

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS

Y CONTABLES



ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**Diseño de un sistema de control interno en cuentas por cobrar
de la Estacion Trapiche Aero gas del Norte S.A.C. –Chiclayo,
2023.**

Tesis que presenta los bachilleres

Maykol Santiago Altamirano Loconi

Suzetty Lizbeth Felicinda Barboza Bravo

Para obtener el título profesional de

CONTADOR (A) PUBLICO (A)

Asesor

Dra. Giuliana Vilma Millones Orrego

Lambayeque – Perú

2025

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN
CUENTAS POR COBRAR DE LA ESTACION TRAPICHE AERO
GAS DEL NORTE S.A.C. –CHICLAYO, 2023.**

*Decreto de sustentación N° N° 1904-2025-UNPRG-FACEAC-D/JAM De fecha 19
de noviembre de 2025*



Altamirano Loconi Maykol Santiago

Bachiller



Barboza Bravo Suzetty Lizbeth Felicinda

Bachiller



Millones Orrego Giuliana Vilma

Asesor

Presentada para obtener el título profesional de Contador(a) Publico(a)

Aprobado por el jurado:



Dr. Mariano Larrea Chucas

Presidente



Dra. Luisa Esperanza Sevilla Castro

Secretario



Msc. Rafael Chafloque Gastulo

Vocal



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
UNIDAD DE INVESTIGACION



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 12:30 horas del día 19 de 12 del 2025, se dio inicio a la Sustentación de Tesis en forma PRESENCIAL con la participación de los miembros del jurado nombrado con Resolución N°0987-2025-UNPRG-FACEAC-D/IAM de fecha 20 de mayo de 2025, conformado por:

DR. MARIANO LARREA CHUCAS	Presidente
DRA. LUISA ESPERANZA SEVILLA CASTRO	Secretario
M. Sc. RAFAEL CHAFLOQUE GASTULO	Vocal
DRA. GIULIANA VILMA MILLONES ORREGO	Asesor

Para evaluar el informe de tesis de los tesisistas ALTAMIRANO LOCONI MAYKOL SANTIAGO y BARBOZA BRAVO SUZETTY LIZBETH FELICINDA; quienes desean obtener su título profesional de CONTADOR(A) PÚBLICO(A), con la tesis titulada "DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN CUENTAS POR COBRAR ESTACIÓN TRAPICHE AERO GAS DEL NORTE S.A.C. - CHICLAYO, 2023". El Sr. Presidente, después de transmitir el saludo a todos los participantes de la Sustentación ordenó la lectura de la Resolución decanal N°1904-2025-UNPRG-FACEAC-D/IAM de fecha 19 de noviembre de 2025 que autoriza la Sustentación presencial del informe de tesis correspondiente, luego de lo cual autorizó a los candidatos a efectuar la sustentación otorgándole minutos de tiempo.

Culminada la exposición del sustentante, el presidente dispuso la intervención de los señores miembros del jurado, empezando con el señor(a) vocal, luego señor(a) secretario hasta culminar con el (la) señor(a) presidente, en ese orden los jurados plantearon preguntas y observaciones, las cuales fueron absueltas por el/los sustentantes en forma Satisfactoria. El señor presidente invita al asesor para que exponga lo que considere conveniente respecto de la exposición de la tesis.

Culminadas las preguntas y respuestas, el (la) Sr.(a) presidente, dispuso que los asistentes incluido el asesor y el o los tesisistas abandonen temporalmente la sala, a fin de que el jurado delibere con plena libertad y pueda calificar la sustentación de la tesis.

Los jurados califican de acuerdo a la rúbrica de evaluación de la facultad. Culminada la deliberación y calificación el (la) sr.(a) presidente autorizo que ingresen a la sala de sustentaciones al tesisista o los tesisistas, su asesor y público en general, y autorizó la lectura del acta por parte del señor(a) secretario(a). El señor(a) secretario(a) dio lectura al acta señalando que el tesisista o los tesisistas: ALTAMIRANO LOCONI MAYKOL SANTIAGO y BARBOZA BRAVO SUZETTY LIZBETH FELICINDA; han obtenido 17 puntos equivalentes a Buena quedando expedito para obtener el título profesional de CONTADOR(A) PÚBLICO(A).

Comunicado el resultado, el señor presidente da por concluido el acto académico a las horas del mismo día y en señal de conformidad firman los señores miembros de jurado y asesor.

ESCALA: 20=Excelente; 19-18=Muy Bueno; 16-17= Bueno; 14-15 regular, menos de 14= Desaprobado.

DR. MARIANO LARREA CHUCAS
PRESIDENTE

M. Sc. RAFAEL CHAFLOQUE GASTULO
VOCAL

DRA. LUISA ESPERANZA SEVILLA CASTRO
SECRETARIO

DRA. GIULIANA VILMA MILLONES ORREGO
ASESOR

CONSTANCIA DE VERIFICACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo, GIULIANA VILMA MILLONES ORREGO usuario revisor de:

Tesis ☒

Trabajo de Suficiencia Profesional ☐

Trabajo Académico ☐

Titulado DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN CUENTAS
POR COBRAR DE LA ESTACION TRAPICHE AERO GAS DEL NORTE S.A.C.
-CHICLAYO, 2023.

Cuyo(s) autor(es) es(son):

ALTAMIRANO LOCONI MAYKOL SANTIAGO DNI° 75066686

BARBOZA BRAVO SUZETTY LIZBETH FELICINDA DNI° 72944308

declaro que la evaluación realizada por el Programa informático, ha arrojado un porcentaje de similitud 16 %, verificables en el Resumen del Reporte Automatizado de similitudes que se acompaña.

El(La/Los/Las) suscrito(a/s/as) analizó y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas dentro del porcentaje de similitud permitido no constituyen plagio y que el documento cumple con la integridad científica y con las normas para el uso de citas y referencias establecidas en los protocolos respectivos.

Se cumple con adjuntar el Recibo Digital a efectos de la trazabilidad respectiva del proceso.

Lambayeque, 15 de SEPTIEMBRE del 2025

Nombres y Apellidos: GIULIANA VILMA MILLONES ORREGO

DNI°: 16782532

ASESOR

Defina la modalidad con [X]

Adjuntar

- Reporte Automatizado de similitudes
- Recibo Digital

Diseño de un sistema de control interno en cuentas por cobrar de la Estacion Trapiche Aero gas del Norte S.A.C. – Chiclayo, 2023.

INFORME DE ORIGINALIDAD

16%	15%	8%	7%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uladech.edu.pe	2%
	Fuente de Internet	
2	hdl.handle.net	2%
	Fuente de Internet	
3	repositorio.ucv.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
4	repositorio.upse.edu.ec	1%
	Fuente de Internet	
5	repositorio.unprg.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
6	repositorio.upn.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
7	repositorio.unan.edu.ni	1%
	Fuente de Internet	
8	repositorio.upla.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
9	repositorio.ug.edu.ec	<1%
	Fuente de Internet	
10	renati.sunedu.gob.pe	<1%
	Fuente de Internet	
11	repositorio.unsaac.edu.pe	<1%
	Fuente de Internet	


Dra. Giuliana Vilma Millones Orrego
ASESORA
DNI 16782532

12	distancia.udh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	repositorio.ucss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1 %
16	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
17	repositorio.utelesup.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	<1 %
19	www.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
20	Submitted to Universidad Católica Boliviana "San Pablo" Trabajo del estudiante	<1 %
21	dspace.unach.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
22	ESPINAL TAPIA MAXIMO. "ITS para la Ampliación de la Estación de Servicios con Gasocentro de GLP de la Empresa Aero Gas del Norte-IGA0013984", R.G.E. N° 59-2021-GR.LAMB/GEEM, 2021 Publicación	<1 %
23	Submitted to Universidad Nacional de Itapúa Trabajo del estudiante	<1 %

Submitted to Universidad Ricardo Palma


Dra. Giuliana Vilma Millones Orrego
ASESORA
DNI 16782532

24	Trabajo del estudiante	<1 %
25	www.dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
26	dspace.esPOCH.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
27	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	<1 %
28	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1 %
29	Submitted to Universidad de Cádiz Trabajo del estudiante	<1 %
30	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
31	Submitted to Pontificia Universidad Católica del Ecuador - PUCE Trabajo del estudiante	<1 %
32	repositorio.ulsaamerica.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
33	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
34	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
35	Submitted to Universidad Católica San Pablo Trabajo del estudiante	<1 %
36	repositorio.cientifica.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
37	Beltrán Chávez, Maria Luisa. "Caracterización del control interno de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa "servicios	<1 %



Dra. Giuliana Vilma Millones Orrego

ASESORA
DNI 16782532

importados de repuestos industriales" S.A.C.
Nuevo Chimbote, 2016", Universidad Católica
los Ángeles de Chimbote (Peru)

Publicación

38	repositorioacademico.upc.edu.pe	<1 %
	Fuente de Internet	
39	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola	<1 %
	Trabajo del estudiante	
40	Submitted to Universidad TecMilenio	<1 %
	Trabajo del estudiante	
41	repositorio.unprg.edu.pe:8080	<1 %
	Fuente de Internet	
42	www.masideasdenegocio.com	<1 %
	Fuente de Internet	
43	Submitted to Universidad Catolica De Cuenca	<1 %
	Trabajo del estudiante	
44	acrecreditos.weebly.com	<1 %
	Fuente de Internet	
45	repositorio.usil.edu.pe	<1 %
	Fuente de Internet	
46	Submitted to POSGRADO	<1 %
	Trabajo del estudiante	
47	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru	<1 %
	Trabajo del estudiante	
48	Submitted to Universidad Tecnologica del Peru	<1 %
	Trabajo del estudiante	
49	repositorio.uts.edu.co:8080	<1 %
	Fuente de Internet	



Dra. Giuliana Vilma Millones Orrego

ASESORA

DNI 16782532

50	repositorio.utn.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
51	CHIRINOS RIOS JUAN ROBERTO. "ITS para la Modificación y/o Ampliación de la Estación de Servicios Aero Gas Del Norte-IGA0018191", R.G.E. N° 79-2022-GR.LAMB/GEEM, 2022 Publicación	<1 %
52	dspace.uazuay.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
53	repositorio.puce.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
54	repositorio.ulvr.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
55	tzibalnaah.unah.edu.hn Fuente de Internet	<1 %
56	Submitted to Grupo IOE Trabajo del estudiante	<1 %
57	issuu.com Fuente de Internet	<1 %
58	"Inter-American Yearbook on Human Rights / Anuario Interamericano de Derechos Humanos, Volume 15 (1999)", Brill, 2002 Publicación	<1 %
59	dspace.ucuenca.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
60	repositorio.epnewman.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
61	Submitted to Universidad San Marcos Trabajo del estudiante	<1 %



Dra. Giuliana Vilma Millones Orrego

ASESORA

DNI 16782532

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

< 15 words

Excluir bibliografía

Activo



Dra. Giuliana Vilma Millones Orrego

ASESORA

DNI 16782532

Recibo Digital



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega:	Maykol Santiago/suzetty Lizbeth Felicinda Altamirano Loconi/b...
Título del ejercicio:	Quick Submit
Título de la entrega:	Diseño de un sistema de control interno en cuentas por cobra...
Nombre del archivo:	TESIS__ALTAMIRANO_LOCONI__BARBOZA_BRAGO__FINAL_1....
Tamaño del archivo:	1.23M
Total páginas:	142
Total de palabras:	24,526
Total de caracteres:	133,682
Fecha de entrega:	14-sept-2025 10:29a. m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega:	2750362411



Derechos de autor 2025 Turnitin. Todos los derechos reservados.

Dra. Giuliana Vilma Millones Orrego
DNI 16782532
ASESOR

Dedicatoria

A dios, por brindarnos salud, ser nuestro guía y darnos las fuerzas para seguir avanzando y culminar esta etapa de nuestras vidas.

A nuestros padres, por ser nuestro apoyo en los momentos difíciles, quienes con su amor, paciencia y esfuerzo nos han impulsado para seguir avanzando.

A nuestros hermanos, por su cariño, confianza y apoyo incondicional al formar parte de este proceso.

A nuestros abuelos, que con sus oraciones y consejos han guiado nuestro camino día a día en cada decisión que hemos tomado.

A la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo (UNPRG) por permitirnos dar el primer paso en nuestra vida profesional, por convertirnos en profesionales competentes, con conocimientos sólidos en este mundo laboral. También agradecemos a nuestros docentes por darnos las bases para una adecuada formación y desempeño profesional.

Agradecimiento

Eterno agradecimiento a Dios que es quién nos da las oportunidades para que podemos salir adelante y nos da las fuerzas para poder conseguir lo que anhelamos.

A nuestros familiares, padres, hermanos, abuelos, tíos y primos, que son quienes nos extienden su mano en todo momento, especialmente en las dificultades.

A nuestro asesor quien con sus conocimientos ayudó participativamente a realizar la presente investigación, demostrando de esta manera su compromiso con la investigación universitaria.

A nuestra casa de estudios que es quien a través de sus profesores nos forman para poder desempeñar de la mejor manera la actividad profesional.

También agradecemos a todos nuestros compañeros que fueron apoyo durante nuestra etapa universitaria y que contribuyeron a nuestro desarrollo profesional.

ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria	4
Agradecimiento	5
Información General	13
Resumen	14
Abstract	15
Introducción	16
CAPÍTULO 1. DISEÑO TEÓRICO	18
1. 1 Antecedentes.....	18
1. 2 Bases teóricas	22
1. 3 Bases conceptuales	27
CAPITULO II. DISEÑO METODOLÓGICO	34
2. 1.Diseño de contrastación de hipótesis / procedimiento a seguir en la investigación:.....	34
2.1.1 Diseño metodológico.....	34
2.1.2 Tipo de investigación	35
2. 2.Población y muestra	36
2.2.1 Población	36
2.2.2 Muestra	37
2. 3.Técnicas, instrumentos, equipos, materiales (según corresponda)	37

2.3.1 Técnicas	37
2.3.2 Instrumentos	38
2.3.3 Equipos y materiales.....	39
2.3.4 Procesamiento de datos: SPSS	39
CAPÍTULO III: RESULTADOS	40
3.1 Análisis e interpretación de los datos recolectados según técnica de encuesta	40
3.1.1 Resultados de las opiniones de los informantes	43
3.1.2 Conocimiento de componentes de sistema de control interno en cuentas por cobrar.....	53
3.1.3. Conocimiento en políticas y procesos de cuentas por cobrar	77
3.1.4. Análisis de la entrevista a la encargada de finanzas	85
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN	87
CAPÍTULO V: PROPUESTA	91
5. 1 Justificación de la propuesta.....	91
5. 2 Desarrollo de la propuesta	92
5.2.1 Estructura Organizacional	92
5.2.2 Actualización del MOF e incorporación del Área de ventas.....	98
5.2.3 Planteamiento de riesgo.....	101
5.2.4 Procedimiento de venta al crédito	110
5.2.5 Políticas de crédito	113
5.2.6 Procedimiento de obtención de descuento.....	115

5.2.7 Políticas de descuento.....	117
5.2.8 Plan de monitoreo	119
5.2.9 Ratios Financieros	120
Conclusiones	124
Recomendaciones.....	126
Anexos	128
Bibliografía	138

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Operacionalización de Variables</i>	32
Tabla 2 <i>Muestra Empresarial</i>	37
Tabla 3 <i>Resumen de procesamiento de datos</i>	40
Tabla 4 <i>Estadísticas de fiabilidad</i>	40
Tabla 5 <i>Estadísticas de total de elemento</i>	40
Tabla 6 <i>Género</i>	43
Tabla 7 <i>Rango de edad</i>	44
Tabla 8 <i>Nivel de educación</i>	45
Tabla 9 <i>Experiencia laboral</i>	46
Tabla 10 <i>Cargo actual</i>	47
Tabla 11 <i>Nivel de familiaridad</i>	48
Tabla 12 <i>Satisfacción del sistema de control interno</i>	49
Tabla 13 <i>Calificación de la comunicación interna</i>	50
Tabla 14 <i>Calificación de la adaptabilidad a cambios</i>	51
Tabla 15 <i>Desafío de las cuentas por cobrar</i>	52
Tabla 16 <i>Conocimiento de funciones según MOF</i>	54
Tabla 17 <i>Conocimiento de objetivos a corto y largo plazo</i>	54
Tabla 18 <i>Conciencia de la importancia de su función para objetivos</i>	55
Tabla 19 <i>Experiencia de supervisión y corrección en funciones realizadas</i>	56
Tabla 20 <i>Identificación de riesgos en cuentas por cobrar</i>	58
Tabla 21 <i>Implementación de políticas para gestionar riesgos en cuentas por cobrar</i>	59
Tabla 22 <i>Identificación temprana de errores en proceso de cuentas por cobrar</i>	60
Tabla 23 <i>Experiencia de pérdidas significativas</i>	61

Tabla 24 <i>Generación de informes mensuales sobre cuentas por cobrar</i>	63
Tabla 25 <i>Medidas preventivas para el personal con acceso a modificar</i>	64
Tabla 26 <i>Operaciones de control gerencial en procedimientos</i>	65
Tabla 27 <i>Auditorías internas periódicas en cuentas por cobrar</i>	66
Tabla 28 <i>Contribución de datos a mejora organizacional</i>	68
Tabla 29 <i>Organización de documentación contable de ventas.....</i>	69
Tabla 30 <i>Fiabilidad de datos en el sistema de información</i>	70
Tabla 31 <i>Contribución de sistemas de información al control y detección de riesgos.....</i>	71
Tabla 32 <i>Evaluación periódica del desempeño del personal.....</i>	73
Tabla 33 <i>Implementación rápida de medidas correctivas</i>	74
Tabla 34 <i>Colaboración entre personal operativo y contable en monitoreo</i>	75
Tabla 35 <i>Mejora de políticas mediante monitoreo de actividades</i>	76
Tabla 36 <i>Flexibilidad y adaptabilidad de políticas de crédito a necesidades de clientes</i>	77
Tabla 37 <i>Proceso establecido para aprobación y revisión de límites de crédito .</i>	78
Tabla 38 <i>Facilitación de transacciones con políticas de descuento</i>	79
Tabla 39 <i>Información clara sobre criterios de descuento</i>	80
Tabla 40 <i>Procedimiento y estrategias eficientes.....</i>	81
Tabla 41 <i>Comunicación efectiva con clientes morosos</i>	82
Tabla 42 <i>Evaluación del índice de morosidad</i>	83
Tabla 43 <i>Comunicación con los departamentos del proceso de cobranza</i>	84
Tabla 44 <i>Datos para determinar el Índice de Morosidad de la compañía</i>	122
Tabla 45 <i>Datos para determinar el índice de morosidad de la estación trapiche</i>	122

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Género</i>	43
Figura 2 <i>Rango de edad</i>	44
Figura 3 <i>Nivel de educación</i>	45
Figura 4 <i>Experiencia laboral</i>	46
Figura 5 <i>Cargo actual</i>	47
Figura 6 <i>Nivel de familiaridad</i>	48
Figura 7 <i>Satisfacción del sistema de control interno</i>	49
Figura 8 <i>Calificación de la comunicación interna</i>	50
Figura 9 <i>Calificación de la adaptabilidad a cambios</i>	51
Figura 10 <i>Desafío de las cuentas por cobrar</i>	52
Figura 11 <i>Conocimiento de funciones según MOF</i>	54
Figura 12 <i>Conocimiento de objetivos a corto y largo plazo</i>	55
Figura 13 <i>Conciencia de la importancia de su función para objetivos</i>	56
Figura 14 <i>Experiencia de supervisión y corrección en funciones realizadas</i>	57
Figura 15 <i>Identificación de riesgos en cuentas por cobrar</i>	59
Figura 16 <i>Implementación de políticas para gestionar riesgos en cuentas por cobrar</i>	60
Figura 17 <i>Identificación temprana de errores en proceso de cuentas por cobrar</i>	61
Figura 18 <i>Experiencia de pérdidas significativas</i>	62
Figura 19 <i>Generación de informes mensuales sobre cuentas por cobrar</i>	64
Figura 20 <i>Medidas preventivas para el personal con acceso a modificar</i>	65

Figura 21 Operaciones de control gerencial en procedimientos	66
Figura 22 Auditorías internas periódicas en cuentas por cobrar	67
Figura 23 Contribución de datos a mejora organizacional	69
Figura 24 Organización de documentación contable de ventas	70
Figura 25 Fiabilidad de datos en el sistema de información	71
Figura 26 Contribución de sistemas de información al control y detección de riesgos.....	72
Figura 27 Evaluación periódica del desempeño del personal	74
Figura 28 Implementación rápida de medidas correctivas.....	75
Figura 29 Colaboración entre personal operativo y contable en monitoreo.....	76
Figura 30 Mejora de políticas mediante monitoreo de actividades	77
Figura 31 Flexibilidad y adaptabilidad de políticas de crédito a necesidades de clientes	78
Figura 32 Proceso establecido para aprobación y revisión de límites de crédito	79
Figura 33 Facilitación de transacciones con políticas de descuento	80
Figura 34 Información clara sobre criterios de descuento	81
Figura 35 Procedimiento y estrategias eficientes	82
Figura 36 Comunicación efectiva con clientes morosos	83
Figura 37 Evaluación del índice de morosidad	84
Figura 38 Comunicación con los departamentos del proceso de cobranza	85
Figura 39 Estructura Organizacional	93
Figura 40 Flujograma de procedimiento de solicitud de crédito.....	110
Figura 41 Flujograma de procedimiento de obtención de descuento	115

Información General

Título: Diseño de un sistema de control interno en cuentas por cobrar Estación
Trapiche Aero gas del Norte S.A.C. –Chiclayo, 2023.

Autor(es):

Maykol Santiago Altamirano Loconi

Suzetty Lizbeth Felicinda Barboza Bravo

Asesor de especialidad y metodológico: Dra. Giuliana Vilma Millones Orrego

Línea de investigación: Ciencias sociales y humanidades

Lugar: Av. Heroes Alto Cenepa Lote. 1 Urb. Chacra Cerro (Ex Fundo Chacra
Cerro) Lima - Lima - Comas

Resumen

La empresa “Aero Gas del Norte S.A.C.” posee un sistema de control interno deficiente y los procesos en las cuentas por cobrar no se encuentran debidamente inspeccionados, lo cual genera problemas significativos al realizar las ventas de combustibles, esto producto de la deficiente organización dentro de la empresa.

La investigación presenta como objetivo general realizar el diseño de un sistema de control interno para las cuentas por cobrar en la organización “Aero Gas del Norte S.A.C.”-Estación Trapiche, mientras que los objetivos específicos se centran en reconocer cómo es que cada elemento del sistema de control interno contribuye a un adecuado control de las cuentas por cobrar dentro de la organización; el enfoque metodológico del estudio es de tipo propositiva, enfoque cuantitativo, diseño no experimental descriptivo y de corte transversal; además, se trabajó con una muestra probabilística de 9 colaboradores a quienes se les aplicó un cuestionario y una entrevista como instrumento de investigación para la recolección de información con la finalidad de corroborar las hipótesis y cumplir los propósitos establecidos en la investigación.

Los resultados obtenidos dan a conocer que la empresa cuenta con controles internos, sin embargo, estos son realizados deficientemente, no existe una adecuada estructura organizacional, falta de conocimiento del manual de funciones, no se generan reportes constantes para una adecuada información a los diversos usuarios y las actividades no son monitoreadas constantemente. Es por ello, que por medio de la propuesta del sistema de control internos se busca que dichas deficiencias sean eliminadas o mitigadas produciendo un impacto favorecer en la organización.

Palabras claves: sistema de control interno, cuentas por cobrar, riesgo y monitoreo

Abstract

The company “Aero Gas del Norte S.A.C.” has a deficient internal control system, and the processes in the accounts receivable are not properly monitored, which causes significant issues when making fuel sales. This is due to poor organization within the company.

The research aims to design an internal control system for accounts receivable within the organization “Aero Gas del Norte S.A.C.” - Estación Trapiche. The specific objectives focus on understanding how each element of the internal control system contributes to effective accounts receivable control within the organization. The methodological approach of the study is propositional, with a quantitative focus, a non-experimental descriptive design, and a cross-sectional cut. A probabilistic sample of 9 employees was selected, and a questionnaire and interview were used as research instruments to collect information, verify hypotheses, and achieve the objectives set in the research.

The results show that the company has internal controls; however, these are poorly executed. There is no proper organizational structure, employees lack knowledge of the job manual, there are no regular reports to provide adequate information to the various users, and activities are not constantly monitored. Therefore, the proposal for the internal control system aims to eliminate or mitigate these deficiencies, producing a favorable impact on the organization.

Keywords: internal control system, accounts receivable, risk, and monitoring.

Introducción

Las cuentas por cobrar son considerados activos de suma importancia dentro de una empresa, debido a la influencia directa que tiene con la liquidez. La competitividad y globalización del mundo obliga a las empresas a adoptar medidas para la gestión de estos activos, mediante sistemas de control, los cuáles deben estar orientados a verificar el cumplimiento de los procesos. Empresas nacionales muestran poco interés en diseñar un sistema de control interno llegando a considerarlo una pérdida de tiempo y dinero.

En la empresa “Aero Gas del Norte S.A.C.” el área de control interno no funciona como tal ya que en esta se realizan otro tipo de actividades como tesorería, logística, etc. Se infiere que las funciones que realiza el control interno son deficientes en el seguimiento de cuentas por cobrar, por lo que el problema planteado es: ¿Cómo diseñar un sistema de control interno en cuentas por cobrar en la empresa Estación Trapiche-Aero Gas del Norte?

El flujo de ventas diario en la Estación Trapiche de la empresa “Aero Gas del Norte S.A.C.” es de gran proporción, por lo que se le debe prestar la atención que amerita, el objetivo general que nos planteamos es: Diseñar un sistema de control interno en cuentas por cobrar Estación Trapiche-Aero Gas del Norte, los objetivos específicos que lo apoyarán son: estudiar la organización de la empresa y los objetivos del sistema de control interno en las cuentas por cobrar, identificar los riesgos a los que se enfrenta el sistema de control interno en el proceso provisión y realización de cuentas por cobrar, delegar funciones específicas a los colaboradores con el fin de mejorar la eficiencia de los procedimientos de supervisión de cuentas por cobrar, determinar la información necesaria que el sistema de control requiere para autorizar créditos en cuentas por cobrar, y elaborar un plan de monitoreo de las actividades de control interno para el seguimiento de cuentas por cobrar.

Nuestra investigación se estructura en cinco capítulos: el primer capítulo es referido al diseño teórico en el cual se presentarán los antecedentes, bases teóricas y bases conceptuales. El segundo capítulo denominado diseño metodológico el cuál comprende el diseño de contrastación de hipótesis que utilizaremos, población y muestra. El tercer capítulo se presentan los resultados obtenidos. El cuarto capítulo se dedica a la discusión de estos resultados, y finalmente, en el quinto capítulo, se plantea la propuesta.

CAPÍTULO 1. DISEÑO TEÓRICO

1. 1 Antecedentes

-Una primera investigación corresponde a (Muñiz & Mora, 2017), quién realizó una tesis de pregrado titulada: “Propuesta de control interno para cuentas por cobrar en la empresa Promocharters”, la cual corresponde a un tipo de investigación cuantitativa, cualitativa y descriptiva, la población fue conformada por 30 trabajadores y la muestra por dos ejecutivos de la organización, se utilizaron instrumentos de recolección de datos tales como la observación y la entrevista.

El objetivo general es realizar el diseño del control interno en cuentas por cobrar, de utilidad para la organización Promocharters S.A. por medio de la asignación de labores a los trabajadores, las políticas de crédito y a la vez las gestiones de cobranza.

El estudio demostró que el diseño de un sistema de control interno involucra la elaboración de una guía de gestión de créditos y cobros, lo cual reflejaría como consecuencia una mayor rentabilidad en la organización. En conclusión, es de vital importancia la creación de estrategias de créditos para un mayor control de los clientes.

Esta investigación se relaciona con la que está en progreso debido a que se propone la elaboración de un sistema de control interno teniendo en consideración estrategias de crédito y asignación de funciones adecuada de los trabajadores, esto debido que actualmente en la empresa materia de análisis no se realiza una correcta evaluación del cliente potencial, lo cual podría ocasionar un aumento del riesgo de impago, falta de liquidez y por consecuencia una reducción de la rentabilidad.

-Una segunda investigación corresponde a (Villamar, 2019),quién realizó una tesis de pregrado titulada: “Propuesta de Control Interno para Cuentas por Cobrar en SEGURQUIL COMPAÑÍA DE SEGURIDAD CIA.LTDA”, la cual corresponde a un tipo de investigación descriptiva y cuantitativa, la población fue conformada por 29

trabajadores, se utilizaron la técnica documental por medio de la entrevista haciendo uso de cuestionarios.

El objetivo general del estudio es realizar una propuesta de control interno con el fin de brindar un monitoreo más potenciado y cimentado en el departamento de cobranzas de la organización SEGURQUIL COMPAÑÍA DE SEGURIDAD CIA.LTDA, produciendo una gestión más productiva en lo que concierne al cobro de las deudas, todo ello apoyado del desarrollo de procedimientos en el control interno, mejor producción de datos dentro del departamento encargado de la cobranza y la elaboración de la mejora del sistema de control interno.

Como resultado investigativo se obtuvo que la empresa estudiada no cuenta con políticas y funciones establecidas producto de la ausencia de un sistema de control interno, lo cual se ve relegado en la falta de procedimientos estructurados de cobranza, desorganización de funciones en los colaboradores y deficiencia en la emisión de información oportuna.

Esta investigación se relaciona con la que está en progreso debido a que estudian cuáles son las carencias de la entidad, y basado en eso proponen diversas alternativas para atacar significativamente a las deficiencias organizacionales presentes con la finalidad de recibir reportes de información oportuna en los diversos departamentos y se realice la toma de decisiones conforme a los objetivos.

-La tercera investigación corresponde a (Millones & Millones, 2022), quienes realizaron una tesis de pregrado titulada: “Propuesta de diseño de un sistema de control interno para las cuentas por cobrar en la empresa de servicios Soluciones Medicas del Norte SAC, Chiclayo, 2019”, la cual corresponde a un tipo de investigación no experimental, correlacional, método de investigación cuantitativo, transversal y propositiva, la población y muestra fue conformada por 9 trabajadores partícipes del

área de investigación, y se utilizaron técnicas de recolección de datos tales como el observación, entrevista y encuesta.

El objetivo general es realizar el diseño de un sistema de control con la finalidad de disminuir las cuentas por cobrar en la organización, a través de una serie de procesos sólidos, fiables y eficaces, produciendo una óptima gestión de cuentas por cobrar.

Se concluyó que al diseñar un sistema de control interno ocasionaría un avance en supervisión de las cuentas por cobrar, simultáneamente se determinó que existe una escasa capacitación del personal, no se han establecido políticas de créditos y cobranzas, falta de asignación de funciones, presenta un software deficiente, entre otros problemas que ocasionaría que los trabajadores que laboran en el área generen informes errados produciendo una toma de decisiones inadecuada.

Esta investigación se relaciona con la que está en progreso debido que plantea la elaboración de un sistema de control interno en base a debilidades que posee la organización, teniendo como conclusión que una mejora significativa en el control interno acarrearía una disminución en las cuentas por cobrar y una apropiada revelación en los informes financieros.

-La cuarta investigación corresponde a (Quispe, 2022) quienes realizaron una tesis de pregrado titulada: “Control interno de las cuentas por cobrar comerciales en la empresa Biasil S.A.C. del distrito de los olivos, periodo 2018”, la cual corresponde a un diseño no experimental, tipo de investigación descriptiva, cualitativa, enfoque cuantitativa y de carácter transversal, la población fue conformada por el área operativa y administrativa y referente a la muestra se seleccionó a 10 trabajadores el área de contabilidad, crédito y cobranza, haciendo uso de instrumentos de recolección de información, tales como: ficha de observación y el cuestionario.

El objetivo general consiste en detallar el control interno de las cuentas por cobrar comerciales de la organización, apoyado de la descripción de los diferentes elementos que componen el sistema.

Se concluyó que la organización presenta carencias en la correcta administración de las políticas de cobranza produciendo serias dificultades en la liquidez de la entidad, ocasionado por la baja recaudación o recuperación de los créditos brindados, en consecuencia, se determina que una correcta supervisión de las políticas de cobranza establecidas aseguraría un aumento de la liquidez de la organización.

Esta investigación se relaciona con la que está en progreso debido que se va a establecer y describir las diferentes políticas y procedimiento de cobranza dentro de la organización con el objetivo de generar un mayor monitoreo y organización de las cuentas.

-La quinta investigación corresponde a (Martha & Ingrid, 2021) quienes realizaron una tesis de pregrado titulada: “El Sistema de control interno en las ventas y cuentas por cobrar como herramienta estratégica para la toma de decisiones gerenciales en la empresa Corporación Ferretera del Norte S.A.C, 2019”, la cual corresponde a una investigación de tipo cuantitativa, de diseño no experimental y con un alcance descriptivo y propositivo, la población y la muestra está conformada por 15 trabajadores; se utilizaron técnicas tales como el análisis documental y la encuesta, para lo cual se aplicaron instrumento como: fichas, formatos y cuestionarios.

El objetivo principal es realizar la presentación de la propuesta de un sistema de control interno que beneficie un mayor control de las ventas diarias de la organización como de las cuentas por cobrar, el sistema sugerido se plantea como un instrumento fundamental para la toma de direcciones estratégicas en la entidad, para ello es necesario

Se concluyó que la organización presenta un sistema de control interno defectuoso, esto producto de un inadecuado reconocimiento de los componentes del control interno, por ejemplo: el ambiente de control no cuenta con el MOF renovado, la evaluación de riesgo no se realiza con regularidad, no cuenta con procedimientos de supervisión rigurosos, etc.

Esta investigación se relaciona con la que está en progreso debido que analiza los elementos del control interno, y sugiere la puesta en práctica del sistema de control interno, lo cual se realiza con el objetivo principal de disminuir los riesgos, optimizar el desempeño de las áreas y por ende busca una supervisión permanente y competente para lograr alcanzar cada objetivo organizacional.

1. 2 Bases teóricas

Sistema de Control Interno

Es un conjunto organizado de medidas, actividades y reglas que son incorporadas por las entidades para garantizar que lo que se esté realizando en la empresa esté acorde con los objetivos empresariales, de esta manera se contribuye a un mejoramiento y eficiencia en las operaciones realizadas por las personas a las que se les son asignadas funciones.

Objetivos

- a) Evitar cualquier riesgo de error intencionado o no intencionado que pueda incidir en el logro de los objetivos empresariales.
- b) Supervisión de las actividades empresariales, principalmente de aquellas que le dan un valor agregado al producto que será comercializado.
- c) Instauración de normas internas, promoviendo y confirmando la puesta en práctica de normas establecidas por la entidad.
- d) Mejorar e incentivar la eficiencia de los empleados en las labores que realizan.

- e) Distribución eficaz de funciones evitando la sobrecarga.
- f) Evitar la mala gestión de activos, protección contra riesgos con los que puedan estar involucrados.
- g) Optimización de información contable, asegurar información oportuna y verídica.

Componentes

Ambiente de control

Según (Fonseca, 2011); el ambiente de control es el elemento de mayor importancia en un sistema de control debido a que es considerado como el área de protección de este.

Este otorga disciplina, conciencia y estructura organizacional a la empresa. Es lo primero en que la empresa debe concentrarse en fortalecer ya que si este no está bien implementado no se podrían establecer los objetivos del negocio, la estructuración de los procesos ni valorar los riesgos.

Está estrechamente relacionado con el clima y cultura organizacional. Se toman en cuenta los siguientes aspectos:

Integridad y valores éticos: Establecimiento de un manual de conducta apegado a normas éticas profesionales que se prevé que cumplan los empleados en la realización de sus funciones.

Compromiso con la competencia: Vinculado con las capacidades que debe tener cada empleado para el cumplimiento de sus labores.

Estructura Organizacional: Muestra un panorama general de las áreas, funciones y objetivos que tiene la empresa. Es primordial que toda entidad tenga establecido este elemento porque facilita la colaboración e intercomunicación dentro de las áreas conformantes.

Evaluación de Riesgo

Los riesgos son algo inevitable, están presentes en cualquier entidad, lo que se intenta es prevenirlos para tener que lidiar con ellos. Para ello es importante identificarlos y analizarlos anticipadamente, tomando en cuenta aquellos riesgos que sean un obstáculo

para el cumplimiento de los objetivos. Los riesgos se pueden presentar de distinta forma porque están en constante variación debido a que estos aparecen con relación al avance de la globalización. Los aspectos por considerar son: Aparición de nuevas tecnologías, contexto socioeconómico, incremento en la producción, nuevos modelos de negocio, etc.

Actividades de control

Son los procedimientos específicos a seguir en la supervisión de las operaciones que realiza la entidad enfocados en el cumplimiento eficiente de los objetivos previstos. Estas actividades se deben implementar en todos los niveles de organización para alcanzar resultados eficaces. Los diversos aspectos a considerar en las actividades de control son:

Buen procesamiento de información: Referido a garantizar la confiabilidad del suministro de información con la finalidad de que la contabilización de operaciones se vea soportada por información real.

Distribución eficiente de Funciones: El establecimiento de funciones de acuerdo a las capacidades de cada empleado es esencial para que estos puedan realizar lo que mejor manejan de acuerdo a su preparación y potencial. No se trata de sobrecargar a un solo trabajador, sino de darles funciones que puedan cumplir.

Verificación de control interno: Es importante analizar qué tan bien está funcionando el sistema de control, mantenerlo actualizado con la implementación de nuevas regulaciones o procedimientos.

Información y comunicación

La captura y procesamiento de información se debe dar lo más inmediatamente posible, para que los sistemas puedan producir y notificar reportes oportunamente. Esta información ayudará al personal a conocer cuáles son responsabilidades y qué tan vinculada está su función con las otras actividades, la comunicación entre diferentes áreas aumenta la eficiencia de la cadena de valor.

Monitoreo

Proceso de seguimiento que se le da al control interno, a fin de que las actividades se estén cumpliendo y los procesos ejecutando eficientemente contribuyendo con el logro de objetivos. Ayuda a identificar oportunamente obstáculos y debilidades que se presenten para que se tome la decisión de hacer las mejoras respectivas.

Cuentas por cobrar

Según (Van & Wachowicz, 2010) define a las cuentas por cobrar como una suma de dinero que los clientes adeudan a la empresa debido a la compra de productos o la utilización de servicios proporcionados por ella. Estas cuentas son parte de los activos de la organización.

Las cuentas por cobrar aparecen en el momento en que la empresa emite una boleta o factura al cliente, en dicho comprobante de pago se especificará el monto que debe pagarse a la organización. Por tanto, es crucial contar con un control efectivo de las cuentas por cobrar, ya que un elevado saldo en estas indicaría que las ventas a crédito no están siendo saldadas por los clientes.

Las cuentas por cobrar se pueden dividir en dos categorías, a corto plazo, que es el dinero que se puede solicitar al cliente en un tiempo menor a un año y a largo plazo, los cuales se deben de pagar en un tiempo posterior a un año.

Políticas Contables

Son un conjunto de lineamientos que las entidades analizan y establecen para la preparación y presentación de su información financiera

Las bases de las políticas contables las encontramos en las “Normas de Información Financiera”, de estas normas las empresas escogen sus políticas aplicables según su modelo negocio, y estas pueden establecer procedimientos específicos para determinadas situaciones.

En el caso de que no exista NIIF que trate una transacción particular de la entidad, es obligación de la gerencia establecer su criterio para el desarrollo y aplicación de una política contable, con la finalidad de que aporte información relevante y confiable a los usuarios de los estados financieros.

Gestión de Cobranza

Según (Mogollon, 2016) la gestión de cobranza es un instrumento fundamental para que la organización cumpla sus objetivos, debido que guía el caminar de la dirección financiera, esta gestión produce que el capital de trabajo mejore y que el valor de la empresa crezca frente a los ojos de los usuarios. Su propósito principal es que se asegure que el proceso termine puntualmente, siguiendo el criterio que una venta al crédito culmina cuando el dinero es ingresado a la empresa.

La gestión de cobranza es una herramienta crucial para la liquidez de la empresa, esto debido que una buena planificación y creación de políticas de cobro causarían que los clientes eliminen sus deudas con la empresa, evitando que dichas deudas se vuelvan cuentas incobrables produciendo consecuencias adversas en el flujo de caja.

Etapas de cobranza

Según (RSM Perú, 2019) se encuentran 3 etapas claramente identificadas:

- i. Etapa preventiva: Esta etapa entra en acción un día antes de que se produzca el retraso de los pagos, logrando que los clientes no incurran en moras o intereses y por consecuencia se dé el inicio de la última etapa de cobranza.
- ii. Etapa administrativa: Esta etapa se inicia desde el primer día que se retrasa el pago, el personal se encarga de comunicarse con los clientes para informar cómo se encuentra su obligación y de otorgarle múltiples opciones para darle fin a ella.

- iii. Etapa judicial: Después de pasar necesariamente por las dos etapas anteriores se llega a al final, esta etapa podría culminar si el cliente está dispuesto a cancelar su deuda.

Estrategias de gestión de cobranza

Según (Morilla, s.f.) la gestión de cobranza es importante que siga un enfoque sistemático, métodos eficaces y procedimientos estructurados. Tienen como características importantes que se tomarán de base varios aspectos, como: los recursos, canales, pago y políticas de cobranza. La aplicación correcta de estas estrategias conlleva a una inmediata reducción de costos y a la recuperación más rápida del dinero, por ello, la sistematización del proceso de cobranza generará una mayor productividad.

Hoy en día en las organizaciones es imprescindible que los colaboradores realicen sus funciones de forma organizada y coordinada, lo cual originará una mejor ejecución de cobros más eficiente, la cual irá guiada por la gestión de cobranzas.

1. 3 Bases conceptuales

Control Interno

Hace referencia a la supervisión que hace el personal asignado por la gerencia (trabajadores que pertenecen a la entidad) de las operaciones que se realizan habitualmente dentro de una organización, esta consiste en el seguimiento y evaluación de cada uno de los procedimientos que son llevados a cabo en la entidad con la finalidad de asegurar el cumplimiento de funciones para el logro de objetivos organizacionales.

Según (Mantilla, 2005) el control interno comprende acciones, métodos y medidas que tiene como finalidad proteger los activos que posee la empresa, comprobar que los datos contables sean fidedignos y que las funciones sean desarrolladas eficientemente

Estructura organizacional

La estructura organizacional es un sistema que se emplea en las diversas empresas para establecer una jerarquía, es decir, poder reconocer los puestos, las funciones y a quién se podría acudir si es que en caso ocurriera algún problema en el desarrollo de sus labores. Tiene como objetivo describir cómo funciona una organización y apoyar al desarrollo de las metas, la estructura organizacional se representa por medio de una tabla organizacional.

Según (Brume , 2019) la estructura organizacional es parte fundamental en cualquier empresa, debido que establece cómo es que se va a organizar, reflejando automáticamente la cadena de mando, el sistema debe ser completo incluyendo tanto los procesos como actividades, siguiendo un orden adecuado.

Minimización de riesgo

La minimización de riesgo consiste en disminuir las amenazas potenciales a los cuales se enfrenta un negocio, primero se realiza la identificación para posteriormente crear un plan para gestionarlo

Según (Bautista & Pérez, 2021) para que la minimización del riesgo sea efectiva se puede seguir cierta metodología, reglas y procedimientos con la finalidad de gestionarlos de forma estratégica, es importante primero realizar la detección del riesgo y de sus consecuencias, así como elaborar soluciones frente a cualquier contingencia. Una adecuada minimización de riesgos generará un mayor control de pérdidas produciendo que se tome mayor valor a la organización frente a los inversores.

Tiene como objetivo disminuir la posible creación de un hecho riesgoso ocasionado por algún hecho inherente, los cuales se pueden generar producto tanto del contexto interno como externo.

Distribución de funciones

La distribución de funciones consiste en asignar las diferentes actividades y responsabilidades que mantenga el personal dentro de la empresa, es decir, tener identificado qué trabajador va a realizar determinada función en base a sus habilidades y capacidades logrando una mayor eficiencia de las operaciones.

Información oportuna

Representa uno de los objetivos esenciales que se plantea un sistema de control interno eficiente. Está referido a la disponibilidad de datos fundamentales y exactos en el momento preciso. Para que la información se considere oportuna se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

Actualidad: La recolección de datos debe ser de forma diaria de manera que la información esté actualizada y muestre la situación actual de la empresa.

Periodicidad: Establecer intervalos de tiempo para la presentación de informes.

Velocidad de procesamiento: Referido con que los datos ingresados se puedan consolidar y recopilar rápidamente para que se pueda disponer de la información.

Accesibilidad: La información debe estar disponible para las partes interesadas en el momento que lo soliciten.

Según lo investigado, Mejía Quijano (2005) nos dice: “La información oportuna y confiable ayuda a la toma de decisiones y orienta las acciones hacia los resultados”.

Procedimientos de seguimiento

Son las acciones que se realizan para monitorear y evaluar al sistema de control interno de una empresa. Tiene como objetivo identificar aquellas deficiencias que se generan en los diversos procesos que realiza la entidad, garantizando que estos se lleven a cabo teniendo en cuenta los objetivos organizacionales. Existen diversas formas de este tipo de procedimientos:

Pruebas de cumplimiento: Certificar si los empleados están cumpliendo con lo encomendado. Supervisión continua.

Revisiones periódicas: realización de auditorías internas regulares evaluar el sistema.

Retroalimentación y mejora continua: intercambio y realimentación de la información entre miembros de la empresa.

Políticas de crédito

Herramienta fundamental de las cuentas por cobrar que establece las normas y criterios que una empresa debería seguir antes de otorgar un crédito. La consideración efectiva de esta tendría influencia en el sostenimiento de la liquidez y rentabilidad de la empresa. Para poder constituir políticas de crédito es importante seguir los siguientes puntos:

Solvencia del Cliente: Evaluar si el cliente cuenta con una buena capacidad de pago a través de la revisión de información comercial o financiera de este, como, por ejemplo: Referencia comerciales, análisis de informes sobre créditos y otros documentos relevantes.

Línea de crédito: La empresa establece un monto máximo el cual representará el límite sobre el cual el cliente consumirá, esto ayudará a disminuir el riesgo de pérdidas por insolvencia del deudor.

Plazo de Pago: A través de estos se establecerán los vencimientos, representa el tiempo de espera que se le da al cliente para que pueda cancelar sus deudas. Permitirá la proyección de flujo de efectivo y a la disminución de cuentas por cobrar vencidas.

El establecimiento de políticas de crédito permitirá reducir los riesgos vinculados con las cuentas por cobrar y a la gestión adecuada del efectivo.

Políticas de descuento

Normativa sobre la cual la empresa establece condiciones para proponer descuentos a sus clientes. El descuento surge ante la necesidad de la empresa de captar clientes, conservar clientes e incentivar las ventas. Los aspectos a considerar para realizar estas políticas, son los siguientes:

Descuentos por volumen de compra: Relacionada con compras de gran magnitud, se trata de incentivar al cliente para que compre en mayor cantidad y se le otorgue el descuento correspondiente. Existe un beneficio por ambas partes, la empresa captará la atención del cliente.

Descuento por pronto pago: Una forma de compensar a los clientes por el pago antes del vencimiento de sus pendientes es el otorgamiento de este beneficio, ayudará a que el cliente cancele sus pendientes tempranamente y se mejore el flujo de efectivo.

Descuentos condicionales: Otro criterio de descuento es el condicional, toma en cuenta, por ejemplo: La fidelidad del cliente o por temporada.

Análisis de Rentabilidad: Es necesario que se evalúe el impacto económico y financiero que puede tener el establecimiento de descuentos. Se debe procurar establecer un equilibrio entre el margen de ganancia y el volumen de ventas.

Rotación de cuentas por cobrar

Este indicador financiero refleja la frecuencia con la que una empresa convierte sus cuentas por cobrar en efectivo. Su relevancia radica en la evaluación de la eficacia de las políticas de crédito y de la gestión de cobranza implementadas por la empresa. La fórmula para calcularla es la siguiente:

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = \frac{\text{Promedio de ventas}}{\text{Promedio de cuentas por cobrar}}$$

El resultado nos permitirá obtener los siguientes datos:

Frecuencia de cobro: Si la rotación es baja, puede significar que las políticas de crédito no están siendo las adecuadas, los plazos de pago se dilatan demasiado y por lo tanto existe una menor frecuencia de cobro.

Evaluación de riesgos: Podríamos analizar el riesgo crediticio que tiene la empresa para con el cliente, se trata de examinar la calidad de clientes que tiene la empresa, si son solventes o no.

Eficiencia de políticas de crédito: Se refleja en una alta rotación de cuentas por cobrar, lo cual sugiere que la empresa ha establecido políticas de crédito adecuadas, el cliente al pagar con rapidez permitirá que las cuentas por cobrar se realicen y no exista problemas de liquidez.

Índice de Morosidad

El índice de morosidad es un indicador financiero que representa el porcentaje de deudores que no han realizado el pago de sus obligaciones comerciales con la empresa, es decir, es la proporción de créditos que se encuentran en situación de vencimiento o mora.

$$\text{Índice de Morosidad (IMOR)} = \frac{\text{Cartera Vencida}}{\text{Cartera Total}} \times 100$$

Según (Catunta & Moreno, 2015) se considera como cartera vencida cuando el principal, intereses o ambos no han sido cancelados dentro de los términos acordados inicialmente. Es importante tener claro que un porcentaje elevado en dicho índice representa que los clientes no hacen frente a sus obligaciones lo cual origina un impacto en la rentabilidad y estabilidad financiera de la entidad.

Tabla 1

Operacionalización de Variables

Variable	Dimensión	Indicador
----------	-----------	-----------

Variable 1: Sistema de control interno	Ambiente de control	Estructura organizacional
	Evaluación del riesgo	Minimización del riesgo
	Actividades de control	Distribución de funciones
	Sistema de información	Información oportuna
	Monitoreo de actividades	Procedimientos de seguimiento
Variable 2: Cuentas por cobrar	Políticas Contables	Políticas de crédito
		Políticas de descuento
		Rotación de cuentas por cobrar
	Gestión de cobranza	Índice de Morosidad

CAPITULO II. DISEÑO METODOLÓGICO

2.1. Diseño de contrastación de hipótesis / procedimiento a seguir en la investigación:

2.1.1 *Diseño metodológico*

Según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) la presente investigación es una investigación no experimental transversal o también llamada transaccional, se encarga de recolectar datos en un momento dado, tiene como objetivo describir las variables para identificar su interrelación en el instante en el que se da la recolección.

La investigación en la empresa Aero Gas del Norte S.A.C. – Estación Trapiche surge debido a las deficiencias encontradas por la falta de un sistema de control interno generando problemas de venta en el día a día de la organización. Tiene como objetivo general: realizar el diseño de un sistema de control interno en las cuentas por cobrar, apoyado por los objetivos específicos: Estudiar la estructura organizacional de la organización y los objetivos del sistema de control interno en las cuentas por cobrar, identificar los riesgos a los que se enfrenta el sistema de control interno en el proceso provisión y realización de cuentas por cobrar, asignar funciones específicas a los colaboradores para incrementar la efectividad de los procedimientos de control de cuentas por cobrar, determinar los datos oportunamente que necesita el sistema de control para aprobación de créditos en cuentas por cobrar, elaborar un plan de monitoreo de las actividades de control interno para el seguimiento de cuentas por cobrar.; con un tipo de investigación cuantitativa.

Acorde a los objetivos que se quiere alcanzar con la investigación realizada posee un alcance descriptivo debido que se analizará la situación actual de la empresa Aero Gas del Norte S.A.C. – Estación Trapiche respecto al control interno y las cuentas por cobrar, para conocer qué características y procesos realiza la empresa.

2.1.2 *Tipo de investigación*

2.1.2.1. De acuerdo a su enfoque:

Es un estudio cuantitativo. Consiste en una secuencia de procesos en los que se lleva un orden, estos no pueden omitirse o saltarse. Todo surge de una idea la cual se tiene que delimitar, a partir de esta nacen interrogantes, se construye marco teórico como sustento, se plantea la hipótesis, se somete a comprobación tomando como fundamento la medición y análisis de variables y por último se realizan conclusiones.

El enfoque está centrado en la medición por lo tanto los fenómenos a tratar deben poder ser observados y que pertenezcan al mundo real.

La investigación a desarrollar tendrá una secuencia establecida, partiendo de la idea de prestar más atención en las cuentas por cobrar a través del control interno.

2.1.2.2. De acuerdo a su fin:

Es propositiva. Proceso que consiste en comprender las características y condiciones a las que se enfrenta una muestra con respecto al alcance de un logro. Utiliza técnicas y procedimientos para diagnosticar y superar problemas mediante la búsqueda de soluciones a través de la relación de factores.

La investigación tiene como objetivo general la propuesta de un diseño de sistema de control interno que contribuya a mejorar la actual situación de las cuentas por cobrar y superar los desperfectos encontrados.

2.1.2.3. Por su alcance:

Es descriptivo. Parte del proceso de investigación cuantitativa que sirve como base para la determinación de la relación de variables. Consiste en recolectar información de las variables de forma independiente o agrupada con la finalidad explicar sobre las características de estas y precisar cómo se revelan. Se limita a describir al fenómeno en

un contexto determinado, lo que quiere decir que no se interesa por establecer relaciones de una variable con otra.

Nuestra investigación tratará de exponer e investigar al control interno que hoy en día posee la organización y de precisar los procedimientos realizados en las cuentas por cobrar, de esta forma, a través del conocimiento de cada variable se podrá identificar qué fallas existen en el control y qué alternativas de solución se podría dar para llevar un eficiente manejo de las cuentas por cobrar.

2.1.2.4. Por su periodo:

Es Transversal. Consiste en describir y analizar las variables en un momento específico, los procesos de recolección y análisis de datos ocurren en un solo instante.

Según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) el contexto determinado de la investigación para la recolección de datos se dará durante el periodo 2023 tal y cual lo expresa el título de nuestro proyecto.

2. 2. Población y muestra

2.2.1 Población

Conjunto total de elementos sobre el cual se desea obtener información en una investigación, siendo la base sobre la cual se determina a la muestra. La población está conformada por 9 trabajadores.

La investigación se realizará en la Estación Trapiche de la Empresa Aerogas del Norte SAC, esta estación cuenta con área operativa y área administrativa, esta última básicamente se encarga de realizar pedidos de GLP, cuadrar caja y cuenta corriente de la estación, atender requerimientos de los clientes a crédito y hacer el cuadre de ventas diario.

2.2.2 *Muestra*

Es un subconjunto de la población sobre la cual se lleva a cabo el estudio, esta es la representación del total.

Al tener la Estación Trapiche de la empresa Aerogas del Norte una población limitada, la muestra será la misma que esta, por lo tanto, se tendrá una muestra de tipo censal.

Conformada por:

Tabla 2

Muestra Empresarial

Cargos	Miembros
Administrador de la estación	1
Jefa de playa	1
Operarios	4
Contador General-PerezBarrientos SAC	1
Encargada de Finanzas	1
Encargado del Área de Sistemas	1
TOTAL	9

2. 3. Técnicas, instrumentos, equipos, materiales (según corresponda)

2.3.1 *Técnicas*

Las técnicas utilizadas para la recolección de información fueron: encuesta y entrevista.

2. 3. 1. 1. Encuesta

Según (Malhotra, 2008) la encuesta es definida como la aplicación de un cuestionario o interrogatorio estructurado a un conjunto de personas o muestra de la

población investigada obteniendo datos referentes a las actitudes, comportamiento, opiniones, intenciones, etilo, etc., por medio de un grupo de preguntas

Las encuestas permiten obtener información, llegar a conclusiones y obtener soluciones a problemas específicos. Se utilizan procedimientos estandarizados con el objetivo de que el contexto no influya en la recolección de información, procurando que la entrevista se aplique en igualdad de condiciones evitando resultados erróneos.

2. 3. 1. 2. Entrevista

La entrevista es una técnica que por medio del dialogo permite obtener información de primera mano referente al objeto de estudio, consiste en una integración dialéctica entre el sujeto y el objeto, dándose a través de un conjunto de preguntas que reflejarán por medio de las respuestas el punto de vista del entrevistado, mostrando únicamente un solo contexto.

La entrevista es definida como la obtención de información mediante una conversación de naturaleza profesional, es considerada una técnica de autoinformes, que generan información de diferentes contextos temporales proveniente de las personas que actúan en la realidad social (Yuni & Urbano, 2006).

2.3.2 Instrumentos

2. 3. 2. 1. Cuestionario

Es imprescindible que las preguntas contenidas en el cuestionario sean elaboradas de manera clara y precisa, esto quiere decir, que puedan ser comprendidas e interpretadas de la misma manera por cada una de las personas interrogadas. Las preguntas planteadas son referentes a las variables que se quieren medir y deben ser congruentes con el planteamiento del problema y las hipótesis de la investigación.

Según (Fábregues, Meneses, Rodriguez, & Helene, 2016) el cuestionario es un instrumento estandarizado utilizado para realizar la recolección de datos de

investigaciones cuantitativas fundamentalmente, haciendo uso de metodologías de encuestas

2.3.2.2. Guía de entrevista

La guía de entrevista sirve de ayuda para que esta se realice de forma eficaz, contendrá los temas y el listado de preguntas importantes y de apoyo preparadas por el investigador que interrogará al entrevistado las cuales servirán de guía para un correcto desarrollo. Debemos tener en claro que no es un cuestionario y que es considerada la base de la entrevista.

2.3.3 Equipos y materiales

Los equipos y materiales utilizados son los siguientes: laptop, internet, memoria USB, libros, tesis de pregrado, artículos científicos, lapiceros, lápices, borrador, tajador, plumones y resaltador hojas de bond A4, grabadora e impresora.

2.3.4 Procesamiento de datos: SPSS

Para la presente investigación se realizará el recojo de información mediante las herramientas de recolección de datos, para luego ser ingresados en un formato de Excel y realizar la correspondiente tabulación de datos, para finalmente procesar la información en el software SPSS versión 25.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1 Análisis e interpretación de los datos recolectados según técnica de encuesta

Tabla 3

Resumen de procesamiento de datos

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%	
Casos	Ca	Válido	9	100,0
		Excluido ^a	0	,0
		Total	9	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 4

Estadísticas de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad		de	
Alfa de Cronbach		N de elementos	
,939		28	

La presente investigación con sus 28 elementos del cuestionario es fiable con un estadístico de Alfa de Cronbach de 0,939 a un 95% de confianza.

Tabla 5

Estadísticas de total de elemento

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Conocimientos de funciones segun MOF	72,44	226,778	,699	,936

Conocimiento de objetivos a corto y largo plazo	72,33	229,000	,631	,937
Conciencia de la importancia de su función para objetivos	72,11	233,111	,710	,936
Experiencia de supervisión y corrección en funciones realizadas	72,33	250,250	,047	,942
Identificación de riesgos en cuentas por cobrar	72,11	229,111	,534	,939
Implementación de políticas para gestionar riesgos en cuentas por cobrar	72,56	234,528	,777	,936
Identificación temprana de errores en proceso de cuentas por cobrar	72,22	231,944	,902	,935
Experiencia de pérdidas significativas	71,33	264,000	-,537	,947
Generación de informes mensuales sobre cuentas por cobrar	72,33	233,250	,815	,935
Medidas preventivas para el personal con acceso a modificar	72,89	242,861	,386	,939
Operaciones de control gerencial en procedimientos	72,11	232,111	,750	,936
Auditorías internas periódicas en cuentas por cobrar	72,67	229,500	,858	,934
Contribución de datos a mejora organizacional	71,33	248,000	,146	,941
Organización de documentación contable de ventas	71,89	230,861	,769	,935
Fiabilidad de datos en el sistema de información	72,00	229,500	,765	,935
Contribución de sistemas de información al control y detección de riesgos	72,00	240,500	,590	,938

Evaluación periódica del desempeño del personal	72,89	239,861	,355	,940
Implementación rápida de medidas correctivas	72,22	229,694	,617	,937
Colaboración entre personal operativo y contable en monitoreo	72,44	226,028	,654	,937
Mejora de políticas mediante monitoreo de actividades	72,00	235,750	,463	,939
Flexibilidad de políticas de crédito a necesidades de clientes	72,22	228,944	,724	,936
Proceso establecido para aprobación y revisión de límites de crédito	72,44	231,278	,738	,936
Facilitación de transacciones con políticas de descuento	72,44	230,028	,787	,935
Información clara sobre criterios de descuento	72,44	235,778	,697	,936
Procedimiento y estrategias eficientes	71,89	231,111	,650	,936
Comunicación efectiva con clientes morosos	72,56	232,528	,704	,936
Evaluación del índice de morosidad	71,33	235,750	,427	,940
Comunicación con los departamentos del proceso de cobranza	72,44	230,028	,787	,935

3.1.1 Resultados de las opiniones de los informantes

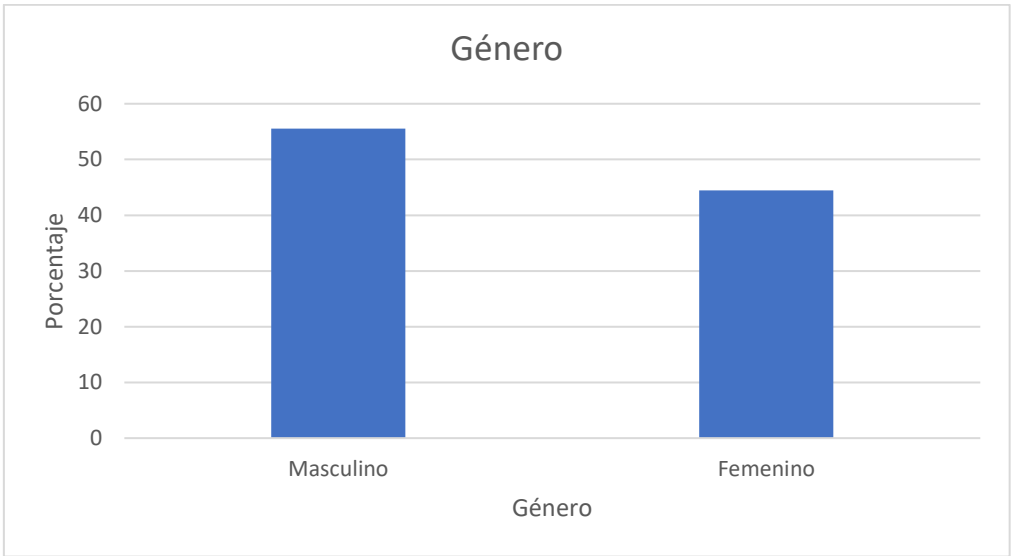
Tabla 6

Género

		Género			
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Masculino	5	55,6	55,6	55,6
	Femenino	4	44,4	44,4	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Figura 1

Género



Los encuestados fueron en un 55.6% del género masculino mientras que el 44.4% del género femenino.

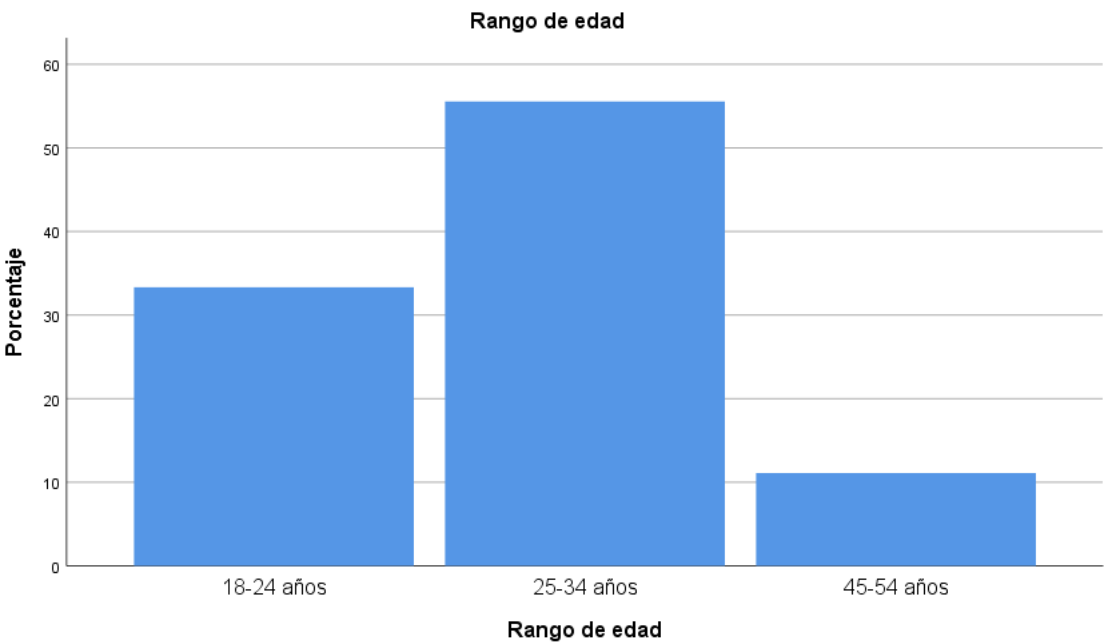
Tabla 7

Rango de edad

		Rango de edad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	18-24 años	3	33,3	33,3	33,3
	25-34 años	5	55,6	55,6	88,9
	45-54 años	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Figura 2

Rango de edad



Los rangos de edad son de 18-24 años un 33.3%, 25-34 años de un 55.6% y de 45-54 años un 11.1%. Generalmente la empresa contrata personal joven que está en la etapa de adquisición de experiencia laboral o profesional.

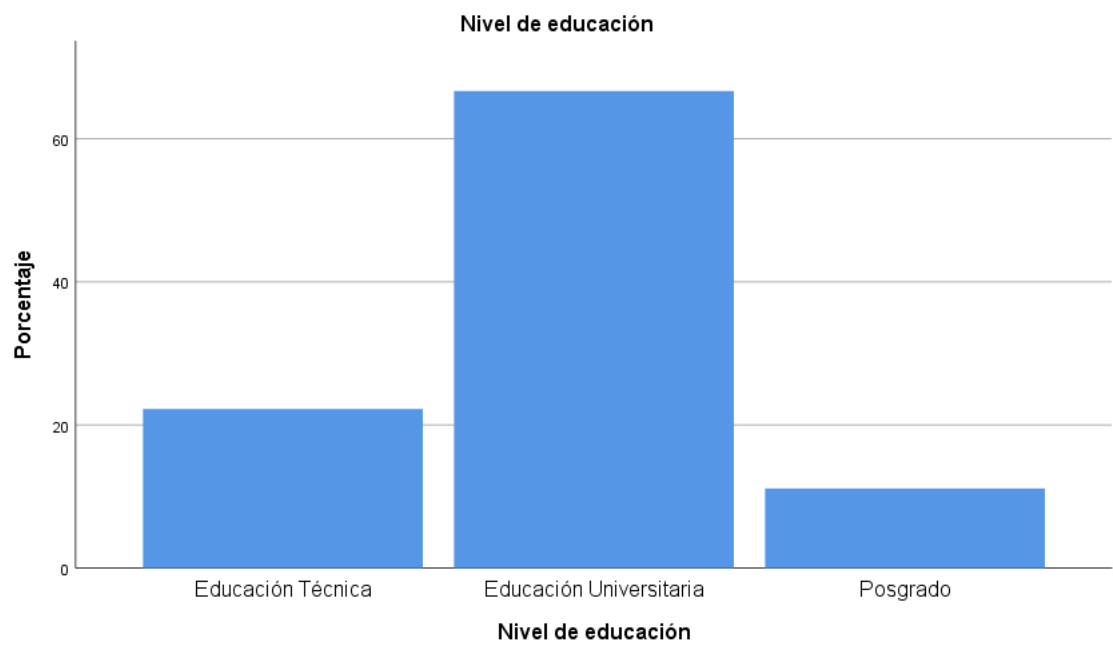
Tabla 8

Nivel de educación

		Nivel de educación		Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje		
Válido	Educación Técnica	2	22,2	22,2	22,2
	Educación Universitaria	6	66,7	66,7	88,9
	Posgrado	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Figura 3

Nivel de educación



Con lo que respecta al nivel de educación, un 22.2% tiene educación técnica, un 66.7% tiene educación universitaria y un 11.1% tiene posgrado. Un gran porcentaje del personal se le contrata cuando está aún cursando su carrera universitaria.

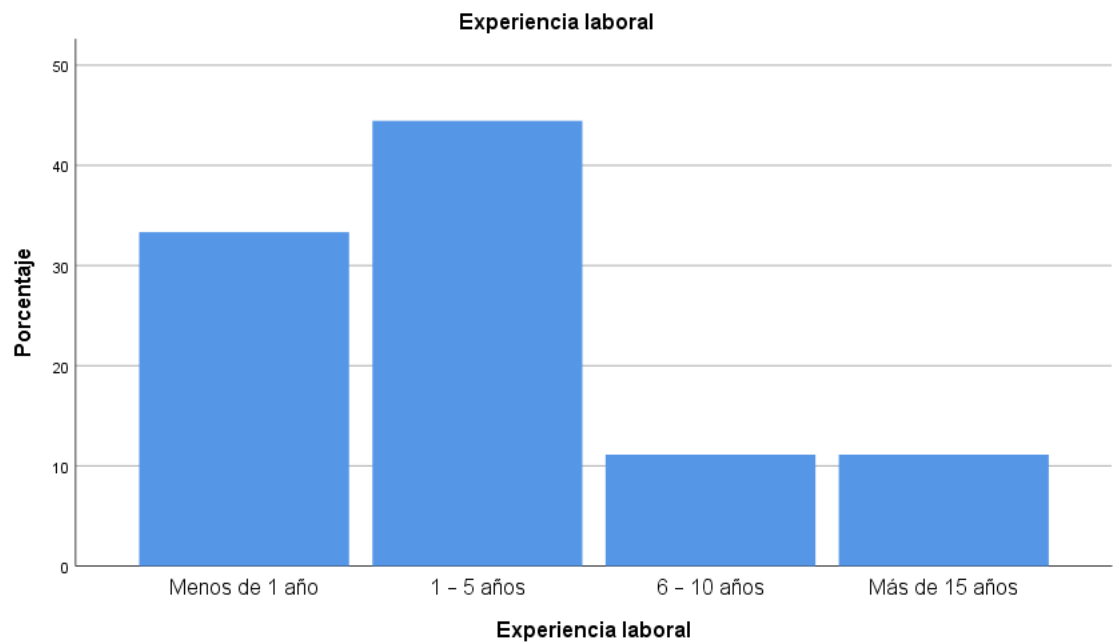
Tabla 9

Experiencia laboral

Experiencia laboral					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Menos de 1 año	3	33,3	33,3	33,3
	1 – 5 años	4	44,4	44,4	77,8
	6 – 10 años	1	11,1	11,1	88,9
	Más de 15 años	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Figura 4

Experiencia laboral



En experiencia laboral, menos de un año, en un 33.3%, de 1-5 años, un 44.4%, de 6-10 años un 11.1% y más de 15 años en un 11.1%. La empresa tiene un personal con muy poca experiencia.

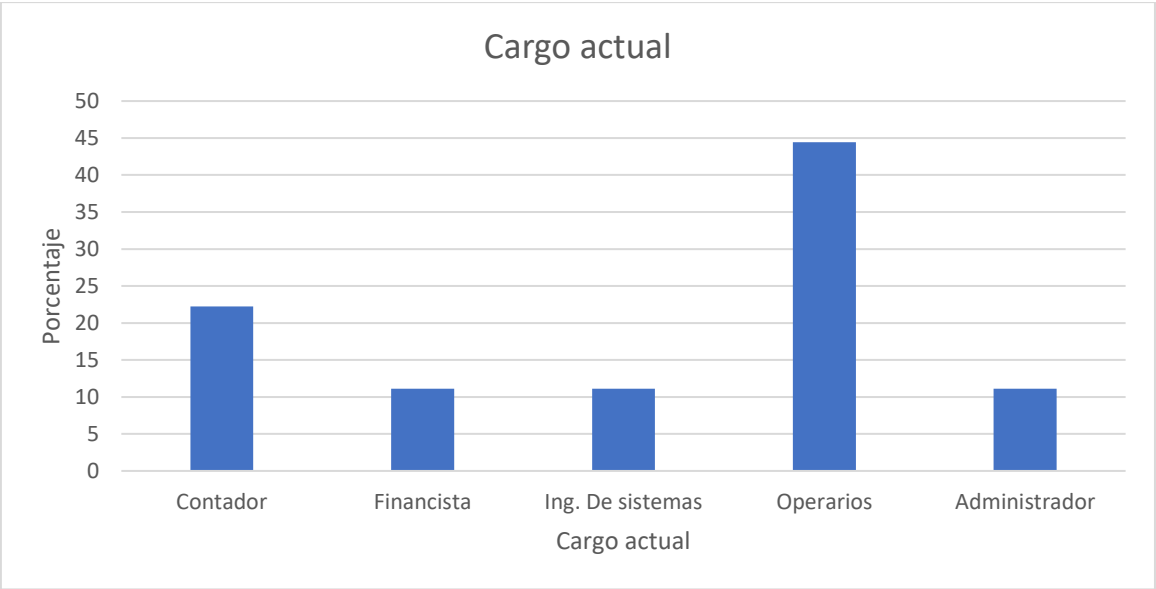
Tabla 10

Cargo actual

		Cargo actual			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Contador	2	22,2	22,2	22,2
	Financista	1	11,1	11,1	33,3
	Ing. De sistemas	1	11,1	11,1	44,4
	Operarios	4	44,4	44,4	88,9
	Administrador	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Figura 5

Cargo actual



El cargo actual que desempeñan, un 22.2% es contador, 11.1% es financista, 11.1% es ingeniero de sistemas, un 44.4% es operario y un 11.1% es administrador.

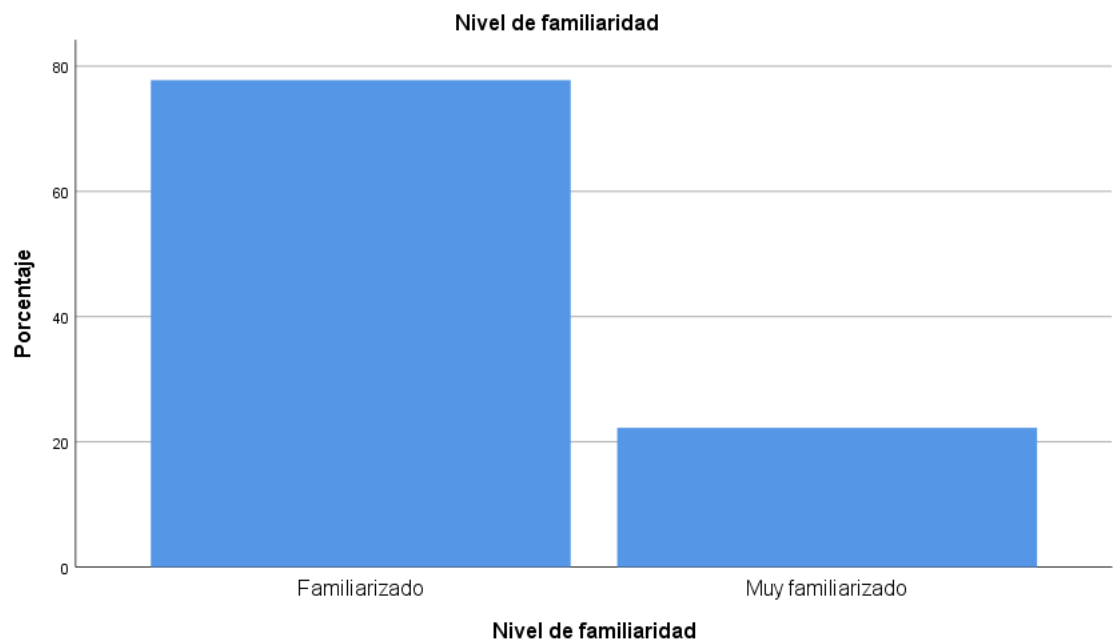
Tabla 11

Nivel de familiaridad

		Nivel de familiaridad		Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje		
Válido	Familiarizado	7	77,8	77,8	77,8
	Muy familiarizado	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Figura 6

Nivel de familiaridad



El nivel de familiaridad con los sistemas de cuentas por cobrar, un 77.8% está familiarizado y un 22.2% está muy familiarizado. Todos los encuestados están involucrados en los procesos de cuentas por cobrar.

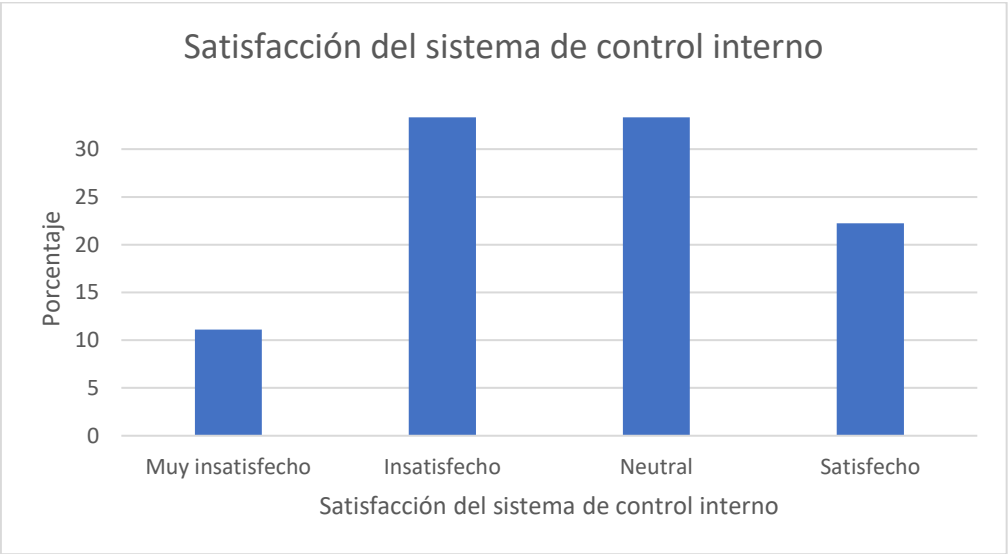
Tabla 12

Satisfacción del sistema de control interno

Satisfacción del sistema de control interno					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	1	11,1	11,1	11,1
	Insatisfecho	3	33,3	33,3	44,4
	Neutral	3	33,3	33,3	77,8
	Satisfecho	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Figura 7

Satisfacción del sistema de control interno



Un 11.1% está muy insatisfecho con el sistema de control interno, un 33.3% está insatisfecho, un 33.3% tiene opinión neutral y un 22.2% está satisfecho. No existe una plena satisfacción del personal con el sistema de control interno en cuentas por cobrar, lo que hace indicar que hay temas por hacer, corregir y mejorar.

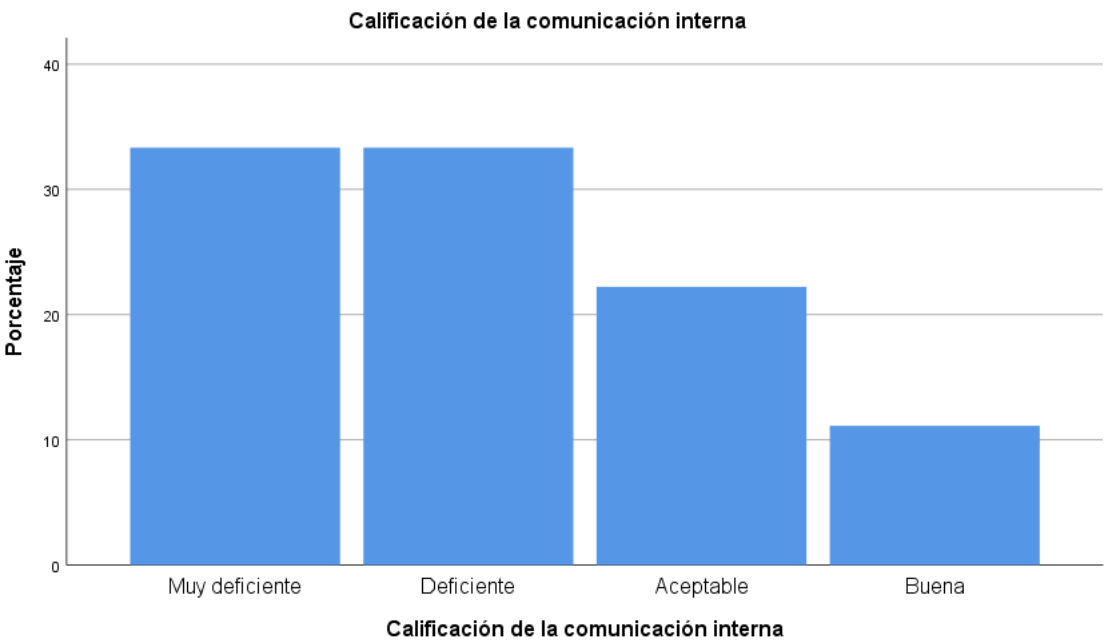
Tabla 13

Calificación de la comunicación interna

Calificación de la comunicación interna					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy deficiente	3	33,3	33,3	33,3
	Deficiente	3	33,3	33,3	66,7
	Aceptable	2	22,2	22,2	88,9
	Buena	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Figura 8

Calificación de la comunicación interna



Un 33.3% califica de muy deficiente la comunicación interna, un 33.3% de deficiente, un 22.2% de aceptable y un 11.1% de buena. Los departamentos no están teniendo comunicación lo que es sumamente importante en el manejo de cuentas por cobrar, no están funcionando como un sistema sino que se está actuando independientemente.

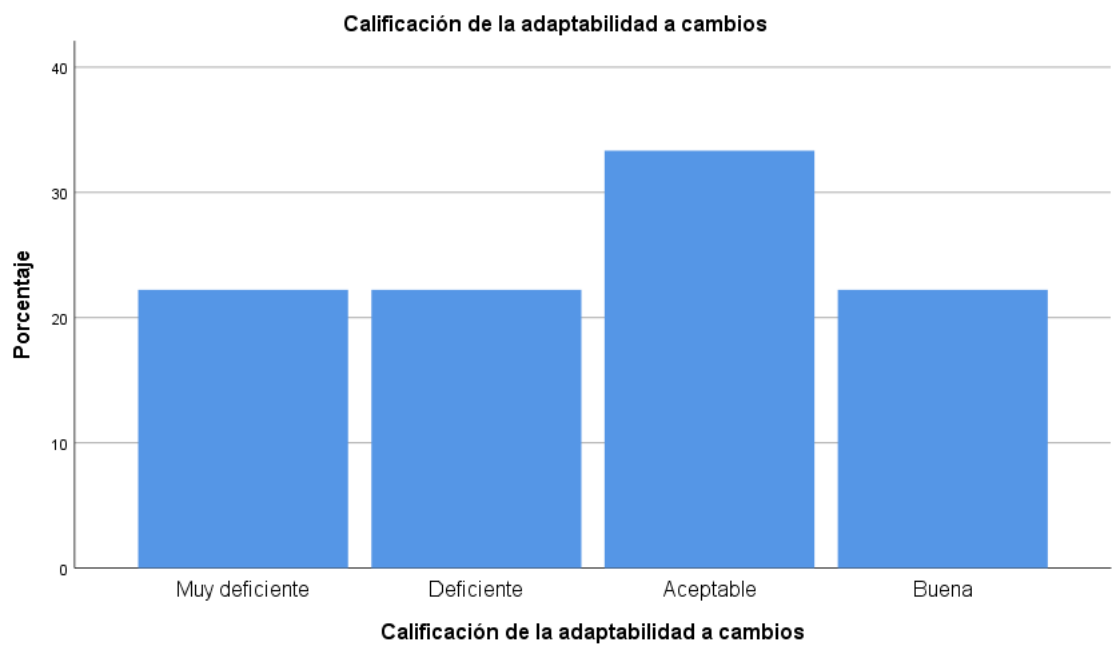
Tabla 14

Calificación de la adaptabilidad a cambios

Calificación de la adaptabilidad a cambios					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy deficiente	2	22,2	22,2	22,2
	Deficiente	2	22,2	22,2	44,4
	Aceptable	3	33,3	33,3	77,8
	Buena	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Figura 9

Calificación de la adaptabilidad a cambios



Un 22.2% calificación califica de muy deficiente la adaptabilidad a cambios de la empresa, un 22.2% opina que es deficiente, un 33.3% aceptable y un 22.2% de buena. Lo que se interpreta como que los departamentos no están actuando en conjunto, no existe sintonía, ya que un departamento se puede adaptar al cambio mientras que otro no, generando de que no se avance a la par por los atrasos que puedan ciertas áreas.

Tabla 15

Desafío de las cuentas por cobrar

Desafío de las cuentas por cobrar					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Retraso en los pagos de clientes	2	22,2	22,2	22,2
	Deficiente capacitación al personal	5	55,6	55,6	77,8
	Mala organización del personal	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Figura 10

Desafío de las cuentas por cobrar



Un 22.2% considera que el desafío más importante es el retraso en los pagos de clientes, un 55.6% considera que es la deficiente capacitación al personal y un 22.2% considera que es la mala organización del personal. Los encuestados identifican tres problemas principales que enfrenta la empresa afectando el control en cuentas por cobrar.

3.1.2 Conocimiento de componentes de sistema de control interno en cuentas por cobrar

3.1.2.1. Ambiente de Control

El propósito del análisis de la aplicación de este cuestionario es indagar sobre diversos aspectos relacionados con el ambiente de control dentro de la empresa, centrándose en aspectos clave como la alineación con el Manual de Organización y Funciones, la comprensión de los objetivos empresariales a corto y largo plazo, la percepción de la importancia de las funciones individuales para el logro de dichos objetivos, y la efectividad de la supervisión y corrección en el desempeño de las funciones.

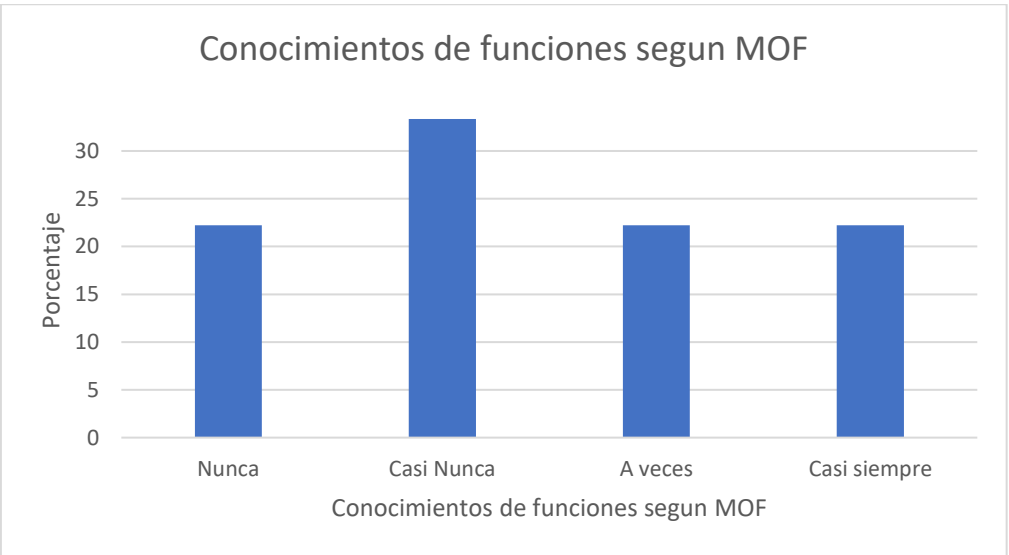
Tabla 16

Conocimiento de funciones según MOF

Conocimientos de funciones según MOF					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	22,2	22,2	22,2
	Casi Nunca	3	33,3	33,3	55,6
	A veces	2	22,2	22,2	77,8
	Casi siempre	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Figura 11

Conocimiento de funciones según MOF



Un 22.2% opina que nunca las funciones son realizadas teniendo en cuenta lo establecido en el MOF, un 33.3% casi nunca, un 22.2% opina que a veces y un 22.2% que casi siempre. No existe plenamente un cumplimiento de funciones según el MOF, algunos de los encuestados creen que no existe un manual como tal físicamente y otros recuerdan haberlo visto pero no recuerdan si lo que realizan está establecido en el manual.

Tabla 17

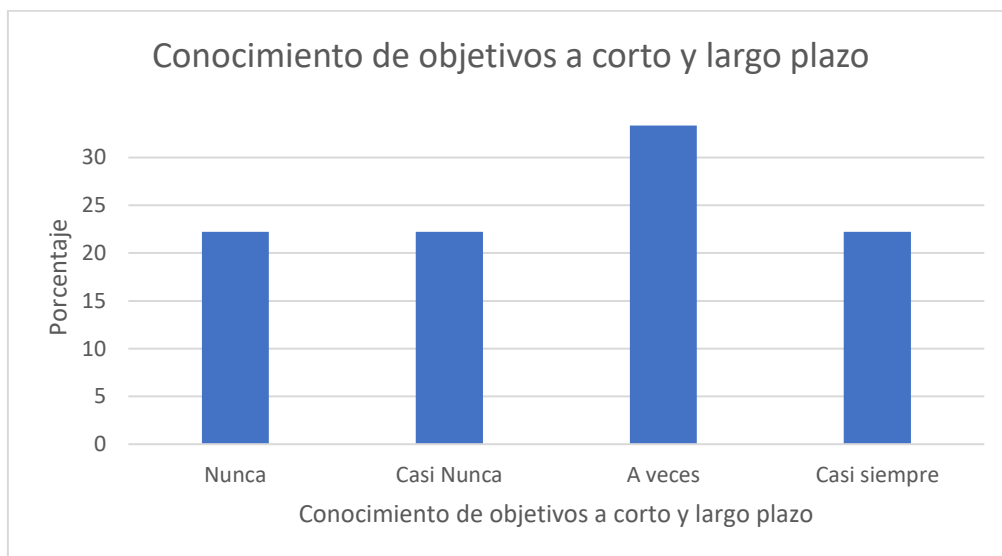
Conocimiento de objetivos a corto y largo plazo

Conocimiento de objetivos a corto y largo plazo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	22,2	22,2	22,2
	Casi Nunca	2	22,2	22,2	44,4
	A veces	3	33,3	33,3	77,8
	Casi siempre	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Figura 12

Conocimiento de objetivos a corto y largo plazo



Un 22.2% opina que nunca tiene conocimiento de los objetivos a corto y largo plazo, un 22.2% casi nunca, un 33.3% opina que a veces y un 22.2% que casi siempre. La mayoría de los encuestados no tiene presente lo que la empresa ha planificado lograr tanto a corto como a largo plazo, no existe un sentido de trabajo por parte de ellos, algunos colaboradores mencionaron que tenían noción de los objetivos, pero no supieron expresarlos.

Tabla 18

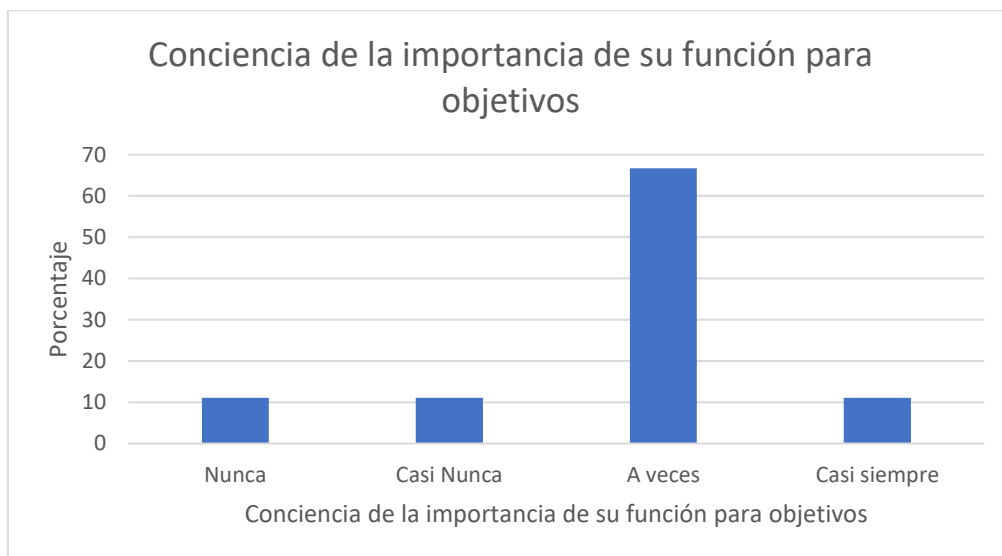
Conciencia de la importancia de su función para objetivos

Conciencia de la importancia de su función para objetivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	11,1	11,1	11,1
	Casi Nunca	1	11,1	11,1	22,2
	A veces	6	66,7	66,7	88,9
	Casi siempre	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Figura 13

Conciencia de la importancia de su función para objetivos



Un 11.1% nunca tiene conciencia de la importancia de su función para objetivos, un 11.1% casi nunca, un 66.7% opina que a veces y un 11.1% casi siempre. Existe la incertidumbre en los encuestados si es que la función que realizan, contribuye al cumplimiento de los objetivos, esto se produce debido a que desconocen qué es lo que la empresa ha planificado conseguir.

Tabla 19

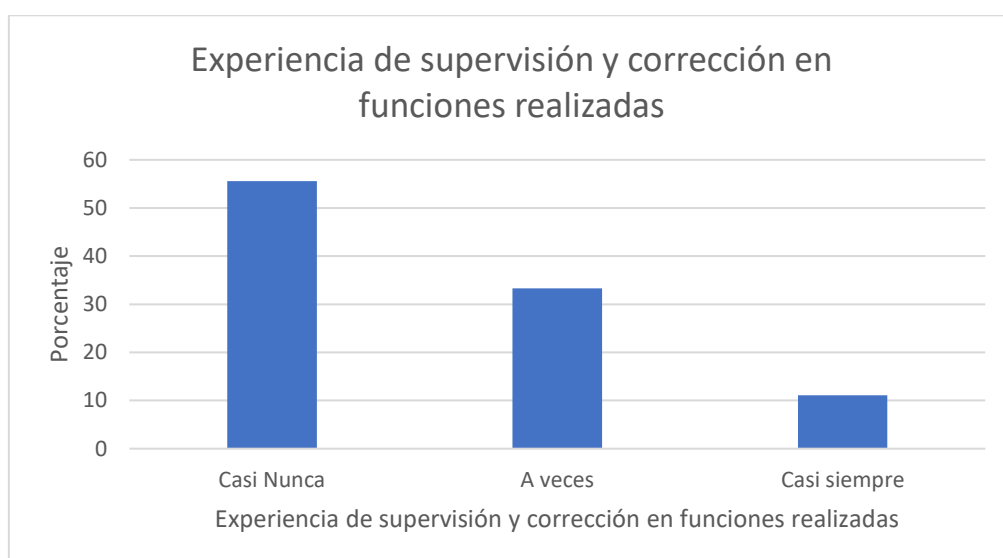
Experiencia de supervisión y corrección en funciones realizadas

Experiencia de supervisión y corrección en funciones realizadas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	5	55,6	55,6	55,6
	A veces	3	33,3	33,3	88,9
	Casi siempre	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Figura 14

Experiencia de supervisión y corrección en funciones realizadas



Un 55.6% opina que casi nunca se le ha supervisado y corregido la función que realiza, un 33.3% a veces y un 11.1% casi siempre. Se interpreta como que la empresa no supervisa todas las funciones que realiza cada trabajador según el departamento en el que trabaje, por lo que consecuentemente no tiene detectado que es lo que se pueda mejorar ni mucho menos implanta las medidas de corrección pertinentes.

3.1.2.2. Evaluación de riesgos

A través de la evaluación del riesgo se podrá identificar, gestionar y mitigar los riesgos inherentes asociados a las cuentas por cobrar en la empresa. En la aplicación del cuestionario se analizan aspectos clave como la identificación de los riesgos, la

implementación de políticas para contrarrestarlos, la efectividad de dichas políticas en la detección temprana de errores y la prevención de pérdidas significativas para la organización.

Tabla 20

Identificación de riesgos en cuentas por cobrar

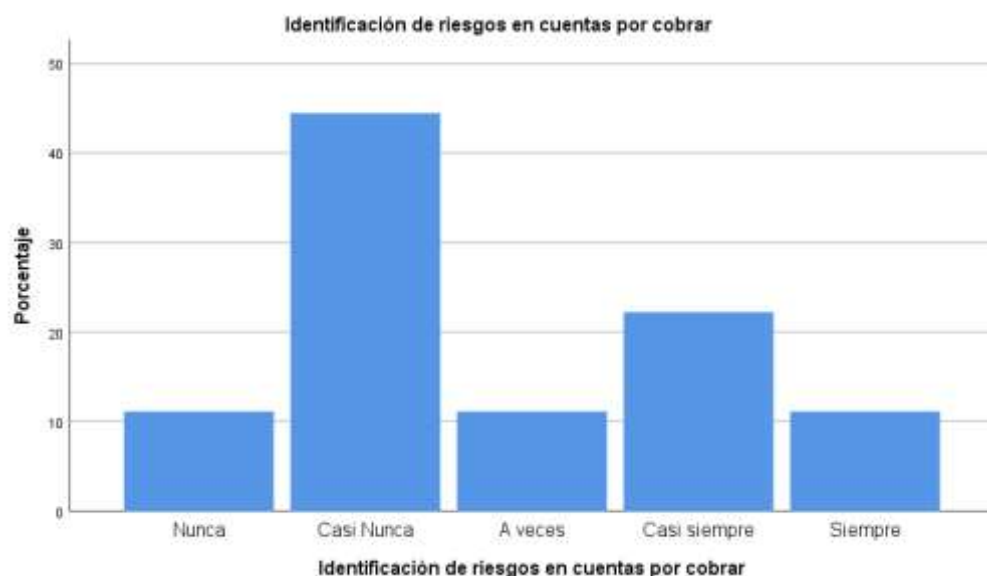
Identificación de riesgos en cuentas por cobrar

Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
------------	------------	----------------------	-------------------------

Válido	Nunca	1	11,1	11,1	11,1
	Casi Nunca	4	44,4	44,4	55,6
	A veces	1	11,1	11,1	66,7
	Casi siempre	2	22,2	22,2	88,9
	Siempre	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Figura 15

Identificación de riesgos en cuentas por cobrar



Un 11.1% opina que la empresa nunca tiene identificado cuáles son los riesgos inherentes que pueden surgir con las cuentas por cobrar, un 44.4% casi nunca, un 11.1% opina que a veces, un 22.2% casi siempre y un 11.1% siempre. Los riesgos que tiene identificado la empresa son solo de algunos departamentos y no considera el del todo el sistema como tal, si la identificación del riesgo no se hace de forma totalizadora, no habrá un avance por lo que la prevención no se hará eficientemente.

Tabla 21

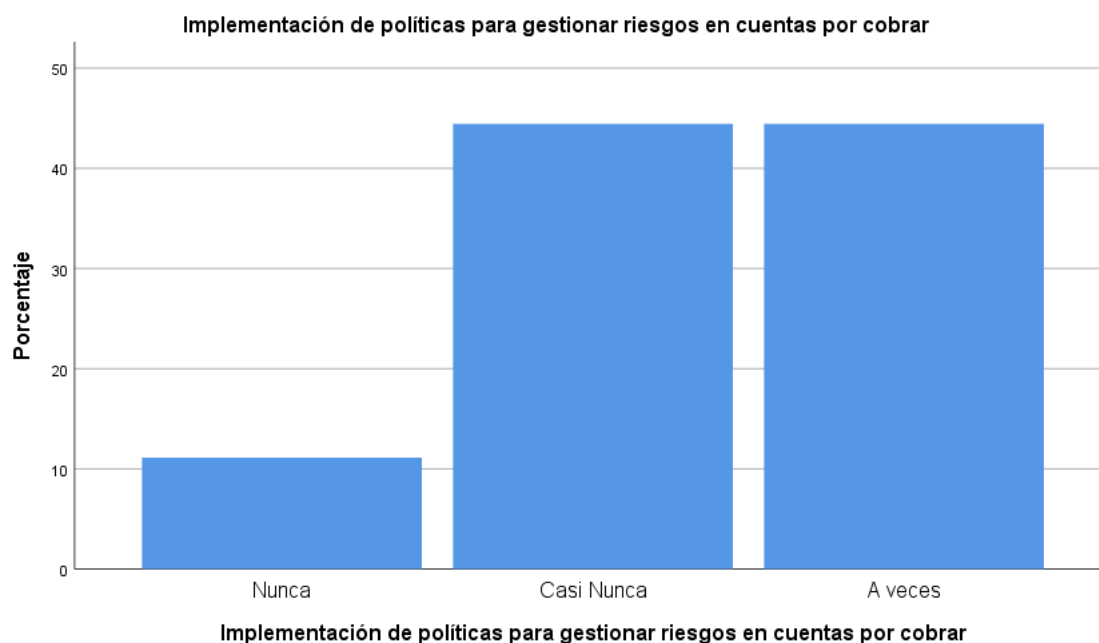
Implementación de políticas para gestionar riesgos en cuentas por cobrar

Implementación de políticas para gestionar riesgos en cuentas por cobrar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	11,1	11,1	11,1
	Casi Nunca	4	44,4	44,4	55,6
	A veces	4	44,4	44,4	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Figura 16

Implementación de políticas para gestionar riesgos en cuentas por cobrar



Un 11.1% opina que la empresa nunca ha implementado políticas para gestionar cuentas por cobrar, un 44.4% casi nunca y un 44.4% opina que a veces. Lo que se interpreta como que la empresa no enfatiza en la prevención de riesgos, no realiza ni existen políticas establecidas para subsanar posibles errores en la gestión de cuentas por cobrar.

Tabla 22

Identificación temprana de errores en proceso de cuentas por cobrar

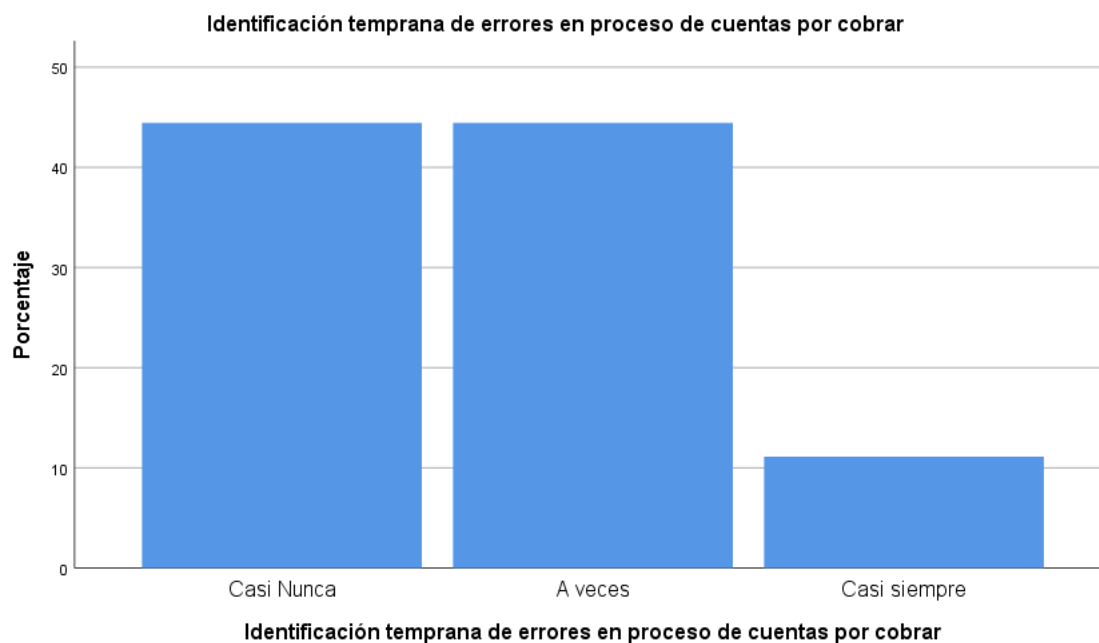
Identificación temprana de errores en proceso de cuentas por cobrar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	4	44,4	44,4	44,4

A veces	4	44,4	44,4	88,9
Casi siempre	1	11,1	11,1	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Figura 17

Identificación temprana de errores en proceso de cuentas por cobrar



Un 44.4% opina que la empresa casi nunca ha identificado tempranamente errores en proceso de cuentas por cobrar por medio de las políticas de crédito, un 44.4% a veces y un 11.1% opina casi siempre. Los encuestados no tienen conocimiento de cómo detectar anticipadamente posibles errores en el proceso de cuentas por cobrar, por lo que no existen como tal, políticas de crédito con las cuales el trabajador pueda guiarse y realizar una identificación temprana.

Tabla 23

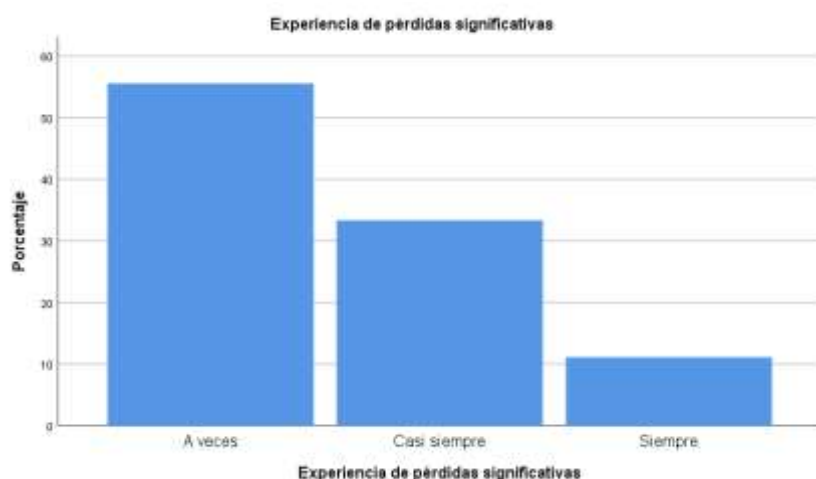
Experiencia de pérdidas significativas

Experiencia de pérdidas significativas			
Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado

Válido	A veces	5	55,6	55,6	55,6
	Casi siempre	3	33,3	33,3	88,9
	Siempre	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Figura 18

Experiencia de pérdidas significativas



Un 55.6% ha sido testigo a veces de pérdidas significativas para la organización por la falta de control en las cuentas por cobrar, un 33.3% casi siempre y un 11.1% siempre. A pesar que los encuestados han sido testigos y han informado casos de pérdidas significativas en la empresa, esto aún no ha tomado la conciencia necesaria para establecer las medidas oportunas y pertinentes, lo que se concluye es que la empresa no se centra en buscar los principales motivos que originaron la pérdida para intentar buscar una solución.

3.1.2.3. Actividades de control

En el análisis de las actividades de control se investiga sobre diversas prácticas relacionadas con el control interno en el área de cuentas por cobrar en la empresa. Se exploran aspectos clave como la generación de informes precisos, la implementación de medidas preventivas para proteger la integridad de los datos, la supervisión de la gerencia

en los procedimientos relacionados y la realización de auditorías internas para medir la eficiencia del control.

Tabla 24

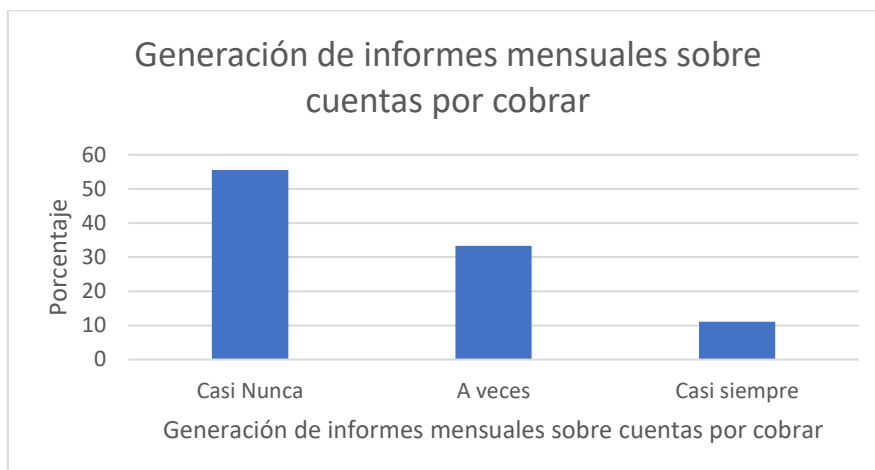
Generación de informes mensuales sobre cuentas por cobrar

Generación de informes mensuales sobre cuentas por cobrar					
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi Nunca	5	55,6	55,6	55,6
	A veces	3	33,3	33,3	88,9

Casi siempre	1	11,1	11,1	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Figura 19

Generación de informes mensuales sobre cuentas por cobrar



Un 55.6% afirma que casi nunca se generan informes mensuales sobre cuentas por cobrar, un 33.3% a veces y un 11.1% siempre. Los encargados del control no solicitan información mensual consolidada de las cuentas por cobrar, no tienen conocimiento de lo que realiza administración, el no tener rastreado las cuentas por cobrar a través de informes hace pensar de cómo es que se estarán reflejando las cuentas pendientes en el sistema, no hay un manejo simultáneo entre el control administrativo y el del sistema contable.

Tabla 25

Medidas preventivas para el personal con acceso a modificar

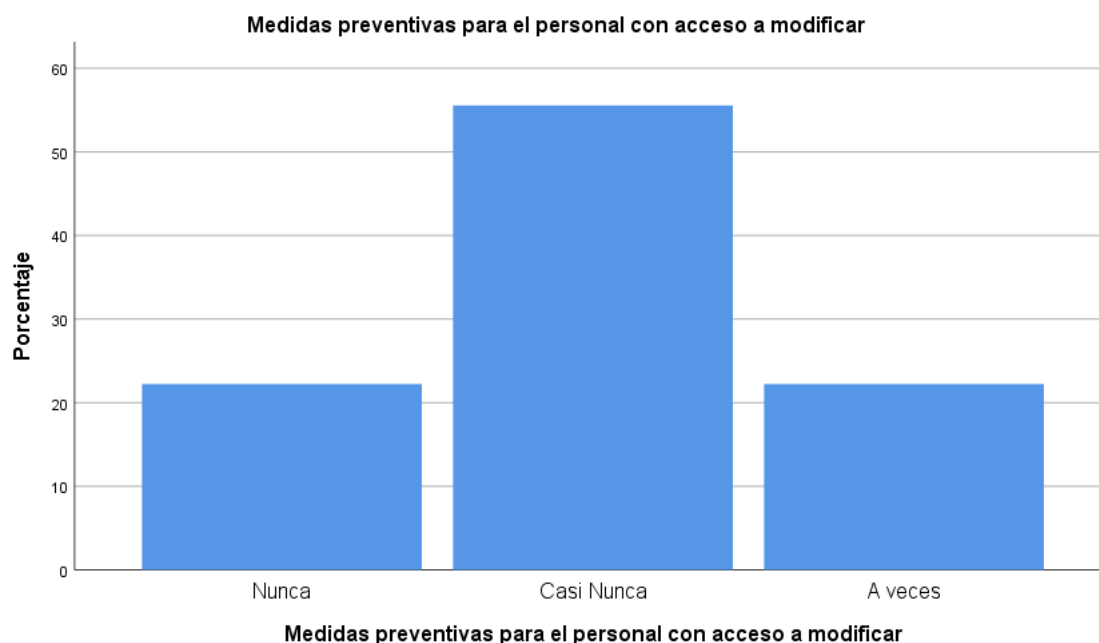
Medidas preventivas para el personal con acceso a modificar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	22,2	22,2	22,2
	Casi Nunca	5	55,6	55,6	77,8
	A veces	2	22,2	22,2	100,0

Total	9	100,0	100,0
-------	---	-------	-------

Figura 20

Medidas preventivas para el personal con acceso a modificar



Un 22.2% opina que nunca se toman medidas preventivas para con las personas que trabajan con el sistema contable y tienen acceso a modificar las cuentas por cobrar, un 55.6% casi nunca y un 22.2% a veces. Los encuestados en la realización de sus labores no han tenido la inducción necesaria para poder interactuar correctamente con el sistema contable, sin embargo, es importante que se tenga en claro que los encargados de control saben perfectamente que estos tienen acceso a registrar por lo que también a modificar registros de cuentas por cobrar sin tener alguna restricción.

Tabla 26

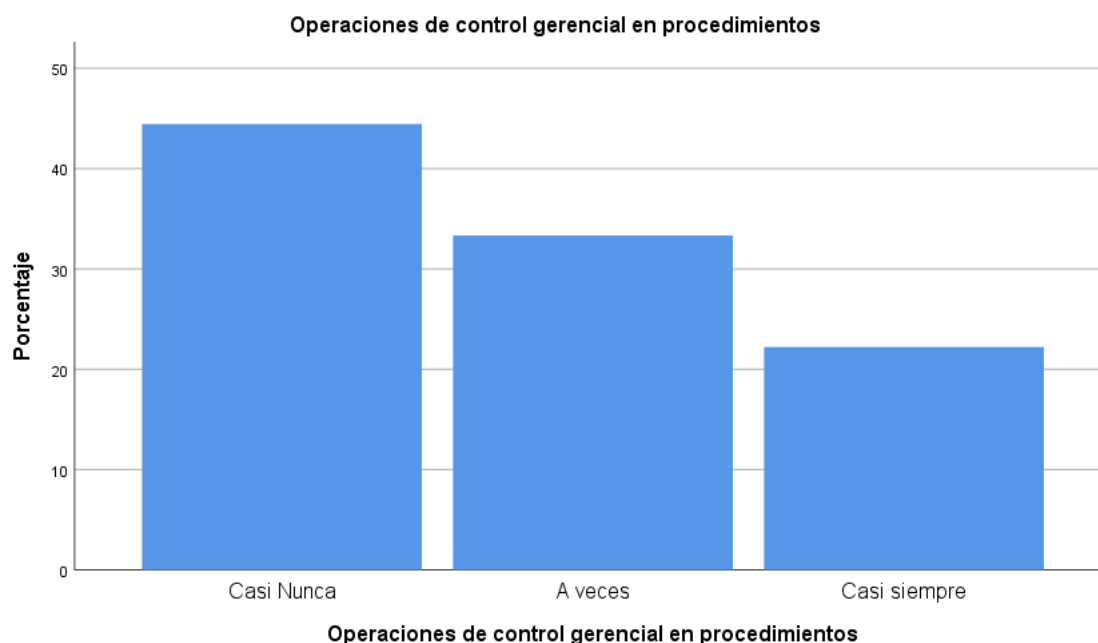
Operaciones de control gerencial en procedimientos

Operaciones de control gerencial en procedimientos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	4	44,4	44,4	44,4
	A veces	3	33,3	33,3	77,8
	Casi siempre	2	22,2	22,2	100,0

Total	9	100,0	100,0
-------	---	-------	-------

Figura 21

Operaciones de control gerencial en procedimientos



Un 44.4% opina que casi nunca se implementan operaciones de control por la gerencia referente a los procedimientos relacionados con las cuentas por cobrar, un 33.3% a veces y un 22.2% casi siempre. La Gerencia no tiene un plan de control para poder evaluar cómo se están manejando las cuentas por cobrar, tampoco se presentan informes mensuales, existiendo un descuido para con las cuentas por cobrar en esta estación que realiza una gran cantidad de operaciones a crédito.

Tabla 27

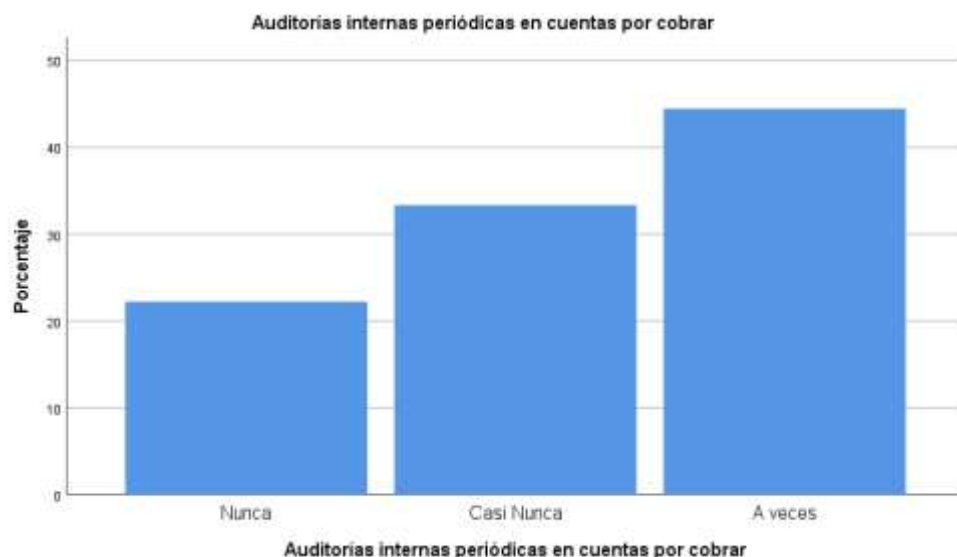
Auditorías internas periódicas en cuentas por cobrar

Auditorías internas periódicas en cuentas por cobrar					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	22,2	22,2	22,2
	Casi Nunca	3	33,3	33,3	55,6
	A veces	4	44,4	44,4	100,0

Total	9	100,0	100,0
-------	---	-------	-------

Figura 22

Auditorías internas periódicas en cuentas por cobrar



Un 22.2% opina que nunca se realizan auditorías internas constantemente en el área de cuentas por cobrar para medir la eficiencia del control interno, un 33.3% casi nunca y un 44.4% a veces. No existe cómo medir la eficiencia de los procedimientos en cuenta por cobrar, por lo mismo que no existe un equipo de auditoría interna que funcione como tal dentro de la empresa, el conocimiento general del llevado de cuentas por cobrar solo lo sabe el administrador y no los demás departamentos que intervienen en el proceso.

3.1.2.4. Sistema de Información

Por medio del análisis del sistema de información se realizará la investigación referente a la eficiencia del sistema utilizado y su efectividad al generar reportes vinculados a las cuentas por cobrar de la organización. Al realizar el cuestionario se estudiarán aspectos relevantes como: importancia de la generación de información de los trabajadores, organización documentaria durante el proceso de venta, precisión de datos y aporte del sistema utilizado para el control y la detección de los riesgos.

Tabla 28

Contribución de datos a mejora organizacional

Contribución de datos a mejora organizacional					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	5	55,6	55,6	55,6
	Casi siempre	3	33,3	33,3	88,9
	Siempre	1	11,1	11,1	100,0

Total	9	100,0	100,0
-------	---	-------	-------

Figura 23

Contribución de datos a mejora organizacional



Un 55.6% opina que a veces los datos que ingresan de las actividades que realiza al ser transformados en información aportan a la mejora de las áreas de la organización, un 33.3% casi siempre y un 11.1% siempre. No existe una certeza como tal de los colaboradores de que la información que ingresan en el sistema de información contribuya directamente a tomar decisiones en razón de la mejora de las áreas.

Tabla 29

Organización de documentación contable de ventas

Organización de documentación contable de ventas					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	3	33,3	33,3	33,3
	A veces	3	33,3	33,3	66,7
	Casi siempre	3	33,3	33,3	100,0

Total	9	100,0	100,0
-------	---	-------	-------

Figura 24

Organización de documentación contable de ventas



Un 33.3% opina que casi nunca la documentación contable que brinda sustento de la venta de mercadería se encuentra adecuadamente organizada, un 33.3% a veces y un 33.3% casi siempre. Cada actividad que se realiza durante el proceso de la venta que genera una cuenta por cobrar tiene documentación contable que sustenta la operación, las respuestas de los encuestados se interpretan como que en general no todas las áreas intervinientes tienen una organización en la documentación, y si es que la tienen, lo hacen incompleto.

Tabla 30

Fiabilidad de datos en el sistema de información

Fiabilidad de datos en el sistema de información					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	11,1	11,1	11,1
	Casi Nunca	1	11,1	11,1	22,2
	A veces	5	55,6	55,6	77,8

Casi siempre	2	22,2	22,2	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Figura 25

Fiabilidad de datos en el sistema de información



Un 11.1% opina que el sistema de información nunca proporciona datos precisos y confiables para el proceso de provisión y realización de cuentas por cobrar, un 11.1% casi nunca, un 55.6% a veces y un 22.2% casi siempre. El sistema de información que tiene la empresa puede ser muy bueno para llevar el control de las cuentas sin embargo el problema está en que los colaboradores no saben utilizar esas herramientas, esto proporcionaría datos erróneos al momento de la toma de decisiones.

Tabla 31

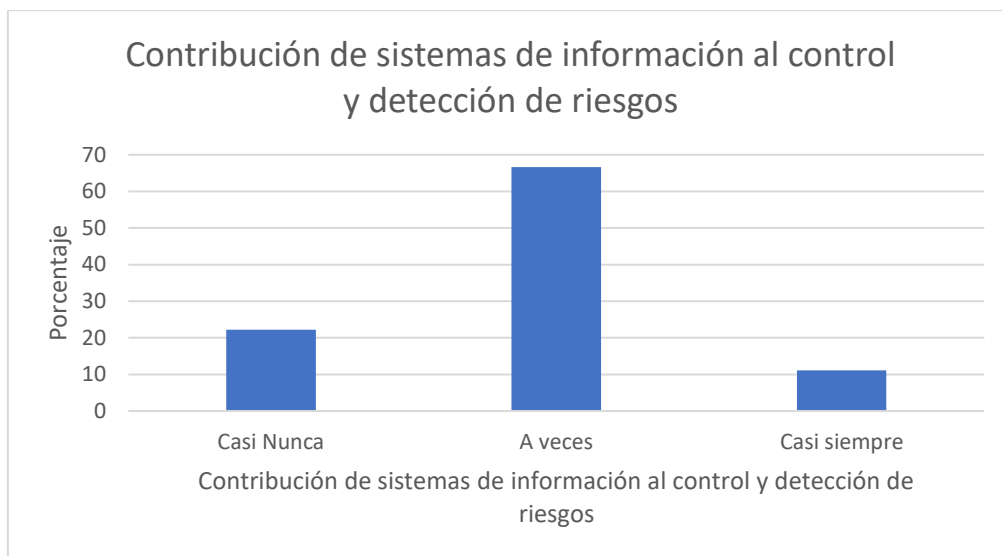
Contribución de sistemas de información al control y detección de riesgos

Contribución de sistemas de información al control y detección de riesgos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	2	22,2	22,2	22,2
	A veces	6	66,7	66,7	88,9

Casi siempre	1	11,1	11,1	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Figura 26

Contribución de sistemas de información al control y detección de riesgos



Un 22.2 opina que el sistema de información casi nunca contribuye en el control y la detección de riesgos en el tratamiento de las cuentas por cobrar., un 66.7% a veces y un 11.1% casi siempre. Los encuestados no tienen presente cómo el sistema información podría ayudar al control y detección de riesgos. Lo cual refleja que a pesar que el sistema tenga lo necesaria para poder contribuir al control interno, no sirve de apoyo a la organización si no se capacita al personal en su manejo.

3.1.2.5. Monitoreo de actividades

A través del análisis del monitoreo de actividades se identificará la eficiencia del proceso de seguimiento vinculado con el control interno en el área de cuentas por comprar en la organización. Por medio del cuestionario se examinan aspectos fundamentales como: control de funciones del personal, adopción rápida de acciones correctivas, interacción entre el personal operativo y contable, y si el monitoreo constante ha permitido la mejora de políticas existentes.

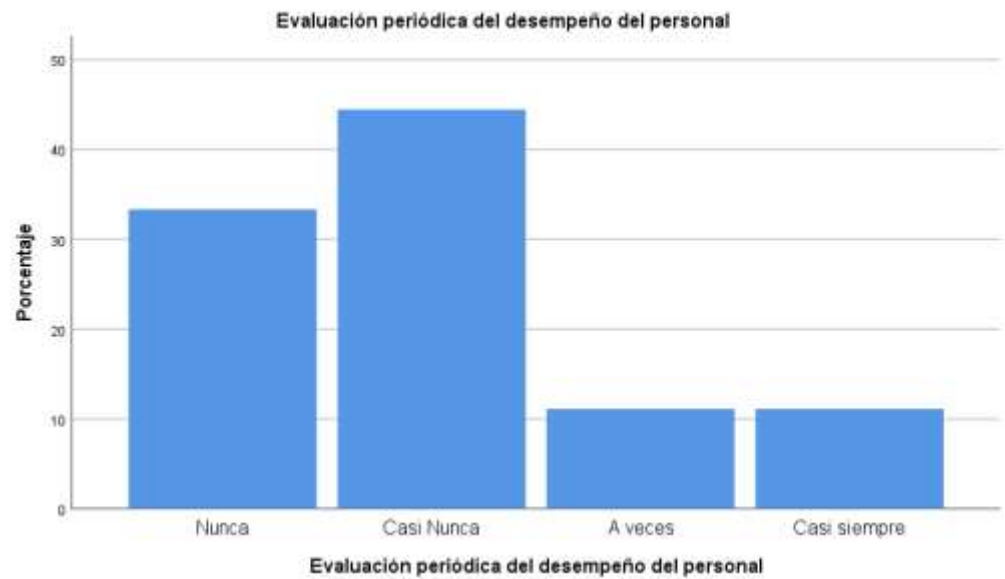
Tabla 32

Evaluación periódica del desempeño del personal

Evaluación periódica del desempeño del personal					
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	3	33,3	33,3	33,3
	Casi Nunca	4	44,4	44,4	77,8
	A veces	1	11,1	11,1	88,9
	Casi siempre	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Figura 27

Evaluación periódica del desempeño del personal



Un 33.3% opina que nunca se evalúa regularmente si las funciones asignadas al personal se están realizando correctamente conforme a los procesos, un 44.4% casi nunca, un 11.1% a veces y un 11.1% casi siempre. Los encuestados en el ejercicio de sus funciones no han recibido la evaluación pertinente para determinar si están llevando a cabo bien lo encomendado, lo cual podría ocasionar la identificación de errores de forma tardía, perjudicando la corrección oportuna de alguna falta cometida por los trabajadores.

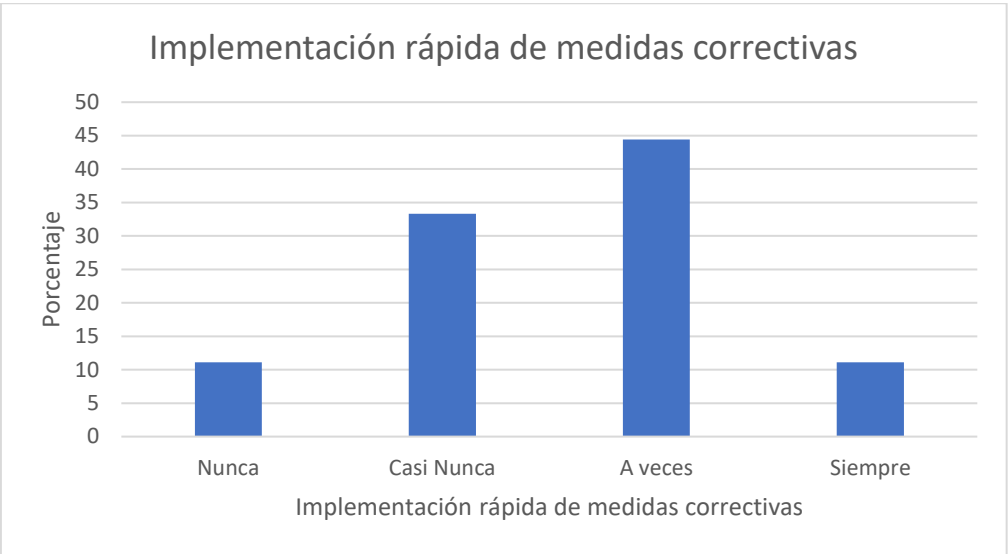
Tabla 33

Implementación rápida de medidas correctivas

Implementación rápida de medidas correctivas					
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	1	11,1	11,1	11,1
	Casi Nunca	3	33,3	33,3	44,4
	A veces	4	44,4	44,4	88,9
	Siempre	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Figura 28

Implementación rápida de medidas correctivas



Un 11.1% considera que nunca las medidas correctivas se implementan rápidamente cuando se identifican problemas, un 33.3% casi nunca, un 44.4% a veces y un 11.1% siempre. No existe rapidez en la implementación de medidas, la empresa puede detectar errores, pero no tiene un plan de corrección que permita actuar con eficiencia para la subsanación de la equivocación.

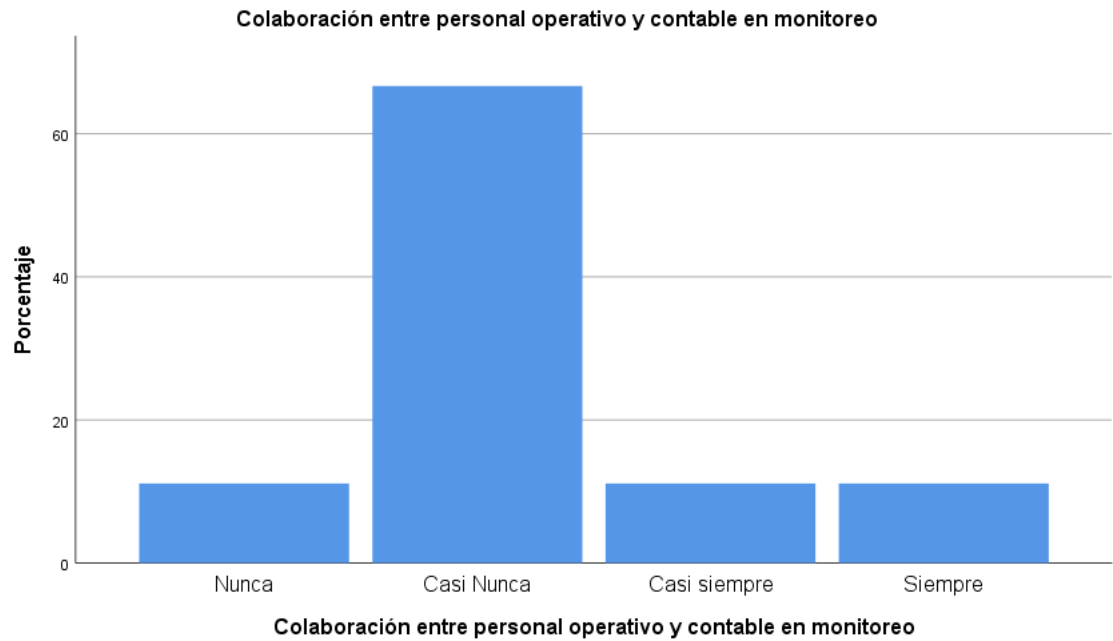
Tabla 34

Colaboración entre personal operativo y contable en monitoreo

Colaboración entre personal operativo y contable en monitoreo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	11,1	11,1	11,1
	Casi Nunca	6	66,7	66,7	77,8
	Casi siempre	1	11,1	11,1	88,9
	Siempre	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Figura 29

Colaboración entre personal operativo y contable en monitoreo



Un 11.1% considera que nunca existe colaboración entre el personal operativo y contable en el proceso monitoreo de cuentas por cobrar, un 66.7% casi nunca, un 11.1% casi siempre y un 11.1% siempre. No hay un contacto ni colaboración para el monitoreo de los procedimientos en cuentas por cobrar, están actuando independientemente, lo que se interpreta que no existe como tal un cruce de información necesario entre colaboradores de las diversas áreas.

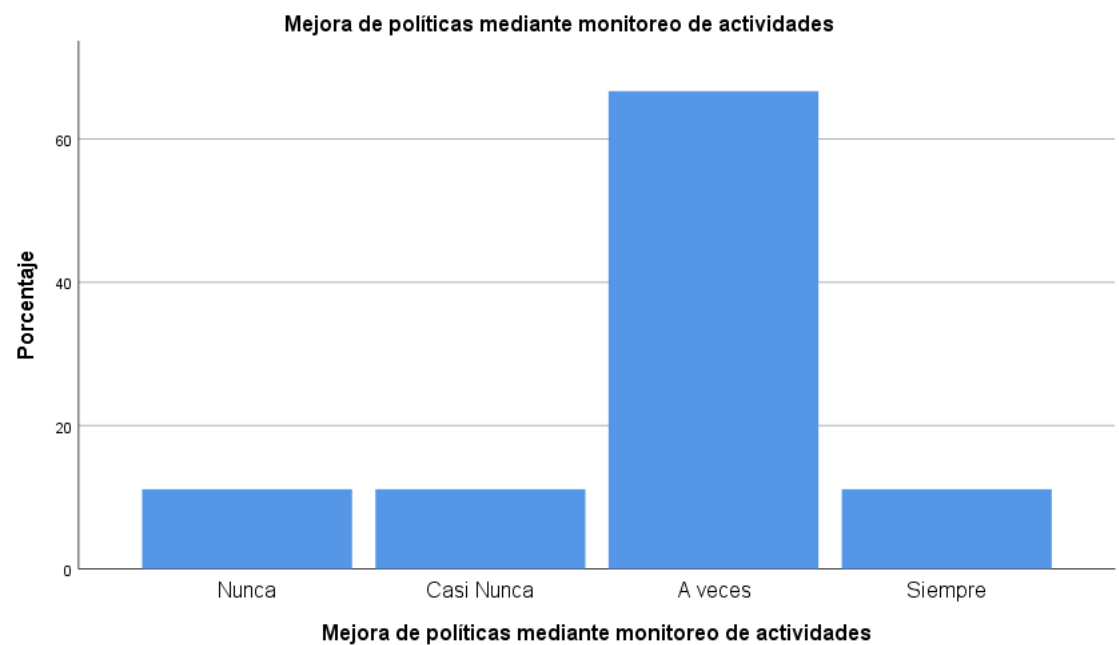
Tabla 35

Mejora de políticas mediante monitoreo de actividades

Mejora de políticas mediante monitoreo de actividades					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	11,1	11,1	11,1
	Casi Nunca	1	11,1	11,1	22,2
	A veces	6	66,7	66,7	88,9
	Siempre	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Figura 30

Mejora de políticas mediante monitoreo de actividades



Un 11.1% considera que nunca el monitoreo de actividades ha ayudado a ajustar y mejorar las políticas existentes., un 11.1% casi nunca, un 66.7% a veces y un 11.1% siempre. No hay seguridad en que el monitoreo que se realiza sea tomado de base para el mejoramiento de políticas, los trabajadores no se enteran de los ajustes y mejoras; concluyendo que no mantienen un monitoreo eficiente en la organización.

3.1.3. Conocimiento en políticas y procesos de cuentas por cobrar

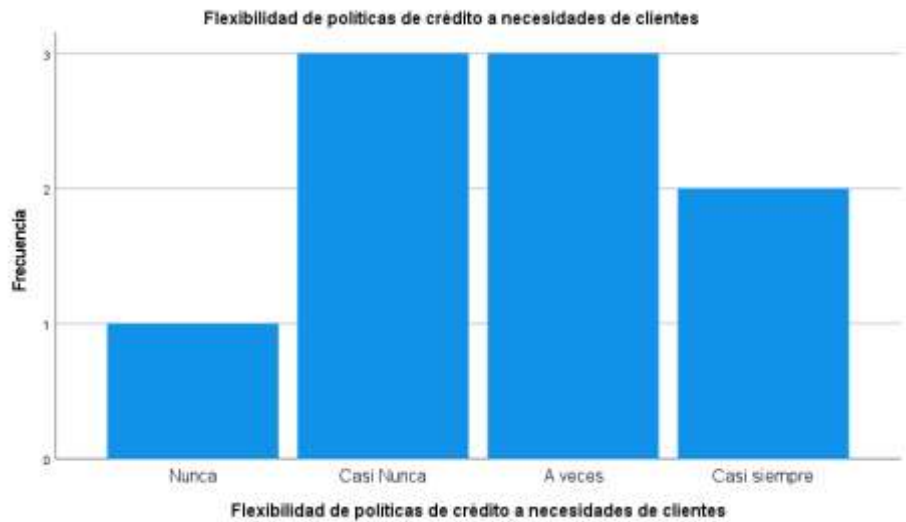
Tabla 36

Flexibilidad y adaptabilidad de políticas de crédito a necesidades de clientes

Flexibilidad de políticas de crédito a necesidades de clientes					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	11,1	11,1	11,1
	Casi Nunca	3	33,3	33,3	44,4
	A veces	3	33,3	33,3	77,8
	Casi siempre	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Figura 31

Flexibilidad y adaptabilidad de políticas de crédito a necesidades de clientes



Un 11.1% opina que nunca se mantiene políticas de crédito flexibles que se adapten a las necesidades de los clientes, un 33.3% opina que a casi nunca, un 33.3% opina que a veces y un 22.2% casi siempre. Se interpreta que existe un alto porcentaje que considera que es necesario un cambio en las políticas contables debido que estas no aportan en gran medida a la mejora de la empresa ya que no están adaptadas a las necesidades de los clientes, lo cual podría generar que los clientes decidan adquirir el combustible en la competencia.

Tabla 37

Proceso establecido para aprobación y revisión de límites de crédito

Proceso establecido para aprobación y revisión de límites de crédito					
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	1	11,1	11,1	11,1
	Casi Nunca	4	44,4	44,4	55,6
	A veces	3	33,3	33,3	88,9
	Casi siempre	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Figura 32

Proceso establecido para aprobación y revisión de límites de crédito



Un 11.1% opina que la empresa nunca ha presentado un proceso para la aprobación y revisión de límites de créditos, un 44,4% opina que casi nunca, un 33.3% a veces y un 11,1% casi siempre. Se interpreta que existe una alta proporción de encuestados que afirman que la empresa no cuenta con una adecuada estructura o transparencia en el proceso de aprobación de límites de créditos o incluso que a pesar de que cuenta con cierta revisión en dichos límites de crédito existen altas deficiencias en la comunicación e implementación.

Tabla 38

Facilitación de transacciones con políticas de descuento

Facilitación de transacciones con políticas de descuento					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	11,1	11,1	11,1
	Casi Nunca	4	44,4	44,4	55,6
	A veces	3	33,3	33,3	88,9
	Casi siempre	1	11,1	11,1	100,0

Total	9	100,0	100,0
-------	---	-------	-------

Figura 33

Facilitación de transacciones con políticas de descuento



Un 11.1% opina que nunca las políticas de descuento facilitan negociación de transacciones y la gestión de cuentas por cobrar, un 44.4% opina que casi nunca, un 33.3% opina que a veces y un 11.1% casi siempre. Se interpreta que las políticas de descuento no son totalmente atractivas para los clientes, por ello es necesario una revisión y la realización de ajustes para un mejor impacto en los procesos.

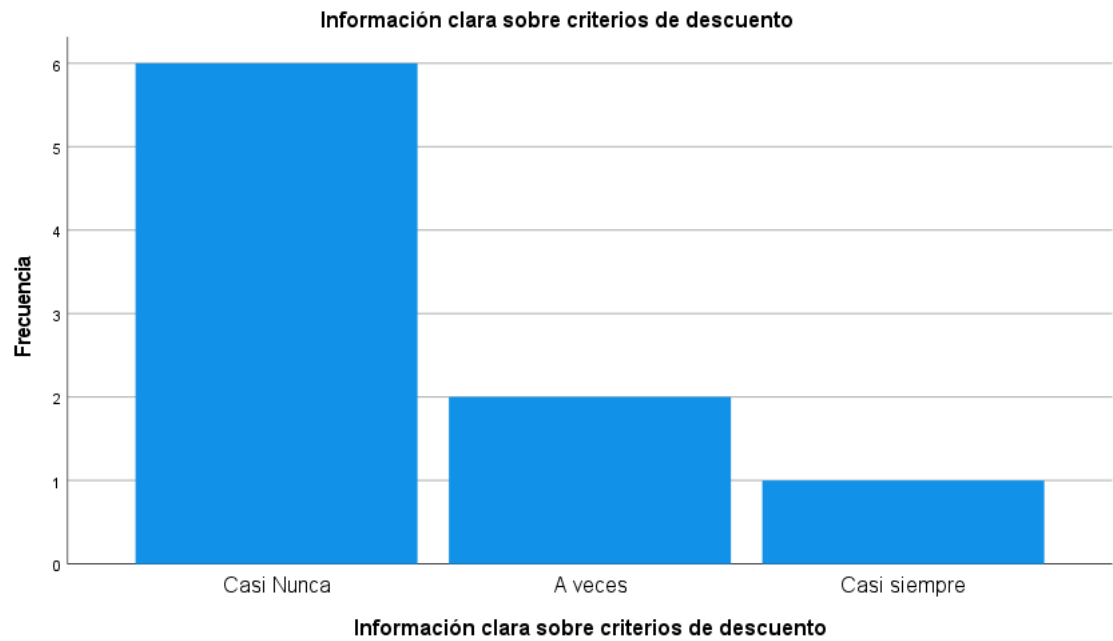
Tabla 39

Información clara sobre criterios de descuento

Información clara sobre criterios de descuento					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	6	66,7	66,7	66,7
	A veces	2	22,2	22,2	88,9
	Casi siempre	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Figura 34

Información clara sobre criterios de descuento



Un 66.7% opina que casi nunca se les brinda información clara sobre los criterios de descuento, un 22.2% opina que a veces y un 11.1% opina que casi siempre. Se interpreta que existe una notable carencia a la accesibilidad de la información respecto a los criterios de descuento o promociones generando un impacto negativo en el consumidor, a la vez afecta notablemente al reconocimiento de los ingresos y la estimación correcta de las cuentas por cobrar

Tabla 40

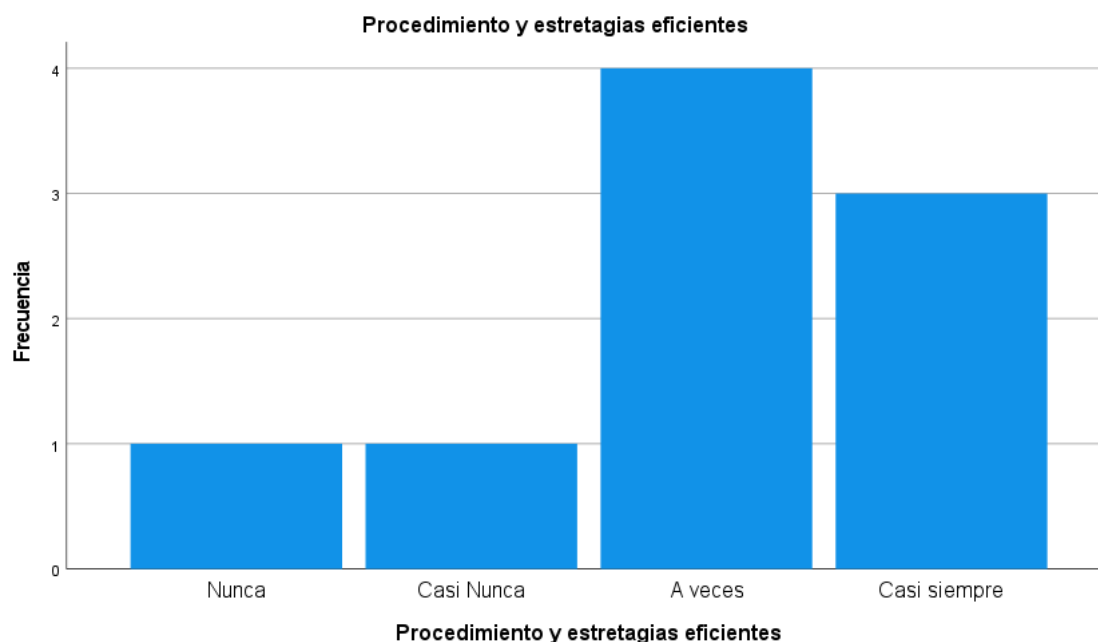
Procedimiento y estrategias eficientes

Procedimiento y estrategias eficientes					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	11,1	11,1	11,1
	Casi Nunca	1	11,1	11,1	22,2
	A veces	4	44,4	44,4	66,7
	Casi siempre	3	33,3	33,3	100,0

Total	9	100,0	100,0
-------	---	-------	-------

Figura 35

Procedimiento y estrategias eficientes



Un 11,1% opina que nunca los procedimientos y estrategias de cobranza son eficientes para recuperar las cuentas por cobrar, un 11.1% opina que casi nunca, un 44.4% a veces y un 33.3% opina que casi siempre. Se interpreta que los mecanismos utilizados actualmente no se encuentran definidos o no son aplicados idóneamente, lo cual genera un incremento en las moras e incobrables, repercutiendo negativamente en la liquidez de la organización. Es necesario tener en claro la importancia del personal capacitado, procedimientos claros y seguimiento constante.

Tabla 41

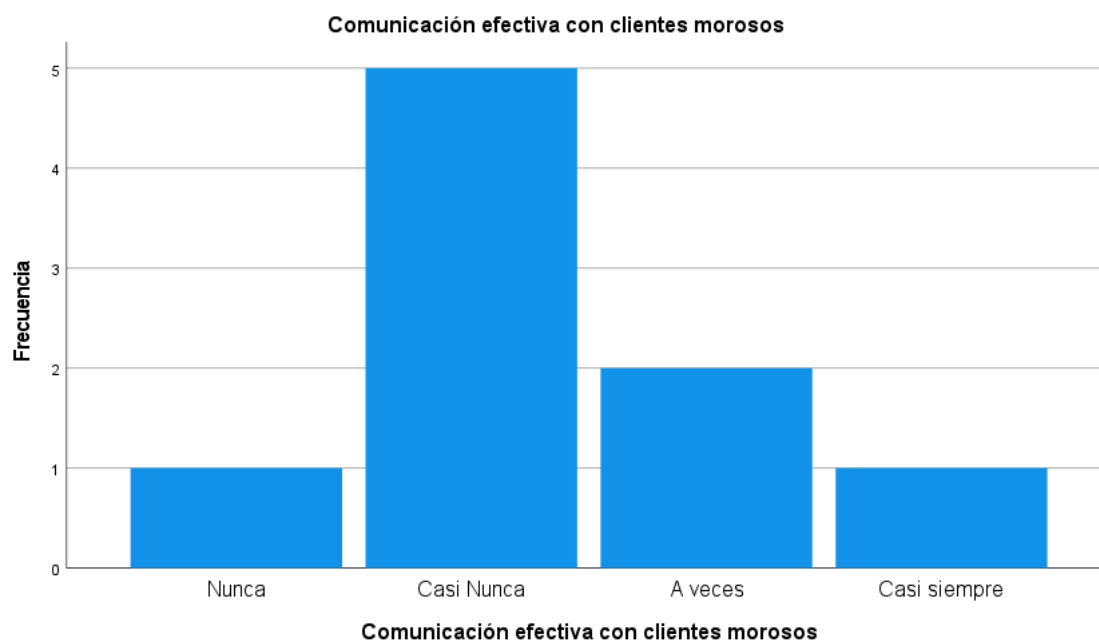
Comunicación efectiva con clientes morosos

Comunicación efectiva con clientes morosos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	11,1	11,1	11,1
	Casi Nunca	5	55,6	55,6	66,7
	A veces	2	22,2	22,2	88,9

	Casi siempre	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Figura 36

Comunicación efectiva con clientes morosos



Un 11.1% opina que nunca es efectiva la comunicación con clientes morosos, un 55.6% opina que casi nunca, un 22.2% opina que a veces y un 11.1% casi siempre. Se interpreta que podría no existir un seguimiento eficiente de cuentas por cobrar vencidas, lo que originaría que cada vez se incrementen y a la vez se esté dando una lenta rotación de cuentas por cobrar.

Tabla 42

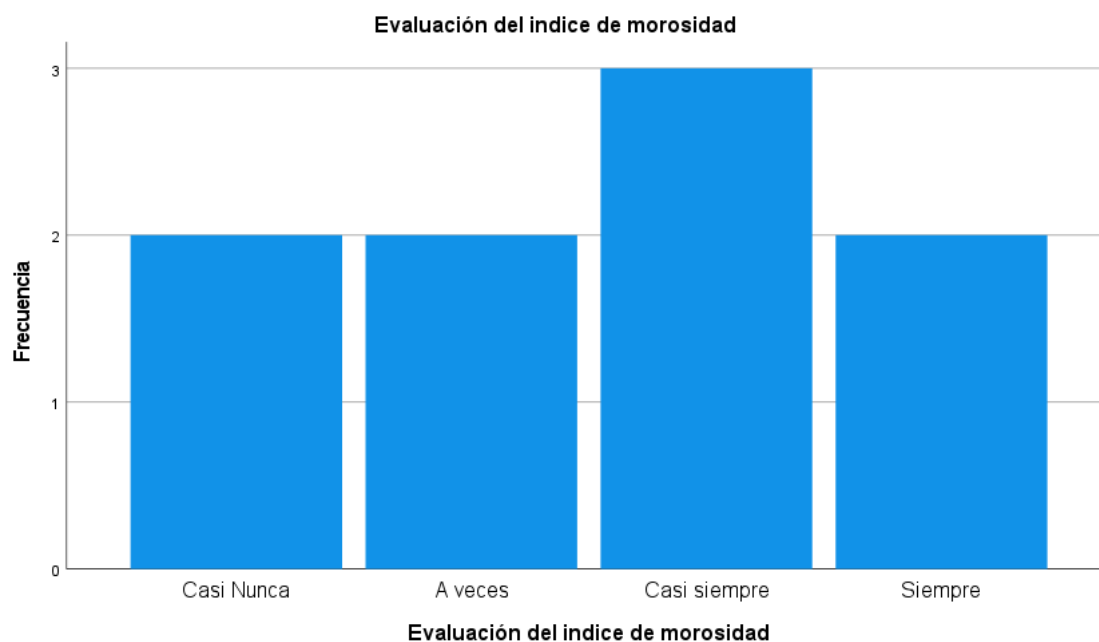
Evaluación del índice de morosidad

Evaluación del índice de morosidad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	2	22,2	22,2	22,2
	A veces	2	22,2	22,2	44,4

Casi siempre	3	33,3	33,3	77,8
Siempre	2	22,2	22,2	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Figura 37

Evaluación del índice de morosidad



Un 22.2% opina que casi nunca se evalúa el índice de morosidad en la organización, un 22.2% opina que a veces, un 33.3% opina que a casi siempre y un 22.2% siempre. Al tener respuesta divididas se interpreta que no se tiene la visibilidad ni el seguimiento adecuado del cálculo de este indicador, por lo que, a pesar de tenerlo en consideración, no se podría determinar si las políticas de crédito están siendo eficientes.

Tabla 43

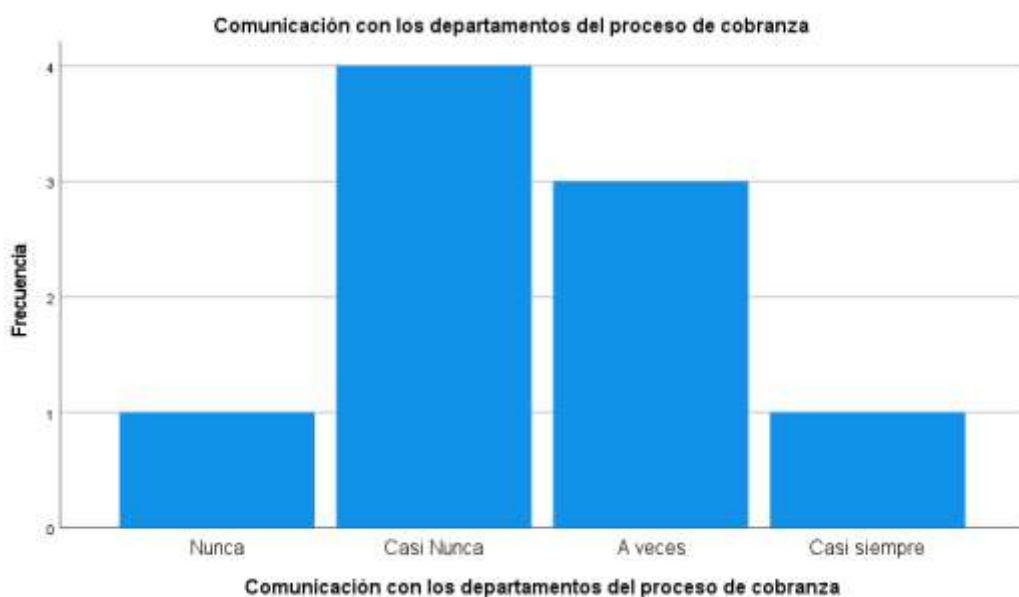
Comunicación con los departamentos del proceso de cobranza

Comunicación con los departamentos del proceso de cobranza					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	11,1	11,1	11,1
	Casi Nunca	4	44,4	44,4	55,6
	A veces	3	33,3	33,3	88,9

Casi siempre	1	11,1	11,1	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Figura 38

Comunicación con los departamentos del proceso de cobranza



Un 11.1% opina que nunca existe comunicación entre los departamentos que están involucrados en el proceso de cobranza, un 44.4% opina que casi nunca, un 33.3% opina que a veces y un 11.1% casi siempre. Se interpreta que no existe coordinación para llevar a cabo el proceso de cobranza, la comunicación es pilar importante para el fortalecimiento de la organización y sin ella no se cumplirá eficientemente ningún objetivo.

3.1.4. Análisis de la entrevista a la encargada de finanzas

De lo respondido por la encargada de Finanzas de la empresa Aero Gas del Norte S.A.C., se puede analizar lo siguiente:

La falta de una política formal escrita que defina los procedimientos del tratamiento de cuentas por cobrar sugiere una carencia en el ambiente de control de Aero Gas del Norte. La concesión de créditos basada en la intuición y la confianza personal, sin pautas

establecidas, puede aumentar la inconsistencia en las decisiones y el riesgo de pérdida financiera. La dependencia de la experiencia del personal en lugar de una capacitación adecuada también debilita el ambiente de control, ya que la falta de entrenamiento formal puede conducir a errores y retrasos en el manejo de cuentas por cobrar.

El riesgo más frecuente en las operaciones que generan cuentas por cobrar en Aero Gas del Norte es el impago por parte de los clientes. La amenaza de dejar de abastecer a la empresa y las excusas frecuentes para no pagar indican una falta de control sobre el riesgo crediticio. Las medidas tomadas para mitigar este riesgo, como solicitar garantías basadas en el historial de consumo y controlar los tiempos de entrega de reportes, son reactivas y podrían no ser suficientes para prevenir completamente el incumplimiento de pagos.

La dificultad en el cruce de información debido a la disparidad entre el sistema de ventas y el sistema contable representa un desafío significativo en las actividades de control de Aero Gas del Norte. Esta falta de integración puede dificultar la reconciliación de cuentas y la detección de discrepancias, lo que potencialmente podría llevar a errores en el manejo de cuentas por cobrar. Además, la distribución de funciones en el área de cuentas por cobrar carece de criterios claros y una estructura organizativa definida, lo que puede resultar en una asignación ineficiente de tareas y aumentar el riesgo de errores y fraudes.

Una de las deficiencias existente entre el sistema de isla y el sistema contable es que para la elaboración de información es imprescindible la intervención de un proceso humano, siendo lo ideal la generación de data de forma automática, lo cual produciría la entrega de información inmediata para la correcta toma de decisiones. A la vez se menciona que no existe un suministro constante de informes o reportes mensuales, originando que el personal a cargo no tenga conocimiento de la situación actual de las

cuentas por cobrar, llevando un inexistente control de la morosidad de los clientes, provocando la ineficiencia en la toma de decisiones.

Una de las debilidades organizacionales es que la empresa Aero Gas del Norte no realiza revisiones periódicas con la finalidad de identificar problemas en las cuentas por cobrar, lo cual representa un riesgo importante, debido a la falta de un ciclo o procedimientos que permitan un control interno idóneo de las cuentas por cobrar. Reconociéndose como deficiencia la falta de uso de la herramienta SENTINEL que la organización tiene a su disposición para realizar la búsqueda de los diversos clientes.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN

La empresa enfrenta una serie de desafíos importantes en el **ambiente de control** de su sistema de control interno. A través de la información obtenida se identifica una falta de estructura organizativa definida y que el sistema de control interno no está correctamente implementado. Una de las principales deficiencias identificadas es la falta de pleno cumplimiento de funciones según el Manual de Organización y Funciones (MOF), algunos trabajadores desconocen este manual y otros no tienen claro si las labores que realizan están contempladas en este, lo que puede llevar a la confusión y a la realización de tareas incorrectas o innecesarias. No se tienen internalizados los objetivos que la empresa ha planificado lograr, tanto de corto como a largo plazo, esto indica una

falta de comunicación efectiva por parte de la gerencia.

Se detectó ausencias de políticas claras, lo que representa un desafío, ya que la empresa parece depender en gran medida de la intuición y la experiencia individual de los trabajadores. La capacitación insuficiente y la falta de tiempo dedicado a la inducción del personal nuevo repercute directamente en la gestión de cuentas por cobrar generando retrasos y errores en la entrega de reportes.

Lo mencionado anteriormente contribuye a la idea de que el ambiente de control requiere de mejoras sustanciales, debido a que según (Vega De la Cruz & Marrero Delgado, 2021) es uno de los elementos más influyentes en el sistema de control interno, debido a que se considera un proceso estratégico que establece las bases para un funcionamiento efectivo del sistema.

Con lo que respecta a la **evaluación de riesgos**, la Estación Trapiche no cuenta con un proceso sistemático para la identificación y gestión de riesgos. Esta se limita a áreas específicas, sin considerar un enfoque integral que permita reconocer todas las amenazas relacionadas con el proceso de provisión y realización de cuentas por cobrar. La ausencia de políticas para abordar posibles errores en la gestión de cuentas por cobrar refleja una falta de interés en la prevención de riesgos por parte de la empresa. Esta falta de conciencia y acción puede resultar en pérdidas significativas en el futuro si no se toman medidas adecuadas para abordar las causas subyacentes de estos problemas. El riesgo más frecuente identificado en las operaciones de cuentas por cobrar es el impago por parte de los clientes, lo que plantea desafíos importantes. Las medidas actuales parecen ser principalmente reactivas, lo que puede no ser suficiente para prevenir completamente el incumplimiento de pagos y control de cuentas por cobrar.

Según (Quijano, 2005), la evaluación de riesgos capacita a la organización para tomar medidas proactivas en relación con la asunción, prevención, transferencia o

eliminación de eventos que puedan tener un impacto adverso en el cumplimiento de sus objetivos, así como para protegerla de los efectos resultantes de su ocurrencia. Aero Gas del Norte necesita adoptar un enfoque más integral y proactivo para identificar, evaluar y mitigar los riesgos potenciales, lo que no solo protegerá sus activos, sino que también promoverá su estabilidad financiera y reputación en el mercado.

La Estación Trapiche no ha establecido una distribución clara de funciones, lo que limita la eficiencia de las **actividades de control**. La falta de integración entre el sistema de ventas con el sistema contable, dificulta la reconciliación de cuentas y la identificación de discrepancias, lo que conlleva a errores en el manejo de cuentas por cobrar. La falta de un plan de control por parte de la Gerencia para evaluar el manejo de cuentas por cobrar en la estación es preocupante. La ausencia de informes mensuales y de un equipo de control interno dedicado a este fin dificulta aún más la capacidad de la empresa para medir la eficiencia de sus procedimientos en esta área. Esta falta de supervisión adecuada puede contribuir a un descuido en el manejo de cuentas por cobrar, a pesar de la alta cantidad de operaciones a crédito que realiza la estación.

Según (Quijano, 2005), Las actividades de control garantizan la aplicación efectiva de las normativas y pautas establecidas por la gerencia, así como el cumplimiento de los objetivos de la empresa. Esto se alcanza a través de una serie de factores fundamentales que refuerzan el contexto de supervisión interna y aseguran la productividad y eficacia de las operaciones de la entidad. La empresa debe priorizar abordar estas deficiencias estableciendo procesos más sólidos y eficaces para garantizar un control adecuado de sus cuentas por cobrar.

Con respecto al **sistema de información**, se presentan importantes limitaciones en la generación y organización de la información necesaria para la autorización de créditos, lo que compromete seriamente la efectividad del sistema de control interno.

Los trabajadores no tienen conciencia plena de la importancia de su labor en la producción de información, ni de su rol en la mejora de los procesos organizacionales, esta desconexión conlleva a que trabajen sin tomarle la debida importancia, afectando la calidad de la información producida. La falta de organización de la documentación contable en el proceso de ventas plantea un desafío importante, ya que, afecta notablemente la precisión y la disponibilidad inmediata de información de acuerdo con las necesidades gerenciales, así como incrementa la ineficiencia operativa y el aumento de errores u omisiones. Una de las mayores discrepancias es la fiabilidad de la información producida por el sistema por lo cual es importancia la constante capacitación para un adecuado manejo del sistema, lo cual destaca la inapropiada educación y conciencia por parte del personal referente a las capacidades y beneficios del sistema actual.

Según (Quinaluisa, Ponce, Muñoz, Ortega, & Pérez, 2018). El sistema de información es un elemento crucial, debido que por medio de ello se obtiene datos de las diversas acciones realizadas, desde el conocimiento del ambiente de control hasta la evaluación de los riesgos, lo cual es fundamental para la dirección de una empresa. El sistema de información hace referente a los múltiples métodos utilizados para realizar la identificación, recolección, clasificación y registro de la data arrojada de las operaciones diarias realizadas en una organización.

Con respecto al **monitoreo de actividades**, se identificaron diversas deficiencias considerables que deberían ser atendidas para llevar un adecuado control interno de las cuentas por cobrar. Falta de atención al personal en relación a las labores realizadas, debido que no se lleva a cabo una evaluación constante referente a las funciones desempeñadas pudiendo generar diversos errores que podrían pasar desapercibidos, a la vez es importante mencionar que el personal operativo y contable no se encuentra

mutuamente vinculado a pesar de la importancia de su papel para la producción de información en la toma de decisiones. No existe una adecuada respuesta ante problemas, debido que las medidas correctivas no son puestas en práctica inmediatamente lo cual podría generar que los problemas puedan evolucionar y convertirse en complicaciones que podrían haber sido evitadas.

Según (Quinaluisa, Ponce, Muñoz, Ortega, & Pérez, 2018). Durante monitoreo de actividades se debe evaluar continuamente a los diversos controles para identificar sus debilidades, realizar los cambios respectivos e identificar si están operando de acuerdo a lo ya planeado por la organización. El monitoreo de actividades permite identificar los puntos débiles para mejorarlos y mitigar los riesgos potenciales a futuro.

CAPÍTULO V: PROPUESTA

5. 1 Justificación de la propuesta

Debido a la deficiencia que presenta la organización Aero Gas del Norte S.A.C. en el manejo adecuado de las cuentas por cobrar se propone un sistema de control interno, el cual será entregado a la empresa para que sea aplicado y genere gradualmente mejoras en el proceso que conlleva las cuentas por cobrar, desde la venta realizada hasta la cobranza de la misma. Es importante resaltar que dicha propuesta servirá de modelo para empresas del mismo sector que presenten problemas similares.

Los requerimientos de crédito en una estación de servicios son habituales, a los clientes les conviene optar por esta forma de abastecer porque les otorga facilidad de pago, mejor organización, rapidez en su operatividad y demás. Es conveniente de que exista un sistema que permita responder de forma correcta y con celeridad las necesidades

de los clientes, debido a lo anteriormente mencionado es que se presenta la siguiente propuesta.

5. 2 Desarrollo de la propuesta

5.2.1 *Estructura Organizacional*

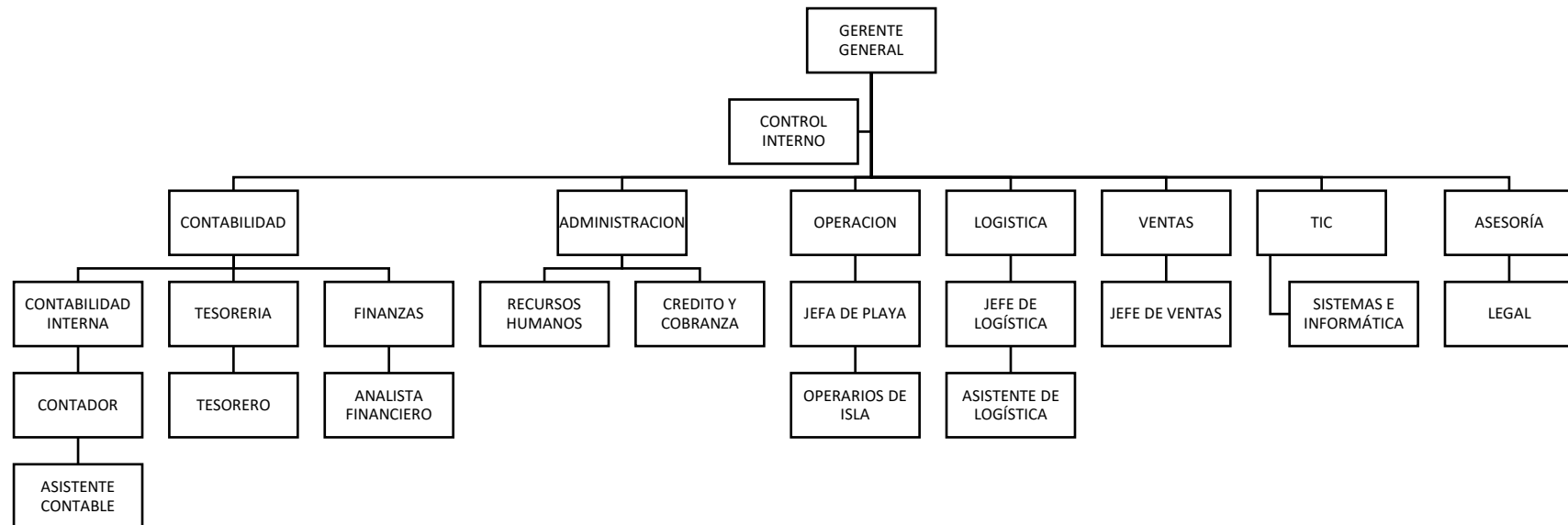
5. 2. 1. 1. Introducción

La estructura organizacional de la Estación Trapiche de la empresa Aero Gas del Norte S.A.C es la base para poder realizar una adecuada distribución de funciones, conocer las responsabilidades y nivel de autoridad; por ello, una correcta estructura organizacional produce que se realice la supervisión de operaciones, prevención de riesgos, y detección de irregularidades

5. 2. 1. 2. Actualización de la estructura organizacional

Figura 39

Estructura Organizacional



5. 2. 1. 3. Objetivos

Gerente General

Representar legalmente a la organización, priorizando los intereses empresariales.

Dirigir las operaciones de la empresa, asegurándose que se cumplan los objetivos a corto y largo plazo.

Velar por el cumplimiento del sistema de control interno, priorizando la implementación de medidas necesarias para minimizar riesgos, reforzar la transparencia y asegurar la sostenibilidad de la empresa.

Contabilidad

- Contabilidad interna

Asegurar una correcta elaboración de los registros contables vinculados a las cuentas por cobrar, garantizando su integridad, a través de revisiones periódicas.

Elaboración de reportes financieros mensuales, en donde podremos ver reflejado como varían los saldos en cuentas por cobrar y pagar mes a mes, dichos reportes deberán ser comparados con los saldos que mantiene el área de créditos y cobranzas, evitando duplicidad y errores.

Certifica la utilización de las normas contables y tributarias

- Finanzas

Evalúa a los clientes respecto a su situación financiera, con la finalidad de decidir si es factible brindar el crédito o descuento.

Examinar el comportamiento de las cuentas por cobrar para evitar riesgos en la liquidez de la organización.

Coordinar con el área legal cuando una de las cuentas se vuelve incobrable para tomarse acciones legales oportunamente.

Elaborar y actualizar las políticas de crédito y de descuento, en donde se tenga como meta el incremento de las ventas vinculado con la disminución de riesgos financieros.

Evaluar el cumplimiento de las funciones del área de crédito y cobranza.

- **Tesorería**

Verificar que cada uno de los ingresos sea correctamente registrado y que hayan sido evidenciados, ya sea, en caja o en las cuentas bancarias.

Elaborar controles internos en el área, con la finalidad de disminuir el riesgo de fraude.

Realizar arqueos de caja y conciliaciones bancarias.

Derivar la información registrada al área de contabilidad y cobranza.

Administración

- **Recursos Humanos**

Elaborar los perfiles de puestos de acuerdo a las necesidades de las áreas, priorizando la idoneidad del trabajador vinculado al manejo de información en las cuentas por cobrar.

Capacitar constantemente al personal, referente a las políticas de control interno, la ética empresarial y sus diversas funciones de acuerdo al área en la que se desempeña.

Implementar sistemas de evaluación de desempeño, en donde se podrá identificar cuál personal cumple con los objetivos empresariales, teniendo como finalidad aumentar la productividad y el desarrollo profesional.

- **Crédito y Cobranzas**

Adecuada gestión y control de las solicitudes de crédito y descuento.

Coordina con las áreas de la organización para una facturación adecuada y oportuna.

Realizar la elaboración de alertas automáticas a clientes que estén próximos a la fecha de vencimientos, para ello, es necesario un adecuado control de los saldos vencidos.

Administrar acciones para contactar a clientes deudores a través de comunicaciones escritas, llamadas o visitas a sus establecimientos.

Área de Operación

- Jefa de Playa

Llevar el control de los turnos de trabajo de los operarios.

Revisión del dinero entregado por los operarios al cierre del día, lo cual será corroborado a través de cierres diarios de caja, revisando que lo reportado por el sistema sea lo entregado por los trabajadores.

Revisar que las ventas al crédito sean validas, es decir, que cuenten que las diversas autorizaciones previas.

Capacitar a los operarios en atención al cliente, evitando errores que lleguen a reclamos y afecten las cuentas por cobrar.

- Operarios de isla

Emitir los comprobantes de pago.

Registrar adecuadamente las ventas al crédito, especificando el cliente al cual se le ha hecho el despacho de combustible.

Entregar el dinero recolectado al jefe de playa, de acuerdo al cuadre de caja diario.

Área de Logística

- Jefe de Logística

Planificar que el abastecimiento de combustible sea llevado de forma adecuada para un correcto funcionamiento de la empresa y estación. Los cual conlleva a analizar si existe faltantes o excesos en el stock.

Realizar reuniones con los proveedores para dialogar respecto a los precios competitivos y situación de entregas oportunas.

Reportar a gerencia respecto a la situación del inventarios y proveedores.

- Asistente de Logística

Registro de entradas y salidas de insumos

Presentación al jefe de logística de los reportes respecto al control de inventarios

Área de Ventas

- Jefe de Ventas

Captación de clientes potenciales que deseen comprar al crédito, al contado o por medio de descuentos.

Visitar a clientes actuales y potenciales.

Realizar estrategias que conlleven a la fidelización de los clientes.

Coordinar con el área de créditos y cobranzas para evaluar a los clientes potenciales que han llegado a nuestras oficinas, los cuales posteriormente podrán ingresar a nuestra base de datos previa aprobación del área de finanzas

TIC

- Sistemas e informática

Elaborar medidas de seguridad para que solo el personal autorizado pueda manipular información sensible.

Automatizar los reportes de ventas al crédito, reporte de clientes afectos a descuentos y cuentas por cobrar.

Proteger la base de datos por medio de respaldos periódicos.

Asesoría

- Legal

Elaborar los contratos a crédito, resguardando a la empresa y eliminando ambigüedades.

Verificar que las políticas de crédito y descuento se encuentren plasmadas en los contratos, revisando que las condiciones establecidas por la organización sean firmados y aceptados por los clientes.

Elaborar medidas de prevención al afrontar clientes con alto riesgo crediticio.

Representar a la organización en procesos judiciales por cualquier incumplimiento de pago logrando la recuperación del dinero.

5.2.2 Actualización del MOF e incorporación del Área de ventas

Puesto: Crédito y Cobranza

Descripción del puesto

Encargado de gestionar y controlar las solicitudes de crédito y descuento. Coordina con las demás áreas para la confirmación de acuerdos comerciales. Realiza la facturación a clientes y da seguimiento a las cuentas por cobrar.

Funciones

Atender la solicitud de crédito o descuento.

Brindar información sobre los requerimientos de evaluación y beneficios del potencial acuerdo.

Recepción y envío de información solicitada.

Coordinar con las distintas áreas para que se lleve a cabo el proceso de evaluación al cliente.

Control de vales de crédito y facturación.

Emitir reportes de consumo según requerimiento de cliente.

Enviar a gerencia reportes mensuales del cobro y pendientes de cobro de clientes.

Puesto: Finanzas

Descripción del puesto

Responsable del análisis y evaluación de aquellos clientes que solicitan créditos y descuentos. Revisar la información brindada por el área de crédito y cobranza con el fin de otorgar la buena pro en caso se determine la relación comercial es segura y beneficiosa para la empresa.

Funciones

Análisis financiero de los clientes que se postulan para el otorgamiento de créditos o descuentos.

Investigar sobre el perfil crediticio del cliente

Fijar el plazo de crédito y realizar la calificación del cliente para el otorgamiento de descuento.

Plantear propuestas financieras y mejoras en políticas.

Realizar evaluaciones mensuales de los créditos y descuentos otorgados.

Alertar a la empresa sobre riesgos en las relaciones comerciales debido al incumplimiento en cuentas por cobrar.

Coordinar con el área legal para el establecimiento de cláusulas de los contratos con clientes.

Puesto: Contabilidad

Descripción del puesto

Registra y controla las operaciones contables que se realizan en la empresa. Verifica la formalidad y validez de comprobantes de pago por las ventas realizadas. Encargado del control de ingresos y cuentas por cobrar.

Funciones

Registrar adecuadamente las facturas de venta a crédito o con descuento.

Registro de cobro de clientes en el software contable y control de plazos de pago a través de fechas de vencimiento.

Cierre contable mensual de créditos de clientes.

Validación de información de saldos contables con área de crédito y cobranza.

Generación de reportes contables sobre ingresos por ventas y pendientes por cobrar.

Provisionar las cuentas dudosas.

Elaboración de estados financieros.

Se propone el incremento del área de ventas en la organización, con lo cual se obtendrá un fortalecimiento del ciclo de ventas, se crea esta área no solo para que se encargue de la venta como tal, sino que apoye al control de las cuentas por cobrar, es decir, se vincule en la administración de documentación, vales, devoluciones y principalmente actúe de la mano con el área de crédito y cobranzas.

Descripción del puesto

Responsable de captar clientes y fidelizarlos a la organización, a la vez, se asegura del cumplimiento de las políticas internas vinculadas a la emisión de comprobantes y al control de las devoluciones.

Funciones

Identificar y atraer a los clientes por medio de propuestas atractivas.

Visitar periódicamente a los clientes con la finalidad de ampliar la cartera y consolidar las relaciones comerciales con las organizaciones nacionales y departamentales.

Coordinar con el área de créditos y cobranzas con la recolección de información de los clientes interesados en adquirir descuentos y compras al crédito.

Presentar diariamente al área contable el detalle de las ventas efectuadas de acuerdo a operaciones al crédito o al contado.

Envía el detalle de la facturación necesaria a crédito y cobranza para una correcta emisión de comprobantes de pago, de acuerdo, a los lineamientos de la empresa.

Elaborar informes periódicos de las ventas proporcionando información clave para la toma de decisiones.

Tramitar adecuadamente las devoluciones, asegurándose que se cuente con las autorizaciones pertinentes. El proceso consiste en la recepción de la solicitud del cliente, verificación y validación del reingreso del combustible a las instalaciones, la devolución deberá contar con la autorización del jefe de ventas o gerente, si esta devolución afecta una venta al crédito deberá comunicarse inmediatamente con crédito y cobranzas y contabilidad, inmediatamente se emite la nota de crédito respectiva, y por último se archiva digitalmente todas las devoluciones.

Generar reportes mensualmente de las devoluciones.

5.2.3 *Planteamiento de riesgo*

5. 2. 3. 1. Introducción

La elaboración de las cuentas por cobrar la Estación Trapiche de la empresa Aero Gas del Norte S.A.C. presenta ciertos factores que pueden generar riesgos y afectar considerablemente las operaciones; la identificación y el estudio de estos riesgos forma parte esencial para hacer frente a los problemas, de esta manera se busca afrontarlos de forma inmediata y minimizar las consecuencias.

5. 2. 3. 2. Desarrollo del planteamiento de riesgos

5.2.3.2.1. Pérdida de vales de crédito

Los vales de crédito son sustento de que los vehículos de la flota del cliente a crédito han consumido, por lo que este documento tiene relevancia para el procedimiento de generación de cuenta por cobrar.

Los operarios son los encargados en el momento de su turno de conservar estos documentos y que sean llenados correctamente, estos al terminar su cierre entregan todos los vales de los vehículos que hayan abastecido a la jefa de playa quien es la encargada de recepcionarlos, consolidarlos, ordenarlos y documentarlos.

En el momento que el cliente este disconforme con algún reporte por determinado abastecimiento, es allí de la importancia de tener todos los vales sin excepción alguna debidamente documentados, para que estos sean mostrados al cliente como sustento y pueda entender el porqué de la consideración.

En algunos casos, por descuido, se han extraviado vales, lo que generó la disconformidad del cliente respecto a su reporte. Esta situación ocasionó un problema, ya que el cliente se negó a cancelar al no contar con un sustento que respalde el consumo registrado, interpretando que se le había agregado un consumo adicional. Si bien el cliente también lleva su propio control de vales, resulta fundamental que la empresa proveedora conserve dichos documentos como respaldo ante cualquier eventualidad.

5.2.3.2.2. Pérdida de control

El no entregar reportes a tiempo, el no generar la facturación en el momento oportuno, el no registrar los pagos del cliente, el no estar en constante comunicación con el cliente a crédito para atender cualquier necesidad, representa pérdida de control.

No todos los clientes tienen el mismo tratamiento de crédito, existen por ejemplo aquellos que esperan que su reporte se le entregué para una fecha exacta por lo que su

sistema de programación de pagos funciona solo un día a la semana, el no entregarlo a tiempo originaría que este cobro se retrase una semana más y se vayan acumulando las cuentas por cobrar que el cliente por temas de liquidez se le hará difícil cancelar.

El registro de cobranza en el sistema debe ser realizado en el momento oportuno, para que la línea de crédito al cerrar el día se mantenga actualizada, de esta forma se determina concretamente si el cliente tiene línea de crédito para seguir abasteciendo o ya la superó y no puede continuar abasteciendo hasta que proceda con el pago. Se han presentado casos en que el cliente a crédito llega a abastecer y según el sistema ha superado la línea de crédito por lo que no se le restringe el abastecimiento, sin embargo, el cliente ha estado al día con sus pagos y el problema fue que el personal encargado de aplicar los cobros no lo ha hecho, generando incomodidad del cliente y pérdida de tiempo por parte del conductor.

5.2.3.2.3. *Retraso en el abastecimiento*

Este retraso es originado al momento en el que un vehículo que no está registrado en la flota asignada a la empresa se apersona a abastecer, el operario solo tiene disposición de abastecer a nombre de la empresa con la cual se ha celebrado el contrato a crédito a aquellos que han sido registrados dentro de la flota. Por lo que el inscribir al vehículo nuevo de un momento a otro en la flota del cliente representaría un retraso para el conductor del vehículo y para el operario quien tiene que atender a más clientes.

El proceso que normalmente se sigue para el registro es el siguiente: El operario atiende al conductor y reconoce que la placa no se encuentra registrada en la base de datos del sistema, procede a comunicarlo a la jefa de playa para que pueda comunicarse con el encargado de la empresa para confirmar si se procede con la inscripción y posteriormente el abastecimiento del vehículo. Una vez recibida la conformidad, la jefa de playa se

comunica con el área de sistemas e informática para que se proceda con el registro. Confirmado el registro el operario recién procede a abastecer y entregar su vale al cliente.

5.2.3.2.4. *Cientes falsos*

Ha ocurrido casos en los que determinadas personas se presentan a abastecer con determinado conocimiento de alguna placa de algún cliente a crédito registrado en el sistema, pero con otro vehículo, el operario por el tema de apresurar el abastecimiento, le han dictado la placa y este la ha considerado sin verificar que efectivamente esta sea la placa del vehículo que ha abastecido.

Al momento de entregar el reporte es donde saltan las diferencias de la contrastación de los vales que tiene el cliente con los que tiene la empresa documentados, es en ese momento en que el cliente se niega a cancelar esa cuenta por cobrar y se verifica por todos los medios de quien ha sido el error, si del cliente quien se ha olvidado de considerar el vale o del operario quien pudo haber abastecido a un cliente falso.

5.2.3.2.5. *Incumplimientos de contrato*

Estos incumplimientos de contrato nacen principalmente por los temas de plazo de crédito, los clientes suelen justificarse en el atraso de envío de reportes y comprobantes para que incumplan con realizar el pago en el tiempo estipulado en el contrato y el plazo de crédito se termine alargando, las cuentas por cobrar se empiezan a acumular y el cliente empieza a tener problemas con la realización de pagos, lo que desencadena que este solicite una nueva ampliación del plazo y cambio en los términos de lo acordado inicialmente.

5. 2. 3. 3. Prevención Riesgos

5.2.3.3.1. Control de vales

La organización debe basarse en el control de vales para hacer frente al riesgo de la pérdida de vales de crédito, teniendo una adecuada emisión, conservación, recepción y archivo de la documentación cuando ocurra cada uno de los abastecimientos a los clientes.

Los vales tienen que seguir controles preventivos estrictos, entre ellos:

- Revisión de la numeración correlativa, los cuales deben estar con una numeración impresa y única para un correcto seguimiento; por lo cual, es importante tener en cuenta incluso, los vales que han sido anulados.
- El operario debe realizar un conteo al cierre de su turno, de los vales usados y los no utilizados, para identificar si hay pérdida de alguno de los ellos.
- La jefa de playa tiene la responsabilidad de recepcionar los vales brindados por el operario, los cuales deben estar correctamente llenados: corroborar que los vehículos estén autorizados por los clientes y firmar una hoja de consolidación diaria de vales llenada por el operario.
- Los vales deben ser archivados dentro de una carpeta, según la fecha y cliente al que pertenezca.
- Realizar auditorías internas de forma periódica, ya sea, de forma quincenal o mensual; en donde se tome en cuenta también la comparación del saldo pendiente con el cliente, realizando de esta manera un cuadro, evitando diferencias significativas.

HOJA DE CONSOLIDACIÓN DIARIA DE VALES DE CRÉDITO

Fecha:

Turno: ☐ Mañana ☐ Tarde ☐ Noche

N° DE VALE	CLIENTE	PLACA DEL VEHICULO	GALONES ENTREGADOS	HORA DE ABASTECIMIENTO	OBSERVACIONES

Total de vales utilizados:

Total de galones despachados:

Vales no utilizados:

Vales anulados:

Vales faltantes o con error:

Operario

Jefe de Playa

Firma: _____

Firma: _____

Nombre: _____

Nombre: _____

5.2.3.3.2. *Supervisión de las cuentas por cobrar*

La prevención del riesgo de pérdida de control de las cuentas por cobrar es importante afrontarlo con una correcta supervisión, que contemple el envío de los reportes de forma oportuna, una correcta facturación, adecuado registro de pagos y despachos de combustible, lo cual permitirá un efectivo control de las cuentas por cobrar.

Para ello, es importante seguir los siguientes controles preventivos:

- Supervisión de la línea de crédito por cliente, dicha supervisión debe ser realizada de forma diaria, para lo cual es imprescindible que los pagos y despachos sean controlados inmediatamente, permitiendo que a los clientes se les despache según su línea de crédito o se les niegue el combustible si ha superado su límite de deuda.
- Envío de reportes a clientes oportunamente, el supervisor debe establecer las fechas para que el trabajador encargado realice el envío al cliente de sus reportes, priorizando a aquellos que tienen una fecha de pago específica, se recomienda que dicho envío sea de forma semanal, para que de esta manera el cliente pueda revisar la información enviada y estar al tanto de su deuda.
- Registro diario de pagos, cada uno de los pagos ingresados por bancos o en efectivo deben ser registrados en el sistema de forma inmediata, por ello debe haber un cuadro al final del día de los ingresos obtenidos con los ingresos registrados en el sistema contable.

- Comunicación constante con los clientes, esto es un punto clave en la empresa, debido que, por ambas partes, tanto el cliente como el proveedor deben tener sus cuentas al día, es por ello, que ante cualquier inconsistencia es importante que haya una comunicación rápida y efectiva; y la solución inmediata de cualquier problema que se presente, ya sea, en las cuentas o como en el despacho de combustible.

5.2.3.3.3. *Solicitud de placas*

Uno de los riesgos presentados en el abastecimiento es la desactualización de la base de datos de la flota de vehículos que pertenecen al cliente que ha celebrado un contrato a crédito con la organización, por ello, es necesario que una vez firmado dicho contrato se establezca que se deberá brindar una actualización semanal de la flota, la cual debe ser cargada a la base de datos dentro de las 24 horas siguientes, de esta manera se evitará inconvenientes al momento del abastecimiento, logrando que ninguno de los vehículos quede sin combustible.

Es importante, que el cliente tenga en claro qué si es necesario un abastecimiento de forma inmediata de algún vehículo obtenido recientemente, este deberá ser comunicado por un medio formal mínimo 24 horas antes, caso contrario no se le podrá abastecer, con la implementación de dichas medidas se busca que el proceso se vuelva más ordenado y transparente, logrando un adecuado registro del crédito del cliente, ya que si no se tiene debidamente identificado la flota de vehículos por clientes es imposible que se mantenga un correcto control de su línea de crédito.

5.2.3.3.4. *Verificación de placas*

Uno de los mayores riesgos visibles en las cuentas por cobrar es la falta de honestidad por parte de algunos clientes, los cuales se acercan haciéndose pasar por conductores de vehículos que mantienen crédito con la organización, para afrontar dicho

riesgo es necesario que se realice la verificación obligatoria de la placa del vehículo antes de abastecer, dicha verificación debe realizarse de forma visual y sistemática, capacitando a la vez al personal de la importancia de dicho procedimiento dejando en claro que se sancionará internamente si se incumple dicha acción.

Y como medida adicional por parte de la organización se recomienda implementar un cartel informativo en donde se especifique lo siguiente: “Por seguridad, se verificará visualmente la placa del vehículo antes de realizar el abastecimiento a crédito”, lo cual disminuirá considerablemente el riesgo.

5.2.3.3.5. Penalidades

La prevención del incumplimiento de contratos es pieza clave para que la empresa pueda seguir operando, debido que las sanciones económicas a los clientes producirán que se fomente el cumplimiento puntual de los plazos de pagos, promueva una cultura de responsabilidad, aumentará la liquidez de la organización y disminuirá la necesidad de renegociación frecuente.

Es importante que dentro de los contratos se establezcan las siguientes cláusulas:

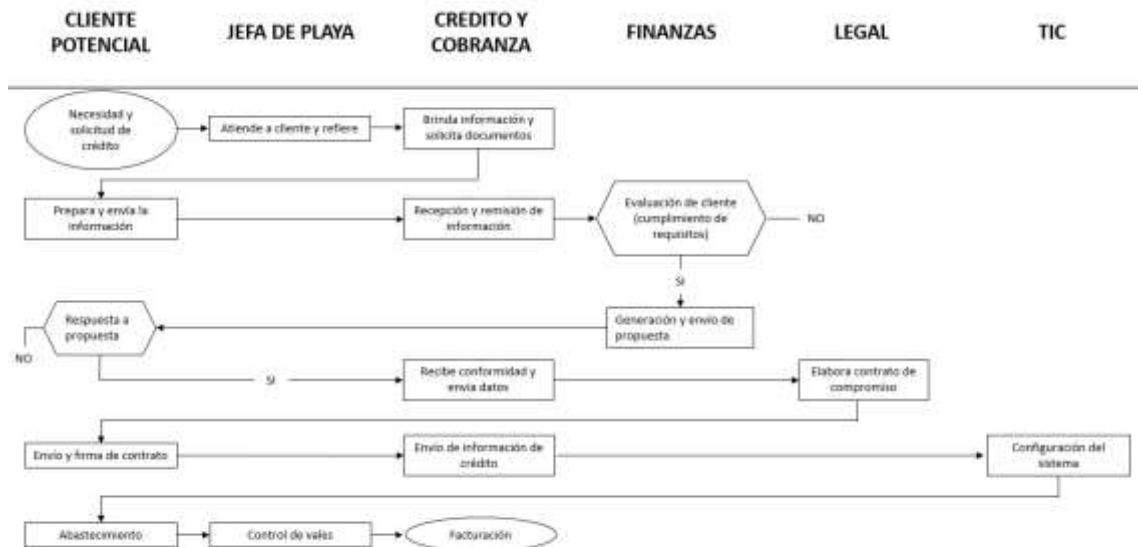
- Se establecerá un interés moratorio diarios, el cual se aplicará a partir del primer día de incumplimiento de pago.
- Estipular que, si en caso existe un retraso de 10 días en sus pagos, se procederá a suspender la venta a crédito de combustible hasta que realicen el pago de su deuda.
- Se adicionará a su deuda un costo por gestiones de cobranza, debido que la empresa ha incurrido en un costo administrativo al coordinar el cobro de su deuda vencida.
- Las solicitudes de ampliación de plazo serán analizadas y evaluadas individualmente, sin embargo, a pesar de proceder con dicha ampliación no los exime de la aplicación de las penalidades ya incurridas.

5.2.4 Procedimiento de venta al crédito

Flujograma de procedimiento de solicitud de crédito

Figura 40

Flujograma de procedimiento de solicitud de crédito



Se ha creído conveniente plasmar en un flujograma el proceso que debería seguir la solicitud de cualquier crédito para que esto facilite la gestión y la correcta decisión.

El proceso implica la intervención de varias de las áreas que componen la estructura organizacional de la empresa, estas deben estar informadas del importante rol que cumplen para poder llevarlo a cabo de forma exitosa y evitar cualquier riesgo de futura cobranza.

El procedimiento se describe de la siguiente manera:

El cliente potencial se apersona en la estación con la necesidad de crédito, quien procede a presentar su solicitud a la jefa de playa, persona encargada de la estación, esta lo atenderá y lo referirá al área de crédito y cobranza que se encargará de brindarle información sobre el proceso que se seguirá para la atención de su solicitud y de los

beneficios que obtendrá al abastecer en la empresa. Acto seguido, solicitará los siguientes documentos: Ficha RUC, formato de abastecimiento y formato de flota vehicular. El cliente potencial tiene plazo máximo de 2 días para presentar la información ya sea de forma impresa o mediante correo electrónico. El área de crédito y cobranza será la encargada de recopilar la información para posteriormente enviarla al área de finanzas quién realizará la evaluación de la documentación, también harán uso de un aplicativo web llamado Experian que brinda información del historial crediticio del cliente, es decir, sobre deudas pendientes con el sector financiero, últimos créditos obtenidos, seguimiento de pagos, adicionalmente da información sobre solvencia del cliente y si sería adecuado para la empresa otorgarle crédito o no. El plazo que tiene el área de finanzas para dar información sobre el plazo de crédito y límite de crédito que se le podría otorgar es de 1 día, a través de un correo formalizará la respuesta sobre la propuesta. El cliente tiene un plazo de 2 días para responder a la propuesta. Si la respuesta del cliente es positiva, el área de crédito recibida la conformidad refiere al área legal la información para que pueda elaborar el contrato de compromiso con las cláusulas adecuadas. El cliente potencial recibe el contrato, lo firma y lo remite al área de crédito y cobranza. Esta enviará información sobre el crédito al área de TIC, principalmente de: Plazo de crédito, línea de crédito, vehículos componentes de la flota. El área de TIC subirá la información al sistema y dará la buena pro para que el cliente pueda proceder con el abastecimiento. El control de vales estará a cargo de la jefa de playa quien estará en constante comunicación con el área de crédito y cobranza para temas de facturación. Este procedimiento debe durar como máximo de 4 a 5 días.

Tipos de cliente y su tratamiento

Con respecto al aspecto de atención, es importante seguirlo debido que los clientes tienen diferentes tipos de requerimientos, los cuales deben ser manejados por el equipo de crédito y cobranza de forma organizada.

Dentro de los clientes a crédito que maneja la empresa, se pueden identificar distintos perfiles según sus necesidades operativas y requerimientos de facturación. Para cada uno de estos perfiles, es importante establecer procedimientos específicos que garanticen un control adecuado del crédito, una facturación oportuna y una gestión eficiente de cobranza.

Uno de los tipos más comunes es el cliente que cuenta con una flota de vehículos. Estos clientes suelen abastecerse en cualquier momento del día, por lo que se debería establecer un día fijo en la semana para realizar el corte de consumos. En esta fecha, el encargado de crédito debería generar un reporte detallado de los abastecimientos realizados y proceder con la facturación correspondiente. Esta facturación podría organizarse de distintas maneras: por cada abastecimiento individual, por tipo de combustible o en una única factura consolidada por semana, según la necesidad del cliente. Para llevar un control adecuado, se deberían utilizar vales de crédito, los cuales deben estar debidamente documentados y firmados por las partes correspondientes. El proceso de pago debería iniciarse únicamente una vez que el comprobante haya sido emitido y enviado al cliente.

En el caso de otro tipo de cliente, que también posee una flota, pero requiere una facturación diaria, se debería establecer un procedimiento que permita emitir la factura al día siguiente del consumo registrado. Este tipo de tratamiento exige un mayor control y seguimiento, por lo que es fundamental que cada abastecimiento esté respaldado por el comprobante correspondiente. En cuanto a la cobranza, se debería contemplar un plazo

de pago no mayor a siete días luego de la emisión de la factura, para mantener un flujo de caja adecuado.

Finalmente, las entidades del sector público representan un tipo de cliente con características particulares. El abastecimiento de sus unidades se realiza mediante notas de despacho, en el marco de un contrato de suministro previamente suscrito. Este contrato define tanto la cantidad como el tipo de combustible que será consumido durante un periodo determinado. En estos casos, se debería generar un reporte mensual que detalle el consumo realizado, así como el saldo restante por consumir. Una vez emitida la factura, la entidad verifica la información y gestiona el pago, usualmente a través del giro de un cheque. Por ello, se recomienda mantener una comunicación constante con la entidad contratante y llevar un registro preciso de los consumos para facilitar el proceso de verificación y pago.

5.2.5 *Políticas de crédito*

Las políticas contables sirven de instrumentos para la elaboración de los estados financieros, permitiendo una revelación de información fiable para la toma de decisiones en la entidad.

Objetivo

El objetivo de la elaboración de políticas de crédito planteadas en la propuesta, es que, los créditos brindados a los clientes sean llevados a cabo de una forma controlada, segura y eficiente, disminuyendo en grandes medidas los riesgos de incobrabilidad y logrando una liquidez mayor en la empresa.

Alcance

Dirigido a clientes que deseen abastecerse de combustible a crédito en grifos, ya sea, personas naturales o jurídicas, desde la evaluación hasta el registro y cobranza de las cuentas por cobrar. A la vez, comprende a los trabajadores que interfieren en dicho

proceso, tanto área administrativa como contable, y personal encargado del resguardo y emisión de documentación.

Desarrollo de las Políticas al Crédito

Los clientes deben presentar una solicitud formal a la jefa de playa, quien los referirá al área de crédito y cobranza, quienes solicitarán la documentación obligatoria y lo remitirán al área de finanzas, quienes determinarán si es viable o no el otorgamiento del crédito al cliente,

Los créditos solo serán otorgados a clientes que han sido previamente evaluados y aprobados por el área encargada.

Solo se despachará combustible si se ha firmado previamente el contrato, debido que ahí se determina las condiciones, plazos, límites de crédito y penalidades.

Cada uno de los clientes tendrá asignados un límite máximo de crédito según su historial financiero, dicho análisis debe ser realizados con la finalidad de determinar cuánto de deuda puede asumir el cliente.

No se otorgan crédito a clientes que presenten historial negativo en centrales de riesgos.

El exceso de límite de crédito solo será aprobado por gerencia.

El área de crédito y cobranza notificará formalmente al cliente 3 días antes del vencimiento y en caso mora, se suspenderá el crédito hasta el pago de la deuda.

El pago del crédito fuera de plazo produce intereses moratorios, los cuales estarán establecidos en el contrato.

Realización de conciliaciones semanales entre vales físicos y registrados en el sistema y con el cliente, dando conformidad a las cuentas por cobrar.

Los consumos al crédito deberán ser respaldados por medio de vales de crédito.

Los clientes serán clasificados según la categoría A, B y C según la puntualidad en los pagos y su nivel de consumo de combustible.

Las líneas de crédito serán revisadas semestralmente, anualmente o cuando culmine el contrato, en donde se analizará nuevamente la situación financiera del cliente en las centrales de riesgo revisadas.

El plazo del procedimiento de otorgamiento de crédito no debe ser mayor a 4 o 5 días hábiles. Lo cual garantiza la adecuada atención al cliente.

En caso el cliente tenga un historial crediticio de riesgo, es necesario que brinde una garantía adicional, ya sea, una carta fianza o un pagaré.

Solo se despachará combustible al crédito a los vehículos que se encuentren registrados en la flota autorizada.

Los clientes que cancelen sus facturas antes del vencimiento y accedan a un adecuado historial crediticio con la organización podrán acceder a descuentos previa evaluación por el área respectivas.

El personal que interfiere en las ventas al crédito deberá ser capacitados respecto al correcto llenado de vales, registro de consumos y procedimientos de facturación.

La reestructuración de la deuda se dará a ciertos clientes que mantenga dificultad de pago, si en caso se brinda una causal valida, previa autorización del gerente general.

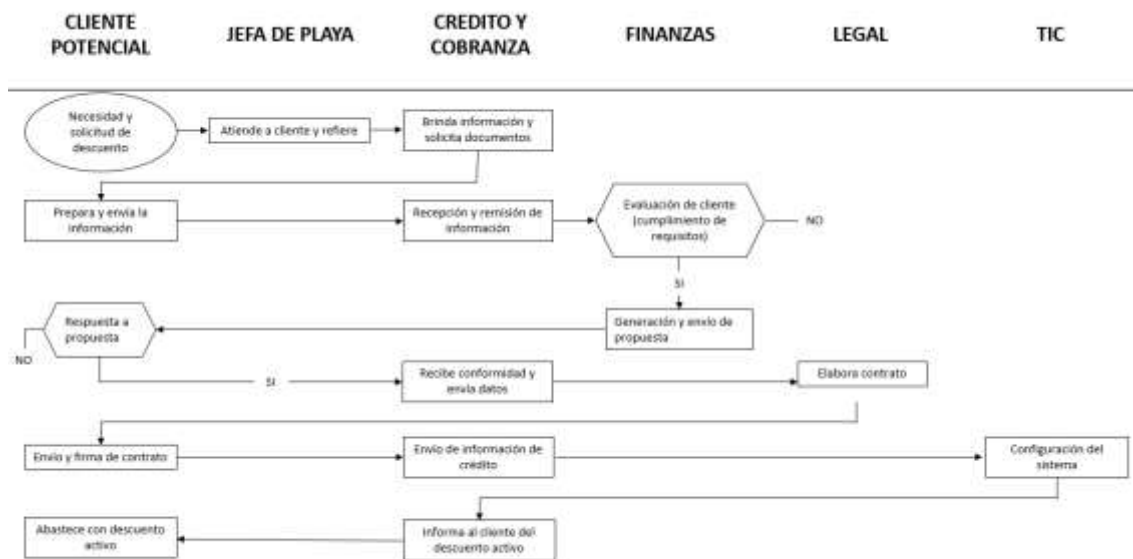
Si un cliente presenta mora en reiteradas ocasiones, se cancelará definitivamente el acceso a ventas al crédito y descuentos con la organización.

5.2.6 *Procedimiento de obtención de descuento*

Flujograma de procedimiento de obtención de descuento

Figura 41

Flujograma de procedimiento de obtención de descuento



El cliente se presenta en la estación con solicitud de descuento, quien procede a presentar su solicitud a la jefa de playa, persona encargada de la estación, esta lo atenderá y lo referirá al área de crédito y cobranza que se encargará de brindarle información sobre el proceso que se seguirá para la atención de su solicitud. Acto seguido, solicitará los siguientes documentos: Ficha RUC, formato de flota vehicular y estados financieros. El cliente potencial tiene plazo máximo de 2 días para presentar la información ya sea de forma impresa o mediante correo electrónico. El área de crédito y cobranza será la encargada de recopilar la información para posteriormente enviarla al área de finanzas quién realizará la evaluación de la documentación, para lo cual utilizará reportes de volumen promedio mensual de consumo, frecuencia de abastecimiento, con respecto a evaluación de situación crediticia, utilizará: historial de pagos anteriores y los estados financieros. El plazo que tiene el área de finanzas para dar información sobre el descuento que se podría otorgar es de 1 día, a través de un correo formalizará la respuesta sobre la propuesta. El cliente tiene un plazo de 2 días para responder a la propuesta. Si la respuesta del cliente es positiva, el área de crédito recibida la conformidad refiere al área legal la información para que pueda elaborar el contrato de compromiso con las cláusulas

adecuadas. El cliente recibe el contrato, lo firma y lo remite al área de crédito y cobranza. Esta enviará información sobre el crédito al área de TIC, principalmente de: Importe de descuento y vehículos componentes de la flota. El área de TIC subirá la información al sistema y dará la buena pro para que el cliente pueda proceder con el abastecimiento. El área de crédito y cobranza informará al cliente que el descuento se encuentra activo para que pueda proceder con el abastecimiento.

5.2.7 *Políticas de descuento*

Objetivo

La fidelización de clientes en una estación de servicios es primordial debido a la gran competencia y variación de los precios en los combustibles, el planteamiento de políticas tiene como objetivo el mejorar la estrategia de captación de clientes y realizar un control eficiente en cuentas por cobrar.

Alcance

Dirigido a clientes asiduos que sean personas jurídicas o tengan flotas vehiculares y quieran obtener incentivos económicos a través del descuento en el precio de los productos que consumen.

Desarrollo de las Políticas al Descuento

El cliente que quiere calificar a la obtención de descuento debe contar con los siguientes requerimientos: Ser persona jurídica, tener RUC activo, ficha RUC, listado de flota vehicular y estados financieros.

La evaluación estará sujeta al plazo de presentación de información, el cliente tendrá dos días hábiles siguientes a la solicitud de requerimiento. Este debe tener un historial de pagos limpio.

El área de finanzas será la encargada de evaluar la información requerida, tendrá plazo de evaluar la información hasta de un día hábil. Tendrá en consideración información como: Volumen mensual de consumo, abastecimiento periódico, situación financiera e historial de pagos. Pasado el día hábil, el área deberá tener una propuesta de descuento la cual deberá contener el monto de descuento, condiciones y vigencia, esta será enviado por correo al cliente.

El cliente deberá confirmar la recepción del correo, tendrá dos días hábiles para poder responder la propuesta. En caso de aceptar, el área de finanzas deberá contactar al área legal para la formulación del contrato comercial. Este contrato deberá contener principalmente: Importe de descuento, condiciones, compromiso de pago y penalidad por incumplimiento.

El cliente deberá presentar el formulario de flota vehicular de la empresa, todos los vehículos considerados deben pertenecer a la empresa.

El área de sistemas será la encargada de realizar el registro del descuento en el sistema de abastecimiento, y validar cada que haya cambio de precio puesto que pueden surgir fallas.

El abastecimiento se realizará mediante vales de crédito, los cuales deben ser entregados por los operarios al cierre de turno, la jefa de playa será la encargada de acopiarlos y documentarlos.

La liquidación de vales se debe hacer diariamente para realizar el envío al respectivo cliente, los pagos se deberán hacer con plazo de un día hábil de entregado el comprobante. La actualización del crédito se realizará una vez ejecutado el pago del cliente.

Los reportes de consumo serán enviados periódicamente o según lo requiera el cliente.

Si el cliente desea agregar un nuevo vehículo a la flota, la solicitud se realizará mediante correo. El abastecimiento al vehículo se dará luego de que el área de sistemas confirme a la jefa de playa que el vehículo ya está registrado en el sistema.

El operario deberá validar siempre el vehículo que requiera de abastecimiento, validará que la placa se encuentre registrada en el sistema y el nombre del conductor.

Ante incumplimiento de algún término del contrato, se cancelará el abastecimiento y se establecerá comunicación con el cliente.

5.2.8 *Plan de monitoreo*

Objetivo

Los objetivos principales del plan de monitoreo es realizar la supervisión de las funciones de los colaboradores. Tiene como finalidad identificar y corregir errores a tiempo para afrontarlos de manera oportuna, a la vez ayuda a asegurar la liquidez y sostenibilidad de la organización.

Alcance

El plan de monitoreo tiene un amplio alcance, debido que interfiere todo el proceso de las cuentas por cobrar, desde la venta de combustible (crédito o contado) hasta el cobro de la deuda. Involucra todas las áreas estudiadas.

Actividades de monitoreo

La revisión de solicitudes al crédito y expedientes de los clientes, deben ser revisados semanalmente por el área de crédito y cobranza, por medio de un checklist de requisitos.

Conciliación de vales físicos y registrados, debe ser revisados semanalmente por la jefa de playa y contabilidad, por medio de la hoja de consolidación diaria de vales.

Registro de pagos en el sistema contable, debe ser realizado diariamente por contabilidad y tesorería, generando un reporte contable como evidencia de lo elaborado.

Evaluación de la rotación de las cuentas por cobrar debe analizarse mensualmente por el área de crédito y cobranza, generando un reporte de morosidad para una adecuada toma de decisiones.

Elaboración diaria, semanal, mensual y semestral de reportes por parte de los colaboradores en cada una de las áreas, dichos informes deberán ser presentados a su jefe inmediato, los cuales llegarán posteriormente a gerencia para la toma de decisiones.

Auditoría interna de cuentas por cobrar, debe realizarse semestralmente estando a cargo de Contabilidad y Gerencia, generando un informe de auditoría, por medio de este informe se brindará un detalle de todos los hallazgos detectados y se podrá analizar cuáles son las debilidades que persiste en los colaboradores.

Se solicita que cada uno de los reportes entregados vaya de la mano con un indicador de cumplimiento de acuerdo al contenido del mismo, por ejemplo, número de inconsistencias en los vales, porcentaje de solicitudes con expedientes completos, cantidad de registros en el sistema contable, etc.

5.2.9 Ratios Financieros

5. 2. 9. 1. Rotación de cuentas por cobrar

Se determinará el ratio de rotación de cuentas por cobrar de toda la compañía y de la Estación trapiche, lo que nos permitirá realizar una comparación de la gestión entre ambas carteras y realizar las deducciones que correspondan.

DATOS COMPAÑÍA	2022	2023
CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES TERCEROS	1,726,545.00	3,564,901.00

TOTAL VENTAS		113,868,967.00
VENTAS AL CRÉDITO		34,160,690.10

$$\text{Promedio de cuentas por cobrar} = \frac{1,726,545.00 + 3,564,901.00}{2} = 2,645,723.00$$

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = \frac{34,160,690.10}{2,645,723.00} = 12.91$$

El resultado indica que la compañía cobra 12.91 veces al año, si lo traducimos a días, esta tarda 28.27 días en recuperar su dinero.

DATOS ESTACION TRAPICHE	2022	2023
CUENTAS POR COBRAR		
COMERCIALES TERCEROS	1,659,878.15	1,796,349.07
TOTAL VENTAS		16,215,166.74
VENTAS AL CRÉDITO		8,107,583.37

$$\text{Promedio de cuentas por cobrar} = \frac{1,659,878.15 + 1,796,349.07}{2} = 1,728,113.61$$

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = \frac{8,107,583.37}{1,728,113.61} = 4.69$$

El resultado indica que la compañía cobra 4.69 veces al año, si lo traducimos a días, esta tarda 77.81 días en recuperar su dinero.

Realizando un análisis de los resultados, la estación Trapiche cobra alrededor de 3 veces más lento que el promedio de la compañía, lo que se interpreta también como que la estación trapiche tarda 49.54 días más en recuperar el dinero.

5. 2. 9. 2. Índice de Morosidad

Para tener un análisis de la cartera de la compañía como el de la Estación trapiche, es necesario realizar el cálculo de esta ratio, el cual nos indicará el porcentaje de las cuentas por cobrar que ya están en estado de vencidas.

Tabla 44

Datos para determinar el Índice de Morosidad de la compañía

DATOS COMPAÑÍA	2023
CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES TERCEROS	3,564,901.00
CARTERA VENCIDA	1,529,419.24

$$\text{Índice de Morosidad (IMOR)} = \frac{1,529,419.24}{3,564,901.00} \times 100 = 42.90\%$$

Esto representa que del total de cuentas por cobrar que tiene la compañía, solo un 42.90% ya están vencidas.

Tabla 45

Datos para determinar el índice de morosidad de la estación trapiche

DATOS ESTACION TRAPICHE	2023
CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES TERCEROS	1,796,349.07
CARTERA VENCIDA	1,541,482.32

$$\text{Índice de Morosidad (IMOR)} = \frac{1,796,349.07}{1,541,482.32} \times 100 = 85.81\%$$

Esto representa que del total de cuentas por cobrar que tiene la Estacion Trapiche, un 85.81% ya están vencidas, el resultado de este es alarmante puesto acompañado con

el ratio de rotación de cuentas por cobrar que trae como resultado que la estación cobra lento, no se están cobrando las cuentas a tiempo, y esto podría estar incrementando el riesgo de incobrabilidad.

Conclusiones

Se concluye que la organización mantiene una estructura organizacional deficiente para llevar un correcto control interno de las cuentas por cobrar, debido que no estipula adecuadamente los niveles jerárquicos y la correcta distribución de responsabilidades, Por ende, dificulta la coordinación entre áreas y la supervisión de procesos, he ahí la importancia para un adecuado cumplimiento de los objetivos del sistema de control interno.

Se identificó que la organización enfrenta riesgos significativos como la pérdida de vales de crédito, deficiencias en el control y supervisión de reportes, retrasos en el abastecimiento a clientes, registro en la base de datos de clientes falsos e incumplimiento de cláusulas contractuales. Además de ello, se determina que no existen políticas formales para una correcta gestión de riesgos y la inexistencia de medidas preventivas para afrontar inmediatamente los riesgos produciendo que se potencien las probabilidades de pérdidas financieras y disminución de la liquidez organizacional.

La investigación demuestra que las funciones no están claramente estipuladas de acuerdo a las capacidades y responsabilidades de los trabajadores. La carencia de un MOF (Manual de Organización y Funciones) actualizado de la mano con la ausencia de una comunicación clara de los objetivos empresariales a corto y largo plazo producen una desorientación de los trabajadores en lo que respecta a sus responsabilidades. Lo cual perjudica le eficiencia del sistema de control interno.

En relación a la información oportuna para aprobar crédito y descuentos se concluye que la empresa no cuenta con un sistema adecuado para la producción y entrega de información para la toma de decisiones sobre créditos y descuentos. Se observa que existe una notoria falta de conciencia de los colaboradores sobre la importancia de su desempeño en la producción de información, adicional a ello existe una desconfianza constante sobre

la fiabilidad de la información arrojada por el sistema afectando la evaluación del riesgo crediticio y el control de las cuentas por cobrar.

Con respecto al plan de monitoreo, se concluyó que la organización no realiza una revisión de las labores realizadas por los trabajadores, por lo cual desempeñan sus funciones libremente conllevando a que cometan errores y pasen desapercibidos, además una de las deficiencias identificadas es que la organización no pone en práctica medidas correctivas de forma inmediata ante la aparición de problemas.

Recomendaciones

A la empresa, rediseñar y actualizar el organigrama, que refleje adecuadamente el nivel jerárquico de la organización, en donde se establezca las diversas áreas y puestos que forman parte del proceso de las cuentas por cobrar. El organigrama una vez elaborado deberá ser difundido a todo el personal, para lograr una correcta comunicación, coordinación y supervisión. Adicionalmente, la estructura organizacional se debe alinear para el cumplimiento adecuado de los objetivos del sistema de control interno, cerciorándose que cada nivel jerárquico tenga objetivos claros que conlleven a los del sistema de control interno.

A la empresa, implementar y fortalecer medidas preventivas para una adecuada gestión de riesgos vinculados con las cuentas por cobrar, introducir controles de emisión y resguardo de vales de crédito, actualización constante de la base de datos de vehículos de los clientes y métodos para prevenir el abastecimiento a clientes falsos. Es fundamental que Aero Gas del Norte mantenga una comunicación abierta y proactiva con sus clientes para resolver cualquier discrepancia o problema de manera eficiente y construir relaciones sólidas a largo plazo.

A la empresa, actualizar el Manual de Operaciones y Funciones (MOF), así como la incorporación del área de ventas con responsabilidades claras que vayan acorde al control de las cuentas por cobrar. Esto con la finalidad que los colaboradores conozcan sus responsabilidades y apoyen al logro de los objetivos organizacionales, de la mano con la capacitación constante. Es importante que se brinden canales de difusión para asegurar la comunicación eficiente de los objetivos a corto y largo plazo, siendo comprendidos y compartidos hacia todo el personal.

A la empresa, optimizar la entrega de información oportuna, por medio de informes periódicos que permita a todas las áreas que participan en el proceso de la aprobación de

créditos y descuentos tener información actualizada y precisa. A la vez, informar al personal la importancia de su labor en la producción de información y la explicación del manejo adecuado del sistema optimizando y maximizando su eficiencia.

A la empresa, elaborar e implementar un plan de monitoreo de actividades que incluya revisiones periódicas, auditorías internas y evaluaciones constantes del desempeño del personal. Establecer indicadores de desempeño e implementar un sistema de respuesta rápida ante los diversos errores que se podrían identificar.

Anexos



CUESTIONARIO A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA

“AEROGAS DEL NORTE S.A.C.-ESTACIÓN TRAPICHE”

Objetivo: Diseño de un sistema de control interno en cuentas por cobrar Estacion Trapiche Aero gas del Norte S.A.C. –Chiclayo, 2023.

Instrucciones: Marca con una X la alternativa que te parezca más acertada según tu criterio.

1. Género

- ☐ 1. Masculino
- ☐ 2. Femenino
- ☐ 3. Otro (Especificar):_____

2. Rango de edad

- ☐ 1. 18-24 años
- ☐ 2. 25-34 años
- ☐ 3. 35-44 años
- ☐ 4. 45-54 años
- ☐ 5. 55 a más años

3. Nivel de educación

- ☐ 1. Educación Primaria

- ☐ 2. Educación Secundaria
- ☐ 3. Educación Técnica
- ☐ 4. Educación Universitaria
- ☐ 5. Posgrado

4. Experiencia laboral en la organización

- ☐ 1. Menos de 1 año
- ☐ 2. 1 – 5 años
- ☐ 3. 6 – 10 años
- ☐ 4. 11 – 15 años
- ☐ 5. Más de 15 años

5. Cargo actual en la organización

- ☐ 1. Contador
- ☐ 2. Financista
- ☐ 3. Ing. De sistemas
- ☐ 4. Operarios
- ☐ 5. Otro (Especificar):_____

6. Nivel de familiaridad con los sistemas de cuentas por cobrar

- ☐ 1. Muy familiarizado
- ☐ 2. Familiarizado
- ☐ 3. Neutral
- ☐ 4. Poco familiarizado
- ☐ 5. No familiarizado

7. Qué tan satisfecho se encuentra con el sistema de control interno actual en las cuentas por cobrar

☐ 1. Muy insatisfecho

☐ 2. Insatisfecho

☐ 3. Neutral

☐ 4. Satisfecho

☐ 5. Muy satisfecho

8. Cómo calificaría la comunicación interna entre los departamentos vinculados con las cuentas por cobrar en la empresa

☐ 1. Muy deficiente

☐ 2. Deficiente

☐ 3. Aceptable

☐ 4. Buena

☐ 5. Excelente

9. Cómo calificaría la adaptabilidad de la organización al poner en práctica cambios en los procesos vinculados con las cuentas por cobrar

☐ 1. Muy deficiente

☐ 2. Deficiente

☐ 3. Aceptable

☐ 4. Buena

☐ 5. Excelente

10. Según su punto de vista, cuál considera que es el desafío actual más importante en las cuentas por cobrar

- ☐ 1. Retraso en los pagos de clientes
- ☐ 2. Deficiente capacitación al personal
- ☐ 3. Mala organización del personal
- ☐ 4. Deficiente comunicación entre las áreas
- ☐ 5. Otro (Especificar):_____

SISTEMA DE CONTROL INTERNO

N°	ÍTEMS	RESPUESTAS				
		1	2	3	4	5
		N	CN	AV	CS	S
DIMENSIÓN 1: AMBIENTE DE CONTROL						
	Las funciones son realizadas teniendo en cuenta lo establecido en el Manual de Organización y Funciones.					
	Tiene conocimiento de los objetivos que la empresa se ha planteado conseguir tanto a corto como a largo plazo.					
	Conoce la importancia de la función que realiza para el cumplimiento de los objetivos empresariales de la empresa.					
	Alguna vez se le ha supervisado la función que realiza y se le ha corregido.					
DIMENSIÓN 2: EVALUACIÓN DE RIESGOS						
	La empresa tiene identificado cuáles son los riesgos inherentes que pueden surgir con las cuentas por cobrar					
	La empresa ha implementado políticas constantemente y de acuerdo a las necesidades para contrarrestar los riesgos en el otorgamiento de créditos y gestión de cuentas por cobrar.					
	Las políticas de crédito permiten que se realice una identificación temprana de errores en el proceso de las cuentas por cobrar					
	Ha sido testigo de pérdida significativas para la organización por la falta de control en las cuentas por cobrar					
DIMENSIÓN 3: ACTIVIDADES DE CONTROL						
	Se generan informes mensuales que especifican el tratamiento de las cuentas por cobrar, asegurando que se registren de forma precisa.					

	Se toman medidas preventivas para con las personas que trabajan con el sistema contable y tienen acceso a modificar las cuentas por cobrar.					
	Se implementan operaciones de control por la gerencia referente a los procedimientos relacionados con las cuentas por cobrar.					
	Se realizan auditorías internas constantemente en el área de cuentas por cobrar para medir la eficiencia del control interno.					
DIMENSIÓN 4: SISTEMA DE INFORMACIÓN						
	Los datos que ingresan de las actividades que realiza al ser transformados en información aportan a la mejora de las áreas de la organización.					
	La documentación contable que brinda sustento de la venta de mercadería se encuentra adecuadamente organizada.					
	Consideras que el sistema de información proporciona datos precisos y confiables para el proceso de provisión y realización de cuentas por cobrar.					
	Los sistemas de información contribuyen en el control y la detección de riesgos en el tratamiento de las cuentas por cobrar.					
DIMENSIÓN 5: MONITOREO DE ACTIVIDADES						
	Se evalúa regularmente que las funciones asignadas al personal se estén realizando correctamente conforme a los procesos.					
	Considera que las medidas correctivas se implementan rápidamente cuando se identifican problemas.					
	Existe colaboración entre el personal operativo y contable en el proceso monitoreo de cuentas por cobrar.					
	El monitoreo de actividades ha ayudado a ajustar y mejorar las políticas existentes.					

CUENTAS POR COBRAR

DIMENSIÓN 6: POLÍTICAS CONTABLES						
	Consideras que las políticas de crédito son flexibles y se adaptan a las necesidades específicas de los clientes					
	Existe un proceso para la aprobación y revisión de límites de crédito para los clientes					
	Las políticas de descuento facilitan negociación de transacciones y la gestión de cuentas por cobrar eficientemente.					
	Conoce información sobre condiciones y criterios para aplicar descuentos los clientes.					
DIMENSIÓN 7: GESTION DE COBRANZA						

	Considera que los procedimientos y estrategias actuales realizados durante la cobranza son eficientes al recuperar las cuentas por cobrar					
	Considera que la comunicación con los clientes morosos es efectiva para incrementar la rotación de cuentas por cobrar					
	La empresa evalúa constantemente el índice de morosidad en la organización					
	Existe una adecuada comunicación con los diversos departamentos involucrados en el proceso de cobranza					

...Valoramos su tiempo. ¡Muchas Gracias!

**Entrevista a los Trabajadores de la Empresa “Aerogas del Norte S.A.C.-
Estación Trapiche”**

Objetivo: Diseño de un sistema de control interno en cuentas por cobrar de la Estacion Trapiche Aero gas del Norte S.A.C. –Chiclayo, 2023.

Instrucciones: Responde brevemente las siguientes preguntas:

AMBIENTE DE CONTROL:

¿Existe una política formal escrita que defina los procedimientos del tratamiento de cuentas por cobrar?

¿El personal encargado de cuentas por cobrar cuenta con la capacitación adecuada para llevar a cabo sus funciones?

EVALUACIÓN DEL RIESGO:

¿Cuáles son los riesgos más frecuentes en las operaciones que generan cuentas por cobrar?

¿Cuáles son las medidas tomadas al otorgar créditos a los clientes para disminuir el riesgo de impago? ¿Se planea un análisis financiero detallado?

ACTIVIDADES DE CONTROL:

¿Qué actividades de control se realizan para evaluar la eficiente del control interno en las cuentas por cobrar?

¿Qué criterios se han tomado para realizar una adecuada distribución de funciones del personal que interfiere en las cuentas por cobrar de la organización?

SISTEMA DE INFORMACIÓN:

¿Existe alguna dificultad en la integración de datos entre el sistema de isla y el sistema contable?

¿Cuáles son los informes generados regularmente para evaluar rendimiento y la situación de las cuentas por cobrar?

MONITOREO DE ACTIVIDADES

¿Se llevan a cabo revisiones periódicas para identificar posibles tendencias o problemas recurrentes en cuentas por cobrar?

¿Existe un ciclo establecido para la revisión y mejora continua de los procedimientos y controles?

POLÍTICAS CONTABLE

¿Existen políticas establecidas para la concesión de crédito a los clientes?

¿Cuál es el proceso de aprobación para la aplicación de descuentos en cuentas por cobrar?

GESTIÓN DE COBRANZA

¿Qué estrategias considera la empresa para prevenir o reducir el índice de morosidad de sus clientes?

¿Qué prácticas adopta la empresa para garantizar una eficiente rotación de cuentas por cobrar?

Estado de Situación Financiera de la empresa Aero Gas del Norte S.A.C

AERO GAS DEL NORTE SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
RUC: 20458378747

BALANCE GENERAL AL 31/12/2023

ACTIVO DISPONIBLE Y EXIGIBLE	IMPORTE	PASIVO CORRIENTE	IMPORTE
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFFECTIVO	1,322,751	TRIBUTOS Y APORTES AL SISTEMA PENS. Y SALUD POR PAGAR	185,421
INVERSIONES FINANCIERAS	0	REMUNERACIONES Y PARTICIPACIONES POR PAGAR	41,887
CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES - TERCEROS	3,584,901	CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES - TERCEROS	2,218,700
CUENTAS POR COBRAR AL PERSONAL, A LOS SOCIOS	1,287,128	CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES - RELACIONADAS	0
CUENTAS POR COBRAR DIVERSAS - TERCEROS	2,198,120	CUENTAS POR PAGAR A LOS SOCIOS, ACCIONISTAS O DIRECTORES	490,098
CUENTAS POR COBRAR DIVERSAS - RELACIONADOS	4,430,302	OBLIGACIONES FINANCIERAS	8,405,754
SERVICIOS Y OTROS CONTRATADOS POR ANTICIPADO	154,231	CUENTAS POR PAGAR DIVERSAS - TERCEROS	0
ESTIMACION DE CUENTAS DE COBRANZA DUDOSA	-1,531,009	CUENTAS POR PAGAR DIVERSAS - RELACIONADAS	503,203
TOTAL ACTIVO DISPONIBLE Y EXIGIBLE	11,406,424	TOTAL PASIVO CORTO PLAZO	9,845,163
 ACTIVO REALIZABLE		 PASIVO NO CORRIENTE	 IMPORTE
MERCADERÍAS	5,686,616	OBLIGACIONES FINANCIERAS	17,921,808
INVENTARIOS POR RECIBIR	0	TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	17,921,808
TOTAL ACTIVO REALIZABLE	5,686,616		
 ACTIVO INMOVILIZADO		 PATRIMONIO NETO	
INVERSIONES MOBILIARIAS	2,506,880	CAPITAL	8,594,688
ACTIVOS POR DERECHO DE USO	3,459,689	RESULTADOS NO REALIZADOS	0
PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	38,398,493	EXCEDENTE DE REVALUACION	0
DEPRECIACIÓN, AMORTIZACION Y AGOTAM. ACUMULADO	-18,747,820	RESERVAS	0
INTANGIBLES	70,878	RESULTADOS ACUMULADOS POSITIVOS	4,630,122
OTROS ACTIVOS CORRIENTES	0	RESULTADOS ACUMULADOS NEGATIVOS	0
DEPRECIACIÓN ACT. BIOLÓGICOS Y AMORTIZ. ACUMULADA	-34,480	UTILIDAD DEL EJERCICIO	1,754,879
TOTAL ACTIVO INMOVILIZADO	25,653,620	PÉRDIDA DEL EJERCICIO	0
		TOTAL PATRIMONIO	14,979,689
 TOTAL ACTIVO	 42,746,660	 TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	 42,746,660

Estado de Resultados por Función de la empresa Aero Gas del Norte S.A.C

AERO GAS DEL NORTE SOCIEDAD ANONIMA CERRADA

RUC: 20458378747

ESTADO DE GANANCIAS Y PERDIDAS POR FUNCION

AL 31/12/2023

CONCEPTO	IMPORTE
VENTAS NETAS (INGRESOS OPERACIONALES)	113,868,967
VENTAS NETAS O ING POR SERVICIOS	113,868,967
DESC , REBAJAS Y BONIF CONCEDIDAS	0
COSTO DE VENTA	-94,528,810
UTILIDAD BRUTA	19,340,157
GASTOS DE VENTAS	-10,784,467
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	-4,621,915
UTILIDAD OPERATIVA	3,933,775
GASTOS FINANCIEROS	-1,423,222
INGRESOS FINANCIEROS GRAVADOS	0
OTROS INGRESOS GRAVADOS	0
OTROS GASTOS DIVERSOS	-1,683
RESULTADO ANTES DE PARTICIPACIONES E IMPUESTOS	2,508,870
IMPUESTO A LA RENTA	-753,991
PARTICIPACIONES	0
RESULTADO ANTES DE PARTICIPACIONES E IMPUESTOS	1,754,879

Bibliografía

- Bautista, R., & Pérez, F. (2021). Gestión estratégica del riesgo y su importancia en las buenas prácticas empresariales. *Revista Eruditus*, 1(3), 9-24. Obtenido de <https://revista.uisrael.edu.ec/index.php/re/article/view/383/226>
- Brume , M. (2019). *Estructura organizacional*. Institución Universitaria Itsa. Obtenido de <https://www.unibarranquilla.edu.co/docs/ESTRUCTURA-ORGANIZACIONAL.pdf>
- Camino Financial. (14 de Diciembre de 2023). *Periodo promedio de cobro e índice de cuentas por cobrar: cómo calcularlos en tu negocio*. Obtenido de Camino Financial: <https://www.caminofinancial.com/es/articulos/financiacion-de-empresas/periodo-promedio-de-cobro/#Periodo%20promedio%20de%20cobro>
- Fábregues, S., Meneses, J., Rodriguez, D., & Helene, M. (2016). *Técnicas de investigación social y educativa* (Primera ed.). Barcelona: Editorial UOC. Obtenido de https://books.google.com.pe/books/about/T%C3%A9cnicas_de_investigaci%C3%B3n_social_y_edu.html?id=ZT_qDQAAQBAJ&printsec=frontcover&source=kp_read_button&hl=es-419&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Fonseca, O. (2011). *Sistemas de Control Interno para Organizaciones*. Instituto de Investigación en Accountability y Control. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=plsiU8xoQ9EC&pg=PP1&source=kp_read_button&hl=es&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- GOCARDLESS. (s.f.). *Guía completa para optimizar tus facturas pendientes de cobro*. Obtenido de GOCARDLESS: <https://assets.ctfassets.net/40w0m41bmydz/1qzSBzyXshterqNTVIg8tQ/fa41360>

19805de7f832237c835647f39/es_guias_descargas_guia-para-optimizar-facturas-pendientes-de-cobro.pdf

Grupo ESFinnova. (28 de Septiembre de 2021). *ISO 9001 ¿Cómo es el proceso de facturación?* Obtenido de Grupo ESFinnova: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2021/09/iso-9001-como-es-el-proceso-de-facturacion/>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). Mexico D.F.: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES. Obtenido de <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodología%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

Lenis, A. (15 de Diciembre de 2022). *¿Qué es un sistema de control interno y cómo implementarlo?* Obtenido de <https://blog.hubspot.es/marketing/sistema-control-interno>

Luna, G., Alcívar, F., Salazar, J., & Andrade, C. (2019). *Los sistemas de control interno y su incidencia en la eficiencia y eficacia empresarial*. E-IDEA. Obtenido de <https://estudioidea.org/wp-content/uploads/2020/06/LIBRO-CONTROL-INTERNO-con-portada-3.pdf>

Malhotra, N. (2008). *Investigación de mercados* (Quinta ed.). México: Pearson Educacion. Obtenido de <http://www.elmayorportaldegerencia.com/Libros/Mercadeo/%5BPD%5D%20Libros%20-%20Investigacion%20de%20Mercados.pdf>

Mantilla, S. (2005). *Auditoría del Control Interno*. ECOE Ediciones. Obtenido de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2018/04/Auditori%CC%81a-del-Control-Interno-4ed.pdf>

Martha, L., & Ingrid, T. (2021). *El Sistema de control interno en las ventas y cuentas por cobrar como herramienta estratégica para la toma de decisiones gerenciales en la empresa Corporación Ferretera del Norte S.A.C, 2019 [tesis para obtener título prof., Univ. Nac. Pedro Ruiz Gallo].*

Millones, L., & Millones, V. (2022). *Propuesta de diseño de un sistema de control interno para las cuentas por cobrar en la empresa de servicios Soluciones Medicas del Norte SAC, Chiclayo, 2019 [tesis para obtener título profesional, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo].*

Ministerio de Economía y Finanzas. (2023). *Norma Internacional de Contabilidad 1 Presentación de Estados Financieros*. Obtenido de Ministerio de Economía y Finanzas:

https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publ/con_nor_co/niif/NIC_1_BV2023_GVT.pdf

Ministerio de Economía y Finanzas. (2023). *Norma Internacional de Contabilidad 32 Instrumentos Financieros: Presentación*. Obtenido de Ministerio de Economía y Finanzas:

https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publ/con_nor_co/niif/NIC_32_BV2023_GVT.pdf

Mogollon, J. (2016). Gestión de Cobranza y su impacto en la Gerencia Financiera de la empresa Petroperú S.A: Periodo 2014-2016. *Revista PURIQ*, 3(1), 262-285.

Morilla, G. (s.f.). *ESTRATEGIAS DE COBRANZA | ¿COMO HACERLA?* Obtenido de DEBITIAPRO Software Cloud de cobranza 3.0:
<https://debitia.com.ar/estrategias-de-cobranza/>

- Muñiz, W., & Mora, W. (2017). *Propuesta de control interno para cuentas por cobrar en la empresa Promocharters [Tesis para obtener título profesional, Universidad de Guayaquil]*.
- Quispe, A. (2022). *Control interno de las cuentas por cobrar comerciales en la empresa Biasil S.A.C. del distrito de los olivos, periodo 2018 [tesis para obtener título profesional, Universidad Privada del Norte]*.
- RSM Perú. (16 de Enero de 2019). *¿En qué consiste la gestión de cobranzas?* Obtenido de RSM Perú: <https://www.rsm.global/peru/es/aportes/blog-rsm-peru/en-que-consiste-la-gestion-de-cobranzas>
- Suárez, A. (2021). *Optimización del control interno en el proceso de facturación en empresas consultoras. Caso EY Perú n [Trabajo de suficiencia profesional para optar el título profesional, Univerisdad del Pacífico]*. Obtenido de https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/3023/SuarezAraceli_Tesis_Licenciatura_2021.pdf?sequence=1
- Tejero, J. (2021). *Técnicas de investigación cualitativa en los ámbitos sanitario y sociosanitario*. Cuenca: Ediciones de la Universidad de Castilla - La Mancha. Obtenido de <https://ruidera.uclm.es/xmlui/bitstream/handle/10578/28529/04%20TECNICAS-INVESTIGACION-WEB-4.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=La%20gu%C3%ADa%20de%20la%20entrevista,investigador%20para%20interrogar%20al%20entrevistado.>
- Van, J., & Wachowicz, J. (2010). *Fundamentos de Administración Financiera*. México: Pearson.
- Villamar, S. (2019). *Propuesta de Control Interno para Cuentas por Cobrar en SEGURQUIL [Tesis para obtener título profesional, Universidad de Guayaquil]*.

Yuni, J., & Urbano, C. (2006). *Técnicas para investigar y formular proyectos de investigación* (Segunda ed.). Córdoba: Editorial Brujas.

Diseño de un sistema de control interno en cuentas por cobrar de la Estacion Trapiche Aero gas del Norte S.A.C. – Chiclayo, 2023.

INFORME DE ORIGINALIDAD

16%	15%	8%	7%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uladech.edu.pe	2%
	Fuente de Internet	
2	hdl.handle.net	2%
	Fuente de Internet	
3	repositorio.ucv.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
4	repositorio.upse.edu.ec	1%
	Fuente de Internet	
5	repositorio.unprg.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
6	repositorio.upn.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
7	repositorio.unan.edu.ni	1%
	Fuente de Internet	
8	repositorio.upla.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
9	repositorio.ug.edu.ec	<1%
	Fuente de Internet	
10	renati.sunedu.gob.pe	<1%
	Fuente de Internet	
11	repositorio.unsaac.edu.pe	<1%
	Fuente de Internet	


Dra. Giuliana Vilma Millones Orrego
ASESORA
DNI 16782532

12	distancia.udh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	repositorio.ucss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1 %
16	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
17	repositorio.utesup.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	<1 %
19	www.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
20	Submitted to Universidad Católica Boliviana "San Pablo" Trabajo del estudiante	<1 %
21	dspace.unach.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
22	ESPINAL TAPIA MAXIMO. "ITS para la Ampliación de la Estación de Servicios con Gasocentro de GLP de la Empresa Aero Gas del Norte-IGA0013984", R.G.E. N° 59-2021-GR.LAMB/GEEM, 2021 Publicación	<1 %
23	Submitted to Universidad Nacional de Itapúa Trabajo del estudiante	<1 %

Submitted to Universidad Ricardo Palma


 Dra. Giuliana Vilma Millones Orrego
 ASESORA
 DNI 16782532

24	Trabajo del estudiante	<1 %
25	www.dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
26	dspace.esPOCH.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
27	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	<1 %
28	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1 %
29	Submitted to Universidad de Cádiz Trabajo del estudiante	<1 %
30	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
31	Submitted to Pontificia Universidad Católica del Ecuador - PUCE Trabajo del estudiante	<1 %
32	repositorio.ulsaamerica.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
33	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
34	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
35	Submitted to Universidad Católica San Pablo Trabajo del estudiante	<1 %
36	repositorio.cientifica.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
37	Beltrán Chávez, Maria Luisa. "Caracterización del control interno de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa "servicios	<1 %

Dra. Giuliana Vilma Millones Orrego

ASESORA
DNI 16782532

importados de repuestos industriales" S.A.C.
Nuevo Chimbote, 2016", Universidad Católica
los Ángeles de Chimbote (Peru)

Publicación

38	repositorioacademico.upc.edu.pe	<1 %
	Fuente de Internet	
39	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola	<1 %
	Trabajo del estudiante	
40	Submitted to Universidad TecMilenio	<1 %
	Trabajo del estudiante	
41	repositorio.unprg.edu.pe:8080	<1 %
	Fuente de Internet	
42	www.masideasdenegocio.com	<1 %
	Fuente de Internet	
43	Submitted to Universidad Catolica De Cuenca	<1 %
	Trabajo del estudiante	
44	acrecreditos.weebly.com	<1 %
	Fuente de Internet	
45	repositorio.usil.edu.pe	<1 %
	Fuente de Internet	
46	Submitted to POSGRADO	<1 %
	Trabajo del estudiante	
47	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru	<1 %
	Trabajo del estudiante	
48	Submitted to Universidad Tecnologica del Peru	<1 %
	Trabajo del estudiante	
49	repositorio.uts.edu.co:8080	<1 %
	Fuente de Internet	



Dra. Giuliana Vilma Millones Orrego

ASESORA

DNI 16782532

50	repositorio.utn.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
51	CHIRINOS RIOS JUAN ROBERTO. "ITS para la Modificación y/o Ampliación de la Estación de Servicios Aero Gas Del Norte-IGA0018191", R.G.E. N° 79-2022-GR.LAMB/GEEM, 2022 Publicación	<1 %
52	dspace.uazuay.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
53	repositorio.puce.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
54	repositorio.ulvr.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
55	tzibalnaah.unah.edu.hn Fuente de Internet	<1 %
56	Submitted to Grupo IOE Trabajo del estudiante	<1 %
57	issuu.com Fuente de Internet	<1 %
58	"Inter-American Yearbook on Human Rights / Anuario Interamericano de Derechos Humanos, Volume 15 (1999)", Brill, 2002 Publicación	<1 %
59	dspace.ucuenca.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
60	repositorio.epnewman.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
61	Submitted to Universidad San Marcos Trabajo del estudiante	<1 %



Dra. Giuliana Vilma Millones Orrego

ASESORA

DNI 16782532

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía

Activo



Dra. Giuliana Vilma Millones Orrego

ASESORA

DNI 16782532

Recibo Digital



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Maykol Santiago/suzetty Lizbeth Felicinda Altamirano Loconi/b...
Título del ejercicio: Quick Submit
Título de la entrega: Diseño de un sistema de control interno en cuentas por cobra...
Nombre del archivo: TESIS__ALTAMIRANO_LOCONI__BARBOZA_BRAGO__FINAL_1....
Tamaño del archivo: 1.23M
Total páginas: 142
Total de palabras: 24,526
Total de caracteres: 133,682
Fecha de entrega: 14-sept-2025 10:29a. m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega: 2750362411



Derechos de autor 2025 Turnitin. Todos los derechos reservados.

Dra. Giuliana Vilma Millones Orrego
DNI 16782532
ASESOR