

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



**“IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS DE COBRANZA PARA
SINCERAR EL SALDO CONTABLE DE LA EMPRESA
ESTACIÓN VALLE CHICAMA SAC AÑO 2014”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO

AUTORES: Br. RODRIGUEZ CHACON, ERIKA SONIA

Br. RODRIGUEZ IBAÑEZ, FLOR MARIA

ASESOR: C.P.C. FLORES BOCKOS, FRANKLIN HUMBERTO

TRUJILLO – PERÚ

2014

PRESENTACIÓN

En cumplimiento con el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Privada Antenor Orrego, se ha elaborado la presente tesis titulada: **“IMPLEMENTACION DE POLÍTICAS DE COBRANZA PARA SINCERAR EL SALDO CONTABLE DE LA EMPRESA ESTACIÓN VALLE CHICAMA SAC, PERIODO 2014”**.

El presente trabajo de investigación se ha realizado con la finalidad de dar a conocer la labor que desempeñamos como estudiantes, en el proceso de aprendizaje universitario.

Así mismo, esperamos que el esfuerzo plasmado en este presente trabajo sirva como fuente de consulta sobre el tema tratado.

Por tanto señores miembros del jurado.

Al disponer vuestra aprobación será para nosotras culminar una de las aspiraciones más grata de nuestras vidas.

Trujillo, Noviembre del 2014

AGRADECIMIENTO

Este agradecimiento está dirigido, a todas aquellas personas que con su valiosa colaboración hicieron posible el logro de la realización de nuestra tesis, en especial:

A nuestro asesor Franklin Humberto Flores Bockos, que con su experiencia y conocimiento supo orientarnos en la elaboración de este trabajo de investigación.

Agradecemos, a la empresa Estación Valle Chicama SAC, por brindarnos la oportunidad de ejecutar la investigación en sus instalaciones, y a sus colaboradores quienes facilitaron el recojo de información necesaria para la presente investigación.

También agradecemos, a todos nuestros maestros que han sido parte de nuestra formación universitaria, para ellos muestras de gratitud, respeto y admiración.

DEDICATORIA

A Dios, por darme la oportunidad de alcanzar mis metas, a mis padres Luciano y Violeta por su apoyo incondicional, a mis queridos abuelitos, Manuel y Flor por motivarme constantemente en este logro profesional. A mí querida hermana Alicia por su amor y a mi adorado hijo Thiago, por ser mi fuente de inspiración, aliento y razón de superación constante.

Flor María Rodríguez Ibañez

A Dios, por darme la oportunidad de vivir y de culminar mi carrera con éxito con este proyecto de investigación.

A mi querido Padre, Francisco Rodríguez, que aunque ya no esté a mi lado estoy segura que desde allá arriba está muy orgulloso de mí por eso te dedico esta tesis con todo mi corazón. A mi madre, Lucila Chacón, por brindarme la oportunidad de tener una carrera profesional y creer en mí. A mis hermanas, por su apoyo y cariño brindado en todo momento. A mis buenas amigas que supieron darme un buen consejo para perseverar en conseguir mis objetivos.

Érika Sonía Rodríguez Chacón

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Implementación de Políticas de Cobranza para sincerar el Saldo Contable de la Empresa Estación Valle Chicana S.A.C al año 2014”, tiene como propósito, demostrar que la implementación de políticas de cobranza influye en el sinceramiento del saldo contable de la empresa.

El desarrollo de la investigación se realizó de acuerdo a la metodología de investigación científica propia del caso, y para la recolección de información se aplicaron técnicas e instrumentos tales como: la entrevista, guía de observación, cuestionario, análisis documental; los cuales permitieron obtener información relevante para conocer el manejo y desempeño del área de cobranzas de la empresa en estudio.

Durante la investigación se pudo detectar la existencia de deficiencias en el área de cobranza, puesto que no contaban con políticas de cobranzas establecidas, por ello ha sido de vital importancia implementar políticas en dicha área de la empresa Estación Valle Chicama S.A.C, siendo ésta pieza clave dentro de una organización porque es allí donde se genera la sana marcha financiera del negocio.

Para concluir afirmamos que mediante la Implementación de Políticas de Cobranza se ha logrado sincerar el saldo contable en un 30% de acuerdo a las políticas implementadas mientras que el otro 70% se irá logrando en el transcurso del tiempo con la asimilación de dichas políticas que finalmente buscan obtener el crecimiento sostenido de la empresa.

ABSTRACT

This research work entitled "implementation of collection policies for honest accounting balance of the company station Valley Chicano S.A.C the year 2014", has as purpose, prove that the implementation of collection policies influences the sinceramiento of the accounting balance of the company.

The research was carried out according to the methodology of scientific research of the case itself, and for the collection of information applied techniques and instruments such as: interview, observation, questionnaire, documentary analysis guide which allowed obtaining relevant information for the management and performance of the collection services of the company in study area.

The existence of deficiencies in the area of collection could be detected during the investigation, since that they did not have policies established collections, therefore has been vitally important implement policies in this area of the company station Valley Chicama S.A.C, this being key piece within an organization because it is there where it generates sound March financial business.

To conclude we affirm that through the implementation of policies for collection have been honest accounting balances by 30 % while the other 70 % will be made in the course of the time with the assimilation of these policies eventually looking to obtain the constant growth of the company.

ÍNDICE

PRESENTACIÓN.....	II
AGRADECIMIENTO	III
DEDICATORIA.....	IV
RESUMEN	V
ABSTRACT	VI
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	01
1.1. Formulación del problema	02
1.1.1. Realidad Problemática:.....	02
1.1.2. Enunciado del problema.	04
1.1.3. Antecedentes.	04
1.1.4. Justificación.	06
1.2. Hipótesis.....	07
1.3. Objetivos.....	07
1.3.1. Objetivo General.	07
1.3.2. Objetivos específicos.	07
1.4. Marco Teórico.....	08
1.5. Marco conceptual.	17
CAPÍTULO II. MATERIAL Y PROCEDIMIENTOS	22
2.1. Material.....	23
2.1.1. Población.	23
2.1.2. Marco de muestreo.	23
2.1.3. Unidad de análisis.....	23
2.1.4. Muestra.....	23

2.1.5. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.	23
2.2. Procedimientos	
2.2.1. Diseño de contrastación.....	24
2.2.2. Análisis de variables	25
2.2.3. Procesamiento y análisis de datos.....	25
CAPÍTULO III. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	26
3.1. Aspectos Generales.....	27
3.1.1. Razón Social.....	27
3.1.2. Ruc	27
3.1.3. Domicilio Fiscal	27
3.1.4. Giro del Negocio	27
3.1.5. Reseña Histórica.....	27
3.1.6. Visión	27
3.1.7. Misión.....	27
3.1.8. Locales.....	28
3.1.9. Principales Clientes y Proveedores	28
3.1.10 Organización de la Empresa.....	29
3.1.10.1 Organigrama de la Empresa.....	29
3.1.10.2 Flujoograma General.....	30
3.2. Presentación de Resultados.....	31
3.2.1 Evaluar la Situación Actual de las cobranzas.....	31
3.2.2 Evaluar el Control Interno Contable del área de cobranzas.....	42
3.2.3 Diseñar y Elaborar una Propuesta de Políticas de Cobranza.....	72
3.2.4 Evaluar la Aplicación de la Propuesta de Políticas de Cobranza.....	77
3.3. Discusión de Resultados.....	79
CONCLUSIONES.....	82
RECOMENDACIONES.....	84
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	86
ANEXOS.....	88

LISTA DE TABLAS

Tabla N° 1. Guía de Observación.....	33
Tabla N° 2. Análisis de ventas.....	34
Tabla N° 3. Análisis de ventas al crédito.....	35
Tabla N° 4. Situación de las cobranzas –facturas.....	36
Tabla N 4.A Antigüedad de los créditos.....	37
Tabla N° 5. Situación de las cobranzas letras.....	39
Tabla N° 6. Saldo área de cobranzas vs saldo de auditoría.....	40
Tabla N° 7. Morosidad de los clientes.....	41
Tabla N° 8. Manuel de funciones.....	42
Tabla N° 09. Área de cobranzas.....	43
Tabla N° 10. Capacitación del personal.....	44
Tabla N° 11. Políticas de ventas, créditos y cobranzas.....	45
Tabla N° 12. Software de contabilidad.....	46
Tabla N° 13. Procedimiento de cobranza.....	47
Tabla N° 14. Incentivo económico al personal.....	48
Tabla N° 15. Personal capacitado.....	49
Tabla N° 16. Funciones de cobranza.....	50
Tabla N° 17. Evaluación de créditos.....	51
Tabla N° 18. Controles de efectividad.....	52
Tabla N° 19. Cronograma de cobranza.....	53
Tabla N° 20. Seguimiento de deudas.....	54
Tabla N° 21. Saldo de deudas.....	55

Tabla N° 22. Cartera de cliente.....	56
Tabla N° 23. Revisión de documentos vencidos.....	57
Tabla N° 24. Determinación de saldos.....	58
Tabla N° 25. Presentación de saldos a gerencia.....	59
Tabla N° 26. Cuentas de cobranza dudosa.....	60
Tabla N° 27. Conciliación de saldos por área.....	61
Tabla N° 28. Cuentas incobrables.....	62
Tabla N° 29. Provisión y/o castigo de cuentas por cobrar.....	63
Tabla N° 30. Registro de ventas.....	65
Tabla N° 31. Análisis Vertical- Estado de Situación Financiera.....	66
Tabla N° 32. Análisis Vertical - Estado de Resultado Comparativo.....	68
Tabla N° 33. Análisis Horizontal - Estado de Resultado Comparativo.....	69
Tabla N° 34. Diseño de políticas de cobranza.....	74
Tabla N° 35. Políticas de cobranza.....	77
Tabla N° 36. Cobranza antes de la implementación.....	78
Tabla N° 37. Cobranza después de la implementación.....	78

LISTA DE FIGURAS

Figura N° 1. Organigrama de la empresa.....	29
Figura N° 2. Flujo General.....	30
Figura N° 3. Guía de Observación.....	33
Figura N° 4. Manual de Funciones	42
Figura N° 5. Área de Cobranza.....	43
Figura N° 6. Capacitación del Personal.....	44
Figura N° 7. Políticas de Venta, Crédito y Cobranza.....	45
Figura N° 8. Software Contable.....	46
Figura N° 9. Procedimiento de Cobranzas.....	47
Figura N° 10. Incentivo Económico al Personal.....	48
Figura N° 11. Personal Capacitado.....	49
Figura N° 12. Funciones de Cobranza.....	50
Figura N° 13. Evaluación de Créditos.....	51
Figura N° 14. Control de Efectividad.....	52
Figura N° 15. Cronograma de Cobranzas.....	53
Figura N° 16. Seguimiento de Deudas.....	54
Figura N° 17. Saldo de Deudas.....	55
Figura N° 18. Cartera de Clientes.....	56
Figura N° 19. Revisión de Documentos vencidos.....	57
Figura N° 20. Determinación de Saldos.....	58
Figura N° 21. Presentación de saldos a Gerencia.....	59
Figura N° 22. Cuentas de Cobranza Dudosa.....	60

Figura N° 23. Conciliación de saldos por área.....	61
Figura N° 24. Cuentas Incobrables.....	62
Figura N° 25. Provisión y/o castigo de Cuentas por Cobrar.....	63
Figura N° 26. Flujograma de Cobranzas.....	76

CAPÍTULO I

Introducción

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Formulación del Problema

1.1.1. Realidad Problemática

Las grandes empresas del mundo cuentan con una división de cobranzas, la que se encuentra directamente relacionada con los ingresos de la empresa y con el capital de trabajo. Todo proceso de ventas a crédito genera un posterior ciclo de cobranzas, el cual tiene como objetivo garantizar el retorno de la inversión dentro del plazo indicado. Sin embargo, la realidad es completamente distinta, pues durante el transcurso del plazo otorgado para honrar el compromiso se pueden presentar diferentes situaciones que derivan en un incumplimiento de este objetivo.

La labor de cobranzas es una de las actividades más importantes en todas las empresas, ya que definitivamente son las que marcan la efectividad del retorno esperado por los productos colocados.

Toda actividad empresarial se maneja bajo políticas o normas que orientan la diversidad de actividades comerciales. Las organizaciones que venden servicios o productos en el mercado a crédito, deberían contar con políticas de cobranzas, las cuales deben reflejarse en un documento de carácter orientativo para asegurar que todas las actividades que en su conjunto constituyan el ciclo de cobranzas, las mismas que comprenden desde la recepción de la orden del cliente hasta el depósito bancario de la cobranza, sean llevadas a cabo de manera eficiente, de modo tal que permitan reducir el plazo del ciclo de cobranza con la finalidad del cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Por otro lado, hoy en día, muchas empresas no aplican políticas de cobranza, ya sea por desconocimiento o por el elevado costo que representan; situación que ha generado pérdidas o ausencia de liquidez, para realizar nuevas inversiones o cumplir oportunamente con sus obligaciones.

En la ciudad de Trujillo, y especialmente en el Distrito de Chicama, son pocas las empresas que cuentan con un manual de políticas de cobranzas que proporcione el adecuado tratamiento de cada elemento de las cuentas por cobrar.

Por ello, es necesaria la implementación de estas políticas para garantizar que las entidades siempre cuenten con liquidez, garantizándoles su durabilidad en el mercado.

Así mismo, la aplicación de políticas proporcionará a toda entidad la posibilidad de identificar las deficiencias en sus cobranzas, permitiéndole a la vez aplicar medidas correctivas para luego brindar recomendaciones que contribuyan a mejorar su situación económico-financiera.

En la actualidad la empresa Estación Valle Chicama SAC, dedicada a la venta (al por menor) de combustibles, lubricantes, algunos alimentos, bebidas, tabaco, etc., la cual se encuentra ubicada en car. Panamericana 590 Pueblo. Chicama La Libertad- Acopé – Chicama está pasando por una situación económica nada favorable, debido a que el área de cobranzas presenta deficiencias en sus procedimientos y funciones operativas, realizando de esta manera una gestión que no le permite tener un crecimiento progresivo. Estas deficiencias encontradas en el área de las cobranzas provienen de sus cuentas por cobrar, pues éstas no reciben el tratamiento adecuado; viéndose reflejado en el alto índice de morosidad que presentan. No cuenta con políticas de cobranza, con un manual de organización y funciones (MOF), ni con un Manual de

Procedimientos, que le permita distribuir las funciones del personal de acuerdo al área donde se desempeñan y poder evitar sobre carga laboral. Cabe mencionar que la empresa no capacita a su personal de manera permanente.

De acuerdo a los problemas antes señalados, se ha tenido en consideración implementar soluciones que contribuyan a mejorar la gestión de la empresa, siendo una de ellas la aplicación de políticas de cobranzas.

1.1.2. Enunciado del Problema

¿En qué medida la implementación de políticas de cobranza influirá en el sinceramiento del saldo contable de la empresa Estación Valle Chicama SAC, al año 2014?

1.1.3. Antecedentes

De acuerdo a la investigación realizada se ha obtenido los siguientes estudios relacionados con el tema:

De la Cruz, Y. (2012), *Mejora de la Gestión de Cobranza de la empresa RJ Abogados E.I.R.L A través de la aplicación de la Auditoria Operacional*. Trujillo: Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Privada Antenor Orrego.

Conclusiones

1. Se ha observado que la gestión de cobranza de la cartera tiene un resultado promedio de 38,67% del total asignado al personal de trabajo de campo, el cual es considerado muy bajo para las políticas institucionales fijadas como mínimo en 40% y que la eficiencia de cada visita a penas alcanza el 35%; el cual también es un indicador bajo para los intereses y expectativas de la oficina de Trujillo.
2. Se ha valorado que las principales fallas en la gestión de cobranza radica en la escasa información personal que

muestran los documentos de gestión, la insuficiente información de la deuda como origen, importe amortizado, plazo moratorio, potencial de pago, y un manejo inadecuado del llenado de dichos formularios. Para la gran mayoría del personal se puede apreciar que concuerdan en que la documentación empleada no es la apropiada y que además no se emplean adecuadamente.

3. El nivel de capacitación del personal del área de cobranzas es deficitario debido a que no hay un proceso de orientación adecuado, ni acorde a planes estratégicos predeterminados. La acción de capacitación se basa más que nada en orientar al personal sobre la necesidad de lograr metas y objetivos determinados, sin manejar situaciones concretas como trato al deudor, forma de abordarlo, características de los potenciales deudores morosos.
4. Se ha formulado una auditoria operacional preliminar para efectuar algunas recomendaciones que al implantarse permitan una mejora efectiva de la gestión de cobranza, la cual se basa en el presente estudio y la propia auditoria operacional.

Rosales, G. (2009), *Implementación de Procedimientos de Cobranza Morosa en Caja Trujillo*. Trujillo: Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de Trujillo.

Conclusiones

1. Se encontró tres grandes deficiencias en los procesos de cobranza directa por la entidad financiera Municipal.
2. Se sostiene que los formularios, los manuales y la gestión no planificada; son los problemas que determinan una deficiente gestión de cobranzas.

Benites, E; LLorca, J (2012), *Propuesta de un Plan de Organización del área de créditos y cobranzas de la empresa Distribuciones*

Ferreteras Escobar S.R.L. Periodo 2011. Trujillo: Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Privada Antenor Orrego.

Conclusiones

1. El plan de organización propuesto, tiene incidencia directa en la gestión financiera de la empresa Distribuciones Ferreteras Escobar SRL.
2. El diagnóstico realizado nos ha permitido reconocer las deficiencias existentes en el área de créditos y cobranzas de la empresa.
3. El sistema informático en Excel es el que mejor se adapta a la empresa.
4. El plan de organización que debe adoptar la empresa, es el que propone en la parte pertinente del presente trabajo.

1.1.4. Justificación

1.1.4.1. Justificación Teórica:

El presente trabajo de investigación establece que implementado políticas de cobranza, la empresa contará con liquidez para responder a obligaciones que se generan. Por lo tanto, este proyecto está orientado a tomar, exponer y fortalecer las bases del conocimiento y procesos del tema señalado. Así mismo, estos se aplicarán a la realidad de la empresa Estación Valle Chicama SAC, con el objetivo de modificar positivamente su situación económico-financiera.

1.1.4.2. Justificación Metodológica:

Con la presente investigación se pretende determinar que con la información recaudada a través de instrumentos de recolección de datos tales como encuestas y entrevistas, es posible brindar recomendaciones para corregir o solucionar sus deficiencias en el procedimiento de cobranzas.

1.1.4.3. Justificación Práctica:

El propósito de esta investigación se fundamenta en la necesidad de presentarle a la empresa Estación Valle Chicama SAC, la solución para sincerar el saldo contable implementando políticas de cobranza, de manera que permita la realización de las actividades operativas de forma eficiente y organizada.

De igual modo, dicha propuesta servirá como instrumento de consulta a otros estudiantes de la Universidad Privada Antenor Orrego, como a otras instituciones, quienes requieran de una fuente bibliográfica que le permita desarrollar investigaciones similares a la presente como preparación a su futuro profesional.

1.2. Hipótesis

La implementación de políticas de cobranza influirá significativamente en el sinceramiento del saldo contable de la empresa Estación Valle Chicama SAC, año 2014.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Demostrar que la implementación de políticas de cobranza influirá en el sinceramiento del saldo contable de la empresa Estación Valle Chicama SAC, Año 2014”.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Evaluar la situación actual de las cobranzas de créditos en la empresa.
- Evaluar el Control Interno Contable del área de Cobranzas.
- Diseñar y elaborar una propuesta de políticas de cobranza.
- Evaluar la aplicación de la propuesta de políticas de cobranza en el Saldo deudor.

1.4. Marco Teórico

Políticas de Cobranza

Para Gitman (2003), establece que las políticas de cobranza son los procedimientos que la empresa emplea para realizar la cobranza de las cuentas por cobrar cuando las mismas llegan a su vencimiento. Estos procedimientos se explican a continuación:

- **Notificación por escrito**
Constituye la primera opción en el proceso de cobro de las cuentas vencidas. Se lleva a cabo los días siguientes al vencimiento de la cuenta, para ello se envía una carta al cliente deudor, notificándole la situación. En caso de que el cliente haga caso omiso a esta notificación, se procederá a enviar una más exigente. Finalmente, se enviará una tercera y última carta planteando la situación de morosidad.
- **Llamadas telefónicas**
Constituye la segunda opción, se debe realizar cuando el primero no dio el resultado esperado, en este caso el gerente de crédito tendrá la tarea de comunicarse con el cliente que posee la deuda y hacerle la exigencia del pago. Si este posee una razón adecuada para explicar el motivo de retardo, se podrá considerar la posibilidad de extender el tiempo de crédito.
- **Visitas personales**
Esta técnica puede ser muy efectiva y constituye la tercera opción, su efectividad radica en las altas posibilidades de que el cobro se haga en el acto.
- **Mediante agencias de cobranzas**
Es la cuarta opción, puede no resultar rentable, puesto que consiste en recurrir a una agencia o a un abogado para que se encarguen de gestionar el cobro. Esto generalmente conlleva un costo elevado y se puede ver afectado hasta el cincuenta por ciento de las deudas cobradas.

- Recurso legal

Es una opción bastante extremista, puede recurrirse a ella incluso antes de la anterior, pero se debe tener en consideración que puede ser un procedimiento costoso y que aun así no garantiza el cobro de los adeudos pendientes.

De la misma manera, Levy (2009), plantea que se refieren a los procedimientos que la empresa sigue con la finalidad de recuperar la cartera vigente y vencida.

Por su parte Brachfield (2005), señala que las políticas de cobranza sirven para consolidar criterios, evitar arbitrariedades, al momento de reclamos, simplificar los trámites de cobro, establecer las prioridades y determinar las normas de comportamiento que deben asumir los encargados de gestionar los impagados.

De acuerdo con las ideas expuestas, los tres autores coinciden en mencionar que las políticas de cobranza rigen los procedimientos que la empresa emprende para efectuar el cobro de las cuentas por cobrar cuando estas han llegado a su vencimiento. Sin embargo, Gitman (2003), va más allá y considerando lo planteado, señala que existen varias alternativas que las empresas pueden emplear para antes de declarar la incobrabilidad de sus cuentas, algunas de esas alternativas son simples pero otras poseen un grado más alto de complejidad y de tiempo para que puedan verse los resultados.

En tal sentido, las políticas de cobranza revisten significativa importancia, por ello se tomarán en cuenta para el desarrollo de la investigación, puesto que aportan conocimientos claves sobre la variable cuentas por cobrar que se está estudiando, siendo los señalamientos hechos por Gitman (2003), los que mejor se adaptan a la investigación.

Por ende, las políticas de cobranza, son las directrices que fija la organización orientadas a controlar los aspectos referentes al crédito que se otorga a los clientes en la venta de bienes o en la prestación de un

servicio, con la finalidad de garantizar el cobro de los mismos en el momento establecido.

Las políticas de cobro deben contemplar los siguientes elementos:

- **Condiciones de venta**
Cuando la empresa hace sus ventas a crédito, se establecen las condiciones de venta en cuanto al crédito otorgado, que comprende: plazo, los porcentajes de descuento, fechas de pago, lugares donde efectuar los abonos a los créditos, tasas de interés, etc., y en cuanto a la entrega de las mercancías, características, garantías, usos, limitaciones, cuidados, etc.
- **Plazos de cobro**
Para decidir en qué momento se inicia un proceso de cobranza con un cliente es necesario determinar cuándo y cómo se hará el primer esfuerzo de cobro, es decir, cuánto tiempo después de la fecha de vencimiento del crédito las cuentas morosas deben proceder a recuperarse. El intervalo de tiempo dependerá de lo que la empresa establezca, el cual puede ser una semana, 15 días o, en algunos casos, un periodo mayor.

Las políticas de cobro pueden tener diferentes características:

- **Restrictivas**
Caracterizadas por la concesión de créditos en periodos sumamente cortos, las normas de crédito son estrictas y por ello se usa una política de cobranza agresiva.
- **Liberales**
En sentido contrario a las políticas restrictivas, las liberales tienden a ser magnas, se otorgan créditos considerando las políticas que usan en las empresas de la competencia, no presionan enérgicamente en el proceso de cobro y son menos exigentes en

condiciones y establecimientos de periodos para el pago de las cuentas.

- Racionales

Se caracterizan por conceder los créditos a plazos razonables según las características de los clientes y los gastos de cobranza; se aplican considerando los cobros a efectuarse y que proporcionen un margen de beneficio razonable.

Políticas

Para Álvarez M. (2001), la política es una guía clara hacia donde deben encaminarse todas las actividades de una misma clase, también es un lineamiento que permite tomar decisiones con respecto a situaciones rutinarias.

Del mismo modo, Reyes (2002, p. 169), define a las políticas como los patrones generales que tienen por finalidad orientar la acción, dejándoles a los superiores más campo para las decisiones que les corresponden tomar, por lo cual, sirven para enunciar, interpretar o reemplazar las normas concretas. A su vez, plantea que son los medios básicos para autorizar a las personas la ejecución de cierta actividad o función y que dicha actividad sea realizada con el sentido realmente requerido.

En relación a este punto, Coopers y Lybrand (2002) consideran las políticas como criterios que posee la administración y que son la base para el establecimiento del control, según lo anterior, se observa una congruencia en las afirmaciones de Álvarez (2001) y Reyes (2002), pues de una manera u otra todos plantean que las políticas dirigen la acción de las personas, con la finalidad de lograr que todo se lleve a cabo de la manera deseada, obteniendo el fin previsto.

Las políticas revelan los periodos futuros y son guías generales, amplias y dinámicas, que requieren interpretación en su uso.

Para tal efecto, las políticas maximizan el nivel de utilidades obtenido por la organización, puesto que evitan retrasos, errores, al igual que pérdida de tiempo durante la ejecución de actividades.

Cobranza

Ettinger y Goliet. (2000), establecen que la cobranza es fundamental para el éxito de cualquier negocio que vende al crédito, cualquiera que sea la amplitud del negocio, sus utilidades dependen especialmente del ciclo y la frecuencia de reinversión de su capital.

Por otra parte Portas N. (2003), establece que la cobranza puede conceptualizarse como el conjunto de operaciones necesarias para transformar un activo exigible - documentado o no - (Créditos) en un activo líquido (Disponibilidades).

En conclusión se define la cobranza como el proceso formal mediante el cual se tramita el cobro de una cuenta. Esto incluye el pago de documentos como: Facturas, Pagares, Letras de cambio, Otros títulos valores.

Importancia de la cobranza

Ettinger. (2000), explica que la cobranza es de gran importancia, ya que al realizar los procedimientos adecuados para el cobro se podrá lograr que los clientes tengan un hábito puntual de realizar sus deudas.

La cobranza puntual es vital para el éxito de cualquier negocio que vende a crédito, es por ello la importancia de la persona que ejerce esa función. Depende del cobrador que las utilidades de la empresa retornen al capital para que la empresa obtenga sus ganancias.

El éxito de la cobranza depende del cobrador al desarrollar sistemas para el cobro de las mismas.

Un sistema efectivo que incluya procedimientos de seguimiento rutinario de la mayoría de las cuentas en gestión. Por lo tanto la cobranza es importante para que la empresa obtenga una buena salud financiera.

Objetivos de cobranza

Según Villaseñor. (1996), el principal el objetivo para la cobranza será alcanzar el cumplimiento o puntualidad de sus obligaciones adquiridas, y así poder conseguir la estabilidad económica que toda empresa aspira.

En definitiva el objetivo primordial de la cobranza, es de recuperar la mayor cantidad de créditos encontrados en estado de atraso, evitando en lo posible que esta gestión trascienda a los abogados.

Saldo contable

Es la diferencia entre los ingresos y egresos originados durante un procedimiento contable. Una transacción que genera ingresos aumenta los Activos netos (ya sea aumentando los Activos o disminuyendo los Pasivos) y aumenta el Patrimonio neto. El registro contable que normalmente registra una transacción de ingresos es la siguiente:

Ventas

Se refiere a los activos recibidos (por ejemplo, efectivo) a cambio de bienes vendidos y servicios prestados. Estos activos ingresan a caja en dos modalidades: al contado y crédito.

Cuentas por cobrar

Comprende los montos adeudados por los clientes producto de la venta de bienes o servicios a crédito. Las cuentas por cobrar describen la cifra que representa el monto total de efectivo que los clientes deben (es decir, que la compañía debe recibir de los clientes). La entidad informante mantiene un registro separado para cada cliente y hace el seguimiento de los clientes que no han pagado dentro del periodo acordado de tiempo. Durante este proceso, las acreencias que tienen con nosotros los clientes están representadas por facturas por cobrar, letras por cobrar, además del efecto negativo producido por la provisión de cobranza dudosa y los intereses diferidos correspondientes, estos documentos se valorizan de acuerdo al tipo de cambio de la fecha en la que se formula el Estado de Situación Financiera.

Documentos por cobrar

Los documentos por cobrar representan derechos exigibles que tiene una empresa por las mercancías vendidas a crédito, servicios prestados, comisión de préstamos o cualquier otro concepto análogo.

Intereses por cobrar

Hace referencia al interés sobre pagares, bonos u otros activos financieros en los que se ha invertido, pero que no han cobrado a la fecha del cierre del Estado de Situación Financiera.

Para la contabilización de las cuentas por cobrar y documentos por cobrar, es importante tener en cuenta que estos deben ser valorizados de acuerdo con la cantidad realizable estimada. Esto significa que en el caso que se estime cobrar una cantidad menor al derecho, se debe provisionar y castigar el monto incobable.

Provisión de cuentas de cobranza dudosa

La provisión para cuentas de cobranza dudosa se calcula en base a un análisis que la gerencia realiza basado en información histórica y de acuerdo a cada cliente en particular teniendo en cuenta las cuentas que dejan de ser probables por la antigüedad de las deudas, estadísticas de cobro, tiempo promedio de recuperación, cuentas vencidas por más de 365 días, entre otros criterios. Todo ello de acuerdo al juicio y experiencia de la gerencia.

Castigo o Provisiones

La provisión para cuentas de incobrables se establece cuando existe evidencia objetiva que la empresa no podrá cobrar los montos vencidos de acuerdo con sus condiciones originales. Así mismo, en el caso de cuentas por cobrar en moneda extranjera estas deben ser expresadas al tipo de cambio del comprador correspondiente a la fecha del cierre de los Estados Financieros.

Cuentas de orden

Estas cuentas son denominadas o llamadas cuentas puente, pues son de su uso provisional y no se reflejan en los Estados Financieros. Cuando existen cuentas incobrables, se hace uso de estas cuentas hasta que la gerencia tome la decisión de castigar dichas cuentas.

Razones Financieras

Los Ratios, son índices o cocientes numéricos que miden la relación que existe entre determinadas cuentas de los Estados Financieros (Estado de Situación financiera y Estado de Resultados) de las empresas.

Estos índices son de gran variedad, se utilizan en la evaluación de las empresas y de la gestión empresarial, es decir, buscan reflejar la situación de la empresa, la eficiencia con que han desarrollado sus operaciones y el grado de corrección con el que han manejado sus recursos. El análisis e interpretación de estos índices tiende a dar un conocimiento mejor sobre la condición financiera y el desempeño de un negocio del que se obtendría con un análisis simple de los datos.

Ratios de Gestión

Permiten evaluar los efectos de las decisiones y de las políticas seguidas por la empresa en la utilización de sus recursos respecto a cobros, pagos, inventarios y activos.

Estos índices evalúan el nivel de actividad de la empresa y la eficacia con la cual esta ha utilizado sus recursos disponibles, a partir del cálculo de rotaciones de las cuentas por cobrar, cuentas por pagar, inventarios y activos. Indican la eficiencia con que la empresa utiliza sus activos para generar ventas.

A continuación mencionaremos algunos ratios:

Rotación de cuentas por cobrar

Muestra las veces que genera liquidez la empresa; además el plazo medio de créditos que se concede a los clientes.

Fórmula =

$$\frac{\text{Ventas netas}}{\text{Cuentas por cobrar}}$$

Periodo Medio de Cobranza

Indica la misma información pero expresada en días, es decir, el periodo promedio que transcurre entre que la empresa realiza una venta y el monto que recibe el pago, o en otras palabras, la cantidad media de días que la empresa se demora en ejecutar una cobranza.

Fórmula =

$$\frac{\text{Cuentas por cobrar} \times 365}{\text{Ventas netas}}$$

Promedio de créditos otorgados

Muestra el número de días promedio de las ventas al crédito que aparecen en el Estado de Situación Financiera de la empresa, con el rubro de cuentas por cobrar.

Fórmula =

$$\frac{\frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Ventas al crédito}}}{360}$$

1.5.Marco Conceptual

Auditoría

Conjunto de criterios, normas y procedimientos seguidos por la profesión contable para garantizar la adecuación de los estados financieros a la realidad económica de las empresas a que éstos se refieren.

Cartera de clientes

Es un registro o directorio de los compradores actuales y de los posibles clientes, el cual contiene datos e información que permite tenerlos bien ubicados, saber quiénes son, dónde y cuándo encontrarlos.

Castigo

Consiste en castigar una cuenta, cuando se toma parte de una provisión para traspassarla a otra cuenta generalmente de pérdida.

Clientes

Son todas aquellas personas que deben al negocio mercancías adquiridas a crédito.

Clientes Morosos

Son aquellas personas que exceden del plazo de tiempo de crédito otorgado para pagar sus cuentas.

Crédito

El crédito es una operación financiera donde una persona presta una cantidad determinada de dinero a otra persona llamada "deudor", en la cual este último se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiera.

Cobranza

Se denomina cobranza al proceso mediante el cual se hace efectiva la percepción de un pago en concepto de una compra, de la prestación de un servicio, de la cancelación de una deuda, etc.

Contabilidad

Es la ciencia, el arte y la técnica que nos permite registrar, clasificar, analizar e interpretar las transacciones que se realizan en una organización o empresa con el objeto de conocer su situación económica y financiera al término de un ejercicio económico o periodo contable.

Cuentas por Cobrar

Representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados y otorgamiento de préstamos, son créditos a cargo de clientes y otros deudores, que continuamente se convierten o pueden convertirse en bienes o valores más líquidos disponibles tales como efectivo o equivalentes de efectivo.

Cuentas de Cobranza Dudosa

Son aquellas que habiéndose realizado las gestiones de cobranza y transcurrido un tiempo más allá de lo razonable no se ha podido hacer efectivo su cobro debido a dificultades financieras del deudor.

Cuentas de Orden

Registran valores reales de la empresa, pero no afectan de manera directa ni modifican las cuentas del Estado de Situación Financiera y del Estado de Resultados, o sea todo el grupo de cuentas que conforman los Estados Financiero(Activos, Pasivos, Capital, Ingresos, Costos y Gastos), lo que significa que son la representación de valores contingentes (Derechos y obligaciones contingentes) que nos sirven para efectos de controles administrativos o recordatorios, lo que significa que de conformidad con la partida doble debemos abrir dos cuentas de mayor una de naturaleza

deudora y otra de naturaleza acreedora que especifiquen claramente el registro que representan.

Eficiencia

Relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo. Se entiende que la eficiencia se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo.

Eficacia

Nivel de consecución de metas y objetivos. La eficacia hace referencia a nuestra capacidad para lograr lo que nos proponemos.

Empresa

El organismo formado por personas, bienes materiales, aspiraciones y realizaciones comunes para dar satisfacciones a su clientela.

Estación de servicio

Es una instalación destinada a la venta al público de gasolinas, petróleos y lubricantes, en la que se distribuyen tres o más productos diferentes de gasolinas y petróleos; y cuya instalación debe disponer de los aparatos necesarios para el suministro de agua y aire. Cuando la instalación vende menos de 3 productos diferentes de gasolinas y petróleos de automoción, se denomina Unidad de Suministro. Las estaciones de servicio pueden ofrecer otros servicios destinados a los usuarios: Market, lavado de autos, engrase, etc.

Estimación de Cuenta de Cobranza Dudosa

Agrupación de subcuentas que acumulan las estimaciones de dudosa recuperación para cubrir en su caso, las pérdidas provenientes de la cobranza de ingresos tributarios que han entrado en morosidad y se encuentran en situación de riesgo por su incobrabilidad o ingreso a reclamaciones impositivas.

Plan Contable General

El Plan Contable general es una relación de términos contables denominados cuentas de uso obligatorio para la contabilidad.

Políticas

Las políticas son guías, criterios o lineamientos orientados a la toma de decisiones, sobre problemas que se repiten una y otra vez dentro una organización.

Provisión

Es una cuenta de pasivo y consiste en establecer y "guardar" una cantidad de recursos como un gasto para estar preparados por si realmente se produjese el pago de una obligación que la empresa ya ha contraído con anterioridad.

Provisión para Cuentas de Cobranza Dudosa

Consiste en reconocer como gasto del periodo la evidencia de incobrabilidad de ciertas partidas por cobrar.

Ratios

Los Ratios Financieros, son coeficientes o razones que proporcionan unidades contables y financieras de medida y comparación, a través de las cuales, la relación (por división) entre sí de dos datos financieros directos, permiten analizar el estado actual o pasado de una organización.

Saldo contable

Es la diferencia entre las columnas del debe y haber en el mayor. Si el total de cargos excede al total de abonos, se dice que existe un saldo deudor y si el total de abonos excede al total de cargos se dice que hay un saldo acreedor.

Servicio

Es un conjunto de actividades que busca responder a una o más necesidades de un cliente.

Servicio de combustible

Es una actividad de venta de petróleo y sus derivados a consumidores finales.

Venta

Es la acción y efecto de vender (traspasar la propiedad de algo a otra persona tras el pago de un precio convenido).

Venta al Crédito

Venta en la que el pago se realiza después de la transferencia física del bien

CAPÍTULO II

Material y

Procedimientos

II. MATERIALES Y PROCEDIMIENTOS

2.1. Materiales

2.1.1. Población

Está representada por el personal de la empresa ESTACIÓN VALLE CHICAMA S.A.C.

2.1.2. Marco Muestral

Está conformada por un trabajador del área de cobranzas, por la contadora y el gerente general de la empresa ESTACIÓN VALLE CHICAMA S.A.C.

2.1.3. Unidad de análisis

El objeto de estudio es la Empresa ESTACIÓN VALLE CHICAMA S.A.C.

2.1.4. Muestra

Está conformada por un trabajador del área de cobranzas, por la contadora y el gerente general de la empresa ESTACIÓN VALLE CHICAMA S.A.C.

2.1.5. Técnicas e Instrumentos de recolección de Datos

<u>TÉCNICAS</u>	<u>INSTRUMENTOS</u>
Entrevista	Guía de entrevista
Observación	Guía de observación
Encuesta	Cuestionario
Análisis Documental	Hoja de Registro de datos

2.2. Procedimientos

2.2.1. Diseño de contrastación

Para contrastar la hipótesis se aplicará el Diseño en sucesión o en línea. Mediante este diseño sólo se utilizará un grupo como medición previa y posterior:



Dónde:

A: Representa el saldo contable (variable dependiente) antes de la implementación de políticas de cobranza.

X: Implementación de nuevas políticas de cobranza.

B: Representa el sinceramiento del saldo contable después de la implementación de políticas de cobranza (variable independiente).

2.2.2. Análisis de las Variables

Variables a investigar	Definición conceptual	Definición Operacional	Indicadores	Tipo de Variable	Escala de medición
Variable Independiente CAUSA Políticas de cobranzas	Procedimientos aplicados para la efectividad de cuentas por cobrar.	Establecimiento De la eficiencia de un servicio específico.	-Cartera de clientes - Procedimientos de créditos.	Cualitativa	Nominal
Variable Dependiente EFECTO Saldo contable	Es la diferencia entre los ingresos y egresos originados durante un procedimiento contable.	Medición de las operaciones efectuadas en el proceso contable.	-Ratios de endeudamiento -Ratios de Gestión	Cuantitativa	Tasa o Razón

2.2.3. Procedimientos y Análisis de Datos

Para que la investigación sea comprendida e interpretada de manera adecuada, se tomó conocimiento del negocio, analizando el procedimiento de las cobranzas en el módulo de ventas del software ERP PECANO, mediante sus reportes operativos.

La información o datos requeridos serán obtenidos aplicando entrevistas, cuestionarios y empleando como fuente de información el software ERP PECANO, con ayuda de una hoja de cálculo Excel y apoyados por gráficos, y por cuadros estadísticos que mostrarán una descripción adecuada de las variables de interés en nuestra investigación.

CAPÍTULO III

Presentación y

Discusión de

Resultados

3. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1. ASPECTOS GENERALES

3.1.1. Razón Social

ESTACION VALLE CHICAMA SAC

3.1.2. R U C

20477372491

3.1.3. Domicilio Fiscal

Km. 590 Pueblo Chicama- Ascope- La Libertad

3.1.4. Giro del Negocio

Venta de combustible al por menor

3.1.5. Reseña Histórica

ESTACION VALLE CHICAMA SAC, fundada por el Ing. Wagner Ricardo Domínguez Mendieta, inicia sus actividades en junio del 2011 en el Distrito de Chicama. Es una empresa dedicada a la venta de combustible y a la vez cuenta con un Market con el que surte todo tipo de artículos de primera necesidad para satisfacer de esta manera a su distinguida y exigente clientela.

3.1.6. Visión

Aspiramos satisfacer las necesidades de nuestros clientes, con un eficiente servicio y variedad de productos de la más alta calidad y ser siempre su primera opción.

3.1.7. Misión

Afianzarnos en el mercado de Chicama y garantizar la calidad de nuestros productos y la satisfacción de nuestros clientes.

3.1.8. Locales

Único Local, ubicado en Km. 590 Pueblo Chicama – Ascope – La Libertad.

3.1.9 PRINCIPALES CLIENTES Y PROVEEDORES

3.1.9.1 Principales Clientes

Los principales clientes de ESTACION VALLE CHICAMA SAC son:

- Empresa Agraria Chiquitoy S.A.
- Empresa Santo Toribio S.A.C.
- Municipalidad Distrital de Chicama
- Negociaciones y Proyectos YAURI S.C.R.L.
- Petróleos del Perú – Petroperú S.A.
- Planta Envasadora Santo Toribio Gas S.A.C.
- Productos Avícolas CHICAMA SAC
- Energía Redes y Proyectos Civiles E.I.R.L.
- Yauri Rodríguez Ronald Philip Laurence

3.1.9.2 Principales Proveedores

- Petróleos del Perú – Petroperú S.A.

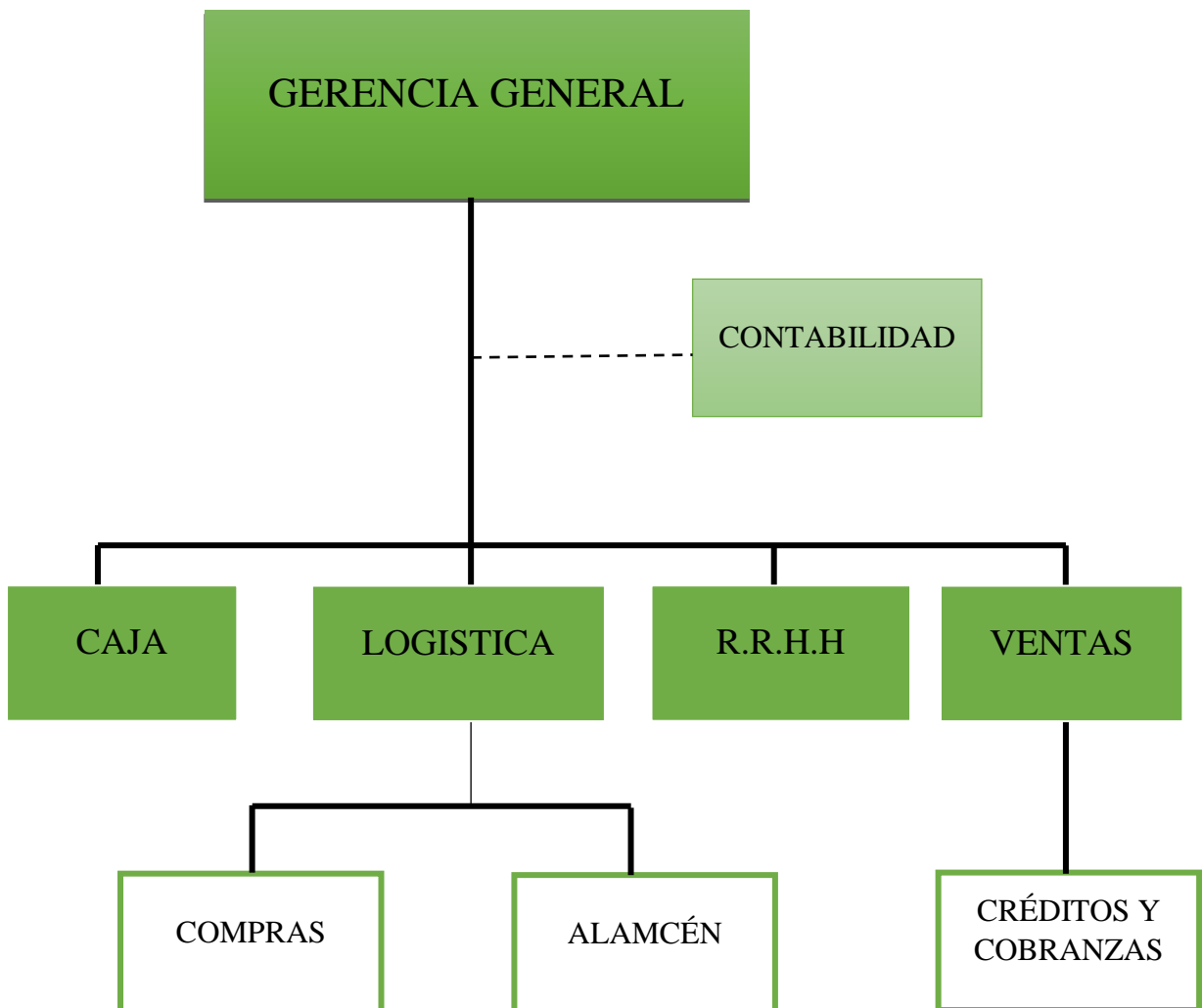
3.1.9.3 Competencia

- Multiservicios Chicama SAC

3.1.10 ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA

3.1.10.1 Organigrama de la Empresa

Figura N° 01: Organigrama de la Empresa



Fuente: *ESTACIÓN VALLE CHICAMA SAC*

Elaborado por: *Las autoras.*

3.1.10.2 FLUJO GRAMA GENERAL DE UN SISTEMA INTEGRAL PARA UNA ESTACIÓN DE SERVICIOS

Figura N° 02: Flujo General



Fuente: ESTACIÓN VALLE CHICAMA SAC

Elaborado por: Las autoras

3.2 Presentación de Resultados

3.2.1 Objetivo N° 1: Evaluar la Situación Actual de las Cobranzas de créditos de la empresa Estación Valle Chicama S.A.C.

Para la recolección de la información se aplicaron las herramientas como la entrevista y guía de observación, las mismas que permitieron encontrar deficiencias en el procedimiento de las cobranzas.

A. Guía de Entrevista

Resultados de la Entrevista (Anexo 01)

Conclusión:

La entrevista nos permitió llegar a concluir que la empresa no efectúa contratos formales escritos en la línea de crédito, lo cual conlleva a que no se respeten los plazos de pago establecidos en acuerdo verbal, para cancelar su factura; por tanto este acuerdo verbal no tiene validez.

Adicionalmente existen problemas dentro de la empresa de tipo funcional que inciden en la cobranza de las ventas al crédito, tales como:

- a) El responsable del área de cobranza no suministra información oportuna y eficaz.
- b) No están definidas las funciones del personal. Esto se evidenció mediante la entrevista que realizamos constatando que las funciones lo cumplen otras personas según lo disponga la gerencia.
- c) No se manejan políticas de compensación por cobros atrasados.
- d) No existen políticas para fidelizar al cliente.
- e) No hay intercambio de opiniones al respecto entre gerencia y el personal, afectando la objetividad del proceso.

Por lo tanto se concluye que la empresa Estación Valle Chicama SAC, realiza sus labores de manera empírica; es decir que en el área de créditos y cobranzas no se maneja de manera planificada, organizada, técnica, sino con

base a las decisiones y experiencias que pueda tener el personal en el momento del hecho.

B. Guía de Observación

Actualmente las actividades que realiza el área de cobranzas de la empresa Estación Valle Chicama S.A.C, se basan en el empirismo (experiencia) y el pragmatismo (práctica); es decir no utilizan modelos, ni parámetros que permitan desarrollar de manera técnica sus actividades.

B.1. Evaluación Cualitativa de la Situación Actual de las Cobranzas

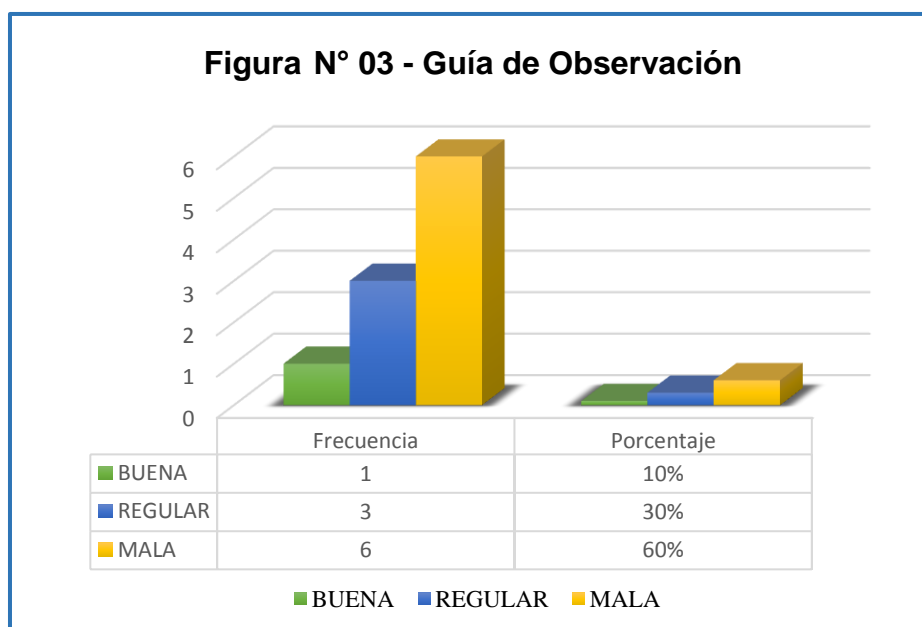
<u>N°</u>	<u>ACTIVIDADES</u>	<u>BUENA</u>	<u>REGULAR</u>	<u>MALA</u>
1.	Se otorgan créditos por 30 y 15 días.		X	
2.	Se aplica porcentajes de interés.			X
3.	Brindan descuentos por pronto pago.	X		
4.	Monitorean las facturas pendientes de cobro.			X
5.	Envían cartas recordatorios a sus clientes.			X
6	Están delegadas correctamente las funciones.			X
7.	Aplican rebajas por cobro de Anticipos.		X	
8.	Emiten contratos por Línea de créditos.			X
9	Cuentan con personal responsable de cobranzas.			X
10	Castigan deudas incobrables, luego de establecer la imposibilidad de su cobranza.		X	

Tabla N° 01 -Guía de Observación

Condición	Frecuencia	Porcentaje
BUENA	1	10%
REGULAR	3	30%
MALA	6	60%
Total	10	100%

Fuente: *Guía de Observación*

Elaborado por: *Las Autoras*



Fuente: *Guía de Observación*

Elaborado por: *Las Autoras*

Interpretación:

Según la guía de observación las actividades del área de cobranzas fueron calificadas en un 60% como mala, 30% como regulares y un 10% como buenas.

Conclusión:

Según la tabla N° 01 y figura N° 03, se determinó que las actividades del área de cobranzas vienen desarrollándose de manera ineficiente, pues un 60% de

las respuestas así lo confirma, debido a que el área no aplica políticas que determinen sus actividades; tales como: otorgar crédito con vencimiento de 15 y 30 día, aplicar porcentajes de interés a las facturas vencido el plazo establecido, enviar cartas recordatorios a los clientes, delegar correctamente las funciones al personal, emitir contratos por línea de créditos, contratar personal capacitado y/o responsable para las cobranzas.

Por otro lado, el 30% de actividades fueron calificadas como de regulares, debido a que su cumplimiento es de manera poco confiable.

Por último, solo un 10% de las actividades son calificadas como buenas.

B.2. Evaluación Cuantitativa del Área de Cobranzas

Tabla N° 02–Análisis de las Ventas

Estación Valle Chicama SAC			
Análisis de las Ventas			
Al 30 de Junio 2014			

Mes	Ventas Según Estado de Resultados	Al Contado	Al Crédito
Enero	718,901.94	659,331.00	59,570.94
Febrero	615,591.53	567,070.17	48,521.36
Marzo	706,375.94	667,148.62	39,227.32
Abril	692,572.06	658,370.77	34,201.29
Mayo	726,136.68	697,657.59	28,479.09
Junio	623,792.59	602,521.81	21,270.84
TOTAL	4,083,771.60	3,852,099.96	231,270.84

Fuente: ESTACION VALLE CHICAMA S.A.C.

Elaborado por: Las Autoras

Tabla N° 03–Análisis de las Ventas al Crédito

Estación Valle Chicama S.A.C.				
Análisis de las Ventas al Crédito Facturas vs Letras				
Al 30 de Junio 2014				

N°	Clientes	Facturas	Letras	Total
1	Empresa Agraria Chiquitoy S.A.	1,430.00		1,430.00
2	Empresa Santo Toribio S.A.C.	54,692.65		54,692.65
3	Energía Redes y Proyectos Civiles E.I.R.L	2,128.42	500.00	2,628.42
4	Municipalidad Distrital de Chicama	49,412.04		49,412.04
5	Negociaciones y Proyectos Yauri S.C.R.L.	17,567.84		17,567.84
6	Petróleos del Perú PETROPERÚ S.A.	16,319.23		16,319.23
7	Planta Envasadora Santo Toribio Gas S.A.C.	59,717.32		59,717.32
8	Productos Avícolas Chicama S.A.C	28,847.07		28,847.07
9	Yauri Rodríguez Ronald Philip Laurence	356.27	300.00	656.27
	Total	230,871.64	800.00	231,270.84

Fuente: ESTACION VALLE CHICAMA S.A.C.

Elaborado por: Las Autoras

Interpretación:

Según la tabla N° 02 y la tabla N° 03, la empresa ha otorgado crédito de S/. 231,270.84 nuevos soles, el cual equivale a 6.00% del total de las ventas.

Tabla N° 04 – Situación de las cobranzas - Facturas

Estación Valle Chicama S.A.C.				
Evaluación de la Situación de la Cartera de Clientes - Facturas				
Al 30 de Junio 2014				

N°	Clientes	Crédito Otorgado	Promesa de Pago	Saldo Deudor
1	Empresa Agraria Chiquitoy S.A.	1,430.00	1,430.00	0.00
2	Empresa Santo Toribio S.A.C.	54,692.65	16,844.50	37,848.15
3	Energía Redes y Proyectos Civiles EIRL	2,128.42	2,128.42	0.00
4	Municipalidad Distrital de Chicama	49,412.04	7,635.03	41,777.01
5	Negociaciones y Proyectos Yauri SCRL	17,567.84	4,770.24	12,797.60
6	Petróleos del Perú PETROPERÚ S.A.	16,319.23	6,189.80	10,129.43
7	Planta Envasadora Santo Toribio Gas S.A.C.	59,717.32	24,532.79	35,184.53
8	Productos Avícolas Chicama S.A.C	28,847.07	17,328.46	11,518.61
9	Yauri Rodríguez Ronald Philip Laurence	356.27	356.27	0.00
Total		230,470.84	81,215.51	149,255.33

Fuente: ESTACION VALLE CHICAMA S.A.C.

Elaborado por: Las Autoras

Tabla N° 04.A – Antigüedad de los créditos

ESTACIÓN VALLE CHICAMA S.A.C			
Análisis de las Facturas por Cobrar según Cliente			
Al 30 de Junio 2014			
EMPRESA AGRARIA CHIQUITOY S.A			
<u>N° Facturas</u>	<u>Fecha</u>	<u>Antigüedad</u>	<u>Importe</u>
FA/0002-020970	24/04/2014	60 días de atraso	1,430.00
Total MN:			1,430.00
EMPRESA SANTO TORIBIO S.A.C			
<u>N° Facturas</u>	<u>Fecha</u>	<u>Antigüedad</u>	<u>Importe</u>
FA/0002-020952	30/04/2014	60 días de atraso	14,714.00
FA/0002-020953	30/04/2014	60 días de atraso	15,814.70
FA/0002-020954	30/04/2014	60 días de atraso	16,467.16
FA/0002-020955	30/04/2014	60 días de atraso	5,532.64
FA/0002-020956	30/04/2014	60 días de atraso	237.97
FA/0002-020959	30/04/2014	60 días de atraso	1,752.29
FA/0002-020968	30/04/2014	60 días de atraso	173.89
Total MN:			54,692.65
ENERGÍA REDES Y PROYECTOS CIVILESE.I.R.L			
<u>N° Facturas</u>	<u>Fecha</u>	<u>Antigüedad</u>	<u>Importe</u>
FA/0002-017600	30/09/2013	270 días de atraso	2628.42
Total MN:			2628.42
NEGOCIACIONES Y PROYECTOS YAURI S.C.R.L			
<u>N° Facturas</u>	<u>Fecha</u>	<u>Antigüedad</u>	<u>Importe</u>
FA/0002-020957	31/05/2014	31 días de atraso	17,567.84
Total MN:			17,567.84
PETRÓLEOS DEL PERÚ PETROPERÚ S.A			
<u>N° Facturas</u>	<u>Fecha</u>	<u>Antigüedad</u>	<u>Importe</u>
FA/0003-003772	30/12/2012	548 días de atraso	3,866.95
FA/0002-005255	31/12/2012	549 días de atraso	1,949.45
FA/0002-008015	31/12/2012	549 días de atraso	1,949.45
FA/0003-007369	31/12/2012	549 días de atraso	1,981.42
FA/0002-020499	05/04/2014	85 días de atraso	980.00
FA/0002-020855	31/05/2014	31 días de atraso	5,591.96
Total MN:			16,319.23

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHICAMA

<u>N° Facturas</u>	<u>Fecha</u>	<u>Antigüedad</u>	<u>Importe</u>
FA/0003-020970	06/01/2014	174 días de atraso	72.35
FA/0002-020464	31/03/2014	90 días de atraso	2,226.80
FA/0002-020465	31/03/2014	90 días de atraso	2,726.95
FA/0002-020466	31/03/2014	90 días de atraso	1,078.64
FA/0002-020467	31/03/2014	90 días de atraso	650.25
FA/0002-020468	31/03/2014	90 días de atraso	3,138.85
FA/0002-020469	31/03/2014	90 días de atraso	871.29
FA/0002-020615	30/04/2014	60 días de atraso	2,653.63
FA/0002-020616	30/04/2014	60 días de atraso	4,786.13
FA/0002-020617	30/04/2014	60 días de atraso	2,773.54
FA/0002-020618	30/04/2014	60 días de atraso	1,672.80
FA/0002-020619	30/04/2014	60 días de atraso	339.54
FA/0002-020620	30/04/2014	60 días de atraso	558.22
FA/0002-020773	30/05/2014	30 días de atraso	2,969.52
FA/0002-020774	30/05/2014	30 días de atraso	6,571.78
FA/0002-020775	30/05/2014	30 días de atraso	541.55
FA/0002-020776	30/05/2014	30 días de atraso	1,096.21
FA/0002-020777	30/05/2014	30 días de atraso	342.50
FA/0002-020778	30/05/2014	30 días de atraso	1,714.15
FA/0002-020812	31/05/2014	31 días de atraso	189.75
FA/0002-020963	31/05/2014	31 días de atraso	3,469.60
FA/0002-020964	31/05/2014	31 días de atraso	4,875.68
FA/0002-020965	31/05/2014	31 días de atraso	1,628.45
FA/0002-020966	31/05/2014	31 días de atraso	1,620.11
FA/0002-020967	31/05/2014	31 días de atraso	843.75

Total MN: 49,412.04**PRODUCTOS AVICOLAS CHICAMA S.A.C**

<u>N° Facturas</u>	<u>Fecha</u>	<u>Antigüedad</u>	<u>Importe</u>
FA/0002-020834	31/05/2014	31 días de atraso	6,304.76
FA/0002-020876	31/05/2014	31 días de atraso	7,492.09
FA/0002-020916	31/05/2014	31 días de atraso	7,170.30
FA/0002-020951	31/05/2014	31 días de atraso	7,879.92

Total MN: 28,847.07

PLANTA ENVASADORA SANTO TORIBIO GAS S.A.C			
<u>N° Facturas</u>	<u>Fecha</u>	<u>Antigüedad</u>	<u>Importe</u>
FA/0002-019189	30/11/2013	210 días de atraso	9,647.39
FA/0002-020247	31/01/2014	180 días de atraso	5,001.99
FA/0002-020296	28/02/2014	120 días de atraso	6,966.24
FA/0002-020477	31/03/2014	90 días de atraso	5,137.28
FA/0002-020478	31/03/2014	90 días de atraso	7,117.94
FA/0002-020626	30/04/2014	60 días de atraso	4,520.84
FA/0002-020804	31/05/2014	31 días de atraso	4,504.67
FA/0002-020805	31/05/2014	31 días de atraso	4,326.53
FA/0002-020969	31/05/2014	31 días de atraso	4,369.03
FA/0003-021017	31/05/2014	31 días de atraso	7,223.11
FA/0003-021018	31/05/2014	31 días de atraso	512.91
FA/0003-021020	31/05/2014	31 días de atraso	389.39
Total MN:			59,717.32
YAURI RODRIGUEZ RONALD PHILIP LAURENCE			
<u>N° Facturas</u>	<u>Fecha</u>	<u>Antigüedad</u>	<u>Importe</u>
FA/0002-020962	31/05/2014	31 días de atraso	656.27
Total MN:			656.27
Total General MN:			231,270.84

Fuente: ESTACION VALLE CHICAMA S.A.C.

Elaborado por: Las Autoras

Tabla N° 05– Situación de las cobranzas - Letra

Estación Valle Chicama S.A.C.				
Evaluación de la Situación de la Cartera de Clientes - Letras				
Al 30 de Junio 2014				
N°	Clientes	Crédito Otorgado	Promesa de Pago	Saldo Deudor
1	Energía Redes y Proyectos Civiles E.I.R.L	500.00	500.00	0.00
2	Yauri Rodríguez Ronald Philip Laurence	300.00	300.00	0.00
Total		800.00	800.00	0.00

Fuente: ESTACION VALLE CHICAMA S.A.C.

Elaborado por: Las Autoras

Interpretación:

De acuerdo a la tabla N° 04 y la tabla N° 05, se observa que en su mayoría los créditos son otorgados mediante una factura; y que la promesa de pago a futuro sería de S/149, 255.33 que equivale a un 64.76%.

Tabla N° 06 – Saldo según área de cobranzas vs Saldo según Auditoría

ESTACIÓN VALLE CHICAMA S.A.C					
Saldo según Área de Cobranzas vs Saldo según Auditoría -Facturas					
Al 30 de Junio 2014					

N°	Clientes	Saldo Deudor según Área de Cobranzas	Saldo Deudor según Auditoría	Diferencia	
				Defecto	Exceso
1	Empresa Santo Toribio S.A.C.	37,848.15	37,848.15	0.00	0.00
2	Municipalidad Distrital de Chicama	41,777.01	41,777.01	0.00	0.00
3	Negociaciones y Proyectos Yauri	12,797.60	12,497.60	0.00	300.00
4	Petróleos del Perú PETROPERÚ S.A.	10,129.43	10,129.43	0.00	0.00
5	Planta Envasadora Santo Toribio Gas SAC	35,184.53	36,184.53	1,000.00	0.00
6	Productos Avícolas Chicama S.A.C	11,518.61	11,518.61	0.00	0.00
Total		149,255.33	149,955.33	1,000.00	300.00

Fuente: ESTACION VALLE CHICAMA S.A.C.

Elaborado por: Las Autoras

Interpretación:

De acuerdo a la tabla N° 06, y habiendo revisado el saldo deudor del área de cobranzas, determinamos que existe diferencia por exceso de S/.300.00 nuevos soles, debido a que se duplico el importe de una factura por error de tipeo; por otro lado se cotejó que el defecto de (S/. 1,000.00), fue debido a que el personal de cobranzas no consideró una venta.

Tabla N° 07 – Morosidad de los Clientes

Estación Valle Chicama S.A.C.
Situación de la Cartera de Clientes en relación a la Morosidad
Al 30 de Junio 2014

N°	Clientes	Deuda	Situación de Atraso	Interés Mensual (0.05%)	Interés Mensual por días de atraso S/.	Total Deuda
1	Empresa Santo Toribio S.A.C.	37,848.15	60 días	18.92	37.85	37,886.00
2	Municipalidad Distrital de Chicama	41,777.01	90 días	20.89	62.67	41,839.68
3	Negociaciones y Proyectos Yauri	12,797.60	30 días	6.40	6.40	12,804.00
4	Petróleos del Perú PETROPERÚ	10,129.43	304 días	5.06	50.65	10,180.08
5	Planta Envasadora Santo Toribio Gas SAC.	35,184.53	120 días	17.59	70.37	35,254.90
6	Productos Avícolas Chicama S	11,518.61	30 días	5.76	5.76	11,524.37
Total		149,255.33		74.63	233.69	149,489.02

Fuente: ESTACION VALLE CHICAMA S.A.C.

Elaborado por: Las Autoras

Interpretación:

Así mismo, en relación a la política de interés por los documentos con atraso los días de atraso varía entre 30 hasta 304 días, según la tabla N° 07, se determinó que luego de revisar y verificar el total de facturas y letras cobradas éste sigue teniendo un importe considerable de S/. 149, 255.33 nuevos soles, el mismo que equivale a 64.76% del total de ventas. Su situación financiera respecto a la morosidad indica que debe aplicarse el 0.05% de interés mensual, y el nuevo saldo deudor será de S/. 149, 489.02 nuevos soles, ya que genero 233.69 de interés por los días de atraso. El crédito que se otorga a los clientes es de 15 a 30 días, según trato o acuerdo verbal; pero la evaluación efectuada a la fecha de investigación se observó que el total de deuda por cliente tiene días de atraso en exceso.

3.2.2 Objetivo N° 02: Evaluar el Control Interno Contable del Área de Cobranzas.

Para recolectar información se aplicaron las herramientas de cuestionario y hoja de registro documental, en el cual se observó deficiencias en el procedimiento de cobranzas.

A. Cuestionario

Resultados del cuestionario aplicado a la Contadora y Jefe de Playa de la empresa Estación Valle Chicama S.A.C.

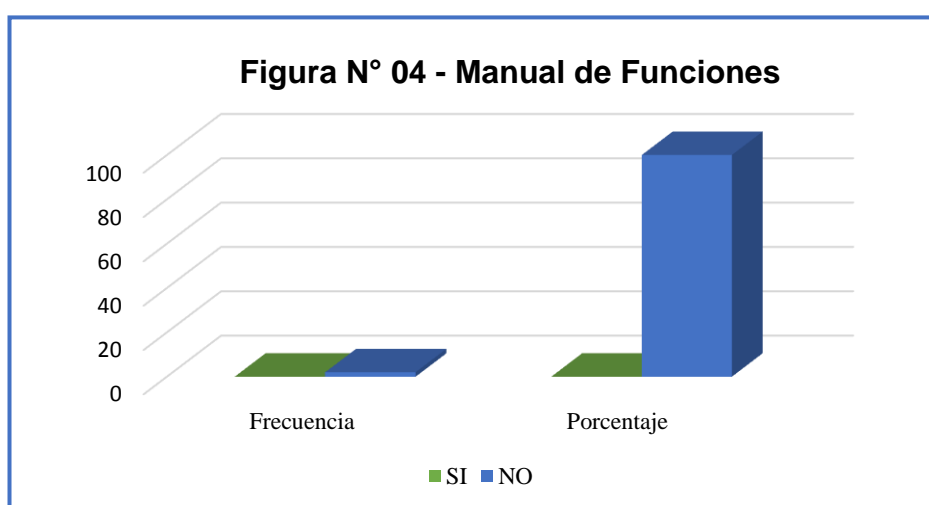
1. ¿Existe manual de funciones, por los cuales se rigen las actividades diarias de la empresa?

Tabla N° 08 - Manual de Funciones

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	2	100%
Total	2	100%

Fuente: *Cuestionario*

Elaborado por: *Las Autoras*



Interpretación: El 100% de encuestados afirma que no existe un manual de organigrama en la empresa.

Conclusión: El 100% de las respuestas son negativas, esto significa que la empresa Estación Valle Chicama S.A.C. no cuenta con un manual de organigrama, donde se precise las funciones del personal, por lo tanto todas las actividades que se desarrollan se hacen en base a la experiencia y el criterio que pueda tener el personal en ese momento.

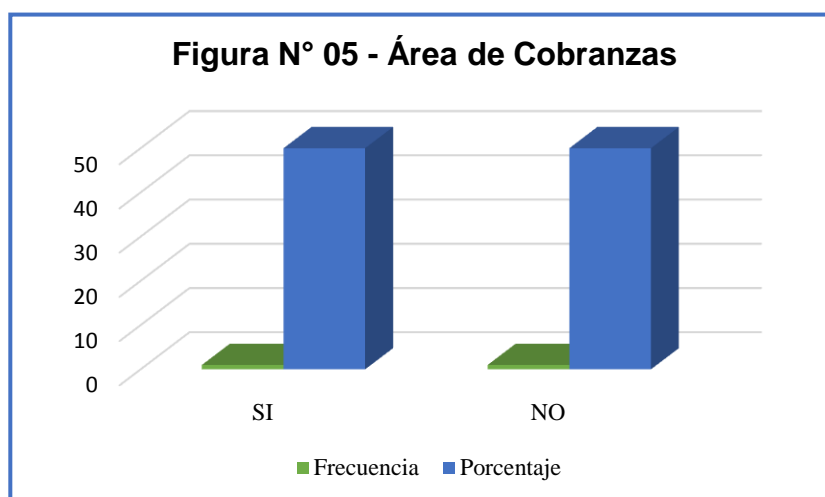
2. ¿La empresa cuenta con un área de cobranzas?

Tabla N° 09 - Área de cobranzas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	1	50%
NO	1	50%
Total	2	100%

Fuente: *Cuestionario*

Elaborado por: *Las Autoras*



Fuente: *Cuestionario*

Elaborado por: *Las Autoras*

Interpretación: Según el cuestionario aplicado, el 50% afirma que la empresa cuenta con un área de cobranzas y el otro 50% lo niega.

Conclusión: De acuerdo al resultado del cuestionario existe una discrepancia de respuestas; esto se da porque la Contadora afirma que no existe un área específica de cobranzas, mientras que el Jefe de Playa alega que sí lo hay, ya que él es el encargado de realizar esta función dentro de las múltiples que tiene a su cargo.

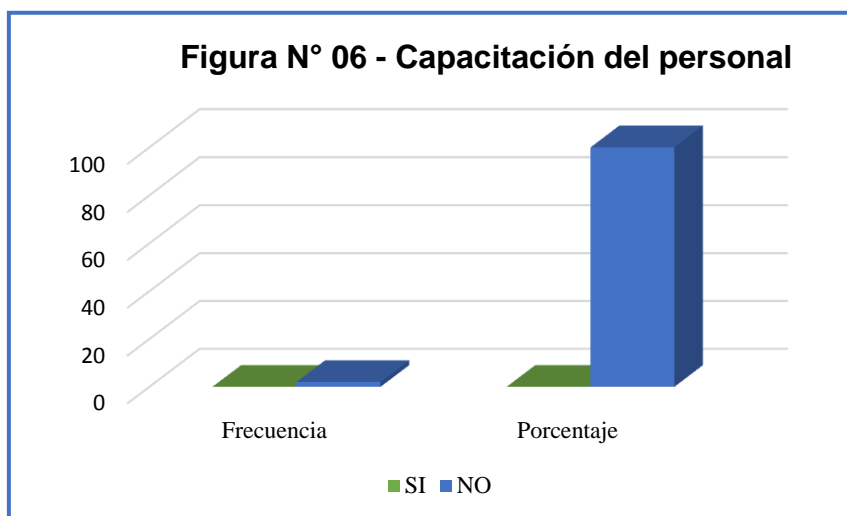
3. ¿El personal de la empresa recibe regularmente capacitación del procedimiento de créditos y cobranzas?

Tabla N° 10 - Capacitación del Personal

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	2	100%
Total	2	100%

Fuente: *Cuestionario*

Elaborado por: *Las Autoras*



Fuente: *Cuestionario*

Elaborado por: *Las Autoras*

Interpretación:

El 100% de las respuestas son negativas.

Conclusión:

Debido al resultado obtenido el 100% del personal de la empresa manifiesta que no recibe capacitación acerca del procedimiento de créditos y cobranzas, debido a que Gerencia no ha designado presupuesto para esto.

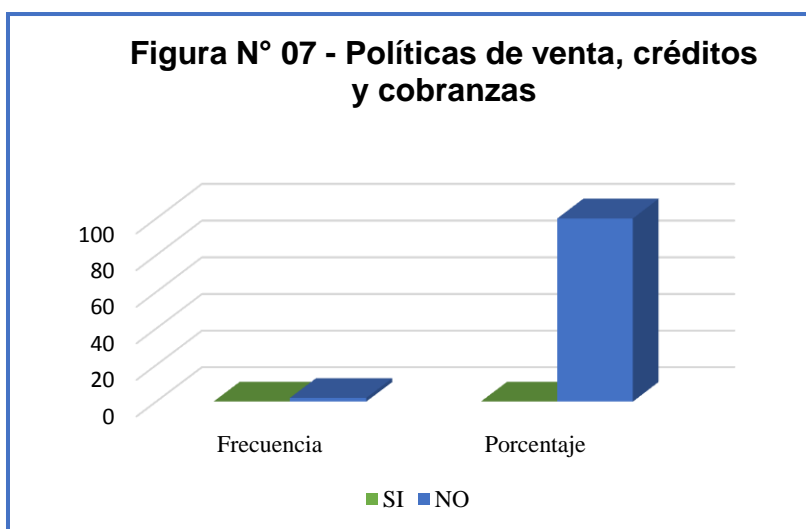
4. ¿Existen políticas referentes a: ventas, créditos y cobranzas?

Tabla N° 11 - Políticas de ventas, créditos y cobranzas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	2	100%
Total	2	100%

Fuente: *Cuestionario*

Elaborado por: *Las Autoras*



Fuente: *Cuestionario*

Elaborado por: *Las Autoras*

Interpretación:

Del total de encuestados el 100% de ellos afirma que no existe políticas de ventas, de créditos ni de cobranzas en la empresa.

Conclusión:

El total de encuestados sostiene que la empresa no cuenta con políticas de ventas, de créditos ni de cobranzas, debido a que Gerencia no ha desarrollado ni ha implementado estas políticas, por lo tanto los créditos que se otorgan son de manera verbal sin fijar interés moratorio y se basa en la confianza entre proveedor y cliente.

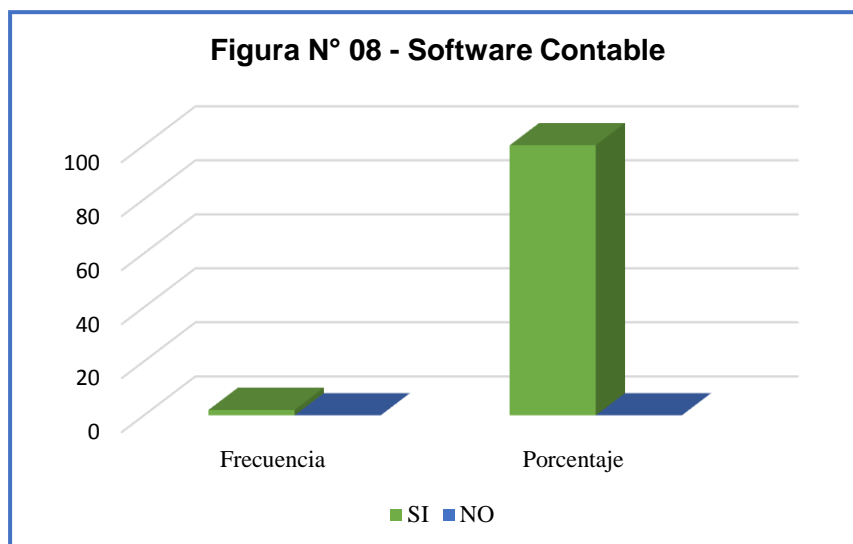
5. ¿La empresa cuenta con algún software para llevar la contabilidad de sus operaciones?

Tabla N° 12 - Software Contabilidad

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	100%
NO	0	0%
Total	2	100%

Fuente: *Cuestionario*

Elaborado por: *Las Autoras*



Fuente: *Cuestionario*

Elaborado por: *Las Autoras*

Interpretación:

El 100% de encuestados afirma que la empresa cuenta con un software contable.

Conclusión:

Según el cuestionario aplicado el 100% de encuestados sostiene que la empresa sí cuenta con un software contable-operativo llamado PECANO para realizar sus operaciones, lo cual facilita el procesamiento de la información.

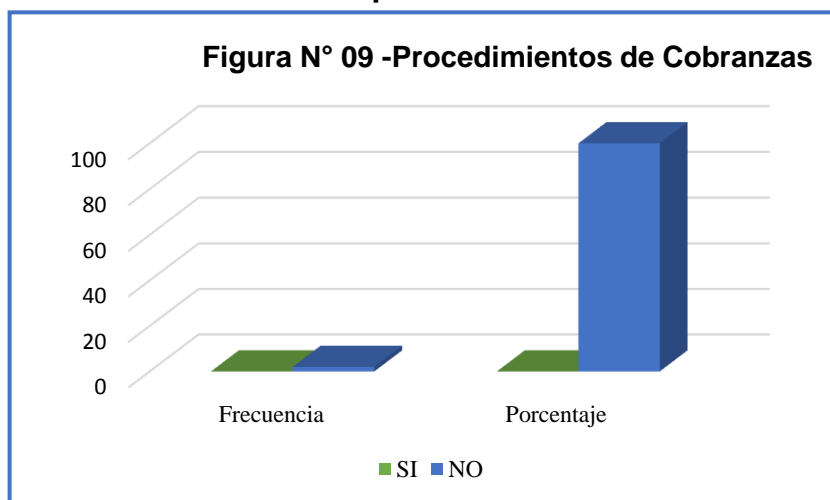
6. ¿La empresa utiliza procedimientos de cobranza, tales como cartas recordatorios, llamadas telefónicas y correos electrónicos?

Tabla N° 13 - Procedimientos de Cobranzas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	2	100%
Total	2	100%

Fuente: *Cuestionario*

Elaborado por: *Las Autoras*



Fuente: *Cuestionario*

Elaborado por: *Las Autoras*

Interpretación:

El 100% de personas encuestadas dieron respuestas negativas.

Conclusión:

Según el cuestionario aplicado el 100% afirma que la empresa no realiza procedimientos de cobranzas, debido a que no existe un encargado designado específicamente para realizar dicho procedimiento; y el personal que debe cumplir esta función tiene sobre carga de trabajo.

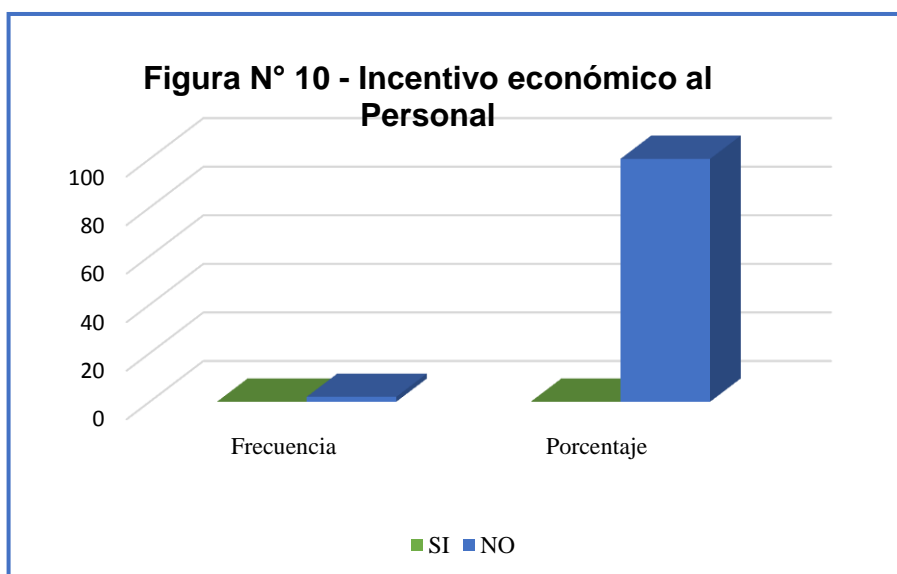
7. ¿Se incentiva económicamente con alguna comisión al personal de cobranzas?

Tabla N° 14 - Incentivo económico al Personal

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	2	100%
Total	2	100%

Fuente: *Cuestionario*

Elaborado por: *Las Autoras*



Fuente: *Cuestionario*

Elaborado por: *Las Autoras*

Interpretación: Del total de encuestados el 100% responden negativamente.

Conclusión: Según el cuestionario aplicado el 100% de las personas afirma que no reciben incentivo económico por parte de la empresa, debido a que no es política de la empresa brindar bonos o incentivos al personal.

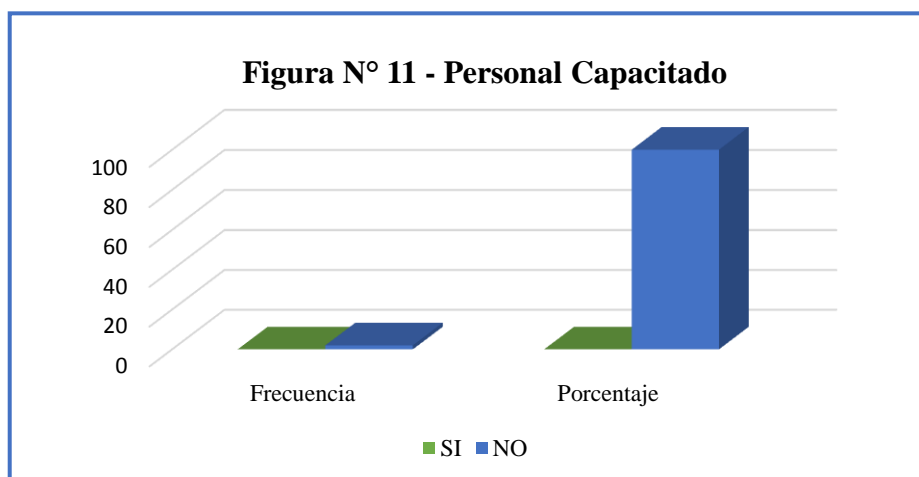
8. ¿La empresa cuenta con personal capacitado y debidamente informado para realizar las cobranzas?

Tabla N° 15 - Personal Capacitado

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	2	100%
Total	2	100%

Fuente: Cuestionario

Elaborado por: Las Autoras



Fuente: Cuestionario

Elaborado por: Las Autoras

Interpretación: El 100% de encuestados dieron respuestas negativas.

Conclusión: De acuerdo a lo encuestado se obtuvo que el 100% afirma que no existe personal capacitado en créditos y cobranzas, pues el encargado (Jefe de Playa); además de realizar las actividades como supervisor del grifo a su vez asume la función de las cobranzas.

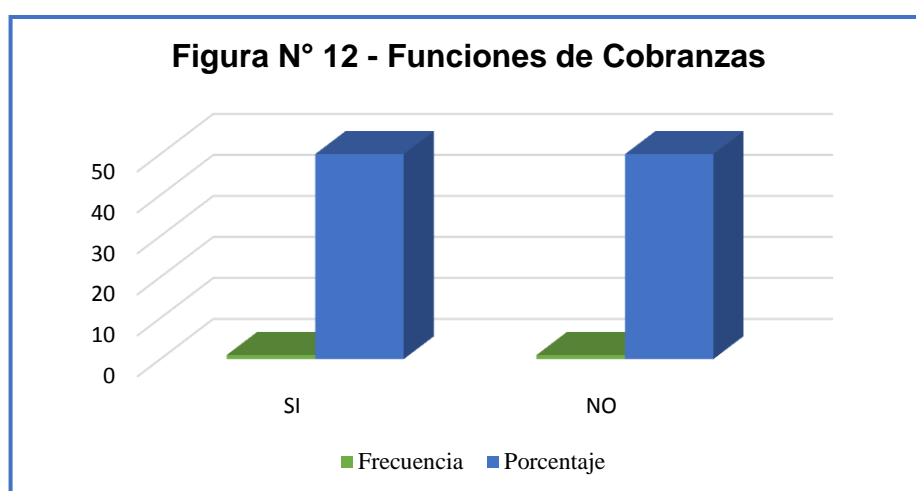
9. ¿Conoce todas sus funciones el encargado de las cobranzas?

Tabla N° 16 - Funciones de Cobranzas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	1	50%
NO	1	50%
Total	2	100%

Fuente: *Cuestionario*

Elaborado por: *Las Autoras*



Fuente: *Cuestionario*

Elaborado por: *Las Autoras*

Interpretación: El 50% del personal afirma que sí conoce sus funciones con respecto a las cobranzas; el otro 50% niega.

Conclusión: De acuerdo al cuestionario aplicado existe discrepancia de respuestas, esto es porque el Jefe de playa sostiene que cumple con su función responsablemente; mientras que la contadora afirma lo contrario, atestando que su trabajo se ve interrumpido debido a que no recibe a tiempo la información que debe emitirle el responsable de cobranzas y así poder presentar sus reportes a Gerencia en tiempo oportuno.

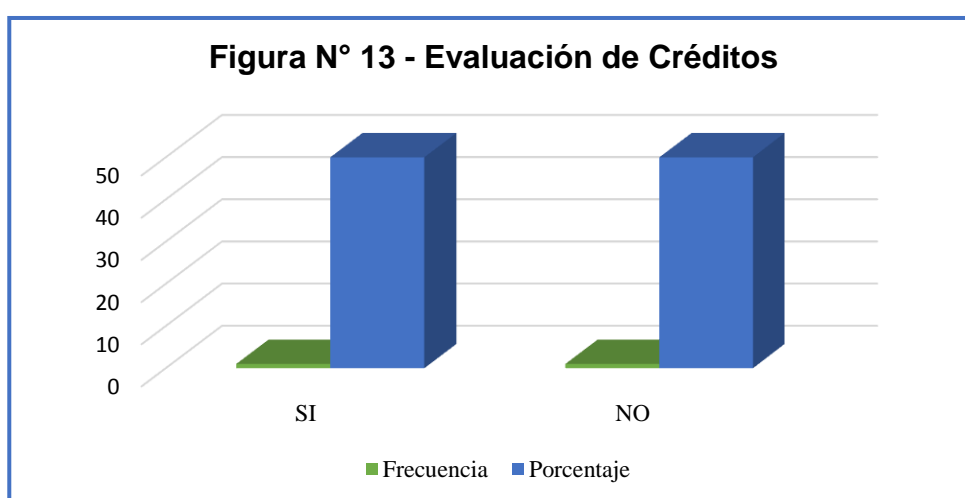
10. ¿Los créditos son evaluados antes de ser otorgados?

Tabla N° 17 - Evaluación de Créditos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	1	50%
NO	1	50%
Total	2	100%

Fuente: *Cuestionario*

Elaborado por: *Las Autoras*



Fuente: *Cuestionario*

Elaborado por: *Las Autoras*

Interpretación: Según el cuestionario aplicado al personal, el 50% afirma y el otro 50% lo niega.

Conclusión: De acuerdo al cuestionario aplicado el 50% dice que si se realiza una evaluación a los clientes; mientras que el otro 50% responde que no se evalúan los créditos para otorgar a los clientes, esta diferencia de opiniones es porque la decisión de otorgar algún crédito proviene por Gerencia y no por un estudio o evaluación crediticia.

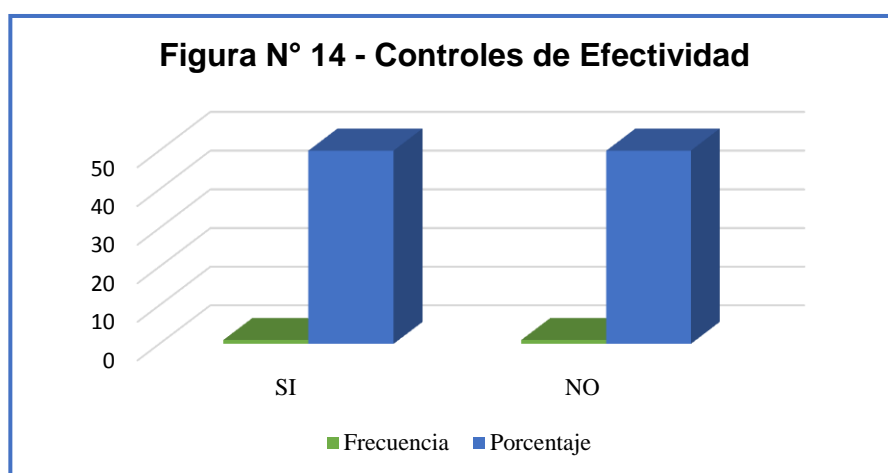
11. ¿Existen controles que garanticen la cobranza efectiva?

Tabla N° 18 - Controles de Efectividad

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	1	50%
NO	1	50%
Total	2	100%

Fuente: *Cuestionario*

Elaborado por: *Las Autoras*



Fuente: *Cuestionario*

Elaborado por: *Las Autoras*

Interpretación: Según lo encuestado, el 50 % afirma y el otro 50% lo niega.

Conclusión: De acuerdo a lo encuestado aplicado el 50 % de encuestados opinan que si existen controles de cobranza; el otro 50% responde que no hay controles que garanticen la cobranza respectiva, por ello tienen demasiadas facturas pendientes de cobro.

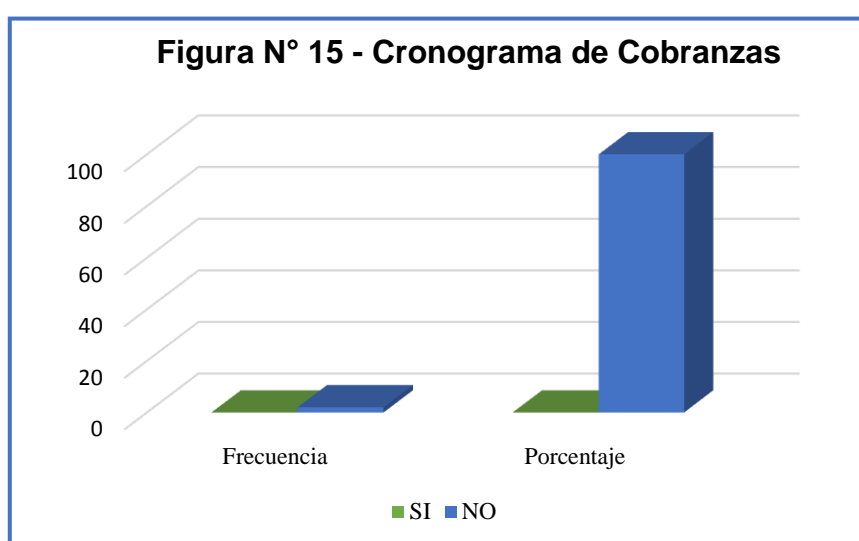
12. ¿Existe un cronograma o programación mensual de cobranza?

Tabla N° 19 - Cronograma de Cobranzas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	2	100%
Total	2	100%

Fuente: *Cuestionario*

Elaborado por: *Las Autoras*



Fuente: *Cuestionario*

Elaborado por: *Las Autoras*

Interpretación: Según el cuestionario aplicado, el 100% de las personas encuestadas responden negativamente.

Conclusión: El 100 % de encuestados responden que no existe un cronograma de cobranzas mensual, debido a que el acuerdo entre la empresa con los clientes es verbal; es decir no existe un contrato escrito, en donde se estipule que la empresa tiene que hacer efectiva la cobranza en un plazo de tiempo establecido.

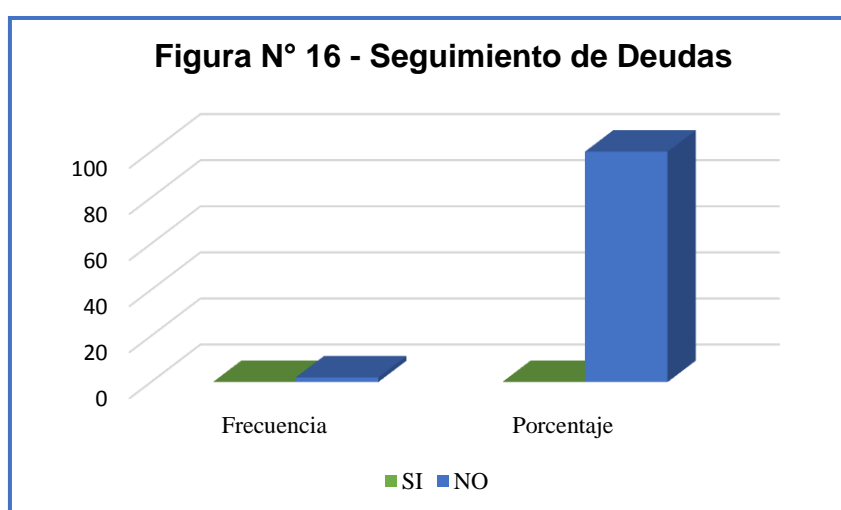
13. ¿Se hace seguimiento de las deudas pendientes por cada cliente?

Tabla N° 20- Seguimiento de Deudas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	2	100%
Total	2	100%

Fuente: *Cuestionario*

Elaborado por: *Las Autoras*



Fuente: *Cuestionario*

Elaborado por: *Las Autoras*

Interpretación: El 100 % de las repuestas son negativas.

Conclusión: Según el cuestionario aplicado el 100% afirma que no se realiza ningún seguimiento de las deudas, debido a que la empresa no cuenta con esta medida de control ni con el personal designado para realizar tal procedimiento.

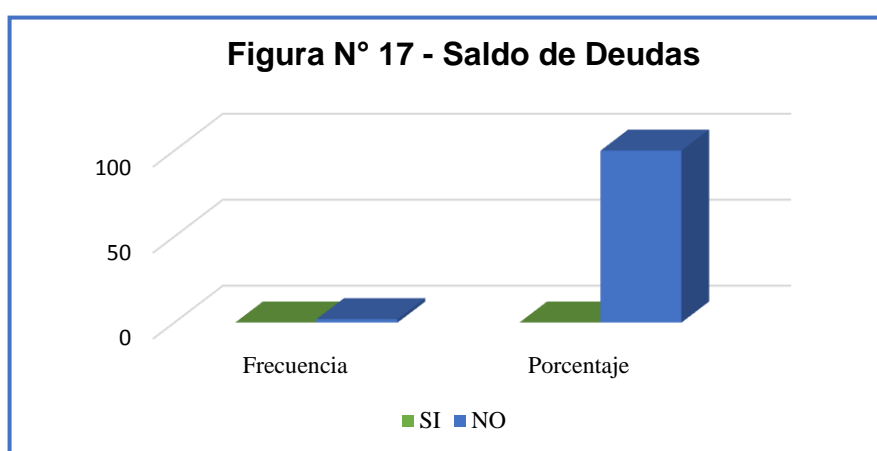
14. ¿Se les comunica a los clientes periódicamente el saldo de su deuda?

Tabla N° 21 - Saldo de Deudas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	2	100%
Total	2	100%

Fuente: *Cuestionario*

Elaborado por: *Las Autoras*



Fuente: *Cuestionario*

Elaborado por: *Las Autoras*

Interpretación: El 100% del personal responden negativamente.

Conclusión: Según el cuestionario aplicado el 100% menciona que no se le comunica periódicamente a los clientes el saldo de sus deudas, porque no es política de empresa brindar este tipo información.

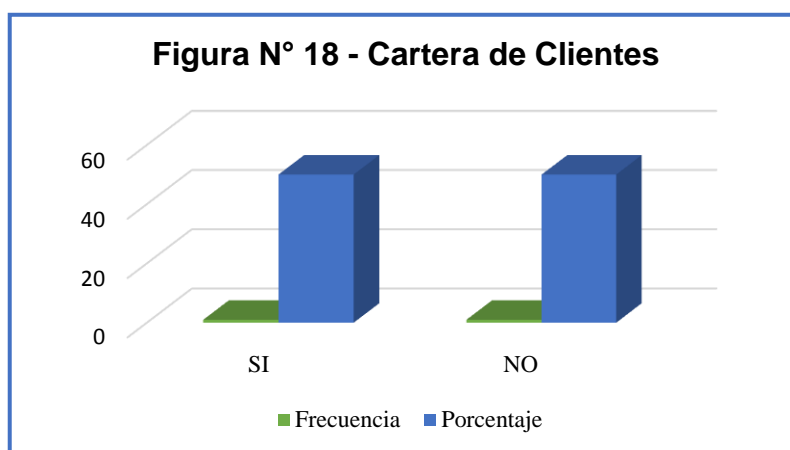
15. ¿La cartera de clientes es conciliado y controlado semanalmente?

Tabla N° 22 - Cartera de Clientes

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	1	50
NO	1	50
Total	2	100

Fuente: *Cuestionario*

Elaborado por: *Las Autoras*



Fuente: *Cuestionario*

Elaborado por: *Las Autoras*

Interpretación: El 50 % del personal encuestado dieron respuesta negativa y el otro 50% lo afirma.

Conclusión: De acuerdo al cuestionario aplicado el 50 % afirma que la cartera de clientes sí es conciliado y controlado mensualmente; y el otro 50% responde que no, esta discrepancia surge a raíz de las diferencias que ha habido entre el área de contabilidad y el encargado de cobranza, debido a que éste último envía la información de la cartera con retraso.

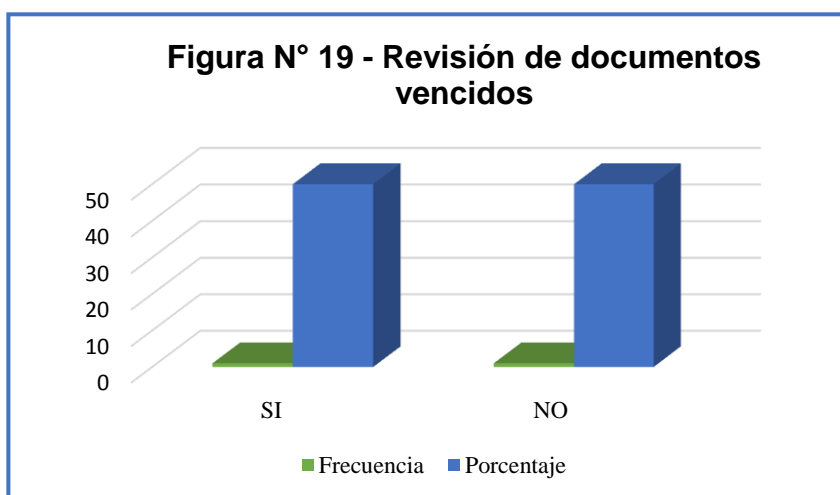
16. ¿Se hace revisión periódica de los documentos vencidos pendientes de cobro?

Tabla N° 23 -Revisión de Documentos vencidos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	1	50%
NO	1	50%
Total	2	100%

Fuente: *Cuestionario*

Elaborado por: *Las Autoras*



Fuente: *Cuestionario*

Elaborado por: *Las Autoras*

Interpretación: El 50% de encuestado da respuesta afirmativa y el otro 50% responde negativamente.

Conclusión: Según el cuestionario Aplicado el 50% del personal responde que sí se efectúa una revisión de las deudas pendientes al momento de verificar cada una de las facturas vencidas; y el otro 50% dice que no realiza la revisión de documentos por falta de tiempo, pues atribuye que tiene sobre carga laboral, lo cual le impide cumplir con este procedimiento.

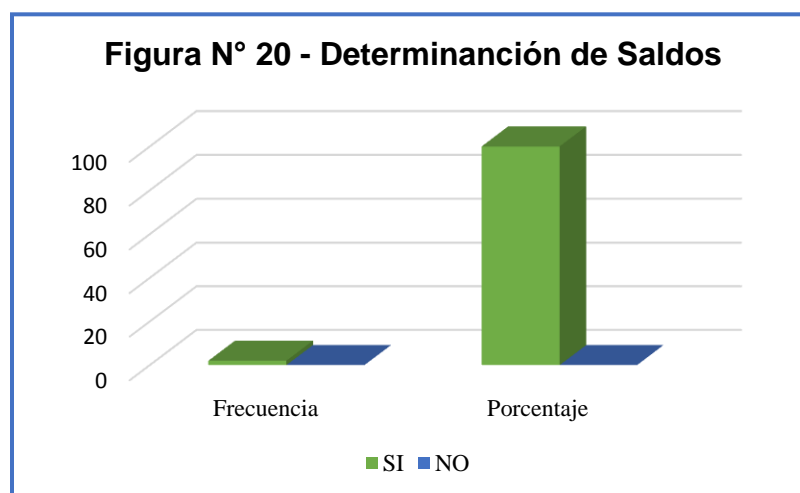
17. ¿Se determinan los saldos de las cuentas por cobrar mensualmente?

Tabla N° 24 - Determinación de Saldos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	100%
NO	0	0%
Total	2	100%

Fuente: *Cuestionario*

Elaborado por: *Las Autoras*



Fuente: *Cuestionario*

Elaborado por: *Las Autoras*

Interpretación: El 100% de personas encuestadas responden afirmativamente.

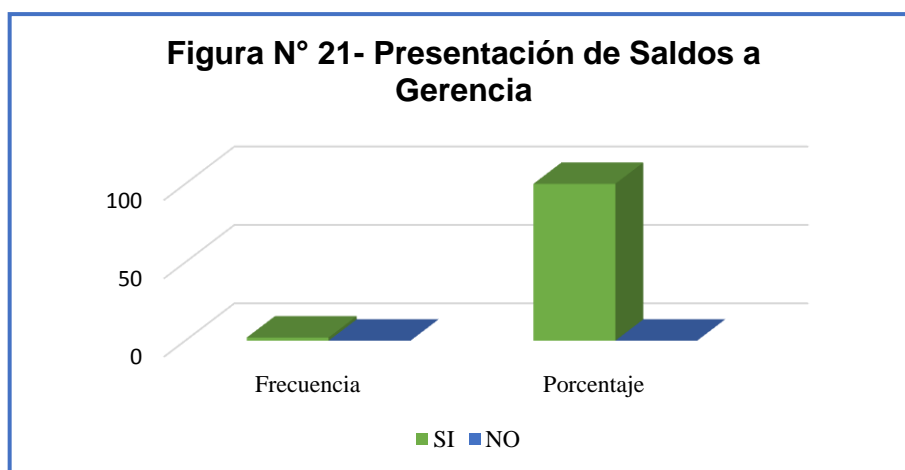
Conclusión: Según el cuestionario aplicado el 100% afirma que si se determinan los saldos de las cuentas por cobrar mensualmente, debido a que se realiza la conciliación bancaria, para brindar a Gerencia información actualizada de las cobranzas.

18. ¿Se presenta a Gerencia, reportes mensualmente de los saldos de las cuentas por cobrar por cliente?

Tabla N° 25 - Presentación de Saldos a Gerencia

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	100%
NO	0	0%
Total	2	100%

Fuente: *Cuestionario*
Elaborado por: *Las Autoras*



Fuente: *Cuestionario*
Elaborado por: *Las Autoras*

Interpretación: El 100% de las personas encuestadas responden afirmativamente.

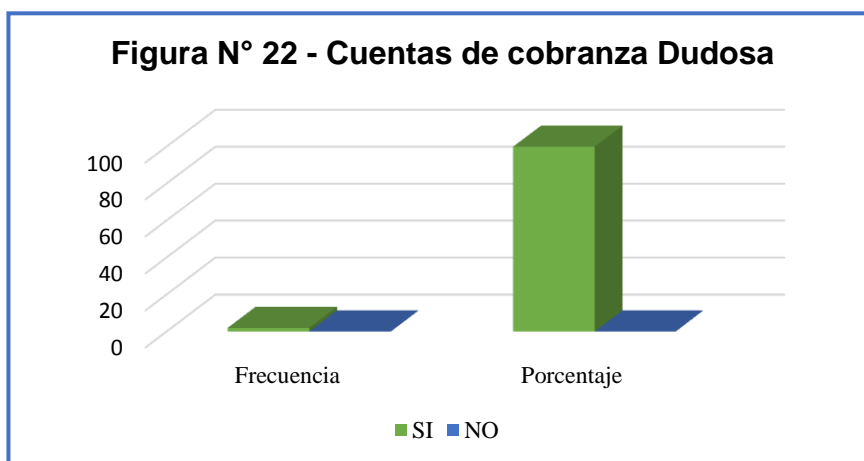
Conclusión: De acuerdo al cuestionario aplicado el 100 % sostiene que luego de conciliar el Libro Bancos, Contabilidad presenta a Gerencia el saldo actual de las cuentas por cobrar por cliente, con el fin de mantenerlo informado sobre el comportamiento de las deudas de cada cliente.

19. ¿Las cuentas incobrables tienen un proceso o tratamiento específico?

Tabla N° 26 - Cuentas de Cobranza Dudosa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	100%
NO	0	0%
Total	2	100%

Fuente: Cuestionario
Elaborado por: Las Autoras



Fuente: Cuestionario
Elaborado por: Las Autoras

Interpretación: El 100% del personal encuestado responde afirmativamente.

Conclusión: Según el cuestionario aplicado, el 100% de los encuestados afirma que habiendo ejecutado la acción administrativa, que es de establecer la incobrabilidad; y luego de que las deudas hayan permanecido impagadas por un tiempo no menor de un año, éstas proceden a recibir el tratamiento contable de Determinación de castigo directo.

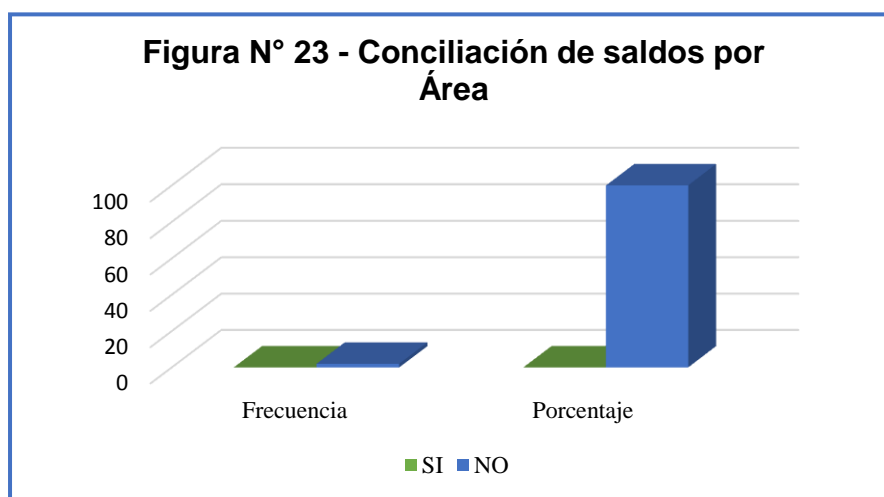
20. ¿Concilian mensualmente los saldos el área de contabilidad con el área de cobranzas?

Tabla N° 27 - Conciliación de saldos por Área

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	2	100%
Total	2	100%

Fuente: *Cuestionario*

Elaborado por: *Las Autoras*



Fuente: *Cuestionario*

Elaborado por: *Las Autoras*

Interpretación: El 100% de los encuestados responden negativamente.

Conclusión: Según el cuestionario aplicado el 100% afirma que no se concilian los saldos de las áreas de contabilidad y cobranzas mensualmente, debido a que la información que proporciona el Jefe de playa, llega fuera de la fecha establecida por La Contadora, éste alega que el motivo del retraso es porque no cuenta con apoyo en su área.

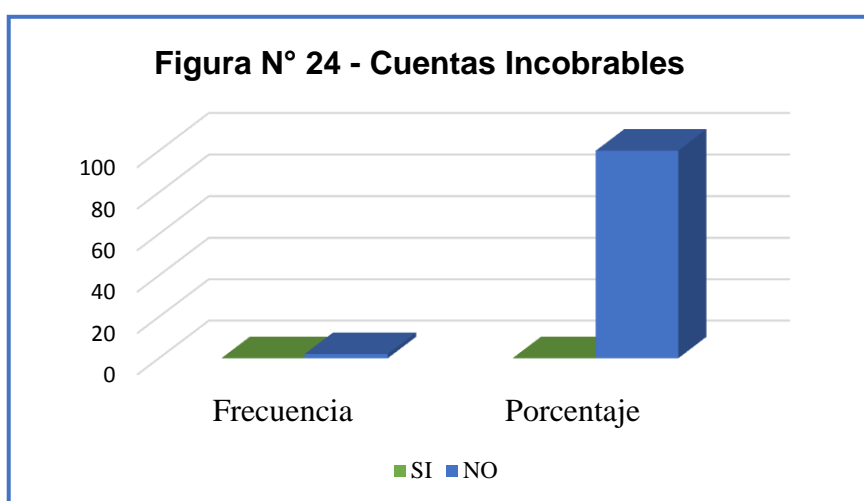
21. ¿Las cuentas incobrables son negociados con los deudores?

Tabla N° 28 - Cuentas Incobrables

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	2	100%
Total	2	100%

Fuente: *Cuestionario*

Elaborado por: *Las Autoras*



Fuente: *Cuestionario*

Elaborado por: *Las Autoras*

Interpretación: El 100% de las respuestas dieron respuesta negativa.

Conclusión: De acuerdo al cuestionario aplicado el 100% de encuestados confirman que la empresa no realiza ningún tipo de arreglo o negociación con los clientes por sus deudas pendientes, ya que no existe un contrato de por medio que así lo amerite.

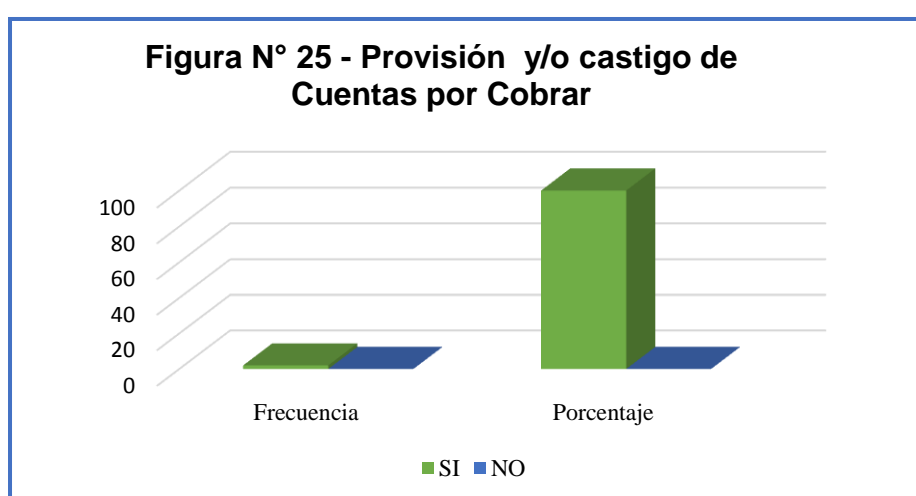
22. ¿Se provisionan y castigan las deudas incobrables?

Tabla N° 29 - Provisión y/o castigo de Cuentas por Cobrar

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	100%
NO	0	0%
Total	2	100%

Fuente: *Cuestionario*

Elaborado por: *Las Autoras*



Fuente: *ESTACIÓN VALLE CHICAMA SAC*

Elaborado por: *Las autoras*

Interpretación: El 100% de los encuestados responden afirmativamente.

Conclusión: Según el cuestionario aplicado el 100% afirma que las cuentas incobrables si son provisionadas, y se procede al castigo, porque Reglamento (TUO) establece que para efectuar el castigo de las deudas de cobranza dudosa, se requiere que la deuda haya sido provisionado y se haya ejercitado las acciones judiciales pertinentes hasta establecer la imposibilidad de la cobranza.

Conclusión del cuestionario:

De acuerdo al cuestionario aplicado, se concluye que la empresa Estación Valle Chicama S.A.C., no tiene un área administrativa que se encargue de aplicar un Manual de Funciones por área, así como contrate personal capacitado y responsable para evitar la sobre carga laboral. Además, la empresa no tiene políticas de cobranzas en su área respectiva, por tal motivo existe saldo deudor moroso descrito presentando observaciones tales como:

- No se celebra contrato por línea de crédito
- No se evalúa al futuro cliente
- No se realiza ningún monitoreo ni se hace seguimiento de las facturas o letras por cobrar pasado el plazo establecido de pago.

A pesar de que la empresa cuenta con un software contable operativo, llamado Pecano, no es suficiente para realizar una buena labor operativa y contable, pues Gerencia no capacita al personal de la empresa, dejando libre la posibilidad de errores constantes en sus funciones.

B. Hoja de Registro Documental

Evaluación del Registro de Ventas y Libro Mayor. Saldo según Informe de Liquidación Mensual de ventas.

Tabla N° 30 - Registro de Ventas

Liquidación Mensual - Registro de Ventas

Periodo	Saldo según Registro de Ventas	Saldo según Mayor	Diferencia
Enero	718,901.94	710,845.00	256.94
Febrero	615,591.53	615,591.53	0.00
Marzo	706,375.94	706,375.94	0.00
Abril	692,572.06	692,572.06	0.00
Mayo	726,136.68	726,136.68	0.00
Junio	624,193.45	624,193.45	0.00
Total	4,083,771.60	4,075,714.66	256.94

Fuente: ESTACIÓN VALLE CHICAMA S.A.C

Elaborado por: Las Autoras

Interpretación:

Según la tabla N° 30, y habiendo confrontado los saldos del registro de ventas y del libro mayor, se concluye que la diferencia encontrada en el mes de enero por S/. 256.94, se origina por error de sistema debido a las pruebas que se realizaron por su implementación. Este sistema implementado, llamado Pecano, tiene la característica de cruzar información antes de la contabilización final, hecho que fortalece el sistema de control minimizando los errores y aumentando la calidad del registro contable y operativo de las operaciones.

Tabla N° 31 – Análisis Vertical Estado de Situación Financiera Comparativo al 30 de Junio de la empresa Estación Valle Chicama S.A.C.

Estación Valle Chicama S.A.C.				
Estado de Situación Financiera de los Años 2013 y 2014				
AL 30 de Junio 2014				
(Expresado en Nuevos Soles)				
	AÑO 2014		AÑO 2013	
	Importe (S/.)	%	Importe (S/.)	%
ACTIVO				
ACTIVO CORRIENTE				
- Efectivo y Equivalentes de Efectivo	336,620.24	44.03%	218,126.37	30.80%
- Cuentas por cobrar Comerciales (neto)	231,270.84	30.25%	78,233.37	11.05%
- Cuentas por Cobrar Diversas - Terceros	11,266.63	1.47%	83,841.00	11.84%
- Existencias (neto)	46,148.12	6.04%	279,129.43	39.42%
Total Activo Corriente:	625,305.83	81.80%	659,330.17	93.11%
ACTIVO NO CORRIENTE				
- Inmuebles, Maquinaria y Equipo (neto)	136,559.50	17.86%	48,764.46	6.89%
- Activos Intangibles (neto)	2,578.50	0.34%	0	0.00%
Total Activo No Corriente:	139,138.00	18.20%	48,764.46	6.89%
TOTAL ACTIVO	764,443.83	100%	708,094.63	100%
PASIVO				
PASIVO CORRIENTE				
- Obligaciones Financieras	117,570.00	10.86%	111,366.00	14.54%
- Remuneraciones y Participaciones por Pag	36,685.70	3.39%	33,721.00	4.40%
- Tributos por Pagar	(133,817.99)	-12.36%	(117,355.00)	-15.33%
- Cuentas por Pagar Comerciales	294,631.16	27.21%	302,654.57	39.52%
- Cuentas por Pagar Diversas - Terceros	84,030.00	7.76%	15,000.00	1.96%
- Cuentas por pagar a los Accionistas, Direc	142,220.00	13.14%	37,490.00	4.90%
Total Pasivo Corriente:	541,318.87	50.00%	382,876.57	50%
PASIVO NO CORRIENTE				
Total Pasivo Corriente:	0	0%	0	0%
TOTAL PASIVO	541,318.87		382,876.57	
PATRIMONIO				
CAPITAL				
- Capital	100,000.00	44.82%	100,000.00	28.65%
- Resultado del Ejercicio	(104,777.71)	-46.96%	23835.47	6.83%
- Resultados Acumulados	227,902.67	102.14%	225193.08	64.52%
Total Patrimonio:	223,124.96	100.00%	349,028.55	100.00%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	764,443.83	100%	731,905.12	100%

Fuente: ESTACION VALLE CHICAMA S.A.C.

Elaborado por: Las Autoras

Interpretación:

Según la tabla N^a 31, la empresa ha invertido en mayor proporción en activo corriente, representando éste en el periodo 2014 el 81.80% y en el 2013 el 93.11% del total de sus activos. Además, refleja que la partida de efectivo y equivalentes de efectivos, en ambos años, equivale un monto significativo respecto al total de activos, siendo en el 2014 el 44.03% y en el 2013 el 30.80%, lo cual se debe al ingreso por las ventas al contado, rubro contable que es importante en nuestro estudio, ya que esto incidirá en las cuentas por cobrar producto de las políticas crediticias, lo cual finalizará con la cartera deudora que es el motivo de nuestra investigación.

Así mismo, se observa que la partida de inmueble, maquinaria y equipo es el rubro que tiene mayor peso en el activo no corriente, pero no lo suficiente para considerarlo como tema de interés, está representado en el 17.86% en el año 2014 y el 6.89% en el año 2013 respecto al total de activos, lo que significa que la empresa Estación Valle Chicama S.A.C. no invirtió lo suficiente en activo fijo.

De acuerdo a la tabla N^a 31, en el rubro de pasivos, la partida que representa un mayor porcentaje es las cuentas por pagar comerciales, equivaliendo como deuda corriente el 27.21% y como deuda a largo plazo el 10.86% en el año 2014 y en el año 2013 el 39.52% y el 14.54% respectivamente; lo cual quiere decir que en el 2014 gran parte de sus cuentas por pagar vencerán en el largo plazo debido a los préstamos que la empresa mantiene con las entidades bancarias.

En relación al patrimonio, la partida que constituye el porcentaje más elevado en base al total de pasivos y patrimonio es el resultados acumulados con 102.14% en el año 2014 y 64.52% en el año 2013, seguido por el capital con 54.35% en el año 2014 y con 28.65% en el año 2013 respectivamente.

Tabla N° 32 – Análisis Vertical – Estado de Resultado Comparativo al 30 de Junio de la empresa Estación Valle Chicama S.A.C. (Reducción Al Por Ciento)

Estación Valle Chicama S.A.C.
Estado de Resultado de los Años 2013 y 2014
(Expresado en Nuevos Soles)

	AÑO 2014		AÑO 2013	
	Importe (S/.)	%	Importe (S/.)	%
Ventas Netas	3,460,814.52	100%	3,979,885.23	100%
Costo de Ventas	(3,080,154.70)	-89%	(3,644,328.76)	-92%
UTILIDAD BRUTA	380,659.82	11%	335,556.47	8%
Gastos de Ventas	(370,648.51)	-11%	(218,455.84)	-5%
Gastos Administrativos	(115,282.58)	-3%	(106,396.06)	-3%
UTILIDAD OPERATIVA	(105,271.27)	-3%	10,704.57	0.27%
Cargas Financieras	493.56	0%	13130.9	0.33%
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	(104,777.71)	-3%	23,835.47	1%

Fuente: ESTACION VALLE CHICAMA

Elaborado por: Las Autoras

Interpretación:

De acuerdo a la tala N° 32, se observa que las ventas del 2014 fueron de S/. 3, 460,814.52 en comparación a las ventas del 2013 de S/. 3, 979,885.23, lo que indica que disminuyeron con respecto al año anterior. Así mismo el costo de ventas, en ambos años, representa más del 50% en relación a las ventas y éste se ha incrementado debido al mayor volumen de ventas.

La utilidad bruta en el año 2014 fue de 11% en relación a las ventas y en el 2013 de 8%, debido a la disminución del costo de ventas se originó que la variación del resultado sea negativa.

Los gastos administrativos y de ventas representan, en ambos años, equivalen en el año 2013 5% y 3% respectivamente y en el año 2014 el 11% y 3% respectivamente. Así mismo, cabe mencionar que dichos

gastos fueron consumidos por la utilidad operativa representada en el año 2013 el 3% y en el año 2014 el 0.27% en relación a las ventas.

Los gastos financieros equivalen el 0% en el 2014 y el 0.33% en el 2013, siendo porcentajes importantes debido a que la empresa obtuvo algunos préstamos para cubrir costos operativos y gastos por concepto de mantenimiento y mejoramiento de la empresa.

La utilidad antes de participación e impuestos, en el año 2013 absorbió la totalidad de gastos financieros, con respecto a las ventas de 1%, mientras que en el año 2014 no tiene utilidad debido a que los costos operativos superan las ventas en -3%.

Tabla N° 33 – Análisis Horizontal – Estado de Resultado Comparativo al 30 de Junio de la empresa Estación Valle Chicama S.A.C. (Diferencia de Saldos)

Estación Valle Chicama S.A.C.				
Estado de Resultado de los Años 2013 y 2014				
(Expresado en Nuevos Soles)				
	AÑOS		VARIACIÓN	
	2014	2013	Importe (S/.)	%
Ventas Netas	3,460,814.52	3,979,885	519,070.71	13.04%
Costo de Ventas	(3,080,154.70)	(3,644,328.76)	(564,174.06)	15.48%
UTILIDAD BRUTA	380,659.82	335,556	45,103.35	2.44%
Gastos de Ventas	(370,648.51)	(218,455.84)	152,192.67	-41.06%
Gastos Administrativos	(115,282.58)	(106,396.06)	8,886.52	-7.71%
UTILIDAD OPERATIVA	(105,271.27)	10,704.57	94,566.70	-89.83%
Cargas Financieras	493.56	1,313.90	820.34	-62.43%
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	(104,777.71)	12,018	92,759.24	-88.53%

Fuente: ESTACIÓN VALLE CHICAMA SAC

Elaborado por: Las Autoras

Interpretación:

Según tabla N° 33, se determinó que las ventas disminuyeron en un 13.04% con relación al año anterior. Así mismo el costo de ventas también disminuyó en un 15.48% debido a la disminución de las ventas.

Los gastos administrativos, en ambos años, han incrementado en un 7.71% respecto al año 2013; así mismo, los gastos de ventas también incrementaron en un 41.06% debido a que la empresa en el periodo 2014 invirtió en el mantenimiento y reparación de las instalaciones del grifo.

Los gastos financieros disminuyeron en un 62.43% en el 2014, debido a que se terminaron de pagar algunas deudas adquiridas.

Por último, la utilidad antes de impuestos resulta desfavorable para la empresa en un 88.53% respecto al año anterior.

Aplicación de Ratios

Análisis de Ratios financieros en la Empresa Estación Valle Chicama SAC.

Para la realización de los ratios, se han elegido aquellas que se consideran más significativas a efectos de dicho estudio.

➤ Rotación de Cuentas por cobrar :

$$\text{Fórmula} = \frac{\text{Ventas Netas}}{\text{Cuentas por Cobrar}}$$

$$\text{Aplicación} = \frac{3,460,814.52}{231,270.84} = 14.96$$

Interpretación:

La velocidad en que se ha recuperado los créditos concedidos es de 14.96 veces en el año demostrando que existe eficiencia de las políticas de cobranza aplicadas en la empresa.

➤ Período Promedio de Cobranza

$$\text{Fórmula} = \frac{\text{Cuentas por Cobrar} * \text{Días}}{\text{Ventas}}$$

$$\text{Aplicación} = \frac{231,270.84 * 360}{3,460,814.52} = 24.06$$

Interpretación:

Este indicador muestra que la empresa Estación Valle Chicama para el período 2014 demora 24 días en convertir sus cuentas por cobrar en efectivo, lo que es positivo en este proceso.

3.2.3 Objetivo N° 3: Diseñar y elaborar una propuesta de Política de Cobranzas en la empresa Estación Valle Chicama S.A.C.

Para elaborar y diseñar la propuesta de políticas de cobranza, se tuvo en cuenta lo siguiente:

1. Acciones Preventivas a la Morosidad
2. Recuperación de Créditos
3. Diseño de Políticas de Cobranza
4. Manual de Organización y Funciones
5. Flujograma del Área de Cobranza

1. Acciones Preventivas a la Morosidad

Las acciones preventivas para la recuperación de la cartera vencida incluyen llamadas telefónicas, envío de cartas recordatorios de la deuda o visitas a los clientes; esto es con la finalidad de conocer la perspectiva de pago del cliente.

Desarrollo de las acciones preventivas:

- Llamadas telefónicas.- Con las llamadas telefónicas se pretende recuperar un 25% de la cartera vencida. La llamadas telefónicas deben realizarse teniendo en consideración lo siguiente:

Nombre y apellidos completos de la persona a quien se realizará la llamada.

Datos completos de la situación de mora.

Revisar la información del abonado en el sistema.

Planificar el momento y lugar para establecer el contacto.

- Notificaciones y/o cartas recordatorios.- Con las notificaciones se propone recuperar un 40% ya que con este tipo de procedimiento los clientes se ven más comprometidos a cancelar su crédito.

➤ Visitas a los Clientes.- Con las visitas, se pretende llegar a un acuerdo con el cliente programando fechas de pago.

2. Recuperación de créditos morosos

Este procedimiento lo realiza el Jefe de créditos y cobranzas; quién se encarga de las actividades de recuperación de la cartera morosa, con diferentes tipos de acciones:

➤ Cobranza prejudicial: se realizan acciones de recuperación con participación del abogado de la empresa, con la documentación de soporte y un informe del seguimiento realizado al cliente moroso.

➤ Cobranza judicial: Una vez agotada la etapa anterior y expirando el plazo no mayor a 30 días, otorgado en la etapa de cobro extrajudicial, se realiza la demanda a través del abogado.

A continuación se presenta la propuesta de políticas de cobranza, las mismas que garantizan el control para asegurar la recuperación del crédito de acuerdo a las condiciones y propósitos para las que fueron diseñadas.

3. Diseño de Procesos de Cobranza

Tabla N° 34- Diseño de Políticas de Cobranza

N°	Diseño de Políticas de Cobranza
1	Otorgar crédito con vencimiento de 15 y 30 días.
2	Aplicación de porcentajes de interés.
3	Brindar descuentos por pronto pago.
4	Notificar o enviar cartas recordatorias de la deuda.
5	Realiza visitas al cliente deudor.
6	Delegar correctamente las funciones.
7	Aplicar rebajas por cobro de Anticipos.
8	Emitir contratos por Línea de créditos.
9	Capacitar al personal responsable de cobranzas.
10	Tratamiento contable a las cuentas incobrables.

Fuente: ESTACIÓN VALLE CHICAMA S.A.C.

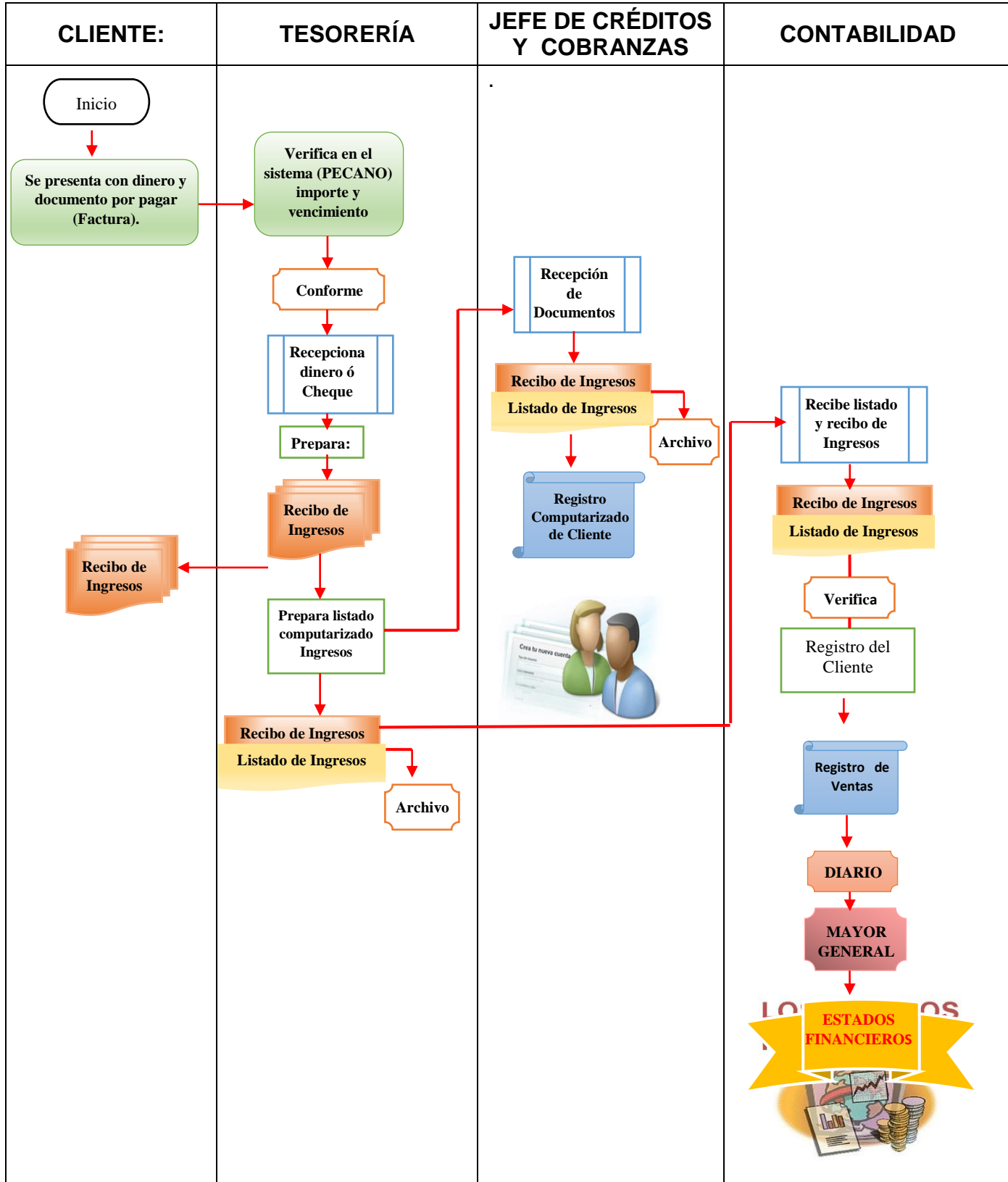
Elaborado por: Las Autoras

4. Manual de Organización y Funciones

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES
CARGO : JEFE DE COBRANZA
OBJETIVO: Dirigir y controlar las acciones encaminadas para obtener eficiencia en la cobranza
Funciones Específicas : <ul style="list-style-type: none">➤ Encargado de gestionar y efectuar el cobro de créditos.➤ Administrar y controlar la cartera de clientes.➤ Coordinar y supervisar el proceso de recuperación de cuentas por cobrar y verificar su registro.➤ Analizar y proponer los montos y antigüedad de los créditos otorgados.➤ Proponer estrategias y diseñar controles administrativos para la recuperación de las cuentas por cobrar.➤ Diseñar, proponer e implementar controles administrativos que permitan que permitan reducir las cuentas incobrables.➤ Controlar y custodiar documentos del departamento.➤ Informar a la gerencia sobre el comportamiento de los clientes.
Requisitos Mínimos exigidos:
a) Educación Licenciado en Administración
Experiencias Mínimo 3 años en puesto similar.
b) Capacidades y Habilidades <ul style="list-style-type: none">✓ Planeación.✓ Relaciones Públicas.✓ Negociación y buen trato a clientes.✓ Prevención y solución de problemas.✓ Toma de decisiones.✓ Habilidad para trabajar en equipo.✓ Analítico.

5. Flujograma del área de Cobranzas

Figura N° 26 – Flujograma de Cobranza



3.2.4 Objetivo N° 4: Evaluar la Aplicación de la propuesta de las políticas de cobranza en el Saldo Contable.

Aplicación de las políticas de cobranza, de acuerdo a la propuesta planteada a corto plazo.

Tabla N° 35 - Políticas de Cobranza

N°	Políticas de Cobranza	CUMPLIMIENTO		RESULTADO
		Si	No	
1	Otorgar crédito con vencimiento de 15 y 30 días.		X	No Conforme
2	Aplicar porcentajes de interés.		X	No Conforme
3	Brindar descuentos por pronto pago.	X		Conforme
4	Notificar o enviar cartas recordatorios de la deuda.		X	No Conforme
5	Realizar visitas al cliente deudor.		X	No Conforme
6	Delegar correctamente las funciones.		X	No Conforme
7	Aplicar rebajas por cobro de Anticipos.	X		Conforme
8	Emitir contratos por Línea de créditos.		X	No Conforme
9	Capacitar al personal responsable de cobranzas.		X	No Conforme
10	Brindar Tratamiento contable a las cuentas incobrables.		X	No Conforme

Fuente: *ESTACIÓN VALLE CHICAMA S.A.C.*
 Elaborado por: *Las Autoras*

Tabla N° 36 - Tratamiento de las cobranzas Antes de la Implementación de las Políticas Cobranzas Antes de la Implementación

Estación Valle Chicama S.A.C.
Evaluación de las Cuentas por Cobrar Antes de Implementar Políticas
Al 30 de Junio 2014

N°	Clientes	Saldo Deudor	Comportamiento	Total por Cobrar
1	Empresa Agraria Chiquitoy S.A.	1,430.00	Moroso	1,430.00
2	Empresa Santo Toribio S.A.C.	54,692.65	Moroso	54,692.65
3	Municipalidad Distrital de Chicama	49,412.04	Moroso	49,412.04
4	Negociaciones y Proyectos Yauri SCRL	17,567.84	Moroso	17,567.84
5	Petróleos del Perú PETROPERÚ S.A.	16,319.23	Moroso	16,319.23
6	Planta Envasadora Santo Toribio S.A.C.	59,717.32	Moroso	59,717.32
7	Productos Avícolas Chicama S.A.C	28,847.07	Moroso	28,847.07
8	Energía Redes y Proyectos Civiles EIRL	2,628.42	Moroso	2,628.42
9	Yauri Rodríguez Ronald Philip Laurence	656.27	Moroso	656.27
Total		231,270.84		231,270.84

Fuente: ESTACION VALLE CHICAMA S.A.C.

Elaborado por: Las Autoras

Tabla Nª 37 Tratamiento de las cobranzas Después de la Implementación de las Políticas.

Estación Valle Chicama S.A.C.
Evaluación de las Cuentas por Cobrar Después de Implementar Políticas
Al 31 de Octubre 2014

N°	Clientes	Saldo Deudor AL 30.06.14	Interés 1.5% Mensual S/.	Nuevo Total por cobrar	Total de la Cobranza, según Aplicación de Política	Diferencia
1	Empresa Agraria Chiquitoy S.A.	1,430.00	21.45	1,451.45	-1,451.45	0.00
2	Empresa Santo Toribio S.A.C.	54,692.65	820.39	55,513.04	-52766.47	2,746.57
3	Municipalidad Distrital de Chicama	49,412.04	741.18	50,153.22	-38646.91	11,506.31
4	Negociaciones y Proyectos Yauri S.C.R.L.	17,567.84	263.52	17,831.36	-17831.36	0.00
5	Petróleos del Perú PETROPERÚ S.A.	16,319.23	244.79	16,564.02	-6571.96	9,992.06
6	Planta Envasadora Santo Toribio Gas	59,717.32	895.76	60,613.08	-60613.08	0.00
7	Productos Avícolas Chicama S.A.C	28,847.07	432.71	29,279.78	-29279.78	0.00
8	Energía Redes y Proyectos Civiles E.I.R.L	2,628.42	39.43	2,667.85	-2667.85	0.00
9	Yauri Rodríguez Ronald Philip Laurence	656.27	9.84	666.11	-666.11	0.00
Total		231,270.84	3,469.06	234,739.90	-210,494.97	24,244.93

Fuente: ESTACION VALLE CHICAMA S.A.C.

Elaborado por: Las Autoras

3.3 Discusión de Resultados

El propósito del presente trabajo de investigación es demostrar la importancia de implementar políticas en el área de cobranzas de la empresa Estación Valle Chicama S.A.C, siendo ésta pieza clave dentro de una organización, debido que ahí se genera la sana marcha financiera del negocio. Lamentablemente el área de cobranzas no cuenta con lineamientos ni mantiene comunicación con sus clientes, es por ello que no realiza correctamente los cobros sobre la facturación. Es de vital importancia implementar políticas de cobranza para la mejora y permanencia en el mercado.

Para lograr los resultados obtenidos se emplearon diversos instrumentos de recolección de datos, los cuales permitieron obtener información relevante para conocer el manejo y desempeño del área de cobranzas de la empresa en estudio, sin embargo no se puede obviar que como toda investigación existieron algunas limitaciones en cuanto a la facilidad de información que ésta consideraba privada y muy confidencial.

Por otro lado, como resultado de aplicación de una entrevista al Gerente y Representante Legal y guía de observación; así como a través del cuestionario realizado al Jefe de Playa y a la Contadora de la empresa, se verificó que el procedimiento y/o tratamiento que vienen recibiendo las cuentas por cobrar es inadecuado, exponiendo a la empresa a una mala toma de decisiones que repercutirá en su economía.

Cabe precisar que este trabajo también contribuirá a que otras empresas del rubro de abastecimiento de combustible (grifos), consideren mejorar el sistema de trabajo del área de cobranzas, de modo tal, que les ayude a tener una mejor gestión financiera, asegurando el éxito y firmeza en el mercado.

Al comparar los resultados obtenidos con las tesis mencionadas en el presente trabajo, se encontró:

1. Se coincide con el autor Ettinger y Goliet, en cuanto a que las cobranzas como proceso formal aseguran el éxito de cualquier negocio que vende al crédito, depende del procedimiento o acciones que se tomen para recuperar la mayor cantidad de créditos encontrados en situación de atraso, evitando en lo posible que esta gestión trascienda a los abogados. Por lo tanto, realizar procedimientos adecuados para el cobro se podrá lograr que los clientes tengan un hábito puntual de realizar sus deudas y de esta manera obtenga una buena salud financiera.

2. Por otra parte, la empresa en estudio dedicada a la venta al por menor de combustibles, depende del buen trabajo que se desarrolle en el área de ventas y créditos y cobranzas, es por eso que en concordancia con el autor Portas N, se establece que el sistema de control interno es un plan de organización entre las diferentes áreas de una empresa, además hace mención que la cobranza es el conjunto de operaciones necesarias para transformar un activo exigible (crédito) en un activo líquido (disponible).

3. Así mismo, se coincide con el autor Álvarez M, quien menciona que para tener un control adecuado de las cuentas por cobrar de la empresa, se debe aplicar lineamientos que permitan tomar decisiones con respecto a situaciones rutinarias. Del mismo modo se coincide con el autor Gitman, quien afirma que las políticas de cobranza, son las directrices que fija la organización orientada a controlar los aspectos referentes al crédito que se otorga clientes en la venta de bienes, con la finalidad de garantizar el cobro de los mismos en el momento establecido.

4. Con respecto a la aplicación de políticas de cobranza en el área de cobranzas el autor Brachfield, señala que las políticas de cobranza sirven para consolidar criterios, evitar arbitrariedades, simplificar los trámites de cobro, establecer las prioridades y determinar las normas de comportamiento que deben asumir los responsables de gestionar los impagados.

Así mismo, el autor establece que las políticas de crédito rigen los procedimientos de la empresa para efectuar el cobro de las cuentas por cobrar cuando estas han llegado a su vencimiento.

Finalmente, analizando los resultados obtenidos se puede decir que la empresa Estación Valle Chicama S.A.C no ha estado realizando un adecuado procedimiento en el área de las cobranzas en el periodo 2013 ni en el periodo 2014, ya que la situación financiera del año 2014 ha mostrado una pérdida de 88.53% con relación al año 2013 (tabla N° 33). Por tanto se debe poner énfasis en el orden, control y resguardo de las cuentas por cobrar para así lograr una óptima gestión, siendo la implementación de políticas en el área de cobranza la alternativa más correcta, ya que como empresa de abastecimiento al por menor de combustibles depende mucho del otorgamiento de créditos, y de esta manera la entidad tenga el control absoluto de sus créditos.

La posición mostrada fundamenta la hipótesis planteada, demostrando que al implementar políticas para el área de cobranzas, sincera el saldo contable en relación a las cuentas por cobrar, lo cual se traduce en un adecuado manejo de las mismas. Cabe precisar que solo el 30% del total de políticas fueron aplicadas con éxito, el 70% restante están en proceso debido al tiempo que requiere hacer uso de ellas.

CONCLUSIONES

CONCLUSIONES

1. La situación actual de las cobranzas en la empresa es inadecuado; ya que la empresa no cuenta con un área administrativa en donde se divida correctamente las funciones del personal evitando sobre carga laboral, además la empresa no realiza contratos de venta al crédito con sus clientes, también la empresa no cuenta con políticas de interés por cobros atrasados, lo cual se convierte en una debilidad no solo para el área, sino para toda la empresa.
2. El sistema de control interno del área de cobranzas es deficiente, debido a que la empresa no evalúa la situación de sus clientes antes de otorgar crédito, teniendo una cartera morosa de S/.149,255.33 al 30/06/2014 la misma que equivale a 64.65 %, por tal motivo la empresa no tiene liquidez para afrontar sus obligaciones con terceros y se ve obligada a buscar financiamiento externo para cubrir su déficit monetario.
3. El diseño y elaboración de nuestra propuesta de políticas de cobranza para la empresa Estación Valle Chicama SAC, se constituyó por cinco elementos: Acciones Preventivas a la Morosidad, Recuperación del Crédito Moroso, Diseño de Políticas de Cobranza, Manual de Organización y Funciones y Flujograma de Cobranza, que abarca la subsanación de los problemas actuales del área de cobranzas.
4. El saldo de las cuentas por cobrar al 30/06/2014 por S/. 231,270.84 nuevos soles, se incrementó en S/. 3,469.06 nuevos soles debido al interés acumulado de los nueve clientes al 31/10/2014, haciendo un nuevo total por cobrar de S/. 234,739.90, y que en la aplicación de las políticas sugeridas, se logró recuperar S/210,494.97 equivalente al %89.6% y quedando un saldo por cobrar de S/ 24,244.93. (tabla N^o37)

RECOMENDACIONES

RECOMENDACIONES

1. Se sugiere que la empresa contrate personal competente, donde este asuma la función administrativa con el fin de este haga una buena gestión administrativa para la empresa y así designe diversas funciones a cada personal de acuerdo al área en que laboren, además la empresa debe contratar un personal que se dedique únicamente al área de cobranzas propiamente dicho, ya que en el área de cobranzas hay deficiencias; y de esta manera mejorar los procedimientos de cobranza con el fin de evitar deficiencias y debilidades en dichos procesos.
2. Se le recomienda a la Gerencia, realizar la evaluación crediticia a sus clientes, emitir contratos por Línea de crédito; donde se estipule plazos para el cobro de las deudas y un % de interés aplicado al saldo deudor por morosidad. De esta manera la empresa no estará obligada a buscar financiamiento externo para cubrir su déficit de fondos, sino que mejorara su liquidez.
3. Así mismo, se le sugiere a la Gerencia poner en práctica la implementación de dicha propuesta, mediante un equipo profesional y conocedor del tema, quienes subsanaran las deficiencias habidas y evaluarán a corto plazo la eficiencia de la propuesta.
4. Finalmente, Aplicada la propuesta demostró a corto plazo que ofrece la ayuda técnica esperada para la recuperación de las cobranzas. Por lo tanto es recomendable que esta propuesta sea dada a conocer al personal en general y efectuar actividades de supervisión de modo constante.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

REFERENCIAS BBLIOGRÁFICAS

Libros:

- Álvarez, M. (2001). *Manual para Elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos*. México DF, México: Editorial Panorama.
- Avolio, B. (2011). *Contabilidad Financiera*. Lima, Perú: CENTRUM Católica, Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Brachfield, P. (2005). *Cómo vender a crédito y cobrar sin contratiempos*. Madrid, España: Editorial Gestión 2000.
- Cañibano, L. (1996). *Curso de Auditoría contable*. Madrid, España: Editorial Pirámide.
- Coopers, J. y Librand, M. (2002). *Los nuevos conceptos del control interno informe: COSO*. Madrid, España: Ediciones Díaz Santos.
- Ettinger, R. y Goliet, D. (2000). *Crédito y Cobranza*. México DF, México: Editorial Continental.
- Gitman, L. (2003). *Principios de administración financiera*. México DF, México: Editorial Pearson Educación.
- Levy, L. (2009). *Planeación financiera en la empresa moderna*. México DF, México: Editorial Fiscales ISEF.
- Reyes, A. (2002). *Administración de Empresas*. México DF, México: Editorial Limu sa.
- Villaseñor, E. (1996). *Elementos de administración de crédito y cobranza*. México DF, México: Editorial Trillas.

Tesis:

- Rosales, G. (2009). *Implementación de procedimientos de cobranza morosa en Caja Trujillo*. (Tesis Pregrado). Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo-Perú.

Internet:

- <http://www.iaia.org.ar/revistas/elauditorinterno/20/Articulo1.htm>.
- <http://creditoycobranza.wordpress.com/2014/02/07/que-son-las-politicas-de-cobranza-de-una-empresa/>
- <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/fin1/pagoycobra.ht>.

ANEXOS

ENTREVISTA

Nombre y Apellido: *Wagner Ricardo, Domínguez Mendieta.*

Cargo: *Gerente General.*

1. ¿Cuál es el giro principal de la empresa?

El giro de la empresa es venta al por menor de combustibles.

2. ¿Cómo calificaría usted la manera en que se viene tratando las cobranzas?

A pesar de ciertos inconvenientes que tiene la persona encargada de las cobranzas; podría señalar que este tema se viene manejando con un porcentaje bajo de error.

3. ¿Qué mecanismo utiliza para mantener la fidelidad de sus clientes?

Los mecanismos que utilizamos para mantener a nuestros clientes es de ofrecer (abastecimiento, lavado,) cochera, balanza y a su vez otorgamos un buen servicio y promociones que nos hace destacar muy por encima de nuestra competencia más directa.

4. ¿Las ventas en su mayoría son al crédito?

Definitivamente sí, por el momento se ha otorgado crédito aproximadamente a un 50% del total de

nuestros clientes, entre particulares y el Estado (Municipalidad).

- 5. ¿Cuál es el plazo estimado de crédito que se otorgan a sus clientes?**

El plazo de crédito varía según el tipo de cliente; si el crédito es con El Estado (licitaciones) el plazo establecido es de 30 días; y si el cliente es frecuente particular como lo llamamos el plazo de tiempo es de 15 días.

- 6. ¿Se contabilizan oportunamente los documentos que se encuentran a crédito?**

El área de contabilidad está encargada de provisionar los créditos y todas las ventas del mes, debido al tema de presentación de impuestos; y presentación del reporte mensual de deudas por cada cliente.

- 7. ¿La información que le proporciona el encargado de los créditos y cobranzas le permite tomar mejores decisiones respecto a la situación de cobranzas?**

Puedo precisar que el trabajo que viene realizando el jefe de playa o encargado no influye en las decisiones que tome como Gerente y Representante de la empresa.

8. ¿Cuál cree usted que sea la causa de tener un alto grado de morosidad?

En mi opinión la causa del alto grado de morosidad se basa en la falta de compromiso de nuestros clientes en no respetar el acuerdo pactado.

9. ¿La rentabilidad que genera su empresa es la esperada, aun teniendo morosidad?

Definitivamente no es la esperada, pero estamos trabajando para que lo sea.

10. ¿Existen políticas que le permite fidelizar a sus clientes y observar el cumplimiento de sus créditos?

La empresa no cuenta con políticas para fidelizar al cliente. Pero mantenemos a nuestros clientes otorgándoles productos de calidad y brindándoles un buen servicio.

11. ¿Sí las facturas pendientes de cobro vencen, la empresa tiene como política aplicar algún % de interés?

No, la empresa no maneja políticas de interés.

12. ¿La empresa realiza contratos de ventas al crédito del área de crédito?

El acuerdo que tenemos con nuestros clientes se basa en la confianza o llamado pacto verbal.

13. ¿Están distribuidas las funciones del personal?

La empresa no cuenta con un área administrativa que delegue correctamente las funciones del personal del área de créditos, por tanto las funciones que realiza el personal se designan según necesidad propia.

14. ¿Cómo afectaría implementar políticas de cobranza en la empresa?

En mi opinión podrían bajar las ventas, ya que ciertos clientes optan por proveedores que sean flexibles, como nosotros debido al tema de contratos y de precios. Sin embargo implementar políticas mejoraría la gestión del procedimiento de cobranzas ya que una política o condición siempre ordenan a una empresa.

ANEXO N° 02

GUÍA DE OBSERVACIÓN

<u>N°</u>	<u>ACTIVIDADES</u>	<u>BUENA</u>	<u>REGULAR</u>	<u>MALA</u>
1.	Se otorgan créditos por 30 y 15 días.		X	
2.	Se aplica porcentajes de interés.			X
3.	Brindan descuentos por pronto pago.	X		
4.	Monitorean las facturas pendientes de cobro.			X
5.	Envían cartas recordatorios a sus clientes.			X
6	Están delegadas correctamente las funciones.			X
7.	Aplican rebajas por cobro de Anticipos.		X	
8.	Emiten contratos por Línea de créditos.			X
9	Cuentan con personal responsable de cobranzas.			X
10	Castigan deudas incobrables, luego de establecer la imposibilidad de su cobranza.		X	

ANEXO N° 03

CUESTIONARIO				
EMPRESA: DIRIGIDO A:				
Nº	CUESTIONARIO DE COBRANZAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1.	¿Existe manual de funciones, por los cuales se rigen las actividades diarias de la empresa?			
2.	¿La empresa cuenta un área de cobranzas?			
3.	¿El personal de la empresa recibe regularmente capacitación del procedimiento de créditos y cobranzas?			
4.	¿Existen políticas referentes a: Ventas, Créditos y Cobranzas?			
5.	¿La empresa cuenta con algún Software para llevar la Contabilidad de sus operaciones?			
6.	¿La empresa utiliza procedimientos de cobranza, tales como cartas recordatorios, llamadas telefónicas y correos electrónicos?			
7.	¿Se incentiva económicamente con alguna comisión al personal de cobranzas?			
8.	¿La empresa cuenta con personal capacitado y debidamente informado para realizar las cobranzas?			
9.	¿Conoce todas sus funciones el encargado de cobranzas?			
10.	¿Los créditos son evaluados antes de ser otorgados?			
11.	¿Existen controles que garanticen la cobranza efectiva?			
12.	¿Existe un cronograma o programación mensual de cobranza?			
13.	¿Se hace seguimiento de las deudas pendientes por cada cliente?			
14.	¿Se les comunica a los clientes periódicamente el saldo de su deuda?			
15.	¿La Cartera de Clientes es conciliada y controlada semanalmente?			
16.	¿Se hace una revisión periódica de los documentos vencidos pendientes de cobro?			
17.	¿Se determinan los saldos de las cuentas por cobrar mensualmente?			
18.	¿Se presenta a Gerencia, reportes mensuales de los saldos de las cuentas por cobrar por cliente?			
19.	¿Las cuentas incobrables tienen un proceso o tratamiento específico?			
20.	¿Concilian mensualmente los saldos el área de contabilidad con el área de cobranzas?			
21.	¿Las cuentas incobrables son negociados con los deudores?			
22.	¿Se provisionan los incobrables y/o se castigan cuando ya no son pagados?			

FORMATO 3.1: "LIBRO DE INVENTARIOS Y BALANCES - ESTADO DE SITUACION FINANCIERA"

Al 31 de Junio de 2014
 Expresado en moneda nacional

ACTIVO

ACTIVO CORRIENTE	
- Efectivo y Equivalentes de Efectivo	336,620.24
- Inversiones Financieras	0
- Cuentas por cobrar Comerciales (neto)	231,270.84
- Otras Cuentas por Cobrar a Partes Relacionadas (neto)	0
- Cuentas por Cobrar a Personal	0
- Cuentas por Cobrar Diversas - Terceros	11,266.63
- Existencias (neto)	46,148.12
- Estimación de Cuentas de Cobranza Dudosa	0
- Activos no Corrientes Mantenedos para la Venta	0
- Gastos Contratados por Anticipado	0
Total Activo Corriente:	<u>625,305.83</u>
ACTIVO NO CORRIENTE	
- Activos Biológicos	0
- Inmuebles, Maquinaria y Equipo (neto)	136,559.50
- Activos Intangibles (neto)	2,578.50
- Otros Activos	0
- Otras Inversiones Financieras	0
Total Activo No Corriente:	<u>139,138.00</u>
TOTAL ACTIVO: S/.	<u>764,443.83</u>

PASIVO

PASIVO CORRIENTE	
- Obligaciones Financieras	117,570.00
- Remuneraciones y Participaciones por Pagar	36,685.70
- Tributos por Pagar	(133,817.99)
- Cuentas por Pagar Comerciales	294,631.16
- Otras Cuentas por Pagar a Partes Relacionadas	0
- Cuentas por Pagar Diversas - Terceros	84,030.00
- Cuentas por pagar a los Accionistas, Directores	142,220.00
Total Pasivo Corriente:	<u>541,318.87</u>
PASIVO NO CORRIENTE	
- Pasivo Diferido	0
- Provisiones	0
Total Pasivo No Corriente:	<u>0</u>
TOTAL PASIVO: S/.	<u>541,318.87</u>
PATRIMONIO	
CAPITAL	
- Capital	100,000.00
- Acciones de Inversion	0
- Capital Adicional	0
- Resultados no Realizados	0
-Resultado del Ejercicio	(104,777.71)
- Resultados Acumulados	227,902.67
	<u>223,124.96</u>
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO: S/.	<u>764,443.83</u>

**FORMATO 3.20: LIBRO DE INVENTARIOS Y BALANCES - ESTADO DE GANANCIAS Y
PÉRDIDAS POR FUNCIÓN DEL 01/01/2014 HASTA 30/06/2014**

Ejercicio 2014 - Al 30 de Junio 2014

RUC: 20477372491

Empresa: Estación Valle Chicama S.A.C.

Ingresos Brutos	3,460,814.52
Ventas Netas (Ingresos Operacionales)	3,460,814.52
Venta de Mercadería	3,426,220.21
Venta de Servicios	34,594.31
Devolución sobre las ventas	
Descuentos otorgados	
Utilidad Bruta	(3,080,154.70)
Costo de Ventas (Operacionales)	(3,080,154.70)
Costo de Mercaderías	(3,080,154.70)
Costo de Servicios	
Utilidad Bruta	380,659.82
Gastos Operativos	(485,931.09)
Gastos de Ventas	(370,648.51)
Gastos Administrativos	(115,282.58)
Utilidad de Operación	(105,271.27)
Otros Ingresos (Gastos)	493.56
Otros Ingresos	1,979.86
Ingresos de Gestión	218.95
Ingresos Financieros	1,760.91
Gastos Financieros	(1,486.30)
Egresos Financieros	(1,486.30)
Resultado antes de Participación e Impuesto S/.	(104,777.71)

