

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
Escuela Profesional de Contabilidad



*Una Institución Adventista*

**Propuesta del control interno de cuentas por cobrar en la empresa  
de servicios Electro Mechanical y Civil Project EIRL, Ate, Lima,  
2018**

Por:

Flor de María Contreras Gonzáles

Asesor:

C.P.C. Adolfo William Lavallo Gonzáles

Lima, julio de 2018

**Artículo Publicado:**

- Control Interno de Cuentas por Cobrar.

**Área Temática:** Negocios y Managemen**Línea de Investigación – UPeU:** Control Interno**Ficha Catalográfica:**

Contreras Gonzales, Flor de María

Propuesta del control interno de cuentas por cobrar en la empresa de servicios Electro Mechanical y Civil Project EIRL, Ate, Lima, 2018 Asesor: CPC. Adolfo William Lavalle Gonzáles. -- Lima, 2018.

58 páginas: gráficos, tablas

Informe de Suficiencia Profesional (Licenciatura), Universidad Peruana Unión. Facultad de Ciencias Empresariales. Escuela Profesional de Contabilidad, 2018.

Incluye: referencias, resumen y anexos

1. Control interno
2. cuentas por cobrar
3. Liquidez
4. crédito
5. Cobranza.

**DECLARACIÓN JURADA**  
**DE AUTORÍA DEL INFORME DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

CPC Adolfo William Lavallo Gonzales, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Contabilidad, de la Universidad Peruana Unión.

**DECLARO:**

Que el presente informe de investigación titulado: "Propuesta del Control Interno de Cuentas por Cobrar en la Empresa de Servicios Electro Mechanical y Civil Project EIRL, Ate – Lima, 2018" constituye la memoria que presenta la Bachiller Flor de María Contreras Gonzáles para aspirar al título de Profesional de Contador Público, ha sido realizada 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, a los 16 de julio del año 2018.



---

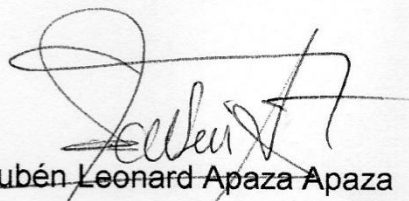
CPC Adolfo William Lavallo Gonzáles

Propuesta del control interno de cuentas por cobrar en la empresa de servicios Electro Mechanical y Civil Project EIRL, Ate, Lima, 2018

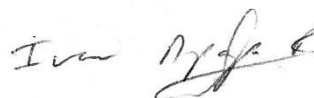
# INFORME DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Presentada para optar el Título Profesional de Contador Público

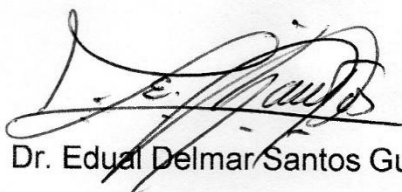
## JURADO CALIFICADOR



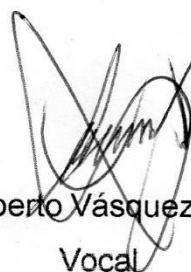
Mg. Rubén Leonard Apaza Apaza  
Presidente



Mg. Ivan Apaza Romero  
Secretario



Dr. Educto Delmar Santos Gutiérrez  
Vocal



Mg. Carlos Alberto Vásquez Villanueva  
Vocal



CPC. Adolfo William Lavallo Gonzáles  
Asesor

Lima, 16 Julio de 2018

### **Dedicatoria**

A mi esposo Alfredo Chacchi, mis hijos Alfredo, Araceli y Gabriel que siempre estuvieron ahí para brindarme toda su ayuda, y me regalaron de su tiempo y sus fechas importantes. Ahora me toca regresar un poco de todo, que me otorgaron.

## **Agradecimiento**

A Dios por ayudarme y fortalecerme en los momentos más apremiantes.

A mis padres, Cirilo Contreras Vega y Doris Sonia Gonzales Romero, porque no dejaron de tener fe en el logro de mis sueños.

A la Universidad Peruana Unión, por ser el alma máter de mi educación.

A las personas que han formado parte de mi vida universitaria, en especial a mi esposo Alfredo Chacchi Gabriel e hijos, agradecer su amistad, consejos y apoyo, que de una forma u otra me apoyaron para realizar mi vida profesional y este trabajo.

## Tabla de contenidos

Dedicatoria .....	vi
Agradecimiento.....	vii
Índice de cuadros .....	xi
Índice de figuras .....	xii
Índice de Anexos .....	xiii
Resumen .....	xiv
Abstract .....	xv
CAPÍTULO I.....	16
CONTEXTOS PROFESIONALES .....	16
1.1 Trayectoria profesional .....	16
1.2 Contexto de la experiencia profesional .....	16
1.2.1 Datos generales de la empresa .....	16
1.2.2 Visión .....	17
1.2.3 Misión.....	17
1.2.4 Objetivos .....	17
1.2.5 Organización .....	17
1.2.6 Experiencia profesional a realizar .....	18
CAPÍTULO II.....	20
EL PROBLEMA .....	20
2.1 Identificación del problema .....	20
2.2 Objetivos .....	20
2.2.1 Objetivo general .....	20
2.2.2 Objetivos específicos.....	20
2.3 Justificación.....	21
2.4 Presuposición filosófica .....	21

CAPÍTULO III.....	23
REVISIÓN DE LA LITERATURA .....	23
3.1 Antecedentes de la investigación.....	23
3.1.1 Antecedentes internacionales.....	23
3.1.2 Antecedentes nacionales.....	24
3.2 Fundamentos teóricos .....	29
3.2.1 Control.....	29
3.2.2 Control interno .....	29
3.2.2.1 Objetivos del control interno .....	30
3.2.2.2 Ambiente de control.....	30
3.2.2.3 Evaluación de riesgos.....	31
3.2.2.4 Actividades de control.....	31
3.2.2.5 Información y comunicación .....	32
3.2.2.6 Cuentas por cobrar .....	33
3.2.2.7 Las políticas de cobranza .....	34
3.2.3 Los estados financieros .....	34
3.2.3.1 Presentación de los estados financieros.....	35
3.2.3.2 Análisis de los estados financieros .....	36
3.2.3.3 Razones financieras .....	36
CAPÍTULO IV .....	39
MARCO METODOLÓGICO .....	39
4.1 Método para el abordaje de la experiencia .....	39
4.2 Lugar de ejecución y temporalidad .....	39
4.2.1 Lugar de ejecución .....	39
4.2.2 Temporalidad .....	39
4.3 Operacionalización de la temática abordada. ....	39
4.4 Desarrollo de la temática abordada .....	40

CAPÍTULO V .....	41
RESULTADOS .....	41
5.1 Resultados descriptivos .....	41
5.1.1 Análisis de las cuentas por cobrar .....	41
5.1.2 Razones Financieras .....	43
5.1.2.1 Razón corriente .....	44
5.1.2.2 Prueba ácida .....	45
5.1.2.3 Prueba defensiva.....	45
5.1.2.4 Capital de trabajo .....	46
5.2 Propuesta .....	47
CAPÍTULO VI .....	53
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	53
6.1 Conclusiones.....	53
6.2 Recomendaciones .....	54
Referencias .....	55
ANEXOS .....	57

## Índice de cuadros

Tabla 1	Operacionalización de las variables	40
Tabla 2	Estado de situación financiera – 2016	41
Tabla 3.	Estado de situación financiera - 2017	41
Tabla 4.	Análisis vertical del Estado de situación financiera - 2017	42
Tabla 5	Ratios de liquidez en el periodo 2016-17	43

## Índice de figuras

Figura 1. Organigrama de la empresa	14
Figura 2. Razón corriente, periodo 2016-2017	44
Figura 3. Prueba ácida, periodo 2016-2017	45
Figura 4. Prueba defensiva, periodo 2016-2017	46
Figura 5. Capital de trabajo, periodo 2016-2017	47

## Índice de Anexos

Anexo 1. Carta de Revisión Lingüista	57
Anexo 2. Guía de análisis documental	58

## Resumen

El informe de suficiencia profesional titulado “Propuesta del control interno de cuentas por cobrar en la empresa de servicios Electro Mechanical y Civil Project EIRL, Ate, Lima, 2018”, se desarrolló con la finalidad de aportar en el uso eficiente del control interno y como incide en la liquidez de la empresa. La propuesta se elaboró a partir de la realidad presentada mediante teorías, expuestas por Estupiñan, Van Horne y Wachowicz. Para la elaboración del presente informe se utilizó un diseño descriptivo con tentativa de una propuesta; la población estuvo compuesto por el acervo documentario de la empresa de servicios Electro Mechanical y Civil Project EIRL 2018. Según el análisis de la información financiera se determinó que estas incrementaron de un año a otro; en cuanto a las cuentas deudoras diversas, aumentaron en un 14.07%, mientras que las cuentas por cobrar comerciales terceros se incrementó de S/32,659 soles, con concepto de crédito. Por tanto se propone 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 tener un mejor control de las cuentas por cobrar de la empresa de servicios Electro Mechanical y Civil Project EIRL 2018.

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

## **Abstract**

The professional sufficiency report entitled "Proposal of internal control of accounts receivable in the service company Electro Mechanical and Civil Project EIRL, Ate, Lima, 2018", was developed with the purpose of contributing to the efficient use of internal control and affects the liquidity of the company. The proposal was elaborated from the reality presented by means of theories, exposed by Estupiñan, Van Horne and Wachowicz. For the preparation of this report, a descriptive design with tentative proposal was used; the population was made up of the documentary collection of the services company Electro Mechanical and Civil Project EIRL 2018. According to the analysis of the financial information, it was determined that these increased from one year to the next; as for the various debtor accounts, they increased by 14.07%, while the accounts receivable from third parties increased from S / 32,659 soles, with the concept of credit. Therefore, it is proposed to apply the internal control proposal elaborated in this paper, also apply credit and collection policies in order to increase liquidity and have a better control of the accounts receivable of the services company Electro Mechanical and Civil Project EIRL 2018.

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

## **CAPÍTULO I**

### **CONTEXTO PROFESIONAL**

#### **1.1 Trayectoria profesional**

En cuanto a la trayectoria de desempeño profesional que compete a la autora de este informe de suficiencia, se señala lo siguiente:

- a. En la Empresa ACHG Contratistas Generales E.I.R.L, RUC: 20503344654, ocupé el cargo de Asistente de Contabilidad y Finanza desde el 15 de enero del 2010 hasta el 25 de diciembre del 2012.
- b. En la Empresa Electro Mechanical y Civil Project E.I.R.L, RUC: 20551883435, ocupé el cargo de Asistente de Contabilidad, desempeñando el Área de finanzas desde el 01 de julio del 2013 hasta la actualidad.
- c. En la Empresa Industrias y Creaciones A& A E.I.R.L., RUC: 20566578191, me desempeñé en el cargo de Gerente General, durante todo el proceso contable, que va desde 11 de diciembre del 2014 hasta la actualidad.
- d. Asimismo actualmente brindo asesoría contable de manera independiente, realizando declaraciones mensuales del PDT 621 – 601, reporte mensual llenado de libros contables.

#### **1.2 Contexto de la experiencia profesional**

##### **1.2.1 Datos generales de la empresa**

- **Razón social:** Electro Mechanical y Civil Project E.I.R.L.
- **RUC:** 20551883435

- **Tipo de empresa:** Generación, transmisión, distribución de energía eléctrica y construcción de otras obras de ingeniería civil.

### **1.2.2 Visión**

Ser una empresa muy reconocida, en el ámbito local y nacional, por la calidad de sus servicios y trabajos realizados, brindando seguridad y respeto del medio ambiente.

### **1.2.3 Misión**

Realizar trabajos de consultoría, ingeniería, construcción, supervisión y gerenciamiento de proyectos de calidad y con servicios de calidez alta motivación, concordantes con los intereses de los clientes y los requerimientos de seguridad y respeto del medio ambiente.

### **1.2.4 Objetivos**

- a. Garantizar la calidad de nuestros servicios a los clientes.
- b. Velar siempre por los intereses de los clientes.
- c. Asegurar el éxito de los proyectos desarrollados, mediante el trabajo de un equipo de profesionales competentes.
- d. Ofrecer un servicio cuya relación calidad precio sea equitativo.
- e. Asesorar a los clientes en la toma de decisiones correctas y convenientes.
- f. Cumplir con los niveles de calidad en el servicio.

### **1.2.5 Organización**

La empresa 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

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.

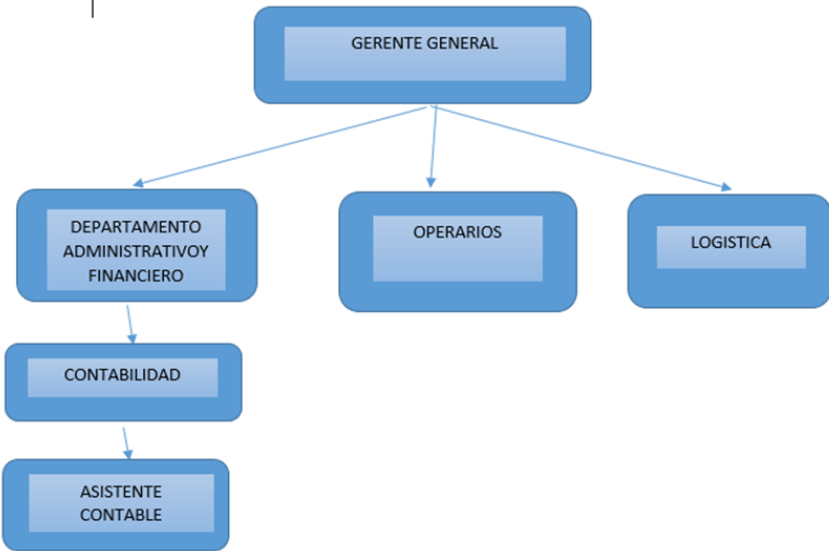


Figura 1. Organigrama de la empresa  
Fuente: Políticas y prácticas de la empresa

### 1.2.6 Experiencia profesional a realizar

Desempeñar un cargo de gestión, para incrementar la rentabilidad de la empresa en la que me encuentre. Soy egresado de la universidad, de la carrera de Contabilidad y Gestión Tributaria, preparada para el desarrollo de actividades en identificación y modificación de procesos organizacionales, manejo de documentos comerciales, registro contable, conciliaciones bancarias, facturación, ingresos y egresos, caja chica, libros y declaraciones. Capacitada para realizar coordinaciones con personas de diversos niveles jerárquicos, adecuado al trabajo en equipo y a la presión de los cambios, dentro de las labores vinculadas a la tesorería y las propias

del área administrativa, sirviendo a las empresa ELECTRO MECHANICAL & CIVIL PROJECT E.I.R.L., en la ciudad de Lima.

## **CAPÍTULO II**

### **EL PROBLEMA**

#### **2.1 Identificación del problema**

El problema que existe en la empresa de servicios Electro Mechanical y Civil Project EIRL. Tiene dificultades en el control interno en sus cuentas por cobrar ya que 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 pasando por alto el ambiente de control y la evaluación de riesgos; existe una falta de adecuación y creación de actividades de control pertinente.

#### **2.2 Objetivos**

##### **2.2.1 Objetivo general**

Diseñar una propuesta de control interno en las cuentas por cobrar para incrementar la liquidez de la empresa de servicios Electro Mechanical y Civil Project EIRL 2018.

##### **2.2.2 Objetivos específicos**

- a. Analizar las cuentas por cobrar de la empresa de servicios Electro Mechanical y Civil Project EIRL para el 2018.

- b. Determinar la implicancia de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa de servicios Electro Mechanical y Civil Project EIRL 2018.
- c. Elaborar políticas de crédito y cobranza para los créditos otorgados en la empresa.

### **2.3 Justificación**

El presente Informe se realiza porque existe 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 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 la empresa de servicios Electro Mechanical y Civil Project EIRL.

### **2.4 Presuposición filosófica**

La Biblia, Versión Reyna y Valera (2000), refiere en Mateo 22:21: “Al César lo que es de César y a Dios lo que es de Dios”. Esta frase señala claramente que cada quien debe asumir sus compromisos de pago con responsabilidad. Pagar nuestras deudas es digno de todo hijo y siervo de Dios, además de ser una muestra de amar a nuestros semejantes como a nosotros mismos.

En este informe se ha tomado en cuenta, además, que en todo trabajo o proyecto que se desarrolla se debe aplicar 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.

## CAPÍTULO III

### REVISIÓN DE LA LITERATURA

#### 3.1 Antecedentes de la investigación

##### 3.1.1 Antecedentes internacionales

Goyo y Oliveros (2014), realizó la investigación titulada *Lineamientos de control en las cuentas por cobrar de la Empresa Dimo C.A.* (Tesis de grado) y fue presentada en la Universidad de Carabobo, Carabobo, Venezuela. Tuvo como objetivo sugerir lineamientos de control para el área encargada de las cuentas pendientes de la empresa Dimo C.A. El diseño fue no experimental y de tipo descriptivo, y se tomó como muestra de la población que son los cuatro trabajadores del área de cuentas por cobrar de dicha empresa. Se concluyó que para el apropiado manejo de los recursos financieros son importantes los procedimientos correctos del control de cuentas por cobrar, ya que se encuentra dentro de las dimensiones contables y financieras; es por ello que la empresa Dimo, C.A. se encuentra con debilidades en los lineamientos y procesos que realiza, para lograr una gestión de crédito y cobranza, es por ello que no se puede saber con exactitud la cartera de clientes que tiene crédito, los métodos de cobranza y el cálculo de ingresos de forma mensual. Este proyecto es de gran relevancia ya que nos da información importante sobre cómo el correcto manejo de las cuentas por cobrar afecta los resultados de liquidez de la empresa.

Noriega (2011), elaboró la investigación científica *Administración de cuentas por cobrar, un enfoque para la toma de decisiones en la industria maquiladora de prendas de vestir en Guatemala*, (Tesis de posgrado) en la Universidad de San Carlos de Guatemala. Tiene como objetivo general evaluar la administración en cuentas por

cobrar y la incidencia en la toma de decisiones en la industria maquiladora de prendas de vestir en Guatemala. Cuenta con un enfoque de tipo descriptivo y con una muestra de estados financieros. El análisis científico de las cuentas por cobrar fue el de plantear la adecuada administración en este rubro, que señala la gestión financiera y en la toma de decisiones de los responsables de la empresa industrial, en consecuencia, el tipo y diseño de investigación es descriptiva cualitativa y cuantitativa. Del análisis financiero realizado a un grupo de empresas textiles, se concluye que estas no le dan la debida importancia y atención a las cuentas por cobrar, generándose las deficientes operaciones de control en el otorgamiento de los créditos aprobados. En consecuencia, la cartera morosa no se opera convenientemente, puesto que el porcentaje de las ventas al crédito ha aumentado. Finalmente, se sabe sobre las instituciones del rubro maquilador puesto que no cuenta con modelos de créditos adecuados, por ende, no se ponen límites a los créditos, asimismo los plazos y fechas establecidas para pagos no se respetan. Por todo ello es necesario implementar políticas y procesos crediticios para el buen ejercicio y actividad de las cuentas por cobrar, asegurando apropiadamente la administración de los créditos entregados, como también un apropiado control y seguimiento del sistema de créditos, el cual admitirá bajar los índices de demora de pagos, así como también mejorar la situación económica financiera de la empresa. La importancia de realizar el análisis financiero de la empresa, radica en ayuda a conocer la condición real económica financiera de la entidad y desde ese punto poder alcanzar sugerencias para la mejora.

### **3.1.2 Antecedentes nacionales**

Lizárraga (2010), en la 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*. (Tesis de pregrado), presentada en la Universidad San Martín de Porres. Lima, Perú, se trazó como objetivo que exista un impacto favorable de la administración del capital de trabajo y la gestión que se establecerá en las cuentas por cobrar, y la muestra que se tomó fue a 43 empresarios que fabrican plásticos en el distrito de Ate, enfocándose en un diseño de investigación aplicada.

Por último, para una razonable conducción y giro de las cuentas por cobrar, se requiere una conveniente política crediticia. En definitiva, se debe asegurar una correcta gestión de las cuentas por cobrar, y el buen manejo del otorgamiento de créditos el cual aportará a mejorar la rotación de las cuentas por cobrar. Esta tesis afirma para una buena administración del capital de trabajo en una empresa debe haber una correcta gestión sobre las cuentas por cobrar el cual 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) presentado en la Universidad de las Américas, se trazó como objetivo establecer el efecto de la rentabilidad de la empresa antes referida y la gestión que existe en sus cuentas por cobrar. Por último, se obtuvieron datos que el 38% utiliza las estrategias crediticias para determinar si debe conceder 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 están basadas en las cuentas por cobrar, 32% en los métodos de análisis de créditos y el 6% en las fuentes adecuadas de información. En el análisis de investigación, se afirma que los procesos y técnicas utilizados para tratamiento y gestión de las cuentas por cobrar, son adecuados, el otorgamiento de

créditos se realiza tomando en consideración la capacidad crediticia y de endeudamiento de los clientes, en líneas generales se aplica adecuadamente las políticas de crédito y cobranzas establecidas por la empresa, lo que a su vez se ve reflejado en los estados financieros de la misma. Este análisis implicará en la rentabilidad de la empresa, puesto que, establece una adecuada gestión de las cuentas por cobrar mejorando los patrimonios presupuestarios.

Aguilar (2013), en la tesis *“Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista CORPORACIÓN PETROLERA S.A.C. - año 2012”* (tesis de grado) presentada en la Universidad San Martín de Porres, ubicada en Lima, Perú. El cual tiene como objetivo analizar el nivel de incidencia de la liquidez de la empresa y la gestión que existe en las cuentas pendientes de cobro, por otro lado, se tomó como muestra 50 empleados de las diferentes áreas de administración, finanzas y contabilidad, orientándose por el diseño no experimental, transaccional y cualitativo.

En conclusión, sobre el periodo de recuperación de las cuentas por cobrar, se finiquita que no es bueno ya que la rotación de la misma presenta un retraso considerable en relación a las obligaciones contraídas, también se ha evidenciado cómo en la mayoría de antecedentes revisados, asimismo un buen manejo y control de las cuentas por cobrar deben respetarse los plazos y enfrentar las obligaciones contraídas y no originar dificultades en liquidez. En lo concerniente al consentimiento de créditos, no se cumple un adecuado análisis y seguimiento de los posibles clientes. Se sugiere realizar políticas de cobranza y recuperación de cartera morosa, así como la implementación de un plan de contingencia que permita cumplir con las obligaciones contraídas como producto de las demoras en los pagos. El análisis científico establece que al tener una correcta comisión en las cuentas aplazadas de

cobro, la empresa va recuperar en menor tiempo los créditos convirtiéndolos en práctico y optimizar las desventajas formadas por malas conducciones, logrando poseer financiamiento propio y no tenga necesidad de buscar ingresos externos.

Romero y Aguilar (2014), en su tesis titulada *Diseño de un sistema de control interno basado en la auditoría operativa, para contrarrestar estafas electrónicas, en empresas que realizan operaciones de compra y venta, mediante comercio electrónico, en la ciudad de Lima 2013*, (tesis de grado) presentada en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo tuvo como objetivo fue diseñar un sistema de control interno que contrarreste actos de estafas electrónicas en empresas dedicadas al comercio electrónico en la ciudad de Chiclayo. Obtuvo como resultados 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 utiliza 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 un mejor manejo de los recursos de la empresa, lo que le permite tener información confiable y oportuna, encaminando a la institución a la eficiencia de sus operaciones. Finalmente, recomienda aplicar una auditoría operacional en el área de compras y ventas de la empresa que utiliza el comercio electrónico, que considere que con el uso de la tecnología la seguridad implementada puede no garantizar integridad y confidencialidad en la actividad operativa, por lo que debe ser evaluada adecuadamente y combatida a tiempo con los medios y herramientas necesarias.

Campos (2015), en la tesis nombrada: *Propuesta de diseño de control interno para mejorar la eficiencia del área de tesorería en la empresa CONSTRUCTORA CONCISA en la ciudad de Lima 2014*, (Tesis de pregrado) presentada en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo y que tiene como objetivo diseñar controles internos para mejorar la eficiencia en el área de tesorería de la empresa Constructora CONCISA, en el periodo 2013 – 2014. Se obtuvo como resultado la deficiencia que tiene el área de tesorería con respecto a los controles internos que tienen en la empresa constructora CONCISA en la ciudad de Chiclayo. Además, puede señalarse que, de la revisión de los resultados se desprende que el retiro del efectivo del banco sin las medidas de seguridad respectiva, destino del efectivo a caja chica sin el debido control, conciliación bancaria, sistemas de pago a proveedores 90% en efectivo. El estudio de esta investigación permite concluir que se han evidenciado deficiencias en el proceso de control interno en el área de tesorería, no se realizan conciliaciones bancarias, las funciones de los trabajadores no se encuentran bien establecidas, eso unido a que el personal no se encuentra debidamente capacitado, originan un funcionamiento inadecuado dentro de la empresa. Por otro lado, la existencia de demasiado efectivo en la caja chica como producto de que no se liquida oportunamente, presentándose en algunos casos faltantes de efectivo, perjudicando el proceso de pago a los proveedores y de otras obligaciones importantes, lo que dan cuenta del mal manejo del efectivo dentro de la empresa.

## **3.2 Fundamentos teóricos**

### **3.2.1 Control**

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.

### **3.2.2 Control interno**

Conforme indica Santillana (2015), 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. Así también 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.

### **3.2.2.1 Objetivos del control interno**

Santillana (2015), menciona que el Marco Integral del Control Interno (MICI), tiene tres clases de objetivos del control interno, los cuales le dan las siguientes orientaciones a las diferentes organizaciones.

- a. **Objetivos operacionales.** Donde muestran el nivel de eficiencia y eficacia que son realizadas para el bienestar de la entidad, incluyendo las metas operacionales y financieras, y la salvaguarda de activos contra pérdidas.
- b. **Objetivos de reporte.** Aluden a las informaciones económicas y no económicas, y pueden abarcar su confidencialidad, oportunidad, transparencia y otros términos establecidos por organismos reguladores; y reconocimiento de normatividad aplicable y políticas de la entidad.
- c. **Objetivos de cumplimiento.** Son los relativos a la adherencia y cumplimiento de la legislación y estatutos a que está sujeta la empresa.

### **3.2.2.2 Ambiente de control**

Según menciona Estupiñan (2015), el ambiente de control en una organización se le conoce también como control circundante, y es el principal elemento sobre el cual actúan los demás componentes, dado que se puede manifestar en un entorno adecuado de manera que estimule e influya en las actividades del personal en cuanto al control de sus actividades, a su vez este componente se desglosa en los siguientes indicadores:

- a. Políticas de trabajo: las políticas son pautas que sirven de plataforma para la adjudicación de disposiciones una vez establecidas es necesario el cumplimiento de las mismas, y por lo tanto la organización espera el cumplimiento de esas conductas en los colaboradores.
- b. Áreas o departamentos de actividades en la empresa: las áreas de actividad, también conocidas como departamentos se encuentran en constante relación con las funciones que desempeñan, para cumplir con las metas planeadas.
- c. Funciones del empleado: Las funciones laborales son el conjunto de las tareas rutinarias o actividades llevadas a cabo por una persona en una determinada función.

### **3.2.2.3 Evaluación de riesgos**

Estupiñan (2015) 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.

### **3.2.2.4 Actividades de control**

Según Estupiñan (2015), las actividades de control, como el cumplimiento de las actividades diarias que son realizadas por la gerencia y los integrantes del personal de la empresa, poseen diferentes características, dependiendo del manejo interno de la empresa, tales como las aprobaciones y autorizaciones, la división de funciones, la salvaguarda de activos, el análisis del registro de información, las verificaciones, las

seguridades físicas, los controles sobre procesamiento de información, entre otras actividades propias de control. De forma general, estas actividades pueden ser:

- a. Control de documentos relacionados a la venta
- b. Procesos establecidos en la venta
- c. Manejo adecuado de los títulos valor y efectivo
- d. Control de las deudas existentes

### **3.2.2.5 Información y comunicación**

La información y a comunicación, según el concepto de Estupiñán (2015), se encuentran separados en toda la empresa, atendiendo a uno o más objetivos de control, etc., así también incluye un control sobre los procesamientos de datos, como el constante mantenimiento de hardware y software y sus operaciones. En otras palabras, se relaciona con el soporte y administración de base de datos. Para obtener información adecuada de un negocio, estos sistemas se enfocan en diferentes áreas, teniendo como resultados a los sistemas de manufactura, sistemas de recursos humanos, sistema de información comercial, sistema de proveedores. Lo que será de gran importancia para el control del almacén ya que la información de los sistemas debe estar acorde con lo que se encuentra en los almacenes de tal forma que cada artículo que ingrese o salga de almacén debe figurar en el sistema, por otra parte, el sistema de la empresa debe ser eficiente, controlando los mantenimientos que se le brinde a las áreas de sistema, así como el mantenimiento y actualización de equipos informáticos en el caso se encuentren obsoletos.

### **3.2.2.6 Cuentas por cobrar**

Mendivil (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 (2012) 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.

De acuerdo a la experiencia en la empresa de servicios Electro Mechanical y Civil Project EIRL (2018), una de sus debilidades es que “otorga crédito a sus clientes y no se realiza el seguimiento continuo en el cobro de sus facturas en el tiempo acordado; con la finalidad de minimizar el riesgo en sus cuentas por cobrar. Es por ello que la empresa, no sólo debe de ocuparse de establecer las normas de crédito, sino de aplicar correctamente para la toma decisiones. Ya que estas políticas deben expresar con mayor claridad qué tipo de cliente implica riesgo y los límites de crédito a los que tendrá acceso, las condiciones como el plazo, descuento por pronto pago,

las formas prácticas de cobro de las cuentas en el período normal de vencimiento del crédito como en el período de mora”.

En realidad, este problema es generado porque la empresa de servicios Electro Mechanical y Civil Project EIRL carece de políticas de crédito y cobranzas definidas, los cuales generan problemas en la liquidez.

### **3.2.2.7 Las políticas de cobranza**

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. Partiendo de lo anterior la empresa de servicios Electro Mechanical y Civil Project EIRL, no cuenta con políticas relacionadas con la cobranza, por ello, tienden a ser deficientes, porque estos no guardan un plan, ni procedimientos el área de cobranza le permita recuperar dicho efectivo.

### **3.2.3 Los estados financieros**

Ramírez (2013), define a los estados financieros como un sistema donde se puede medir la información de los registros contables de la empresa, a través de estos se puede obtener de forma detallada las actividades que se realizan diariamente, lo cual es conocida como la historia escrita de la empresa y es utilizada para la toma de decisiones.

- a. Los estados de resultados: es un informe contable donde se detalla en forma ordenada como se ha obtenido la utilidad o pérdida de la empresa

en un determinado periodo. El análisis correspondiente es muy eficiente ya que muestra el acumulado durante todo el periodo, mostrando dos partes, de las cuales la primera solo es la utilidad bruta, porque se considera las ventas menos el costo de venta y en la segunda parte se muestra la utilidad final ya que se disminuyen todos los gastos realizados durante el periodo.

- b. Estado de situación financiera o balance general: se denomina al informe contable que presenta la entidad en un momento determinado de su situación financiera, representando la situación de la empresa de acuerdo a la fecha que se elabora, ya que a como es de conocimiento el registro contable varía de acuerdo a las operaciones que se realicen.

### **3.2.3.1 Presentación de los estados financieros**

La Norma Internacional de Contabilidad 1 (NIC 1), establece que los estados financieros constituyen una representación estructurada de la situación financiera y del rendimiento financiero de una entidad. Se refiere al balance general, estado de resultados o de ganancias y pérdidas, estado de flujos de efectivo, notas, y otros estados y material explicativo que sean identificados como parte de los estados financieros. El objetivo de la presentación de estos es proporcionar información sobre la situación financiera del rendimiento y del flujo de efectivo en una determinada entidad.

Asimismo la NIC 7 establece la presentación de la información sobre el estado de flujo de efectivo, el mismo que va permitir evaluar los cambios en los activos netos de la empresa; capacidad para cambiar las fechas de cobros y pagos de acuerdo con las circunstancias que se puedan presentar y su estructura financiera, lo cual involucra

el análisis de liquidez y solvencia. Es así que en su párrafo 65 establece que la información sobre las fechas esperadas de realización de los activos y pasivos es útil para evaluar la liquidez y la solvencia de una entidad.

### **3.2.3.2 Análisis de los estados financieros**

García (2013) define al análisis de estados financiero como el proceso donde se evalúan las partidas de acuerdo con las operaciones matemáticas en periodos determinados, así como las variaciones de un año a otro año en porcentajes, a través de razones económicas, pudiéndose realizar de diferentes formas:

**Análisis Vertical.** Este método se utiliza para analizar de forma detallada cada cuenta de los estados financieros, relacionándola con el total, y observando cuanto representa en comparación del todo de un determinado periodo.

**Análisis Horizontal.** Se emplea siempre en los llamados estados financieros comparativos, y los principales son: Estados de situación financiera y estados de resultado, este método se emplea para medir los cambios sufridos en la empresa en el transcurso del tiempo, sirviendo como un comparativo de periodo a periodo, observándose los principales cambios que ha sufrido.

### **3.2.3.3 Razones financieras**

Según Van Horne y Wachowicz (2010), los juicios financieras comúnmente son usadas de dos formas: El primero, sintetiza aspectos del financiamiento de la compañía en algún momento del periodo, en cuanto se realiza el estado del balance general; y el segundo, sintetiza el desempeño de la empresa de un periodo en curso. Este se realiza sobre la base del estado de resultados o estados de ganancias y pérdidas, las cuales comparan un elemento de flujo de un estado con otro elemento

de flujo del mismo estado. El motivo de análisis tanto del estado de resultados como el del balance general es la comparación de un elemento de flujo del estado de ganancias y de pérdidas en el numerador con elemento de acción del balance general como denominador. El origen por la cual se compara un flujo con una acción es buscar la representación actual de una variable en un periodo donde ocurre el flujo en cuestión. Expresado lo primero, los indicadores para medir los estados financieros son los siguientes:

**Liquidez:** Indica la capacidad que tiene una compañía frente a sus compromisos de pago. Dado este tipo de capacidad el cual se tiene que mantener en el tiempo, la liquidez se aplica en varios plazos, siendo el más crucial la que atiende los gastos inmediatos. La mejor forma de evaluar la liquidez de una compañía se rige por estas ratios:

***Liquidez corriente:*** Es aquella ratio tiene como propósito establecer la capacidad financiera de la empresa frente al cumplimiento de los pasivos y deudas al corto plazo.

***Prueba ácida:*** Esta ratio es la de mayor exigencia en la medida que los inventarios del activo corriente se incluyan. Esta razón sirve de complemento a la liquidez corriente, al momento del análisis de liquidez.

**Rentabilidad:** En este tipo de ratios, el primero muestra la rentabilidad en relación a las ventas, y la segunda muestra la rentabilidad en relación a la inversión. La suma de ambas muestra la efectividad total de la empresa.

***Rentabilidad en relación a las ventas.*** Esta ratio nos muestra el beneficio de la empresa en correspondencia a las ventas, luego de la deducción del coste de producción.

## CAPÍTULO IV

### MARCO METODOLÓGICO

#### 4.1 Método para el abordaje de la experiencia

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).

#### 4.2 Lugar de ejecución y temporalidad

##### 4.2.1 Lugar de ejecución

La propuesta del presente informe se desarrolló en la empresa de servicios Electro Mechanical y Civil Project EIRL. – Ate 2018

##### 4.2.2 Temporalidad

La propuesta se desarrolló durante cuatro meses, comprendido entre Abril – Junio, 2018.

#### 4.3 Operacionalización de la temática abordada.

**Tabla 1.**

*Operacionalización de las variables*

Variables	Indicadores
-----------	-------------

---

Control Interno de Cuentas  
por Cobrar

- Análisis de cuentas por cobrar.
  - Políticas de créditos.
- 

#### **4.4 Desarrollo de la temática abordada**

En el presente informe se utilizó el estado de situación financiera para la recolección de datos, la guía de análisis documental, caracterizada por su amplia utilidad en el informe, debido a su utilidad, versatilidad, sencillez y objetividad de los datos de la empresa de servicios Electro Mechanical y Civil Project EIRL.

Este análisis conlleva a realizar un estudio más detallado acerca de los indicadores financieros, y conocer las causas y consecuencias de sus operaciones cotidianas en las cuentas por cobrar. En el caso del presente informe, permitió determinar la implicancia en las cuentas por cobrar y lo que afecta en la liquidez de la empresa de servicios Electro Mechanical y Civil Project EIRL a través de sus cuatro ratios, y qué función tenía las cuentas por cobrar, y como se desenvolvía en ambos periodos de estudio.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS

#### 5.1 Resultados descriptivos

##### 5.1.1 Análisis de las cuentas por cobrar

El Cuadro 2 y el Cuadro 3, permiten analizar las cuentas por cobrar las cuales incrementaron de un periodo a otro; en el año 2016 tenían en sus cuentas por cobrar la suma de 5,391 y en el año 2017 tiene un monto de 32,659 por lo cual es un incremento de más del 80% de diferencia, los créditos otorgados y el tiempo de crédito que se realiza a los clientes no están siendo analizados correctamente.

**Tabla 2**

Estado de situación financiera – 2016

Activo		Pasivo	
<b>Activo corriente</b>	<b>117,303</b>	<b>Pasivo corriente</b>	<b>89,059</b>
Caja y bancos	17,085	Trib y apor sis pen y salud p pagar	2,198
Ctas. por cobrar diversas mercaderías	5,391	Ctas x pagar acc,directrs y gerentes	86,861
mat. auxiliar, sumin. Y repuestos	50,000		
	44,827	<b>Pasivo no corriente</b>	<b>0</b>
<b>Activo no corriente</b>	<b>33,288</b>	Total pasivo	<b>89,059</b>
Inmuebles, maq. y equipos		<b>Patrimonio</b>	
Dp Inm, activ arren fin, IME acum.	41,610	Capital	29,700
	(8,322)	Resulta acum positivo	18,522
		Utilidad del ejercicio	13,310
<b>Total activo</b>	<b>150,591</b>	Total patrimonio	61,532
		<b>Total pasivo + patrim.</b>	<b>150,591</b>

**Tabla 3**

Estado de situación financiera – 2017

Activo		Pasivo	
<b>Activo corriente</b>	<b>152,940</b>	<b>Pasivo corriente</b>	<b>106,864</b>
Caja y bancos	89,131	Trib y apor sis pen y salud p pagar	5,482
Ctas x cobrar com terceros	32,659		
	6,150		101,382

Ctas por cobrar diversas, relacionadas	15,000	Ctas x pagar acc.directrs y gerentes	
Mercaderías	10,000		<b>90,113</b>
Mat. Auxiliar., Sumin. Y repuestos		<b>Pasivo no corriente</b>	90,113
	<b>76,033</b>	Obligaciones financieras	
<b>Activo no corriente</b>		Total pasivo	<b>196,977</b>
Inmuebles, maq y equipo	84,355	<b>Patrimonio</b>	
Dp Inm, activ arren fin, IME acum.	(8,322)	Capital	29,700
		Resulta acum positivo	0
		Utilidad del ejercicio	2,296
		Total patrimonio	31,996
<b>Total activo</b>	<b>228,973</b>	<b>Total pasivo + patrim.</b>	<b>228,973</b>

En el cuadro 4, muestra que para el periodo 2016, caja y bancos representa el 11% del total de activos, siendo así poco representativa; mientras que para el 2017 el 39% de los activos totales, siendo la más representativa.

Asimismo las cuentas por cobrar comerciales terceros y diversas, representa para el 2016 el 4% del total de activos, mientras que para el 2017 representa el 17%.

**Tabla 4**  
Análisis vertical del Estado de situación financiera

	2016	%	2017	%
<b>Activo corriente</b>	<b>117,303</b>	<b>78</b>	<b>152,940</b>	<b>67</b>
Caja y bancos	17,085	11	89,131	39
Ctas por cobrar comerciales terceros	0	0	32,659	14
Ctas por cobrar diversas.	5,391	4	6,150	3
Mercaderías	50,000	33	15,000	7
Mat. Auxiliar., Sumin. Y repuestos	44,827	30	10,000	4
<b>Activo no corriente</b>	<b>33,288</b>		<b>76,033</b>	<b>33</b>
Inmuebles, maq y equipo	41,610	22	84,355	37
Dp Inm, activ arren fin, IME acum.	-8,322	-6	-8,322	-4
<b>Total activo</b>	<b>150,591</b>	<b>100</b>	<b>228,973</b>	<b>100</b>
<b>Pasivo corriente</b>	<b>89,059</b>		<b>106,864</b>	

Trib y apor sis pen y salud p pagar	2,198	1	5,482	4
Ctas x pagar acc,directrs y gerentes	86,861	58	101,382	67
<b>Pasivo no corriente</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>90,113</b>	<b>60</b>
Obligaciones financieras		0	90,113	60
<b>Total pasivo</b>	<b>89,059</b>	<b>59</b>	<b>196,977</b>	<b>131</b>
<b>Patrimonio</b>				
Capital	29,700	20	29,700	
Resulta acum positivo	18,522	12	0	0
Utilidad del ejercicio	13,310	9	2,296	
<b>Total patrimonio</b>	<b>61,532</b>	<b>41</b>	<b>31,996</b>	<b>21</b>
<b>Total pasivo + patrim.</b>	<b>150,591</b>	<b>100</b>	<b>228,973</b>	<b>152</b>

### 5.1.2 Razones Financieras

En el cuadro 5, se presentan los ratios financieros para su análisis posterior teniendo en cuenta que la implicancia de las cuentas por cobrar terminan la liquidez de la empresa de servicios Electro Mechanical y Civil Project EIRL para ello se utilizó los siguientes ratios financieros.

**Tabla 5**  
Ratios de liquidez en el periodo 2016 - 2017

Unidad de medida	Fórmula	Unidad	2016	2017
<b>Razón corriente</b>	Activo Corriente/Pasivo Corriente	Eq. S/	1.32	1.43
<b>Ratio de prueba ácida</b>	(Activo corriente-inventarios)/Pasivo corriente	Eq. S/	0.76	1.29
<b>Prueba defensiva</b>	Caja y bancos/Pasivo corriente	Eq. S/	0.19	0.83

<b>Capital de trabajo</b>	Activo Corriente -Pasivo Corriente	Eq. S/	28,244	46,076
---------------------------	---------------------------------------	--------	--------	--------

---

### 5.1.2.1 Razón corriente

En el año 2016, la empresa de servicios Electro Mechanical y Civil Project EIRL, muestra un índice de liquidez corriente de 1.32 ello refleja que por cada sol que la empresa tiene como deuda existe un respaldo de S/1.32 soles para hacer frente a dicha obligación financiera. Se infiere que la empresa llega a cumplir con la capacidad de pago, ya que el índice obtenido se encuentra por encima de la unidad. Al cierre del ejercicio del año 2017 la empresa obtuvo como razón corriente 1.43, ello explica que la empresa ha visto crecer su capacidad de pago en comparación al periodo anterior en 8.66%, partiendo de esto, para el periodo 2017, la empresa puede hacer frente a un nuevo sol de deuda con 1.43 soles como respaldo.

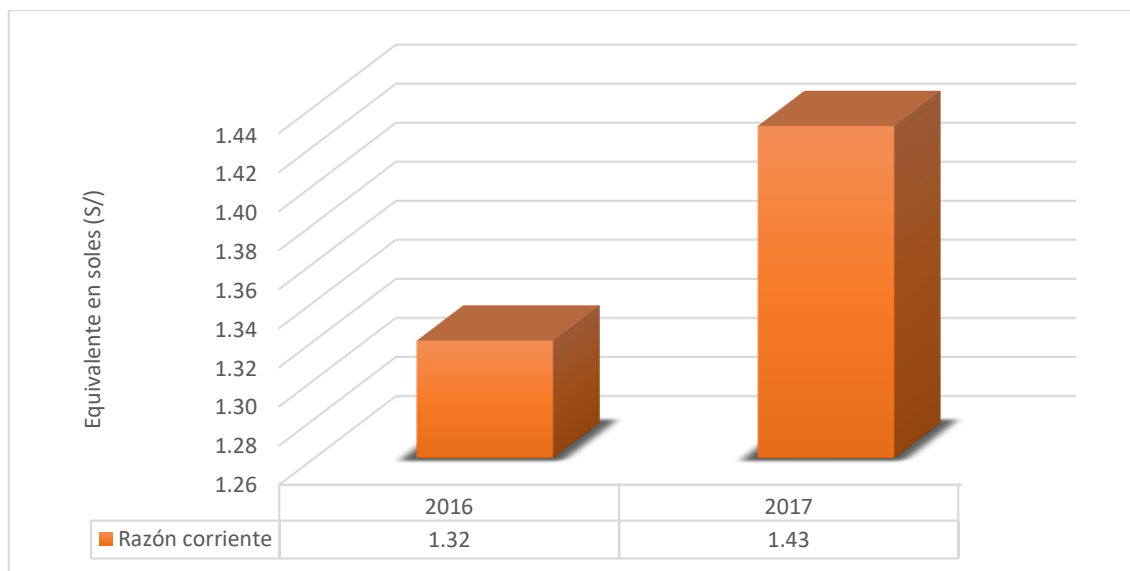


Figura 2. Razón corriente, periodo 2016-2017

### 5.1.2.2 Prueba ácida

En el año 2016, la empresa de servicios Electro Mechanical y Civil Project EIRL, muestra un índice de liquidez, mediante prueba ácida (el cual muestra restando las existencias), un valor de 0.76, ello refleja que por cada sol que la empresa tiene como deuda existe un respaldo de S/0.76 soles para hacer frente a dicha obligación financiera. Se infiere que la empresa no puede cumplir con la deuda al corto plazo, ya que el índice obtenido se encuentra por debajo de la unidad. Al cierre del ejercicio del año 2017, la empresa obtuvo un valor de 1.29, ello se explica que las existencias rotaron más durante ese periodo, sin embargo, para el 2016, la empresa de servicios Electro Mechanical y Civil Project EIRL cuenta con liquidez para cubrir sus deudas en el corto plazo.

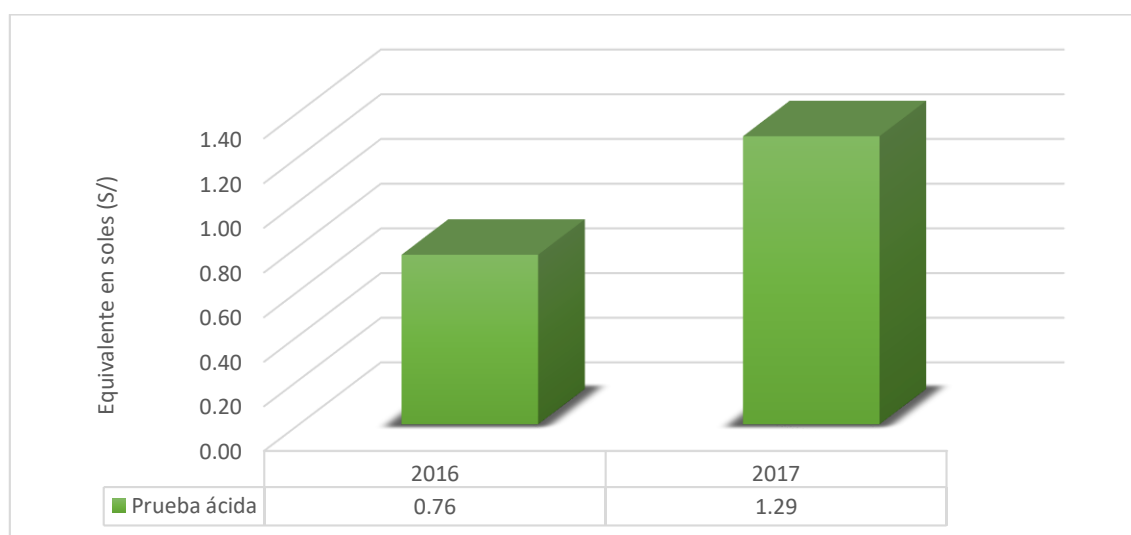


Figura 3. Prueba ácida, periodo 2016-2017

### 5.1.2.3 Prueba defensiva

En el año 2016, de la empresa de servicios Electro Mechanical y Civil Project EIRL, muestra un índice de liquidez, mediante prueba defensiva, el cual solo toma la cuenta de caja y bancos, un valor de 0.19, ello refleja que por cada sol que la empresa

tiene como deuda existe un respaldo de S/ 0.19 soles para hacer frente a una obligación financiera. Se puede deducir que la empresa no está apta para cumplir con una deuda al corto plazo, ya que el índice obtenido no cubre la unidad. Al cierre del ejercicio del año 2017, la empresa obtuvo un índice defensivo de 0.83, esto supone que la empresa puede cubrir tan solo con el 83% de la deuda total; este aumento se debe a un incremento de ventas por tema de servicios los cuales fueron cancelados al contado, sin embargo, la empresa no cuenta con suficiente efectivo para hacer frente a sus deudas en el corto plazo, solo apoyándose en esta cuenta.

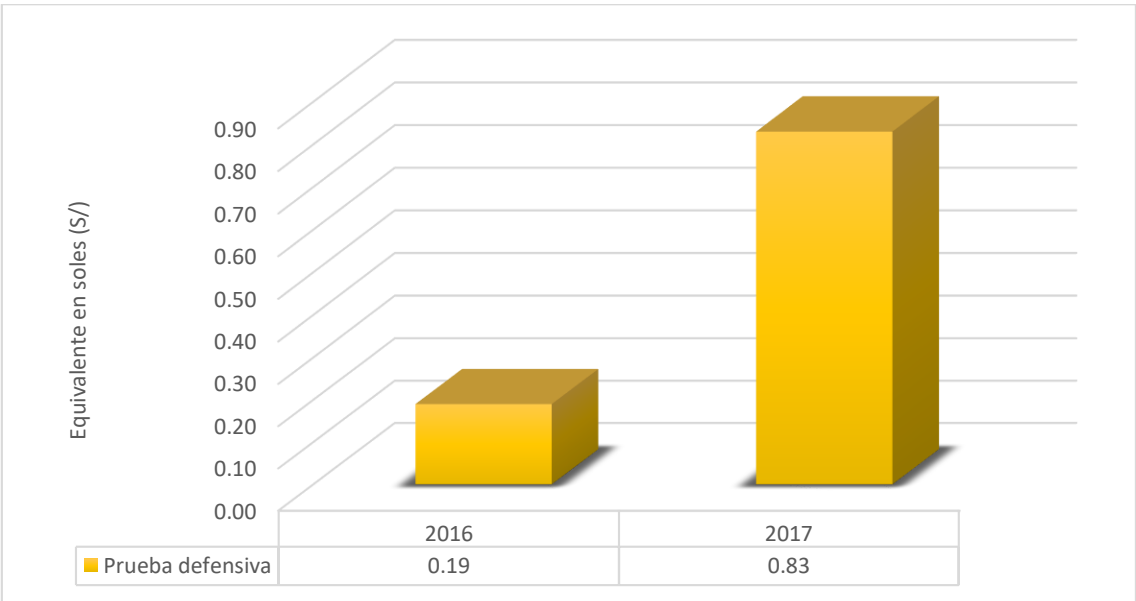


Figura 4. Prueba defensiva, periodo 2016-2017

**5.1.2.4 Capital de trabajo**

En el año 2016, la empresa Electro Mechanical y Civil Project EIRL, muestra un capital de trabajo ascendente a S/28,244.00, este fondo de maniobra se relaciona con los índices de liquidez, sobre todo con la razón corriente. Cuando la razón corriente supera la unidad, esto se ve reflejado en el capital corriente, en otras

palabras, la empresa Electro Mechanical y Civil Project EIRL para el periodo 2016, cuenta con recursos para operar los cuales consta de activos fijos, materia prima, mano de obra, entre otros; estos recursos están disponibles en el corto plazo para poder cubrir las necesidades de la empresa. Para el cierre de periodo del año 2017, la empresa cuenta con un capital de trabajo ascendente a S/46,076.00, lo cual se evidencia un aumento de este fondo de maniobra en 63.14%, siendo esto suficiente para la empresa operar con normalidad, debido que la razón corriente para el periodo 2017 es de 1.43, es por ello que se puede determinar que la empresa cuenta con recursos para poder operar y responder a sus necesidades empresariales.

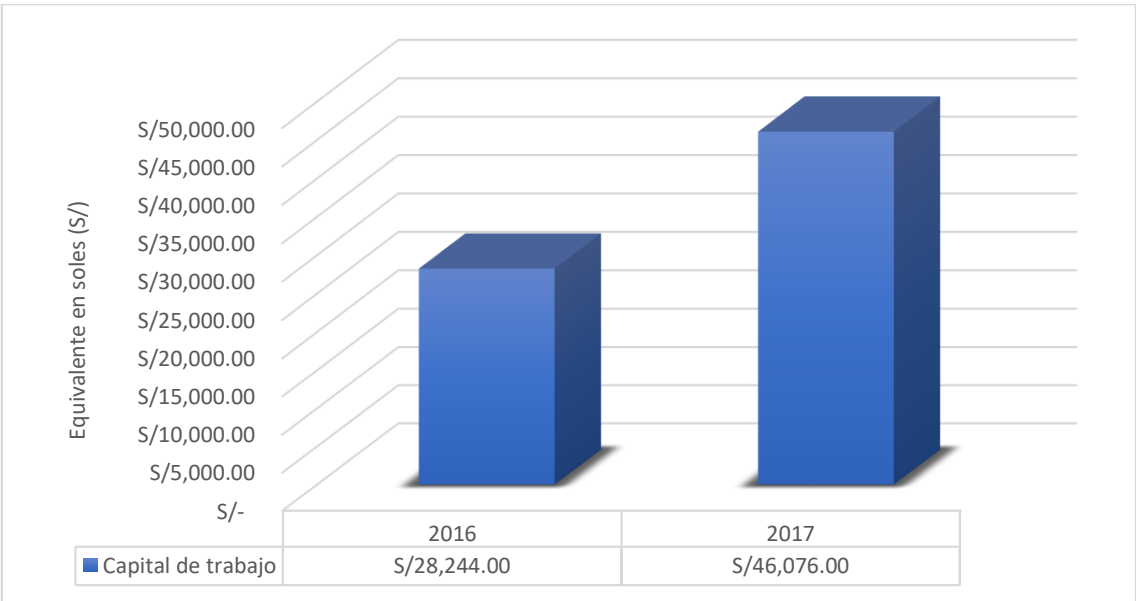


Figura 5. Capital de trabajo, periodo 2016-2017

**5.2 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.

### **5.2.1 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 Electro Mechanical y Civil Project 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 Electro Mechanical y Civil Project 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 Electro Mechanical y Civil Project 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.

### **Requisitos para solicitar el servicio mediante crédito.**

#### **Documentación a exigir.**

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

### **Evaluación de los clientes**

#### **Criterios a evaluar.**

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**

### **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.

#### **Funciones.**

- 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.

### **Gestor de cobranza**

Será el encargado de emplear el manejo de cobranzas y recuperaciones para la empresa de servicios Electro Mechanical y Civil Project 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.

**Funciones.**

- a. 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.
- b. 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.
- c. 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.

## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1 Conclusiones

- a. Las cuentas por cobrar de la empresa de servicios Electro Mechanical y Civil Project E.I.R.L registraron variaciones en el periodo de análisis, los resultados evidencian que aumentaron de un año a otro en 619%, dado que las cuentas por cobrar diversas, relacionadas, han registrado un incremento en 14%.
- b. El análisis de la liquidez en la empresa de servicios Electro Mechanical y Civil Project EIRL, para el 2016, 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.
- c. 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.

## **6.2 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 Electro Mechanical y Civil Project 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 Electro Mechanical y Civil Project 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.

Finalmente se recomienda, por la demostrada implicancia de la deficiente gestión de las cuentas por cobrar en los niveles inadecuados de liquidez de la empresa, la necesidad de prestar interés a su correcto desempeño. En esa línea, se recomienda a Electro Mechanical y Civil Project EIRL, a incorporar cursos, programas, talleres o charlas de entrenamiento para con sus colaboradores, de forma que se de valor a sus habilidades técnicas y/o profesionales, así como a las personales; con lo cual se logrará que estos cuenten efectivamente con herramientas que le generen productividad, eficiencia y eficacia en sus funciones.

## Referencias

- 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*.
- Blumenfeld, M. (2009). *Los Principios 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\\_TESIS.pdf](http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/64786/1/ABDELHAMID_HAMMI_TESIS.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.
- Lizárraga, K. (2010). *Gestión de las cuentas por cobrar en la administración del capital de trabajo de las empresas de fabricación de plástico del distrito de Ate*. Lima, Perú.
- Maicelo, D. y Rodríguez, 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.
- Ramírez, 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.

## ANEXOS

### Anexo 1. Carta de Revisión Lingüista

#### CARTA DE REVISIÓN LINGÜÍSTICA

Lima 04 de Setiembre del 2018

**Señor(a):**

Flor de María Conteras Gonzáles

Me complace informarle que su informe de suficiencia profesional, titulado: *“Propuesta del control interno de cuentas por cobrar en la Empresa de servicios Electro Mechanical y Civil Project EIRL, Ate, Lima, 2018”*, ha sido revisado y corregido, bajo los criterios de redacción lingüística y académica; por tanto dejo constancia mediante la presente, que el informe está apto para ser publicado como trabajo académico.

Atentamente,



---

**Dr. Donald Jaimes Zubieta**  
Doctor en educación,  
corrector de estilo.

## Anexo 2. Guía de análisis documental

CLASE	FORMULA	UNIDAD	2016	2017	INTERPRETACION
<b>ANÁLISIS DE LIQUIDEZ</b>	<b>a) Liquidez corriente</b>				
	<b>Activo Corriente/Pasivo Corriente</b>	<b>veces</b>			
	<b>b) Prueba ácida</b>				
	<b>Activo corriente-inventarios/Pasivo corriente</b>	<b>veces</b>			
	<b>c) Capital neto de trabajo</b>				
	<b>Activo corriente-pasivo corriente</b>	<b>veces</b>			
	<b>d) Prueba defensiva</b>				
	<b>Caja y bancos-Pasivo corriente</b>	<b>veces</b>			