

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE CONTABILIDAD



Tesis para optar el título de contador público

Control interno para el mejoramiento de gestión de cuentas por
cobrar: Guerrero S.A.C, Chimbote 2019.

Autora

Aguilar Chavez Jhosselin Stephani

Asesor

Mg. CPCC Martos Ramírez Lucio Carlos

Chimbote – Perú

2020

PALABRAS CLAVE

Tema	Control interno
Especialidad	Auditoría

KEYWORDS

Theme	Internal control
Specialty	Audit

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Línea: Auditoría

Área: Ciencias sociales

Sub área: Economía y negocios

Disciplina: Economía

TITULO

CONTROL INTERNO PARA EL MEJORAMIENTO DE GESTIÓN DE
CUENTAS POR COBRAR: GUERRERO S.A.C, CHIMBOTE 2019.

TITLE

INTERNAL CONTROL FOR THE IMPROVEMENT OF ACCOUNTS
RECEIVABLE MANAGEMENT: GUERRERO S.A.C, CHIMBOTE 2019.

RESUMEN

La investigación tuvo como propósito determinar de qué manera el control interno permitirá mejorar la gestión de cuentas por cobrar de la Empresa de Servicios Guerrero SAC, Chimbote, 2019. El tipo de investigación fue descriptiva con diseño no experimental de corte transversal; su población fue igual a su muestra que fue un total de 8 personas, conformado por trabajadores de las áreas de contabilidad, de administración, de gerencia. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento, el cuestionario. Donde se obtuvieron como resultados que en la Empresa de servicios Guerrero SAC no tiene un manual documentado sobre los procedimientos con respecto al desarrollo de funciones, presenta riesgos tanto administrativo como operativo, no cuenta con un área de créditos y cobranzas, solo una persona conoce que se realiza un reporte mensual de clientes morosos, no existen controles que garanticen la recuperación de cobro con posibilidad de incobrable; no se tiene una política de cobro y en su mayoría los trabajadores desconocen si la política de crédito y cobro afecta la liquidez de la empresa.

ABSTRACT

The purpose of the research was to determine how the internal control will allow to improve the management of accounts receivable from Empresa de Servicios Guerrero SAC, Chimbote, 2019. The type of research was descriptive with a non-experimental cross-sectional design; Its population was equal to its sample, which was a total of 8 people, made up of workers from the accounting, administration, and management areas. The technique used was the survey and the instrument, the questionnaire. Where the results were obtained that the Guerrero SAC service company does not have a documented manual on the procedures regarding the development of functions, it presents both administrative and operational risks, it does not have a credit and collections area, only one person knows that a monthly report of delinquent clients is made, there are no controls that guarantee the recovery of collection with the possibility of bad debt; There is no collection policy and most of the workers do not know if the credit and collection policy affects the liquidity of the company.

INDICE

PALABRAS CLAVE	II
TITULO	III
RESUMEN	IV
ABSTRACT	V
INDICE	VI
PRESENTACIÓN DE TABLAS DE LOS RESULTADOS	VII
I. INTRODUCCIÓN.....	9
1. ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA.....	10
1.1. ANTECEDENTES	10
1.2. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA	13
CONTROL INTERNO	13
2. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	26
3. PROBLEMA	27
4. CONCEPTUACIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	27
4.1. CONCEPTUACIÓN.....	27
5. HIPÓTESIS	32
6. OBJETIVOS	32
II. MATERIAL Y MÉTODOS.....	32
2.1. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	32
2.2. POBLACIÓN – MUESTRA	32
2.4. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	33
III. RESULTADOS.....	34
IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN.....	49
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	53
5.1. CONCLUSIONES.....	53
5.2. RECOMENDACIONES.....	55
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	58
APÉNDICES Y ANEXOS.....	62

PRESENTACIÓN DE TABLAS DE LOS RESULTADOS

TABLA 01: EXISTENCIA DE UNA ESTRUCTURA U ORGANIGRAMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA GUERRERO S.A.C	34
TABLA 02: DESIGNACIÓN DE RESPONSABILIDADES DE CADA TRABAJADOR	34
TABLA 03: CONOCIMIENTO Y HABILIDADES DEL PERSONAL PARA DESARROLLO DE FUNCIONES....	35
TABLA 04: IDENTIFICACION Y EVALUACION DE PROBLEMAS	35
TABLA 05: IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS INTERNOS Y/O EXTERNOS.....	36
TABLA 06: AFRONTACIÓN, REDUCCIÓN Y ACEPTACIÓN EN LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS.....	36
TABLA 07: RIESGOS EN LA EMPRESA GUERRERO S.A.C.....	37
TABLA 08: APLICACIÓN DE POLITICAS Y NORMAS DE CONTROL EN EL DESARROLLO DE FUNCIONES	37
TABLA 09: TENENCIA DE MANULES DOCUMENTADOS SOBRE LOS PROCEDIMIENTOS CON RESPECTO A FUNCIONES	38
TABLA 10: SISTEMA PARA REGISTROS Y CONTROL DE INFORMACION.....	38
TABLA 11: VERIFICACION DE PROCESOS EN RELACION A OBJETIVOS ESTABLECIDOS.....	39
TABLA 12: EVALUACIÓN DEL ENTORNO EXTERNO PARA LA TOMA DE DECISIONES	39
TABLA 13: EXISTENCIA DE CANALES DE INFORMACION ENTRE LAS ÁREAS QUE CONFORMAN LA EMPRESA GUERRERO SAC	40
TABLA 14: COMUNICACIÓN DE DEFICIENCIAS DETECTADAS AL PERSONAL.....	40
TABLA 15: SEGUIMIENTO AL DESEMPEÑO DEL CONTROL INTERNO APLICADO EN LA EMPRESA GUERRERO SAC	41
TABLA 16: EXISTE UN BUEN CONTROL INTERNO DENTRO DE LA EMPRESA.....	41
TABLA 17: IMPORTANCIA DE APLICAR UN CONTROL INTERNO.....	42
TABLA 18: EXISTENCIA DE UN AREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS O PERSONA ENCARGADA	42
TABLA 19: REALIZACION DE REPORTE MENSUAL DE CLIENTES MOROSOS	43
TABLA 20: REVISION Y SEGUIMIENTO A SALDOS PENDIENTES POR COBRAR	43
TABLA 21: EXISTENCIA DE CONTROLES QUE GARANTICEN LA RECUPERACION DE COBRO CON POSIBILIDAD DE INCOBRABLE.....	44

TABLA 22: EXISTENCIA DE UNA POLITICA DE CREDITO.....	44
TABLA 23: TIPO DE POLITICA DE CRÉDITO QUE SE MANEJA EN LA EMPRESA GUERRERO SAC.....	45
TABLA 24: REALIZACION DE EVALUACION PREVIA AL CLIENTE SOBRE ANTECEDENTES O REFERENCIAS CREDITICIAS PARA CONCEDER UN CRÉDITO	45
TABLA 25: EXISTENCIA DE UNA POLITICA DE COBRO	46
TABLA 26: PROCEDIMIENTO DE COBRO QUE SE EJECUTA	46
TABLA 27: PERIODICIDAD DE ANÁLISIS DE LOS DATOS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS.....	47
TABLA 28: INFORMACION FINANCIERA CONTABLE: UTIL, OPORTUNA Y CONFIABLE PARA LA TOMA DE DECISIONES	47
TABLA 29: LA POLITICA DE CREDITO Y COBRO AFECTA LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA	48
TABLA 30: LA ROTACION DE COBRANZA SE CONSIDERA UN INDICADOR PARA MEJORAR LA GESTION ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA	48

I. INTRODUCCIÓN

La investigación busca determinar de qué manera el control interno permitirá mejorar la gestión de cuentas por cobrar de la Empresa de Servicios Guerrero SAC, Chimbote, 2019. Es una investigación del tipo descriptiva de diseño no experimental de corte transversal.

La investigación consta de diversas partes las cuales se detalla a continuación:

En el capítulo I, se encuentran los antecedentes y fundamentación científica que respaldan mi investigación, el planteamiento del problema, propósito de la investigación, la conceptualización y operacionalización de las variables, las hipótesis y los objetivos.

En el capítulo II, se muestran los medios y materiales que se aplicaron, la población y muestra, las técnicas, los instrumentos el procesamiento y análisis de la información.

En el capítulo III, se presentan los resultados de la investigación

En el capítulo IV, todos los análisis de los resultados obtenidos por la encuesta aplicada.

En el capítulo V, se plantea las conclusiones y recomendaciones de la investigación

1. Antecedentes y fundamentación científica

1.1. Antecedentes

(Benites, 2019) Precisa que las actividades de control influyen en un mejor desarrollo de las operaciones viéndose ello reflejado en el manejo y uso de los recursos financieros. Pero entre los resultados obtenidos hallo que no se ejecutan acciones de prevención y monitoreo en el área de tesorería por consiguiente los procedimientos y operaciones se ejecutan de forma inadecuada impidiendo el logro de objetivos.

(Salas, 2019) Obtuvo como resultado que la gestión financiera no es eficaz porque se encuentra afectada por una mala toma de decisiones en relación a su política de cobro produciendo que la empresa no tenga un crecimiento financiero. Por tanto es necesario analizar y evaluar el sistema de control de forma periódica para identificar riesgos potenciales, corregir errores en el momento oportuno pudiendo obtener información relevante para la toma de decisiones asertivas.

(Rojas, 2019) El 52,94% señaló que el responsable de la entidad apoya el establecimiento y mantenimiento del control interno a través de políticas, documentos, reuniones y conversaciones. De los directivos encuestados 70,59% dijo que la dirección ha evaluado los riesgos de las operaciones, el 52,94% indicó que las funciones están completamente designadas, evaluando el desempeño de los trabajadores y si se cumplen los procesos y actividades. El 41,17% dijo que existen canales de comunicación que les permite formular medidas de control, y solo el 47.06% manifestó que se realizan monitoreo oportunos que reporten deficiencias para tomar las medidas correctivas necesarias.

(Neira, 2018) Argumenta que el no tener un correcto sistema de control interno que ayude a recuperar la rotación de cartera trae como consecuencia que se realicen las operaciones de forma experimental y por ende no exista eficacia en el proceso de cobranza. Además al no existir un área de créditos y

cobranzas dentro de la estructura organizacional o persona encargada, esta responsabilidad recae en el administrador lo que da lugar a que se ejecute de forma ineficiente porque no se hace la labor necesaria que exige el control de flujo de caja para el pago de obligaciones. Por ello la empresa que implemente una política de crédito debe tener en cuenta que su formulación e implementación no genere riesgos de morosidad e incobrabilidad.

(Leon, 2017) Entre otras conclusiones logro determinar que la empresa no contaba con políticas de control interno por lo que el control de cuentas por cobrar es ineficaz, donde a pesar de que se evalúa y capacita al personal del área de cobranzas estos presentan deficiencias para hacer frente a sus responsabilidades. Por otro lado la gerencia actúa y toma decisiones oportunas de acuerdo a las deficiencias detectadas por su auditoria interna agregando que la empresa realiza evaluaciones a los clientes antes de otorgarles un crédito dando seguimiento a sus clientes morosos.

(Uribe Cotacio & Melo De Los Rios, 2017) Determina que la gerencia debe llevar a cabo evaluaciones en conjunto con los jefes de área a cargo para poder localizar errores actuales en cada uno de sus procesos de manera que los resultados obtenidos les permita diseñar o mejorar nuevos procedimientos de control y buscar posibles soluciones a riesgos detectados.

(Dominguez Silvera & Esteban Ore, 2017) Determino que la gestión de cuentas por cobrar es parte fundamental de las finanzas de una empresa ya que de ello depende el tener solvencia para cumplir con el pago de obligaciones y gastos en los que incurra. Por ello el establecer las políticas de crédito son indicadores necesarios para la consideración de otorgamiento de un crédito a los clientes porque tendrá como finalidad que la empresa esté segura del cobro. Siendo así que la gestión de cobro se verá reflejada y podrá ser evaluada en los estados financieros.

(Navarrete, 2017) En su investigación señalo que la gestión de cobro en esta empresa es ineficaz debido a que no se realiza un seguimiento para verificar si se cumplen con los objetivos de cobranza, carece de un sistema contable que le brinde información actualizada sobre lo obtenido a través de los cobros, la evaluación al control interno no se aplica con regularidad y las políticas de crédito y cobro no está claro para el personal que ejecuta dicho proceso. Por ello señala que en la ejecución de la gestión de cobro se debe desarrollar una clasificación y segmentación de clientes de acuerdo a su capacidad de pago, realizar las modificaciones necesarias para la evaluación del otorgamiento de crédito, contar si fuera posible con un sistema que automaticé información de los clientes y los créditos que se le fueron concedidos, identificar las causas de morosidad y emitir informes que contenga información destaca sobre las características del cliente y su capacidad de pago.

(Chuquizuta Vera & Oncoy Cordova, 2017) Concluye que el tener un buen sistema de control interno permitirá contar con un procedimiento de cobro efectivo que ayude a evitar o disminuir clientes morosos teniendo un cronograma de cobros al día e información necesaria y analizada para disminuir el saldo de cuentas por cobrar. Agregando que para la cartera de clientes se debe aplicar procesos de selección a los clientes considerando información de su historial crediticio siendo posible de esta manera tener una cartera de clientes selecta, organizada y supervisada.

(Calle Guaman & Valdez Padilla, 2016) En el ambiente de control se definen los valores, conceptos y comportamientos éticos de las prácticas internas y externas de la organización. En la evaluación de riesgos se deben gestionar, evaluar y controlar los riesgos; en actividades de control la gerencia establece políticas y procedimientos que ayuden a lograr las metas; en información y comunicación se deben utilizar diferentes medios para comunicar al trabajador como desempeñar plenamente sus funciones; en el proceso de

supervisión la alta dirección realiza una evaluación para determinar cómo está funcionando el control interno.

(Gallo, 2016) Entre sus conclusiones determino reformular los procedimientos de control interno de cuentas por cobrar porque con ello se tendrá un mejor manejo de los procesos en beneficio de la gestión gracias a la efectividad de sus operaciones, disminución de riesgos crediticios, aumento de liquidez y solvencia; generando en consecuencia el alcance de objetivos y sobre todo mejoría en la rentabilidad. Además agrega que los procedimientos de control interno de cuentas por cobrar protegerán que se dé un uso de información ineficiente promoviendo confiabilidad en los registros contables y de la información en los estados financieros, permitiendo a futuro la eficiencia en los procesos.

(Díaz, 2015) Dentro de sus conclusiones señala que la empresa no presenta una estructura organizacional ni un manual de funciones, lo que significa que no cuenta con ciertas áreas esenciales requeridas dentro de una organización ocasionando que no se cuente con el suficiente personal idóneo para el desempeño de las funciones. Por lo que determina que el control interno es de suma importancia dentro de una empresa porque permite tener un ambiente seguro libre de posibles problemas tributarios, legales u otros.

1.2.Fundamentación científica

Control interno

(Torres, 2016) En su libro redactado sobre el control interno señala que:

El Marco Integrado de Control Interno (Informe COSO 2013) fue elaborado por el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión de normas (COSO) quienes definieron al control interno como un procedimiento ejecutado por la gerencia y los empleados de la empresa, diseñada con el propósito de lograr los objetivos como son los operacionales, de información y de cumplimiento.

El Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (AICPA) redefinió el concepto utilizado por los auditores conceptualizando al control interno como aquel que está conformado por el plan organizacional, los métodos y procedimientos adoptados por la empresa para la protección de sus activos, confiabilidad de la información, promoviendo la eficiencia y eficacia de las operaciones.

Objetivos del control interno

(Torres, 2016) Según lo señalado en COSO 2013 se tiene tres categorías de objetivos:

- Objetivos operativos; en relación a la eficiencia y efectividad de los procedimientos llevados a cabo por la empresa considerando el alcance de objetivos financieros y operacionales comprendiendo además el cuidado de los activos ante posibles disminuciones.

(Del Toro Ríos, Fonteboa Vizcaíno, Armada Trabas, & Santos Cid, 2005) Señalan que se deben de establecer indicadores para evaluar y medir el rendimiento y desempeño de cada trabajador dentro de cada área para que de esta manera se organicen que procesos se tienen que cumplir por ciclos de acuerdo al nivel de responsabilidad que implica cada puesto o área.

- Objetivos de información; en relación a información interna, externa, económica y no económica teniendo en cuenta aspectos tales como la confiabilidad, credibilidad, oportunidad u otros aspectos que sean de consideración por la política de la empresa para cumplimiento de objetivos.

Por ello (Del Toro Ríos et al., 2005) mencionan que es necesario contar con una estructura y canal de información definidos estableciendo que indicadores se tomaran en cuenta para evaluar la calidad de la información.

- Objetivos de cumplimiento; relacionado al cumplimiento de regulaciones, normas que comprenda la legislación de la entidad.

Elementos

(Gaitán, 2015) Señala los siguientes:

Elemento de organización; comprende la estructura organizacional donde se establece líneas de autoridad y responsabilidad para el cumplimiento de funciones y responsabilidades de cada empleado como el de cada área

Elemento de personal:

Prácticas sanas; constituye la aplicación de valores y ética profesional esto va a ayudar a la transparencia de las operaciones dentro de la empresa para el cumplimiento de objetivos organizacionales.

Personal idóneo; donde la gerencia debe establecer parámetros de lo que considera ideal para su recurso humano, es decir, una política laboral que comprenda normas para reclutar al personal, su selección y evaluación, entre otros con el fin de cumplir los estándares.

Elemento de sistemas y procedimientos; la empresa debe de contar con un sistema que le permita registrar operaciones y procedimientos de forma segura para la obtención de información en términos económicos.

Elemento de supervisión; constituida por la auditoría interna de la empresa siendo elemento de apoyo para la gerencia que le permitirá evaluar su gestión detectando falencias para prevenir riesgos y errores a través de las recomendaciones.

Clases del Control Interno

(Torres, 2016) De acuerdo a sus objetivos son:

Control interno operacional o administrativo

Comprende el proyecto organizacional, normas y procedimientos relacionados principalmente con las actividades operacionales e indirectamente con el aspecto contable; siendo adoptados por la entidad para el logro de sus objetivos.

Componentes del control interno

(Gaitán, 2015) El control interno está conformado por cinco componentes integrados que la gerencia aplica con el propósito de tener la seguridad que se cumplirán sus objetivos. Estos son:

- a. Ambiente de control
- b. Evaluación de riesgos
- c. Actividades de control
- d. Información y comunicación
- e. Supervisión y seguimiento

Ambiente de control

(Del Toro Ríos et al., 2005) El ambiente de control es la base para establecer un sistema de control interno sobre la cual los componentes restantes actuarán para el cumplimiento de los objetivos. Observando la importancia que tiene para los directivos siendo estos de ejemplo para los trabajadores de la empresa.

(Coopers & Lybrand e Instituto de Auditores Internos, 1997) Mencionan que el ambiente de control proporciona al entorno del personal, la disciplina y estructura para la realización de sus actividades como el control de las mismas, influyendo de gran manera a cómo se desarrollaran las actividades en la entidad, como se establecen los objetivos y a su vez como se van aminorando los riesgos.

Así mismo, (Gaitán, 2015) menciona que dentro de este componente se distinguen siete factores a considerar:

- Integridad y valores éticos; son la aplicación de la ética, normas y valores éticos del personal de la organización; minimizando y/o eliminando cualquier acto deshonesto o ilegal. Como son comunicados e impartidos por la gerencia.
- Compromiso por la competencia; búsqueda de la capacitación continua para mayor conocimiento y desarrollo de habilidades necesarias para el cumplimiento de funciones.
- Consejo de directores y/o comité de auditoría; debido a que este órgano fija los criterios que conforman el ambiente de control, es necesario que sus miembros posean la experiencia y compromiso necesario para la tomas asertiva de decisiones.
- Filosofía y estilo operativo de la gerencia; abarca lo que es el pensamiento y forma de operar de la gerencia para monitorear los riesgos con respecto a información financiera y contable así como su procesamiento.
- Estructura organizacional; una estructura organizacional correctamente definida permite tener una buena planeación, dirección y control de actividades.
- Asignación de autoridad y responsabilidad; bajo que parámetros se designan responsabilidades, poder de autoridad sobre las actividades operacionales y cuál es el orden jerárquico para el otorgamiento de reportes.
- Políticas y procedimientos de recursos humanos; abarca las normas y lineamientos para el proceso de contratación, capacitación, evaluación, acciones correctivas, entre otros.

Evaluación de riesgos

(Insituto de Auditores Internos de España, 2013) Define al riesgo como la probabilidad de que ocurra un hecho y este en consecuencia afecte desfavorablemente con el cumplimiento de objetivos.

La evaluación de riesgos se basa en la identificación el análisis interno y externo de los riesgos que puedan afectar e logro de los objetivos para la gestión futura; evaluando que cambios se producirán en el entorno interno, que pueden conducir a la falla del control interno.

Antes de proceder a una evaluación de riesgos la empresa debe de definir de forma clara los objetivos operacionales, de información y cumplimiento a cumplir en los diferentes niveles de la organización para que de esta forma se identifiquen y evalúen riesgos potenciales.

Para el análisis del riesgo y su proceso se tiene en cuenta lo siguiente:

- La estimación del riesgo y su consecuencia.
- Evaluar la probabilidad de ocurrencia.
- Establecimiento de procesos y controles
- Seguimiento y evaluación periódica de lo anterior.

Actividades de control

(Instituto de Auditores Internos de España, 2013) conformado por los procedimientos, normas y políticas encontrándose expresada en los manuales, directivas, reglamentos u otros; los cuales son llevados a cabo por la gerencia y el personal en sus funciones cotidianas.

(Torres, 2016) Agrega que las actividades de control pueden ser de prevención o detección dependiendo de su naturaleza, desde actividades manuales o automatizadas realizadas teniendo en cuenta las políticas y procedimientos establecidos por la gerencia para mitigar el impacto de los riesgos potenciales que impidan el logro de metas.

Las actividades de control se tienen que llevar a cabo en todos los niveles jerárquicos de la organización durante la ejecución de sus diferentes procesos.

Las actividades de control según (COSO, 2013) son las siguientes:

- Revisión de alto nivel; compara el desempeño en relación a los pronósticos, presupuesto, etc.; a partir de ello se preparan informes para desarrollar controles necesarios.
- Segregación de responsabilidades; se designa las responsabilidades que debe tener cada área y su vez cada trabajador.
- Procesamiento de información; a través de un sistema se pueden desarrollar los procesos de control de manera automatizada permitiendo obtener información actualizada cada día emitiendo informes oportunos.
- Funciones administrativas; la administración direcciona mediante los informes obtenidos de desempeño o supervisa directamente la ejecución de las actividades
- Control físico; se puede aplicar de varias formas pero el más utilizado es el recuento físico de inventarios que sirve para demostrar la existencia física de los activos; realizado de manera periódica para compararlo con la cantidad que se muestra en el registro de control.
- Ítems de desempeño; analizar los indicadores de desempeño para comparar los logros obtenidos con los estándares esperados.

Información y comunicación

(Insituto de Auditores Internos de España, 2013) La gerencia necesita obtener información de calidad, relevante de fuentes internas como externas, para apoyar el funcionamiento de los otros componentes del control interno; siendo esencial que la administración en su acción de dirigir las operaciones asegurando que se emplee la normativa reglamentaria.

(Gaitán, 2015) Para el manejo de una organización y toma de decisiones con respecto a sus recursos, es indispensable información adecuada y oportuna, formando parte de esta los estados financieros.

(Insituto de Auditores Internos de España, 2013) La comunicación debe ser un proceso constante y repetitivo de manera que se proporcione, comparta y adquiera la información necesaria.

Dentro de la empresa, la comunicación interna debe ser en dirección ascendente y descendente de manera que la información llegue a todos los niveles de la empresa. Por otro lado la comunicación externa debe darse en dos sentidos: permitir obtener información relevante del exterior y compartir hacia el exterior información relevante de la empresa para el uso de sujetos o entidades terceras de manera que atiendan su necesidad o expectativa.

Supervisión y monitoreo

(Gaitán, 2015) La evaluación de riesgos debe dar como resultado la localización de controles ineficientes para que de esta manera la gerencia busque su mejoramiento o implementación de un nuevo control.

Por ello la gerencia debe de realizar una evaluación de manera periódica y/o continua con respecto al funcionamiento del control interno para asegurarse que su funcionamiento se esté ejecutando de acuerdo a lo establecido, y de no ser así, modificarlo cuando se considere necesario.

Control interno contable

(Gaitán, 2015) Como resultado del control interno administrativo el control interno contable surgió como una herramienta cuyo objetivo es la confiabilidad de la información financiera, permitiendo a la gerencia comprender la información en términos monetarios necesaria para la previsión y toma de decisiones.

Debe de cumplir con los objetivos siguientes:

Las operaciones se ejecuten en concordancia con las directrices generales y específicas establecidas por la gerencia.

Toda operación se registre en el momento oportuno, en el periodo efectuado, por el monto exacto y en su respectiva cuenta contable para el desarrollo de los estados financieros manteniendo así el control de los activos y bienes.

Solo se pueda acceder a los activos mediante un permiso de la administración

Todos los activos registrados existan y los existentes estén contabilizados para su posterior evaluación e investigación, encontrando diferencias procediendo a su corrección.

Cuentas por cobrar

(Galv3ez Mena & Pinilla Rojas, 2008) Las cuentas por cobrar son el derecho exigible que tiene la empresa por la venta de un producto, servicio prestado, otorgamiento de pr3stamo u otro concepto por lo adeudado. Reflejan el monto aun no recolectado es otras palabras estas representan el cr3dito concedido por parte de la empresa a sus clientes con prop3sito de pronto pago despu3s de cumplido el periodo determinado.

(Stevens, 2019) Argumenta que es una cuenta importante de los activos, luego del efectivo porque a corto o a largo plazo produce liquidez y se genera de diversas maneras pero todas crean un derecho de cobro que se es exigible al cliente.

Esta cuenta necesita de una atenci3n especial por lo siguiente:

Simboliza la obtenci3n de dinero a corto y largo plazo reflejando la liquidez de la empresa.

Es variable, por lo que necesita ser revisada y analizada constantemente.

Procedimientos de control

(Torres, 2016) Se3ala cuales son los procedimientos a seguir o tomar en cuenta:

- Para un mejor control interno de operaciones al cr3dito como lo son facturas y cuentas por cobrar, se debe de empezar con una orden de pedido por parte del cliente para que luego el 3rea de cr3dito y cobranzas proceda a verificar su capacidad crediticia.

- Los documentos necesarios para verificar el control interno en esta cuenta son: orden de pedido, aprobación de concesión crédito, factura, guía de remisión, registro de venta y cobro.
- Los descuentos, devoluciones, valores incobrables, tiene que ser aprobado por el encargado de esta función y los nuevos
- Los libros o documentos en donde se encuentren los registros contables deben de estar legalizados.
- Revisar saldos pendiente de clientes de forma periódica y en detalle por cada factura emitida.
- El registro de cuentas por cobrar debe compararse con el análisis de la cuenta para evaluar su exactitud.
- Contar con procedimientos necesarios para que las operaciones de venta y cobranza se registren por el monto correcto y en su periodo correspondiente.
- Comprobar los procedimientos llevados a cabo en relación a operaciones de venta y cobro.
- Comprobar que las cuentas por cobrar estén correctamente clasificadas.
- Llevar el control y seguimiento de cuentas por cobrar.

Administración de cuentas por cobrar

(Galvéz Mena & Pinilla Rojas, 2008) La administración de cuentas por cobrar se inicia con la decisión de otorgar o no un crédito, posterior a ello es necesaria una autorización previa para conceder el crédito a clientes seleccionados y que por lo general el periodo otorgado es de 30 o 60 días. Toda empresa debe de tener un área de crédito o persona encargada que dé seguimiento a los créditos concedidos.

Para implementar una administración de cuentas por cobrar se tiene que considerar los objetivos, funciones y responsabilidades que tendría el área o persona encargada para un funcionamiento eficiente.

Gestión de cuentas por cobrar

(Galv3ez Mena & Pinilla Rojas, 2008) Como parte de la administraci3n financiera se encuentra la gesti3n de cuentas por cobrar que tiene por objetivo coordinar el trabajo de las 3reas que conforman a una empresa para acrecentar el patrimonio reduciendo riesgos de liquidez y disminuciones de ventas a trav3s de una direcci3n 3ptima para el manejo de la pol3tica de cr3dito y procedimientos de cobro.

Pol3ticas de cr3dito

(Galv3ez Mena & Pinilla Rojas, 2008) Definen a las pol3ticas de cr3dito como el conjunto de pautas establecidos por el gerente financiero para el otorgamiento de facilidad de pago es decir de un cr3dito. Se3alando dentro de la pol3tica el periodo de cr3dito, normas, el procedimiento de cobranza y documentos a otorgar; destacando que la pol3tica de cr3dito debe ayudar a las ventas.

Clasificaci3n de pol3ticas de cr3dito

(Galv3ez Mena & Pinilla Rojas, 2008) Las cuentas por cobrar se ven influenciadas principalmente por la capacidad econ3mica y la pol3tica de cr3dito. La determinaci3n o aplicaci3n de esta puede variar de acuerdo: al nivel de competencia, porcentaje de rentabilidad de obtener a cambio, cantidad de ventas, demanda, tipo de producto o servicio, inventario de la empresa, en otros puntos. Se menciona a las siguientes:

Pol3ticas restrictivas: es aquella en que el periodo de cr3dito es muy corto, las normas son estrictas y un procedimiento de cobro impetuoso. Este tipo de pol3tica ayuda a minimizar posibles p3rdidas por cobros dudosos pero tambi3n puede ocasionar que comience a disminuir las ventas y por ende la utilidad.

Pol3ticas liberales: como su nombre lo indica, no suelen ser muy r3gidas por lo cual brindan cr3ditos teniendo en cuenta lo que ofrece la competencia, no suelen tener muchas condiciones y tampoco presionan continuamente para

efectuar el cobro. Por lo que este tipo de política generaría un aumento en la cantidad de cuentas de cobranza dudosa y puede causar problemas de liquidez porque no ayudaría a incrementar las ventas ni la utilidad.

Políticas racionales: esta política se aplica con el propósito de que sea proporcional el otorgamiento de crédito con el cobro, es decir, que se otorgue el crédito considerando las características del cliente con el objetivo de que se efectúe el cobro.

Estándares de crédito

(Galvéz Mena & Pinilla Rojas, 2008) Los estándares de crédito establecen los criterios mínimos a considerar para la concesión de crédito a un cliente. El implementar un sistema de estándares de créditos permitirá a una empresa aceptar a clientes potenciales y rechazar los no deseados, de esta forma podrá evaluar a clientes actuales y futuros.

Análisis de crédito

(Galvéz Mena & Pinilla Rojas, 2008) Señalan que un análisis de crédito permite reunir información de los solicitantes de crédito para su posterior evaluación con propósito de determinar si se encuentran dentro de los estándares de crédito de la organización. Para el otorgamiento de un crédito se debe realizar primero una evaluación previa y por ello la organización debe de establecer cuáles serán los procedimientos a seguir para los solicitantes del crédito; donde por lo general además la empresa calcula y estima cuál es el monto máximo que el cliente puede hacer frente para el cumplimiento del pago.

Obtención de la información del crédito

(Galvéz Mena & Pinilla Rojas, 2008) La información a considerar por parte de un administrador de crédito para poder tomar la decisión de otorgar el crédito puede ser interna y externa.

La empresa puede solicitar al cliente mediante ciertos formularios información financiera y crediticia además de referencias por créditos obtenidos en un pasado. Las principales fuentes externas para la evaluación del crédito son los estados financieros, referencia de otros proveedores, referencias bancarias.

Política de cobranza

(Galvéz Mena & Pinilla Rojas, 2008) Las políticas de cobro se consideran como los procedimientos que opta la empresa para hacer efectivo el cobro por el crédito otorgado al cliente.

Para determinar la efectividad de las políticas de cobranza se debe considerar el valor estimado por cuentas de cobranza dudosa, cuyo nivel depende no solo de la política de cobranza sino también de la política de crédito.

La empresa puede administrar su política de cobro de forma directa o indirecta.

De forma directa; cuando los clientes cancelan directamente a la empresa a través de su caja.

De forma indirecta; cuando los clientes cancelan a través de cobradores como son los bancos.

Procedimientos de cobro

(Galvéz Mena & Pinilla Rojas, 2008) Mencionan que son los diversos procedimientos empleados por la empresa cuando se está próximo el vencimiento de una cuenta o por su tiempo sin cobrar, de manera que se haga efectivo el cobro, pudiendo volverse más coactivo. Entre los siguientes procedimientos

Notificaciones de crédito; la empresa envía un correo donde de manera cortés hace recordar al cliente el adeudo a la fecha, si hace caso omiso se es exigente y se vuelve a enviar otro correo.

Llamadas telefónicas; se llama al cliente con el fin de exigir el pago, pero si este da una explicación oportuna se puede llegar un acuerdo y prolongar el cobro.

Mediante agencias de cobranza o visitas personales; donde se envía a alguien de la empresa o un tercero externo para hacer el cobro.

Recurso legal; esta es la última medida en extremo que tomaría la empresa siendo la acción más drástica que puede tomar dentro de los ya mencionados para terminar al fin el proceso de cobro.

2. Justificación de la investigación

Dentro de la empresa Servicios Guerrero SAC se observó que presentaba debilidades en el control interno, siendo una de ellas la ausencia de un área de créditos y cobranzas perjudicando la gestión del cobro, puesto a que no se daba un continuo seguimiento posterior al vencimiento de la factura por el plazo otorgado como; así como también el desconocimiento de la cancelación del cliente ocasionando que no se tenga con exactitud información confiable para la toma de decisiones por parte de la gerencia. Es por ello que el trabajo de investigación se realizó con la finalidad de diagnosticar el manejo del control interno, lo que permitió identificar posibles riesgos dentro de su gestión administrativa y contable, para posteriormente recomendar las medidas necesarias y lograr así mejorar la eficiencia y eficacia de las operaciones, asegurando de esta manera la razonabilidad de los estados financieros, buscando aumentar la liquidez y disminución de cuentas incobrables y/o cuentas morosas. Siendo de beneficio para los clientes de la empresa, puesto que al existir un área de créditos y cobranzas estos clientes ya no se preocuparían por pagar moras e intereses por los créditos otorgados y no controlados por la empresa.

Por último, esta investigación sirvió de antecedente para los investigadores, docentes, egresados y alumnos de la Universidad San Pedro u otros investigadores que tengan como variables a las contempladas en esta

investigación, brindando aporte a las ciencias contables, económicas y administrativas.

3. Problema

¿De qué manera el control interno va a permitir mejorar la gestión de cuentas por cobrar de la Empresa de Servicios Guerrero SAC, Chimbote, 2019?

4. Conceptuación y operacionalización de las variables

4.1. Conceptuación

Control interno

(Sotomayor, 2002) Establece que el control interno representa el plan organizacional conformado por los métodos y procedimientos aceptados y que son puestos en práctica por la empresa para el cuidado de su patrimonio, obtención de información oportuna y confiable en búsqueda de la excelencia operacional, así como también fomentar la aplicación de los lineamientos establecidos dándole seguimiento.

Política organizacional

(Raffino, 2020) Conceptualiza a la política organizacional como la directriz o pauta conformada por las normas y responsabilidades establecidas para cada área, que deben de seguir y acatar todos los empleados de una empresa, es decir, son utilizadas con el propósito de organizar y dar orientación a las actividades. Donde cualquier decisión que se tome tendrá que tenerse en consideración lo mencionado en las políticas.

Manual de procedimientos

(Raffino, 2020) Lo define como el documento estipulado de forma escrita donde señala las instrucciones punto por punto para el desarrollo de las actividades cotidianas del empleado conteniendo además las buenas prácticas a aplicar y explicaciones de los procesos de la empresa.

Cuentas por cobrar

(Sanjuán, 2019) Una cuenta por cobrar simboliza un saldo deudor en el estado de situación financiera, representando en conjunto un derecho exigible para la empresa frente a terceros como resultado de la principal actividad económica de la empresa.

(Pérez Porto & Merino, 2014) Las cuentas por cobrar otorgan el derecho a una empresa el hacer exigible el cobro por el crédito concedido en facturas emitidas. Está conformado por letras de cambio, facturas u otros documentos emitidos.

Información financiera

(Padilla, 2012) La información financiera lo conforman los estados financieros y sus notas a los estados los cuales son expresados para determinar la situación financiera y los cambios durante un periodo. Este es el resultado de la contabilidad, necesaria para la administración por lo cual es procesada para el uso de la gerencia u otros usuarios interesados tanto interno como externos. (Padilla, 2012)

Características de la información financiera

(Padilla, 2012) Señala los siguientes:

Pertinente, la información debe ser relevante, verdadera, comparable y oportuna de manera que incida en la toma de decisiones.

Confiabilidad, porque debe ser contrastable, objetiva, coherente y libre errores.

Comprensibilidad; la información financiera debe ser redactada de forma clara y comprensible para los usuarios internos externos.

Provisionable, es decir, poder hacer estimaciones para conocer lo que se generaría a futuro.

Estados financieros

(Padilla, 2012) Los estados financieros contienen información respecto a los recursos y utilidades producidos durante el transcurso de un periodo de operaciones. Estos representan de manera formal la información financiera por lo que es preciso que sea información actualizada para la toma de decisiones.

Principales estados financieros

(Padilla, 2012) Nos menciona los siguientes:

Balance general, muestra el estado patrimonial de una empresa y es conformado por los activos, pasivos, patrimonio.

Estado de cambios en el patrimonio, este estado muestra y explica modificaciones realizadas en un periodo, analizando las causas y consecuencias de dichas variaciones.

Estado de situación financiera, resume y clasifica las actividades de operación, financiamiento e inversión de un periodo.

Estado de flujo de efectivo, expone las entradas y salidas del efectivo y sus equivalentes de un periodo mostrando a la administración el resultado de sus actividades financieras permitiendo así deducir el motivo de los cambios, siendo así importante para la gestión del efectivo, control del capital y uso eficiente de los recursos a futuro.

Análisis e interpretación de los estados financieros

(Padilla, 2012) El análisis financiero es el proceso de selección, evaluación y comparación de hechos pasados y actuales de una entidad con el propósito de tener una evaluación del estado en que se encuentra la empresa de manera que esta sea relevante e influya en la toma de decisiones. En su proceso se cumplen objetivos como conversión de datos, ser una herramienta de selección y predicción, desarrollar actividades de evaluación.

Ratios financieros

(Padilla, 2012) Los ratios financieros evalúan la productividad de una empresa a través de las cuentas de los estados financieros aplicado con el cálculo de fórmulas traducidas en interpretaciones. Los análisis que se realicen varían según los intereses que tenga la parte usuaria.

Ratios de liquidez: mide la capacidad económica de la empresa con respecto al cumplimiento de pago por obligaciones, lo que implica la destreza que tiene la empresa para convertir sus activos en efectivo. Se puede evaluar desde corto plazo y largo plazo, siendo el más común en aplicarse el de corto plazo porque permite tener una noción de la solvencia actual de la empresa además de que se necesita para tomar decisiones de momento. De largo plazo se logra evaluar cómo se encontrara la empresa en un futuro

Ratios de gestión, operativos o de rotación: permite evaluar la eficacia de la gestión de una empresa en relación al manejo de su capital de trabajo. Esto se observa en las operaciones de cobros, ventas, pagos, inventario y activos; evidenciando la rapidez en que las cuentas por cobrar o inventarios son convertidos en efectivo.

Ratio de rotación de cobro; este indicador evalúa la velocidad en que se recupera el activo mediante la eficacia de la política de crédito y la política de cobranza.

$$\text{Ventas al crédito} / \text{Cuentas por cobrar comerciales} = \text{veces}$$

Ratio de periodo de cobro; evalúa en cuantos días es recuperado las cuentas pendientes de cobro.

$$(\text{Cuentas por cobrar comerciales} / \text{Ventas al crédito}) \times 360$$

Toma de decisiones

(Loza, 2019) Una decisión es la determinación a la que se llega sobre algo, siendo así la toma de decisiones es el proceso de elegir entre dos o más opciones. Por ello para la toma de decisiones es necesario tener un conocimiento amplio sobre el problema y sobre las posibles alternativas a escoger para saber cuáles serían las consecuencias de dicha decisión. Con esta

información se podrá evaluar que acción resulta conveniente para tomar una decisión más acertada.

(Marique, 2020) La toma de decisiones es el proceso de examinar, organizar y planificar para alcanzar un fin. Si se lleva al contexto empresarial, para el gerente o administrador forma parte de sus funciones importantes porque asume una mayor responsabilidad.

4.2. Operacionalización de las variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
INDEPENDIENTE CONTROL INTERNO	Ambiente de control	Estructura organizacional	1
		Asignación de responsabilidad	2
		Competencia del personal	3
	Evaluación del riesgo	Identificación del riesgo	4-5
		Administración del riesgo	6-7
Actividades de control	Políticas y normas organizacionales Medición del desempeño	8-9 10-11	
Información y comunicación	Información externa Comunicación organizacional	12 13-14	
Supervisión y monitoreo	Efectividad del control interno	15-16-17	
DEPENDIENTE CUENTAS POR COBRAR	Gestión de cuentas por cobrar	Administración de cuentas por cobrar	18-19-20-21
		Política de crédito	22-23-24
		Política de cobro	25
Procedimientos de cobro		26	
Análisis de datos	Informes financieros	27-28	
Toma de decisiones	Ratios financieros: Ratios de gestión	29-30	

5. Hipótesis

El control interno mejora positivamente la gestión de cuentas por cobrar de la Empresa de Servicios Guerrero SAC, Chimbote, 2019.

6. Objetivos

6.1. Objetivo general

Determinar de qué manera el control interno permite mejorar la gestión de cuentas por cobrar de la Empresa de Servicios Guerrero SAC, Chimbote, 2019.

6.2. Objetivos específicos

Diagnosticar el control interno en la Empresa de Servicios Guerrero SAC, Chimbote, 2019.

Diagnosticar el proceso de cobranzas de la Empresa de Servicios Guerrero SAC, Chimbote, 2019.

Determinar como un inadecuado control interno en cuentas por cobrar afecta en la toma de decisiones de la Empresa de Servicios Guerrero SAC, Chimbote, 2019.

II. Material y métodos

2.1. Tipo y diseño de la investigación

Tipo: El tipo de investigación empleada en el trabajo de investigación fue descriptiva porque se describieron los hechos.

Diseño: El diseño fue no experimental de corte transversal, debido a que no se manipuló ninguna variable.

2.2. Población – muestra

La población fue la misma cantidad que la muestra, la cual estuvo determinada por los 8 trabajadores que laboran en la empresa de servicios

Guerrero S.A.C dentro de las áreas de contabilidad, gerencia, administración y otros.

2.3. Técnicas e instrumentos de investigación

La técnica e instrumentos utilizados en el proyecto de investigación fueron los siguientes:

Técnica	Instrumento
Encuesta	Cuestionario

2.4. Procesamiento y análisis de la información

Para el procesamiento de datos de la investigación se siguió el procedimiento siguiente:

- a. Se ordenó y tabuló los datos recolectados del cuestionario.
- b. Se determinaron las frecuencias y porcentajes de los datos recolectados.
- c. Se realizó el procesamiento de datos a través del programa Microsoft Excel.

III. RESULTADOS

TABLA 01: EXISTENCIA DE UNA ESTRUCTURA U ORGANIGRAMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA GUERRERO S.A.C

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
SI	8	100%
NO	0	0%
DESCONOCE	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los empleados de la empresa Guerrero S.A.C.

INTERPRETACIÓN

La totalidad manifestó que si existe una estructura organizacional u organigrama en la empresa Guerrero SAC.

TABLA 02: DESIGNACIÓN DE RESPONSABILIDADES DE CADA TRABAJADOR

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
SI	8	100%
NO	0	0%
DESCONOCE	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los empleados de la empresa Guerrero S.A.C.

INTERPRETACIÓN

La totalidad señalo que si se designan las responsabilidades de cada trabajador.

**TABLA 03: CONOCIMIENTO Y HABILIDADES DEL PERSONAL PARA
DESARROLLO DE FUNCIONES**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
SI	6	75%
NO	2	25%
DESCONOCE	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los empleados de la empresa Guerrero S.A.C.

INTERPRETACIÓN

Las $\frac{3}{4}$ partes del personal encuestado manifestaron que si se poseen los conocimientos y habilidades para el desarrollo de funciones y $\frac{1}{4}$ parte manifestó que no.

TABLA 04: IDENTIFICACION Y EVALUACION DE PROBLEMAS

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
SI	6	75%
NO	0	0%
DESCONOCE	2	25%
TOTAL	8	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los empleados de la empresa Guerrero S.A.C.

INTERPRETACIÓN

En un 75% manifestaron que si se identifican y evalúan los problemas oportunamente mientras que un 25% señalaron que desconoce.

TABLA 05: IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS INTERNOS Y/O EXTERNOS

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
SI	6	75%
NO	2	25%
DESCONOCE	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los empleados de la empresa Guerrero S.A.C.

INTERPRETACIÓN

Las $\frac{3}{4}$ partes manifestó que se identifican riesgos internos o externos y $\frac{1}{4}$ parte que no se identifican.

TABLA 06: AFRONTACIÓN, REDUCCIÓN Y ACEPTACIÓN EN LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
SI	5	63%
NO	0	0%
DESCONOCE	3	37%
TOTAL	8	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los empleados de la empresa Guerrero S.A.C.

INTERPRETACIÓN

Un 63% manifestó que al momento de identificar un riesgo se plantean respuestas a cómo afrontarlos, reducirlos y aceptarlos, un 37% desconoce.

TABLA 07: RIESGOS EN LA EMPRESA GUERRERO S.A.C

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Administrativo	3	37%
Operativo	5	63%
Financiero contable	0	0%
Desconoce	0	0%
Ninguno	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los empleados de la empresa Guerrero S.A.C.

INTERPRETACIÓN

Un 63% manifestó que el principal riesgo que existe dentro de la empresa es el operativo y un 37% señaló que es el riesgo administrativo.

TABLA 08: APLICACIÓN DE POLITICAS Y NORMAS DE CONTROL EN EL DESARROLLO DE FUNCIONES

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
SI	8	100%
NO	0	0%
DESCONOCE	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los empleados de la empresa Guerrero S.A.C.

INTERPRETACIÓN

La totalidad manifestó que si se aplican políticas y normas en el desarrollo de funciones.

TABLA 09: TENENCIA DE MANUELES DOCUMENTADOS SOBRE LOS PROCEDIMIENTOS CON RESPECTO A FUNCIONES

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
SI	0	0%
NO	8	100%
DESCONOCE	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los empleados de la empresa Guerrero S.A.C.

INTERPRETACIÓN

En su totalidad señalaron que no se tienen manuales documentados sobre los procedimientos para el desarrollo de funciones.

TABLA 10: SISTEMA PARA REGISTROS Y CONTROL DE INFORMACION

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
SI	8	100%
NO	0	0%
DESCONOCE	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los empleados de la empresa Guerrero S.A.C.

INTERPRETACIÓN

En su totalidad señalaron que se cuenta con un sistema para el registro y control de información.

TABLA 11: VERIFICACION DE PROCESOS EN RELACION A OBJETIVOS ESTABLECIDOS

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
SI	8	100%
NO	0	0%
DESCONOCE	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los empleados de la empresa Guerrero S.A.C.

INTERPRETACIÓN

La totalidad señalaron que si se verifican los procesos en relación a los objetivos establecidos.

TABLA 12: EVALUACIÓN DEL ENTORNO EXTERNO PARA LA TOMA DE DECISIONES

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
SI	8	100%
NO	0	0%
DESCONOCE	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los empleados de la empresa Guerrero S.A.C.

INTERPRETACIÓN

La totalidad indicó que si se evalúan aspectos del entorno externo para la toma de decisiones.

TABLA 13: EXISTENCIA DE CANALES DE INFORMACION ENTRE LAS ÁREAS QUE CONFORMAN LA EMPRESA GUERRERO SAC

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
SI	8	100%
NO	0	0%
DESCONOCE	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los empleados de la empresa Guerrero S.A.C.

INTERPRETACIÓN

La totalidad manifestó que si existentes canales de información entre las áreas que conforman la empresa-

TABLA 14: COMUNICACIÓN DE DEFICIENCIAS DETECTADAS AL PERSONAL

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
SI	8	100%
NO	0	0%
DESCONOCE	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los empleados de la empresa Guerrero S.A.C.

INTERPRETACIÓN

La totalidad señalaron que oportunamente se comunica al personal las deficiencias detectadas al personal para su corrección.

**TABLA 15: SEGUIMIENTO AL DESEMPEÑO DEL CONTROL INTERNO
APLICADO EN LA EMPRESA GUERRERO SAC**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
SI	4	50%
NO	0	0%
DESCONOCE	4	50%
TOTAL	8	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los empleados de la empresa Guerrero S.A.C.

INTERPRETACIÓN

La mitad de los encuestados manifestaron que si se realiza seguimiento al desempeño del control interno mientras que la otra mitad desconoce de ello.

**TABLA 16: EXISTE UN BUEN CONTROL INTERNO DENTRO DE LA
EMPRESA**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
SI	4	50%
NO	4	50%
DESCONOCE	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los empleados de la empresa Guerrero S.A.C.

INTERPRETACIÓN

Un 50% manifiesta que no existe un buen control interno en la empresa mientras que la otras mitad señala que sí.

TABLA 17: IMPORTANCIA DE APLICAR UN CONTROL INTERNO

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
SI	8	100%
NO	0	0%
DESCONOCE	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los empleados de la empresa Guerrero S.A.C.

INTERPRETACIÓN

La totalidad indicó que si es importante el aplicar un control interno dentro de la empresa.

TABLA 18: EXISTENCIA DE UN AREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS O PERSONA ENCARGADA

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
SI	1	12%
NO	7	88%
DESCONOCE	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los empleados de la empresa Guerrero S.A.C.

INTERPRETACIÓN

El 88% manifestó que no existe un área o una persona encargada para el manejo de créditos y cobranza mientras que el 12% indicó que si existe un área de créditos y cobranza o persona encargada.

TABLA 19: REALIZACION DE REPORTE MENSUAL DE CLIENTES MOROSOS

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
SI	3	38%
NO	2	24%
DESCONOCE	3	38%
TOTAL	8	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los empleados de la empresa Guerrero S.A.C.

INTERPRETACIÓN

El 38% manifestó que si se realiza un reporte mensual de clientes morosos mientras que el otro 38% indicó que desconoce y un 24% señaló que no se realiza.

TABLA 20: REVISION Y SEGUIMIENTO A SALDOS PENDIENTES POR COBRAR

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
SI	5	63%
NO	0	0%
DESCONOCE	3	37%
TOTAL	8	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los empleados de la empresa Guerrero S.A.C.

INTERPRETACIÓN

El 63 % indicó que si se realiza una revisión y seguimiento a los saldos pendientes por cada cliente y un 37% señaló que desconoce.

TABLA 21: EXISTENCIA DE CONTROLES QUE GARANTICEN LA RECUPERACION DE COBRO CON POSIBILIDAD DE INCOBRABLE

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
SI	0	%
NO	3	37%
DESCONOCE	5	63%
TOTAL	8	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los empleados de la empresa Guerrero S.A.C.

INTERPRETACIÓN

El 63% señaló que desconoce la existencia de dichos controles y el 37% indico que no existen controles que garanticen la recuperación de cobro con posibilidad de incobrable.

TABLA 22: EXISTENCIA DE UNA POLITICA DE CREDITO

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
SI	3	38%
NO	2	24%
DESCONOCE	3	38%
TOTAL	8	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los empleados de la empresa Guerrero S.A.C.

INTERPRETACIÓN

El 38% indicó que si se tiene una política de crédito, otro 38% señaló que desconoce y un 24% manifestó que no se tiene dicha política de crédito.

TABLA 23: TIPO DE POLITICA DE CRÉDITO QUE SE MANEJA EN LA EMPRESA GUERRERO SAC

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Política restrictiva	0	0%
Política racional	3	37%
Desconoce	5	63%
TOTAL	8	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los empleados de la empresa Guerrero S.A.C.

INTERPRETACIÓN

El 37% manifestó que se maneja el tipo de política racional en relación a la política de crédito y un 63% desconoce.

TABLA 24: REALIZACION DE EVALUACION PREVIA AL CLIENTE SOBRE ANTECEDENTES O REFERENCIAS CREDITICIAS PARA CONCEDER UN CRÉDITO

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
SI	3	37%
NO	0	0%
DESCONOCE	5	63%
TOTAL	8	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los empleados de la empresa Guerrero S.A.C.

INTERPRETACIÓN

Un 37% indico que si se realiza una evaluación previa al cliente sobre antecedentes o referencias crediticias y un 63% señalo que desconoce.

TABLA 25: EXISTENCIA DE UNA POLITICA DE COBRO

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
SI	0	0%
NO	3	37%
DESCONOCE	5	63%
TOTAL	8	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los empleados de la empresa Guerrero S.A.C.

INTERPRETACIÓN

Un 63% señaló que desconoce la existencia de una política de cobro y el 37% manifestó que no se tiene una política de cobro.

TABLA 26: PROCEDIMIENTO DE COBRO QUE SE EJECUTA

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Notificaciones	0	0%
Llamadas telefónicas	4	50%
Otros	4	50%
Desconoce	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los empleados de la empresa Guerrero S.A.C.

INTERPRETACIÓN

El 50% manifestó que el procedimiento de cobro se realiza mediante otros medios como son: correos y whatsapp, mientras que la otra mitad señalaron que se realiza mediante llamadas telefónicas.

TABLA 27: PERIODICIDAD DE ANÁLISIS DE LOS DATOS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Anual	2	25%
Semestral	0	0%
Desconoce	6	75%
TOTAL	8	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los empleados de la empresa Guerrero S.A.C.

INTERPRETACIÓN

El 75% manifestó que desconoce con que periodicidad se analizan los datos de los estados financieros y un 25% señalo que se realiza anualmente.

TABLA 28: INFORMACION FINANCIERA CONTABLE: UTIL, OPORTUNA Y CONFIABLE PARA LA TOMA DE DECISIONES

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Siempre	0	0%
Casi siempre	3	37%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
Desconoce	5	63%
TOTAL	8	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los empleados de la empresa Guerrero S.A.C.

INTERPRETACIÓN

Un 63% indicó que desconoce si la información financiera es útil, oportuna y confiable para la toma de decisiones y un 37% menciona si tiene posee esas características casi siempre para la toma de decisiones.

TABLA 29: LA POLITICA DE CREDITO Y COBRO AFECTA LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
SI	3	37%
NO	0	0%
DESCONOCE	5	63%
TOTAL	8	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los empleados de la empresa Guerrero S.A.C.

INTERPRETACIÓN

El 37% manifestó que la política de crédito y cobro afecta la liquidez de la empresa y el 63% indico que desconoce.

TABLA 30: LA ROTACION DE COBRANZA SE CONSIDERA UN INDICADOR PARA MEJORAR LA GESTION ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
SI	2	25%
NO	0	0%
DESCONOCE	6	75%
TOTAL	8	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los empleados de la empresa Guerrero S.A.C.

INTERPRETACIÓN

Un 75% señaló que desconoce si la rotación de cobranza se considera un indicador a tomar en cuenta para mejorar la gestión administrativa y el 25% manifestó que si se considera este indicador.

IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

- El ambiente de control de la empresa Guerrero SAC según la tabla 02 de mis resultados, señaló que si se designan las responsabilidades de cada trabajador; en actividades de control la tabla 08 manifestó que se aplican políticas y normas en el desarrollo de funciones, en evaluación de riesgo según lo obtenido en la tabla 04 indica que si se identifican y evalúan los problemas oportunamente. Estos resultados coinciden con (Calle Guaman & Valdez Padilla, 2016) quienes señalan que en el ambiente de control se definen los valores, conceptos y comportamientos éticos de las prácticas internas y externas de la organización. En la evaluación de riesgos se deben gestionar, evaluar y controlar los riesgos, en actividades de control la gerencia establece políticas y procedimientos que ayuden a lograr las metas.

Contrastando mis resultados con lo precisado por (Calle Guaman & Valdez Padilla, 2016) puedo decir que la empresa viene aplicando estos tres componentes de acuerdo a lo que establece cada uno de ellos pero hay ciertos aspectos que necesitan ser mejorados, como lo es en su ambiente de control implementado otras áreas básicas administrativas como por ejemplo recursos humanos y finanzas, y optar por tener el organigrama en un lugar visible dentro de la empresa. En las actividades de control implementar el uso de indicadores de desempeño aplicables a los trabajadores para medir la eficiencia y eficacia de las operaciones.

- Según tabla 09 de mis resultados se obtuvo que no se tiene manuales documentados sobre los procedimientos para el desarrollo de funciones; esto coincide con lo mencionado por (Díaz, 2015) que señala que la empresa no presenta un manual de funciones, lo que significa que no cuenta con ciertas áreas esenciales requeridas dentro de una organización ocasionando que no se cuente con el suficiente personal idóneo para el desempeño de las funciones. Después de contrastar mis resultados con lo precisado por (Díaz, 2015) podemos decir que es necesario que la empresa Guerrero SAC establezca un

manual de funciones para que así se contraste lo establecido con lo realizado por el trabajador y además sea de conocimiento para todo el personal, de manera que los procesos que se realicen por las otras áreas o personas encargadas sea de conocimiento general; porque en los resultados obtenidos se es notorio que en muchos de los casos se desconoce.

- Según resultado de la tabla 11 perteneciente al componente de supervisión y monitoreo, indicaron los encuestados que si se verifican los procesos en relación a objetivos establecidos; este resultado coincide con (Uribe Cotacio & Melo De Los Rios, 2017) quienes indican que la gerencia debe llevar a cabo evaluaciones en conjunto con los jefes de área a cargo para poder localizar errores actuales en cada uno de sus procesos de manera que los resultados obtenidos les permita diseñar o mejorar nuevos procedimientos de control y buscar posibles soluciones a riesgos detectados.

Contrastando mis resultados con lo precisado por (Uribe Cotacio & Melo De Los Rios, 2017) estoy de acuerdo en que es necesario hacer un monitoreo a los procesos que ejecutan los trabajadores con respecto a los objetivo establecidos porque estos son el resultado de la aplicación del control interno por lo cual es preciso darle seguimiento a la efectividad y rendimiento del control para poder evaluar si es necesario algunos ajustes en sus componentes para poder mejorar en ello o implementar nuevos controles de manera que se logre obtener un control interno eficaz.

- Según la tabla 14 perteneciente al componente de información y comunicación se obtuvo como resultado que se logra comunicar oportunamente al personal las deficiencias detectadas, este resultado coincide con (Rojas, 2019) quien indico en sus resultados que el 41,17% dijo que existen canales de comunicación que les permite formular medidas de control, y solo el 47.06% manifestó que se realizan monitoreo oportunos que reporten deficiencias para tomar las medidas correctivas necesarias.

Después de contrastar con nuestros resultados con lo señalado por (Rojas, 2019) puedo decir que la empresa de manera interna desarrolla una buena comunicación entre los trabajadores y el gerente o viceversa comunicando oportunamente deficiencias halladas o problemas que surgen pudiendo evaluar en forma conjunta soluciones y para el mejoramiento tomando las medidas necesarias para cada situación.

- Según tabla 22 de nuestros resultados, la empresa si tiene una política de crédito; en la tabla 24 se obtuvo que para otorgar un crédito se realiza una evaluación previa sobre antecedentes o referencias crediticias; según tabla 26 se obtuvo como resultado que la empresa aplica el procedimiento de cobro a través de llamadas telefónicas y otros medios. Estos resultados coinciden con (Dominguez Silvera & Esteban Ore, 2017) quienes señalan que establecer las políticas de crédito son indicadores necesarios para la consideración de otorgamiento de un crédito. Así mismo, (Chuquizuta Vera & Oncoy Cordova, 2017) manifiestan que se debe aplicar procesos de selección a los clientes considerando información de su historial crediticio; además de contar con un procedimiento de cobro efectivo que ayude a evitar o disminuir clientes morosos.

Después de contrastar lo señalado por (Dominguez Silvera & Esteban Ore, 2017) y (Chuquizuta Vera & Oncoy Cordova, 2017), se puede determinar que la empresa Guerrero SAC no correrá un alto riesgo de impago por parte de sus clientes pues al realizar una evaluación crediticia estos pasan los filtros de acuerdo con los estándares establecidos para la concesión de crédito trabajando con clientes responsables y con capacidad de pago, además de que la cantidad de crédito a otorgar así como el plazo de vencimiento que establecen depende del tipo de cliente y del servicio que se le prestara reduciendo aún más el riesgo de incobrabilidad. Por lo que los procedimientos de cobro que aplica la empresa como lo son: llamadas telefónicas y otros medios (whatsapp, correos, mensajes de texto) se llegan a

considerar adecuados porque no tendría la necesidad de llegar a algún procedimiento de cobro coactivo o acción drástica.

- Según la tabla 29 de nuestros resultados obtenidos, señalaron en un 37% que la política de crédito y cobro si afecta la liquidez de la empresa y la tabla 30 señaló que si se considera la rotación de cartera como un indicador a evaluar para mejorar la gestión administrativa financiera. Estos resultados coinciden con (Salas, 2019) quien menciona que la gestión financiera no es eficaz porque se encuentra afectada por una mala toma de decisiones en relación a su política de cobro produciendo que la empresa no tenga un crecimiento financiero; por otro lado (Neira, 2018) señala que el no tener un correcto sistema de control interno que ayude a recuperar la rotación de cartera trae como consecuencia que se realicen las operaciones de forma experimental y por ende no exista eficacia en el proceso de cobranza.

Después de contrastar lo señalado por (Neira, 2018) y (Salas, 2019) se pone en manifiesto que la empresa tiene una política de crédito y demás procesos relacionados no se tiene una política de cobro, sin embargo se aplican procedimientos de cobro. Esto podría afectar la disponibilidad de liquidez y tal como lo menciona Salas no se tendría un crecimiento financiero; si bien se firma un contrato con plazo de crédito definido no se puede garantizar plenamente que el cliente cumplirá con el plazo de pago por lo que es necesario establecer una política de cobro indicando las acciones y medidas a aplicar en esos casos lo cual es de utilidad para la empresa, pudiendo tener así una gestión de cobro efectiva, viéndose esto reflejado en la rotación de cartera.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- Se concluye que la empresa Guerrero SAC presenta un control interno regular porque es deficiente en ciertos aspectos. En el ambiente de control se obtuvo que un 25% señala que el personal no poseen los conocimientos y habilidades para el desarrollo de las funciones; en evaluación de riesgos se destacó que los riesgos existentes son el administrativo por motivo de debilidades en personal al momento de cumplir sus funciones oportunamente y en el operativo causado por la calidad del servicio que se otorga al cliente, como también el hecho de que otras empresas tratan de reclutar al personal operativo para que trabajen para ellos. En actividades de control se encontró que no presenta un manual documentado sobre los procedimientos con respecto al desarrollo de funciones ya que estos son comunicados de forma verbal, donde además a pesar de que se cuenta con un sistema que le permite registrar y controlar su información hay deficiencias en su utilización porque el personal no tiene un conocimiento completo del uso de todos los módulos por lo que se recurre a llamar al ingeniero del sistema para que les oriente.
- Se obtuvo como resultados que la realización de funciones que involucra el proceso de cobranzas solo el 12%, es decir, 1 trabajador tiene conocimiento de que existe una persona encargada de realizar dicha actividad y que es el mismo gerente en ambos casos, pero ello no es de conocimiento para los otros empleados, solo un 38% tienen conocimiento que se realiza un reporte mensual de clientes morosos debido a que actualmente no se realiza porque no cuenta con clientes morosos indicando que si los hubiera se especificaría en el reporte. No se tiene implementado un control que le pueda garantizar la recuperación de cobros con posibilidad de incobrables. Solo un 38% conoce sobre la existencia de una política de crédito que esta es racional y se realiza una evaluación previa para otorgar un crédito; agregando además que no se

tiene una política de cobro lo que puede generar riesgos tales como el no cobrar por completo los saldos pendientes de clientes así como también el de sufrir variaciones en sus ingresos a pesar de que si se aplique procedimientos de cobro.

- Como se menciona en la primera conclusión existen puntos que necesitan ser corregidos en el control interno donde la mitad de los empleados señalan que no existe un control interno adecuado según tabla 16, siendo de los más resaltantes el uso deficiente del sistema que posee la empresa por desconocimiento y este al estar directamente relacionado con el registro de las operaciones y procedimientos va a repercutir al momento de elaborar los estados financieros, puesto que cuando se solicite reportes o informes puede que la información sea errónea o no exacta. A esto le agregamos que un 25% señaló que se realiza anualmente el análisis de los datos de la información financiera y que por lo general esta cumple casi siempre con ser útil, oportuna y confiable debido a que se tiene el inconveniente de que la información financiera es proporcionada a destiempo por parte del contador al gerente retrasando y dificultando el evaluar la situación financiera de la empresa para la toma de decisiones. El 75% desconoce que la rotación de cobranza se debe de considerar un indicador para mejorar la gestión administrativa en la empresa.

5.2. RECOMENDACIONES

- Para el ambiente de control se recomienda capacitar al personal cada mes si fuera factible aplicando indicadores de desempeño a los trabajadores para evaluar el conocimiento y habilidades adquiridas comprobándolas mediante la ejecución de sus funciones efectivamente; en el aspecto de evaluación de riesgos se implemente un manual documentado sobre los procedimientos para el desarrollo de funciones para que de esta manera el trabajador tenga claro lo que debe y no hacer en sus labores cumpliendo de manera oportuna y satisfactoria, así mismo incentivar a los operarios estableciendo metas mensuales con obtención de algún beneficio monetario u otro para que el trabajador se sienta encantado de laborar y no tengan la necesidad de pensar en trasladarse a trabajar a otras empresas. Por último, que se capacite al personal administrativo sobre el sistema operativo que maneja la empresa para que se agilice el ingreso y obtención de la información.
- Se recomienda contratar a una persona para ejecutar las funciones de lo que involucra el proceso de cobranzas para evitar que se ejecute la duplicidad de funciones o de actividades para el gerente u otro trabajador, también el de implementar en su sistema de registro de información módulos de control como un registro de pagos de clientes y una lista con la razón social de los clientes, el número de serie de facturas no cobradas o créditos vencidos para que de esta forma evalúe como proceder estableciendo controles o medidas como el de llegar un acuerdo con el cliente para el pago, recurso legal u otro pudiendo hacer efectivo el cobro. Así mismo definir e implementar una política de cobro donde esta sea de conocimiento por los clientes, como cuáles son los procedimientos de cobro y cuáles serían las acciones a tomar por parte de la empresa frente a situaciones de impago.

- Se recomienda al gerente contratar a un contador dependiente para que este se encuentra laborando en las oficinas de la empresa o establezca mayor comunicación con su contador externo exigiendo responsabilidad en su labor para no tener concurrentemente el percance de no tener los estados financieros oportunamente a fin de año para la evaluación del resultado de las operaciones y tomar las decisiones oportunamente antes de inicio del otro año. Así mismo el de realizar análisis semestrales a los estados financieros para tener conocimiento a mitad de año de cómo está marchando la actividad y liquidez de la empresa pudiendo prever de cómo se llegaría a final de año, y por último a la persona que se contrate para encargarse de las funciones del área de créditos y cobranzas tenga una buena comunicación con el gerente y demás áreas relacionadas para que de esta forma la ejecución de funciones de las otras áreas no repercuta en el cumplimiento satisfactorio de sus funciones y viceversa.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios quien me acompaña siempre,
por cuidar de mí y de mi familia, por bendecirme todos
los días, por guiarme por el camino correcto y
ayudándome a aprender de mis errores.

Agradezco a mis padres por su apoyo brindado
y el esfuerzo económico durante todo el transcurso
de mi carrera para poder concluir con mis
estudios y obtener la titulación.

Agradezco a mi asesor Carlos Martos por el
apoyo académico brindado en el desarrollo de
mi tesis, a los docentes de la universidad San Pedro
por sus enseñanzas durante estos cinco años de
estudios; gracias a ellos puedo cumplir mi objetivo de titularme.

Referencias bibliográficas

- Benites, Y. Y. (2019). *Control interno e incidencia en las operaciones del área de tesorería en UGEL Santa, 2018*. Tesis de pregrado, Universidad San Pedro, Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.usanpedro.pe/handle/USANPEDRO/11567>
- Calle Guaman, B. V., & Valdez Padilla, E. M. (2016). *Diagnóstico y propuesta de mejoramiento del control interno en el área administrativa para el sector educativo caso práctico unidad educativa paratricular Santa Mariana de Jesús*. Pregrado, Universidad de Cuenca, Ecuador. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/26015/1/tesis%20pdf..pdf>
- Chuquizuta Vera, K. R., & Oncoy Cordova, M. A. (2017). *Incidencia del sistema de control interno en las cuentas por cobrar de la empresa comercial Mantilla S.A.C*. Tesis de pregrado, Universidad de Ciencias Y Humanidades, Lima. Obtenido de http://repositorio.uch.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/uch/122/Chuquizuta_KR_Oncoy_MA_TCON_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Coopers & Lybrand e Instituto de Auditores Internos. (1997). *Los nuevos conceptos del control interno (Informe COSO)*. New York: Ediciones Díaz de Santos S.A. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=335uGf3nusoC&printsec=frontcover&dq=control+interno&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjbmusrs9XjAhWwtlkKHYZ2A_YQ6AEILzAB#v=onepage&q=control%20interno&f=true
- Del Toro Ríos, J. C., Fonteboa Vizcaíno, A., Armada Trabas, E., & Santos Cid, C. M. (2005). *Control Interno*. La Habana: CECOFIS. Obtenido de http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/material__consulta_ci.pdf
- Díaz, V. E. (2015). *Diseño de un sistema de control interno admnistrativo y contable para la empresa Dueroing S.A*. Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Salesiana , Quito. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/9815/1/UPS-QT07765.pdf>
- Dominguez Silvera, G. J., & Esteban Ore, R. O. (2017). *Efecto de la Gestión Financiera de las cuentas por cobrar comerciales en la Liquidez y Rentabilidad de la empresa GMO*

- COMMERCIAL SRL del período 2016*. Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica del Perú, Lima. Obtenido de http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/1604/1/Geraldine%20Dominguez_Rudy%20Esteban_Trabajo%20de%20Suficiencia%20Profesional_Titulo%20Profesional_2017.pdf
- Gaitán, R. E. (2015). *Control Interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales* (Tercera Edición ed.). Bogotá: ECOE Ediciones. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=qcO4DQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=control+interno&hl=es&sa=X&ved=0ahUKewjbmusrs9XjAhWwtlkKHYZ2A_YQ6AEIKDAA#v=onepage&q=control%20interno&f=true&truelwtkKHYZ2A_YQ6AEIKDAA#v=onepage&q=control%20interno&f=true
- Gallo, D. A. (2016). *Procedimientos del control interno de las cuentas por cobrar de las empresas de servicios del Perú: caso Sermav SAC*. Trujillo, 2016. Tesis de pregrado, Trujillo. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1132/CONTROL_INTERNO_SAMAME_GALLO_DORALIZA_ASTRID.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Galvéz Mena, C. L., & Pinilla Rojas, K. P. (2008). *Gestión de cuentas por cobrar, Teoría y aplicación*. Universidad del Bio - Bio, Chillán. Obtenido de <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/1210/1/Galvez%20Mena%20%20Claudia%20L.pdf>
- Instituto de Auditores Internos de España. (2013). *Control interno - Marco Integrado (Resumen ejecutivo)*. España. Obtenido de https://auditoresinternos.es/uploads/media_items/coso-resumen-ejecutivo.original.pdf
- Leon, M. N. (2017). *Control interno en cuentas por cobrar y su incidencia en gestión, Asociación SEHS-Norte 2017*. Tesis de pregrado, Universidad San Pedro, Chimbote. Obtenido de http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/10563/Tesis_60866.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Loza, L. (01 de Abril de 2019). *Integrando equipos*. Obtenido de <https://integrandoequipos.com/2019/04/01/toma-de-decisiones/>
- Marique, M. (12 de Julio de 2020). *Web y empresas*. Obtenido de <https://www.webyempresas.com/toma-de-decisiones/>
- Navarrete, S. I. (2017). *Análisis de la gestión de cuenta por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015*. Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14504/1/UPS-GT001932.pdf>
- Neira, G. C. (2018). *Sistema de control interno para el mejoramiento de la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa comercial Ventura Pallets Export E.I.R.L.* Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Piura, Piura. Obtenido de <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1398/CON-CUL-NEI-2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Padilla, M. C. (2012). *Gestión financiera*. Bogotá: Ecoe Ediciones. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=cr80DgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestion+financiera&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwifufuH9MHrAhXOrFkKHYZCU0Q6AEwAXoECAAQAg#v=onepage&q=gestion%20financiera&f=false>
- Pérez Porto, J., & Merino, M. (2014). *Definicion.de*. Obtenido de <https://definicion.de/cuentas-por-cobrar/>
- Raffino, M. E. (07 de Agosto de 2020). *Concepto. de*. Obtenido de <https://concepto.de/>
- Rojas, A. S. (2019). *Control interno y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Parihuanca- año 2017*. Pregrado, Universidad Nacional del centro del Perú , Huancayo. Obtenido de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/5229/Rojas%20Alhua.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Salas, X. A. (2019). *Control interno del área de logística y la gestión financiera de ferretería Electro Geza*. Tesis de pregrado, Universidad San Pedro, Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/11446>

- Sanjuán, F. J. (13 de Abril de 2019). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/cuentas-a-cobrar.html>
- Sotomayor, A. A. (2002). *Control interno y Auditoría, su aportación en las organizaciones*. México: Educación. Obtenido de http://cdigital.dgb.uanl.mx/la/1080123399/1080123399_MA.PDF
- Stevens, R. (11 de 12 de 2019). *RANKIAPRO*. Obtenido de <https://www.rankia.co/blog/mejores-cdts/3631525-que-son-cuentas-por-cobrar-cual-importancia>
- Torres, J. B. (2016). *Control Interno*. Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6392/LIBRO%20E%20CONTROL%20INTERNO%20CON%20LOGO%20UTEX%20Y%20CODIGO%20DE%20BARRA%20-%20TERMINADO%20FINAL%202016%20SETIEMBRE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Uribe Cotacio, M. C., & Melo De Los Rios, P. A. (2017). *Propuesta de procedimientos de control interno contable para la empresa Sajoma S.A.S*. Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Javeriana Cali, Santiago de Cali. Obtenido de http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8609/Propuesta%20de_procedimientos_contro_nterno.pdf?sequence=1&isAllowed=y

APÉNDICES Y ANEXOS

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: Control interno para el mejoramiento de gestión de cuentas por cobrar: Guerrero S.A.C, Chimbote 2019.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
¿De qué manera el control interno va a permitir mejorar la gestión de cuentas por cobrar de la Empresa de Servicios Guerrero SAC, Chimbote, 2019?	<p>General</p> <p>Determinar de qué manera el control interno permitirá mejorar la gestión de cuentas por cobrar de la Empresa de Servicios Guerrero SAC, Chimbote, 2019.</p>	El control interno mejora positivamente la gestión de cuentas por cobrar de la Empresa de Servicios Guerrero SAC, Chimbote, 2019.	Control interno	<p>Tipo: Descriptiva</p> <p>Diseño: No experimental de corte transversal.</p> <p>Población: Empresa de Servicios Guerrero SAC</p> <p>Muestra</p> <p>Conformada por 8 trabajadores de la empresa en las áreas de contabilidad, administración, gerencia y otros.</p> <p>Técnica: Encuesta</p>
	<p>Específicos</p> <p>Diagnosticar el control interno en la Empresa de Servicios Guerrero SAC, Chimbote, 2019.</p> <p>Diagnosticar el proceso de cobranzas de la Empresa de Servicios Guerrero SAC, Chimbote, 2019.</p> <p>Determinar como un inadecuado control interno en cuentas por cobrar afecta en la toma de decisiones de Empresa de Servicios Guerrero SAC, Chimbote, 2019.</p>		Cuentas por cobrar	<p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario</p>

ANEXO N° 02: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

TITULO: Control interno para el mejoramiento de gestión de cuentas por cobrar: Guerrero S.A.C, Chimbote 2019.

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
V.I CONTROL INTERNO	(Torres, 2016) Señala al control interno como una herramienta de gestión que engloba el proyecto y acciones de una empresa que de manera conjunta son aplicados dentro de ella, siendo un procedimiento constante llevado a cabo por los directivos y empleados para la tenencia y cuidado de sus activos y patrimonio, buscando generar una mayor utilidad.	Es una herramienta que permite evaluar a través de cada uno de sus componentes la gestión administrativa de una empresa pudiendo detectar desviaciones o falencias para su posterior corrección y mejoramiento.	Ambiente de control	Estructura organizacional Asignación de responsabilidad Competencia del personal	1 2 3
			Evaluación del riesgo	Identificación del riesgo Administración del riesgo	4-5 6-7
			Actividades de control	Políticas y normas organizacionales Medición del desempeño	8-9 10-11
			Información y comunicación	Información externa Comunicación organizacional	12 13-14
			Supervisión y monitoreo	Efectividad del control interno	15-16-17
V.D CUENTAS POR COBRAR	(Galvéz Mena & Pinilla Rojas, 2008) Las cuentas por cobrar es el derecho exigible que tiene la empresa por la venta de un producto, servicio prestado, otorgamiento de préstamo u otro concepto por lo adeudado.	Reflejan a corto o largo plazo el beneficio económico a obtener por lo ofertado o vendido.	Gestión de cuentas por cobrar	Administración de cuentas por cobrar Política de crédito Política de cobro Procedimientos de cobro	18-19- 20-21 22-23-24 25 26
			Análisis de datos	Informes financieros	27-28
			Toma de decisiones	Ratios financieros: ratios de gestión	29-30

ANEXO N° 03: CUESTIONARIO

Universidad San Pedro
Programa de Contabilidad
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Encuesta

OBJETIVO

Determinar de qué manera el control interno permitirá mejorar la gestión de cuentas por cobrar de la Empresa de Servicios Guerrero SAC, Chimbote, 2020

INSTRUCCIONES

Leer detenidamente las siguientes preguntas respondiendo con sinceridad y objetividad, marcando con una X la alternativa que considere adecuada.

Datos del encuestado

Apellidos y Nombre:

Cargo que desempeña:

Variable independiente: Control interno

Dimensión: Ambiente de control

1. ¿Tiene la empresa Guerrero SAC definida una estructura u organigrama organizacional?
a. Si b. No c. Desconoce
2. ¿Se encuentran asignadas las responsabilidades de cada trabajador?
a. Si b. No c. Desconoce
3. ¿El personal que labora en la empresa posee los conocimientos y habilidades necesarias para ejecutar los trabajos de manera adecuada?
a. Si b. No c. Desconoce

Dimensión: Evaluación del riesgo

4. ¿Son identificados y evaluados los problemas que presenta la empresa oportunamente?
a. Si b. No c. Desconoce
5. ¿Se identifican riesgos internos y/o externos que pueden influir en el cumplimiento de las actividades?
a. Si b. No c. Desconoce
6. ¿Al identificar un riesgo se evalúa las posibles respuestas a cómo afrontarlos, reducirlos o aceptarlos?
a. Si b. No c. Desconoce
7. ¿Qué riesgos considera Ud. que existen dentro de la empresa?

- a) Administrativo b) Operativo c) Financiero contable e) desconoce f) ninguno

Dimensión: Actividades de control

8. ¿En el desarrollo de actividades u operaciones de la empresa se aplican políticas y normas de control?
a. Si b. No c. Desconoce
9. ¿Existe de forma documentada manuales de procedimientos con respecto a las funciones de las áreas y puestos que conforman la empresa Guerrero S.A.C.?
a. Si b. No c. Desconoce
10. ¿Cuenta la empresa con un sistema para el registro y control de información interna?
a. Si b. No c. Desconoce
11. ¿Conoce Ud. si la gerencia o administración periódicamente lleva a cabo verificaciones sobre la ejecución de los procesos u operaciones en relación a objetivos establecidos?
a. Si b. No c. Desconoce

Dimensión: Información y comunicación

12. ¿Conoce Ud. si se evalúan aspectos del entorno externo de la empresa para la toma de decisiones?
a. Si b. No c. Desconoce
13. ¿Considera que los canales de información existentes entre las diversas áreas son confiables, ágiles y oportunos para la toma de decisiones?
a. Si b. No c. Desconoce
14. ¿Se comunica oportunamente a todo el personal de la empresa Guerrero SAC las deficiencias detectadas para mejoramiento de ello?
a. Si b. No c. Desconoce

Dimensión: Supervisión y monitoreo

15. ¿Se realiza un seguimiento al desempeño del control interno para determinar su efectividad, y posibles mejoras requeridas?
a. Si b. No c. Desconoce
16. ¿Considera que existe un buen sistema de control interno?
a. Si b. No c. Desconoce
17. ¿Considera importante la aplicación del control interno?
a. Si b. No c. Desconoce

Variable dependiente: Cuentas por Cobrar

Dimensión: Gestión de cuentas por cobrar

18. ¿Existe un área de créditos y cobranzas o una persona encargada de realizar funciones específicas de esa área?
a. Si b. No c. Desconoce
19. ¿Se realiza un reporte mensual de clientes morosos?
a. Si b. No c. Desconoce
20. ¿De forma periódica se revisa y da seguimiento a los saldos pendientes por cobrar de cada cliente?
a. Si b. No c. Desconoce
21. ¿Conoce Ud. si existen controles que garanticen la recuperación de cobros con probabilidad de incobrable?
a. Si b. No c. Desconoce
22. ¿Cuenta la empresa con una política de crédito?
a. Si b. No c. Desconoce
23. ¿Qué tipo de política considera Ud. que se maneja en la empresa Guerrero SAC?
a. Política restrictiva b. Política racional c. Desconoce
24. ¿Para conceder un crédito al cliente se realiza una evaluación previa con respecto a antecedentes u referencias crediticias?
a. Si b. No c. Desconoce
25. ¿Cuenta la empresa con una política de cobro?
a. Si b. No c. Desconoce
26. ¿Cuál es el procedimiento de cobro que realiza con mayor frecuencia?
a. Notificaciones b. Llamadas telefónicas c. Otros c.
Desconoce

Dimensión: Análisis de datos

27. ¿Con que periodicidad se analizan los estados financieros en la empresa?
a. Anual b. Semestral c. Desconoce
28. ¿La información financiero contable que maneja su entidad es útil, oportuna y confiable para el desarrollo de sus actividades, y la toma de decisiones?
a) Siempre b) Casi Siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

Dimensión: Toma de decisiones

29. ¿Considera usted que las políticas de crédito y cobro actuales afecta la liquidez de la empresa?
a. Si b. No c. Desconoce
30. ¿Cree usted que la rotación de cobranza es un indicador a evaluar para mejorar la gestión administrativa financiera en la empresa?
a. Si b. No c. Desconoce

BALANCE DE SITUACION AL 31/12/2018
EMPRESA DE SERVICIOS GUERRERO . S.A.C.
RUC 20445773485
(EXPRESADOS EN NUEVOS SOLES)

ACTIVO		PASIVO Y CAPITAL	
ACTIVO CORRIENTE		PASIVO CIRCULANTE	
CAJA Y BANCOS	1,120.00	TRIBUTOS Y APORTA SIS PEN Y SALUD P PAGAR	0.00
CUENTAS POR COBRAR	85,835.00	REMUNERACIONES Y PARTICIPACIONES X PAGA	0.00
MATERIALES AUXILIARES	118,074.00	CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES -TERCEROS	0.00
		OBLIGACIONES FINANCIERAS	0.00
TOTAL ACTIVO CIRCULANTE	205,029.00	TOTAL PASIVO CORRIENTE	0.00
ACTIVO FIJO		PASIVO NO CORRIENTE	
INMUEBLE MAQUINARIA Y EQUIPO	29,000.00	DEUDA A LARGO PLAZO	0.00
OTROS ACTIVO NO CORRIENTES	0.00	PROVISIONES POR BENEFICIOS A EMPLEADOS	0.00
DEPRECIACION INM,ACTIV	-2,900.00		
TOTAL ACTIVO FIJO	26,100.00	TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	0.00
		PATRIMONIO	
		CAPITAL	29,000.00
		RESULTADOS ACUMULADOS POSITIVOS	189,377.00
		UTILIDAD DEL EJERCICIOS	12,752.00
		TOTAL PATRIMONIO	231,129.00
TOTAL ACTIVO	231,129.00	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	231,129.00

ESTADO DE RESULTADOS
EMPRESA DE SERVICIOS GUERRERO S.A.C.
RUC :20445773485
01 D ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018
(EXPRESADOS EN SOLES)

VENTAS	235,470.00
COSTO DE VENTAS	<u>-139,307.00</u>
UTILIDAD (PERDIDA) BRUTA	96,163.00
GASTOS DE ADMINISTRACION	-40,997.00
GASTOS DE VENTAS	<u>-40,997.00</u>
UTILIDAD (PERDIDA) OPERATIVO	14,169.00
INGRESOS FINANCIEROS	
GASTOS FINANCIEROS	<u>0.00</u>
UTILIDAD (PERDIDA) ANTES DE IMPUESTOS	14,169.00
IMPUESTOS ALA RENTA	1,416.90
UTILIDAD (PERDIDA) NETA DEL EJERCICIOS	12,752.10

BALANCE DE SITUACION AL 31/12/2019
EMPRESA DE SERVICIOS GUERRERO . S.A.C.
RUC 20445773485
(EXPRESADOS EN NUEVOS SOLES)

ACTIVO		PASIVO Y CAPITAL	
ACTIVO CORRIENTE		PASIVO CIRCULANTE	
CAJA Y BANCOS	1,877.00	TRIBUTOS Y APORTA SIS PEN Y SALUD P PAGAR	0.00
CUENTAS POR COBRAR	74,951.00	REMUNERACIONES Y PARTICIPACIONES X PAGAR	0.00
MATERIALES AUXILIARES	148,309.00	CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES -TERCEROS	0.00
		OBLIGACIONES FINANCIERAS	67,490.00
TOTAL ACTIVO CIRCULANTE	225,137.00	TOTAL PASIVO CORRIENTE	67,490.00
ACTIVO FIJO		PASIVO NO CORRIENTE	
INMUEBLE MAQUINARIA Y EQUIPO	29,000.00	DEUDA A LARGO PLAZO	0.00
OTROS ACTIVO NO CORRIENTES	69,850.00	PROVISIONES POR BENEFICIOS A EMPLEADOS	0.00
DEPRECIACION INM,ACTIV	-2,900.00		
TOTAL ACTIVO FIJO	95,950.00	TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	0.00
		PATRIMONIO	
		CAPITAL	29,000.00
		RESULTADOS ACUMULADOS POSITIVOS	202,129.00
		UTILIDAD DEL EJERCICIOS	22,468.00
		TOTAL PATRIMONIO	253,597.00
TOTAL ACTIVO	321,087.00	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	321,087.00

ESTADO DE RESULTADOS
EMPRESA DE SERVICIOS GUERRERO S.A.C.
RUC :20445773485
01 D ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019
(EXPRESADOS EN SOLES)

VENTAS	360,136.00
COSTO DE VENTAS	<u>-306,116.00</u>
UTILIDAD (PERDIDA) BRUTA	54,020.00
GASTOS DE ADMINISTRACION	-14,528.00
GASTOS DE VENTAS	<u>-14,528.00</u>
UTILIDAD (PERDIDA) OPERATIVO	24,964.00
INGRESOS FINANCIEROS	
GASTOS FINANCIEROS	<u>0.00</u>
UTILIDAD (PERDIDA) ANTES DE IMPUESTOS	24,964.00
IMPUESTOS ALA RENTA	2,496.00
UTILIDAD (PERDIDA) NETA DEL EJERCICIOS	22,468.00

ANÁLISIS HORIZONTAL (2019-2018)

	2019	%	2018	%	ΔS/	Δ%
ACTIVO						
ACTIVO CORRIENTE						
EFFECTIVO Y EQUIVALENTE	1,877.00	0.58	1,120.00	0.48	757.00	67.59
CTAS X COBRAR COMERCIALES	74,951.00	23.34	85,835.00	37.14	-10,884.00	-12.68
MATERIALES AUXILIARES	148,309.00	46.19	118,074.00	51.09	30,235.00	25.61
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	225,137.00	70.12	205,029.00	88.71	20,108.00	9.81
ACTIVO NO CORRIENTE						
INM.MAQ.EQUIPO	29,000.00	9.03	29,000.00	12.55	0.00	0.00
DEP ACUMULADA	-2,900.00	-0.90	-2,900.00	-1.25	0.00	0.00
OTROS ACTIVOS	69,850.00	21.75	0.00	0.00		
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	95,950.00	29.88	26,100.00	11.29	69,850.00	267.62
TOTAL ACTIVO	321,087.00	100.00	231,129.00	100.00	89,958.00	38.92
PASIVO						
PASIVO CORRIENTE						
SOBREGIRO Y PRESTAMO BANCARIO	67,490.00	21.02	0.00	0.00	67,490.00	0.00
TOTAL PASIVO CORRIENTE	67,490.00	21.02	0.00	0.00	67,490.00	0.00
PASIVO NO CORRIENTE						
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
TOTAL PASIVO	67,490.00	0.00	0.00	0.00	67,490.00	0.00
PATRIMONIO						
CAPITAL	29,000.00	9.03	29,000.00	12.55	0.00	0.00
RESULTADOS ACUMULADOS	224,597.00	69.95	202,129.00	87.45	22,468.00	11.12
TOTAL PATRIMONIO	253,597.00	78.98	231,129.00	100.00	22,468.00	9.72
TOTAL PAS. Y PATRIMONIO	321,087.00	78.98	231,129.00	100.00	89,958.00	38.92

ANÁLISIS VERTICAL (2019-2018)

	2019	%	2018	%	ΔS/	Δ%
VENTAS	360,136.00	100.00	235,470.00	100.00	124,666.00	52.94
COSTO DE VENTAS	-306,116.00	-85.00	-139,307.00	-59.16	-166,809.00	119.74
UTILIDAD BRUTA	54,020.00	15.00	96,163.00	40.84	-42,143.00	-43.82
GASTOS DE ADMINISTRACION	-14,528.00	-4.03	-40,997.00	-17.41	26,469.00	-64.56
GASTOS DE VENTAS	-14,528.00	-4.03	-40,997.00	-17.41	26,469.00	-64.56
UTILIDAD OPERATIVA	24,964.00	6.93	14,169.00	6.02	10,795.00	76.19
GASTOS FINANCIEROS (INTERESES PAGADOS)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
UTILIDAD ANTES DE DEDUCCIONES LEGALES	24,964.00	6.93	14,169.00	6.02	10,795.00	76.19
IMP A LA RENTA	2,496.00	0.69	1,416.90	0.60	1,079.10	76.16
UTILIDAD DESPUES DE IMPUESTO	22,468.00	6.24	12,752.10	5.42	9,715.90	76.19
DIVIDENDOS EN EFECTIVO	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO	22,468.00	6.24	12,752.10	5.42	9,715.90	76.19

RATIOS FINANCIEROS 2019

A. ANALISIS DE LIQUIDEZ

RATIO DE LIQUIDEZ O RAZON CORRIENTE

$$\text{LIQUIDEZ GENERAL} = \frac{\text{ACTIVO CORRIENTE}}{\text{PASIVO CORRIENTE}} = \frac{225,137.00}{67,490.00} = 3.34 \text{ veces}$$

Interpretación: Esto quiere decir que el activo corriente es 3.34 veces más grande que el pasivo corriente, o que por cada UM de deuda, la empresa cuenta con 3.34 para pagarla.

RATIO DE ROTACIÓN DE CARTERA (CTAS POR COBRAR)

$$\text{ROTACION DE CARTERA} = \frac{\text{CTAS POR COBRAR PROMEDIO} \times 360}{\text{VENTAS}} = \frac{(74951+85835)/2 \times 360}{360,136.00} = 80.36 \text{ días}$$

Interpretación: Esto quiere decir que la empresa de servicios Guerrero SAC convierte en efectivo sus cuentas por cobrar en 80 días.

ROTACION DE CAJA Y BANCOS

$$\text{ROTACION DE CAJA Y BANCO!} = \frac{\text{CAJA Y BANCOS X 360}}{\text{VENTAS}} = \frac{1877 \times 360}{360,136.00} = 1.88 \text{ dias}$$

Interpretación: La empresa cuenta con liquidez para cubrir 2 días de venta.