

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Contabilidad



**“Control interno de cuentas por cobrar en la empresa de servicios
ACHG Contratistas Generales EIRL, Ate, Lima, 2018”**

Por:

**Diana Flor Candela Soto
Roxana Natalia Orihuela Huacause**

Asesor: Dr. Edeal Delmar Santos Gutiérrez

Lima, diciembre de 2019

**DECLARACIÓN JURADA
DE AUTORIA DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**


Dr. E dual Delmar Santos Gutiérrez, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Contabilidad, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: "CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA DE SERVICIOS ACHG CONTRATISTAS GENERALES EIRL, ATE, LIMA, 2018" constituye la memoria que presenta la Bachiller Diana Flor Candela Soto, Roxana Natalia Orihuela Huacause para aspirar al Grado Académico de Bachiller en Contabilidad y Gestión Tributaria cuyo trabajo de investigación ha sido realizado en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Lima, al 01 de diciembre del año 2019.



Dr. E dual Delmar Santos Gutierrez
Asesor

**“Control interno de cuentas por cobrar en la empresa de servicios
ACHG Contratistas Generales EIRL, Ate, Lima, 2018”**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Presentado para optar el Grado Académico de Bachiller en Contabilidad
Y Gestión Tributaria

JURADO CALIFICADOR




Mg. Sinforiano Martínez Huisa

Presidente



CPC. Abraham Brulio Santos Maldonado

secretario



Dr. Eudal Delmar Santos Gutierrez
Asesor

Lima, 01 de diciembre de 2019



Control interno de cuentas por cobrar en la empresa de servicios ACHG Contratistas Generales EIRL, Ate, Lima, 2018



Internal control of accounts receivable in the service company ACHG General Contractors EIRL, Ate, Lima, 2018

Diana Flor Candela Soto, Roxana Natalia Orihuela Huacause

^aEP., Contabilidad, Facultad Ciencias Empresariales, Universidad Peruana Unión, Lima

Perú

Resumen

El presente artículo está basado en una situación problemática de las cuentas por cobrar de la empresa de servicios ACHG Contratistas Generales EIRL. El problema que subsiste en la empresa es la falta de control de las cuentas por cobrar, la empresa no cuenta con herramientas de gestión, específicamente hablando, de políticas de crédito; lo que ha originado el incremento de los índices de morosidad e incumplimiento de los pagos aplazados por parte de los usuarios, debido a la carencia de un buen control en dichas cuentas, y de su consecuente evaluación de riesgos. El objetivo es diseñar un sistema de control interno de las cuentas por cobrar a fin de resguardar la liquidez en la empresa. La empresa brinda servicios de generación, transmisión, distribución de energía eléctrica y construcción; además de otras obras de ingeniería civil. La propuesta se elaboró con la finalidad de aportar en el uso eficiente del control interno y cómo incide en la liquidez de la empresa a partir de la realidad presentada mediante teorías, expuestas por Estupiñán (2015), Van Horne y Wachowicz (2010). Se utilizó la metodología no experimental, con enfoque cuantitativo, con diseño de investigación descriptivo con tentativa de una propuesta; la población estuvo compuesta por el acervo documentario de la empresa de servicios ACHG Contratistas Generales EIRL, en el año 2018.

El estudio dio por resultado que las cuentas deudoras diversas aumentaron en 14.07%; por ello se propuso a la empresa aplicar la propuesta de control interno elaborada en este trabajo. Asimismo, aplicar las políticas de crédito y cobranza con el fin de incrementar la liquidez y un mejor control de las cuentas por cobrar. Concluimos que las cuentas por cobrar de la empresa de servicios ACHG Contratistas Generales EIRL registraron variaciones en el periodo de análisis, los resultados evidencian que aumentaron de un año a otro en 61.9%, dado que las cuentas por cobrar diversas, relacionadas, han registrado un incremento en 14%. Debido al incremento de las cuentas por cobrar la empresa no ha logrado tener una mayor liquidez, y a pesar que esta se ha incrementado de un periodo a otro, no ha sido sustancial, lo cual permite inferir que existe incidencia de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa para esto se elaboró políticas de crédito.

Palabras clave: Control interno, cuentas por cobrar, liquidez, crédito, cobranza

Abstract

This article is based on a problematic situation of the accounts receivable of the service company ACHG General Contractors EIRL. The problem that remains in the company is the lack of control of accounts receivable, the company does not have management tools, specifically speaking, of credit policies; what has caused the increase in delinquency rates and non-compliance of deferred payments by users, due to the lack of good control in these accounts, and their consequent risk assessment. The objective is to design an internal control system for accounts receivable in order to protect liquidity in the company. The company provides generation, transmission, distribution of electricity and construction services; In addition to other civil engineering works. The proposal was elaborated with the purpose of contributing to the efficient use of internal control and how it affects the liquidity of the

company based on the reality presented by theories, presented by Estupiñán (2015), Van Horne and Wachowicz (2010). The non experimental methodology was used, with a quantitative approach, with descriptive research design with attempt of a proposal; The population was made up of the documentary collection of the services company ACHG General Contractors EIRL, in 2018. The study resulted in diverse debtor accounts increased by 14.07%; Therefore, it was proposed to the company to apply the internal control proposal elaborated in this work. Also, apply credit and collection policies in order to increase liquidity and better control of accounts receivable. We conclude that the accounts receivable of the service company ACHG General Contractors EIRL registered variations in the period of analysis, the results show that they increased from one year to another in 61.9%, since the various accounts receivable, related, have registered a 14% increase. Due to the increase in accounts receivable, the company has not been able to have a greater liquidity, and although it has increased from one period to another, it has not been substantial, which allows to infer that there is an incidence of accounts receivable in the Company liquidity for this was developed credit policies.

Keywords: Internal control, accounts receivable, liquidity, credit, collection.

Introducción

La empresa de servicios ACHG Contratistas Generales EIRL, fue creada en febrero del 2013, con el propósito de ofrecer a sus clientes obras de infraestructura eléctrica y civil ejecutadas con seguridad, calidad y garantía. Los trabajos se realizan cumpliendo a cabalidad las normas técnicas 18 vigentes, las exigencias de seguridad y calidad, y, sobre todo, la satisfacción plena de los clientes. Este es su principal propósito y distintivo, y que como consecuencia genera un valor económico suficiente para asegurar la sostenibilidad del negocio en el tiempo y el establecimiento de virtuosas relaciones comerciales.

Para una empresa es de suma importancia contar con un sistema de cuentas por cobrar, porque las cuestiones de facturación deben ser objetos de medición cuantitativa. Y esta es acción de bastante cuidado respecto por ejemplo de los tiempos establecidos para los cobros, y además, como dice un documento del CTI soluciones (2018): “De esta manera es conveniente tener muy controlada la gestión de cuentas a cobrar, procurando que su ejecución sea lo más eficaz posible. Asimismo, una correcta gestión de cuentas a cobrar también previene la morosidad”.

El presente artículo da cuenta de la necesidad de mejorar la gestión del control interno especialmente para las cuentas por cobrar, ya que servirá para solucionar los problemas existentes, también será posible conocer todas las pérdidas de productos y dinero en efectivo, la empresa de servicios ACHG Contratistas Generales EIRL, al tener conocimiento de la situación real, podrá implementar medidas correctivas y planes de contingencia que posibilitarán que no sucedan problemas en el futuro; es por ello que se justifica la importancia del control interno en la detección de errores y malversaciones de fondos en relación a las cuentas por cobrar de dicha empresa.

Tenemos como objetivo general diseñar una propuesta de control interno en las cuentas por cobrar para incrementar la liquidez de la empresa de servicios ACHG Contratistas Generales EIRL, para ello nuestros objetivos específicos serán analizar las cuentas por cobrar de la empresa, luego determinar la implicancia de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa para luego elaborar políticas de crédito y cobranza para los créditos otorgados en la empresa.

En la investigación realizada se ha tomado en cuenta, además, que en todo trabajo o proyecto que se desarrolla se debe aplicar el control, ya que es un aspecto importante y, muchas veces, determinante en los resultados. Lo que quiere decir, que si se aplica el control en una actividad realizada, se puede esperar buenos resultados; en su defecto, si no hay control, se

corre el riesgo seguro de tener resultados no esperados o desastrosos. Y para eso están las reglas, diseñadas con antelación, en el periodo de la planificación, a fin de que los esfuerzos sean recompensados debidamente.

Marco teórico

Antecedentes científicos

Existen diversas investigaciones en torno a los sistemas de cuentas por cobrar realizadas a nivel internacional y nacional. Entre ellas se pueden mencionar, a Goyo y Oliveros (2014) en la investigación acerca de *Los lineamientos de control de las cuentas por cobrar de la empresa DIMO CA, en Venezuela*, Concluyeron que, para la gestión adecuada de los recursos financieros, los procedimientos correctos para el control de las cuentas por cobrar son importantes, ya que están dentro de los lineamientos contables y financieras, la compañía también muestra debilidades en los lineamientos y procesos para lograr una gestión efectiva de los créditos y cobranzas. Noriega (2011), realizó una investigación sobre la *Administración de las cuentas por cobrar como un enfoque para la toma de decisiones en la industria maquiladora de prendas de vestir en Guatemala*. El investigador concluyó que, al no dar la debida importancia y atención a las cuentas por cobrar, las deficiencias operativas se manifiestan en la concesión de créditos; No se respetan los plazos y las fechas establecidas para los pagos. Por todo esto, dice el autor, es necesario implementar un control y monitoreo adecuados del sistema de crédito, lo que permitirá reducir las tasas de demora en los pagos de las cuentas y, por lo tanto, mejorar la situación económica y financiera de la empresa.

En el ámbito nacional se puede hacer mención al trabajo de investigación *Gestión de las cuentas por cobrar en la administración del capital de trabajo de las empresas de fabricación de plástico del distrito de Ate*, realizado por Lizárraga (2010) en la Universidad

San Martín de Porres, Lima. Esta tesis afirma que para una buena administración del capital de trabajo en una empresa debe haber una correcta gestión sobre las cuentas por cobrar, asimismo manifiesta que se debe contar con límites de crédito para disminuir los riesgos de morosidad.

Maicelo y Rodríguez (2013), en el análisis *Gestión de las cuentas por cobrar y su efecto en la rentabilidad de las empresas de distribución en la Ciudad de Huacho* (tesis de grado) presentada en la Universidad de las Américas, estableció el objetivo del efecto de la rentabilidad de la empresa mencionada y la gestión que existe en sus cuentas por cobrar. Finalmente, se obtuvieron datos que el 38% usa estrategias de crédito para determinar si otorgar un crédito, el 34% para precisar el monto de los créditos, y el 28% lo utiliza para establecer normas de crédito; pero no son considerados para el adecuado otorgamiento de crédito. Resulta que el 62% de las políticas de crédito se basan en las cuentas por cobrar, 32% en métodos de análisis de créditos y el 6% en fuentes de información adecuadas. En el análisis de la investigación, se afirma que los procesos y técnicas utilizados para tratamiento y la gestión de las cuentas por cobrar, son adecuados, la concesión de créditos se lleva a cabo teniendo en cuenta la capacidad crediticia y de endeudamiento de los clientes, en general aplica adecuadamente el crédito y políticas de cobro establecidas por la empresa, que a su vez se reflejan en sus estados financieros. Este análisis implicará la rentabilidad de la empresa, ya que establece una gestión adecuada de las cuentas por cobrar mejorando los activos presupuestarios.

Romero y Aguilar (2014), en su tesis titulada *Diseño de un sistema de control interno basado en auditoría operativa, para contrarrestar estafas electrónicas, en empresas que realizan operaciones de compra y venta, a través del comercio electrónico, en la ciudad de Lima 2013*, (tesis de grado) presentada en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo tenía como objetivo diseñar un sistema de control interno que contrarreste los actos de estafas electrónicas en empresas dedicadas al comercio electrónico en la ciudad de Chiclayo. Obtuvo

como resultado que el 75% de las empresas utilizan instrumentos o herramientas de control interno para evaluar la situación de la empresa necesaria para la toma de decisiones y el 25% respondió que no utilizan instrumentos o herramientas de control interno para evaluar la situación de la empresa, y que no es importante para la toma de decisiones. De los resultados obtenidos, se concluye que el control interno, son acciones planificadas que permiten tener una mejor gestión de los recursos de la empresa, lo que le permite contar con información confiable y oportuna, llevando a la institución a la eficiencia de sus operaciones.

Finalmente, recomendamos aplicar una auditoría operativa en el área de compras y ventas de la empresa que utiliza el comercio electrónico, que considera que con el uso de la tecnología la seguridad implementada puede no garantizar la integridad y confidencialidad en la actividad operativa, por lo que debe ser evaluado adecuadamente y combatido a tiempo con los medios y herramientas necesarios. Como puede ver, la investigación muestra que el aspecto del control en una empresa es vital para el éxito de sus operaciones y para la buena imagen de la organización.

Fundamentos teóricos

Santillana (2015), hace referencia al control como la etapa donde se establecen los procesos de gestión mediante la implementación de medidas designadas por los responsables de la compañía y los gerentes, a fin de lograr una adecuada gestión administrativa y una disminución de los riesgos. Asimismo, de incrementar las posibilidades de alcanzar los objetivos y metas deseadas a través de la verificación de procesos en las actividades realizadas conforme a los estándares establecidos por la organización, logrando así corregir posibles desviaciones que impidan llegar a lo planeado o evitando que estos se repitan de nuevo.

Asimismo, dice el autor, que el control interno se estableció para asegurar el cumplimiento de objetivos relacionados con las actividades de la organización, además para contar con información adecuada mediante el proceso eficiente que estipula la administración de dicha organización. Por otro lado (Estupiñán, 2015), menciona que el plan de una organización está compuesto por sus respectivos procesos y técnicas de desarrollo contable y de operaciones para lograr un ambiente administrativo ideal, mediante algunos procesos como: confirmar si la empresa opera mediante políticas previamente establecidas; la existencia de un manejo eficiente; la coordinación en las funciones; y por último la medición de los logros obtenidos.

De ese modo, dice Estupiñán, el control contable surge como resultado de operaciones administrativas ya que dentro de sus objetivos se tiene el tiempo de registro y que este no presente errores en los montos; que las operaciones deben ser aprobadas por el gerente o por quien tenga la autorización de aprobar dichas operaciones; por lo tanto, todo lo plasmado en lo contable debe ser información verídica. También menciona que la evaluación de riesgos es un elemento en donde se identifican los distintos factores de riesgo que toda empresa puede tener, los cuales amenazan la observancia de los objetivos de la misma, los cuales son la evaluación del otorgamiento de créditos, los registros contables confiables y la revisión en los ingresos de la empresa.

Respecto a las cuentas por cobrar, Mendiól (2016) refiere que las cuentas pendientes de cobro son aquellas que poseen crédito a favor, ya sea este en documento o en una cuenta corriente, causados por venta de mercancías o por ofrecer un servicio, también surge de los préstamos otorgados a los trabajadores o también de deudores diversos, al igual que los anticipos que se realizan a los proveedores entre otros, es la cuenta con mayor movimiento y por ende la más resaltante ya que abarca las ventas realizadas a crédito, donde su saldo representa un derecho que se puede recabar en efectivo.

También Hernández (2014) manifiesta que el objetivo principal es mostrar las deudas pendientes por parte de los clientes, terceros, funcionarios y trabajadores de la entidad. En consecuencia las cuentas por cobrar nacen con la venta de un producto o por brindar un servicio en ambos casos al crédito, por tal motivo se registran y se fiscaliza la cuentas de los clientes, esta cuenta surge en el momento de emitirse la factura de venta y a la vez crea un historial para cada cliente, identificando la facturas que se han vencido. La importancia de esta cuenta se debe a que registra todas las ventas pendientes de cobro, contraídas por los clientes.

Según Alfonso (2014) sostiene que las políticas de cobranza están inmersas a variación de acuerdo a las situaciones ya sean sociales y políticas del país, y al ambiente empresarial, los resultados de la empresa, entre otros; con lo mencionado anteriormente no podemos afirmar que las políticas sea algo volátil por el contrario deben ser obedecidas de acuerdo a lo establecido.

Método

El presente informe se desarrolló utilizando la metodología no experimental, con enfoque cuantitativo, con diseño de investigación descriptivo. Dado que las variables no fueron manipuladas de manera deliberada, asimismo, es descriptiva, debido a que el objetivo de la investigación se centró en describir las variables, tal y como se desenvuelven en su entorno natural, para que a partir de dicho análisis plantear una propuesta de mejora, (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Resultados

En la empresa de servicios ACHG Contratistas Generales EIRL, los índices de los estados financieros comparativos entre los años 2017 y 2018, permiten aseverar, por razones

básicamente financieras, una diferencia entre el año 2017 cuando no había un sistema de control de las cuentas por cobrar, frente a los resultados del año 2018 cuando ya se implementó el sistema de cobranza de las cuentas crediticias.

Antes se debe mencionar que la propuesta de un sistema de control interno de cuentas por cobrar en la empresa fue diseñada por primera vez, y sobre la base de lo que se hacía y de lo que no se hacía. Algunos indicadores daban cuenta de una gestión más eficaz a partir de los primeros resultados de la implementación de este sistema de control interno. Siendo uno de los aspectos por ejemplo la comunicación con los clientes, en el sentido de las recomendaciones del organismo CTI Soluciones (2018): “La comunicación con el cliente es muy importante para asegurarnos la buena marcha de la gestión de cuentas a cobrar pero también de todo tipo de actividades que realizamos. Por eso nos aseguramos de que exista una buena línea comunicativa basada en la flexibilidad y medios técnicos muy avanzados que se aúnan con los más tradicionales, como teléfono, pero también una plataforma de gestión y de clientes que permite un seguimiento pormenorizado de cada cliente, así como un acceso online muy sencillo de usar”.

Los datos consignados en las respectivas ratios de liquidez, arrojan los siguientes resultados.

Ratios de liquidez 2017 y 2018

Determinar la implicancia de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa de servicios ACHG Contratistas Generales EIRL para ello se utilizó las siguientes ratios financieros.

Tabla 1
Ratios de liquidez en el periodo 2017-18

<i>Unidad de medida</i>	<i>Fórmula</i>	<i>Unidad</i>	<i>2017</i>	<i>2018</i>
Razón corriente	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	Eq. S/	1.32	1.43
Ratio de prueba ácida	$\frac{(\text{Activo corriente-inventarios})}{\text{Pasivo corriente}}$	Eq. S/	0.76	1.29
Prueba defensiva	$\frac{\text{Caja y bancos}}{\text{Pasivo corriente}}$	Eq. S/	0.19	0.83
Capital de trabajo	$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}}$	Eq. S/	28,244	46,076

Las cantidades expresadas en los respectivos ratios y años nos muestran lo real del cambio acaecido en la empresa. Y se ve cómo al cierre del ejercicio del año 2018, los ratios de liquidez muestran que la empresa obtuvo un valor mayor al del año anterior. En razón corriente el resultado indica 1.43; en prueba ácida, 1.29; en prueba defensiva, 0.83; en capital de trabajo, 46,076.00. Y mirando la columna de resultados del año 2017, la variación positiva es bastante significativa. Lo que indica que se puede subir mucho más todavía, mejorando y puliendo el sistema de control interno de las cuentas por cobrar de la empresa.

La propuesta

Antes de proponer las políticas de crédito y cobranza, primero se deberá enfocar en los aspectos más importantes, como:

1. Requisitos para otorgar crédito
2. Evaluación de crédito
3. Funciones Responsabilidad
4. Términos de crédito
5. Cobranza
6. La tasa de interés que se cobrara

Ya que la empresa no cuenta con ninguno de estos aspectos escritos ni acatados por los encargados de las áreas se propondrá cada uno de ellos.

Estructura de la propuesta

Para la implementación de políticas de crédito y cobranza deben establecerse perfiles de clientes o socios ideales para la empresa, asimismo es menester identificar los potenciales socios sujetos a crédito para luego registrarlos. Estos datos consignados del cliente o socio deben ser pertinentes para así asegurar la recuperabilidad del crédito otorgado las cuales pueden considerarse el nombre completo del dueño, razón social la empresa, el documento nacional de identidad, Ruc, dirección del domicilio, entre otros.

Luego de registrar al cliente se debe determinar si cumple con las condiciones básicas para acceder a un crédito, las cuales deben ser, la capacidad de pago, la voluntad de pago, y también del respaldo patrimonial.

Para poder definir la voluntad de pago de un cliente, es importante conocer su conducta de pago en relación a otros créditos a otras compañías. Para tal escenario se debe emplear instrumentos que expongan su conducta crediticia tales como las centrales crediticias de riesgo, donde se observa si el cliente es buen pagador de sus deudas y créditos con casas comerciales o bancos; así también se puede referenciar de sus propios clientes como de sus proveedores.

En relación a la capacidad de pago los titulares de créditos de la empresa de servicios ACHG Contratistas Generales EIRL, deben responder a un cuestionario financiero donde se consigne sus fuentes de ingresos, su antigüedad comercial, su actividad, y de esta manera se permitirá a la compañía poder diseñar un flujo de caja para así poder evaluar la capacidad de pago durante un periodo de tiempo determinado.

Como toda política de crédito para cualquier compañía que ofrezca servicios donde la condición de pago no es necesariamente al contado, este debe complementarse con una política

de cobranza y recuperación, para así asegurar el pago total del servicio solicitado. Para ello la propuesta debe contemplar criterios diferenciados en la gestión de cobranza, estos deben ser aplicados teniendo en cuenta el perfil del cliente atrasado, por ello se tiene que consignar dos etapas de cobranza: la preventiva y la morosa.

La cobranza preventiva, son acciones que se encaminan a la recuperación, las cuales pasan por llamar a la reflexión al cliente para que siempre tenga en consideración el pago puntual y oportuno de su deuda y así evite perder confianza con la empresa de servicios ACHG Contratistas Generales EIRL para un futuro servicio, para ello se considerará en esta categoría aquellos clientes cuyo atraso sea dentro de los 7 días.

La cobranza morosa, es aquella donde las acciones se encaminan a regularizar el pago atrasado, estas son de una exigencia mayor y conllevan a la empresa a manifestar al cliente sus reclamos, recomendaciones y advertencias de las acciones que la empresa podría tomar ante una situación constante de atraso por parte del cliente. En este aspecto entra aquel cliente que presente un atraso de 30 días, otro factor sería la garantía la cual habiendo respaldado las operaciones del servicio estas pueden sufrir cambios, transformaciones o desapariciones.

Todas las acciones encaminadas a regularizar la conducta del cliente deben ser monitoreadas con el propósito de aplicar correctamente las herramientas en el momento oportuno y con las condiciones más favorables para la empresa de servicios ACHG Contratistas Generales EIRL. En relación a la estructura que debe tener la organización, se debe contemplar la implementación de responsables de la recuperación y normalización de aquellos clientes que no se encuentren pagando puntualmente, aplicando la política de cobranza diseñado para esa finalidad

Figura 1. Política de crédito

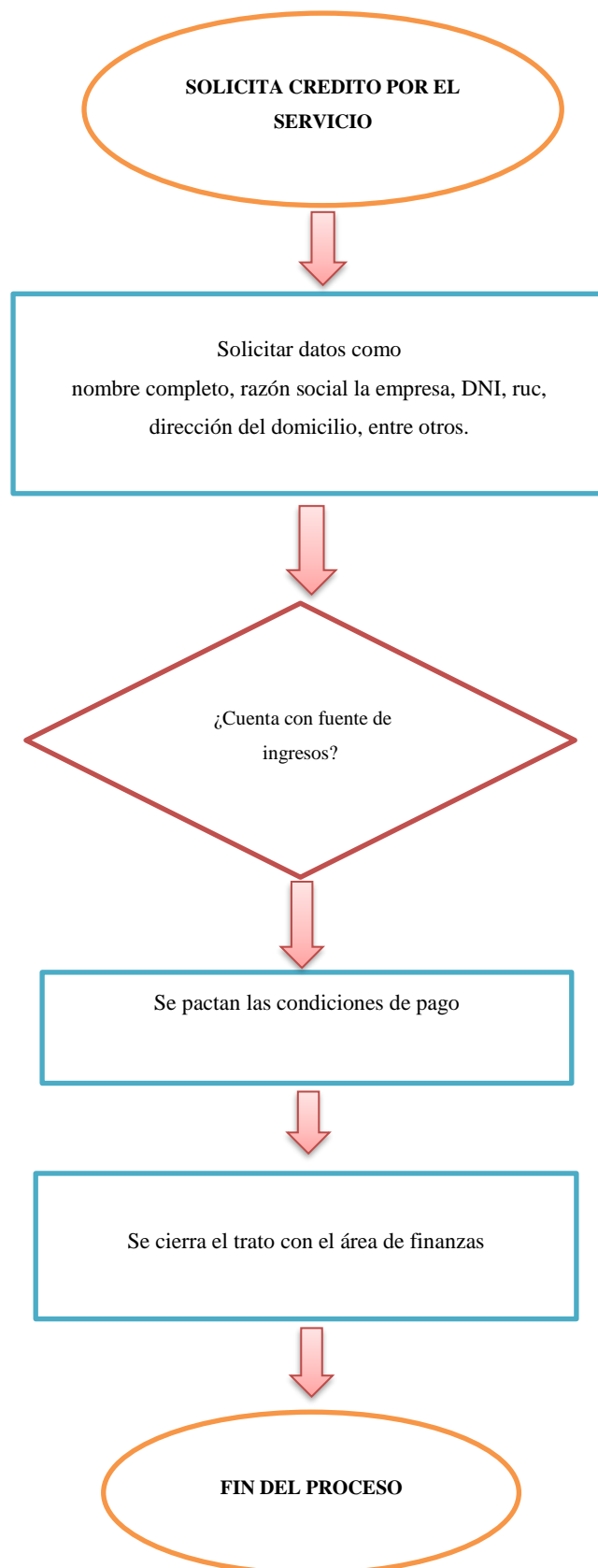
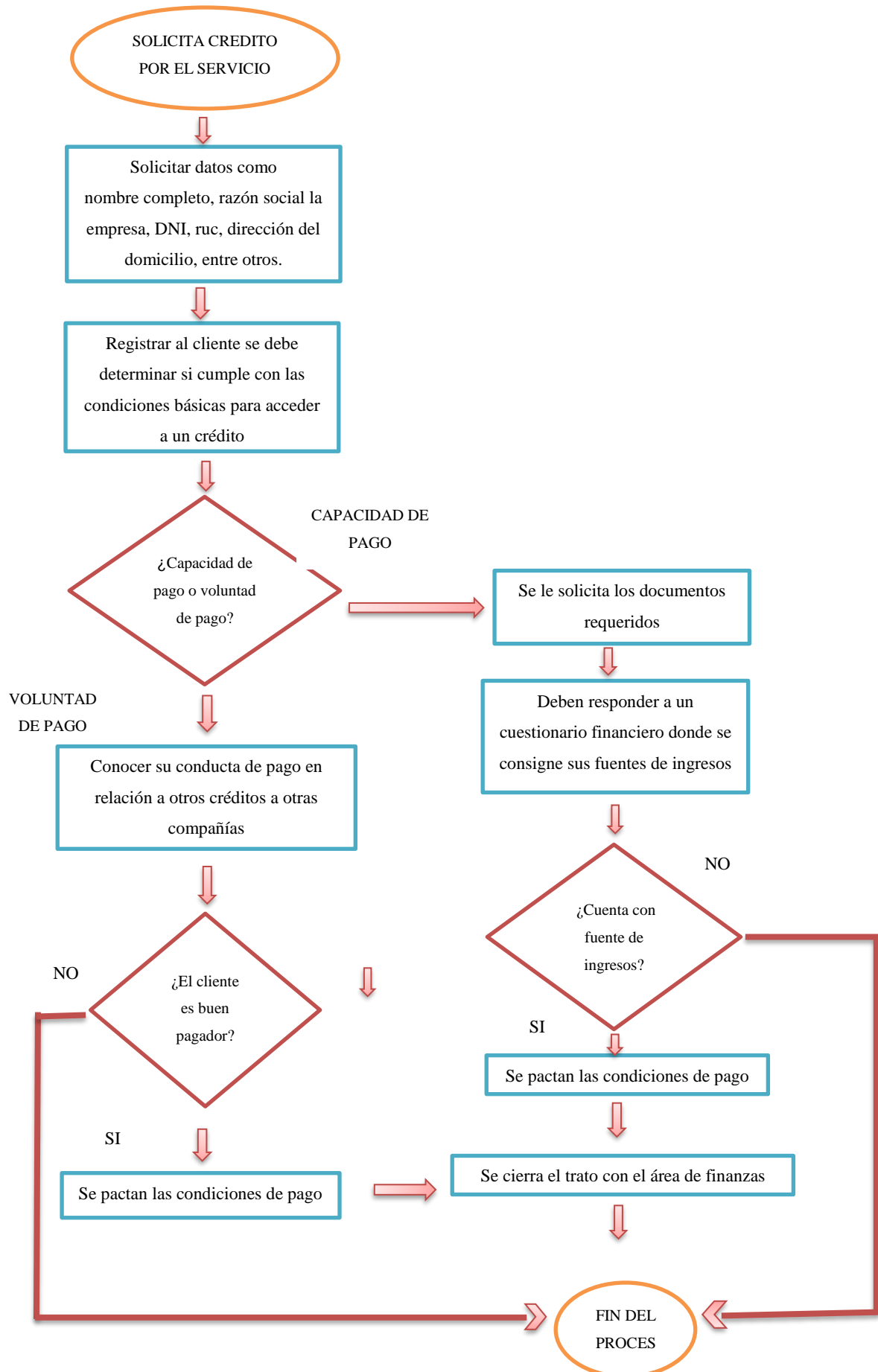


Figura 2. Propuesta de política de crédito



Requisitos para solicitar el servicio mediante crédito

Documentación para exigir.

- a. Copia del documento de identidad.
- b. Ficha RUC
- c. Comprobantes originales Tabla:3

Evaluación de los clientes

Capacidad de pago:

Se actualizará y se verificará que el insolvente y deudores solidarios mantengan las circunstancias particulares que presentaron al instante de conceder la solvencia, el vigor de los documentos aportados, la encuesta registrada en la solicitud de crédito y la información comercial financiera provenientes de otras fuentes.

Funciones del evaluador

Precedentemente de conceder el servicio a crédito, se debe resolver a quién, incluso que monto y a qué término, y posteriormente el área de recaudación ve que los plazos de desembolso se cumplan y cuando no toma medidas para gestionar el pago lo antes viable.

- a. Revisar la información cliente que solicita el servicio.
- b. Evaluar la voluntad de pago, su capacidad de pago y el respaldo patrimonial.
- c. Emplear instrumentos de medición de su conducta de pago tales como centrales crediticias de riesgo, información de sus proveedores y clientes.
- d. Realización de flujo de caja de cada cliente para evaluar su capacidad de pago.
- e. Mantener comunicaciones con los clientes sobre la documentación presentada.

Funciones del gestor de cobranza

Será el encargado de emplear el manejo de cobranzas y recuperaciones para la empresa de servicios ACHG Contratistas Generales EIRL, para ello deberá poseer el contexto de escritura, familiaridad y constancia, asimismo como aptitudes para su trabajo. Conjuntamente, deberá frecuentar las técnicas de recobro más adecuadas de la recaudación y estar al corriente cuándo aplicarlas dentro del marco legal.

- Las gestiones de cobranza deben enfocarse primeramente en la etapa preventiva los cuales está comprendidos por aquellos clientes que acceden los 7 días de atraso, así también como los clientes difíciles en sus pagos, considerando el motivo de dicho atraso, los cuales está comprendido por aquellos clientes que exceden los 30 días de atraso.
- Hacer presente a los clientes morosos el atraso de sus pagos, mediante recomendaciones y advertencias, comunicándoles las acciones que la empresa puede tomar ante la situación de atraso por parte de los clientes.
- Comunicar a los clientes morosos superior a 90 días que se aplicará la legislación civil a fin de hacer valer las comisiones de recuperación de la empresa.

Conclusiones

Las cuentas por cobrar de la empresa de servicios ACHG Contratistas Generales EIRL registraron variaciones en el periodo de análisis, los resultados evidencian que aumentaron de un año a otro en 6.19%, dado que las cuentas por cobrar diversas, relacionadas, han registrado un incremento en 14%.

El análisis de la liquidez en la empresa de servicios ACHG Contratistas Generales EIRL, para el 2017, evidencia que la empresa solo valiéndose de todo el activo corriente puede hacer frente a sus deudas y solo el ratio de razón corriente evidencia un valor superior a la

unidad. Para el 2018, estos valores experimentan un incremento no sustancial, ya que solo los ratios de razón corriente (1.43) y prueba ácida (1.29), muestran crecimiento por encima de la unidad. Se infiere que el crecimiento del valor de los ratios, se deben a otros factores financieros (aumento de ventas, ingresos, mayor rotación, mayor demanda, entre otros); sin embargo, las cuentas por cobrar continúan en ascenso.

Debido al incremento de las cuentas por cobrar la empresa no ha logrado tener una mayor liquidez, y a pesar de que esta se ha incrementado de un periodo a otro, no ha sido sustancial, lo cual permite inferir que existe incidencia de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa para esto se le propone elaborar políticas de crédito.

Recomendaciones

Se recomienda llevar a cabo la propuesta formulada en el informe realizado, a razón de que incorpore un mejor control en sus cuentas por cobrar, lo cual garantice la sostenibilidad de la empresa en el rubro en que se desempeña. La propuesta va dirigida a la gerencia, el mando de mayor jerarquía dentro de ACHG Contratistas Generales EIRL. Entonces es función de la gerencia, la generación de alternativas de solución ante problemas y así evidenciar que se está trabajando para garantizar el cumplimiento de objetivos de la organización.

La gestión de créditos para con sus clientes, requiere sin duda de medidas de control y seguimiento en la efectividad del cumplimiento. Ante ello se recomienda a la empresa de servicios ACHG Contratistas Generales EIRL, velar porque se cuente con todas las herramientas, materiales y equipos, para verdaderamente contar con elementos que contribuyan a bajos niveles de morosidad y así mismo mejore los tiempos de recepción de pago, favoreciendo así a la organización y metas del área correspondiente en cuanto a montos y tiempo, por ende, también a los de la empresa.

Referencias bibliográficas

- Aguilar, V. (2013). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Contratista Corporación Petrolera SAC*. Lima, Perú.
- Alfonso, M. (2014). *Las Políticas de Cobranza*.
- Cámara, L. (26 de Julio de 2016). "El Control interno en las Cuentas por Cobrar". Obtenido de El empresario.mx: <http://elempresario.com.mx/control-interno-cuentas-cobrar>
- Campos, S. (2015). *Propuesta de diseño de control interno para mejorar la eficiencia del area de tesoreria en la empresa constructora concisa en la ciudad de Chiclayo 2014*. Chiclayo.
- Carrasco, M. y Farro, C. (2014). *Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar de la empresa de transportes y servicios Vanina E.I.R.L*. Chiclayo- Perú.
- Coronel, J. (2012). "Implantación de un Sistema de Procedimientos Metodológicos para mejorar el Control de la Cartera por Cobrar de la Distribuidora DISMAREX, de Santo Domingo de los Tsáchilas, durante el periodo mayo diciembre, año 2011.". Loja, Ecuador.
- Estupiñán, R. (2015). *Control interno y fraudes*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- García, U. (2013). *Desarrollo y comportamiento de la motivación en el trabajo*.
- Gestión. (22 de febrero de 2017). Calificación crediticia de personas: ¿En que casos se deteriora? *Gestión*. Obtenido de <http://gestion.pe/tu-dinero/calificacion-crediticia-que-casos-se-deteriora-2182878>
- Goyo, E. y Oliveros, E. (2014). *Lineamientos de control en las cuentas por cobrar de la Empresa Dimo, C.A.* Carabobo, Venezuela. Obtenido de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/3230/egoyo.pdf?sequence=1>
- Hammi, A. (2014). *Control financiero interno bajo incertidumbre: control de gestión de la liquidez*. Barcelona, España. Obtenido de

http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/64786/1/ABDELHAMID_HAMMI_TESI_S.pdf

Hernández, A. (2014). *Toma de decisiones y administración financiera*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/toma-de-decisiones-y-administracion-financiera-ensayo/>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. . México D.F, México: Mc Graw Hill Education.

Maicelo, D. y Rodriguez, G. (2013). *Gestión de las cuentas por cobrar y su efecto en la rentabilidad de las empresas de distribución en la ciudad de huacho*. Huacho, Lima.

Mendivil Escalante, V. M. (2016). *Elementos de Auditoría*. México: Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.,

Mendivil, V. (2016). *Elementos de Auditoría*. México: Cengage Learning Editores.

Noriega, J. (2011). *Administración de cuentas por cobrar, un enfoque para la toma de decisiones en la industria maquiladora de prendas de vestir en Guatemala*. Ciudad de Guatemala, Guatemala.

Ramirez, D. (2013). *Contabilidad Administrativa*. México D. F., México: McGraw Hill.

Romero, C y Aguilar, E. (2014). *Diseño de un sistema de control interno operativa, para contrarrestar estafas electrónicas, en empresas que realizan operaciones de compra y venta, mediante comercio electrónico, en la ciudad de Chiclayo 2013*. Chiclayo.

Santillana Gonzáles, J. R. (2015). *Sistemas de Control Interno*. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.

Santillana, J. (2015). *Sistemas de Control Interno*. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.

Semana Económica. (21 de abril de 2017). Telefónica del Perú registró pérdidas por S/6.4 millones en primer trimestre. *Semana Económica*. Obtenido de

<http://semanaeconomica.com/article/sectores-y-empresas/telecomunicaciones/224674-telefonica-del-peru-registro-perdidas-por-s-6-4-millones-en-el-primer-trimestre/>

Van Horne, J. y Wachowicz, J. (2010). *Fundamentos de la administración financiera*. Naucalpan de Juárez, México: Pearson Educación de México

Enlaces electrónicos:

CTI Soluciones (2018). Gestión de cuentas por cobrar.
www.ctisoluciones.com/gestiondecuentasporcobrar