



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Control Interno en el área de Créditos y Cobranzas para determinar  
los riesgos operativos de Unimaq S.A. Trujillo – Año 2016

---

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

**AUTOR:**

Huertas Rodríguez, Ricardo Manuel Antonio

**ASESORES:**

Dr. Moreno Rodríguez, Augusto Ricardo  
Mg. Bravo Navarro, Félix

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Auditoría y Peritaje

**TRUJILLO – PERÚ**

**2017**

**Página del Jurado**

-----  
**Moreno Rodríguez, Augusto Ricardo**  
**Presidente**

-----  
**Baltodano Nontol, Luz Alicia**  
**Secretario**

-----  
**Montenegro Ríos, Jaime**  
**Vocal**

## **Dedicatoria**

A Dios, por darme la vida, apoyarme día a día y permitir alcanzar esta meta, guiándome por el buen camino.

A mis padres, Ramiro Enrique Venegas Farfán, Doris Beatriz Rodríguez Herrera; quienes estuvieron en cada momento, brindándome su amor y apoyo incondicional para poder obtener mi título.

A mis abuelos, tíos y primos, por siempre confiar en mí y brindarme su apoyo cuando lo necesité así como aconsejarme en cada paso que daba.

## Agradecimiento

A Dios, por permitir llegar a esta etapa de mi vida tan importante, habiéndome llenada de bendiciones todo este tiempo, llenándome de sabiduría y fortaleza.

A mi madre, Doris Beatriz Rodríguez Herrera, por ser mi mentora y amiga, quien confió en mí siempre y que me ha apoyado en todo momento, dándome amor y confianza para poder alcanzar mis metas.

A Félix Antenor Campaña Silva, por el apoyo incondicional que tuvo hacia mi persona para poder terminar esta etapa de mi vida.

A mi padre, Ramiro Enrique Venegas Farfán, que en paz descansa; quien dio todo por mí y quien me enseñó todo lo que debía saber para salir adelante y apoyar a mi madre cuando él no esté.

A mis abuelos, Florencio Rodríguez Rodríguez, Clemencia Esther Herrera Estrada; por su apoyo y amor incondicional, siempre preocupándose por mí.

## Declaración de Autenticidad

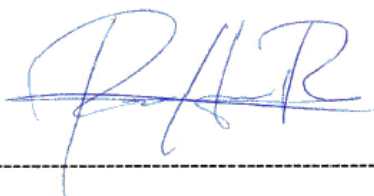
Yo, Ricardo Manuel Antonio Huertas Rodríguez con D.N.I. N° 70270024 con honor y sinceridad que se merece nuestra prestigiosa Universidad César Vallejo, y según los Reglamentos por las que se rige la universidad, declaro que esta tesis presentada con toda la información es veraz y auténtica.

Igualmente declaro que la tesis presentada es de mi autoría y que no es plagio, asimismo dejo constancia que las citas anotadas de otros autores han sido anotadas según las normas por las que se rige la universidad y por las que no asumo como opiniones mías las diversas opiniones que estén debidamente citadas.

En consecuencia de no cumplir con esta declaración, como la falsedad u omisión de información aportada, asumo la responsabilidad y acato lo dispuesto según las normas que es regido por la Universidad Cesar Vallejo.

Así mismo, autorizo a la Universidad César Vallejo publicar mi investigación si así lo cree conveniente.

Trujillo, 21 de Julio del 2017



-----  
Ricardo Manuel Antonio Huertas Rodríguez

DNI: 70270024

## **Presentación**

Señores:

### **Miembros del Jurado**

Tengo el agrado de presentar ante ustedes la tesis titulada Control Interno en el área de Créditos y Cobranzas para determinar los riesgos operativos en Unimaq S.A. Trujillo - 2016 para poder obtener el título profesional de Contador público, con la finalidad de determinar si el control interno vigente determina de manera correcta los riesgos operativos en el área de créditos y cobranzas en la empresa Unimaq S.A. sede Trujillo, para el año 2016.

Esperando cumplir con los requisitos necesarios para la aprobación.

El Autor.

## Índice

Página del Jurado.....	2
Dedicatoria.....	3
Agradecimiento .....	4
Declaración de Autenticidad .....	5
Presentación .....	6
Resumen.....	9
Abstract .....	10
I. INTRODUCCIÓN.....	12
I.1. Realidad Problemática .....	12
I.2. Trabajos Previos .....	13
I.3. Teorías relacionadas al tema.....	15
I.4. Formulación del problema .....	19
I.5. Justificación del estudio .....	19
I.6. Hipótesis.....	20
I.7. Objetivos .....	20
II. MÉTODO .....	22
II.1. Diseño de investigación.....	22
II.2. Variables, operacionalización.....	22
II.3. Población y muestra.....	23
II.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	24
II.5. Métodos de análisis de datos.....	24
II.6. Aspectos éticos:.....	24
III. RESULTADOS.....	26
III.1. Generalidades .....	26
III.2. Descripción del Control Interno en el área de Créditos y Cobranzas de la empresa Unimaq S.A. Trujillo .....	27
III.3. Identificación de los riesgos operativos en el área de Créditos y Cobranzas de la empresa Unimaq S.A. Trujillo .....	31
III.4. Análisis de la Gestión de Riesgos en los procesos del Área de créditos y Cobranzas. ....	34
III.5. Contrastación de Hipótesis .....	36
IV. DISCUSIÓN.....	38
V. CONCLUSIONES.....	41
VI. RECOMENDACIONES.....	43
VII. PROPUESTA .....	45

VII.1.	Proponer una mejora en el control interno para determinar los riesgos operativos de manera más eficaz.....	45
VII.2.	Objetivo General .....	45
VII.3.	Objetivos Específicos.....	45
VII.4.	Políticas para el área de créditos y cobranzas. ....	45
VII.5.	Documentos y formatos propuestos.....	47
VII.6.	Herramienta para tener la base de datos actualizada. ....	49
VIII.	REFERENCIAS .....	52
IX.	ANEXOS .....	54
	CARTA DE COBRANZA.....	64
	CARTA NOTARIAL (1-A) .....	66



## **Resumen**

En el presente informe tiene como objetivo principal evaluar si el control interno en el área de créditos y cobranzas determina los riesgos operativos de la empresa Unimaq S.A. Trujillo Año-2016. Este informe se trabajó con un diseño no experimental al no manipular las variables y la recolección de datos se hizo tal como se encontraban, además se estudió en un periodo determinado, asimismo es de tipo descriptiva porque sólo se hizo una descripción, la población es el área de créditos y cobranzas de Unimaq S.A. Trujillo y su muestra es el área de créditos y cobranzas de Unimaq S.A. Trujillo - año 2016, mediante la técnica de la guía de entrevista realizada al Jefe Administrativo y el análisis documental, se realiza el proceso de información mediante un análisis estadístico en Excel para luego ser presentadas en tablas y notas, donde se muestra que el control interno vigente determina de manera correcta los riesgos operativos en el área de créditos y cobranzas, corroborado por el Riesgo Residual de 1.0.

Palabras Clave: Control Interno, riesgos operativos, créditos, cobranza.

## **Abstract**

The main objective of this report is to evaluate whether the internal control in the area of credits and collections determine the operational risks in the company Unimaq S.A. Trujillo Year-2016, we worked with a non-experimental design by not manipulating the variables and the data collection was done as they were, also studied in a certain period, it is also descriptive because only a description was made, the Population is the area of credits and collections of Unimaq SA Trujillo and its sample is the area of credits and collections of Unimaq S.A. Trujillo - in 2016, through the technique of the interview guide to the Chief Administrative Officer and the documentary analysis, the information process was carried out by means of a statistical analysis in Excel and then presented in tables and notes, showing that the internal control in force Correctly determines the operational risks in the area of credits and collections, corroborated by the Residual Risk of 1.0.

Key Words: Internal Control, operational risks, credits, collection.

# **INTRODUCCIÓN**

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **I.1. Realidad Problemática**

Actualmente a nivel global toda empresa, ya sea pública, privada, comercial, industrial o de servicios, tiene como prioridad contar con un sistema adecuado de control interno, permitiendo reflejar información confiable de los estados financieros. El control interno se aplica cuando se desea detectar los riesgos identificando sus causas y proponiendo acciones correctivas, permitiendo así un mejor manejo y control en las consecuencias de dichos riesgos, así como fomentar el cumplimiento de las políticas de la gerencia, para el alcance de objetivos de manera eficaz y eficiente.

La gestión del riesgo operacional viene tomando un rol importante en las empresas de hoy debido a los diferentes cambios que las afectan. Marshall (2001) refiere que el apogeo en la gestión operativa y de riesgo es debido al cambio en los últimos tiempos en el sistema así como a los cambios en los mercados así como cambios tecnológicos; además de eventos inesperados, por lo que la gestión del riesgo operacional garantiza la identificación así como la administración eficiente de los riesgos operacionales de forma rentable para la empresa.

En el Perú, las empresas dedicadas a la comercialización de bienes de capital y servicios generalmente involucran a la maquinaria que tiene una participación directa con alguna actividad productiva y de desarrollo, en las cuales resaltan los bienes destinados a la industria, materiales de construcción, equipos de transporte, todo lo relacionado a la agricultura. Estas empresas son de gran magnitud, teniendo diferentes procesos en día a día para la comercialización de sus productos así como brindar sus servicios, muchas de las cuales tienen riesgos operativos que no son medidos ni identificados; los cuales provienen de errores en los procesos internos, de la performance de los colaboradores, así como de los sistemas y eventos externos. En muchas empresas no existe un departamento o área de Riesgo Operacional que pueda administrar este riesgo, y así poder identificarlos.

La implementación de un marco para la Administración de Riesgo Operacional es clave para poder identificar y evaluar dichos riesgos, así como poder mitigarlos. Esto conllevaría a una mejora continua fortaleciendo los controles y disminución de pérdidas por riesgos operacionales en los diferentes productos, actividades, procesos y sistemas vigentes. Además también corresponde a nuevos productos, inicio de actividades, puesta en marcha de procesos o sistemas en su lanzamiento o implementación.

Cada elemento en una empresa es de suma importancia para su buen funcionamiento y logro de objetivos, cabe resaltar que el área de Créditos y Cobranzas es un área de sumo cuidado puesto aquí se evalúa si un cliente está apto para otorgarle crédito, y a la vez gestionando el pago del mismo, emitiéndose documentos que sustente la operación. Administrar el riesgo en ésta área es clave para evitar la morosidad y tener un buen filtro de clientes sujetos a créditos.

En la empresa UNIMAQ S.A. TRUJILLO no está aislada a este problemática, enfrentando deficiencias en sus procesos y sistemas en el área de Créditos y Cobranzas, lo cual ha causado un impacto negativo en su productividad y rentabilidad. Estos riesgos no están siendo identificados los cuales viene siendo aprovechado por la competencia. Además no existe un marco para la Administración del Riesgo por lo que esta investigación mostraremos si el Control Interno determina los riesgos operativos del área de Créditos y Cobranzas, y a partir de ellos plantear propuestas correctivas así como la implementación de dicho marco.

## **I.2. Trabajos Previos**

Casamin (2012) desplegó una tesis Implementación de Procedimientos de Control Interno Aplicado al Área de Inventario de Empresas Dedicadas a la Producción y Venta de Colchones, mostrado ante la Universidad Central del Ecuador, Quito. Pudo concluir que actualmente las entidades dedicadas a dicho rubro se vieron forzosas a añadir sistemas de control interno eficaces, para conseguir un mayor rendimiento de las unidades fabricadas, avalar las condiciones de mantenimiento del número de productos disponibles para su comercialización, lo que ha generado un aumento en las ventas.

Meléndez (2013), elaboró una investigación para obtener su título en Magister en Ciencias Contables denominada: *Sistema de Información para el Control Interno de las Finanzas Públicas desde la Comuna en el Municipio Libertador del Estado Aragua*, presentado ante la Universidad de Carabobo, Campus La Morita. Determinó que la implementación de este tipo de sistema, compone un instrumento primordial para que sus integrantes puedan descubrir y conocer la aparición de desviaciones en la gestión y emplear acciones correctivas que se consideren oportunos.

Carrasco & Farro (2014) en su investigación Evaluación del Control Interno a las Cuentas por Cobrar de la empresa de transportes y servicios Vanina E.I.R.L. presentado a la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, , pudo determinar que las cuentas por cobrar de esta empresa se emplean controles internos ineficaces puesto no constan de un control en esta área, los colaboradores no son capacitados para poder enfrentar responsabilidades, así como su política de créditos y cobranzas no es la idónea.

Hemeryth & Sánchez (2013) en la investigación Implementación de un Sistema de Control Interno Operativo en los Almacenes, para mejorar la Gestión de Inventarios de la constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo – 2013 presentado a la Universidad Privada Antenor Orrego. Pudo determinar que los colaboradores del área de almacenes tienen una educación de nivel muy pobre para la labor requerida, por lo que necesitan una capacitación constante así como conciliar el inventario físico.

Calderón (2014) desarrolló su tesis Diseño de un Modelo de Control Interno para el Área del Inventario de Mercancía en el Sector Maderero del Estado Carabobo, presentado ante la Universidad de Carabobo, Campus Bárbula, para optar al título de Magister en Ciencias Contable, se pudo hallar debilidades con la asignación de funciones y responsabilidades, así como el empleo de procedimientos administrativos y en especial para la toma física del inventario, pautas que sistematicen dichas funciones y procedimientos, información de los mismos, fallas operativas y de diseño en los sistemas de información y políticas de evaluación, capacitación del personal.

### **I.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **I.3..1. Control Interno:**

##### ***Definición de Control Interno***

Para Mantilla, S. (2005). El control interno es proceso efectuado por todas las áreas responsables de una empresa, planteado para brindar confianza para el cumplimiento de objetivos: Efectividad y eficiencia operativa, información financiera confiable y el acatamiento de leyes vigentes.

Además para Perdomo A. (2004). El control interno es un procedimiento organizacional de la contabilidad, las ocupaciones de los colaboradores y los procedimientos sistematizados que debe acoger toda compañía, para poder obtener información confiable, proteger sus activos y obtener eficiencia operativa y administrativa.

##### ***Objetivos del Control Interno***

Perdomo A. (2004). Muestra los objetivos:

- Advertir fraudes.
- Revelar hurtos y desfalcos.
- Adquirir información financiera así como contable en el momento preciso con datos fiables.
- Limitar riesgos en los procesos administrativos, financieros-contables.
- Proteger los activos de la empresa.
- Sembrar la eficiencia y eficacia a los colaboradores.

##### ***Importancia del Control Interno***

Según Perdomo A. (2004) la importancia del control interno permanece en la obtención información fiable y oportuna, como soporte a la toma decisiones por parte de la administración. Existe una gran complejidad en cada empresa, siendo muy dificultoso controlar las áreas de gestión, por lo que es importante comisionar funciones y mantener un ambiente de control propicio.

##### ***Tipos de Control Interno***

Para Perdomo A. (2004):

- **Control Interno Contable:** comprueba que la información contable sea confiable, esto que se lleva un control a los registros de la operaciones del negocio.
- **Control Interno Operacional:** se enfoca a los procesos y registros que participan en la toma de decisiones que llevan a la administración a facultar las operaciones.

#### **Métodos de Evaluación del Control Interno**

- **Método Descriptivo:** según Yarasca, P. (2006). Se fundamenta en describir el sistema, sus funciones, procesos, registros, colaboradores y de cada área en general. Este método también “narrativo”.
- **Método de Gráfico:** en el Yarasca, P. (2006). Consiste en graficar los procesos o flujos de una operación para tener un esquema completo de los pasos que sigue hasta su resultado final.

### **I.3..2. Riesgo**

#### **Concepto de Riesgo**

Para Martínez (2001). La mezcla entre la probabilidad y frecuencia de un suceso peligroso así como los resultados del mismo. La probabilidad y las medidas contra estos riesgos son medidas en una unidad de tiempo establecido.

Para Philippe (2004) el riesgo es la inconsistencia inesperada de los procesos, la mayoría de las veces procedida por el coste de los activos y los pasivos. Las empresas corren los siguientes riesgos; de negocios, financieros y de estrategia.

#### **Riesgo Operativo**

Para Lara (2002) el riesgo operativo es la perdida viable resultante por errores en las personas, flujos internos y de sistemas, además de eventos inesperados del exterior. El riesgo operativo está representado por los siguientes causantes: recurso humano, procesos de las operaciones, sistemas informáticos y eventos externos.

#### **Clasificación de los riesgos operativos**



- **Capital Humano:** Fraude, ineptitud y el “expertise”.
- **Procesos operativos:** Realización y ratificación de órdenes, registro de transacciones, liquidación de compra/venta, tipo de precio erróneo, documentación, así como la complejidad del producto.
- **Tecnología:** Fallas en los sistemas y comunicación.
- **Riesgos externos:** Eventos, multas, aplicación de leyes y reglamentos fiscales.

#### **Identificación del riesgo:**

Para Mejía, R. (2006). Todo responsable de un proceso tiene que formularse esta pregunta, y por lo consiguiente se necesita tener un soporte con instrucciones y herramientas que logren identificar o determinar los riesgos, puesto es una amenaza no tener un riesgo identificado pues no se sabe el efecto que tiene en toda la empresa.

#### **Herramientas y técnicas para la identificación de riesgos:**

**Diagrama Causa-Efecto:** se le conoce también como diagrama de Ishikawa, y sirven para identificar las posibles causas de los riesgos.

**Diagrama de flujo de procesos:** es la representación de un proceso en forma esquemática, siendo su fin comprender todo el flujo entre los ingresos, salidas y cargos de sus componentes.

**Inventario de Riesgo:** se hace un listado de riesgos según el área funcional específica o proceso correspondiente.

#### **Evaluación del riesgo**

Para Rubio, A. (2006). Se considera dos componentes: el impacto y la probabilidad que ocurra el riesgo, aparte de que los controles que pueden estar participando. La evaluación de los riesgos ratifica a una empresa clasificar y estimar eventos perjudiciales para el alcance de los objetivos. Se debe concluir si ha sido posible reducir la probabilidad e impacto del riesgo. Se tiene tres escalas probabilidad, improbable, impacto.

#### **Técnica e Instrumentos para evaluar el riesgo**

##### **Mapa de Riesgo**

Mejía, R. (2006). Permite establecer la información sobre los riesgos de las compañías y visualizar su dimensión, con el objetivo de instaurar las estrategias adecuadas para su manejo .Los mapas de riesgos pueden simbolizarse con gráficos o datos.

#### ***Tipos de mapas de Riesgos***

##### ***Mapas de riesgos operativos:***

Según Mejía (2006) se emplea la información brindada por todos los encargados de cada área. Aquí se describe las actividades de cada una y se identifican los riesgos.

##### ***Matriz de Probabilidad:***

Para López (2008) esta matriz permite evaluar los eventos futuros y se basa en las mezclas de escalas de la probabilidad-impacto así se califica el riesgo.

### **I.3..3. Área de Créditos y Cobranzas**

Ésta área tiene una alcance importante para la empresa se espera poder lograr un margen de utilidad razonable. Aquí se trabaja todas las políticas así como los procedimientos para poder otorgar crédito así como la recaudación de los cobros de dichos créditos.

#### ***Créditos:***

Según el Instituto Peruano de Administración de Empresas, el crédito es un sistema de negociación por el cual un individuo o empresa se adjudica un compromiso de pago futuro (deudor) por la aceptación inmediata de un bien o servicio (acreedor). El crédito flexibiliza los términos de una transacción, facilitando el acuerdo comercial, para poder satisfacer la necesidad de compra del cliente y de venta del vendedor, según disponibilidad de pago que este tenga.

#### ***Cobranzas:***

Según Casa (2003) lo define como poder convertir un activo exigible en un activo líquido, utilizando las operaciones pertinentes para poder realizar dicha acción. Esto es a partir de la existencia de un documento o cuenta por cobrar y se finaliza con el ingreso de dinero, cheque o título.

### **I.3..4. Control Interno en el Área de Créditos y Cobranzas**

Para Aguirre, J (1997), Este involucra todos los controles y procedimientos que permitan el alcance de los objetivos, los cuales son:

- Las cuentas por cobrar serán registradas y clasificadas de manera confiable y oportuna.
- Se le hará seguimiento a todos los saldos por cobrar pudiendo identificar su vencimiento.
- Será una provisión para poder hacer la cobranza de los saldos.
- La cobranza a los clientes será inspeccionados desde el envío de la factura, así como su recepción hasta su pago y reflejo en los estados de las cuentas de la empresa.
- Salvaguardia y resguardo de las cuentas por cobrar y el efectivo recaudado de la misma cobranza.

#### **I.4. Formulación del problema**

¿De qué manera el Control Interno en el Área de Créditos y Cobranzas determina los riesgos operativos en Unimaq S.A. Trujillo año 2016?

#### **I.5. Justificación del estudio**

Esta investigación se justifica por los siguientes razones planteados por Hernández, Fernández y Baptista (2010, p.40).

Esta investigación es conveniente debido a que permitirá establecer controles y procedimientos, para determinar con eficiencia los riesgos operativos en el área de créditos y cobranzas.

Es de relevancia social debido a que en el Perú la mayoría de empresas al poder determinar sus riesgos operativos serán beneficiadas; puesto que, un control en el área de créditos y cobranzas apto para su objeto social, es importante para alcanzar el éxito.

La investigación presenta una implicación práctica debido a que la información que brinda el control interno en el área de créditos y cobranzas, permite la adecuada toma de decisiones, y como resultado de ello, mejorará la situación económica y financiera de la empresa.

Esta investigación tiene el valor teórico, debido espera brindar la información necesaria sobre el control interno en el área de créditos y cobranzas, el cual proporciona cuáles son los errores operativos en los

procesos, así como en los sistemas y del capital humano con la finalidad de poder mitigarlos.

La utilidad metodológica de esta investigación, radica en que servirá de instrumento para medir otras variables relacionadas al tema, además de ser modelo para realizar otras investigaciones de variables similares.

### **I.6. Hipótesis**

El Control Interno en el área de Créditos y Cobranzas determina de manera correcta los riesgos operativos en Unimaq S.A. Trujillo, año 2016.

### **I.7. Objetivos**

- **General:**  
Evaluar el Control Interno en el área de Créditos Y Cobranzas para determinar los riesgos operativos en Unimaq S.A. Trujillo – 2016.
- **Específicos**
  - Describir el Control Interno del área de Créditos y Cobranzas de Unimaq S.A. Trujillo.
  - Identificar los riesgos operativos en el área de Créditos y Cobranzas de Unimaq S.A. Trujillo.
  - Analizar la gestión de riesgos en los procesos en el área de Créditos y Cobranzas de Unimaq S.A. Trujillo

# **MÉTODO**

## II. MÉTODO

### II.1. Diseño de investigación

No experimental; debido a que los datos no son manipulados y son presentados tal como son, y se observará las situaciones en su contexto natural. Así como descriptiva puesto las variables serán presentadas tal como se presentan en realidad.

### II.2. Variables, operacionalización

**Variable Independiente:** Control Interno

**Variable Dependiente:** Riesgos Operativos.

Tabla 2.1

#### Operacionalización de variables

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
-----------------	------------------------------	-------------------------------	--------------------	---------------------------

<p><i>CONTROL INTERNO</i> (INDEPENDIENTE)</p>	<p>Para Mantilla, S. (2005). El control interno es proceso efectuado por todas las áreas responsables de una empresa, planteado para brindar confianza para el cumplimiento de objetivos: Efectividad y eficiencia operativa, información financiera confiable y el acatamiento de leyes vigentes</p>	<p>Para medir la variable se aplicará la técnica de la observación análisis documental, la entrevista para obtener datos referidos al cumplimiento del control interno.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nivel de conocimiento del Manual de Organizaciones y Funciones.</li> <li>▪ Reporte de deficiencias.</li> <li>▪ Implementación y seguimiento de medidas correctivas.</li> </ul>	<p>NOMINA L</p>
<p><i>RIESGOS OPERATIVOS</i> (DEPENDIENTE)</p>	<p>Para Lara (2002) el riesgo operativo es la pérdida viable resultante por errores en las personas, flujos internos y de sistemas, además de eventos inesperados del exterior</p>	<p>Para medir la variable se aplicará mediante técnicas de evaluación de riesgos tales como análisis documental y la observación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de probabilidad vs impacto</li> <li>• Perfil de Riesgo.</li> <li>• Matriz de Riesgos</li> </ul>	<p>NOMINA L</p>

### II.3. Población y muestra

- **Población:** está conformada por el área de créditos y cobranzas de Unimaq S.A. Trujillo.

- **Muestra:** la muestra a estudiar es el área de créditos y cobranzas de Unimaq S.A. Trujillo.

#### **II.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

Tabla 2.2.

##### **Técnicas e Instrumentos**

<b>Técnicas</b>	<b>Instrumentos</b>
Observación	Guía de observación
Entrevista	Guía de Entrevista
Análisis	Ficha de Análisis
Documentario	Documentario

#### **II.5. Métodos de análisis de datos**

Se utilizará un método de análisis descriptivo y se procesará la información de manera informática en Microsoft Excel.

#### **II.6. Aspectos éticos:**

Se tendrá en cuenta los principios de ética básicos tales como: ética empresarial y del Contador Público, inculcada por la facultad de Ciencias Empresariales y la escuela de Contabilidad, de la Universidad César Vallejo. Además de no transgredir las normas establecidas por la contabilidad. Y el compromiso de no perjudicar a la organización bajo ninguna circunstancia, actuando con honestidad y objetividad.



# **RESULTADOS**

### **III. RESULTADOS**

#### **III.1. Generalidades**

##### **Objeto Social**

Unimaq S.A. es una empresa dedicada a la venta y alquiler de equipos ligeros nuevos y usados, con un completo soporte postventa a nivel nacional que incurre servicio de mantenimientos y venta de repuestos.

Esta empresa cuenta con sucursales en Lima, Arequipa, Cajamarca, Cusco, Chiclayo, Huancayo, Ilo, Trujillo y Piura; además del respaldo técnico del grupo Ferreycorp.

Esta empresa satisface las necesidades de equipos livianos a todos los sectores del país: minería, agricultura, construcción, hidrocarburos e industria en general.

##### **Visión**

Ser la mejor opción en soluciones integrales de equipos ligeros en un solo lugar y líderes en cada línea que representamos.

##### **Misión**

Satisfacer las necesidades de nuestros clientes mediante soluciones integrales en equipos ligeros a través de un amplio portafolio de marcas, productos e infraestructura a nivel nacional; así como un servicio eficiente, ágil y de calidad con personal altamente motivado y calificado.

### III.2. Descripción del Control Interno en el área de Créditos y Cobranzas de la empresa Unimaq S.A. Trujillo.

Tabla 3.1

*Entrevista de Control Interno aplicada al Jefe Administrativo (jefe del área de créditos y cobranzas)*

Preguntas	Respuestas	Observación	Verificación
1. ¿Existe un MOF que detalle de manera clara y detallada las funciones, líneas de autoridad y responsabilidad?	"...la empresa sí cuenta con un MOF..."	Unimaq S.A. Trujillo cuenta con un MOF del año 2014 en físico, no se tiene uno actualizado a la fecha. Además en el organigrama de la empresa no está definida el área de créditos y cobranzas, esto genera que no se realicen de manera correcta las funciones de cada trabajador.	Análisis Documental  (Figura 01 y Anexo 03)
2. ¿Todo el personal del área conoce claramente el MOF?	"...el documento se encuentra en el archivador, a la vista de todos, pero no se les ha entregado de manera personal a los empleados, ni en forma virtual ni física..."	Se pudo verificar que el MOF se encuentra en el archivador pero no tiene una etiqueta para poder identificarlo. No hay un registro que se les haya entregado al personal al momento del ingreso.	Observación
3. ¿Usted es el que aprueba los créditos?	"...no, no tenemos esa autonomía, existe un proceso para evaluar si al cliente se le puede otorgar un crédito, todo lo aprueban en la sede principal en Lima..."	Se verificó que se le pide una serie de requisitos al cliente para poder evaluarlo. Así como una inicial o garantía dependiendo del valor del equipo que va a comprar o alquilar. Toda ese expediente se envía a Lima y ellos lo evalúan.	Análisis Documental  (Anexo 5 y 7)
4. ¿Toda la documentación y requisitos para el crédito son entregados a tiempo?	"...no, existen ROPS ( así se llama al expediente) que se entregan a destiempo, el cual se le solicita al vendedor regularizar ..."	Se tiene un Excel con los ROPS pendientes de entrega, se hace de manera mensual y lo solicita Lima. Esto genera muchas veces trabas en el proceso y demora en la aprobación de créditos.	Análisis documental  (Tabla 3.2)
5. ¿Se tiene un registro de los documentos por cobrar (facturas, boletas, notas de crédito y letras)?	"...sí, se lleva un control diario de las facturas, boletas y notas de créditos enviadas, además se tiene registrado el inventario físico de las letras en nuestro poder..."	Se verificó que existe un registro de todo lo facturado y enviado al cliente con fecha de envío y recepción, para poder realizar la cobranza. También llevan un control de las letras emitidas y por cobrar en un Excel actualizado a la fecha.	Análisis Documental  (Tabla 3.3 y 3.4)
6. ¿Qué medidas se toman cuando el cliente entra en mora 30, 60, 180 días?	"...Dependiendo de los días de mora al cliente se le notifica con una carta de cobranza, una carta notarial o una carta 1ª, si no hay respuesta o no se llega a un acuerdo pasa a legal el caso, el cual puede determinar si se le incauta el bien, o se cobra la garantía..."	Se verificó que se tiene un registro con los clientes morosos, en el cual dependiendo de los días en mora se indica si se le envía una carta de cobranza, una carta notarial o una carta 1A. Este cuadro se envía mensualmente.	Análisis Documental  (Anexo 06 y 07)
7. ¿Existe algún descuento si el cliente cancela anticipadamente su deuda?	"...si, se hace un desagio de intereses..."	El cliente al pagar toda su deuda anticipadamente, se la hace un desagio de interés, el cual es calculado en un excel.	Análisis Documental  (Anexo 08)

Fuente: Propia

Nota: En la tabla 3.1, se plasmaron las preguntas realizadas al Jefe Administrativo (Jefe de Créditos y Cobranzas), Alejandro Fernandez, de la empresa Unimaq S.A. Trujillo, respuestas que él me proporcionó, cada una de ellas debidamente evidenciadas con el análisis documental y la observación.

Unimaq S.A. Trujillo cuenta con un MOF el cual no está actualizado y no ha sido alcanzado al personal del área de créditos y cobranzas. Como se observa en la Figura 01, no se tiene definida explícitamente al área de Créditos y Cobranzas en la Sucursal. Así como los colaboradores que trabajan en el área han sido contratados con puestos distintos a las funciones que realizan, como se puede corroborar en el Anexo 05. Además no se tiene autonomía para otorgar créditos, siendo centralizada (Lima). Existe documentación pendiente por regularizar por los vendedores los cuales son solicitados mensualmente. Se lleva un registro de las facturas, boletas y notas de créditos enviadas pero no todo está correctamente actualizado, a veces no se registra de manera oportuna dificultando la cobranza de las mismas. Éstas al entrar en morosidad, se le envían al cliente cartas de cobranzas, cartas notariales o cartas 1A dependiendo de los días de morosidad. Si el cliente paga su deuda anticipada se recalculan los intereses y hay un descuento.

Tabla 3.2

*Rops pendientes de entrega por los vendedores hasta Abril 2017*

ROPS PENDIENTES DE MARZO												
Nro. Rop	ClienteFacturante	Vendedor	Compr obante	COMEN TARIO	FICH A RUC	D A N I	VIGENCI A PODER A	FAC TUR A	OC	COPIA LITERAL/TESTI MONIO	R O P	MEDIO DE PAGO
1	RODRIGUEZ VARGAS , PEDRO JAIME	ROGER ESPINAL DIAZ	BV-052-000656	INCOMP LETO	NO APLICACION		NO APLICA	SI	FA LT A	NO APLICA	SI	SI
5	AGRICOLA FRUTOS DEL VALLE S.A.C.	ROGER ESPINAL DIAZ	FA-051-014637	INCOMP LETO				SI	SI		SI	SI
6	BANCO INTERNACIONAL DEL PERU - INTERBANK	ROGER ESPINAL DIAZ	FA-051-014606	INCOMP LETO				SI			SI	SI
8	CORPORACION SIHUAS S.A.C.	SAMPEN MURRUGARRA JORGE EUGENIO	FA-051-014765	INCOMP LETO				SI				SI
14	MUNICIPALIDAD DISTRITAL MARCABAL	LUIS GUILLERMO CARRASCAL	FA-051-014348	INCOMP LETO				SI				SI
17	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ONGON	LUIS GUILLERMO CARRASCAL	FA-051-014184	INCOMP LETO				SI				SI
22	BANCO INTERNACIONAL DEL PERU - INTERBANK	ROGER ESPINAL DIAZ	FA-051-014607	INCOMP LETO				SI			SI	SI
26	ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS DE PANGO	ROGER ESPINAL DIAZ	FA-051-014610	INCOMP LETO				SI			SI	SI
27	IVAN GUTIERREZ SEIJAS EIRL	LUIS GUILLERMO CARRASCAL	FA-051-014735	INCOMP LETO	SI	SI	SI	SI				
36	FERREYROS S.A	SAMPEN MURRUGARRA JORGE EUGENIO	FA-051-014581	COMPLE TO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
37	CADENAS MONCADA , JOSE	ROGER ESPINAL DIAZ	BV-052-000653	COMPLE TO	NO APLICACION	SI	NO APLICA	SI	SI	NO APLICA	SI	SI
54	PATRIMAQ & PERFORADORES CONTRATISTAS S.A.C.	SAMPEN MURRUGARRA JORGE EUGENIO	FA-051-014748	COMPLE TO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
57	IVAN GUTIERREZ SEIJAS EIRL	LUIS GUILLERMO CARRASCAL	FA-051-014724	INCOMP LETO	SI	SI	SI	SI				
63	BANCO INTERNACIONAL DEL PERU - INTERBANK	GUILLERMO CARRASCAL	FA-051-014685	COMPLE TO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
79	TAL S A	JOSEPH HUMBERTO ZAVALETA CHUP	FA-051-014680	COMPLE TO				SI	SI		SI	SI

17	B MOTORS SAC	Luis Castro	F551-000119	COMPLETO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
18	GUERRA LLANOS PEDRO GILBERTO	Luis Castro	F551-000121	FALTA ROP	NO APLICA	SI	NO APLICA	SI	SI	NO APLICA		SI
19	M&S CONTRATISTAS GENERALES SAC	Omar Sandoval	F551-000120	COMPLETO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
7	VEGA ORBEGOSO , ENRIQUE	ROGER ESPINAL DIAZ	BV-052-000672	INCOMPLETO				SI				
8	BBVA BANCO CONTINENTAL	ROGER ESPINAL DIAZ	FA-051-015238	INCOMPLETO				SI				SI
10	LA ARENA S.A.	JOSEPH HUMBERTO ZAVALETA CHUP	FA-051-014895	INCOMPLETO				SI				
29	BBVA BANCO CONTINENTAL	ROGER ESPINAL DIAZ	FA-051-015236	INCOMPLETO				SI				SI
30	MULTISERVICIOS YEERIK S.A.C.	ROGER ESPINAL DIAZ	FA-051-015231	INCOMPLETO								
35	INVERSIONES KRAVA S.A.C.	LUIS GUILLERMO CARRASCAL	FA-051-015226	SOLO FALTA ROP	SI	SI	SI	SI	SI	SI		SI
41	TAL SA	JOSEPH HUMBERTO ZAVALETA CHUP	FA-051-015203	INCOMPLETO				SI				
53	SCOTIABANK PERU S.A.A.	LUIS GUILLERMO CARRASCAL	FA-051-015037	COMPLETO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
65	BBVA BANCO CONTINENTAL	LUIS GUILLERMO CARRASCAL	FA-051-015189	SOLO FALTA ROP	SI	SI	SI	SI	SI	SI		SI
78	NATFER CONSTRUCCIONES E.I.R.L.	Luis Castro	FA 558-1235	INCOMPLETO	SI	SI	SI	SI				
88	GRUPO G&G CONTRATISTAS GENERALES SRLTD	Luis Castro	F551-000122	SOLO FALTA ROP	SI	SI	SI	SI	SI	SI		SI

Fuente: Propia

*Nota:* en la Tabla 3.2 se puede observar que hay varios Rops pendientes por regularizar por los vendedores. Aquí también se detalla los documentos que solicitan para poder otorgar un crédito. Esto genera una demora en el proceso de evaluación de créditos, o para futuro para el proceso de cobranza.

Tabla 3.3

*Reporte de envío de facturas Abril 2017*

SERIE	CLIENTE	ESTADO DE CARGO	EMISIÓN	FECHA DE ENTREGA	FECHA RECEPCIÓN CLIENTE
F553-006765	DISTRIBUIDORA NORTE PACASMAYO SRL	ENVIADO	3/04/2017	21/04/2017	28/04/2017
F553-006766	AGROINDUSTRIAL LAREDO SAA	ENVIADO	4/04/2017	4/04/2017	19/04/2017
F553-006766	AGROINDUSTRIAL LAREDO SAA	ENVIADO	4/04/2017	17/04/2017	NO
F553-006767	AGROINDUSTRIAL LAREDO SAA	ENVIADO	4/04/2017	4/04/2017	19/04/2017
F553-006767	AGROINDUSTRIAL LAREDO SAA	ENVIADO	4/04/2017	17/04/2017	NO
F553-006773	SERVI-SAP SRL	ENVIADO	4/04/2017	19/05/2017	NO
F553-006778	TAL SA	ENVIADO	5/04/2017	27/04/2017	3/05/2017
F553-006797	HASS PERU SA	ENVIADO	5/04/2017	5/04/2017	19/04/2017
F553-006797	HASS PERU SA	ENVIADO	5/04/2017	17/04/2017	NO
F553-006804	SERVI-SAP SRL	ENVIADO	6/04/2017	1/05/2017	NO
F553-006805	SERVI-SAP SRL	ENVIADO	6/04/2017	19/05/2017	NO
F553-006827	HASS PERU SA	ENVIADO	7/04/2017	7/04/2017	19/04/2017
F553-006827	HASS PERU SA	ENVIADO	7/04/2017	17/04/2017	NO
F553-006852	J & S CONTRATISTAS GENERALES SRL	ENVIADO	10/04/2017	10/04/2017	11/04/2017

F553-006854	AVO PERU SAC	ENVIADO	10/04/2017	19/04/2017	21/04/2017
F553-006856	CONSORCIO MINERO HORIZONTE SA	ENVIADO	11/04/2017	19/04/2017	5/05/2017
F553-006857	CONSORCIO MINERO HORIZONTE SA	ENVIADO	11/04/2017	19/04/2017	5/05/2017
F553-006859	CONSORCIO MINERO HORIZONTE SA	ENVIADO	11/04/2017	19/04/2017	5/05/2017
F553-006860	CONSORCIO MINERO HORIZONTE SA	ENVIADO	11/04/2017	19/04/2017	5/05/2017
F553-006861	CONSORCIO MINERO HORIZONTE SA	ENVIADO	11/04/2017	19/04/2017	5/05/2017
F553-006862	CONSORCIO MINERO HORIZONTE SA	ENVIADO	11/04/2017	19/04/2017	5/05/2017
F553-006863	CONSORCIO MINERO HORIZONTE SA	ENVIADO	11/04/2017	19/04/2017	5/05/2017
F553-006864	CONSORCIO MINERO HORIZONTE SA	ENVIADO	11/04/2017	19/04/2017	5/05/2017
F553-006865	CONSORCIO MINERO HORIZONTE SA	ENVIADO	11/04/2017	19/04/2017	5/05/2017
F553-006866	CONSORCIO MINERO HORIZONTE SA	ENVIADO	11/04/2017	19/04/2017	5/05/2017
F553-006867	EL ROCIO SA	ENVIADO	11/04/2017	19/04/2017	21/04/2017
F553-006868	EL ROCIO SA	ENVIADO	11/04/2017	19/04/2017	21/04/2017
F553-006872	AGROINDUSTRIAL LAREDO SAA	ENVIADO	11/04/2017	19/04/2017	26/04/2017
F553-006873	AGROINDUSTRIAL LAREDO SAA	ENVIADO	11/04/2017	19/04/2017	26/04/2017
F553-006874	CEMENTOS PACASMAYO	ENVIADO	11/04/2017	11/05/2017	
F553-006732	SERVICIOS INDUSTRIALES DE LA MARINA S.A	ENVIADO	12/04/2017	12/04/2017	15/04/2017
F553-006889	CONSORCIO MINERO HORIZONTE SA	ENVIADO	12/04/2017	19/04/2017	5/05/2017
F553-006893	CONSORCIO MINERO HORIZONTE SA	ENVIADO	12/04/2017	19/04/2017	5/05/2017
F553-006894	CONSORCIO MINERO HORIZONTE SA	ENVIADO	12/04/2017	19/04/2017	5/05/2017
F553-006895	CONSORCIO MINERO HORIZONTE SA	ENVIADO	12/04/2017	19/04/2017	5/05/2017
F553-006896	CONSORCIO MINERO HORIZONTE SA	ENVIADO	12/04/2017	19/04/2017	5/05/2017
F553-006901	TAL SA	ENVIADO	12/04/2017	27/04/2017	3/05/2017
F553-006902	TAL SA	ENVIADO	12/04/2017	27/04/2017	3/05/2017
F553-006903	TAL SA	ENVIADO	12/04/2017	27/04/2017	3/05/2017
F553-006904	TAL SA	ENVIADO	12/04/2017	27/04/2017	3/05/2017
F553-006908	LA ARENA SA	ENVIADO	12/04/2017	27/04/2017	10/05/2017
F553-006909	AGROINDUSTRIAL LAREDO SAA	ENVIADO	12/04/2017	27/04/2017	10/05/2017
F553-006910	TAL SA	ENVIADO	12/04/2017	27/04/2017	3/05/2017
F553-006913	MINERA BARRICK MISQUICHILCA SA	ENVIADO	12/04/2017	27/04/2017	5/05/2017
F553-006914	MINERA BARRICK MISQUICHILCA SA	ENVIADO	12/04/2017	27/04/2017	5/05/2017
F553-006937	CEMENTOS SELVA SA	ENVIADO	15/04/2017	27/04/2017	NO
F553-006938	CEMENTOS SELVA SA	ENVIADO	15/04/2017	27/04/2017	NO
F553-006897	FH-MINERIA Y CONSTRUCCION SAC	ENVIADO	17/04/2017	5/05/2017	10/05/2017
F553-006945	CONSORCIO MINERO HORIZONTE SA	ENVIADO	17/04/2017	27/04/2017	5/05/2017
F553-006946	FH-MINERIA Y CONSTRUCCION SAC	ENVIADO	17/04/2017	5/05/2017	10/05/2017
F553-006955	SERVICIOS INDUSTRIALES DE LA MARINA SA	ENVIADO	17/04/2017	5/05/2017	NO
F553-006956	SERVICIOS INDUSTRIALES DE LA MARINA SA	ENVIADO	17/04/2017	5/05/2017	NO
F553-006984	MINERA BARRICK MISQUICHILCA SA	ENVIADO	19/04/2017	27/04/2017	5/05/2017
F553-006985	AGROINDUSTRIAL LAREDO SAA	ENVIADO	19/04/2017	27/04/2017	10/05/2017
F553-006986	AGROINDUSTRIAL LAREDO SAA	ENVIADO	19/04/2017	27/04/2017	10/05/2017
F553-006992	CONSORCIO MINERO HORIZONTE SA	ENVIADO	20/04/2017	27/04/2017	5/05/2017
F553-006993	MINERA BARRICK MISQUICHILCA SA	ENVIADO	20/04/2017	27/04/2017	5/05/2017
F553-007003	LA ARENA SA	ENVIADO	21/04/2017	27/04/2017	10/05/2017
F553-007007	CONSORCIO MINERO HORIZONTE SA	ENVIADO	21/04/2017	27/04/2017	5/05/2017

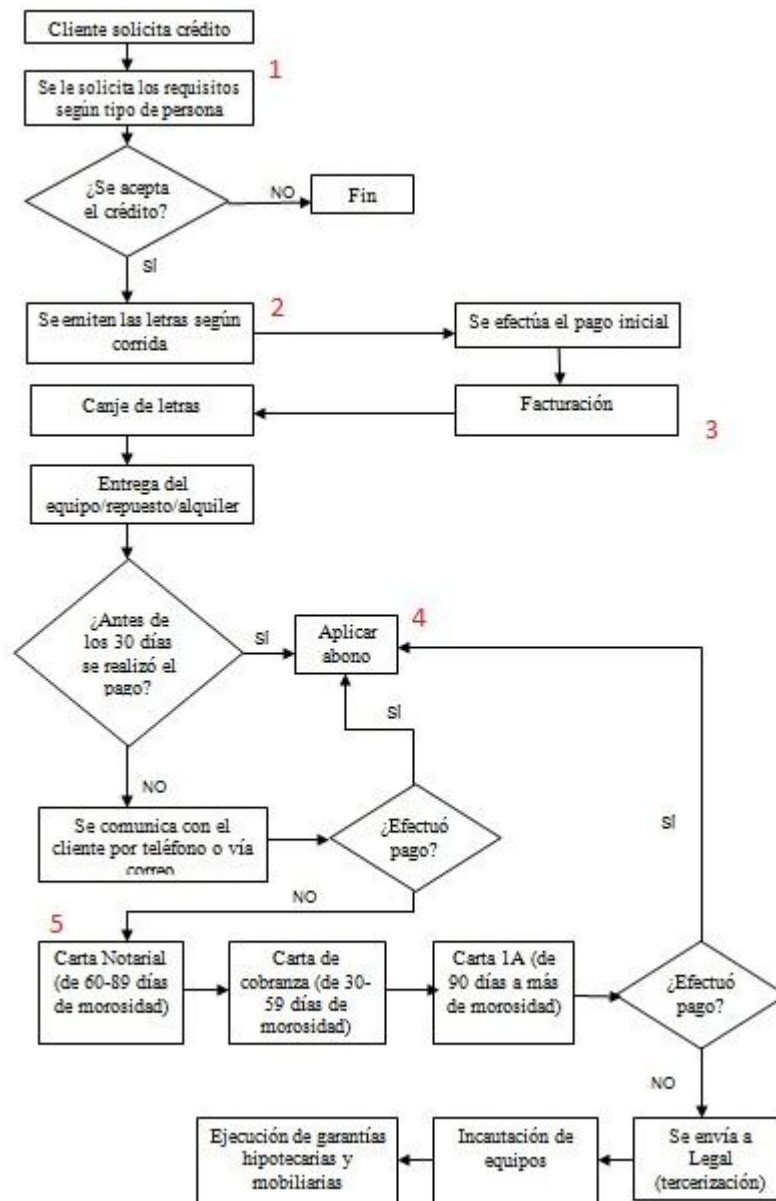
F553-007008	CEMENTOS SELVA SA	ENVIADO	21/04/2017	27/04/2017	NO
F553-007039	EUROTUBO SAC	ENVIADO	24/04/2017	27/04/2017	28/04/2017
F553-007064	COMPAÑÍA MINERA ANTAMINA S.A.	ENVIADO	25/04/2017	3/05/2017	4/05/2017
F553-007082	TAL SA	ENVIADO	26/04/2017	5/05/2017	8/05/2017
F553-007088	PESQUERA EXHALMAR SAA	ENVIADO	26/04/2017	5/05/2017	
F553-007090	CEMENTOS SELVA	ENVIADO	27/04/2017	11/05/2017	
F553-007091	CEMENTOS SELVA	ENVIADO	27/04/2017	11/05/2017	
F553-007101	MINERA AURIFERA RETAMAS SA	ENVIADO	28/04/2017	4/05/2017	5/05/2017
F553-007102	INVERSIONES NACIONALES DE TURISMO SA	ENVIADO	28/04/2017	5/05/2017	NO
F553-007103	CEMENTOS SELVA	ENVIADO	28/04/2017	11/05/2017	
F553-007104	CEMENTOS SELVA	ENVIADO	28/04/2017	11/05/2017	

Fuente: Propia

*Nota:* En la Tabla 3.3 se puede verificar que sí existe un registro de envío de facturas a los clientes, la fecha de emisión de las mismas así como la fecha de envío y recepción, esto facilita la gestión de cobranzas puesto se toma la fecha de recepción del cliente a 30 días su fecha de vencimiento. A pesar de ello aún se encuentran facturas que no están registradas puesto se enviaron por correo o no se registraron correctamente.

### **III.3. Identificación de los riesgos operativos en el área de Créditos y Cobranzas de la empresa Unimaq S.A. Trujillo.**

***Diagrama de Flujos del proceso de Créditos y Cobranzas.***



**Figura 2:** Diagrama de Flujo del proceso de Créditos y Cobranzas

Fuente: Propia

**Deficiencias en el proceso de Créditos y Cobranzas.**

No se entrega la documentación completa requerida, esto dificulta la evaluación del crédito, puesto se evalúa centralizadamente (Lima) y se envía la documentación en físico y virtualmente, tomando demasiado tiempo para dar una respuesta.

Las letras no son custodiadas de forma correcta, están guardadas en un cajón, teniendo el riesgo del extravío o robo de las mismas.



Al facturar, se toma demasiado tiempo en enviar las facturas, generando así una mora ficticia en las cuentas corrientes de los clientes, dificultando tener datos exactos de la morosidad real.

Los clientes no son informados que se tiene que hacer el pago en el banco con su número de RUC o DNI según sea el caso, originando que los abonos que realicen queden sin ser direccionados automáticamente a sus cuentas, dificultando la aplicación de los abonos.

Al enviar las cartas de cobranzas o notariales, no siempre son recepcionadas por el cliente puesto no se tienen los datos actualizados de los clientes, como personas de contacto, dirección actual o teléfonos.

### **Matriz de riesgos Probabilidad vs Impacto**

Luego de haber aplicado la entrevista al Jefe Administrativo y al identificar las deficiencias en los procesos, según Mejía, R. (2006) se muestra la matriz de riesgos:

Tabla 3.4

### **Matriz de Riesgos Probabilidad vs Impacto**

MATRIZ DE RIESGOS					LEYENDA						
RIESGO	Aparición probabilidad	Gravedad (Impacto)	Valor del Riesgo	Nivel de Riesgo	GRAVEDAD (IMPACTO)						
					MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO		
					1	2	3	4	5		
Personal realiza funciones que no le fueron asignadas según su puesto.	3	3	9	Importante	APARICIÓN (probabilidad)	MUY ALTA 5	5	10	15	20	25
Información no confiable de los documentos por cobrar.	4	4	16	Muy grave		ALTA 4	4	8	12	16	20
Extravío, Deterioro y Robo de los documentos por cobrar.	2	5	10	Importante		MEDIA 3	3	6	9	12	15
Aplazamiento innecesario para evaluación de créditos por documentos incompletos.	3	2	6	Apreciable		BAJA 2	2	4	6	8	12
Morosidad ficticia por demora en envío de facturas, boletas, notas de crédito.	3	2	6	Apreciable		MUY BAJA 1	1	2	3	4	5
Información de los clientes no actualizada para el proceso de cobranza.	1	3	3	Apreciable							

Fuente: Propia

*Nota:* En la tabla 3.4 se puede apreciar los riesgos ya identificados medidos por su probabilidad y su impacto de los mismos teniendo en cuenta que:

Se ha considerado el riesgo menos probable a la Información de los clientes no actualizada para el proceso de cobranza, puesto que existen muchas formas de conseguir los datos de los clientes a consultar, como en la SUNAT, SUNARP, a pesar de ello se debe mitigar puesto genera un costo innecesario.

La morosidad ficticia es un riesgo leve a mitigar puesto para los reportes mensuales, genera una cartera morosa, no mostrando datos confiables, dificultando medir la

morosidad real de la cartera. Esto se debe a que los documentos por cobrar son enviados a los clientes a destiempo, demora en la Courier, eventos externos.

En cuanto al aplazamiento innecesario para evaluar los créditos por documentación incompleta es un riesgo apreciable, puesto genera molestia al cliente la demora innecesaria para poder darle una respuesta, además hace que el proceso sea demasiado largo y costoso, puesto los documentos son enviados a Lima.

Es poco probable que roben o se extravíen las letras por cobrar pero tiene un impacto importante, puesto se quedaría sin sustento para el proceso de cobranzas, así como para el proceso legal en caso este incurra. La falta de una caja fuerte donde se pueda custodiar de manera segura hace que este riesgo tenga un riesgo elevado.

Es un riesgo importante que el personal realice funciones que no les compete, esto se debe al no haberse entregado, o darse a conocer el Manual de Organizaciones y Funciones, debiéndose haber realizado al momento que el personal ingresa a trabajar.

El riesgo más grave es el no tener una información confiable de los documentos por cobrar, esto quiere decir que en el reporte de envío de facturas sino se registra adecuadamente no se puede dar seguimiento, se enviarían documentos duplicados generando costos adicionales por la Courier, no se tendría una fecha exacta para poder iniciar la cobranza de las mismas.

### III.4. Análisis de la Gestión de Riesgos en los procesos del Área de créditos y Cobranzas.

Tabla 3.5

#### *Evaluación de controles internos*

RIESGOS	CONTROL 1	CONTROL 2	CONTROL 3
Personal realiza funciones que no le fueron asignadas según su puesto.	Solicitar el MOF actualizado al 2017	Verificar los perfiles del personal contratado	Capacitar personal
Información no confiable de los documentos por cobrar.	Registrar diariamente los documentos enviados	Reporte semanal de lo facturado	Verificar semanalmente lo facturado vs lo enviado
Extravío, Deterior y Robo de los documentos por cobrar.	Restringir el acceso de personas no autorizadas al área	Archivar los documentos en un lugar seguro	Inventarios mensuales
Aplazamiento innecesario para evaluación de créditos por documentos incompletos.	Enviar el checklist a los vendedores para su uso	No gestionar el crédito si los documentos no están completos	Reporte mensual de los ROPS pendientes

Morosidad ficticia por demora en envío de facturas, boletas, notas de crédito.	Aplicar los abonos diariamente	Registrar correctamente la fecha de envío para su correcta cobranza	Reporte semanal de abonos pendientes de aplicar
Información de los clientes no actualizada para el proceso de cobranza.	Llenar un registro de clientes por los vendedores	Verificar los datos según Sunat	Contactarse con los clientes periódicamente para actualizar datos

Fuente: Propia

*Nota:* En la tabla 3.5 se puede apreciar los controles implementados para los riesgos encontrados, estos a su vez será calificados según su efectividad, así se mide la calidad de gestión.

Tabla 3.6

*Efectividad de los controles internos*

<b>CONTROL EFECTIVIDAD</b>	
Ninguno	1
Bajo	2
Medio	3
Alto	4
Destacado	5

Fuente: Propia

*Nota:* En la tabla 3.6 sirve para medir la efectividad de los controles implementados, y así poder calcular el riesgo neto.

***Riesgo Neto o Residual***

Resulta de la relación entre el grado de aparición de los riesgos inherentes y la gestión de los controles internos establecida por la administración.

Tabla 3.7

*Riesgo Residual*

Actividad	Nivel de Riesgo	Calidad de Gestión			Riesgo Residual
		Tipo de medidas de control	Efectividad	Promedio	
Personal realiza funciones que no le fueron asignadas según su puesto.	4	1	4	3.7	1.1
		2	3		
		3	4		
Información no confiable de los documentos por cobrar.	5	1	5	4.3	1.2
		2	4		
		3	4		
Extravío, Deterioro y Robo de los documentos por cobrar.	4	1	2	3.0	1.3
		2	3		
		3	4		
Aplazamiento innecesario para evaluación de	3	1	4	3.3	0.9
		2	3		

créditos por documentos incompletos.		3	3		
Morosidad ficticia por demora en envío de facturas, boletas, notas de crédito.	3	1 2 3	5 4 3	4.0	0.8
Información de los clientes no actualizada para el proceso de cobranza.	2	1 2 3	3 2 2	2.3	0.9
<b>Perfil de Riesgo (Riesgo residual)</b>					<b>1.0</b>

Fuente: Propia

*Nota:* En la tabla 3.7 se aprecia el cálculo del riesgo neto, esto quiere decir que se mide el valor de gravedad que tienen los riesgos después de haber implementado los controles internos. En este caso el perfil de riesgo es aceptable, que refleja una implementación correcta de los controles por parte de la gerencia.

### III.5. Contrastación de Hipótesis

En la presente investigación se planteó la siguiente hipótesis: El Control Interno en el área de Créditos y Cobranzas determina de manera correcta los riesgos operativos en Unimaq S.A. Trujillo, año 2016.

En la investigación desarrollada a la empresa Unimaq S.A. Trujillo, se determinó que el control interno determina los diferentes riesgos en el área de Créditos y Cobranzas, por lo cual aceptamos la hipótesis planteada, y esto se puede constatar en la tabla 3.4 donde se identifican los riesgos operativos y se mide su impacto y probabilidad en la que se presentan, también de manera resumida detallamos que los controles aplicados por la gerencia tuvieron un resultado aceptable puesto el riesgo neto calculado es mínimo, lo cual indica una gestión del riesgo efectiva.

# **DISCUSIÓN**

#### **IV. DISCUSIÓN**

Al desarrollar el tema investigado en el presente trabajo se halló que el Control Interno en el área de Créditos y Cobranzas determina de manera correcta los riesgos operativos en Unimaq Trujillo 2016.

Se entrevistó al jefe de área (ver tabla 3.1) para analizar el control interno vigente en el área, resultando que el control interno vigente encontró ciertos riesgos tales como falta de documentación, así como no se resguarda correctamente los valorados. Además el MOF se encuentra desactualizada como se pudo observar. Por lo tanto coincide con lo expuesto por Melendez (2013), donde señala que el control interno de las finanzas públicas desde las Comunas ubicadas en la urbanización BAEL, constituye un instrumento primordial para que sus integrantes puedan detectar y conocer la aparición de desviaciones en la gestión y aplicar acciones correctivas que consideren oportunos.

Respecto a los resultados sobre la identificación de los riesgos operativos en el área de Créditos y Cobranzas, se observa que en el proceso de créditos y cobranzas se encuentran riesgos operativos aceptables (ver Figura 2), estas deficiencias fueron claramente expuestas siendo a la vez medidas con la matriz de Probabilidad Vs Impacto, pudiendo obtener una medición de tales riesgos, del menor al mayor riesgo encontrado (ver tabla 3.4). Con respecto a esto, Para López (2008) esta matriz permite evaluar los eventos futuros y se basa en las mezclas de escalas de la probabilidad-impacto así se califica el riesgo, siendo de gran importancia para poder implementar controles y así poder mitigar, compartir o eliminar el riesgo.

Se determinó que controles se podía implementar por gerencia (ver tabla 3.5) los cuales fueron medidos para corroborar su efectividad, calculando el riesgo residual 1.0, significando una gestión de riesgo muy aceptable (ver tabla 3.7). Según lo expresado por Calderón (2014) desarrolló su tesis Diseño de un Modelo de Control Interno para el Área del Inventario de Mercancía en el Sector Maderero del Estado Carabobo, presentado ante la Universidad de Carabobo, Campus Bárbula, para optar al título de Magister en Ciencias Contable, se pudo hallar debilidades con la asignación de funciones y responsabilidades, así como el empleo de procedimientos administrativos y en

especial para la toma física del inventario, pautas que sistematicen dichas funciones y procedimientos, información de los mismos, fallas operativas y de diseño en los sistemas de información y políticas de evaluación, capacitación del personal. Estos riesgos encontrados son gracias al Control Interno, los cuales en la empresa de estudio, son mejores los controles implementados, teniendo una mejor calidad de gestión frente al riesgo.

# **CONCLUSIÓN**



## V. CONCLUSIONES

- El control interno actual en Unimaq S.A. Trujillo determina de manera correcta los riesgos operativos en el área de créditos y cobranzas, puesto se logró identificar los riesgos en los procesos, así como por causa del recurso humano. Al identificarlos, la gerencia implementó controles y fueron aplicados para poder mitigarlos, los cuales fueron medidos por su efectividad, resultando un Riesgo Residual de 1.0, lo cual indica que se tiene un perfil de riesgo aceptable en el área.
- A pesar que Unimaq S.A. Trujillo cuenta con un Organigrama, este no refleja el área de créditos y cobranzas, y el personal que trabaja ahí fue contratado con puestos que realizan funciones diferentes relacionadas al área en sí. Esto causa confusión e implica que las labores y funciones se realicen de manera inapropiada puesto no se sabe exactamente el cargo que está realizando.
- Al no tener una adecuada custodia de documentos y valores, esto genera que los procesos se tornen más lentos, puesto no se toman las medidas necesarias para tener la documentación completa, no se lleva un registro adecuado de los documentos para la evaluación de créditos, así como para la gestión de cobranza, no se tiene los datos actualizados para poder contactar al cliente de manera correcta y oportuna.
- La propuesta de una mejora en el control interno en el área de créditos y cobranzas, logrará que se identifique mejor los riesgos así como poder mitigarlos, lo que favorecía en los procesos de evaluación de créditos, haciéndolos más rápidos, así como en la gestión de cobranza para poder disminuir la cartera de morosidad.

# **RECOMENDACIONES**

## **VI. RECOMENDACIONES**

- Medir la efectividad de cada control implementado por la gerencia trimestralmente para determinar de mejor manera los errores operativos del área, esto reduciría aún más el impacto generado por estos, pudiendo mitigarlos de manera más eficaz.
- Elaborar un nuevo organigrama, en el cual refleje la realidad actual de la empresa, indicando los puestos y cargos en cada área respectiva, para así poder definir las funciones de cada trabajador, corroborando con el MOF actualizado a la fecha.
- Revisar quincenalmente los reportes de documentos enviados para llevar un mejor control de lo que falta enviar además de mejorar la gestión de cobranza teniendo las fechas exactas de cobro, así como los reportes de letras en físico para entregar las letras ya pagadas y empezar la cobranza de las que ya están en mora.
- Mantener la base de datos de los clientes, esto empieza desde el primer contacto del cliente, ya sea por contacto de los vendedores o que el cliente llegue a la sucursal. Esto generará que el proceso de evaluación de crédito así como la gestión de cobranza sea más eficiente.

# **PROPUESTA**

## **VII. PROPUESTA**

### **VII.1. Proponer una mejora en el control interno para determinar los riesgos operativos de manera más eficaz.**

Después de haber realizado la investigación de qué manera se determina los riesgos operativos con el control interno en el área de créditos y cobranzas de Unimaq S.A. en el año 2016 podemos indicar que a pesar de que se ha llevado de una manera correcta la identificación de los mismos, el control interno aún mantiene deficiencias que a largo plazo impactarán con mayor magnitud a los procesos, influyendo directamente a la gestión del área.

### **VII.2. Objetivo General**

Controlar el cumplimiento de los procesos y funciones del área de créditos y cobranzas para determinar oportunamente los riesgos operativos.

### **VII.3. Objetivos Específicos**

Mejorar las políticas del área de créditos y cobranzas.

Implementar formatos estandarizados para tener un control de los documentos por cobrar así como los valorados.

Brindar herramientas para tener la base de datos actualizada de los clientes.

### **VII.4. Políticas para el área de créditos y cobranzas.**

La empresa Unimaq S.A. Trujillo cuenta con un organigrama en el cual no aparece el área de créditos y cobranzas, por lo que se propone un nuevo organigrama para tener una estructura adecuada y así las funciones de cada colaborador se rijan al área en el que desempeña su labor.

A continuación proponemos el siguiente organigrama:

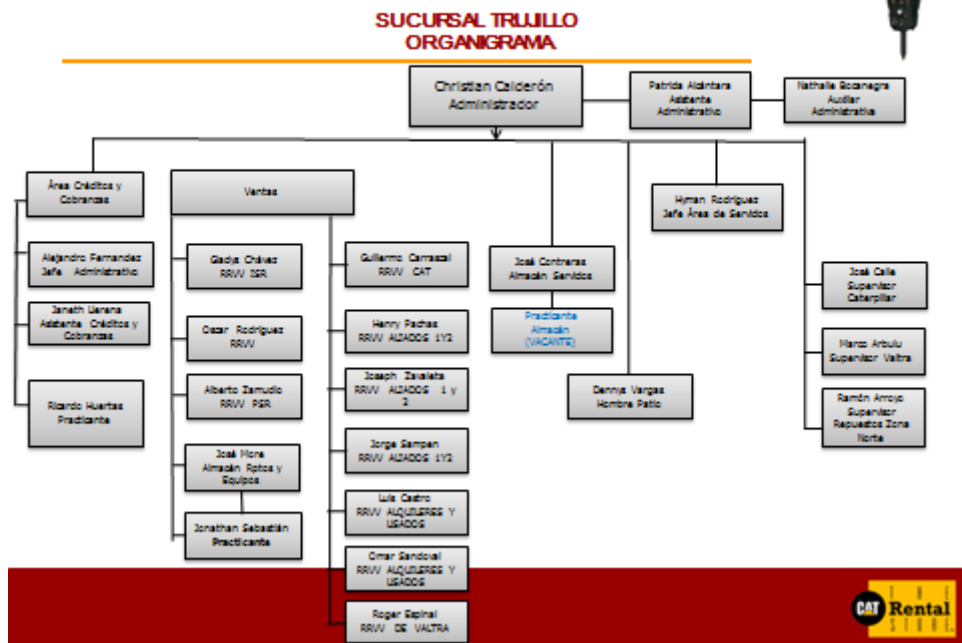


Figura 2: Organigrama Propuesto de la empresa Unimaq S.A.

Trujillo

Fuente: Propia

### Propuesta de Políticas para el Área de Créditos y Cobranzas.

1. El auxiliar de créditos y cobranzas será el responsable de cobrar las boletas de ventas al contado. El monto no debe superar los S/ 1500 o su equivalente en dólares.
2. El asistente mantendrá el tope máximo de su caja chica por un monto no superior a S/ 3000 para su depósito en el banco.
3. El asistente de créditos y cobranzas al emitir una letra, esta debe ser registrada en el reporte de letras por cobrar el mismo día en que se emite esta.
4. El asistente de créditos tendrá en su poder las letras custodiadas en una pequeña caja fuerte, restringiendo su acceso a personas extrañas al área.
5. El asistente de créditos y cobranzas deberá revisar la documentación entregada por los vendedores para la evaluación de créditos antes de ser enviada al área respectiva. Si falta algún documento no proceder.
6. Las rendiciones de gastos de viaje por los vendedores deben ser entregadas al día 15 y 28 de cada mes para su registro e ingreso al sistema. Todos los comprobantes deben estar firmados por el Jefe Administrativo así como por el Administrador de la Sucursal.

7. Las facturas de proveedores deben ser registradas hasta los jueves de cada semana para su envío a Lima y así programar sus pagos respectivos. El encargado de registrar y enviar los documentos será en Auxiliar, este deberá quedarse con copias para futuras consultas.
8. Antes de 5 días del vencimiento de las facturas, se deberá contactar con el cliente vía correo, enviando su estado de cuenta actual, indicando que está por vencer sus facturas.
9. Si ya tiene 7 días de vencimiento, se contactará vía teléfono, consiguiendo un compromiso de pago por parte del cliente. Se le detalla su estado de cuenta actual, facturas vencidas y las por vencer.
10. Antes de los 30 días de morosidad, se deberá enviar una carta de cobranza a la dirección fiscal. Aquí se detalla su estado de cuenta del cliente, sólo se envía las facturas vencidas.
11. Si no se tiene respuesta por parte del cliente, se enviará una carta notarial a la dirección fiscal del cliente, y se llamará al cliente semanalmente para conseguir su compromiso de pago.
12. El jefe administrativo solicitará los reportes de envío de facturas, así como el del inventario de letras, para corroborar su veracidad.
13. El jefe administrativo solicitará las actualizaciones de datos por parte de los vendedores, para actualizar y registrar la base de datos del área.
14. El auxiliar aplicará los abonos diariamente, para no aumentar la morosidad y así no provocar una morosidad ficticia en los comprobantes pagados al contado.

#### **VII.5. Documentos y formatos propuestos.**

Existen documentos y formatos que se utilizan en el área, se propone una mejora a estos para el mejor manejo y uso de los mismos. Esto ayudará al registro adecuado y eficiente en los sistemas respectivos.

A continuación se propone los siguientes formatos y documentos:

Tabla 3.8

#### *Reporte de Envío de Facturas*

N° Factura	Ruc	Nombre Cliente	Fecha de Emisión	Estado de cargo	Fecha de Envío	Fecha Recepción Cliente	Transportista	Cargo Transp.

Fuente: Propia

*Nota:* En la tabla 3.8 se muestra el reporte de envío de facturas, así como los ítems que deben ser llenados cada vez que se envíe una factura al cliente. Esta tabla debe ser revisada semanalmente.

Tabla 3.9

*Inventario de Letras por Cobrar*

N° Letra	Ruc	Nombre Aceptante	Nombre Aval	Fecha Giro	Fecha de Vencimiento	Importe	Estado del documento	Días morosos
----------	-----	------------------	-------------	------------	----------------------	---------	----------------------	--------------

Fuente: Propia

*Nota:* En la tabla 3.9 se muestra el inventario de letras por cobrar, el cual ayuda a tener un registro de las letras emitidas a la fecha, así como su estado si están Emitidas, Canceladas, Anuladas, Canjeadas. Así las letras canceladas serán entregadas a los clientes respectivos.

Tabla 3.10

*Liquidación de gastos de viaje de vendedores*

LIQUIDACION DE GASTOS DE VIAJE

VENDEDOR  
AREA  
LUGAR  
FECHA  
NRO DE  
ADELANTO

FECHA	LUGAR	RUC	NOMBRE O RAZON SOCIAL	TRANSPORTE	HOTEL	COMIDA	OTROS	SUB TOTAL	IGV	TOTAL
-------	-------	-----	-----------------------	------------	-------	--------	-------	-----------	-----	-------

TOTAL

RECIBI A  
CUENTA \_\_\_\_\_  
SALDO POR  
COBRAR \_\_\_\_\_  
SALDO POR  
DEVOLVER \_\_\_\_\_

OBSERVACIONES:

\_\_\_\_\_  
V°B° JEFE AREA

\_\_\_\_\_  
V°B° GERENTE

\_\_\_\_\_  
CONTABILIDAD

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL  
EMPLEADO



Fuente: Propia

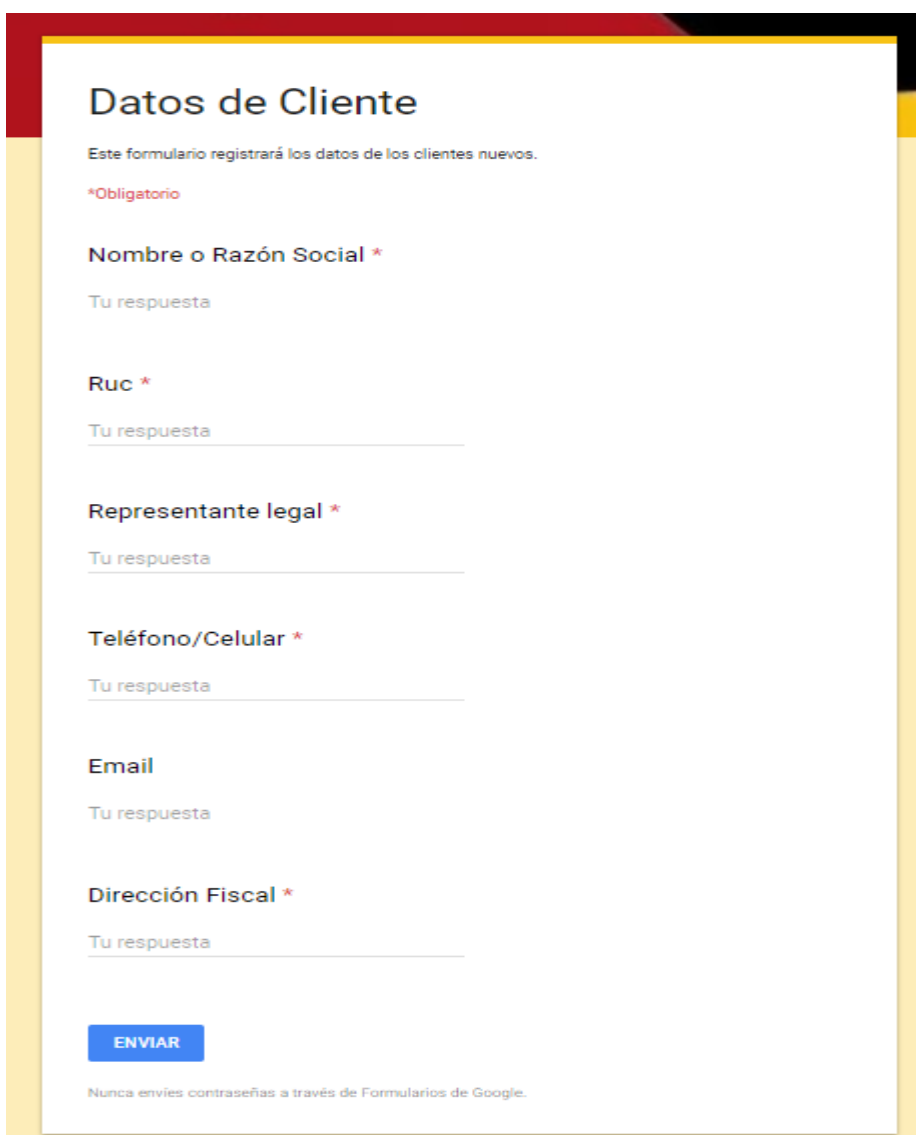
*Nota:* En la tabla 3.10 se muestra el formato para que los vendedores rindan sus gastos, los datos indicados ayudan a registrar de manera más rápida los comprobantes de pago al sistema, así como identificar el adelanto correcto para cada viaje.

## VII.6. Herramienta para tener la base de datos actualizada.

### Cientes Nuevos:

Se utilizará los Formularios en línea de google para registrar y obtener los datos básicos de los nuevos clientes. Este enlace en línea será compartido a todos los vendedores de la sucursal para ser llenados oportunamente y llevar un registro de ello.

A continuación se muestra el formulario en línea:



The image shows a Google Form titled "Datos de Cliente". The form is designed to collect information for new clients. It includes a header with the title and a brief description: "Este formulario registrará los datos de los clientes nuevos." Below this, there is a red asterisk indicating that the following fields are mandatory. The fields are: "Nombre o Razón Social", "Ruc", "Representante legal", "Teléfono/Celular", "Email", and "Dirección Fiscal". Each field has a text input area with the placeholder "Tu respuesta". At the bottom of the form, there is a blue button labeled "ENVIAR" and a small disclaimer: "Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google."

Figura 3: Formulario para el registro de datos de clientes nuevos

Fuente: Propia

**Clientes:**

Para actualizar los datos de los clientes actuales, se llenará un formulario en físico, los cuales serán llenados por los vendedores, ya que ellos son el nexo con los clientes. Se contactará al cliente por teléfono y cada vez que llegue a la oficina.

A continuación se muestra el formulario:

<b>FORMULARIO ACTUALIZACIÓN DE DATOS CLIENTE</b>
NOMBRE/ RAZON SOCIAL
RUC
DIRECCION FISCAL
REPRESENTANTE LEGAL
DIRECCION ENTREGA DE DOCUMENTOS
FIJO
ANEXO
EMAIL
PERSONA ENCARGADA DE REALIZAR LOS PAGOS DE FACTURAS
CELULAR
EMAIL
<b>RRVV</b>
<b>FECHA</b>

Fuente: Propia

# **REFERENCIAS**

## VIII. REFERENCIAS

- Aguirre, J. (2006). *Auditoría y control interno*. España: Cultura S.A.
- Alvarez, O. (2007). *Auditoria Gubernamental Integral*. Lima: El Pacífico.
- Lara, A. (2002), *Medición y Control de Riesgo Financiero*. México: Limusa SAC.
- Mantilla, S. (2005). *Control Interno: Informe coso*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Martínez, J (2001), *Introducción al Análisis de Riesgo*. México: Limusa SAC.
- Mejía, R. (2006). *Administración de Riesgos un enfoque empresarial*. Colombia: Universidad Eafit.
- Mérida (2011) "*Sistema de Control Interno en el Área de Caja del Instituto Universitario Tecnológico de Ejido*". Tesis de pregrado. Universidad de los Andes facultad de ciencias económicas y sociales. Venezuela. Recuperado el 02 de Octubre del 2015 de <http://pcc.faces.ula.ve/Tesis/Especialidad/Betty%20G.%20Garrido/TESIS.pdf>
- Rubio, A, (2006). *COSO II y gestión integral de riesgos de negocio*. Revista Estrategia Financiera
- Sanchez, J. (2013) "*Implementación De Un Sistema De Control Interno Operativo En Los Almacenes, Para Mejorar La Gestión De Inventarios De La Constructora A&A S.A.C. De La Ciudad De Trujillo - 2013*". Tesis de Pregrado. Universidad Privado Antenor Orrego, Perú. Recuperado el 30 de Setiembre del 2015 en <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/140>
- Velezmoro, O. (2010). *Modelo De Gestión De Riesgo Operacional En Una Institución Financiera Peruana Dentro De Un Enfoque Integrado De Gestión De Riesgos*. Tesis de pregrado. Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado el 10 de setiembre del 2015 en <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4826/>
- Vilca, L. (2012) *El Control Interno Y Su Impacto En La Gestión Financiera De Las Mypes De Servicios Turísticos En Lima Metropolitana*. Tesis de pregrado, Universidad San Martín de Porres, Perú. Recuperado el 29 de setiembre del 2015 en:

<http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/574>

Yarasca, P. (2006). *Auditoria, fundamentos con un enfoque moderno*. Lima-Perú

## **ANEXOS**

## IX. ANEXOS

### ANEXO N° 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA PARA ELABORACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

NOMBRE DEL ESTUDIANTE: Huertas Rodríguez, Ricardo Manuel Antonio

FACULTAD/ESCUELA: Ciencias Empresariales / Contabilidad

TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	Control Interno en el Área de Créditos y Cobranzas para determinar los riesgos operativos en Unimaq S.A. Trujillo – Año 2016.
PROBLEMA	¿De qué manera el Control Interno en el Área de Créditos y Cobranzas determina los riesgos operativos Unimaq S.A. Trujillo durante el año 2016?
HIPÓTESIS	El control interno en el área de Créditos y Cobranzas determina de manera correcta los riesgos operativos en Unimaq S.A. Trujillo, durante el año 2016.
OBJETIVO GENERAL	Evaluar el Control Interno en el área de Créditos y Cobranzas para determinar los riesgos operativos Unimaq S.A. Trujillo – 2016
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	<ul style="list-style-type: none"><li>• Describir el Control Interno del área de Créditos y Cobranzas de Unimaq S.A. Trujillo.</li><li>• Identificar los riesgos operativos en el área de Créditos y Cobranzas de Unimaq S.A. Trujillo.</li><li>• Analizar la gestión de riesgos en los procesos en el área de Créditos y Cobranzas de Unimaq S.A. Trujillo</li></ul>
DISEÑO DEL ESTUDIO	<ul style="list-style-type: none"><li>- De acuerdo al fin que persigue la presente investigación será aplicada.</li><li>- De acuerdo a la técnica de contrastación la investigación será de tipo no experimental, de corte transversal.</li></ul>
POBLACIÓN Y MUESTRA	La población de la investigación estará conformada por los empleados del área de Créditos y Cobranzas de Unimaq S.A. Trujillo.
VARIABLES	<ul style="list-style-type: none"><li>• Variables independientes: Control interno</li><li>• Variable dependiente: Riesgos operativos</li></ul>

**ANEXO N° 2: ENTREVISTA SOBRE CONTROL INTERNO DIRIGIDO AL  
JEFE ADMINISTRATIVO DE UNIMAQ S.A. TRUJILLO**

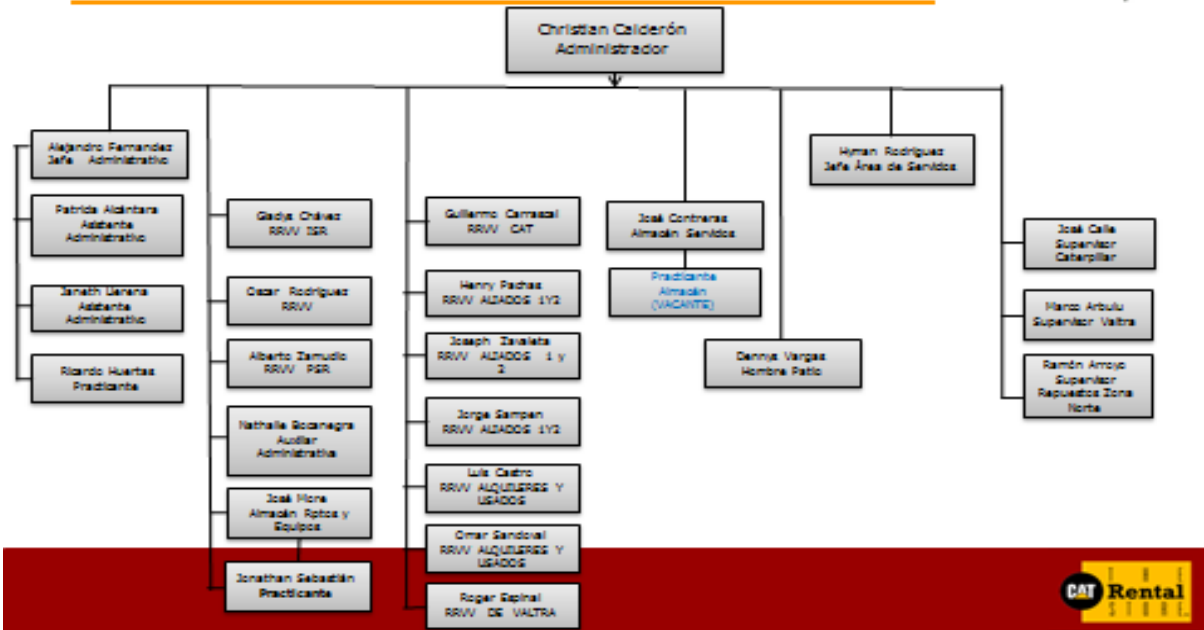
**I. Objetivo:** Recoger información respecto a la aplicación del control interno en el área de Créditos y Cobranzas en Unimaq S.A. Trujillo.

**II. Ítems:**

Preguntas	Respuestas	Observación	Verificación
1. ¿Existe un MOF que detalle de manera clara y detallada las funciones, líneas de autoridad y responsabilidad?			
2. ¿Todo el personal del área conoce claramente el MOF?			
3. ¿Usted es el que aprueba los créditos?			
4. ¿Toda la documentación y requisitos para el crédito son entregados a tiempo?			
5. ¿Se tiene un registro de los documentos por cobrar (facturas, boletas, notas de crédito y letras)?			
6. ¿Qué medidas se toman cuando el cliente entra en mora 30, 60, 180 días?			
7. ¿Existe algún descuento si el cliente cancela anticipadamente su deuda?			



SUCURSAL TRUJILLO  
ORGANIGRAMA



ANEXO N° 3: MOF DE UNIMAQ S.A. TRUJILLO

3.1..6. Organigrama

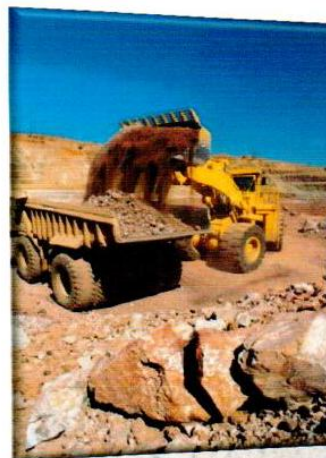
Figura 1: Organigrama de la empresa Unimaq S.A. Trujillo



# Manual de Organización y Funciones (MOF)

**UNIMAQ S.A.**

Actualización 2014



## 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

<b>Título del puesto:</b>	Jefe de departamento de créditos y cobranzas		
<b>Gerencia:</b>	Sub gerencia de créditos y cobranzas		
<b>Área:</b>	Créditos y cobranzas	<b>Fecha Preparación:</b>	11-14
<b>Jefatura Jerárquica:</b>	Sub gerente de créditos y cobranzas	<b>Fecha Revisión:</b>	11-14

## 2. MISIÓN

Supervisar y revisar las líneas de créditos asignadas a los clientes, de acuerdo al procedimiento de créditos, para garantizar el cumplimiento de la política de créditos.

## 3. PRINCIPALES FUNCIONES

Importancia	ACTIVIDADES	% DE TIEMPO
1	Supervisar y controlar la gestión de cobranza a partir de los créditos otorgados a los clientes asegurando que se realice el pago dentro de las condiciones establecidas entre el cliente y la empresa.	40%
2	Supervisar y revisar las condiciones de las líneas de crédito de los clientes, siguiendo la política de calificación establecida, aprobando y otorgando oportunamente las líneas de crédito correspondientes, minimizando los riesgos para la empresa	30%
3	Elaborar y supervisar las proyecciones de cobranza de acuerdo a la cartera de clientes para poder establecer el cronograma de cobranzas y asegurando el cumplimiento de las condiciones establecidas	20%
4	Supervisar y revisar asuntos legales concernientes a créditos, cobranzas y seguros de esta manera suministrar información para la toma de decisiones	10%
TOTAL		100%

### 3.1. AUTORIDAD PARA LA TOMA DE DECISIONES (Decisiones importantes que toma en su puesto de trabajo que impactan tanto en su entorno interno como externo)

- Aprobación de créditos hasta US\$100 M
- Aprobación de financiamientos luego de deudas vencidas
- Aceptar o denegar la salida de mercadería por créditos, consignación, demostración u otros.
- Cortar el suministro de productos a ciertos clientes
- Enviar las cobranzas a los abogados

## 4. RELACIONES

### RELACIONES INTERNAS

Contactos (Con quién)	Frecuencia (Tiempo)	Propósito (Para Qué)
-----------------------	---------------------	----------------------



**1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO**

<b>Título del puesto:</b>	Asistente de créditos y cobranzas		
<b>Gerencia:</b>	Sub gerencia de créditos y cobranzas		
<b>Área:</b>	Créditos y cobranzas	<b>Fecha Preparación:</b>	11-14
<b>Jefatura Jerárquica:</b>	Jefe de departamento de créditos y cobranzas	<b>Fecha Revisión:</b>	11-14

**2. MISIÓN**

Registrar y mantener la documentación de los procesos de créditos y cobranzas según las condiciones pactadas para garantizar información sobre estados de cuenta de los clientes.

**3. PRINCIPALES FUNCIONES**

Importancia	ACTIVIDADES	% DE TIEMPO
1	Registrar los documentos de pago de proveedores (facturas notariás, seguros, representante común, estudios de abogados, incautador).	40%
2	Efectuar el registro de las aperturas, modificaciones y anulación de las cuentas a clientes con crédito.	40%
3	Preparar y proporcionar toda la documentación emitida de los sectoristas (AD, RC) para el control del área de contabilidad	20%
TOTAL		100%

**3.1. AUTORIDAD PARA LA TOMA DE DECISIONES (Decisiones importantes que toma en su puesto de trabajo que impactan tanto en su entorno interno como externo)**

No aplica

**4. RELACIONES**

RELACIONES INTERNAS		
Contactos (Con quién)	Frecuencia (Tiempo)	Propósito (Para Qué)
-Área de Contabilidad -Área de Tesorería	-Diaria	-Flujo documentario -Envío de reporte de cheques
RELACIONES EXTERNAS		
Contactos (Con quién)	Frecuencia (Tiempo)	Propósito (Para Qué)
-Proveedores	Diaria	-Información referente a los pagos

## 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

<b>Título del puesto:</b>	Auxiliar de créditos y cobranzas		
<b>Gerencia:</b>	Sub gerencia de créditos y cobranzas		
<b>Área:</b>	Créditos y cobranzas	<b>Fecha Preparación:</b>	11-14
<b>Jefatura Jerárquica:</b>	Jefe de departamento de créditos y cobranzas	<b>Fecha Revisión:</b>	11-14

## 2. MISIÓN

Ejecutar la recepción y despacho de facturas para garantizar trazabilidad en la documentación de los clientes

## 3. PRINCIPALES FUNCIONES

Importancia	ACTIVIDADES	% DE TIEMPO
1	Ejecutar la recepción de facturas de las distintas áreas comerciales.	40%
2	Ejecutar el despacho de facturas para los clientes, coordinación con courriers, envío local y nacional.	40%
3	Elaborar el cuadro de control de facturas ingresadas, pendientes y en reclamo	20%
TOTAL		100%

### 3.1. AUTORIDAD PARA LA TOMA DE DECISIONES (Decisiones importantes que toma en su puesto de trabajo que impactan tanto en su entorno interno como externo)

No aplica

## 4. RELACIONES

RELACIONES INTERNAS		
Contactos (Con quién)	Frecuencia (Tiempo)	Propósito (Para Qué)
No aplica		
RELACIONES EXTERNAS		
Contactos (Con quién)	Frecuencia (Tiempo)	Propósito (Para Qué)
-Courier -Clientes	-Diaria -Eventual	-Consultas y necesidades.

## ANEXO N° 5: REQUISITOS SOLICITUD DE CRÉDITO

<b>Documentación a presentar para atender una solicitud de Crédito vía Unimaq</b>				
<b>Items</b>	<b>Perso na Natur al</b>	<b>Chek List</b>	<b>Perso na Jurídi ca</b>	<b>Chek List</b>
1 Formato Aprobación de Créditos ( elabora Unimaq )				
2 Ficha Solicitud de Crédito		SI	X	
3 Informe Central de Riesgo ( del cliente + aval + propietario de la empresa )	X	SI	X	
4 Copia Dni ( para Persona Natural o Apoderado de Empresa )	X	SI		
5 Copia Ruc ( persona Jurídica o natural con ruc )	X	SI	X	
6 Vigencia de poder + dni del Apoderado ( antigüedad máximo 30 d )		SI	X	
7 Estados financieros - 2 años ( copia Decl. Jur.Imp. Renta )		SI	X	
8 Corte EEFF - antigüedad 3 meses		SI	X	
9 Flujo de Caja - un año		SI	X	
10 PDT - 6 últimos meses		SI	X	
11 Copia contratos actuales				
12 Declar.Jurada Ingres. Con firma legalizada ( P Natural )		SI	X	
13 Declaración de Minería + Declaración de Uso		SI	X	
14 Copia autorización Actividades Minería ( sólo clientes mineros )			X	
15 Certificado Positivo de Garantía Mobiliaria (1) ( Crem )				
16 Certificado Registral Inmobiliario ( 2 ) ( Cri )				
17 Peritaje del bien mueble o inmueble ofrecido por el cliente				
<b>Reporte Sunat ( proporciona Unimaq )</b>	<b>X</b>		<b>X</b>	
<b>Curva de Depreciación ( proporciona Unimaq )</b>	<b>X</b>		<b>X</b>	
<b>Reporte Central de Riesgo - Empresa y Propietario ( proporciona Unimaq )</b>	<b>X</b>		<b>X</b>	
<b>( 1 ) Para casos en que el cliente ofrezca garantía mobiliaria colateral .</b>				
<b>( 2 ) Para casos en que el cliente ofrezca garantía hipotecaria .</b>				
<b>Condiciones normales de financiamiento</b>				
<b>1. Inicial completa</b>				
<b>2. Saldo hasta 12 letras mensuales con intereses</b>				
<b>3. Con aval personal en caso de cliente - persona Jurídica</b>				
<b>4. Con Garantía Mobiliaria del propio equipo</b>				
<b>5. Con garantía colateral de ser necesario</b>				
<b>6. Con Seguro</b>				

## ANEXO N° 6: MODELOS DE CARTAS

Trujillo 28 de Marzo del 2017

### CARTA NOTARIAL

Señores:

**COMPAÑIA MINERA LINCUNA S.A.**

AV. REPUBLICA DE COLOMBIA NRO. 791 DPTO. 804 (FRENTE AL COLEGIO ALFONSO UGARTE)

LIMA - LIMA - SAN ISIDRO

**Atención:** SALINAS PATRON ENRIQUE

**Referencia:** Estado de cuenta corriente a la fecha. Cuenta sobre vencida por \$ **16,127.02**

En vista que hasta la fecha no obstante nuestras reiteradas gestiones de cobranza que incluyen correos, no regularizan su cuenta vencida que registran con nuestra empresa, debemos mencionarles que, si esta no es cancelada en **el término de 03 días de recibida la presente carta notarial**, lamentablemente nos veremos obligados a remitir su cuenta a nuestra Área Legal con la finalidad que actúen en resguardo de nuestros intereses.

Les adjuntamos un estado de cuenta corriente donde podrán apreciar lo mencionado.

Tipo	Serie	Número	Cliente Nombre	Fch. Emisión	Fch. Vencimiento	Días Venc.	Sf Ent. Carta	Ind. Carta	Fch. Entrega Bien	Fch. Entrega Real	Fch. Venc. Real	DIV Real	Cia. Guia	Serie Guia	Numero Guia	Sucursal	Mna	Monto Total	Saldo
FA	553	006203	COMPAÑIA MINERA LINCUNA S.A.	30/01/2017	01/03/2017	-27	1	00/00/0000	00/00/0000	00/00/0000						TRUJ	EX	287.14	287.14
FA	553	006204	COMPAÑIA MINERA LINCUNA S.A.	30/01/2017	01/03/2017	-27		00/00/0000	00/00/0000	00/00/0000						TRUJ	EX	2,329.26	2,329.26
FA	554	000551	COMPAÑIA MINERA LINCUNA S.A.	13/12/2016	12/01/2017	-75		00/00/0000	00/00/0000	00/00/0000						TRUJ	EX	2,999.81	2,699.83
FA	554	000552	COMPAÑIA MINERA LINCUNA S.A.	13/12/2016	12/01/2017	-75		00/00/0000	00/00/0000	00/00/0000						TRUJ	EX	12,011.99	10,810.79
			COMPAÑIA MINERA LINCUNA S.A.														Total	17,628.20	16,127.02
EX																	Total	17,628.20	16,127.02

Por lo que mucho les agradeceremos tomar nota de la presente comunicación y hacernos llegar su amable remesa o su aviso para enviar a nuestro cobrador o darnos indicación del abono que realicen a nuestra cuenta bancaria; con la finalidad de dar por regularizada su cuenta vencida con nuestra firma y evitar gastos y costos legales y notariales.

Para cualquier coordinación mencionamos en la parte inferior de esta carta, el Sectorista de Cobranzas a cargo de su cuenta.

Con la seguridad que la presente merecerá su especial atención, quedamos de ustedes,

Atentamente,

Trujillo, 12 de Agosto del 2016

**CARTA DE COBRANZA**

Señores:

**AGRICOLA CERRO PRIETO**

CAL.DEAN VALDIVIA NRO. 111 INT. 1002

LIMA - LIMA - SAN ISIDRO

**Atención:** LIRA CHIRIF LUIS ALFREDO

Gerente General

**Referencia** : Estado de Cuenta Corriente a la Fecha

Estimado cliente:

En esta oportunidad para recordarle que en el estado de cuenta corriente a la fecha que registran con nuestra firma, muestra documentos vencidos por US\$ 1,522.20. Adjuntamos estado de cuenta corriente donde podrán apreciar lo mencionado:

Tipo	Serie	Número	Cliente Nombre	Fch. Emisión	Fch. Vencimiento	Dias Venc.	Sf Ent.	Ind. Fch. Entrega	Sucursal	Mna	Monto Total	Saldo
FA	554	000416	AGRICOLA CERRO PRIETO S.A.	04/07/2016	04/07/2016	-39	<input type="checkbox"/>	00/00/0000	TRUJ	EX	521.56	521.56
FA	558	000843	AGRICOLA CERRO PRIETO S.A.	26/07/2016	26/07/2016	-17	<input type="checkbox"/>	00/00/0000	TRUJ	EX	770.93	693.84
FA	559	000152	AGRICOLA CERRO PRIETO S.A.	11/06/2016	11/07/2016	-32	<input type="checkbox"/>	00/00/0000	TRUJ	EX	306.80	306.80
			AGRICOLA CERRO PRIETO S.A.							Total	1,599.29	1,522.20
EX										Total	1,599.29	1,522.20

Le solicitamos disponer el pronto pago del monto detallado. Esperamos contar con su apoyo, a fin de no afectar las excelentes relaciones comerciales con su representada. Mucho le agradeceremos hacernos llegar la confirmación de pago al correo línea abajo indicada



A continuación confirmamos nuestras cuentas bancarias:

CTA. CTE.	BANCO DE CREDITO	COD. DE CTA. INTERBANCARIO
SOLES	191-1068189-0-86	00219100106818908658
DOLARES	191-1065466-1-91	00219100106546619156
	<b>BANCO CONTINENTAL</b>	<b>COD. DE CTA. INTERBANCARIO</b>
SOLES	0011-0384 57-0100003669	011-384-000100003669-57
DOLARES	0011-0384-57-0100003650	011-384-000100003650-57
	<b>BANCO SCOTIABANK</b>	<b>COD. DE CTA. INTERBANCARIO</b>
SOLES	009-1700000131830	009-170-000000131830-22
DOLARES	009-1700000295164	009-170-000000295164-28
	<b>BANCO - BIF</b>	<b>COD. DE CTA. INTERBANCARIO</b>
SOLES	007 000127775	038-101-107000127775-27
DOLARES	007 000127783	038-101-207000127783-20
	<b>BANCO DE LA NACIÓN</b>	
SOLES	00000394106	PAGO DE DETRACCIONES

En caso ya hayan sido cancelados, solicitamos nos envíen el detalle del abono correspondiente para su respectiva aplicación en nuestro sistema, así como le solicitamos desestime el contenido de la presente.

Me despido, agradeciendo su atención quedando atenta a su pronta respuesta.

Atentamente,

**RPM:** \*386419

**CORREO:** [jessica.sanchezc@unimaq.com.pe](mailto:jessica.sanchezc@unimaq.com.pe)

**UNIMAQ TRUJILLO:** Av. Teodoro Valcarcel Nro. 1090-1096 Urb. Santa Leonor

## CARTA NOTARIAL (1-A)

Trujillo, 06 de Enero del 2017

Señora:

**CAMACHO LEON, LUZ MARITZA**

Jr. Orbegoso N°315

Trujillo – Trujillo – La Libertad

Referencia: Deuda vencida y pendiente por **S/. 99,398.23**, más intereses y gastos **(FORMULARIO DE INSCRIPCIÓN DEL ACTO CONSTITUTIVO DE GARANTÍA MOBILIARIA ABIERTA N.º 53074773 DE FECHA 06/12/2014.**

---

Estimada Señora:

Por medio de la presente, les comunicamos que se encuentra pendiente de pago el importe de la referencia.

Debemos precisar que hemos dado por vencidas todas las letras que estuvieren por vencer al momento de producirse el incumplimiento atendiendo a lo regulado por las partes en el documento de la referencia, que nos otorga esa facultad.

El pago de la deuda de la referencia deberá incluir los gastos e intereses que correspondan a la fecha en que se produzca el pago.

Atendiendo a lo señalado anteriormente, mucho agradeceremos se sirvan honrar el íntegro de la obligación antes indicada dentro del plazo de tres (3) días de recibida la presente carta o de lo contrario, dentro del mismo plazo, nos hagan entrega del siguiente bien materia de garantía mobiliaria:

**1. DESCRIPCION DEL BIEN (Excavadora, cargador, etc): TRACTOR AGRICOLA**

Marca	:	Valtra
Modelo	:	A990
Serie	:	V9903969987
Número de Motor	:	ABE375044
Año de fabricación	:	2014

**2. DESCRIPCION DEL BIEN (Excavadora, cargador, etc): ARADO REVERSIBLE 3 DISCOS**

Marca	:	Tatu
Modelo	:	AR3
Serie	:	0792-06356
Año de fabricación	:	2014

En caso de entrega, ésta deberá efectuarse en nuestros talleres ubicados en Av. Teodoro Valcárcel N° 1090, Urb. Santa Leonor - Trujillo.

Finalmente, dejamos constancia que a través de la presente misiva notarial estamos dando inicio al procedimiento de ejecución extrajudicial contemplado en el contrato de garantía mobiliaria respectivo, inscrito en el Registro Mobiliario de Contratos o en el Registro de Propiedad Vehicular de Lima, según corresponda de acuerdo al tipo de bien.

Sin otro particular, quedamos de ustedes,

Atentamente,

**ANEXO N° 7:***Reporte de cartera morosa al mes de Abril 2017*

Ciente	Monto	Por vencer	Vencido	1 A 30	31 A 60	61 A 90	91 A 180	SOBRE 180
GRAMZA INGENIERIA Y CONSTRUCCION S.A.C.	131403.53	8093.53	123310	123310	0	0	0	0
J & F BALAREZO ING. SCRL	79745.18	0	79745.18	0	0	0	0	79745.18
MINERA BARRICK MISQUICHILCA S.A.	79077.64	2769.74	76307.9	1676.76	371.85	1414.59	45232.7	27612
JJ Y M CONTRATISTAS GENERALES S.A.C.	70454.19	0	70454.19	0	0	0	0	70454.19
TRACTOMIN S.R.L.	68244.56	0	68244.56	0	0	0	0	68244.56
LA ARENA S.A.	56034.77	592.13	55442.64	55442.64	0	0	0	0
PCL S.R.L	66773.56	13924.52	52849.04	6962.26	6962.26	6962.26	31962.26	0
ANAYA CONTRATISTAS GENERALES S.A.C.	49238.12	0	49238.12	0	0	0	0	49238.12
DINA TRACTOR S.R.L.	231061.75	188849.4	42212.35	9442.47	9442.47	18884.94	4442.47	0
TRANSPORTES EMANUEL SAC	40456.07	0	40456.07	0	0	0	0	40456.07
GRUPO STEEL S.A.C.	39652.47	0	39652.47	0	0	0	0	39652.47
ARROYO SANCHEZ , JAIME DESPOSORIO	78148.4	39691.7	38456.7	0	0	0	0	38456.7
CABRERA AMAYA , DENNIS ELEVI	55753.96	17322.99	38430.97	6456.62	0	5774.33	0	26200.02
NATFER CONSTRUCCIONES E.I.R.L.	214917.92	178371.4	36546.52	27744.97	14506.35	0	-5704.8	0
SANCHEZ RICO INGENIERIA Y CONSTRUCCION SA	51869.47	17439.4	34430.07	3487.88	0	9524.56	21417.63	0
CONSTRUCTORA MARICIELO & DIEGO EIRL	48464.87	15062.24	33402.63	7531.12	8623.83	8623.83	8623.85	0
GRUPO CELLCH MINERÍA Y CONSTRUCCION E.I.R.L.	136817.33	103574.68	33242.65	16947.19	14808.66	1486.8	0	0
CAMPOSOL S.A.	70910.19	41740.94	29169.25	0	4521.02	1285.53	12999.48	10363.22

**ANEXO N° 8:***Desagio de intereses*

Valor Nominal o Futuro	8,409.47
TEA	11.79%
Fecha Vencimiento	13/06/2017
Fecha de Pago	16/01/2017
Días Adelanto	148
TEfectiva(Días Adelanto)	4.69%
Tdescuento(Días Adelanto)	4.48%
<b>Descuento</b>	<b>376.62</b>
<b>Valor Neto o Valor a Cobrar</b>	<b>8,032.85</b>

**ANEXO N° 9:***Inventario de letras por cobrar al mes de Abril 2017*

N° LETRA	ACEPTANTE	FECHA DE GIRO	FECHA VENCIMIENTO	IMPORTE	ESTADO DE DOCUMENTO	MOROSIDAD
018-4264	CADENAS MONCADA JOSE LUIS	06/04/2017	06/05/2017	\$1,000.00	EMITIDO	sí
018-4280	CONSORCIO DE EMPRESARIOS INVERSIONISTAS M & A SAC	08/04/2017	12/04/2017	\$8,920.80	EMITIDO	sí
018-4281	CONSORCIO DE EMPRESARIOS INVERSIONISTAS M & A SAC	08/04/2017	08/05/2017	\$8,920.80	EMITIDO	sí
018-4282	CONSORCIO DE EMPRESARIOS INVERSIONISTAS M & A SAC	08/04/2017	08/06/2017	\$8,920.80	EMITIDO	
018-4251	CONSTRUCTORA BARRETO CONTRATISTAS GENERALES SAC	04/04/2017	04/05/2017	\$2,193.82	EMITIDO	sí
018-4252	CONSTRUCTORA BARRETO CONTRATISTAS GENERALES SAC	04/04/2017	04/06/2017	\$2,193.82	EMITIDO	
018-4253	CONSTRUCTORA BARRETO CONTRATISTAS GENERALES SAC	04/04/2017	04/07/2017	\$2,193.82	EMITIDO	
018-4254	CONSTRUCTORA BARRETO CONTRATISTAS GENERALES SAC	04/04/2017	04/08/2017	\$2,193.82	EMITIDO	
018-4255	CONSTRUCTORA BARRETO CONTRATISTAS GENERALES SAC	04/04/2017	04/09/2017	\$2,193.82	EMITIDO	
018-4256	CONSTRUCTORA BARRETO CONTRATISTAS GENERALES SAC	04/04/2017	04/10/2017	\$2,193.82	EMITIDO	
018-4257	CONSTRUCTORA BARRETO CONTRATISTAS GENERALES SAC	04/04/2017	04/11/2017	\$2,193.82	EMITIDO	
018-4258	CONSTRUCTORA BARRETO CONTRATISTAS GENERALES SAC	04/04/2017	04/12/2017	\$2,193.82	EMITIDO	
018-4259	CONSTRUCTORA BARRETO CONTRATISTAS GENERALES SAC	04/04/2017	04/01/2018	\$2,193.82	EMITIDO	
018-4260	CONSTRUCTORA BARRETO CONTRATISTAS GENERALES SAC	04/04/2017	04/02/2018	\$2,193.82	EMITIDO	
018-4261	CONSTRUCTORA BARRETO CONTRATISTAS GENERALES SAC	04/04/2017	04/03/2018	\$2,193.82	EMITIDO	
018-4262	CONSTRUCTORA BARRETO CONTRATISTAS GENERALES SAC	04/04/2017	04/04/2018	\$2,193.82	EMITIDO	
018-4273	EDICAS SAC CONTRATISTAS GENERALES	07/04/2017	07/05/2017	\$9,614.45	EMITIDO	sí
018-4274	EDICAS SAC CONTRATISTAS GENERALES	07/04/2017	07/06/2017	\$9,614.45	EMITIDO	
018-4275	EDICAS SAC CONTRATISTAS GENERALES	07/04/2017	07/07/2017	\$9,614.45	EMITIDO	
018-4276	EDICAS SAC CONTRATISTAS GENERALES	07/04/2017	07/08/2017	\$9,614.45	EMITIDO	
018-4277	EDICAS SAC CONTRATISTAS GENERALES	07/04/2017	07/09/2017	\$9,614.45	EMITIDO	
018-4278	EDICAS SAC CONTRATISTAS GENERALES	07/04/2017	07/10/2017	\$9,614.45	EMITIDO	
018-4243	IBAÑEZ MENDEZ RUPERTO / VILLEGAS LUJAN LIVIA ORFILIA	20/04/2017	20/08/2017	\$9,916.21	EMITIDO	
018-4244	IBAÑEZ MENDEZ RUPERTO / VILLEGAS LUJAN LIVIA ORFILIA	20/04/2017	20/02/2018	\$9,916.21	EMITIDO	
018-4245	IBAÑEZ MENDEZ RUPERTO / VILLEGAS LUJAN LIVIA ORFILIA	20/04/2017	20/08/2018	\$9,916.21	EMITIDO	
018-4246	IBAÑEZ MENDEZ RUPERTO / VILLEGAS LUJAN LIVIA ORFILIA	20/04/2017	20/02/2019	\$9,916.21	EMITIDO	
018-4247	IBAÑEZ MENDEZ RUPERTO / VILLEGAS LUJAN LIVIA ORFILIA	20/04/2017	20/08/2019	\$9,916.21	EMITIDO	

**ANEXO N° 4 : FORMATO DE APROBACIÓN DE CRÉDITO**

UNIMAQ S.A.		FORMATO APROBACIÓN DE CRÉDITOS																																																																																									
1.- FORMA DE PAGO		<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="text-align: center;">FORMA</th> <th style="text-align: center;">CONDICIONES</th> </tr> <tr> <td>1: Contado Cash</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2: Cred L/Plazo C/Intern.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>3: Cred C/Plazo S/Intern.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>4: Cred C/Plazo C/Intern.</td> <td>GARANTIA MOBILIARIA/ GARANTIA INMOBILIARIA/ SEGURO UNIMAQ</td> </tr> </table>		FORMA	CONDICIONES	1: Contado Cash		2: Cred L/Plazo C/Intern.		3: Cred C/Plazo S/Intern.		4: Cred C/Plazo C/Intern.	GARANTIA MOBILIARIA/ GARANTIA INMOBILIARIA/ SEGURO UNIMAQ	Fecha de Presentación: 28/02/2017 Fecha de Aprobación: 28/02/2017																																																																													
FORMA	CONDICIONES																																																																																										
1: Contado Cash																																																																																											
2: Cred L/Plazo C/Intern.																																																																																											
3: Cred C/Plazo S/Intern.																																																																																											
4: Cred C/Plazo C/Intern.	GARANTIA MOBILIARIA/ GARANTIA INMOBILIARIA/ SEGURO UNIMAQ																																																																																										
2.- CLIENTE		<b>Sucursal: TRUJILLO</b> <b>Sectorista: CHRISTIAN CALDERON</b>																																																																																									
Nombre/Razón Social: CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA EMANUEL SAC Dirección: CAL. SAN ROMAN NRO. 125 LA LIBERTAD - SANCHEZ CARRION - HUAMACHUCO Documento de Identidad: 20482495070																																																																																											
2.1 REPRESENTANTE LEGAL																																																																																											
Apoderado: GLADYS LOAYZA QUEVEDO Dirección: CASERIO SAN MATEO DE MOLLEPATA - BAMBAMARCA - BOLIVAR - LA LIBERTAD Documento de Identidad: 19569925																																																																																											
2.2 AVAL																																																																																											
Nombre/Razón Social: LOZANO LOAYZA HENRY JOSSIMAR Dirección: JR. LARA N° 0395 - SANCHEZ CARRION - HUAMACHUCO - LA LIBERTAD Documento de Identidad: 44755444																																																																																											
3.- DESCRIPCIÓN DE LA VENTA																																																																																											
<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="text-align: center;">Equipo</th> <th style="text-align: center;">Orden</th> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Excavadora 320D2L</td> <td></td> </tr> </table>		Equipo	Orden	Excavadora 320D2L		<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th colspan="4" style="text-align: center;">Inventario</th> </tr> <tr> <th style="text-align: center;">Stock</th> <th style="text-align: center;">X</th> <th style="text-align: center;">Comprar</th> <th style="text-align: center;">Usado</th> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Nuevo</td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">X</td> </tr> </table>				Inventario				Stock	X	Comprar	Usado	Nuevo			X																																																																						
Equipo	Orden																																																																																										
Excavadora 320D2L																																																																																											
Inventario																																																																																											
Stock	X	Comprar	Usado																																																																																								
Nuevo			X																																																																																								
Vendedor: OMAR SANDOVAL - TRUJILLO																																																																																											
4.- CONDICIONES DE PAGO		5.- APROBACIÓN CONDICIONES ESPECIALES DE FINANCIAMIENTO																																																																																									
Condiciones Normales: <input checked="" type="checkbox"/> Condiciones Especiales de financiamiento:		<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="text-align: center;">Justificación</th> <th style="text-align: center;">Aprobación</th> </tr> <tr> <td style="height: 40px;"></td> <td></td> </tr> </table>				Justificación	Aprobación																																																																																				
Justificación	Aprobación																																																																																										
<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th rowspan="2"></th> <th colspan="2" style="text-align: center;">Condiciones</th> </tr> <tr> <th style="text-align: center;">Normales</th> <th style="text-align: center;">Especiales</th> </tr> <tr> <td>Valor Venta</td> <td style="text-align: right;">133,000.00</td> <td></td> </tr> <tr> <td>IGV</td> <td style="text-align: right;">23,940.00</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Precio de Venta</td> <td style="text-align: right;">156,940.00</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Gastos Legales</td> <td style="text-align: right;">1,374.40</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Seguro por UNIMAQ</td> <td style="text-align: right;">1,970.00</td> <td style="text-align: center;">01 año</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td style="text-align: right;">160,284.40</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Cuota Inicial 30%</td> <td style="text-align: right;">50,000.00</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Saldo de Vta</td> <td style="text-align: right;">110,284.40</td> <td></td> </tr> <tr> <td>N° de cuotas</td> <td style="text-align: center;">12</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Valor de C/cuota</td> <td style="text-align: center;">PAGAR</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Cuota Balleón</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Total de Letras</td> <td style="text-align: center;">12</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Plazo (Meses)</td> <td style="text-align: center;">12.00</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Tasa de Interés</td> <td style="text-align: right;">11.79%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>L/C Incluyendo Pte. Operación</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Margen objetivo</td> <td style="text-align: center;">20%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Margen de venta</td> <td style="text-align: center;">20%</td> <td></td> </tr> </table>			Condiciones		Normales	Especiales	Valor Venta	133,000.00		IGV	23,940.00		Precio de Venta	156,940.00		Gastos Legales	1,374.40		Seguro por UNIMAQ	1,970.00	01 año	Total	160,284.40		Cuota Inicial 30%	50,000.00		Saldo de Vta	110,284.40		N° de cuotas	12		Valor de C/cuota	PAGAR		Cuota Balleón			Total de Letras	12		Plazo (Meses)	12.00		Tasa de Interés	11.79%		L/C Incluyendo Pte. Operación			Margen objetivo	20%		Margen de venta	20%		6.- GARANTÍA - Garantía colateral ofrecida por el cliente. Mueble o inmueble. <table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="text-align: center;">Garantía</th> <th style="text-align: center;">Descripción</th> <th style="text-align: center;">Marca</th> <th style="text-align: center;">Modelo</th> <th style="text-align: center;">Año</th> <th style="text-align: center;">Valor Realiz.</th> </tr> <tr> <td>Valor Garantía</td> <td>TERRENO EN CENTRO POBLADO HUAMACHUCO</td> <td>HUAMACHUCO</td> <td>183.3 M2</td> <td></td> <td>\$ 216,960.00</td> </tr> <tr> <td>Valor Comercial</td> <td>SECTOR 1 MZ 161 LOTE 1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Otorgante</td> <td>SANCHEZ CARRION - HUAMACHUCO</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>PARTIDA: 14154162</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>				Garantía	Descripción	Marca	Modelo	Año	Valor Realiz.	Valor Garantía	TERRENO EN CENTRO POBLADO HUAMACHUCO	HUAMACHUCO	183.3 M2		\$ 216,960.00	Valor Comercial	SECTOR 1 MZ 161 LOTE 1					Otorgante	SANCHEZ CARRION - HUAMACHUCO						PARTIDA: 14154162				
	Condiciones																																																																																										
	Normales	Especiales																																																																																									
Valor Venta	133,000.00																																																																																										
IGV	23,940.00																																																																																										
Precio de Venta	156,940.00																																																																																										
Gastos Legales	1,374.40																																																																																										
Seguro por UNIMAQ	1,970.00	01 año																																																																																									
Total	160,284.40																																																																																										
Cuota Inicial 30%	50,000.00																																																																																										
Saldo de Vta	110,284.40																																																																																										
N° de cuotas	12																																																																																										
Valor de C/cuota	PAGAR																																																																																										
Cuota Balleón																																																																																											
Total de Letras	12																																																																																										
Plazo (Meses)	12.00																																																																																										
Tasa de Interés	11.79%																																																																																										
L/C Incluyendo Pte. Operación																																																																																											
Margen objetivo	20%																																																																																										
Margen de venta	20%																																																																																										
Garantía	Descripción	Marca	Modelo	Año	Valor Realiz.																																																																																						
Valor Garantía	TERRENO EN CENTRO POBLADO HUAMACHUCO	HUAMACHUCO	183.3 M2		\$ 216,960.00																																																																																						
Valor Comercial	SECTOR 1 MZ 161 LOTE 1																																																																																										
Otorgante	SANCHEZ CARRION - HUAMACHUCO																																																																																										
	PARTIDA: 14154162																																																																																										
9.- OBSERVACIONES		7.- GARANTIA ( deuda VS depreciación )																																																																																									
INICIAL: S/ 000.00 ( 31%) PRECIO DE SEGURO POR 01 AÑO LETRAS MENSUALES GARANTIA INMOBILIARIA GARANTIA MOBILIARIA		<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="text-align: center;">Deuda vs</th> <th style="text-align: center;">Curva Depreciación</th> <th style="text-align: center;">vs</th> <th style="text-align: center;">Requerimiento de Garantías</th> </tr> <tr> <td>Meses</td> <td style="text-align: center;">6</td> <td></td> <td style="text-align: center;">12</td> </tr> <tr> <td>Deuda Figurada</td> <td style="text-align: right;">116,120.85</td> <td></td> <td style="text-align: right;">118,335.66</td> </tr> <tr> <td>Curva Depreciación</td> <td style="text-align: right;">116,525.00</td> <td></td> <td style="text-align: right;">98,530.00</td> </tr> <tr> <td>Diferencia</td> <td style="text-align: right;">-404.15</td> <td></td> <td style="text-align: right;">19,805.66</td> </tr> <tr> <td>Garantía Requerida</td> <td style="text-align: right;">-606.22</td> <td></td> <td style="text-align: right;">29,708.49</td> </tr> </table>				Deuda vs	Curva Depreciación	vs	Requerimiento de Garantías	Meses	6		12	Deuda Figurada	116,120.85		118,335.66	Curva Depreciación	116,525.00		98,530.00	Diferencia	-404.15		19,805.66	Garantía Requerida	-606.22		29,708.49																																																														
Deuda vs	Curva Depreciación	vs	Requerimiento de Garantías																																																																																								
Meses	6		12																																																																																								
Deuda Figurada	116,120.85		118,335.66																																																																																								
Curva Depreciación	116,525.00		98,530.00																																																																																								
Diferencia	-404.15		19,805.66																																																																																								
Garantía Requerida	-606.22		29,708.49																																																																																								
10.- Obra ó Frente Principal de Trabajo:		8.- CONDICIONES DE APROBACION DEL CREDITO.																																																																																									
Construcción de Carreteras N° Contrato: S/N Monto: S/. 137,000.00 Plazo: 12 meses - renovable Ubicación de la Obra: Sartimbamba		<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>Con letras</td> <td style="text-align: center;">X</td> <td>Con Fianza</td> <td></td> <td>Con arras</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Con Aval</td> <td style="text-align: center;">X</td> <td>Con Cheque</td> <td></td> <td>Con Gar Colateral</td> <td style="text-align: center;">X</td> </tr> <tr> <td>Con Gar. Mobiliaria</td> <td style="text-align: center;">X</td> <td>Con Seguro</td> <td style="text-align: center;">X</td> <td>Otros</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Con presentación de Declaración Jurada - Tema Minería Ilegal-Infomal / DJ uso</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">X</td> </tr> <tr> <td>Con presentación de Certif.de autorización de inicio/ reinicio , activ minera</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>				Con letras	X	Con Fianza		Con arras		Con Aval	X	Con Cheque		Con Gar Colateral	X	Con Gar. Mobiliaria	X	Con Seguro	X	Otros		Con presentación de Declaración Jurada - Tema Minería Ilegal-Infomal / DJ uso					X	Con presentación de Certif.de autorización de inicio/ reinicio , activ minera																																																													
Con letras	X	Con Fianza		Con arras																																																																																							
Con Aval	X	Con Cheque		Con Gar Colateral	X																																																																																						
Con Gar. Mobiliaria	X	Con Seguro	X	Otros																																																																																							
Con presentación de Declaración Jurada - Tema Minería Ilegal-Infomal / DJ uso					X																																																																																						
Con presentación de Certif.de autorización de inicio/ reinicio , activ minera																																																																																											
Jefe de Créditos - Lima: _____ Sub-Gerente de Créditos: _____		Gerente de Finanzas	Gerente General	Comité de Créditos																																																																																							

**ANEXO N° 10: FICHA DE VALIDACIÓN**

**NOMBRES Y APELLIDOS:** RICARDO MANUEL ANTONIO HUERTAS RODRÍGUEZ

**TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:** CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS PARA DETERMINAR LOS RIESGOS OPERATIVOS EN UNIMAQ – AÑO 2016

VARIABLES	INDICADORES	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA	CRITERIO DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES
				REDACCIÓN CLARA Y PRECISA		TIENE COHERENCIA CON LOS INDICADORES		TIENE COHERENCIA CON LAS DIMENSIONES		TIENE COHERENCIA CON LAS VARIABLES		
				sí	NO	sí	NO	sí	NO	sí	NO	
CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS (VARIABLE INDEPENDIENTE)	NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE CONTROL INTERNO	¿Existe un MOF que detalle de manera clara y detallada las funciones, líneas de autoridad y responsabilidad?	ABIERTA									
		¿Todo el personal del área conoce claramente el MOF?	ABIERTA									
	REPORTE DE DEFICIENCIAS	¿Usted es el que aprueba los créditos?	ABIERTA									



		¿Toda la documentación y requisitos para el crédito son entregados a tiempo?	ABIERTA					
	IMPLEMENTACION Y SEGUIMIENTO DE MEDIDAS CORRECTIVAS	¿Se tiene un registro de los documentos por cobrar (facturas, boletas, notas de crédito y letras)?	ABIERTA					
RIESGOS OPERATIVOS (DEPENDIENTE)	MÉTODOS DE CONTROL DE PROCESOS	¿Existe algún descuento si el cliente cancela anticipadamente su deuda?	ABIERTA					