



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Cuentas por cobrar de los convenios interinstitucionales en
el Comando de Bienestar del Ejército 2019-2020: Análisis de
gestión administrativa**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Perea Mamani, Ana Carolina (ORCID: 0000-0003-0808-6323)

ASESOR:

Dr. Núñez Lira, Luis Alberto (ORCID: 0000-0003-3542-9117)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Administrativa y Cuentas por Cobrar

LIMA - PERÚ

2021

DEDICATORIA

A mis padres José y Dora por su amor incondicional, por su apoyo y consejos para ser una buena profesional.

A mi hermano José Carlos, por estar conmigo y apoyarme en todo.

A mi tía Elisa y a mi abuelita Rosa que me cuidan en esta nueva etapa de mi vida.

AGRADECIMIENTO

A las personas que me apoyaron a la realización de este trabajo de investigación. Asimismo, agradezco a mi Tutor de Tesis Dr. Núñez Lira, Luis Alberto, que, gracias a sus consejos y correcciones, hoy puedo culminar este trabajo. A los Profesores que inculcaron sus enseñanzas en las aulas.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	v
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. Introducción	1
II. Marco Teórico	4
III. Metodología	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Escenario de estudio	18
3.3. Participantes	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección	18
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	20
IV. Resultados y Discusión	21
4.1. Resultados de la revisión documentaria	21
4.2. Resultados de la entrevista a expertos	25
V. Conclusiones	30
VI. Recomendaciones	31
Referencia	32
Anexos	36

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01: Cuadro de cuentas por cobrar del convenio 01 Empresa Banco Comercio:

Tabla 02: Cuadro de cuentas por cobrar del convenio 02 Banco Scotiabank

Tabla 03: Cuadro de cuentas por cobrar del convenio 03 Banco GNB

Tabla 04: Cuadro de cuentas por cobrar del convenio 04 Banco Interbank

Tabla 05: Cuadro de cuentas por cobrar del convenio 05 Seguros Rímac y Reaseguros

Tabla 06: Cuadro de cuentas por cobrar del convenio 06 Banco Pichincha

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 01: Cuentas incobrables

Figura 02: Modalidades de procedimiento de cobro

Figura 03: Funciones de la Gestión Administrativa

Figura 04: Categorización de la función de Gestión Administrativa

Figura 05: Funciones de la Gestión Administrativa

Figura 06: Procesos para las cuentas por cobrar

Figura 07: Mapeamiento

Figura 08: Resumen de cuentas por cobrar

RESUMEN

El desarrollo del presente trabajo de investigación está enfocado a los aspectos relacionados a un buen manejo en la gestión de cuentas por cobrar, por lo que trae consigo a que no se cumpla los objetivos institucionales. El presente trabajo es no experimental porque se obtiene datos directamente de la realidad del objeto en estudio, asimismo es descriptivo de acuerdo a la finalidad de la investigación. El área de investigación está enlazada en la contabilidad gubernamental y el análisis de la gestión administrativa, presentando como la gestión de cuentas por cobrar en los convenios interinstitucionales que mantiene el Comando de Bienestar del Ejército (COBIENE) con Entidades Financieras, a través de sus contratos, control de pagos y evaluación de cumplimiento en el sistema de recaudación de la Sección Generadora de Recursos (SEGRE). Así mismo la SEGRE viene operando desde el mes de marzo del año 2020 y en pleno Estado de Emergencia tuvo que iniciar sus operaciones de manera virtual para la recuperación de sus cuentas por cobrar que se venían arrastrando desde el año 2017. Por lo que finalmente se llega a la conclusión que la gestión de cuentas por cobrar tiene una importancia en el incremento de recaudación para la entidad.

Palabras claves: cuentas por cobrar, convenios, recaudación.

Abstract

The development of this research work is focused on aspects related to good management in the management of accounts receivable, which means that the institutional objectives are not met. The present work is non-experimental because data is obtained directly from the reality of the object under study, it is also descriptive and correlational according to the purpose of the research. The research area is linked to Government Accounting, presenting as the management of accounts receivable in the inter-institutional agreements maintained by the Army Welfare Command (COBIENE) with Financial Entities, through their contracts, payment control and evaluation of compliance with the collection system of the Resource Generating Section (SEGRE). Likewise, SEGRE has been operating since March 2020 and in the midst of a State of Emergency it had to start its operations virtually to recover its accounts receivable that had been dragging on since 2017. Therefore, the conclusion is finally reached that the management of accounts receivable has an importance in the increase of collection for the entity.

Keywords: accounts receivable, agreements, collection.

I. INTRODUCCIÓN

Para, (Panchana, Cochea, Tigrero, & Tomala, 2020), las cuentas por cobrar, las definen como un derecho a cargo de los clientes provenientes de las ventas de bienes y servicios como consecuencia que los deudores no cumplan con los términos acordados en los contratos, facturas, documentos y/o cuentas pendientes.

Según, (Moreno C. , 2019), nos explica con un plan de mejora para la optimización de gestión de cuentas por cobrar. La cartera de las deudas que los compradores tienen con la entidad a la cual adquieren posesiones y servicios. Estas provienen de las ventas que realizan al empréstito y que cuentan con un plazo límite de pago. La administración de cartera comienza cuando las facturas son incobrables y se le debe dar un aviso al comprador para negociar una fecha de pago.

Actualmente uno de los problemas que preocupan a las entidades del Estado y privados en el Perú son las cuentas por cobrar. En el ámbito financiero nos genera una cartera pesada, por tal motivo la liquidez que se percibe es menor a lo estimado y en su mayoría se llega a la conclusión que las instituciones no llevan una manera adecuada sus análisis financieros y de gestión administrativa que llega a existir un desconcierto en el otorgamiento de ventas de crédito y elevada morosidad.

Las instituciones públicas cuentan con leyes para el saneamiento contable que permite a las cuentas incobrables sean castigadas por generar una cartera pesada da un desequilibrio en la información financiera, porque no se cuenta con una forma de gestionar y poder recuperar esas cuentas por cobrar.

Actualmente desde que empezó el Estado de Emergencia por la pandemia COVID -19, la economía nacional se le hacía inviable realizar pagos al contado y generar recursos por la crisis económica, y por tal motivo muchas entidades públicas como privadas se ven forzadas a las ventas al crédito, para dar un bienestar a sus clientes en esta época muy crítica en todos los rubros económicos. Pero cuando el cliente no puede cumplir con cancelar su deuda por motivos de crisis financiera que provoco esta pandemia, genera que las instituciones perdidas por causa de las cuentas por cobrar, lo que afecta en su utilidades y liquidez.

En el Comando de Bienestar del Ejército se creó la Sección Generadora de Recursos que se encarga de velar por la recaudación por conceptos de alquileres y convenios interinstitucionales que mantienen desde el 2017. Se creó una oficina que se encarga de la recaudación y recuperación de ingresos a inicio del mes de marzo del año 2020, por ese periodo iniciaba el estado de emergencia (cuarentena) por la pandemia del COVID-19, lo que trajo a la oficina un serio problema para poner al día los pagos pendientes que mantenía la institución.

Los convenios interinstitucionales nacen de la necesidad de brindar un Bienestar al personal militar con el otorgamiento de créditos hipotecarios, por lo tanto, el Comando de Bienestar del Ejército suscribe contrato con instituciones bancarias para que ofrezca créditos con cuotas accesibles y económicas que normalmente brindarían. Estos convenios generan ingresos a la institución por la cantidad de personas que se afilien, de esa forma genera recursos para la adquisición de bienes y servicios requeridos en la institución.

Los contratos están suscritos desde el año 2017 y fueron llevados en primer lugar por el área de abastecimiento, pero no contaban con un personal encargado de ver la gestión de los contratos, el control de los pagos y la recaudación de esos ingresos.

El Comando de Bienestar del Ejército durante el tiempo transcurrido se ha observado que no tenían una buena gestión administrativa que pudiera recuperar esa cartera pesada por la acumulación de deuda que no había sido gestionada ya sea por el cambio de clasificador que tenían o problemas administrativos de los años anteriores, por lo que se quiere verificar como ha sido la gestión para este año 2020 y si ha mejorado la gestión para las cuentas por cobrar.

Desde esta perspectiva se plantea como problema general: ¿Cómo se realiza las gestiones administrativas de las Cuentas por Cobrar de los Convenios Interinstitucionales en el Comando de Bienestar del Ejército en los años 2019-2020?

La investigación tiene el propósito de contribuir con la teoría de gestión administrativa de las cuentas por cobrar en una institución pública, asimismo, al tratar sobre las cuentas por cobrar, que está en el ámbito contable cuenta con sus teorías y normativas vigentes. Asimismo, en la presente investigación se

pretende poner en evidencia un problema práctico: No siempre las cuentas por cobrar son recuperables por tal motivo hay normativas para el saneamiento contable y castigo de cuentas incobrables, la metodología cualitativa aplica técnicas de análisis documental, realizándose un minucioso y detallado estudio de la información recabada en los expedientes sobre las cuentas por cobrar y las gestiones realizadas.

El objetivo es analizar la gestión administrativa de las Cuentas por Cobrar de los Convenios Interinstitucionales en el Comando de Bienestar del Ejército 2019-2020

II. MARCO TEÓRICO

Para, (Gonzales, Sanabria, & Zuñiga, 2016) la prospección del crédito y la cobranza se ha confirmado precisando en todas las empresas, dado que el entorno económico conlleva al permiso de créditos, pues esta constituye un herramienta de financiamiento, mediante el cual se logra que la dimensión de ventas crezca, generando así los ingresos requeridos para deshacer expensas y recibir a su vez cierta rentabilidad.

Según, (Yaurivilca, Gastelú, & Vasquez, 2019) es una herramienta para mejorar las riquezas, analizan la consideración de la administración de las cuentas por recaudar como un recurso adonde se administra y gestiona las ventas al empréstito y para lograr esos resultados aplica un cálculo mensual de políticas y procedimientos de colecta a sus compradores. Para (Burga & Rodrigo, 2019) nos indica la morosidad y la incobrabilidad no tiene una incidencia significativa sobre los indicadores de liquidez. (Cardenas & Velasco, 2013) en la investigación sobre la incidencia de la morosidad de las cuentas por recaudar en la rentabilidad y la liquidez por nos explica que ante la problemática que refleja un hospital por la adhesión morosa de cartera y la insostenibilidad financiera.

También (Taco, 2018) de acuerdo con una comparación de años 2016 y 2017, a organización no realizó los procedimientos de organización para recuperar sus facturas pendientes que perjudico el giro de la empresa para suministrar sus costos.

Según; (Maquera, 2017) en su exploración sobre la gestión de cuentas por percibir y su influencia en el sistema de recaudación de tributos en la Municipalidad Provincial de Tacna en el 2016, se enfoca en la falta de adecuada gestión y trae consigo al no cumplimiento de objetivos y metas.

Así mismo, (Bautista, 2018) realiza el análisis de cuentas por cobrar, de la Municipalidad Provincial de Tacna, en que determina que no implementaron eficientes controles permanentes y además no contaban con una adecuada gestión de las cuentas por cobrar que afecto en la eficiencia de cobros para elevar los ingresos, por lo que la municipalidad no podía disponer de liquidez para ejecuciones presupuestales.

La relación de la gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de las empresas del sector industrial que cotizan en la Bolsa de Valores de Lima

periodos 2010 al 2014, según (Flores, 2017) concluye que existe una relación entre la gestión de actividad y la rentabilidad de la empresa industriales.

Para, (Morales & Araujo, 2018) en su exploración de cuentas por recaudar y su relación en la rentabilidad de las empresas industriales, nos concluye en implementar políticas de crédito y cobranzas en un reseña definitivo con el fin que se incorporen criterios para asegurar la recuperación de los créditos dados en los plazos, y hacer seguimientos al acatamiento de los pagos, también de propiciar de una forma segura, rápida que garantice el embolso de su saco de compradores, se plantea que se trabaje mediante in arreglo de factoring, cuya aparato financiera nos facultará ganar liquidez a débil período, de estilo que las organismo logre acatar con sus obligaciones pactada, mejorando su liquides y rentabilidad.

Para la aplicación de una normativa de auditoria basada en riesgo por, (Tixilema, Oña, Hurtado, & Chacha, 2017), Se determina el nivel de daño y riesgo de fraude que se pueda lograr en la organización. Cuentan con propuesta que está compuesta por tres fases, las cuales son la creencia del daño, respuesta al riesgo y al informe del auditor sobre los hallazgos encontrados en la exploración de las cuentas por cobrar.

(Fernández, 2020), habla sobre la cartera morosa de créditos vencidos se ha incrementado año a año y su objetivo es analizar la cartera de créditos, ver la relación sobre como la gestión es la causa de morosidad y como afecta en las utilidades de la empresa. (Morillo & Llamo, 2019) por lo tanto concluye que para obtener una liquidez eficiente, es de vitral importancia el manejo de los ciclos de conversión en efectivo para ello la gerencia debe gestionar eficientemente los tres componentes para las cuentas por cobrar que debe ser: a corto plazo, a largo plazo e inventarios a corto plazo.

Para (Araiza, 2005) las define como un activo circulante que en un periodo corto se convertirá en efectivo o inversión. El en ámbito de la tesorería lo considera como un recurso económico de una empresa que generara beneficios en el futuro. Desde el punto de vista jurídico lo representan como derechos exigibles originados por las ventas, servicios prestados, financiamiento otorgado o cualquier concepto análogo. Simboliza la extensión de un crédito con la finalidad de perdurar a sus clientes habituales y atraer a nuevos clientes.

Según (Redondo, 2004) nos propone que las cuentas por cobrar engloban los créditos comerciales a beneficio de la empresa originados por la venta de artículos o servicios e incluyen los avales por facturas, notas de pago, documentos semejantes. Para (Meigs, Mark, Susan, & Jan, 2005) indica que son activo financiero para las organizaciones, en su mayoría del ámbito comercial; ya que se convertirán en activos líquidos que en un futuro serán efectivo dentro de un periodo de 30 a 60 días.

Para, (Gomez, 2002) nos habla que la política de crédito de una compañía da la pauta para señalar si se debe otorgar crédito a un cliente y el importe de éste. La empresa no debe solo establecerse del patrón de crédito que decreta, sino también del empleo exacto de estos modelos al tomar decisiones de crédito. Deben desarrollarse fuentes adecuadas de información y métodos de análisis de crédito. Cada uno de estos aspectos de la política de crédito es importante para la administración exitosa de las cuentas por cobrar de la empresa. La ejecución inadecuada de una buena política de créditos o la ejecución exitosa de una política de créditos deficientes no producen resultados óptimos.

Según, (Luis, 2011) las políticas de la recaudación en una organización se pueden valorar parcialmente examinando el valor de evaluación de cuentas incobrables. Este valor no solo es únicamente de las políticas de recaudación sino también de la administración de créditos, puede esperarse una ampliación en los gastos de recaudación para rebajar las cuentas de difícil cobro de la empresa.

Para (Ramírez, 2017) las cuentas incobrables están definida a su recuperación o no, lo que implica un peligro. Es por ello por lo que anteriormente se concede cualquier ejemplo de crédito debiendo estipularse las políticas que habrán de seguirse para que esta variedad de instrucciones sea lo menos riesgosa en cuanto a su recuperación. Las estimaciones de cuentas incobrables representan la cuantía que razonablemente no se recupera en activos de las ventas de mercancías o del beneficio de servicios a crédito.

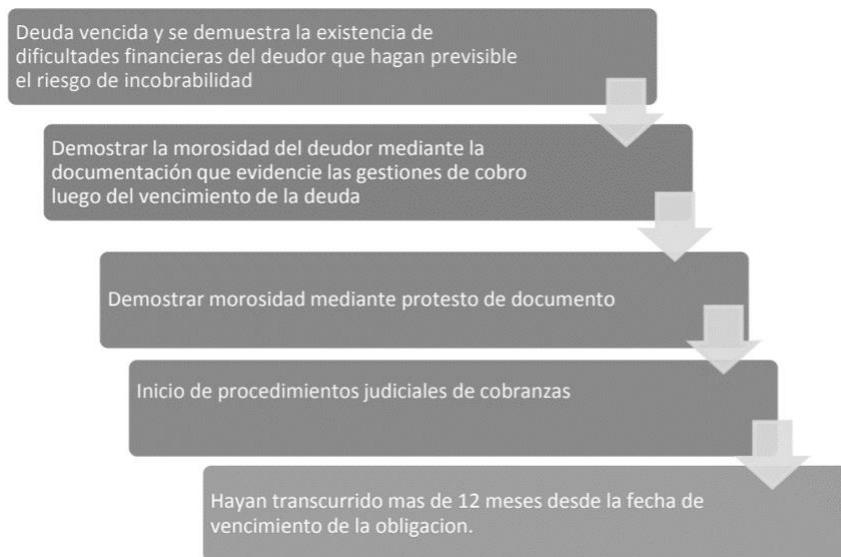
Asimismo, para (Somarriba, 2017) nos habla que normalmente en un negocio que vende mercancías y servicios a crédito algunos clientes que no paguen sus cuentas. Estas cuentas se conocen como incobrables y se clasifican en el rubro de gasto por cuentas incobrables, en la sección de gastos generales / gastos de venta del estado de resultados. El monto de gasto por cuentas

incobrables que resulte varía de acuerdo con las políticas generales de crédito de la compañía.

Para (Herz, 2018), nos indica que el crédito es un contrato por el cual la entidad pone a disposición cierto porcentaje, con límites, interés y otras condiciones económicas que la empresa desee aplicar. Producto de las ventas se dan las cuentas por cobrar y por la lenta recuperación de estos créditos se generan las cuentas incobrables.

Figura 01:

Cuentas incobrables



Fuente: (Carrera, 2017)

Métodos para calcular las cuentas incobrables:

Para establecer la cuantía adecuado a cuentas malas, se conocen tres bases o métodos según, (Luis, 2011)

- La base de un porcentaje sobre las ventas al crédito
- La base de cancelación directa
- La base de porcentaje sobre las Cuentas por Cobrar

Para (Somarriba, 2017) las cuentas por cobrar están sustentadas por los documentos pendientes de cobro que surgen por la venta de mercancías o la prestación de servicios a crédito.

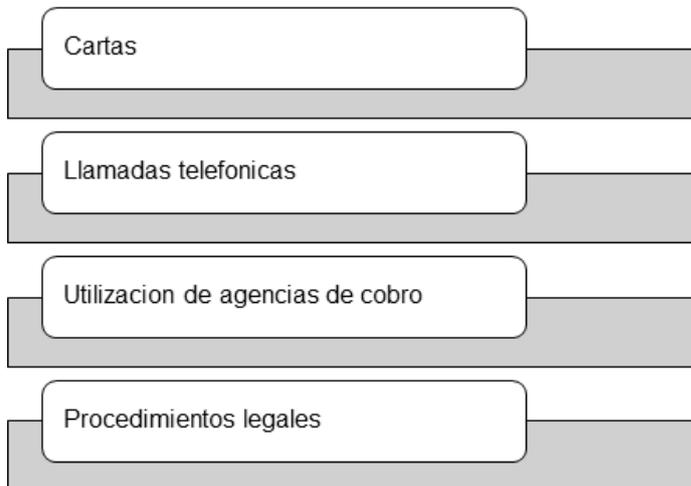
Modalidades de procedimiento de cobro

Según (Gomez, 2002) , nos indica que se aplica varias formas de procedimientos de recaudación. A magnitud que una cuenta se hace más antigua, la gestión de

recaudación se hace más particular y severa. Los procedimientos básicos de recaudación que se utilizan en la disposición que normalmente se siguen en el procedimiento de recaudación.

Figura 02:

Modalidades de procedimiento de cobro



Fuente: (Gomez, 2002)

La gestión administrativa de acuerdo con Henry Fayol, la define la administración como él un acumulado de procesos orientados a proyectar, constituir, administrar, sistematizar y vigilar los medios de la organización para el beneficio de objetivos de manera eficiente y eficaz (Cordoba, 2013)

Para (Ramirez, Ramirez, & Calderon, 2017) es la postura de conocimientos de cada uno de los procesos de la Administración; los cuales son: la planificación, la organización, la dirección, la coordinación o interrelación y el control de actividades de la institución; en otras palabras, la toma de decisiones y acciones oportunas para el desempeño de los objetivos preestablecidos de la agrupación y que se basan en los procesos.

Además, (Raffino, 2020) , la define como el compuesto de funciones a realizar para administrar una estructura mediante una dirección procedente de tareas, esfuerzos y medios. Su dimensión de regular y sistematizar las acciones y los distintos roles que se desempeñan internamente de la entidad permite advertir problemas y lograr los objetivos. La conducción sistemática de una correcta gestión administrativa favorece el alcance de resultados para la institución.

La cúspide del arreglo administrativo consiste en precaver a la distribución y disponerla para actuar, contemplando todos los instrumentos y procedimientos que necesita para ejecutar con sus objetivos y apagar los enseres negativos o recursos problemas (Raffino, 2020),

Para, (Espinoza & Yepes, 2012), nos explica que por medio de la gestión administrativa se integran, se formulan y se proyectan propuestas que generan mejoría y cambio positivo en las organizaciones y de ahí viene la importancia para la empresa y con el apoyo de los administradores quienes son los líderes, la cabeza y el eje sobre el cual giran las determinaciones y el futuro de la organización como tal, por lo tanto estos deben de concebir las soluciones más apropiadas; es el conjunto de capacidades, conocimientos y actitudes que tiene y adquieren las personas en la experiencia laborar y responsabilidad para capacitarse y aplicar en un negocio, jefe de un área o departamento de una institución a la que pertenezca.

Funciones de la gestión administrativa

Según (Ayala, 2006), en el proceso administrativo, implementado de manera sistemática, genera resultados favorables en la gestión de empresas, dicho proceso considera a la administración como la intérprete de ciertas actividades llamadas funciones administrativas las cuales son: Planeación, Organización, Dirección y Control; la cual lo representa en este cuadro:

Figura 03:

Funciones de la Gestión Administrativa



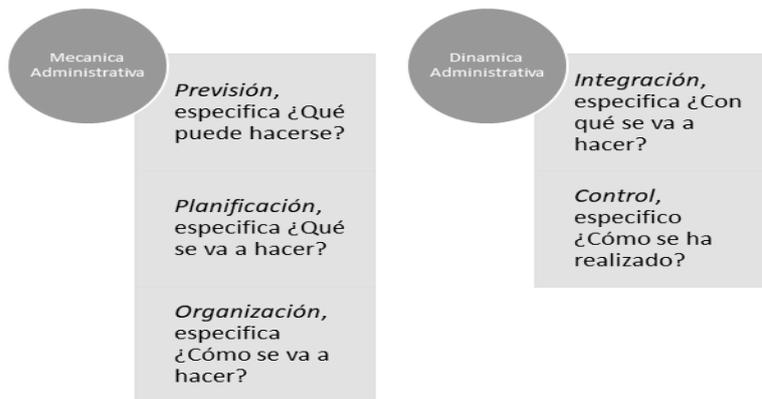
Fuente: (Ayala, 2006)

Además; (Ayala, 2006) explica que el proceso administrativo, es improbable dividirlo, sin embargo, con la intención de aprender, conocer y

emplear de la mejor manera la administración, es necesario separar las funciones que comprende; aunque en la práctica, no siempre es posible separar una función de otra. La categorización puede hacerse entre mecánica, y dinámica administrativa.

Figura 04:

Categorización de la función de Gestión Administrativa



Fuente: (Ayala, 2006)

Para, (Raffino, 2020), la gestión administrativa es el conjunto de actividades que se realiza para moralizar una entidad mediante una empresa natal de tareas, esfuerzos y medios. El tratado administrativo es un pensamiento que contempla cuatro funciones principales:

Figura 05:

Funciones de la Gestión Administrativa



Fuente: (Raffino, 2020)

Características de la gestión administrativa:

Para, (Raffino, 2020), bajo dirección del administrador, que supervisa los procedimientos de la corporación y se replica de que el derrame de anuncio sea adecuado y de que los elementos se empleen de modo efectivo. Contribuir a la mejora adjunto a la corporación, cediendo que puede comparar prácticas obsoletas y sanar procesos que contribuyan al pronunciamiento. El administrador y sus regimientos tienen varias responsabilidades que comportarse y, dependiendo del rubro en la que se desempeñen:

- Proponer y disponer políticas.
- Liderar varios equipos de trabajo.
- Supervisar el cumplimiento presupuestario.
- Proponer e implementar mejoras en las políticas de gestión.
- Controlar el pronunciamiento de remuneraciones.
- Elaborar programas de instrucción y enmienda del personal.
- Realizar formación y diagnósticos de manera periódica, referente al área de trabajo.
- Proponer, avisar y conservar actualizado a la junta de la organización.
- Preparar planes y previsiones de ventas.
- Seleccionar estrategias de ventas.
- Diagramar de distribución del área de trabajo para los empleados.

Gestión Administrativa Eficiente:

(Salguero & Garcia, 2018) Nos explica que para tener una administración eficiente es ver el modo en que las empresas adquieren y utilizan sus bienes para realizar objetivos y lograr beneficios. Debemos captar en cuenta que, para llevar a cabo un procedimiento administrativo eficiente, es preciso dibujar metas, planear estrategias y crear políticas, de la ayuda de un procedimiento racional y ordenado que permita realizar planes, plazos y evidenciar resultados, cuya intención es reducir el peligro a la decadencia, evitando errores y asegurando el triunfo institucional, integrando controles de gestión organizacionales, fuera de atender el rol fundamental que juega el recurso humano. Es necesario de elegir indicadores que permitan monitorear, vigilar y optimizar los ingresos del empleo, todo esto debe ir en función de lograr la conformidad del interesado, que, por supuesto dependerá de la eficacia del talento humano y el buen empleo de los medios técnicos, del personal y financieros

Estrategias en la Gestión Administrativa:

Las estrategias propuestas para mejorar la gestión administrativa van enfocadas a la formalización de sus procesos y procedimientos, en otras palabras, razonar todo aquello que se realiza con el propósito de regularizar actividades y dar a conocer de una manera clara a los empleados su función, esquivando así problemas, re trabajo, gresca en tareas, actividades olvidadas, entre otras consecuencias. El término o relato de puestos debe ir acompañada de la concreción de una resignación empresarial visionaria que permita levantar el cargo de identidad y de motivación de los empleados. Asimismo de lo delantero, las estrategias dirigidas a la mercadotecnia son necesarias para elevar las ventas, con ello entrar las metas organizacionales, lo que rectificaría las relaciones laborales, dado que como se vio en los resultados de esta exploración, el cumplimiento de metas es un factor destacado de motivación y de ampliación de la productividad (Villegas, Reyes, Perez, & Maldonado, 2016).

Para, (Valdez, 2016), en su exploración pudieron corroborar que el uso de técnicas de administración en los procesos administrativos aún es escaso, esto ha quedado reflejado en los niveles de rendimiento en comparación con las potencialidades que tiene el distintivo y la proyección de los indicadores de resultados. El modelo Costo-volumen es un aparato de la Contabilidad de administración muy oportuno para la toma de decisiones y la proyección de los niveles de orden de pedido. Los resultados obtenidos pudieron reafirmar que el uso de técnicas de administración adecuadas permite el recurso del cambio de toma de decisiones administrativas incentivando la especulación de los objetivos propuestos por la compañía e acrecentamiento de los niveles de adquisición y ganancias grupos a estos, además a través de esta técnica se pueden delinear los resultados operativos y tomar las decisiones adecuadas para su alcance.

(Mosquera, 2019) nos afirma que gracias a los grandes avances tecnológicos, la robusta competencia que existe en el mercado porque la globalización y primeramente los cambios continuos que tiene el comercio a grado económico han sido motivos más que suficientes para que ahora las empresas, sin afectar su tamaño y encuadre, se hayan visto en la urgencia de la implementación de una gestión administrativa – financiera, la cual permita arribar un nivel óptimo de privilegio en todas las áreas y bienes logrando así que exista el progreso esperado en todos los ámbitos. Para lograr que el proceso de la

gestión administrativa – financiera se realice con éxito es obligatorio que un grupo de personas que se encuentran a rango para que tomen las decisiones acertadas para que la entidad pueda posicionarse por además de sus competidores y lo más importante que destaquen en proyección hacia el futuro.

(Ormoza, Reyes, Cepeda, & Torres, 2020) Nos explica que, en su investigación sobre la Evaluación de riesgo y gestión administrativa en organizaciones públicas, el objetivo fue crear una tasación de daño y la gestión administrativa de una empresa de Agua.

Gestión de procesos administrativos para las cuentas por cobrar:

Para el proceso administrativo según (Fernandez & Petit, 2009), puede mencionarse que los procedimientos administrativos dirigidos a las cuentas por recaudar están dirigidos a regular y controlar la adecuada alteración de ventas desde el instante en que se establecen las políticas de crédito, se genera el saldo de la prestación del servicio, las labores de cobro; todo ello con la finalidad de fijar su adecuado acatamiento y inclinación a los lineamientos prescritos. Según (Fernandez & Petit, 2009) los procesos contables se respalda el filial de procedimientos de centinela chupatintas y contable que garanticen que las operaciones y registros sean autorizados y procesados bien, desde el periquete del otorgamiento del empréstito hasta la suspensión del servicio por parte del comprador. La misma vigencia, éstos garantizan la mayor tersura y objetividad de la documentación registrada, generando información financiera actualizada y confiable para la toma de decisiones adentro y exterior de la empresa como insumo para los usuarios internos y externos vinculados a la misma.

(Bravo, 2011) La define como cumplimiento de objetivos útiles para una institución y dando un valor al comprador. Otra definición tendría como grupo de actividades con un propósito en común para la organización.

En caso para las cuentas por cobrar (Hernandez M. , 2009) nos habla que dependen de la nivelación de recaudación de la liquidez de las ventas. Nos recomienda que debe tener un sistema de control ya que influye de la rentabilidad y el riesgo.

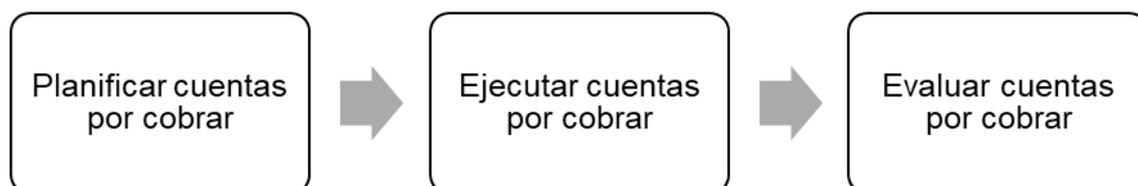
Según, (Jimenez, 2012), propósitos para diseñar un nuevo proceso de cuentas por cobrar sería reducir el ciclo de recolección, mejorar la política de créditos, optimizar las especificaciones de créditos, acortar el periodo de

facturación, reducir los errores de facturación, personal capacitada para las cuentas por cobrar y maximizar el proceso contable.

Los procesos para la administración de las cuentas por cobrar son los siguientes:

Figura 06:

Procesos para las cuentas por cobrar



Fuente: elaboración propia

Planificar Cuentas por Cobrar Convenios Interinstitucionales en el Comando de Bienestar del Ejército

Para (Pulido, 2014) , Se lleva a cabo un plan para realizar una táctica que dirijan a decisiones apropiadas, puesto y alcance en el área de las cuentas por cobrar, se debe de obtener información sobre las principales características de las cuentas por recibir, tales como política para la especificación de la valoración para cuentas dudosas recuperables, etc. Dichas características incluyen la manera en que operan en la institución, condiciones jurídicas, sistema de información, clase de la institución, escisión de funciones, término de líneas de jefatura y deber.

Según, (Contpaqi, 2020) es estratégico ganar regentar cuentas por cobrar de forma sustentable, por lo tanto, se requiere, nutrir una base de datos con la información sobre qué compradores te deben, cuánto te deben y cómo será la planificación de pago, copular con un estudio o planeación financiera sobre tus posibilidades de atender otorgando créditos. darle vueltas a la cabeza los financiamientos para cebar operando la transacción en el caso de que las deudas de compradores se retrasen, programar una automatización de todo el proceso, altercar a algún utensilio que automatice el recurso acabado.

(Chavez & Loconi, 2018) Nos indican que respecto a los créditos que maneja el jefe o el asistente del área de recaudación se encarga de efectuar la respectiva exploración para su otorgamiento, utilizando un manual como guía de soporte para seguir los lineamientos y requerimientos exigidos, para que dichos

otorgamientos sean ágiles, oportunos y efectivos. igualmente, se recomienda la provisión de cobro dudosa a fin de que la información sea objetiva debido a si no se va a ir arrastrando porque si no se va a ir arrastrando una cifra que no es verídica.

Ejecutar Cuentas por Cobrar Convenios Interinstitucionales en el Comando de Bienestar del Ejército

Para (Jimenez, 2012) en la ejecución de las cuentas por cobrar, habla el mecanismo para facilitar a los clientes las facilidades para poder cancelar sus facturas pendientes, notificar constantemente y de esa manera garantizar la continuidad de su servicio contratado con la empresa.

Según, (Pulido, 2014) se necesita identificar cambios significativos o transacciones no usuales etc. Se necesita hacer comparación de cifras de los ejercicios anteriores, para tomarlos como referencia, fluctuaciones de precios, etc. Los datos requeridos serian; Rotación de cuentas por cobrar, antigüedad de las cuentas por cobrar, calculo globales de los ingresos por cuentas por cobrar.

(Peralta, 2018) nos indica que para el logro de los objetivos de documentos en las cuentas por cobrar como son los procedimientos y controles sean de forma apropiada y sean comunicados oportunamente al personal involucrado, además de hacer un seguimiento (monitoreo) al cumplimiento de las políticas de créditos.

Evaluar Cuentas por Cobrar Convenios Interinstitucionales en el Comando de Bienestar del Ejército

Para, (Pulido, 2014) la evaluación de las cuentas por cobrar se lleva al verificar las evidencias, la documentación justificadora e Informática de esa manera habiendo verificado eso, se puede determinar el sistema contable a través de los seguimientos , observación de transacciones y la existencia de los controles claves en el área de los ingresos y las cuentas por cobrar.

Según (Rojas, 2015) existen 5 dimensiones que explican maneras de evaluar las cuentas por cobrar y los plasmados de las siguientes formas.:

- Que exista una buena organización en la institución o empresa.
- Tener un buen control de las facturaciones hasta las conciliaciones con las cuentas por cobrar.
- Realizar mediciones sistemáticas, de la actividad y el resultado, para controlar eficientemente el proceso.

- La institución maneje herramientas, aunque puedan ser muy manuales, que permiten mantener el control.
- El personal trabaje en equipo y estén capacitados para sus roles en el proceso de cobranza.

(Ruiz, 2015) indica que para la evaluación se consideran elementos para una evaluación objetiva de los créditos de los clientes, los cuales seria: Inversión actualizada. Administración de las cuentas por cobrar, clasificación de los créditos y las normativas de créditos.

(Moreno, Rincon, & Arteaga, 2019) señala que las empresas deberían realizar evaluación y análisis financiero vertical y horizontal para evaluar el impacto que tienen las cuentas por cobrar en el activo e indicadores financieros, sobre lo cual es posible redefinir la estrategia de negocio en especial el tema de ventas a crédito.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación:

En este presente trabajo de investigación se aplicó la investigación de tipo básica porque tiene como finalidad la obtención y recopilación de información para ir construyendo una base de conocimiento que se va agregando a la información previa existente con enfoque cualitativa con la finalidad de observar y recopilar la información respecto a la Gestión Administrativa Cuentas por Cobrar de los Convenios Interinstitucionales en el Comando de Bienestar del Ejército 2019-2020.

Para (Salgado Lévano, 2007) el término diseño en el marco de una investigación cualitativa se refiere al abordaje general que se utiliza en el proceso de investigación, es más flexible y abierto, y el curso de las acciones se rige por el campo (los participantes y la evolución de los acontecimientos), de este modo, el diseño se va ajustando a las condiciones del escenario o ambiente.

En el diseño de investigación, se emplearán las técnicas más apropiadas y que concuerden con el diseño para poder evaluar, correctamente, la gestión administrativa de las Cuentas por cobrar de los convenios Interinstitucionales del Comando de Bienestar del Ejército.

El estudio se desarrolló mediante un método inductivo; esta es una metodología flexible que logra suposiciones de forma integral a raíz de conjeturas determinadas, en este estudio se aplican estrategias de razonamiento que se cimienta en la inducción, para ello, desciende a partir de condiciones específicas a través de la triangulación para concebir consumaciones más integrales (Santiesteban, 2018) de esa forma se va a evaluar la información recopilada en el campo de estudio en tres categorías: planificación, ejecución y control en este caso de la Gestión Administrativa de las cuentas por cobrar de los convenios interinstitucionales del Comando de Bienestar del Ejército, con respecto a las variables de estudio. El diseño de Investigación es no experimental porque analiza el fenómeno de estudio que ya sucedido.

3.2. Escenario de estudio

El escenario del presente estudio de la presente investigación es en el Comando de Bienestar del Ejército, el cual de las diferentes oficinas que tiene a su cargo está la Sección Generadora de Recursos las que gestionan las cuentas por cobrar de los convenios interinstitucionales.

3.3. Participantes:

Los participantes para esta investigación se encuentran las siguientes personas:

- 2 contadoras de la Oficina Economía
- 1 jefe de la SEGRE
- 1 contador de la SEGRE

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En el presente trabajo de investigación se utilizó el enfoque evaluador para analizar la planificación, ejecución y evaluación de las cuentas por cobrar Convenios Interinstitucionales en el Comando de Bienestar del Ejército. El instrumento por utilizar es la guía de análisis documental, guía de evaluación y entrevistas a expertos para analizar la gestión administrativa de los convenios interinstitucionales del Comando de Bienestar del Ejército.

La primera técnica empleada es la guía de evaluación la cual es una estrategia que el investigador utiliza para recoger información acerca de las producciones y evidencias creadas por el área a investigar (los medios). Las técnicas para utilizar son diferentes en función de si la investigación participa o no en el proceso de evaluación. (Hamodi, López Pastor, & López Pastor, 2015)

La segunda técnica según (Díaz, 2017). Es el análisis documental el cual se utiliza mucho en las investigaciones, las permite sistematizar y sintetizar la documentación original y permite analizar de forma informativa y de consulta, las cuales serán los anexos de la investigación.

La tercera técnica fue la entrevista, técnica de gran jerarquía en las investigaciones de enfoques cualitativos, la cual permite recabar información detallada; referida al dialogo abierto entre el entrevistador y entrevistado donde formulan una seria de interrogantes con un objeto expreso diferente al hecho simple de platicar, siendo más complejo que ello (Troncoso y Amaya, 2016).

3.5. Procedimiento

Se revisó y organizó la información sobre las cuentas por cobrar de los años 2019- 2020 del sistema automatizado de administración financiera (SAAF) que utiliza la entidad.

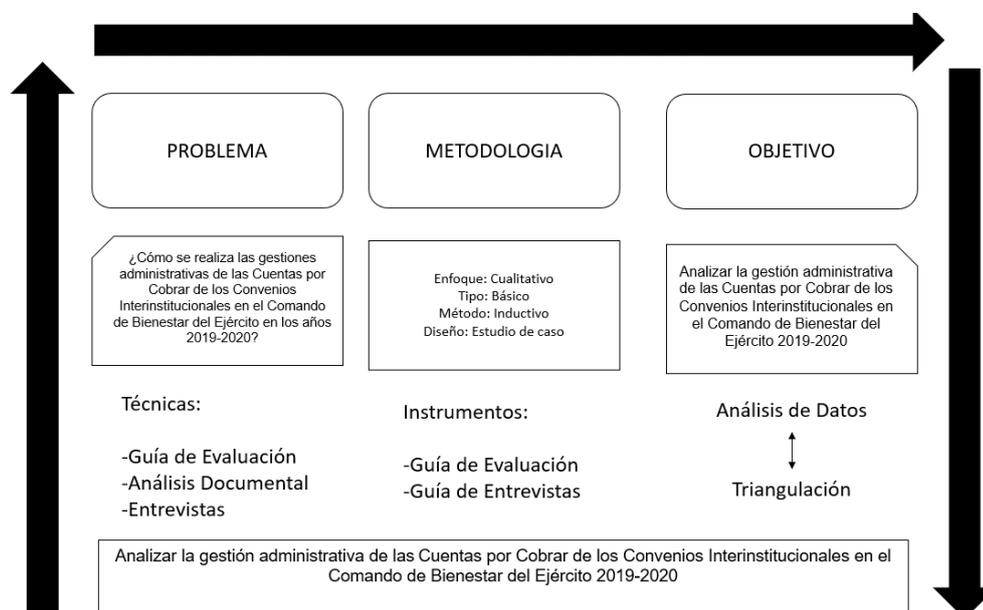
Se coordinó las fechas y lugar con los especialistas para efectos de recojo de información a través de la aplicación de la entrevista.

Se revisó y analizó la información obtenida donde se efectuó un análisis.

Se trianguló las diferentes fuentes informativas, la normativa y entrevistas donde se efectuó un análisis profundo del tema.

Figura 07:

Mapeamiento



Fuente: elaboración propia

3.6. Método de análisis de datos:

Para la presente investigación se utilizó las guías de entrevistas, el cual se realizó con la ayuda de los expertos de la institución que trabajan con las cuentas por cobrar, guía de análisis documentario, el cual se usó documentos de la institución como directivas, normativas y anexos de la institución y guía de evaluación, el cual la investigación realiza una evaluación de acuerdo con los hallazgos encontrados en la investigación.

3.7. Rigor científico:

La presente investigación se efectuó bajo un rigor científico los cuales se rigieron por los criterios de la calidad, credibilidad y transferibilidad de lo

desarrollado en el proceso de la investigación en estudio, este se fortaleció con las competencias, aptitudes del propio investigador, debido que, en el íntegro del extendido se ejecutó con calidad responsable cada capítulo de la tesis, la calidad de fuentes informativas fueron la distinción jerárquica, valorativa y metódica, el aporte, la reflexión académica son algunos de los aportes científicos, lo cual llevo a efectuar una interpretación profunda, interpretativa con el objeto de analizar la gestión administrativa de las cuentas por cobrar de los convenios interinstitucionales.

3.8. Aspectos éticos:

La presente investigación se trabajó con ética profesional, valores y principios profesionales en todo el proceso, esta se rigió bajo un cumplimiento de la resolución establecida por la Escuela de Posgrado, se desarrolló el íntegro de la tesis bajo las normas del Manual APA, donde se registró y se otorgó el crédito de autoría a los autores de las fuentes informativas citadas, donde se estableció una estructura y orden de ideas, siendo la información citada y referenciada fuentes con alto valor jerárquico que aportaron validez al contenido, siendo este trabajo una investigación original de autoría propia del investigador, haciendo mención que la tesis paso un programa de similitud donde se dio cumplimiento de las exigencias administrativas. En esa línea, la investigación es un aporte académico evaluativo, donde se trató los datos de manera objetiva, responsable siendo la data presentada real y no alterada por lo que resulta que los resultados presentados son confiables y puede ser usados en otras investigaciones.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Planificar Cuentas por Cobrar Convenios Interinstitucionales en el Comando de Bienestar del Ejército:

El Comando de Bienestar del Ejército, cuenta con estas cuentas por cobrar del año 2019 y 2020 de sus convenios interinstitucionales, las cuales se tiene planeado recuperar, las cuales se presentan en este cuadro resumen.

Figura 08:

Resumen de cuentas por cobrar 2019 al 2020

FECHA	N°DE FACTURAS	NOMBRE RAZON SOCIAL	IMPORTE	MES
16/11/2020	13	CONVENIO N° 1	S/35,295.00	Nov 2019 al Nov 2020
16/11/2020	16	CONVENIO N° 2	S/171,743.50	Ago 2019 al Nov 2020
16/11/2020	13	CONVENIO N° 3	S/6,321.00	Nov 2019 al Nov 2020
16/11/2020	13	CONVENIO N° 4	S/359,310.00	Ene 2020 al Nov 2020
16/11/2020	11	CONVENIO N° 5	S/110,000.00	Ene 2020 al Nov 2020
16/11/2020	11	CONVENIO N° 6	S/13,971.00	Dic 2017 al Nov 2020
		TOTAL	S/696,640.50	

El Comando de Bienestar del Ejército cuenta con un total de s/ 696,640.50 soles de los 6 convenios Interinstitucionales. Analizando el cuadro, el COBIENE cuenta con 6 convenios interinstitucionales, el convenio 01 con deudas desde noviembre del 2019 al noviembre 2020 por una suma de s/ 35,295.00 soles , el convenio 02 desde agosto del 2019 a noviembre del 2020 por s/ 171,743.00 soles, en el convenio 03 desde noviembre del 2019 al noviembre 2020 por s/ 6,321.00 soles, en el convenio 04 desde Enero 2020 al noviembre 2020 por s/ 359,321.00 soles, el convenio 05 cuenta con una deuda desde el mes de enero al noviembre del 2020 por s/ 110,000.00 soles y con el convenio 06 tiene una deuda desde diciembre del 2017 a noviembre del 2020 por s/ 13,971.00 soles.

El convenio con el importe más alto de deuda sería el convenio 04, por el importe de s/ 359,310.00 soles y el convenio con el importe mas bajo es el convenio 03 por el importe de s/ 6,321.00 soles.

El Comando de Bienestar del Ejército planifico al menos recuperar los convenios con más alto importe, para poder gestionar sus bienes y servicios para el año 2021.

Las gestiones realizadas fueron mediante notificaciones por correo electrónico a las empresas de los 6 convenios interinstitucionales, actualmente por motivos de la pandemia del Covid-19 no se ha realizado notificaciones físicas, pero mediante correo electrónico se les ha realizado la notificación a las empresas para que realicen las cancelaciones de las deudas acumuladas.

Ejecutar Cuentas por Cobrar Convenios Interinstitucionales en el Comando de Bienestar del Ejército

El Comando de Bienestar del Ejército con la Sección Generado de Recursos gestiona la recuperación de cuentas por cobrar de la siguiente manera:

Tabla 02:

Cuadro de cuentas por cobrar del convenio 01 Empresa Banco Comercio:

MES	N° FACTURA	RAZON SOCIAL	IMPORTE	AMORTIZACION	SALDO
2019-11-01	F175-000034	CONVENIO 01	S/2,604.00	S/2,604.00	S/0.00
2019-12-01	F175-000035	CONVENIO 01	S/2,643.00	S/2,643.00	S/0.00
2020-01-01	F175-000036	CONVENIO 01	S/2,649.00	S/2,649.00	S/0.00
2020-02-01	F175-000037	CONVENIO 01	S/2,724.00	S/2,724.00	S/0.00
2020-03-01	F175-000038	CONVENIO 01	S/2,787.00	S/2,787.00	S/0.00
2020-04-01	F175-000060	CONVENIO 01	S/2,715.00	S/2,715.00	S/0.00
2020-05-01	F175-000067	CONVENIO 01	S/2,778.00	S/2,778.00	S/0.00
2020-06-01	F175-000073	CONVENIO 01	S/2,772.00	S/2,772.00	S/0.00
2020-07-01	F175-000077	CONVENIO 01	S/2,751.00	S/2,751.00	S/0.00
2020-08-01	F175-000090	CONVENIO 01	S/2,742.00	S/2,742.00	S/0.00
2020-09-01	F175-000095	CONVENIO 01	S/2,733.00	S/2,733.00	S/0.00
2020-10-01	F175-000101	CONVENIO 01	S/2,703.00	S/2,703.00	S/0.00
2020-11-01	F175-000109	CONVENIO 01	S/2,694.00	S/0.00	S/2,694.00
TOTAL			S/35,295.00	S/32,601.00	S/2,694.00

Fuente: elaboración propia

El convenio 01 es de la empresa Banco Comercio el cual tiene como deuda total de s/ 35,295.00 soles desde el mes de noviembre del 2019 al noviembre del 2020, por lo cual la SEGRE realizo la gestión para la cancelación de estas cuentas por cobrar hasta el mes de octubre se llegó a recuperar el total de s/ 32,601.00 soles, teniendo como saldo el mes de noviembre de s/ 2,694.00 soles, lo que nos quiere decir es que esta empresa cumplió con amortizar sus deudas antes de que fuera notificado y llegar a ámbitos legales.

Tabla 03:

Cuadro de cuentas por cobrar del convenio 02 Banco Scotiabank

MES	N° FACTURA	RAZON SOCIAL	IMPORTE	AMORTIZACION	SALDO
2019-08-01	F175-000039	CONVENIO 02	S/3,938.50	S/3,938.50	S/0.00
2019-09-01	F175-000040	CONVENIO 02	S/10,899.00	S/10,899.00	S/0.00
2019-10-01	F175-000041	CONVENIO 02	S/10,749.00	S/10,749.00	S/0.00
2019-11-01	F175-000042	CONVENIO 02	S/10,839.00	S/10,839.00	S/0.00

2019-12-01	F175-000043	CONVENIO 02	S/10,935.00	S/10,935.00	S/0.00
2020-01-01	F175-000044	CONVENIO 02	S/10,317.00	S/10,317.00	S/0.00
2020-02-01	F175-000045	CONVENIO 02	S/10,605.00	S/10,605.00	S/0.00
2020-03-01	F175-000046	CONVENIO 02	S/10,797.00	S/10,797.00	S/0.00
2020-04-01	F175-000059	CONVENIO 02	S/11,217.00	S/11,217.00	S/0.00
2020-05-01	F175-000066	CONVENIO 02	S/11,340.00	S/11,340.00	S/0.00
2020-06-01	F175-000072	CONVENIO 02	S/11,397.00	S/11,397.00	S/0.00
2020-07-01	F175-000076	CONVENIO 02	S/11,250.00	S/11,250.00	S/0.00
2020-08-01	F175-000089	CONVENIO 02	S/11,265.00	S/11,265.00	S/0.00
2020-09-01	F175-000094	CONVENIO 02	S/11,631.00	S/0.00	S/11,631.00
2020-10-01	F175-000100	CONVENIO 02	S/12,003.00	S/0.00	S/12,003.00
2020-11-01	F175-000108	CONVENIO 02	S/12,561.00	S/0.00	S/12,561.00
TOTAL			S/171,743.50	S/135,548.50	S/36,195.00

Fuente: elaboración propia

En este cuadro se puede analizar que el convenio de la empresa Banco Scotiabank realizando las gestiones de las cuentas por cobrar que mantenía desde el mes de noviembre del 2019 hasta el noviembre del 2020, se pudo recuperar mediante notificaciones vía electrónica el importe de s/ 135,548.50 quedando como deuda los meses de setiembre, octubre y noviembre del 2020 que es el importe de s/ 36,195.00 soles.

Tabla 04:

Cuadro de cuentas por cobrar del convenio 03 Banco GNB

MES	N° FACTURA	RAZON SOCIAL	IMPORTE	AMORTIZACION	SALDO
2019-11-01	F175-000047	CONVENIO 03	S/48.00	S/48.00	S/0.00
2019-12-01	F175-000048	CONVENIO 03	S/168.00	S/168.00	S/0.00
2020-01-01	F175-000049	CONVENIO 03	S/276.00	S/276.00	S/0.00
2020-02-01	F175-000050	CONVENIO 03	S/402.00	S/402.00	S/0.00
2020-03-01	F175-000051	CONVENIO 03	S/486.00	S/486.00	S/0.00
2020-04-01	F175-000061	CONVENIO 03	S/588.00	S/588.00	S/0.00
2020-05-01	F175-000068	CONVENIO 03	S/465.00	S/465.00	S/0.00
2020-06-01	F175-000074	CONVENIO 03	S/462.00	S/462.00	S/0.00
2020-07-01	F175-000078	CONVENIO 03	S/711.00	S/711.00	S/0.00
2020-08-01	F175-000091	CONVENIO 03	S/696.00	S/696.00	S/0.00
2020-09-01	F175-000096	CONVENIO 03	S/672.00	S/672.00	S/0.00
2020-10-01	F175-000102	CONVENIO 03	S/672.00	S/0.00	S/672.00
2020-11-01	F175-000110	CONVENIO 03	S/675.00	S/0.00	S/675.00
TOTAL			S/6,321.00	S/4,974.00	S/1,347.00

Fuente: elaboración propia

El convenio 03 de la empresa Banco GNB tiene como deuda acumulada desde el mes de noviembre del 2019 a noviembre del 2020 un total de s/ 6,321.00 soles, la SEGRE gestionando con la empresa llegaron a un consenso para la recuperación del importe de s/ 4,974.00, por lo cual la empresa todavía mantiene una deuda de s/1,347.00 soles.

Tabla 05:

Cuadro de cuentas por cobrar del convenio 04 Banco Interbank

MES	N° FACTURA	RAZON SOCIAL	IMPORTE	AMORTIZACION	SALDO
2020-02-01	F175-000052	CONVENIO 04	S/27,513.00	S/27,513.00	S/0.00
2020-03-01	F175-000053	CONVENIO 04	S/27,582.00	S/27,582.00	S/0.00
2020-04-01	F175-000058	CONVENIO 04	S/28,317.00	S/28,317.00	S/0.00
2019-12-01	F175-000062	CONVENIO 04	S/28,545.00	S/28,545.00	S/0.00
2020-01-01	F175-000063	CONVENIO 04	S/27,732.00	S/27,732.00	S/0.00
2020-04-01	F175-000064	CONVENIO 04	S/28,317.00	S/28,317.00	S/0.00
2020-05-01	F175-000065	CONVENIO 04	S/25,941.00	S/25,941.00	S/0.00
2020-06-01	F175-000071	CONVENIO 04	S/26,457.00	S/26,457.00	S/0.00
2020-07-01	F175-000075	CONVENIO 04	S/27,948.00	S/27,948.00	S/0.00
2020-08-01	F175-000088	CONVENIO 04	S/28,644.00	S/28,644.00	S/0.00
2020-09-01	F175-000093	CONVENIO 04	S/27,840.00	S/27,840.00	S/0.00
2020-10-01	F175-000099	CONVENIO 04	S/27,300.00	S/0.00	S/27,300.00
2020-11-01	F175-000107	CONVENIO 04	S/27,174.00	S/0.00	S/27,174.00
TOTAL			S/359,310.00	S/304,836.00	S/54,474.00

Fuente: elaboración propia

El convenio 04 de la empresa Banco Interbank tiene como deuda acumulada desde el mes de diciembre del 2019 a noviembre del 2020 un total de s/ 539,310.00 soles, la SEGRE gestionando con la empresa llegaron a un consenso para la recuperación del importe de s/ 304,836.00, por lo cual la empresa todavía mantiene una deuda de s/54,474.00 soles.

Tabla 06:

Cuadro de cuentas por cobrar del convenio 05 Seguros Rímac y Reaseguros

MES	N° FACTURA	RAZON SOCIAL	IMPORTE	AMORTIZACION	SALDO
2020-01-01	F175-000054	CONVENIO 05	S/10,000.00	S/10,000.00	S/0.00
2020-02-01	F175-000055	CONVENIO 05	S/10,000.00	S/10,000.00	S/0.00
2020-03-01	F175-000056	CONVENIO 05	S/10,000.00	S/10,000.00	S/0.00
2020-04-01	F175-000057	CONVENIO 05	S/10,000.00	S/10,000.00	S/0.00
2020-05-01	F175-000069	CONVENIO 05	S/10,000.00	S/10,000.00	S/0.00
2020-06-01	F175-000070	CONVENIO 05	S/10,000.00	S/10,000.00	S/0.00
2020-07-01	F175-000079	CONVENIO 05	S/10,000.00	S/10,000.00	S/0.00
2020-08-01	F175-000087	CONVENIO 05	S/10,000.00	S/10,000.00	S/0.00
2020-09-01	F175-000098	CONVENIO 05	S/10,000.00	S/10,000.00	S/0.00
2020-10-01	F175-000104	CONVENIO 05	S/10,000.00	S/10,000.00	S/0.00
2020-11-01	F175-000106	CONVENIO 05	S/10,000.00	S/10,000.00	S/0.00
TOTAL			S/110,000.00	S/110,000.00	S/0.00

Fuente: elaboración propia

El convenio 05 de la empresa Rímac Seguros y Reaseguros tiene como deuda acumulada desde el mes de enero del 2020 a noviembre del 2020 un total de s/ 110,000.00 soles, la SEGRE gestionando con la empresa llegaron a un consenso para la recuperación del importe de s/ 110,000.00 soles, por lo cual la empresa ya no cuenta con deuda pendiente y se encuentra al día con sus pagos.

Tabla 07:

Cuadro de cuentas por cobrar del convenio 06 Banco Pichincha

MES	N° FACTURA	RAZON SOCIAL	IMPORTE	AMORTIZACION	SALDO
DIC 17 A ENE					
20	F175-000080	CONVENIO 06	S/8,823.00	S/0.00	S/8,823.00
2020-02-01	F175-000081	CONVENIO 06	S/384.00	S/0.00	S/384.00
2020-03-01	F175-000082	CONVENIO 06	S/549.00	S/0.00	S/549.00
2020-04-01	F175-000083	CONVENIO 06	S/552.00	S/0.00	S/552.00
2020-05-01	F175-000084	CONVENIO 06	S/543.00	S/0.00	S/543.00
2020-06-01	F175-000085	CONVENIO 06	S/540.00	S/0.00	S/540.00
2020-07-01	F175-000086	CONVENIO 06	S/540.00	S/0.00	S/540.00
2020-08-01	F175-000092	CONVENIO 06	S/534.00	S/0.00	S/534.00
2020-09-01	F175-000097	CONVENIO 06	S/525.00	S/0.00	S/525.00
2020-10-01	F175-000103	CONVENIO 06	S/495.00	S/0.00	S/495.00
2020-11-01	F175-000111	CONVENIO 06	S/486.00	S/0.00	S/486.00
TOTAL			S/13,971.00	S/0.00	S/13,971.00

Fuente: elaboración propia

El convenio 06 de la empresa Banco Pichincha tiene como deuda acumulada desde diciembre del 2017 a noviembre del 2020 un total de S/ 13,971.00 soles, la SEGRE a pesar de las notificaciones, oficios en físicos, la empresa hasta la fecha todavía no cancela su deuda por lo que de la mano con el asesor legal se le esta envía carta notarial para poder recuperar ese importe antes de terminar el año fiscal 2020.

Evaluar Cuentas por Cobrar Convenios Interinstitucionales en el Comando de Bienestar del Ejército

De acuerdo con lo ejecutado se ha visto que de los 6 convenios interinstitucionales de los Bancos (Banco Comercio, Scotiabank, Interbank, Banco GNB y Rímac Seguros y Reaseguros) que cuenta el Comando de Bienestar del Ejército, solo 1 ha cumplido con amortizar su deuda pendiente que sería el caso de Rímac Seguros y Reaseguros. En el caso de los convenios del Banco Comercio, Scotiabank, Banco GNB y Banco Interbank han amortizado sus deudas, pero todavía cuentan con deudas pendientes. Sin embargo, con el convenio del Banco Pichincha hasta la fecha cuenta con toda la deuda acumulada desde el año 2017 hasta 2020, por lo que genera una perdida para la entidad y problemas administrativos para poder recuperarlo.

De acuerdo con la teoría complementaria, las cuentas por cobrar deben de ser evaluadas para su recuperación, por lo tanto, según la Directiva 004-2013 de la institución señala que se debe determinar la provisión de cuentas dudosas

y el castigo de cuentas incobrables en las Unidades Ejecutoras. Ese sería el caso del Convenio de la empresa Pichincha porque no amortiza sus deudas hasta la fecha.

Se verifico que hay un buen registro de facturación con los demás convenios, y se tiene un control de las deudas que se mantienen hasta la fecha. La institución realizo notificaciones a las empresas de los convenios para que puedan cancelar sus deudas y de esa forma bajar las cuentas por cobrar, que generan una cartera pesada para la institución.

En el ámbito de la gestión administrativa de acuerdo con el análisis documentario, se ha constatado que la institución cuenta con directivas internas para la gestión de cuentas por cobrar, pero no se encuentran actualizados, el ultimo data del año 2013 y actualmente las normas han cambiado por lo que la oficina económica deberá sacar una directiva mas actual para poder realizar de acuerdo con las normativas la gestión de las cuentas por cobrar.

Resultados de las entrevistas a expertos de la Institución:

1.- Planificación de las Políticas de Crédito en la Institución:

Analizando las entrevistas realizadas la mayoría afirma que no realizan políticas de créditos en la institución, se basan en su mayoría a las directivas internar y normativas vigentes. Por ejemplo, hablan de la Directiva 004-2013 de cuentas por cobrar, pero ahí no especifica sobre políticas de créditos para las empresas externar que la entidad mantiene contrato o convenios.

Por otro lado, la institución tiene una resolución de entidad crediticia, por lo que esta obligado a tener una política de créditos que los mismos trabajadores puedan tener como guía y sirva para gestionar, poder tener plazos establecidos para las cuentas por cobrar.

2.- Planificar el registro de facturación:

Se afirma que se tiene un buen registro de facturación de acuerdo con las normativas vigentes, por cada deudor se mantiene un expediente con sus respectivos comprobantes de pagos. De acuerdo con la directiva interna que mantiene la institución, así es como se debe llevar el registro para las gestiones administrativas correspondientes. La institución tiene un sistema el cual se almacenan los datos y se puede verificar cuantas cuentas por cobrar existe en la institución.

3.- Planificación con las notificaciones a las empresas que se tiene convenios Interinstitucionales:

De acuerdo con las entrevistas realizadas se mantiene un estrecho contacto con las empresas que mantiene los convenios interinstitucionales, por lo que realizan notificaciones mensuales, pero solo cuando se envían las facturas, falta la reiteración de facturas anteriores que no han sido canceladas, por lo que la empresa de los convenios no llega a gestionar los pagos pendientes, Los trabajadores de la institución deberían tener una oficina de cuentas por cobrar que se encargue solo de la cobranza.

4.- Planificar el registro de las carteras que tiene las empresas con convenios interinstitucionales:

Con lo explicado por los trabajadores del COBIENE que trabajan con los convenios interinstitucionales indican que si se tiene registro de las carteras por cada convenio interinstitucional.

5.- Ejecutar el análisis de las cuentas por cobrar de las empresas de los convenios

Por la encuesta realizada a los expertos de la oficina económica, se puede realizar un análisis con el sistema que emplean (Sistema Automatizado de Administración financiera) el cual saca el reporte de las cuentas por cobrar. La oficina generadora de recursos solo se basa en los datos del sistema que manejan, pero no cuentan con un análisis manual y control de las cuentas que mantenían pendiente.

6.-Ejecucion de la información mensualmente los ingresos por cuentas por cobrar

Los trabajadores de la SEGRE del COBIENE reportan mensualmente las cuentas por cobrar, mediante el cierre contable y ese mismo cierre lleva firmas de responsables que esta el jefe del comando, el jefe del Segre y el auxiliar contable. La información mensual es importe porque de esa forma se podría tomar medidas extraordinarias para la recuperación de las cuentas por cobrar.

7.- Evaluación de las cuentas por cobrar más antiguas

Los expertos indican que de acuerdo con la directiva que manejan especifican que cada unidad deber evaluar las cuentas por cobrar que tienen, en ese caso la oficina generadora de recursos debería evaluar las cuentas por cobrar que mantiene el convenio del Banco Pichincha y de los demás convenios

si no terminan de cancelar sus facturas pendientes, porque solo un convenio se mantiene al día.

8.- Evaluación para realizar el castigo de cuentas por cobrar incobrables

Los expertos de la Oficina Económica explican que se realizan castigo de cuentas por cobrar cuando el comprobante ha pasado ya 2 años y todavía no hay recuperación alguna. También depende del monto de la deuda, si supera las 4 UIT.

Finalmente de acuerdo con los resultados obtenidos se puede verificar que la planificación de las cuentas por cobrar de los convenios interinstitucionales del Comando de Bienestar del Ejército es significativa, ya que en el 2019 y 2020 tienen cuentas por cobrar de los convenios y llegaron a recuperar los importes antes de terminar el año 2020, pero en las entrevistas realizadas indican que no cuentan con políticas de crédito y se basan en directivas, las cuentas están desactualizadas, por lo que estamos de acuerdo con (Gonzales, Sanabria, & Zuñiga, 2016) y (Morales & Araujo, 2018) que nos indica que es importante implementar políticas de crédito y cobranzas con el fin que se incorporen criterios para asegurar la recuperación de los créditos dados en los plazos, y hacer seguimientos al acatamiento de los pagos. Además, (Taco, 2018) y (Maquera, 2017) nos habla que una buena organización se puede realizar mejor los procesos de gestión de las cuentas por cobrar y se ha visto que existe organización en la oficina del Comando de Bienestar del Ejército ya que tuvieron orden en el control de las facturas y también para registrar la cancelación de las mismas, ya que sin eso habría una falta de adecuada gestión y trae consigo al no cumplimiento de objetivos y metas. También como indica (Morales & Araujo, 2018) que es necesario implementar políticas de crédito y cobranzas para poder asegurar la recuperación de los créditos dados en los plazos, y hacer seguimientos al acatamiento de los pagos.

Para la ejecución de las cuentas por cobrar se pudo ver como resultado que pudieron recuperar 5 de 6 convenios interinstitucionales, los cuales se puede constatar que realizaron la gestión de notificar a las empresas y poder recuperar, ya que como indica (Bautista, 2018), si no se implementan eficientes controles y adecuada gestión de las cuentas por cobrar tendría un afecto en la eficiencia de cobros. También como precisa (Fernández, 2020) y. (Morillo & Llamo, 2019)

acuerdan que una buena ejecución daría como resultado menos cartera morosa de créditos y del importante manejo de ciclos en la gestión para las cuentas por cobrar. Concordamos con (Gomez, 2002) en que la ejecución inadecuada de una buena política de créditos o la ejecución exitosa de una política de créditos deficientes no producen resultados óptimos en la recuperación de cuentas por cobrar como lo vimos en el caso de convenio Pichincha, que no se pudo recuperar esas cuentas por cobrar.

Y en caso de la evaluación de las cuentas por cobrar de acuerdo a los resultados obtenidos, la oficina que trabaja con las cuentas por cobrar tienen que realizar evaluaciones para determinar si se ha verificado la recuperación de los importes, o en caso contrario de no ser recuperados pasarían a cuentas incobrables y terminaría con un castigo de cuentas, por lo que de acuerdo a (Pulido, 2014) afirmamos que con la evaluación se puede verificar las evidencias de recuperación y de esa forma determinar de manera contable a través de los seguimientos, observación de transacciones y la existencia de los controles claves en el área de los ingresos y las cuentas por cobrar. Los trabajadores verificaron correctamente de acuerdo con las evidencias la recuperación de los 5 convenios interinstitucionales, por lo que se pudo determinar cómo explica (Rojas, 2015) las 5 dimensiones para evaluar las cuentas por cobrar. Además, que (Ruiz, 2015) y (Moreno, Rincon, & Arteaga, 2019) precisan que la evaluación debe ser objetiva con respecto a los créditos de los clientes deberían realizar evaluación y análisis financiero vertical y horizontal para evaluar el impacto que tienen las cuentas por cobrar en el activo e indicadores financieros para la mejora de la institución.

V. CONCLUSIONES

En las conclusiones, el investigador simplifica los resultados de la investigación realizada y muestra los resultados obtenidos. De lo desarrollado en la presente investigación hemos llegado a las siguientes conclusiones:

Primero: En conclusión, con respecto al análisis de la gestión administrativa de las Cuentas por Cobrar de los Convenios Interinstitucionales en el Comando de Bienestar del Ejército, realizan una gestión eficiente, ya que se pudo recuperar las deudas pendientes y realizan las gestiones en su mayoría de acuerdo con las directivas y normativa que emplean.

Segundo: En la planificación de las cuentas por cobrar por el Comando de Bienestar del Ejército ha realizado las gestiones administrativas de acuerdo con las directivas que mantiene la institución del año 2013, los trabajadores realizan sus funciones de acuerdo con esas directivas de cuentas por cobrar y manejan de manera ordenada sus registros de las carteras que existen en la institución. La institución no cuenta con políticas de crédito vigentes, lo cual hace que la planificación sea ineficiente.

Tercero: La ejecución de las cuentas por cobrar se ha concluido que ha realizado la recuperación de cinco convenios interinstitucionales los cuales han cancelado la mayoría de sus facturas pendientes, pero existe un convenio que no cancelo ninguna factura, por lo que genera una pérdida para la institución. Se ha verificado que las notificaciones se realizaban solo cuando se facturaba, pero no había un seguimiento contaste en la recuperación de las facturas.

Cuarto: La evaluación de las cuentas por cobrar como conclusión se ha llegado que para el caso del convenio que cuenta con deuda pendiente, este paso a ser evaluado por los asesores legales para su pronta recuperación antes que se convierta en una cuenta dudosa y al final se castigue esas cuentas por cobrar.

VI. RECOMENDACIONES

En los proyectos de investigación, debe realizarse un progreso continuo del mismo; por lo tanto, se exhorta a los futuros investigadores interesados en el presente tema, tener en cuenta las siguientes consideraciones:

La institución cuenta con directivas internas, pero del año 2013 y hasta la fecha se sigue manejando esa directiva, la cual se debería actualizar para que la gestión administrativa de las cuentas por cobrar sea más eficiente y cumpla con los criterios actuales según las normativas vigentes. Además, la institución debería crear políticas de crédito para dar plazos de pago, plazos de vigencia de las facturas realizadas y generarían más control en el manejo de las cuentas por cobrar.

La institución deberá idear una forma de ejecución en la recuperación de las cuentas por cobrar, como por ejemplo tener una oficina que vea solo cuentas por cobrar en el comando de Bienestar del Ejército.

La oficina encargada de las cuentas por cobrar deberá mandar al asesor legal para generar presión a la recuperación de esas facturas y también la oficina debería tener un asesor legal que vea solo cuentas por cobrar.

REFERENCIAS

- Araiza, V. (2005). Administración de las cuentas por cobrar. *Boletín Técnico* , 1-7.
- Arrieta, J. (2018). Cuentas por cobrar en la empresa Grifos Espinoza S.A. Lima 2015-2017. Lima: Universidad Norbert Wiener.
- Ayala, S. (7 de Setiembre de 2006). *Gestiopolis*. Obtenido de Gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/el-proceso-administrativo-y-sus-funciones-basicas/>
- Bautista, A. (Agosto de 2018). Analisis de cuentas por cobrar, segun OM N° 0031-2009-MPT, Municipalidad provincial de Tacna periodo 1998-2017. Lima: Universidad Peruana Union.
- Bravo, J. (2011). *Gestion de procesos (Alineados con la estrategia)*. Santiago de Chile: Editorial Evolucion .
- Burga, H., & Rodrigo, S. (Marzo de 2019). Cuentas por cobrar y su incidencia en los Indicadores de liquidez del Centro de Aplicación Imprenta Unión, Lima, Periodos 2013-2017 . Lima: Universidad Peruana Union.
- Cardenas, M., & Velasco, B. (2013). Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez: estudio de caso de una Empresa Social del Estado prestadora de servicios de salud . *Facultad Nacional de Salud Pública*, 16-25.
- Carrera, S. (Julio de 2017). Analisis de las Cuentas por cobrar en la empresa Induplasma SA año 2015. Guayaquil, Ecuador: Universidad Politecnica Salesiana .
- Chavez, Y., & Loconi, J. (2018). *EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES PARA DETERMINAR LA EFICIENCIA DE LAS POLÍTICAS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS EN LA EMPRESA FERRONOR SAC, 2015. PROPUESTA DE MEJORA*. Chiclayo: UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO.
- Contpaqi*. (22 de Setiembre de 2020). Obtenido de Contpaqi: <https://blog.contpaqi.com/contabilidad/como-hacer-un-proceso-efectivo-de-cuentas-por-cobrar>
- Cordoba, M. (2013). *Formulación y Evaluación de Proyectos (2da ed.)*. Bogota: ECOE.
- Ejercito del Perú*. (2018). Obtenido de Ejercito del Perú: <http://www.ejercito.mil.pe/>

- Espinoza, D., & Yepes, L. (2012). *La importancia de la Gestion Administrativa en una empresa*. Santa Rosa de Osos: SENA Complejo tecnologico para la gestion agroempresarial.
- Fernández, M. (2020). GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO Y LA MOROSIDAD DE LOS CRÉDITOS. CENTRO POBLADO LA PUCARA MI BANCO – CHOTA - 2017. Pimentel, Perú: Universidad Señor de Sipan.
- Fernandez, N., & Petit, A. (2009). PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LAS EMPRESAS DE CONSTRUCCIÓN DE LA INDUSTRIA PETROLERACASO: MUNICIPIO MARACAIBO . *Revista Electronica de Gerencia Empresarial*, 1-14.
- Flores, M. (Agosto de 2017). Relación de la gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de las empresas del sector industrial que cotizan en la Bolsa de Valores de Lima periodos 2010 al 2014 . Lima: Universidad Peruana Union.
- Gomez, G. (11 de Mayo de 2002). *Administración de cuentas por cobrar. Políticas de crédito y cobro*. Obtenido de Gestionpolis: <https://www.gestiopolis.com/>
- Gonzales, E., Sanabria, S., & Zuñiga, A. (2016). Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima, periodo 2010-2015. *Revista Valor Contable*, 57-71.
- Hernandez, M. (Julio de 2009). *Procedimiento para la administración de las cuentas por cobrar*. Obtenido de Gestipolis: <https://www.gestiopolis.com/>
- Hernandez, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las pautas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Herz, J. (2018). *Apuntes de contabilidad financiera - Tercera edición*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Jimenez, D. (11 de Julio de 2012). *Pymesycalidad20*. Obtenido de Pymesycalidad20: <https://www.pymesycalidad20.com/cuentas-por-cobrar-holograma-de-un-proceso-eficaz.html>
- Luis. (11 de Diciembre de 2011). *Contabilidad*. Obtenido de Contabilidad: <http://wwwjuayuacontabilidad.blogspot.com/>
- Maquera, F. (2017). Gestion de cuentas por cobrar y su influencia en el sistema de recaudacion de tributos en la Municipalidad Provincial de Tacna en el 2016. Tacna, Perú: Universidad Privada de Tacna.
- Mazariegos, P., & Ferriol, F. (2019). La rendicion de cuentas en establecimientos educativos de Guatemala. *Revista Electronica de Investigacion y Docencia*, 133-148.

- Meigs, R., Mark, B., Susan, H., & Jan, W. (2005). *CONTABILIDAD: LA BASE PARA DECISIONES GERENCIALES*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Morales, C., & Araujo, P. (Diciembre de 2018). Cuentas por cobrar y su relación en la rentabilidad de las empresas industriales del sector textil que cotizan en la bolsa de valores de Lima, periodo 2010-2016 . Lima: Universidad Peruana Union.
- Moreno, C. (2019). PLAN DE MEJORA OPTIMIZACIÓN DE GESTIÓN DE CARTERA REGIONAL CENTRO. Bogota: Universidad Santo Tomás.
- Moreno, C., Rincon, L., & Arteaga, J. (2019). *AUDITORÍA PARA EVALUAR LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR DESDE EL CUMPLIMIENTO CONTABLE Y EL IMPACTO FINANCIERO EN EL CONTEXTO EMPRESARIAL*. Santiago de Cali: Universidad Santiago de Cali.
- Morillo, J., & Llamo, D. (2019). Ciclo de la conversion de efectivo: Una herramienta esencial ára la evaluacion financiera de la empresa. *Universidad Peruana Union*, 54-64.
- Mosquera, E. (2019). Estrategias Administrativas y Financieras: herramientas clave para una gestión eficiente. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 1-35.
- Ormoza, S., Reyes, J., Cepeda, F., & Torres, M. (2020). Evaluación de riesgo y gestión administrativa en organizaciones públicas. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 600-621.
- Panchana, M., Cochea, H., Tigrero, F., & Tomala, L. (2020). Auditorias a las cuentas de activos: efectivos y cuentas por cobrar. *Journal of business and entrepreneurial studies*, 1-21.
- Peralta, K. (2018). *EVALUACION DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DISTRIBUCIONES MERIN S.R.L. - AÑO 2015*. Arequipa: UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTIN DE AREQUIPA.
- Pulido, R. (13 de Mayo de 2014). *Slideshare*. Obtenido de Slideshare: <https://es.slideshare.net/zinger20042001/procedimientos-en-las-cuentas-por-cobrar-y-las-cuentas-por-pagar>
- Pupo, L., & Pupo, E. (2019). LA ADMINISTRACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU CONTROL COMO ELEMENTOS VITALES PARA EL ADECUADO FUNCIONAMIENTO EMPRESARIAL. *Revista cubana de administración pública y empresarial*, 268-280.
- Raffino, E. (27 de agosto de 2020). *Concepto. de*. Obtenido de Concepto. de: <https://concepto.de/gestion-administrativa/>
- Ramirez, A., Ramirez, R., & Calderon, E. (2017). LA GESTION ADMINISTRATIVA EN EL DESARROLLO EMPRESARIAL. *CONTRIBUCIONES A LA ECONOMIA*, 1-21.

- Ramírez, F. (2017). *Universidad Interamericana para el Desarrollo*. Obtenido de Universidad Interamericana para el Desarrollo: <https://moodle2.unid.edu.mx/>
- Redondo, A. (2004). *Curso práctico de contabilidad general y superior Tomo I*. Venezuela: Corporación Marca.
- Rojas, D. (2015). *Nimbox*. Obtenido de Nimbox: <http://nimbox.com/ve/aplicaciones/cuentas-por-cobrar/evaluacion>
- Ruiz, H. (2015). <http://hector.marinruiz.com.mx/>. Obtenido de <http://hector.marinruiz.com.mx/>: <http://hector.marinruiz.com.mx/>
- Salguero, N., & Garcia, C. (2018). Gestión Administrativa Eficiente. *Polo del Conocimiento*, 1-12.
- Sanz, C. (2005). Gestion de cuentas por cobrar y a pagar: el factoring y el confirming. *Acciones e Investigaciones Sociales*, 301-314.
- Somarriba, J. (2017). *Contabilidad II Cuentas y Documentos por Cobrar*. Managua: Universidad Nacional Autonoma de Nicaragua.
- Taco, E. (2018). Cuentas por cobrar de una empresa comercial de envases industriales 2016 - 2017. Lima: Univesidad Norbert Wiener.
- Tixilema, E., Oña, B., Hurtado, K., & Chacha, H. (2017). Normativa de auditoría basada en riesgo. Aplicación a las cuentas por cobrar. *Revista Publicando*, 398-409.
- Valdez, D. (2016). Incidencia de las Técnicas de Gestión en la mejora de las decisiones administrativas. *Retos: Revista de Ciencias Administrativas y Económicas*, 200-213.
- Vallverdú, J., & Somoza, A. (2005). Algunas informaciones relevantes relacionadas con las cuentas a cobrar de clientes. *Tribuna de Opinion*, 20-26.
- Villegas, B., Reyes, Y., Perez, C., & Maldonado, J. (2016). ESTRATEGIAS DE ORGANIZACION PARA LA MEJORA DE LA GESTION ADMINISTRATIVA EN LAS EMPRESAS. *Pistas Educativas*, 251-259.
- Yaurivilca, P., Gastelú, T., & Vasquez, C. (Diciembre de 2019). Gestión de las cuentas por cobrar: una herramienta para mejorar las. Lima: Universidad Peruana Union.

ANEXOS

ANEXO 01: MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN

Matriz de Categorías:

Ambiente temático	Problema de investigación	Objetivo general:	Objetivo Específicos	Categorías	Indicadores	Informantes	Fuentes	Preguntas a los expertos
Comando de Bienestar del Ejército	¿Cómo fue el análisis de la gestión administrativa de las Cuentas por Cobrar de los Convenios Interinstitucionales en el Comando de Bienestar del Ejército 2019-2020?	Analizar la gestión administrativa de las Cuentas por Cobrar de los Convenios Interinstitucionales en el Comando de Bienestar del Ejército 2019-2020	Planificar Cuentas por Cobrar Convenios Interinstitucionales en el Comando de Bienestar del Ejército	Planificación	-Políticas de crédito -Registro de facturación -Notificaciones -Registro de carteras de clientes	COBIENE	Guía de evaluación Guía de Análisis Documental Guía de entrevista	¿Cuál ha sido la planificación las políticas de crédito en el COBIENE? ¿Cómo se ha planificado realizar un buen registro de facturación en COBIENE? ¿Cómo se ha planificado realizar notificaciones a las empresas facturadas en el plazo correspondiente? ¿Cómo se ha planificado un buen registro de las carteras de los clientes?
			Ejecutar Cuentas por Cobrar Convenios Interinstitucionales en el Comando de Bienestar del Ejército.	Ejecución	-Análisis de cuentas por cobrar -Registro de facturas canceladas -Registro de depósitos o transferencias -Informe mensual de cuentas por cobrar			¿Qué ejecución se ha realizado para el análisis de las cuentas por cobrar de los clientes? ¿Cuál es la manera se ejecutó el registro de las facturas canceladas? ¿Cómo se ejecutan los cobros de las facturas? ¿De qué manera se ejecuta la información mensualmente los ingresos por cuentas por cobrar?
			Evaluar Cuentas por Cobrar Convenios Interinstitucionales en el Comando de Bienestar del Ejército	Evaluación	-Evaluación de cuentas por cobrar -Castigo de cuentas por cobrar -recuperación de cuentas antiguas. -Cuentas incobrables vía judiciales			¿Cómo se evalúan las cuentas más antiguas existentes? ¿Cómo es la evaluación del castigo de cuentas por cobrar incobrables? ¿Qué se evalúa para recuperar facturas más antiguas? ¿Cómo es la evaluación del asesor jurídico ante las cuentas por cobrar?

ANEXO 02: INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN
GUÍA DE EVALUACIÓN:

Institución	
Nombre del Observador:	
Sección de la Institución:	

Objetivo: Observar y evaluar la Gestión Administrativas de las Cuentas por cobrar de los convenios Interinstitucionales del Comando de Bienestar del Ejército.

MATRIZ DE EVALUACIÓN		VALORACIÓN					
		Ineficiente.....Eficiente					
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5	6
Planificar Cuentas por Cobrar Convenios Interinstitucionales en el Comando de Bienestar del Ejército	¿Cómo se ha planificado las políticas de crédito en el COBIENE?						
	¿Cuál ha sido la planificación para realizar un buen registro de facturación en COBIENE?						
	¿Cómo se ha planificado realizar notificaciones a las empresas facturadas en el plazo correspondiente?						
	¿Cómo se ha planificado un buen registro de las carteras de los clientes?						
Ejecutar Cuentas por Cobrar Convenios Interinstitucionales en el Comando de Bienestar del Ejército	¿Qué ejecución se ha realizado para el análisis de las cuentas por cobrar de los clientes?						
	¿Cuál es la manera se ejecutó el registro de las						

	facturas canceladas?						
	¿Cómo se ejecutan los cobros de las facturas?						
	¿De qué manera se ejecuta la información mensualmente los ingresos por cuentas por cobrar?						
Evaluar Cuentas por Cobrar Convenios Interinstitucionales en el Comando de Bienestar del Ejército	¿Cómo se evalúan las cuentas más antiguas existentes?						
	¿Cómo es la evaluación del castigo de cuentas por cobrar incobrables?						
	¿Qué se evalúa para para recuperar facturas más antiguas?						
	¿Cómo es la evaluación del asesor jurídico ante las cuentas por cobrar?						

GUÍA DE ENTREVISTAS:

Fecha	
Nombre del Entrevistado	
Sección de la Institución:	

Objetivo: Con esta entrevista se quiere evaluar la Gestión Administrativas de las Cuentas por cobrar de los convenios Interinstitucionales del Comando de Bienestar del Ejército.

Preguntas:

1. ¿Cuál ha sido la planificación las políticas de crédito en el COBIENE?
2. ¿Cómo se ha planificado realizar un buen registro de facturación en COBIENE?
3. ¿Cómo se ha planificado realizar notificaciones a las empresas facturadas en el plazo correspondiente?
4. ¿Cómo se ha planificado un buen registro de las carteras de los clientes?
5. ¿Qué ejecución se ha realizado para el análisis de las cuentas por cobrar de los clientes?
6. ¿Cuál es la manera se ejecutó el registro de las facturas canceladas?
7. ¿Cómo se ejecutan los cobros de las facturas?
8. ¿De qué manera se ejecuta la información mensualmente los ingresos por cuentas por cobrar?
9. ¿Cómo se evalúan las cuentas más antiguas existentes?
10. ¿Cómo es la evaluación del castigo de cuentas por cobrar incobrables?
11. ¿Qué se evalúa para recuperar facturas más antiguas?
12. ¿Cómo es la evaluación del asesor jurídico ante las cuentas por cobrar?

GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

TÍTULO: Cuentas por cobrar de los convenios interinstitucionales del Comando de Bienestar del Ejército.

Objetivo específico 1:

1. Planificar Cuentas por Cobrar en los Convenios Interinstitucionales en el Comando de Bienestar del Ejército.

Ficha técnica: Documento: Fecha:

ÍTEMS	MARCA	
	SI	NO
01		

Objetivo específico 2:

2. Ejecutar Cuentas por Cobrar de los Convenios Interinstitucionales en el Comando de Bienestar del Ejército

Ficha técnica: Documento: Fecha:

ÍTEMS	MARCA	
	SI	NO
01		

Objetivo 3:

3. Evaluar Cuentas por Cobrar Convenios Interinstitucionales en el Comando de Bienestar del Ejército

Ficha técnica: Documento: Fecha:

ÍTEMS	MARCA	
	SI	NO
01		

ANEXO 03: RESULTADOS DE LOS INSTRUMENTOS

GUÍA DE EVALUACIÓN:

Institución	Ejercito del Perú
Nombre del Observador:	ANA CAROLINA PEREA MAMANI
Sección de la Institución:	Comando de Bienestar del Ejercito

Objetivo: Observar y evaluar la Gestión Administrativas de las Cuentas por cobrar de los convenios Interinstitucionales del Comando de Bienestar del Ejercito.

MATRIZ DE EVALUACIÓN		VALORACIÓN					
		Ineficiente.....Eficiente					
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5	6
Planificar Cuentas por Cobrar Convenios Interinstitucionales en el Comando de Bienestar del Ejército	¿Cómo se ha planificado las políticas de crédito en el COBIENE?	x					
	¿Cuál ha sido la planificación para realizar un buen registro de facturación en COBIENE?						x
	¿Cómo se ha planificado realizar notificaciones a las empresas facturadas en el plazo correspondiente?						x
	¿Cómo se ha planificado un buen registro de las carteras de los clientes?						x
Ejecutar Cuentas por Cobrar Convenios Interinstitucionales en el Comando de Bienestar del Ejército	¿Qué ejecución se ha realizado para el análisis de las cuentas por cobrar de los clientes?						x
	¿Cuál es la manera se ejecutó el registro de las						x

	facturas canceladas?						
	¿Cómo se ejecutan los cobros de las facturas?					x	
	¿De qué manera se ejecuta la información mensualmente los ingresos por cuentas por cobrar?					x	
Evaluar Cuentas por Cobrar Convenios Interinstitucionales en el Comando de Bienestar del Ejército	¿Cómo se evalúan las cuentas más antiguas existentes?						x
	¿Cómo es la evaluación del castigo de cuentas por cobrar incobrables?					x	
	¿Qué se evalúa para para recuperar facturas más antiguas?				x		
	¿Cómo es la evaluación del asesor jurídico ante las cuentas por cobrar?			x			

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS:

FECHA	16-11-2020
Nombre del Entrevistado:	My Paola Cano Toro
Sección de la Institución:	SEGRE -Comando de Bienestar del Ejercito

Objetivo: Con esta entrevista se quiere evaluar la Gestión Administrativas de las Cuentas por cobrar de los convenios Interinstitucionales del Comando de Bienestar del Ejército.

Preguntas:

13. ¿Cuál ha sido la planificación las políticas de crédito en el COBIENE?
No se ha realizado planificación sobre las políticas de crédito, la institución se basa en la directiva que emite la oficina económica y de ahí empezamos con la ejecución de las cuentas por cobrar. El comando de Bienestar no tiene políticas de créditos propias.

14. ¿Cómo se ha planificado realizar un buen registro de facturación en COBIENE?
La planificación de los registros de facturación empieza cuando nos llegan los cuadros de procesamiento de costos, la oficina encargada de ver los descuentos de los respectivos convenios nos envía mediante oficio para realizar las facturas y remitirlas a los bancos.

15. ¿Cómo se ha planificado realizar notificaciones a las empresas facturadas en el plazo correspondiente?
Después de realizadas las facturas a los convenios interinstitucionales, se les envía mediante correo electrónico a las personas encargadas, además que se les hace llamadas telefónicas avisándoles de los correos enviados.

16. ¿Cómo se ha planificado un buen registro de las carteras de los clientes?
Tenemos un correcto registrado por cada convenio interinstitucional, cada factura y en el sistema se puede sacar reportes mensuales y diarios.

17. ¿Qué ejecución se ha realizado para el análisis de las cuentas por cobrar de los clientes?
La ejecución realizada es de acuerdo con la directiva 004-2013 de la oficina económica, realizar notificaciones de deuda hasta un plazo determinado y cobrar habiendo cubierto todos los medios posibles de cobranza.

18. ¿Cuál es la manera se ejecutó el registro de las facturas canceladas?
La oficina tiene acceso a la cuenta bancaria por lo que se puede verificar cuando ingresa los montos a cancelar, además las empresas envían por correo los Boucher y detracciones de las facturas canceladas.

19. ¿Cómo se ejecutan los cobros de las facturas?

Hemos llegado con un acuerdo a las empresas para que sean mediante transferencia bancaria a la cuenta de bienestar, los años anteriores lo hacían mediante cheque, hasta lo especifica en los mismos contratos, pero por el problema de la pandemia, se tomó la decisión que fuera mediante transferencia bancaria.

20. ¿De qué manera se ejecuta la información mensualmente los ingresos por cuentas por cobrar?

Nosotros como unidad enviamos la información a la oficina económica y un reporte mensual al jefe de la unidad, para informarles sobre la reducción o aumento de las cuentas por cobrar.

21. ¿Cómo se evalúan las cuentas más antiguas existentes?

De acuerdo con la directiva que se maneja, evaluamos las cuentas por cobrar por importe si son mayor o menor a la UIT y los medios empleados para la recuperación.

22. ¿Cómo es la evaluación del castigo de cuentas por cobrar incobrables?

En la directiva nos explica que debemos realizar la evaluación por cada empresa, de acuerdo con los importes de deudas que mantienen, las notificaciones realizadas y todos los medios empleados para su recuperación, de no haberse recuperado los importes, se realiza un saneamiento contable para el castigo de cuentas.

23. ¿Qué se evalúa para recuperar facturas más antiguas?

La evaluación que se hace es si con las empresas se llega a un acuerdo para disminuir el importe si es muy elevado o en todo caso que paguen por partes, aunque depende del periodo de pago algunas ya ni reconocen la deuda que solamente pasa a castigo de cuentas.

24. ¿Cómo es la evaluación del asesor jurídico ante las cuentas por cobrar?

Después de realizar todas las acciones correspondientes según la directiva, llega al asesor legal que realiza un dictamen con toda la documentación como son las notificaciones, las facturas y ya puede enviar cartas notariales o dictaminar que pase a castigo de cuentas de acuerdo a su importe y plazo establecidos.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS:

FECHA	18-11-2020
Nombre del Entrevistado:	EC Julio Cárdenas Fernández
Sección de la Institución:	RDR - Comando de Bienestar del Ejercito

Objetivo: Con esta entrevista se quiere evaluar la Gestión Administrativas de las Cuentas por cobrar de los convenios Interinstitucionales del Comando de Bienestar del Ejercito.

Preguntas:

1. ¿Cuál ha sido la planificación las políticas de crédito en el COBIENE?
El COBIENE no cuenta por políticas de créditos, hasta la fecha no han generado normativas dentro de la unidad, pero a nivel de todo el ejercito se basan en las directivas que saca la Oficina Económica.

2. ¿Cómo se ha planificado realizar un buen registro de facturación en COBIENE?
Manualmente realizamos los registros mediante Excel, pero también se registra en el SAAF que es el sistema que utilizamos para generar boletas, facturas, notas de crédito y debido, y ahí sacamos reportes mensuales.

3. ¿Cómo se ha planificado realizar notificaciones a las empresas facturadas en el plazo correspondiente?
Cuando verificamos que las empresas no están depositando en los plazos establecidos enviamos notificaciones para recalcar la deuda que todavía mantienen a la institución.

4. ¿Cómo se ha planificado un buen registro de las carteras de los clientes?
Se ha verificado cada factura por convenio interinstitucional y con ayuda del sistema que se maneja, se puede tener un buen registro de las carteras de los clientes.

5. ¿Qué ejecución se ha realizado para el análisis de las cuentas por cobrar de los clientes?
Se realiza de acuerdo con cada convenio interinstitucional y también de la mano con la directiva de cuentas por cobrar y de esa forma de realiza en análisis, por cada cliente.

6. ¿Cuál es la manera se ejecutó el registro de las facturas canceladas?
Se tiene acceso a la cuenta bancaria para verificar los abonos y las empresas nos envían los Boucher por correo.

7. ¿Cómo se ejecutan los cobros de las facturas?
Se realiza mediante cuenta bancaria las cuales se les envía por el correo electrónico notificando sus facturas pendientes.

8. ¿De qué manera se ejecuta la información mensualmente los ingresos por cuentas por cobrar?

La ejecución se realiza cuando enviamos la información del cierre contable que mensualmente enviamos a la oficina economía y al jefe de la unidad.

9. ¿Cómo se evalúan las cuentas más antiguas existentes?

Se verifica la antigüedad de la factura emitida, se le notifica a la empresa para que realicen el pago, si no reconocen la deuda, se realiza el castigo de cuentas.

10. ¿Cómo es la evaluación del castigo de cuentas por cobrar incobrables?

Se utiliza la directiva de la oficina económica, que nos brindan pautas de cómo gestionar el castigo de cuentas incobrables.

11. ¿Qué se evalúa para recuperar facturas más antiguas?

La evaluación se realiza mediante gestiones sobre las empresas, para notificarles las deudas que mantienen, enviarles cartas notariales, etc.

12. ¿Cómo es la evaluación del asesor jurídico ante las cuentas por cobrar?

Cuando se le envía al asesor legal son para dos asuntos en concreto, primero para generar presión a la empresa y envíaes mediante cartas notariales de acuerdo al monto de deuda, y lo segundo es para el castigo de cuenta, cuando se vuelve incobrable las facturas pendientes.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS:

FECHA	23-11-2020
Nombre del Entrevistado:	EC Milagros Pilar Rueda Mesa
Sección de la Institución:	Contadora Comando de Bienestar del Ejercito

Objetivo: Con esta entrevista se quiere evaluar la Gestión Administrativas de las Cuentas por cobrar de los convenios Interinstitucionales del Comando de Bienestar del Ejercito.

Preguntas:

1. ¿Cuál ha sido la planificación las políticas de crédito en el COBIENE?
Las políticas de créditos son la directiva 004-2013 de la oficina económica, pero en la directiva no especifica planificación, solo la ejecución de las cuentas por cobrar.

2. ¿Cómo se ha planificado realizar un buen registro de facturación en COBIENE?
Se coordina con la oficina de procesamiento de descuento para que nos envíe el cuadro de los convenios para realizar las facturas.

3. ¿Cómo se ha planificado realizar notificaciones a las empresas facturadas en el plazo correspondiente?
Cuando se realiza las facturas a cada convenio, se les notifica mediante un correo electrónico para que tengan conocimiento y tramiten el pago correspondiente.

4. ¿Cómo se ha planificado un buen registro de las carteras de los clientes?
Gracias al sistema que tiene el ejército se pudo tener un buen registro de las carteras por clientes, en este caso por cada convenio interinstitucional.

5. ¿Qué ejecución se ha realizado para el análisis de las cuentas por cobrar de los clientes?
Para la ejecución de análisis de las cuentas por cobrar, nos basamos en la directiva de la oficina económica que nos indican cual es el tratamiento de acuerdo con los importes o la antigüedad de las facturas.

6. ¿Cuál es la manera se ejecutó el registro de las facturas canceladas?
La oficina tiene acceso a la cuenta bancaria por lo que se puede verificar cuando ingresa los montos a cancelar, además las empresas envían por correo los Boucher y detracciones de las facturas canceladas.

7. ¿Cómo se ejecutan los cobros de las facturas?
Hemos llegado con un acuerdo a las empresas para que sean mediante transferencia bancaria a la cuenta de bienestar, los años anteriores lo hacían mediante cheque, hasta lo especifica en los mismos contratos, pero por el problema de la pandemia, se tomó la decisión que fuera mediante transferencia bancaria.

8. ¿De qué manera se ejecuta la información mensualmente los ingresos por cuentas por cobrar?

Nosotros como unidad enviamos la información a la oficina económica y un reporte mensual al jefe de la unidad, para informarles sobre la reducción o aumento de las cuentas por cobrar.

9. ¿Cómo se evalúan las cuentas más antiguas existentes?

De acuerdo con la directiva que se maneja, evaluamos las cuentas por cobrar por importe si son mayor o menor a la UIT y los medios empleados para la recuperación.

10. ¿Cómo es la evaluación del castigo de cuentas por cobrar incobrables?

En la directiva nos explica que debemos realizar la evaluación por cada empresa, de acuerdo con los importes de deudas que mantienen, las notificaciones realizadas y todos los medios empleados para su recuperación, de no haberse recuperado los importes, se realiza un saneamiento contable para el castigo de cuentas.

11. ¿Qué se evalúa para recuperar facturas más antiguas?

La evaluación que se hace es si con las empresas se llega a un acuerdo para disminuir el importe si es muy elevado o en todo caso que paguen por partes, aunque depende del periodo de pago algunas ya ni reconocen la deuda que solamente pasa a castigo de cuentas.

12. ¿Cómo es la evaluación del asesor jurídico ante las cuentas por cobrar?

El asesor legal nos ayuda a evaluar la manera normativa para poder recuperar las cuentas por cobrar, ya que se necesita conocimiento de leyes y las normativas vigentes.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS:

FECHA	19-11-2020
Nombre del Entrevistado:	EC Garleth Rosales Berrios
Sección de la Institución:	Oficina Económica del Ejercito

Objetivo: Con esta entrevista se quiere evaluar la Gestión Administrativas de las Cuentas por cobrar de los convenios Interinstitucionales del Comando de Bienestar del Ejercito.

Preguntas:

1. ¿Cuál ha sido la planificación las políticas de crédito en el COBIENE?
Las unidades son las que verifican sus cuentas por cobrar y son las que deben de planificar como desarrollarlos, hoy en día se aplica la directiva 004-2013 de la oficina económica para que puedan desarrollar las cuentas por cobrar.

2. ¿Cómo se ha planificado realizar un buen registro de facturación en COBIENE?
Las unidades en si están encargadas de tener un buen control de facturación, ya sea manual o con ayuda del sistema SAAF que tiene nuestra institución, pero eso es responsabilidad de cada unidad, como lo es COBIENE.

3. ¿Cómo se ha planificado realizar notificaciones a las empresas facturadas en el plazo correspondiente?
La directiva plantea que las notificaciones se envíen mensuales, ya sea en físico o virtual por correo electrónico.

4. ¿Cómo se ha planificado un buen registro de las carteras de los clientes?
La cartera de los clientes cada unidad debe tener un buen registro, gracias al registro que realizan, podemos verificar cuanto de cuentas por cobrar maneja la institución, porque es por unidad lo que se controla.

5. ¿Qué ejecución se ha realizado para el análisis de las cuentas por cobrar de los clientes?
En la directiva 004-2013 de la oficina económica, se realiza las notificaciones de deuda hasta un plazo determinado de cobranza y en la oficina de contabilidad, ellos son lo que determinan y sacan reportes de las cuentas por cobrar.

6. ¿Cuál es la manera se ejecutó el registro de las facturas canceladas?
Las unidades mensualmente se les envía el estado de cuentas para que puedan revisar los depósitos que realizan, además que deben estar en comunicación con las empresas que mantienen convenios o contratos.

7. ¿Cómo se ejecutan los cobros de las facturas?
Eso es depende de las políticas que tienen cada unidad, se les recomienda que sea por transferencia, especialmente por este problema mundial que es la pandemia del COVID-19..

8. ¿De qué manera se ejecuta la información mensualmente los ingresos por cuentas por cobrar?

Las unidades envían la información a la oficina económica y un reporte mensual al jefe de la unidad, para informarles sobre la reducción o aumento de las cuentas por cobrar.

9. ¿Cómo se evalúan las cuentas más antiguas existentes?

De acuerdo con la directiva que se maneja, deben evaluar las cuentas por cobrar por importe si son mayor o menor a la UIT y los medios empleados para la recuperación.

10. ¿Cómo es la evaluación del castigo de cuentas por cobrar incobrables?

En la directiva se explica que las unidades deben de realizar la evaluación por cada cliente, de acuerdo con los importes de deudas, las notificaciones realizadas y todos los medios empleados para su recuperación, de no haberse recuperado los importes, se realiza un saneamiento contable para el castigo de cuentas.

11. ¿Qué se evalúa para recuperar facturas más antiguas?

En este caso para la evaluación de las facturas antiguas, con el sistema SAAF pueden generar por cliente y ver cuantos son las facturas generadas y cuales les falta cancelar para ver si pueden ser recuperadas o ser castigadas.

12. ¿Cómo es la evaluación del asesor jurídico ante las cuentas por cobrar?

Como cada unidad cuenta con asesor legal, deben enviar dictámenes para continuar con los procesos administrativos para sus cuentas por cobrar, ya sea en el ámbito legal, como para la oficina de contabilidad si es incobrable, realizar castigo de cuentas.

GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

TÍTULO: Cuentas por cobrar de los convenios interinstitucionales del Comando de Bienestar del Ejército.

Objetivo específico 1:

1. Planificar Cuentas por Cobrar en los Convenios Interinstitucionales en el Comando de Bienestar del Ejército.

Ficha técnica:

Documento: Directiva 004 - de las cuentas por cobrar del Ejército.

Fecha: 15-10-2013

ÍTEMS		MARCA	
		SI	NO
01	Políticas de créditos: La Directiva 004-2013 nos habla sobre "Determinación de la provisión de Cobranza Dudosa y Castigo de las cuentas Incobrables en las Unidades Ejecutoras".		x

Ficha técnica:

Documento: Control de facturas AF-2020

Fecha: 5-12-2020

ÍTEMS		MARCA	
		SI	NO
02	Registro de facturación: Si se cuenta con un registro ordenado de facturación	X	

Ficha técnica:

Documento: Notificaciones de las empresas de los convenios interinstitucionales

ÍTEMS		MARCA	
		SI	NO
03	Se tiene los correos de las empresas que se mantiene convenios interinstitucionales.	X	

Objetivo específico 2:

4. Ejecutar Cuentas por Cobrar de los Convenios Interinstitucionales en el Comando de Bienestar del Ejército

Ficha técnica:

Documento: Directiva 004 - de las cuentas por cobrar del Ejército

Fecha: 15-oct - 2013

ÍTEMS		MARCA	
		SI	NO
01	Análisis de las cuentas por cobrar de las empresas de los convenios	X	

Ficha técnica:

Documento: Directiva 004 - de las cuentas por cobrar del Ejército

Fecha: 15-oct - 2013

ÍTEMS		MARCA	
		SI	NO
02	Informa mensualmente los ingresos por cuentas por cobrar	X	

Ficha técnica:

Documento: Directiva 004 - de las cuentas por cobrar del Ejército

Fecha: 15-oct - 2013

ÍTEMS		MARCA	
		SI	NO
03	Análisis de las cuentas por cobrar de las empresas de los convenios	X	

Objetivo 3:

5. Evaluar Cuentas por Cobrar Convenios Interinstitucionales en el Comando de Bienestar del Ejército

Ficha técnica:

Documento: Directiva 004 - de las cuentas por cobrar del Ejército

Fecha: 15-oct - 2013

ÍTEMS		MARCA	
		SI	NO
01	Evaluación de cuentas por cobrar	X	

Ficha técnica:

Documento: Directiva 004 - de las cuentas por cobrar del Ejército

Fecha: 15-oct - 2013

ÍTEMS		MARCA	
		SI	NO
02	Castigo de cuentas por cobrar incobrables	X	

Ficha técnica:

Documento: Notificaciones mensuales a las empresas que mantiene convenios Interinstitucionales

Fecha: 15-oct - 2013

ÍTEMS		MARCA	
		SI	NO
03	Notificaciones a las empresas de cuentas por cobrar.	X	

ANEXO 03: REGISTRO DE CUENTAS POR COBRAR AÑO 2019 – 2020

CUENTAS POR COBRAR COBIENE

Comprobante de Pago				Cod Cla	RUC	Cliente o Razon Social	TOTAL COMP.	Saldo
Tip_Doc	Serie	N° Com	Fec. Com					
CUENTAS POR COBRAR DEL AÑO : 2019								90,191.50
01	F175	000034	01-11-2019	64	20509507199	CONVENIO 01	2,604.00	2,604.00
01	F175	000035	01-12-2019	64	20509507199	CONVENIO 01	2643.00	2643.00
01	F175	000039	01-08-2019	64	20100043140	CONVENIO 02	3938.50	3938.50
01	F175	000040	01-09-2019	64	20100043140	CONVENIO 02	10899.00	10899.00
01	B175	000041	01-10-2019	64	20100043140	CONVENIO 02	10,749.00	10,749.00
01	B175	000042	01-11-2019	64	20100043140	CONVENIO 02	10839.00	10839.00
01	B175	000043	01-12-2019	64	20100043140	CONVENIO 02	10935.00	10935.00
01	B175	000047	01-11-2019	64	20513074370	CONVENIO 03	48.00	48.00
01	B175	000048	01-12-2019	64	20513074370	CONVENIO 03	168.00	168.00
01	B175	000062	01-12-2019	64	20100053455	CONVENIO 04	28,545.00	28,545.00
01	B175	000080	01-12-2019	64	20100105862	CONVENIO 06	8,823.00	8,823.00
CUENTAS POR COBRAR DEL AÑO : 2020								606,449.00
01	F175	00000036	01-01-2020	64	20509507199	CONVENIO 01	2,649.00	2,649.00
01	F175	00000037	01-02-2020	64	20509507199	CONVENIO 01	2,724.00	2,724.00
01	F175	00000038	01-03-2020	64	20509507199	CONVENIO 01	2,787.00	2,787.00
01	F175	00000044	01-01-2020	64	20100043140	CONVENIO 02	10,317.00	10,317.00
01	F175	00000045	01-02-2020	64	20100043140	CONVENIO 02	10,605.00	10,605.00
01	F175	00000046	01-03-2020	64	20100043140	CONVENIO 02	10,797.00	10,797.00
01	F175	00000049	01-01-2020	64	20513074370	CONVENIO 03	276.00	276.00
01	F175	00000050	01-02-2020	64	20513074370	CONVENIO 03	402.00	402.00
01	F175	00000051	01-03-2020	64	20513074370	CONVENIO 03	486.00	486.00
01	F175	00000052	01-02-2020	64	20100053455	CONVENIO 04	27,513.00	27,513.00
01	F175	00000053	01-03-2020	64	20100053455	CONVENIO 04	27,582.00	27,582.00
01	F175	00000054	01-01-2020	64	20100041953	CONVENIO 05	10,000.00	10,000.00
01	F175	00000055	01-02-2020	64	20100041953	CONVENIO 05	10,000.00	10,000.00
01	F175	00000056	01-03-2020	64	20100041953	CONVENIO 05	10,000.00	10,000.00
01	F175	00000057	01-04-2020	64	20100041953	CONVENIO 05	10,000.00	10,000.00
01	F175	00000058	01-04-2020	64	20100053455	CONVENIO 04	28,317.00	28,317.00
01	F175	00000059	01-04-2020	64	20100043140	CONVENIO 02	11,217.00	11,217.00
01	F175	00000060	01-04-2020	64	20509507199	CONVENIO 01	2,715.00	2,715.00
01	F175	00000061	01-04-2020	64	20513074370	CONVENIO 03	588.00	588.00
01	F175	00000063	01-01-2020	64	20100053455	CONVENIO 04	27,732.00	27,732.00
01	F175	00000064	01-04-2020	64	20100053455	CONVENIO 04	28,317.00	28,317.00
01	F175	00000065	01-05-2020	64	20100053455	CONVENIO 04	25,941.00	25,941.00
01	F175	00000066	01-05-2020	64	20100043140	CONVENIO 02	11,340.00	11,340.00
01	F175	00000067	01-05-2020	64	20509507199	CONVENIO 01	2,778.00	2,778.00
01	F175	00000068	01-05-2020	64	20513074370	CONVENIO 03	465.00	465.00
01	F175	00000069	01-05-2020	64	20100041953	CONVENIO 05	10,000.00	10,000.00
01	F175	00000070	01-06-2020	64	20100041953	CONVENIO 05	10,000.00	10,000.00
01	F175	00000071	01-06-2020	64	20100053455	CONVENIO 04	26,457.00	26,457.00
01	F175	00000072	01-06-2020	64	20100043140	CONVENIO 02	11,397.00	11,397.00
01	F175	00000073	01-06-2020	64	20509507199	CONVENIO 01	2,772.00	2,772.00
01	F175	00000074	01-06-2020	64	20513074370	CONVENIO 03	462.00	462.00
01	F175	00000075	01-07-2020	64	20100053455	CONVENIO 04	27,948.00	27,948.00
01	F175	00000076	01-07-2020	64	20100043140	CONVENIO 02	11,250.00	11,250.00
01	F175	00000077	01-07-2020	64	20509507199	CONVENIO 01	2,751.00	2,751.00
01	F175	00000078	01-07-2020	64	20513074370	CONVENIO 03	711.00	711.00
01	F175	00000079	01-07-2020	64	20100041953	CONVENIO 05	10,000.00	10,000.00
01	F175	00000081	01-02-2020	64	20100105862	CONVENIO 06	384.00	384.00
01	F175	00000082	01-03-2020	64	20100105862	CONVENIO 06	549.00	549.00
01	F175	00000083	01-04-2020	64	20100105862	CONVENIO 06	552.00	552.00
01	F175	00000084	01-05-2020	64	20100105862	CONVENIO 06	543.00	543.00
01	F175	00000085	01-06-2020	64	20100105862	CONVENIO 06	540.00	540.00
01	F175	00000086	01-07-2020	64	20100105862	CONVENIO 06	540.00	540.00
01	F175	00000087	01-08-2020	64	20100041953	CONVENIO 05	10,000.00	10,000.00
01	F175	00000088	01-08-2020	64	20100053455	CONVENIO 04	28,644.00	28,644.00
01	F175	00000089	01-08-2020	64	20100043140	CONVENIO 02	11,265.00	11,265.00
01	F175	00000090	01-08-2020	64	20509507199	CONVENIO 01	2,742.00	2,742.00
01	F175	00000091	01-08-2020	64	20513074370	CONVENIO 03	696.00	696.00
01	F175	00000092	01-08-2020	64	20100105862	CONVENIO 06	534.00	534.00
01	F175	00000093	01-09-2020	64	20100053455	CONVENIO 04	27,840.00	27,840.00
01	F175	00000094	01-09-2020	64	20100043140	CONVENIO 02	11,631.00	11,631.00
01	F175	00000095	01-09-2020	64	20509507199	CONVENIO 01	2,733.00	2,733.00
01	F175	00000096	01-09-2020	64	20513074370	CONVENIO 03	672.00	672.00
01	F175	00000097	01-09-2020	64	20100105862	CONVENIO 06	525.00	525.00
01	F175	00000098	01-09-2020	64	20100041953	CONVENIO 05	10,000.00	10,000.00
01	F175	00000099	01-10-2020	64	20100053455	CONVENIO 04	27,300.00	27,300.00
01	F175	00000100	01-10-2020	64	20100043140	CONVENIO 02	12,003.00	12,003.00
01	F175	00000101	01-10-2020	64	20509507199	CONVENIO 01	2,703.00	2,703.00
01	F175	00000102	01-10-2020	64	20513074370	CONVENIO 03	672.00	672.00
01	F175	00000103	01-10-2020	64	20100105862	CONVENIO 06	495.00	495.00
01	F175	00000104	01-10-2020	64	20100041953	CONVENIO 05	10,000.00	10,000.00
01	F175	00000106	01-11-2020	64	20100041953	CONVENIO 05	10,000.00	10,000.00
01	F175	00000107	01-11-2020	64	20100053455	CONVENIO 04	27,174.00	27,174.00
01	F175	00000108	01-11-2020	64	20100043140	CONVENIO 02	12,561.00	12,561.00
01	F175	00000109	01-11-2020	64	20509507199	CONVENIO 01	2,694.00	2,694.00
01	F175	00000110	01-11-2020	64	20513074370	CONVENIO 03	675.00	675.00
01	F175	00000111	01-11-2020	64	20100105862	CONVENIO 06	486.00	486.00
TOTAL :								696,640.50

ANEXO 04: DIRECTIVA DE LA OFICINA ECONÓMICA DEL EJÉRCITO DE CUENTAS POR COBRAR

CGE
OGECOE
SAN BORJA
15 OCT 2013

DIRECTIVA N° 004 E-2/OGECOE

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROVISION DE COBRANZA DUDOSA Y CASTIGO DE CUENTAS INCOBRABLES EN LA UE 003: EP.

Señor

- Ref. :
- a. Ley N°28112, Ley Marco de la Administración Financiera del Sector Público.
 - b. Ley N°28563, Ley General del Sistema de Endeudamiento.
 - c. Ley N° 28708, Ley General del Sistema Nacional de Contabilidad.
 - d. Ley N°28693, Ley General del Sistema Nacional de Tesorería.
 - e. Ley N°29608, Ley que aprueba la Cuenta General de la República correspondiente al Ejercicio Fiscal 2009.
 - f. Resolución de Contaduría N° 067-97-ERF/93.01 que aprueba el Instructivo N° 03 "Provisión y Castigo de las Cuentas Incobrables" y su modificatoria con Resolución Directoral N° 011-2009-EF/93.01.
 - g. Resolución Directoral N° 012-2011-EF/93.01 que aprueba la Directiva N° 003-2011-EF/93.01 "Lineamientos Básicos para el Proceso de Saneamiento Contable en el sector público".
 - h. Resolución de la Dirección Nacional de Contabilidad Pública N° 001-2009-EF/93.01 que aprueba la vigencia y uso obligatorio del Plan Contable Gubernamental.
 - i. Resolución Directoral N° 004-2013-EF/51.01, que aprueba el uso obligatorio del Plan Gubernamental 2013.
 - j. Resolución Directoral N° 002-2007-EF/77.15, que aprueba la Directiva N° 001-EF/77.15 "Directiva de Tesorería" v



ANEXO 05: NOTIFICACIONES A LOS CONVENIOS POR CORREO:

