la finalidad de controlar la documentación, se elabora a continuación la normativa que se requiere para controlar adecuadamente la documentación que se maneja en el área de créditos y cobranzas de la empresa GPS SAC, Chiclayo.

1. Cada cliente debe tener una carpeta donde se encuentre, el análisis de su capacidad crediticia.
  - a. La orden de compra que este cliente ha emitido
  - b. La factura de venta al crédito
  - c. Análisis de vencimiento
  - d. Relación de las cobranzas realizadas, donde se especifique fecha en la cual canceló, modalidad de pago: Cheque, depósitos, que demuestren la cancelación de la deuda.
  
2. El encargado de cobranzas debe verificar constantemente que los datos de la empresa sean correctos en cada cheque o depósitos que recibe.
  
3. El encargado de cobranzas deberá asegurarse que al momento de realizarlas lleva toda la documentación para el cobro: Orden de compra, facturas.

4. El encargado de cobranzas deberá entregar el original del reporte del formato de libro auxiliar de cuentas por cobrar y el formato de relación de cobranzas, con sus respectivos soportes (depósitos, cheques) al departamento de contabilidad para su revisión y así se actualice las cuentas por cobrar para su registro contable.

#### **7. Criterios de Evaluación**

El otorgamiento de ventas al crédito está determinado por la capacidad de pago del solicitante que, a su vez, está definida fundamentalmente por su flujo de caja y sus antecedentes crediticios. Para ello es necesario contar con dicha solicitud de crédito que tiene como objetivo mantener el control al momento de llenar el formato para obtener la venta al crédito y así nos permita mantener un respaldo firmado sobre la obligación otorgada.

## 8. Solicitud de Crédito

DATOS GENERALES			
Nombre o razón social : _____			
Dirección /Domicilio _____			
Ruc :	Telefono:Fax:	Fax:	Celular :
e-mail : _____			
Giro del negocio : _____ N° años del negocio : _____			
PRINCIPALES BANCOS Y PROVEEDORES CON LOS QUE OPERA			
Nombre : _____		Número de cuenta: _____	
Dirección: _____		Teléfono : _____	
Monto del crédito: _____			
<b><i>Posee un sistema de transferencias electrónicas para cumplir con el pago a sus proveedores?</i></b>			
SI _____			
NO _____			
Nombre del banco : _____			
_____			
<b>NOMBRE Y FIRMA DEL SOLICITANTE</b>			

Figura N°12: Solicitud de Créditos

Fuente: Elaboración de la autora



# **CONCLUSIONES**

## CONCLUSIONES

Después de haber efectuado el trabajo de investigación, aplicado las encuestas a los trabajadores del área de créditos y cobranzas de la empresa GPS SAC, y procesado los datos se ha obtenido una información veraz y concreta que nos ha permitido llegar a las siguientes conclusiones:

- Se conoció que existen políticas y procedimientos para la gestión de cobro que no están bien diseñados no ayudan a mejorar la eficiencia en el otorgamiento de ventas al crédito ni en la recuperación de las mismas, es decir que orienten a una buena gestión en dicho proceso, lo que conlleva a la demora y poca recuperación de las cuentas por cobrar, ya que un sistema de control interno corresponde al conjunto de procedimientos, normas, políticas financieras y contables orientadas a la administración maximizada de las cuentas por cobrar y las cuentas por pagar relacionadas en la empresa.
- En consecuencia se hace necesario proponer mejores procedimientos de control interno en el área de créditos y cobranzas que permita la optimización de dicha área en la empresa, ya que las condiciones actuales de la misma son muy deficientes y presentan significativas debilidades para el normal desenvolvimiento de las transacciones comerciales.
- El CONTROL INTERNO, es un plan de organización donde se establecen las políticas y procedimientos que persigue la entidad con el fin de salvaguardar los recursos con que cuenta para promover la eficiencia en las operaciones y estimular la aplicación de las políticas para el logro de metas y objetivos programados.
- La planificación de CONTROL INTERNO permitirá una buena administración en el área de créditos y cobranzas; quedando probado que la adopción oportuna de medidas preventivas que adopte la empresa GPS, permitirá mejorar los controles sobre créditos otorgados y acciones de cobranza.
- En referencia a los indicadores financieros (Ratios de Gestión), estos no son aplicados lo cual dificulta el adecuado desarrollo en el proceso de cobranzas, tomando en cuenta que los indicadores son modos administrativos, que se emplean para la recuperación de las cuentas por cobrar dadas a los clientes en un periodo determinado.

Por los motivos antes expuestos y en función del análisis realizado, se propone elaborar mejores procedimientos para la optimización del área de créditos y cobranzas de la empresa, así como para el manejo de las cuentas por cobrar.

# **SUGERENCIAS**

## SUGERENCIAS

Se sugiere la “propuesta de un sistema de control interno para mejorar la eficiencia de la recuperación de las ventas de la empresa GPS SAC, 2014”.Esta herramienta le ayuda a la empresa a lograr sus objetivos , se sugiere:

- A la administración estudiar la posibilidad de aplicar las normas y procedimientos propuestos a la brevedad posible ya que actualmente la empresa carece de control interno y el éxito del sistema dependerá de únicamente de la decisión y voluntad del cambio, con la finalidad de asegurar el buen funcionamiento del sistema de créditos y cobranzas y cumplir con los objetivos propuestos.
- Dar a conocer al personal, sobre el contenido de la actual propuesta para establecer cuáles son las políticas y procedimientos que se pueden incrementar con el objetivo de ir capacitando hasta alcanzar su implementación total.
- Promover el uso apropiado de los diferentes indicadores financieros para asegurar una adecuada liquidez y una gestión eficiente de las transacciones realizadas por la empresa.
- Es importante hacer hincapié en la transcendencia de una oportuna comunicación a nivel de sección y con las demás, puesto que de no existir buenos canales de comunicación se corre el riesgo de continuar con los problemas ya existentes; es por ello que se recomienda mantener continuas charlas con el personal a fin de conocer a tiempo los problemas y dar a tiempo una posible solución.

## BIBLIOGRAFIA

1. Aguirre, J. (1997). *Contabilidad de Costos*.
2. Catacora, F. (1996). *Sistemas y Procedimientos Contables*. Venezuela: McGraw/Hill.
3. CHACON, V. (2010). *El Control Interno como herramienta fundamental contable y controladora de las organizaciones*. España.
4. ETTINGER, R. P. (2001). Mexico: Cecsa.
5. Gonzales, E. (2013). *El sistema de Control interno en cuba*. Cuba Pamer Academias.
6. Gregory, M. (2004). *Economia*. España: McGraw-Hill Interamericana.
7. Hernandez, M. G. (2005). *Estudio y evaluacion de control interno aplicable al departamento de creditos y cobranzas*. Mexico: ECOE.
- 8.. Loring, M. (2004). *La Gestion Financiera*.
9. Macias Garcia, E. (2002). *Administracion y Gerencia*. Mexico.
10. Meigs, W. (1994). *Auditoria de Sistemas y su incidencia en la labor del control interno en las empresas*. Mexico: diana.
11. Montalvo Claros, O. G. (s.f.). *"Administracion Financiera Basica el corto plazo"*. Univ.Mayor de San Andres.
12. Morris, D. (1994). *Reingenieria*. Bogota: McGraw Hill.
13. Nordhaus, S. P. (2002). *Economia*. España: McGraw HillInteramericana.
14. ORTEGA CASTRO, A. (s.f.). *INTRODUCCION A LAS FINANZAS*. Mexico: McGraw Hill.
15. Rivero, A. (2014). *Modelos de Control de Gestion y la auditoria de gestion*. España: Ed.Madrid,.
16. Simon, A. (2005). *Diccionario de economia*. Andrade.
17. Vilchez Cisneros, D. (2006-2007). *"Control interno y su incidencia en la ejecucion de gastos en la municipalidad provincial de huamanga"*. Huamanga.
18. GARCIA,Miguel Ángel;Técnico en Gestion, Editorial Cultural S.A., 1era edicion,Madrid, 2003,Pag.135
19. [www.degerencia.com](http://www.degerencia.com)
20. [.www.Gestiopolis.com](http://.www.Gestiopolis.com)

# **ANEXOS**

## ANEXO 01

### ENCUESTA SISTEMA DE CONTROL INTERNO

#### GUÍA DE ENCUESTA

##### Objetivo:

Diagnosticar la propuesta que presenta el sistema de control interno para mejorar la eficiencia en la recuperación de las ventas del área de créditos y cobranzas de la empresa GPS SAC

Dirigido a los colaboradores que pertenecen al área de créditos y cobranzas de la empresa GPS S.A.C Chiclayo

##### Indicaciones

A continuación usted encontrara un conjunto de ítems relacionados a sistema de control interno aplicado al área de créditos y cobranzas, marque con una X solo una alternativa según considere conveniente.

##### Información del encuestado

Edad: ..... Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )

SI
NO

##### PARTE I: SISTEMA DE CONTROL INTERNO

1. ¿Cree usted que si se realiza un buen planeamiento de sistema de control interno influirá positivamente en el área de créditos y cobranzas?

Si ( ) No ( )

2. ¿Existe alguna normativa interna respecto al otorgamiento de créditos?

Si ( ) No ( )

3. ¿La empresa cuenta con un formato de solicitud de crédito al momento que el cliente procede a solicitar una compra?

Si ( ) No ( )

4. ¿Existen procedimientos, políticas de pago para otorgar ventas al crédito?

Si ( ) No ( )

5. ¿Existe un flujo de procesos para la realización del cobro de las ventas al crédito?

Si ( ) No ( )

6. ¿Se han definido políticas para la gestión de cobranzas?

Si (        )

No (        )

7. ¿Existen procedimientos para el registro de las cobranzas realizadas?

Si (        )

No (        )

8. ¿Cree usted que un sistema de control interno debe incidir en el adecuado proceso de cobranzas?

Si (        )

No (        )

Porque: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

9. ¿Tiene un sistema de cobranza que permita tener al día la base de datos de clientes deudores?

Si (        )

No (        )

10. ¿Cuenta la empresa con las herramientas o instrumentos informáticos de consulta necesarios para realizar una evaluación objetiva de los clientes o solicitantes de crédito?

Si (        )

No (        )

11. ¿La empresa cuenta con una central de riesgo donde se adopte las medidas preventivas y de control para los créditos otorgados?

Si (        )

No (        )

12. ¿Existe un sistema de monitoreo constante en la gestión de cobro de las ventas al crédito?

Si (        )

No (        )

13. ¿Cree usted que la comunicación entre áreas contribuirá en mejores resultados en la supervisión y monitoreo?

Si (        )

No (        )

Porque: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



**ANEXO 02:**

**EFICIENCIA EN EL AREA DE CREDITOS Y COBRANZAS**

1. ¿Es eficiente el proceso de cobranzas?

Si (     )

No (     )

2. ¿Existe un análisis de vencimiento de cuentas por cobrar?

Si (     )

No (     )

3. ¿Existen cuentas por cobrar morosas?

Si (     )

No (     )

4. ¿Existen auxiliar de cuentas por cobrar por cliente?

Si (     )

No (     )

5. ¿Durante los últimos 3 años su empresa a contado con liquidez por la recuperación de las ventas?

Si (     )

No (     )

6. ¿Considera que la recuperación de las ventas al crédito influyen en el pago de las obligaciones a corto plazo?

Si (     )

No (     )

Porque: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## ANEXO 03 BALANCE GENERAL Y ESTADO DE RESULTADO


GPS SESORIA & CONSULTORIA SAC

RUC N° 20487868397

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013 Y 2012  
ANTES DE LAS PARTICIPACIONES Y DEL IMPUESTO

ACTIVO	2013	2012	PASIVO CORRIENTE	2013	2012
EFFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFFECTIVO	102,479.65	972.22	SOBREGIROS BANCARIOS		
CTAS POR COB. COMERC. - TERCEROS	496,328.06	37,546.51	TRIBUTOS POR PAGAR	28,267.29	1,423.54
CTAS POR COB. COMERC. - VINCULADAS			REMUNERACIONES POR PAGAR		
(-) PROVIS. CTAS. COBR. DUDOSA			CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES TERCEROS	352,307.90 <sup>1</sup>	59,724.39
CUENTAS POR COB. A SOC. Y PERS.			CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES VINCULADAS		
CUENTAS POR COBRAR DIVERSAS	5,082.82	5,082.82	CTAS. POR PAG. ACCIONISTAS		
CTAS POR COB DIVER RELACIONADAS			OBLIGACIONES FINANCIERAS		
SERV. Y OTROS CONT. X ANTICIPADO	9,362.29	6,000.00	CUENTAS POR PAGAR DIVERSAS TERCEROS		
MERCADERIAS	11,508.30	72,297.24	CUENTAS POR PAGAR DIVERSAS RELACIONADAS		
PRODUCTOS TERMINADOS			GANANCIAS DIFERIDAS		
SUB PRODUCTOS			<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>	<b>380,575.19</b>	<b>61,147.83</b>
PRODUCTOS EN PROCESO					
MATERIA PRIMA			<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>		
ENVASES Y EMBALAJES			OBLIGACIONES FINANCIERAS	109,721.00	82,486.88
SUMINISTROS DIVERSOS			CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES		
FLUCTUACION DE EXISTENCIAS			CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES- RELACIONADAS		
EXISTENCIAS POR RECIBIR			CUENTAS POR PAGAR DIVERSAS- TERCEROS		
CREDITO FISCAL	42,206.82	49,663.82	CUENTAS POR PAGAR DIVERSAS- RELACIONADAS		
ACTIVOS DIFERIDOS			IMP. RENTA DIFERIDO		
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>666,967.94</b>	<b>172,162.61</b>	<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>109,721.00</b>	<b>82,486.88</b>
			<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>490,296.19</b>	<b>143,634.81</b>
<b>VALORES</b>			<b>PATRIMONIO</b>		
INMUEB. MAQ. Y EQUIPO AD. ARREND FIN.			CAPITAL	86,040.00	36,000.00
(-) DEP. IM. MAQ. Y EQUIPO ARREND. FIN.			CAPITAL ADICIONAL		
INMUEB. MAQ. Y EQUIPO	25,449.15	25,449.15	RESERVAS	1,166.39	
(-) PROV. POR FLUCT.			RESULTADOS ACUMULADOS	8,043.48	
(-) DEP. IM. MAQ. Y EQUIPO	-4,953.10	-1,314.06	RESULTADOS DEL EJERCICIO	101,917.93	16,662.87
INTANGIBLES			<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>197,167.80</b>	<b>52,662.87</b>
(-) AMORTIZ. DE INTANGIBLES					
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>20,496.05</b>	<b>24,135.07</b>	<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>687,463.99</b>	<b>196,237.68</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>687,463.99</b>	<b>196,297.68</b>			

GPS SESORIA & CONSULTORIA S.A.C.  
  
 Monica U. Montenegro Ferrandiz  
 GERENTE GENERAL

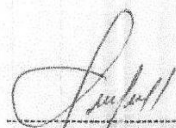
  
 ROLANDO E. TORRES GUIDINO  
 C.P.C. MAT. 04 - 2162

## GPS SESORIA & CONSULTORIA SAC

RUC N° 20487968397

ESTADO DE RESULTADOS POR FUNCION DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013  
(expresado en nuevos soles)

	31/12/2013		31/12/2012	
VENTAS	2,003,892.01		1,013,499.99	
INGRESOS POR SERVICIOS				
DESCUENTOS REB. Y BONIF. CONCEDIDAS				
VENTAS NETAS	2,003,892.01	0.00	1,013,499.99	0.00
(-) COSTO DE VENTAS Y DE SERVICIOS	-1,741,814.90		-837,633.05	
UTILIDAD BRUTA	262,077.11	15.05	175,866.94	21.00
(-) GASTOS DE VENTAS	-115,887.37	-5.78	-41,133.48	-2.05
(-) GASTOS ADMINISTRATIVOS	-49,666.02	-2.48	-113,336.18	-5.66
DESCUENTOS REB. Y BONIF. OBTENIDAS	0.00	0.00	0.00	0.00
INGRESOS FINANCIEROS	27,129.97	1.35	0.00	0.00
INGRESOS DIVERSOS	1,272.00	0.06		0.00
INGRESOS NO GRAVADOS		0.00		0.00
(-) GASTOS FINANCIEROS	-23,007.76	-1.15	-4,734.41	-0.24
OTROS INGRESOS	101,917.93		16,662.87	
(-) OTROS EGRESOS	0.00		0.00	
	101,917.93	5.09	16,662.87	0.83
(-) REI DEL BALANCE Y REI DEL EJERCICIO	0.00		0.00	
UTILIDAD O PERDIDA AJUSTADA	101,917.93		16,662.87	
(-) PARTICIPACIONES DE UTILIDADES	0.00		0.00	
RENTA IMPONIBLE	101,917.93		16,662.87	
(-) IMPUESTO A LA RENTA	-30,575.00	-1.53	-4,999.00	-0.25
UTILIDAD O PERDIDA AJUSTADA ANTES DE LAS	71,342.93		11,663.87	
(+) (-) IMPUESTO A LA RENTA DIFERIDO				
	71,342.93		11,663.87	
(-) RESERVA LEGAL	-7,134.29		-1,166.39	
UTILIDAD O PERDIDA LIQUIDA	64,208.64	3.20	10,497.48	0.52

  
ROLANDO E. TORRES GUIDINO  
C.P.C. MAT. 04 - 2162

## ANEXO 04

### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN



#### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Quien suscribe hace constar que el(los) instrumento(s) a aplicarse en la investigación, para el recojo de información, del trabajo de investigación titulado:

“PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA EFICIENCIA DE LA RECUPERACION DE LAS VENTAS APLICADO AL AREA DE CREDITOS Y COBRANZAS DE LA EMPRESA GPS SAC” EN LA CIUDAD DE CHICLAYO, 2014”

Presentada por la estudiante

Pamela Celeste López Sánchez


---

del X Ciclo, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Contabilidad, de esta casa superior de estudios.

Ha sido debidamente revisado y modificado, según orientaciones y sugerencias dadas, encontrándose a la fecha, apto para su aplicación, recojo y análisis de la información.

Se otorga la presente constancia para los fines que se estimen convenientes.

Chiclayo, 9 de Diciembre del 2014

  
Alejandro Sánchez  
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO  
MATRICULA No. 02-1880

- APELLIDOS Y NOMBRES

- TITULO DE

ALCAJALANA SANCHEZ ALEJANDRO  
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO



CONSTANCIA  
DE  
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Quien suscribe hace constar que el instrumento a aplicarse en la investigación, para el recojo de información, del trabajo de investigación titulado:

“PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA EFICIENCIA DE LA RECUPERACION DE LAS VENTAS APLICADO AL AREA DE CREDITOS Y COBRANZAS DE LA EMPRESA GPS SAC” EN LA CIUDAD DE CHICLAYO, 2014”

Presentada por la estudiante

Pamela Celeste López Sánchez

---

del X Ciclo, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Contabilidad, de esta casa superior de estudios.

Ha sido debidamente revisado y modificado, según orientaciones y sugerencias dadas, encontrándose a la fecha, apto para su aplicación, recojo y análisis de la información.

Se otorga la presente constancia para los fines que se estimen convenientes.

Chiclayo, 9 de Diciembre del 2014

CPC. Jorge Luis Burga Ludeña  
DNI: 42402704  
MAT: 04-2337

- APELLIDOS Y NOMBRES BURGA LUDENA JORGE LUIS
- TITULO DE CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO

## ANEXO 05

### EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS



Asesoría & Consultoría  
**GPS** PERÚ  
Soluciones Integrales a tu Servicio!!!

Gente  
Proyectos  
Servicios



invent

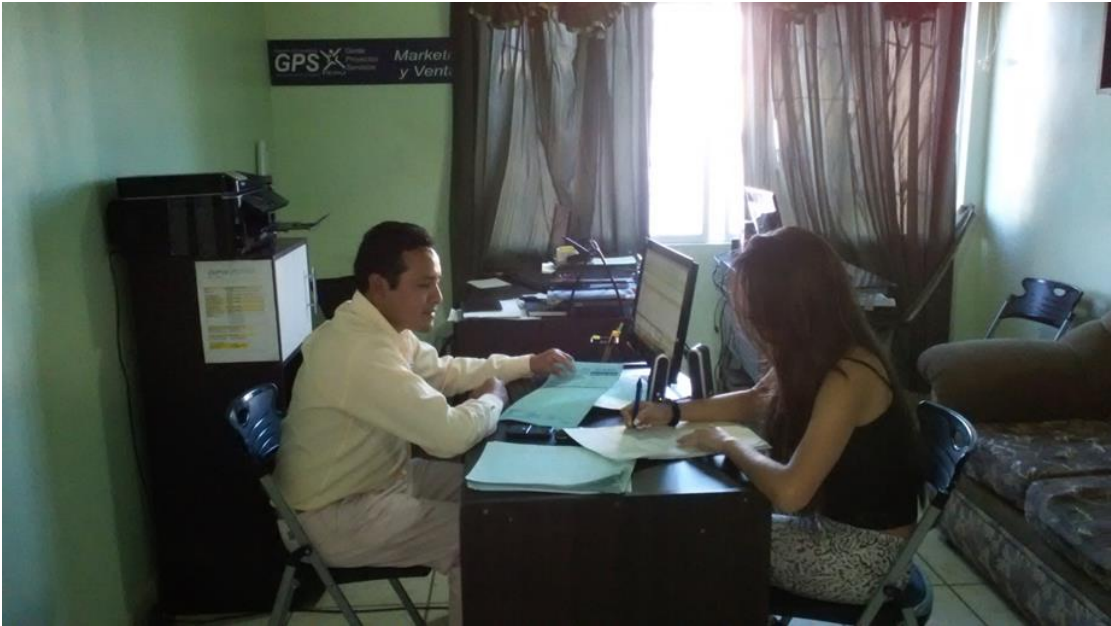
Chiclayo - Lambayeque  
Calle Manuel María Izaga 488  
stalin.zorrilla@gpsperusac.com  
marketing@gpsperusac.com

Teléfono: 074-223495  
Celulares: 949890105 - 942929513  
Nextel 620\*1553 - 100\*7859  
RPM: #949890105 - #942929513  
RPC: 950203322



**GRUPO DE COLABORADORES EMPRESA GPS SAC**

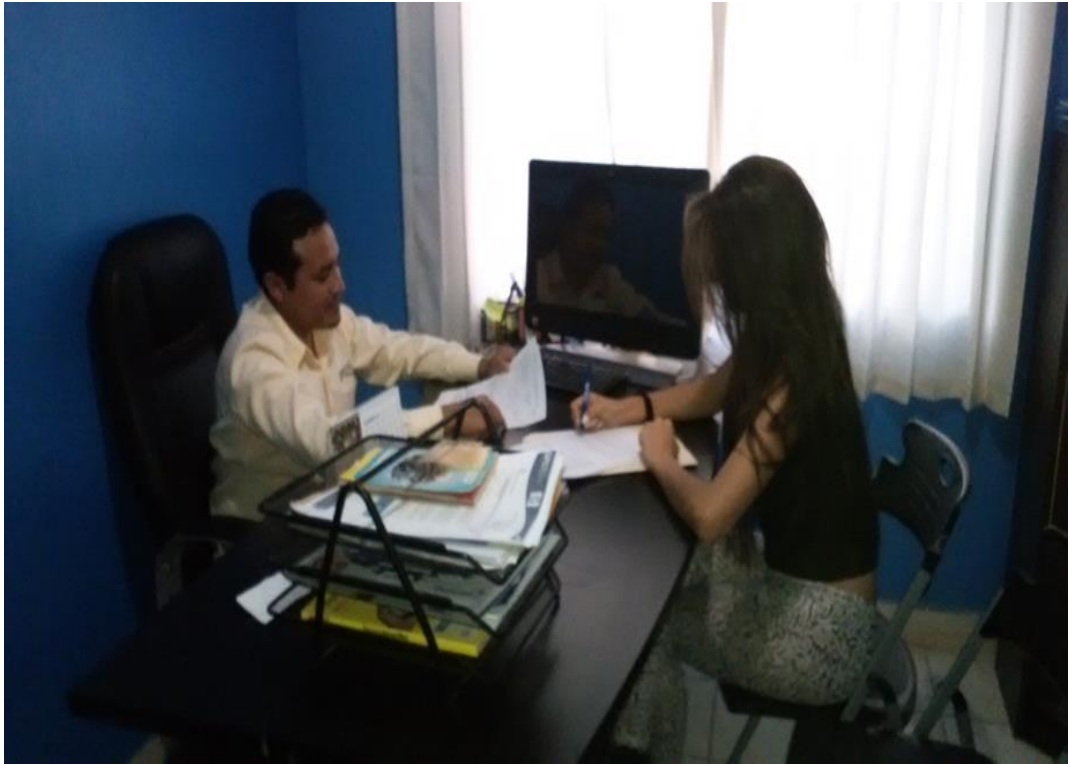
**ENCUESTA APLICADA ASESOR COMERCIAL**



**ENCUESTA APLICADA ASESOR CUENTAS CORPORATIVAS**



## ENCUESTA APLICADA ASESOR DE CREDITOS Y COBRANZAS



## ENCUESTA APLICADA GERENTE COMERCIAL

