

**UNIVERSIDAD RICARDO PALMA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**



**TESIS**

**ESTRATEGIAS PARA OPTIMIZAR EL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE  
COBRANZAS Y DE PAGOS DE LA EMPRESA DZ GROUP SAC, PERIODO 2017.**

**PRESENTADO POR LA BACHILLER  
ANA IBETH QUISPE CHACALTANA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
CONTADORA PÚBLICA**

**LIMA, PERÚ**

**2019**

A mis padres por siempre  
creer en mí, por apoyarme siempre y  
por todo el esfuerzo realizado para  
hacer de mí una buena profesional.

## **AGRADECIMIENTOS**

A mi familia que siempre estuvo apoyándome durante mis años de estudio y por la confianza que depositan en mí día a día.

A mi asesor, por brindarme su apoyo y sus conocimientos para una buena elaboración de mi tesis.

## INTRODUCCIÓN

Uno de los principales retos a los que se enfrentan las empresas en el entorno actual de los negocios es contar con la suficiente liquidez para poder cumplir con sus compromisos de pagos de manera regular a la vez que se logra crecer la rentabilidad y tener un uso eficiente de los recursos de la empresa.

El departamento de tesorería o cuentas por pagar y cobrar, juega un papel de suma importancia para las organizaciones ya que el manejo de los recursos financieros será clave para el éxito de la compañía, por ende, el éxito de los empleados que laboran y se esfuerzan día a día por la mejora de la empresa.

Para cumplir con este objetivo, es esencial la eficiente administración del capital de trabajo el cual se compone de aquellos recursos que requiere la empresa para poder operar, también es conocido como activo circulante (efectivo, inversiones a corto plazo, cartera de clientes e inventarios). En esta ocasión nos vamos a enfocar en las cuentas por cobrar o cartera de clientes, factores clave en una empresa ya que su eficiente y óptima gestión está muy relacionada a la salud financiera de tu organización, así mismo se convierte en una herramienta muy valiosa que tienen los administradores para maximizar el valor de la empresa por medio de su capital de trabajo.

Las cuentas por cobrar representan el crédito que la empresa otorga a sus clientes a través de una cuenta abierta en el curso ordinario de las operaciones de un negocio al entregárseles productos o servicios derivados de una venta.

Es esencial que haya una congruencia entre las políticas de cuentas por cobrar y las de pago a proveedores ya que este último deberá ser mayor al periodo promedio de cobranza para no generar un desequilibrio en el capital de trabajo. En sí, al realizarse una venta a crédito, ese financiamiento o apalancamiento va a tener que ser soportado ya sea por tus proveedores o por los accionistas de la empresa al tener que invertir más capital.

La administración de las cuentas por cobrar debe ser efectiva ya que influye de manera importante en la rentabilidad y el riesgo de la empresa, sin un eficiente proceso controlado de este rubro se provocaría un aumento en el mismo, trayendo a la empresa menos entradas de efectivo y con esto menor liquidez para cumplir con sus compromisos financieros.

Las cuentas por cobrar y cuentas por pagar son muy importantes en la empresa, por eso la mayoría de empresas necesita forzosamente un área o departamento de cobranzas y uno de pagos, ya que siempre se necesita liquidez pero a su vez se debe cumplir adecuadamente con el pago a los proveedores, los gerentes toman decisiones para implementar distintas políticas, lo primordial es que se deben enfocar en dar solución a los problemas que aquejan a la empresa, como las cuentas por cobrar o cuentas por pagar, ya que estas nos podrían generar ganancias o pérdidas.

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTOS .....	iii
INTRODUCCIÓN .....	iii
ÍNDICE.....	vi
LISTA DE TABLAS .....	x
LISTA DE GRÁFICOS .....	xiii
RESUMEN .....	xvi
ABSTRACT .....	xvii
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO .....	1
1. Formulación del problema .....	1
1.1. Problema principal.....	2
1.2. Problemas secundarios.....	2
2. Objetivos generales y específicos .....	2
2.1. Objetivo general.....	2
2.2. Objetivos específicos .....	3
3. Justificación e importancia del estudio.....	3
4. Alcances y limitaciones .....	4
4.1. Alcance .....	4
4.2. Limitaciones .....	5

4.2.1. Limitación Temporal .....	5
4.2.2. Limitación Espacial .....	5
4.2.3. Limitación Social.....	5
4.2.4. Limitación Conceptual.....	5
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL .....</b>	<b>6</b>
1. Antecedentes de la investigación.....	6
1.2. Nacionales.....	6
1.2. Internacionales .....	7
2. Bases teórico científicas .....	9
2.1. CONTROL INTERNO.....	9
Elementos del control interno:.....	10
2.2. Gestión de Cuentas por Cobrar.....	11
2.3. Liquidez: .....	12
3. Definición de términos básicos.....	19
<b>CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES .....</b>	<b>21</b>
1. Hipótesis y/o supuestos básicos.....	21
1.1. Hipótesis general .....	21
1.2. Hipótesis específicas.....	21
2. Identificación de variables o unidades de análisis.....	21
2.1. Variable independiente .....	21

2.2. Variable dependiente .....	22
3. Matriz lógica de consistencia.....	23
CAPÍTULO IV. MÉTODO .....	26
1. Tipo y método de investigación.....	26
1.1 Método de Investigación .....	26
1.2 Tipo de investigación .....	26
2. Diseño específico de investigación.....	26
2.1 Nivel de Investigación.....	26
2.2 Diseño de Investigación .....	26
3. Población, muestra o participantes .....	27
3.1. Población .....	27
3.2. Marco muestral .....	27
3.3. Unidad de análisis.....	27
3.4. Muestra .....	27
4. Instrumentos de recogida de datos.....	27
5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	28
5.1. Observación .....	28
5.2. Técnicas para el procesamiento de datos.....	28
6. Procedimiento de ejecución del estudio .....	28
CAPÍTULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	29

1. Datos cuantitativos.....	29
2. Análisis de resultados .....	31
2.1. Indicador: Control interno de cobranzas.....	31
3. Discusión de resultados.....	91
CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	92
1. Conclusiones.....	92
2. Recomendaciones.....	95
REFERENCIAS.....	97
APÉNDICE .....	99
APÉNDICE A: ENCUESTA ANÓNIMA .....	99
APÉNDICE B: ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA DE DZ GROUP SAC COMPARATIVO.....	106
APÉNDICE C: ESTADO DE RESULTADOS DZ GROUP SAC 2017.....	107
APÉNDICE D: RATIOS FINANCIEROS EMPRESA DZ GROUP SAC PERIODO 2017.....	108
APÉNDICE E : ESTADO DE RESULTADOS DZ GROUP SAC 2018..	110
APÉNDICE F : RATIOS FINANCIEROS EMPRESA DZ GROUP SAC PERIODO 2018.....	111

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. La buena gestion en el control interno de cobranzas de la entidad ayuda a mejorar la liquidez de la empresa .....	31
Tabla 2. El buen manejo del control interno de compras y ventas influye en el crecimiento de la empresa .....	33
Tabla 3. La empresa tiene que estar al tanto de que los clientes son los mejores y dar futuros creditos, y tiene que saber a quienes no darle ese beneficio .....	35
Tabla 4. La empresa tiene una politica de credito establecida .....	37
Tabla 5. El personal de cobranzas y creditos esta capacitado para desempeñar una buena labor .....	39
Tabla 6. La empresa evalua si el nivel de morosidad es alto o bajo.....	41
Tabla 7. Los incentivos al cliente por pagos anticipados benefician a la empresa.....	43
Tabla 8. La empresa cumple adecuadamente el proceso de homologacion de proveedores .....	45
Tabla 9. La empresa efectua el pago adecuado de detracciones antes de la fecha de vencimiento para efectos del credito fiscal.....	47
Tabla 10. La empresa antes de realizar los pagos a sus proveedores, verifica la emision y registro de la factura y que esta cumpla con las características que segun reglamento deben llevar.....	49
Tabla 11. La empresa tiene un dia establecido en la semana para hacer el pago de las detracciones a sus proveedores.....	51
Tabla 12. La empresa cuenta con una politica de pago establecida .....	53

Tabla 13. Dicha politica de pago se cumple estrictamente en la empresa.....	55
Tabla 14. Los encargados de elaborar cajas diarias o semanales entregan un reporte semanal de los egresos e ingresos.....	57
Tabla 15. Se lleva el control del promedio de ventas mensuales o semanales y se verifica el cobro de dichas facturas emitidas .....	59
Tabla 16. Al finalizar cada ejercicio mensual, la empresa aplica los ratios financieros para calcular cual fue la incidencia en la liquidez.....	61
Tabla 17. La empresa esta al dia en la entrega de sus factuas, asi como tambien exige el pago de la detraccion ocasionada por la misma .....	63
Tabla 18. La empresa evalua a sus clientes y analiza quienes son puntuales con los pagos y quienes son los clientes morosos .....	65
Tabla 19. El principal objetivo de la cobranza es alcanzar el cumplimiento de sus obligaciones para asi conseguir la estabilidad economica en la empresa.....	67
Tabla 20. La empresa tiene un libro o registro de facturas y letras por cobrar con fecha de vencimiento .....	69
Tabla 21. La empresa cuenta con personal encargadi para hacer las cobranzas a clientes .....	71
Tabla 22. La empresa tiene plazoses establecidos para la cobranza de sus facturas.....	73
Tabla 23. Se supervisa que el area encargada haga el pago de las detracciones que se originan por compras para poder usar el credito fiscal.....	75
Tabla 24. La empresa supervisa el control que se lleva en el area de pagos, y asi verifica si se cumplen los requerimientos dentro del plazo establecido con las obligaciones de la empresa.....	77

Tabla 25. La empresa tiene deudas a mediano plazo con nuestros proveedores que nos genera gastos financieros y requerimientos de fondo.....	79
Tabla 26. La empresa exige el uso de medio de pago y bancariza sus operaciones.....	81
Tabla 27. La falta de documentacion sustentatoria perjudica el pago puntual de los proveedores.....	83
Tabla 28. La empresa capacita a su personal cada cierto tiempo .....	85
Tabla 29. Los encargados de tesoreria elaboran un informe semanal o cada dias sobre cuanto dinero esta ingresando y sobre quienes son los clientes que estan con deuda....	87
Tabla 30. Se realiza mensualmente las conciliaciones bancarias entre el estado de cuenta bancario y de bancos de la empresa .....	89

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: La buena gestión en el control interno de cobranzas de la entidad ayuda a mejorar la liquidez de la empresa. ....	31
Gráfico 2: El buen manejo del control interno de compras y ventas influye en el crecimiento de la empresa. ....	33
Gráfico 3: La empresa tiene que estar al tanto de que los clientes son los mejores y dar futuros créditos, y tiene que saber a quienes no darle ese beneficio .....	35
Gráfico 4: La empresa tiene una política de crédito establecida. ....	37
Gráfico 5: El personal de cobranzas y créditos está capacitado para desempeñar una buena labor. ....	39
Gráfico 6: La empresa evalúa si el nivel de morosidad es alto o bajo. ....	41
Gráfico 7: Los incentivos al cliente por pagos anticipados benefician a la empresa. ....	43
Gráfico 8: La empresa cumple adecuadamente el proceso de homologación de proveedores. ....	45
Gráfico 9: La empresa efectúa el pago adecuado de deducciones antes de la fecha de vencimiento para efectos del crédito fiscal. ....	47
Gráfico 10: La empresa antes de realizar los pagos a sus proveedores, verifica la emisión y registro de la factura y que ésta cumpla con las características que según reglamento deben llevar. ....	49
Gráfico 11: La empresa tiene un día establecido en la semana para hacer el pago de las deducciones a sus proveedores. ....	51
Gráfico 12: La empresa cuenta con una política de pago establecida. ....	53
Gráfico 13: Dicha política de pago se cumple estrictamente en la empresa. ....	55

Gráfico 14: Los encargados de elaborar cajas diarias o semanales entregan un reporte semanal de los egresos e ingresos.....	57
Gráfico 15: Se lleva el control del promedio de ventas mensuales o semanales y se verifica el cobro de dichas facturas emitidas.....	59
Gráfico 16: Al finalizar cada ejercicio mensual, la empresa aplica los ratios financieros para calcular cuál fue la incidencia en la liquidez.....	61
Gráfico 17: La empresa está al día en la entrega de sus facturas, así como también exige el pago de la detracción ocasionada por la misma.....	63
Gráfico 18: La empresa evalúa a sus clientes y analiza quienes son puntuales con los pagos y quienes son los clientes morosos.....	65
Gráfico 19: El principal objetivo de la cobranza es alcanzar el cumplimiento de sus obligaciones para así conseguir estabilidad económica en la empresa. ....	67
Gráfico 20: La empresa tiene un libro o registro de facturas por cobrar con fecha de vencimiento. ....	69
Gráfico 21: La empresa cuenta con personal encargado para hacer las cobranzas a clientes.....	71
Gráfico 22: La empresa tiene plazos establecidos para la cobranza de sus facturas. ....	73
Gráfico 23: Se supervisa que el área encargada haga el pago de las detracciones que se originan por compras para poder usar el crédito fiscal.....	75
Gráfico 24: La empresa supervisa el control que se lleva en el área de pagos, y así verifica si se cumplen los requerimientos dentro del plazo establecido con las obligaciones de la empresa.....	77
Gráfico 25: La empresa tiene deudas a mediano plazo con nuestros proveedores que nos generan gastos financieros y requerimientos de fondo.....	79

Gráfico 26: La empresa exige el uso de medio de pago y bancariza us operaciones.....	81
Gráfico 27: La falta de documentación sustentatoria perjudica el pago puntual de los proveedores.....	83
Gráfico 28: La empresa capacita a su personal cada cierto tiempo.....	85
Gráfico 29: Los encargados de tesorería elaboran un informe semanal o cada 15 días sobre cuanto dinero esta ingresando y sobre quienes son los clientes que estan con deuda....	87
Gráfico 30: Se realiza mensualmente las conciliaciones bancarias entre en el estado de cuenta bancario y de bancos de la empresa. ....	89

## RESUMEN

El objetivo general del trabajo de investigación es determinar cómo influye el departamento o área de cuentas por cobrar y pagar en una empresa, en la rentabilidad y crecimiento económico de la misma, para ello se tomó como objetivo el estudio de la empresa DZ GROUP SAC, la cual es una empresa que se encuentra en el Régimen Mype Tributario como microempresa, también se ha realizado una encuesta a gerentes y personas que saben del tema en investigación, ya sean contadores o administradores, o que trabajen en el área de tesorería, la finalidad es analizar las variables “Control interno” y “gestión de cobranzas”.

Han existido limitaciones que ocasionaron que se tome más tiempo del previsto o esperado, sobre todo en cuanto la disponibilidad de los encuestados.

La encuesta se realiza con la finalidad de presentar la problemática en la empresa, el cual puede servir como modelo para otras empresas pequeñas, medianas o grande, empresas que recién inician sus actividades para que no caigan en estos errores que son frecuentes en las empresas si no existe un área y un responsable del área que supervise que todo se está llevando con eficiencia y eficacia.

Palabras clave: Control interno, Gestión de cobranza, Gestión de pagos.

## **ABSTRACT**

The general objective of the research work is to determine how the department or area of accounts receivable and payable in a company influences the profitability and economic growth of the same, for this purpose the study of the company DZ GROUP SAC was taken as an objective, which is a company that is in the Mype Tributary Regime as a microenterprise, has also conducted a survey of managers and people who know the subject in research, whether they are accountants or administrators, or who work in the treasury area, the purpose is to analyze the variables "Internal control" and "collection management".

There have been limitations that caused it to take longer than expected or expected, especially in terms of the availability of respondents.

The survey is carried out in order to present the problem in the company, which can serve as a model for other small, medium or large companies, companies that have just started their activities so that they do not fall into these errors that are frequent in companies if There is no area and a person in charge of the area who supervises that everything is being carried out efficiently and effectively.

**Keywords:** Internal control, Collectionmanagement, Paymentmanagement.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO**

#### **1. Formulación del problema**

Actualmente las empresas automatizan sus áreas de créditos y cobranzas por considerarlas como unas de las más importantes, en tanto llevan a cabo la evaluación de clientes para determinar el establecimiento de un acuerdo crediticio y realizan el seguimiento de sus estados de cuenta, pero muchas veces se ve afectado cuando en las empresas no se está bien organizado dicho departamento y no siguen las normas o los clientes fallan, en este caso nos enfocaremos en la empresa DZ GROUP SAC que se encuentra dentro del Régimen Mype tributario, en donde hay un problema en el control interno respecto a las cobranzas y así mismo con el pago a proveedores, ya que no hay un sistema que verifique que clientes están por pagar, ni con que proveedores tenemos deudas tanto en su factura como sus detracciones.

El contexto actual del país evidencia claramente la necesidad de perseverancia, humildad y mucha motivación, tanto de los gerentes y personas de altos mandos, así como los trabajadores, empleados dependientes de la empresa, como factores determinantes para lograr el despegue de una empresa, puesto que, la empresa crece a medida del compromiso que tengan cada uno de los trabajadores y la motivación que la empresa les atribuya.

Con el paso de los años gracias a las pymes el país ha podido crecer económicamente, lo cierto es que, estas empresas pequeñas, que aún están en proceso de

crecimiento, no cuentan con un debido control interno o con una organización adecuada respecto a las cobranzas y pagos.

### **1.1. Problema principal**

1.1.1. ¿De qué manera las estrategias podrán optimizar el Control Interno en la Gestión de Cobranzas y de pagos de la empresa DZ GROUP SAC en el periodo 2017?

### **1.2. Problemas secundarios**

1.2.1. ¿De qué manera el control interno influye en la gestión de cobranzas?

1.2.2. ¿De qué manera el Control Interno influye en la gestión de pagos a proveedores en una empresa de servicios?

1.2.3. ¿Cómo influye el control Interno en la liquidez en una empresa de servicios?

## **2. Objetivos generales y específicos**

### **2.1. Objetivo general**

2.1 Determinar cómo las estrategias optimizaran el control interno en la Gestión de cobranzas y de pagos en la empresa DZ GROUP SAC periodo 2017.

## **2.2. Objetivos específicos**

- 2.2.1 Determinar la manera como el control interno influye en la gestión de cobranzas en la empresa DZ GROUP SAC en el periodo 2017.
- 2.2.2 Determinar como el control interno influye en la gestión de pagos dentro de la empresa DZ GROUP SAC en el periodo 2017.
- 2.2.3 Determinar cómo influye el control interno en la liquidez de la empresa DZ GROUP SAC en el periodo 2017.

## **3. Justificación e importancia del estudio**

Ese trabajo se basa en la necesidad de contar con un departamento de cuentas por cobrar y por pagar, en tanto es evidente una deficiencia en dicha área, la cual impide lograr que las firmas alcancen sus objetivos y lleven a cabo con efectividad y eficiencia sus actividades diarias, obteniendo solvencia necesaria que le permita efectuar las obligaciones hacia los proveedores. Es por eso que el presente trabajo tiene su justificación en buscar obtener calidad en resultados, también está orientado a determinar que mediante la correcta gestión de cuentas por cobrar las empresas obtendrían una mejor recaudación, y solucionarían los problemas que lo afectan.

Lo que se busca con esta investigación es planear estrategias, o si ya hay una estrategia en la empresa, optimizarla, para que no tengamos problemas a futuro, la

empresa necesita liquidez y para eso debe estar bien organizado el departamento de cobranzas.

Los resultados de este trabajo de investigación nos ayudarán a evidenciar las carencias de la firma en cuanto al departamento encargado de las cobranzas y pago a sus proveedores, y en base a ello ofrecer alternativas de mejora, de este modo las empresas de este rubro (servicios) podrán aplicarlos también y así mejorar la organización del área.

La investigación también se justifica en que contribuirá a implantar controles internos en las distintas empresas como DZ GROUP SAC, que estén el mismo régimen, y en los demás negocios similares, y darán como resultado un área de cobranzas y pagos más organizado, más productiva, más eficiente, lo contribuye a la mejora tanto de la empresa, como de la motivación de los empleados por realizar un buen trabajo.

Por otro lado, les será útil también a los alumnos, docentes y profesionales como guía de consulta.

Así mismo será útil para la consulta de estudiantes, maestros y profesionales.

## **4. Alcances y limitaciones**

### **4.1. Alcance**

La investigación comprende el estudio del área de cuentas por cobrar, cuentas por pagar, así como la liquidez de la compañía en análisis bajo el control interno para detectar las deficiencias y plantear las propuestas de solución.

## **4.2. Limitaciones**

### **4.2.1. Limitación Temporal**

Esta investigación se realizó en el periodo agosto-diciembre 2017.

### **4.2.2. Limitación Espacial**

La investigación se desarrolló en torno a la empresa DZ GROUP SAC ubicada en el distrito de Barranco, Lima- Perú.

### **4.2.3. Limitación Social**

Las áreas de investigación son: área de tesorería, área de cobranzas, ventas y marketing.

### **4.2.4. Limitación Conceptual**

Acuerdo del Consejo Universitario N° 0613-2016-Sección del 22-03-2016. Aprobar la propuesta de Líneas de Investigación, presentadas por el Vicerrector de Investigación del periodo 2016-2020, la cual comprende de 8 áreas de conocimiento y 31 líneas generales de investigación, entre las que se encuentran:

**Línea de investigación:** 1. Globalización, economía, administración, turismo y Contabilidad

**Disciplina:** Contabilidad y Finanzas

**Área de la disciplina:** Contabilidad Gerencial

## **2. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL**

### **2.1. Antecedentes de la investigación**

Habiendo realizado la revisión de literatura de las bibliotecas de la casa de estudios y páginas web, relevantes para esta investigación, considere incluir los siguientes antecedentes de investigación:

#### **2.1.1 Antecedentes Nacionales**

Jaramillo (2017) en su tesis: *“Control interno para mejorar la efectividad en las cuentas por cobrar y pagar en la empresa GCF Holdings SAC, 2017”* (Pre grado Contabilidad) Universidad Norbert Wiener. Tuvo como objetivo determinar alternativas para lograr la mejora de la efectividad respecto a cuentas por cobrar y pagar en GCF HOLDINGS SAC.

Armijo (2015) en su tesis: *“Influencia del control interno en el departamento de créditos y cobranzas de la empresa CHEMICAL MINING S.A. Lima - 2015”*, ostentando el grado de Contador Público en la Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote. Tuvo como objetivo describir la influencia del control interno sobre el área de créditos y cobranzas dentro de la firma.

Vásquez y Vega (2016) en su tesis: *“Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa CONSERMET S.A.C., distrito de Huanchaco, año 2016”*. Para obtener el grado de Contador Público de la Universidad Privada Antenor Orrego - Trujillo. Tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa en estudio.

Hidalgo (2010) en su tesis: *“Influencia del control interno en la gestión de créditos y cobranzas en una empresa de servicios de pre- prensa digital en lima-cercado”*, para obtener el Título Profesional de Contador Público de la UNIVERSIDAD SAN MARTIN DE PORRES- LIMA-PERÚ.

Samaniego (2013) tesis: *“Incidencias del Control Interno en la optimización de la gestión de las micro empresas en el distrito de Chaclacayo”*, ostentando el grado de maestro en auditoría y control de gestión empresarial, en la Universidad San Martin De Porres, este trabajo de investigación se basa en la evaluación del control interno sobre la gestión de micro empresas en el distrito de Chaclacayo, Lima-Perú.

### **2.1.2. Antecedentes Internacionales**

García et al (2005) en su tesis: *“Estudio y evaluación del control interno aplicable al departamento de crédito y cobranza”* ostentando el grado de Contador Público del Instituto Politécnico Nacional, en esta investigación se describe el problema que existe en algunas empresas de México D.F. y evalúan como mejorar el departamento de cobranzas.

Segovia (2011) en su tesis: *“Diseño e implementación de un sistema de control interno para la compañía Datugourmet Cia. LTDA.* Ostentando el grado de ingeniera en contabilidad y auditoría, contadora pública autorizada en la Universidad Central del Ecuador, este trabajo buscó llevar a cabo un sistema de control interno en la compañía de Ecuador y así poder tener mejores flujos económicos.

Díaz et al(2009) en su tesis *“Implementación del Control Interno en Crédito y Cobranza de la empresa Jujakad S.A. de C.V.”* del Instituto Politécnico Nacional Distrito Federal – México, la cual tuvo como objetivo: Promover la administración de recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos de la empresa, sistematizar la iniciativa, aprobar modificaciones, implementar tecnología de información, el concluyó: Dentro de la organización el proceso administrativo equivale a un desarrollo armonioso donde están presentes las funciones de planeación, organización, dirección y control, también se evidencia que un control es libre de objetos, en tanto influye en la protección concerniente al ámbito financiero, económico, el adecuado uso del control conlleva a establecer el orden.

Méndez (2004) en su tesis titulada *“Control Administrativo En Las Cuentas Por Cobrar En Las Empresas De Electrodomésticos En La Ciudad De Guatemala”* Para ostentar el grado de Administrador de Empresas, con el grado académico de: Licenciado de la Universidad Rafael Landívar – Guatemala.

La presentación basa su objetivo en resaltar la relevancia de las cuentas por cobrar en las empresas, ya que constituyen una inversión en los activos. Así también, representan una cantidad de transacciones y decisiones, puesto que, si se administran deficientemente la empresa puede encontrarse con dificultades financieras tales como: falta de liquidez, morosidad en los pagos, incapacidad para cumplir con sus obligaciones, etc.

## **2.2. Bases teórico científicas**

### **2.2.1 Control Interno**

De acuerdo con Meigs (1977) autor de Principios de Auditoría, lo define como “un conjunto de medidas que tiene como objetivo la promoción de una operación eficiente de la organización, resguardar los activos contra el desperdicio y el mal uso, suscitar la exactitud y confiabilidad en los registros contables, estimular y medir el cumplimiento de las políticas de la compañía y realizar la evaluación de la eficiencia de las operaciones”

Meigs (1977) menciona la necesidad del planteamiento de objetivos, metas o indicadores de crecimiento para la existencia de un control interno, de no existir un modelo de lo que se busca lograr con el tiempo, no se puede definir las medidas que serán necesarias para alcanzar dicho objetivo y evaluar su grado de cumplimiento de manera periódica, también indica que la responsabilidad de mejorar control interno recae en todos los miembros, desde gerentes hasta el trabajador de menor cargo.

Catacora (2004), manifiesta: "un sistema de Control Interno se establece bajo la premisa del concepto de costo/beneficio. El postulado principal al establecer el Control Interno diseña pautas de control cuyo beneficio supere el costo para implementar los mismos".

Gestiopolis (2009) para llevar a cabo el control interno es precisa la intervención del consejo de directivos, administración y los trabajadores en general, el cual tiene busca brindar seguridad que contribuyan a al cumplimiento de objetivos en las áreas siguientes:

- Efectividad y eficiencia en el desarrollo de las operaciones.
- Confiabilidad en la información financiera.
- Cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables.

El control interno abarca el plan de organización y el conjunto de métodos y medidas que se deben llevar a cabo para un adecuado manejo de recursos, corroborar la fiabilidad de la información financiera y administrativa, procurar el desarrollo de operaciones de manera eficiente, incentivar el análisis de las políticas establecidas y a partir de todo ello cumplir con los objetivos y metas trazados.

### **2.2.2. Elementos del control interno:**

La calidad e idoneidad constituyen la base para todos sus elementos, dentro de los cuales se encuentran los siguientes:

**Planeación, Organización, Procedimientos, Personal, Autorización, Sistema de información, Supervisión.**

“El sistema de control interno está conformado todos los elementos que tienen como motivo central a las personas, los sistemas de información, la supervisión y los procedimientos”. Gestipolis (2009).

Mantilla (2005) el control interno es “un proceso desarrollado por la junta de directivos, administradores y demás trabajadores de una empresa”, elaborado con la finalidad de asegurar el cumplimiento de los objetivos de las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia en las operaciones: orientada a los objetivos básicos de negocio, incluyendo los fines concernientes a la rentabilidad y protección de recursos.

- Fiabilidad de la información financiera: Relacionada la elaboración de estados financieros publicados y confiables, además de los estados financieros intermedios, los registros financieros elegidos derivados de dichos estados, entre ellos las ganancias debidamente informadas públicamente.

- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables: Asociada al sometimiento a las leyes y regulaciones a las que debe regirse la empresa.

Perdomo (2004), señala al control interno como el plan que sirve para la organización de la contabilidad, las tareas de los trabajadores y la coordinación de procesos de una entidad pública, privada o mixta, lo cual contribuye a la confiabilidad de la información que se posee, la protección de los bienes y la promoción de eficiencia en el desarrollo de sus actividades, así como en la adhesión a su política administrativa.

### **2.2.3 Gestión de Cuentas por Cobrar**

Según Bravo (2007) “La gestión de cuentas por cobrar radica en representar derechos exigibles originados por ventas, brindar servicios, préstamos o similar actividad; constituyen los recursos capaces de transformarse en efectivo a corto plazo”. (pág. 10).

Para Merton & Bodie (2003) “La gestión de cuentas por cobrar se refiere al otorgamiento de un crédito comercial durante un lapso prudente; un instrumento usado

generalmente en mercadotecnia con la finalidad de propiciar el incremento de las ventas y con ello las utilidades, esperando fidelizar a sus clientes y atraer a nuevos consumidores” (p. 3).

#### **2.3.4. Liquidez:**

Bernstein (1999) refiere que, es la facilidad, velocidad y grado de merma con que se convierten los activos circulantes en tesorería, y considera a la escasez de ésta como uno de los principales síntomas de dificultades financieras. (p.551).

Por otro lado, para García (2011): La liquidez es la capacidad que tienen los activos para convertirse, de manera rápida y sin mermar su valor, en efectivo, siendo los activos con mayor liquidez. Si se habla de elementos distintos al dinero, la liquidez tendría dos dimensiones: En primer lugar, estaría la referida al tiempo en el que se puede convertir un activo en dinero, y la segunda a la seguridad en cuanto al precio o razón de conversión. (p.124).

#### **Consecuencias de la falta de liquidez:**

- Reducción del crédito a las empresas en el mercado financiero.
- Afecta negativamente imagen empresarial, lo cual disminuiría la calidad en cuanto a los servicios de sus proveedores.
- El no cubrir los saldos genera intereses de mora.
- Se busca de cubrir las necesidades negociando los activos fijos por un valor más bajo que su precio real.

**Con respecto a la liquidez:****Razones Financieras**

En la actualidad en gran parte de las compañías las razones financieras sirven para establecer su condición financiera; debido a que por medio de su cálculo e interpretación se puede observar el promedio de las cuentas por pagar y cobrar y la rotación de las mismas.

Entre las razones financieras más destacadas y utilizadas para realizar este análisis, están:

**Razón de liquidez**

Muchos autores hacen referencia a la liquidez, algunos la asocian a la solvencia, según Rubio (2007); no obstante, existen diferencias entre ellas, liquidez hace referencia a la posesión de efectivo requerido para cumplir con obligaciones anteriores, en tanto que la solvencia se enfoca en la posesión de bienes y recursos para cubrir deudas adquiridas, no siendo dichos bienes efectivo exclusivamente.

Para una firma gozar de liquidez implica el cumplimiento de sus compromisos y poseer solvencia se traduce en su disponibilidad para cumplir con dichos compromisos; esto indica que la solvencia de una firma antecede y es necesaria para que este goce de liquidez.

En la posición de Gitman (2003), la liquidez está referida a la capacidad de una empresa para costear sus obligaciones a corto plazo, la liquidez hace alusión a la solvencia

de la posición financiera general de la organización, ello se evidencia en el fácil y pronto pago sus deudas.

1. **Liquidez corriente:** Es la liquidez que posee una firma para cumplir a corto plazo con sus obligaciones, evidencia la destreza con que la gerencia maneja el pago de sus obligaciones a corto plazo.

$$\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$$

2. **Prueba acida o liquidez severa:** Es la determinación más cercana de la cobertura a corto plazo de las firmas. Mide de manera más adecuada la liquidez ya que descarta a las existencias y a los gastos pagados por anticipado por ser desembolsos ya efectuados.

$$\frac{\text{Activo corriente} - \text{Inventario} - \text{Anticipos}}{\text{Pasivo corriente}}$$

3. **Liquidez absoluta:** Referido a los activos, solo considera caja y banco y los valores negociables, indica por cuanto tiempo una firma podría realizar operaciones con el solo uso de sus activos disponibles y sin acceder a sus flujos de ventas.

$$\frac{\text{Disponible en efectivo y equivalente}}{\text{Pasivo corriente}}$$

4. **Capital de trabajo Neto:** Indica la cuantía de exceso de activo corriente que posee una firma para hacer frente a sus obligaciones corrientes.

$$\text{Activo corriente} - \text{Pasivo corriente}$$

5. **Promedio de pagos:** Indica la demora de una empresa para efectuar los pagos a sus proveedores.

$$\frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Compras al credito}} \times 360$$

6. **Rotación de cuentas por cobrar:** Indica las veces que genera liquidez la empresa.

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

7. **Rotación de cuentas por pagar:** Indica el número de rotación de los activos en el periodo respecto a las ventas.

$$\frac{\text{Compras}}{\text{Cuentas por pagar}}$$

#### 8. Ratio de rotación de cartera (cuentas por cobrar)

Este ratio es el que mide, en promedio, cuánto tiempo tarda una empresa en cobrar de sus clientes. Si la cifra de cuentas a cobrar es superior a las ventas, significa que la empresa tiene una acumulación de clientes deudores, con lo cual está perdiendo capacidad de pago.

$$\text{Rotación de cartera} = \text{Cuentas por Cobrar promedio} \times 360 / \text{Ventas}$$

## 9. Rotación de inventarios

Este indicador da información acerca de lo que tarda el stock de una empresa en convertirse en efectivo, y cuántas veces hay que reponer stock a lo largo del año.

$$\text{Rotación de Inventarios} = \text{Inventario promedio} * 360 / \text{Costo de las Ventas}$$

## 10. Periodo medio de pago a proveedores

El periodo medio de pago a proveedores es el tiempo medio (en días) que una empresa tarda en pagar sus deudas a proveedores.

$$\text{Periodo de pago a proveedores} = \frac{\text{Promedio de cuentas por pagar} * 360}{\text{Compras a proveedores}}$$

## 11. Rotación de caja y bancos

Este índice es interesante calcularlo para tener una idea del efectivo que hay en caja para cubrir los días de venta.

$$\text{Rotación de Caja y Bancos} = \text{Caja y Bancos} * 360 / \text{Ventas}$$

### 2.2.3. GESTIÓN DE COBRANZAS:

#### 2.2.3.1. SISTEMA DE COBRANZAS:

Montaño (1993), señala que es un proceso administrativo el cual busca rescatar el valor de las ventas vencidas, permitiendo a las firmas desarrollar eficiencia para gestionar sus cobros, ya que hace más fácil el manejo de las mismas.

### **2.2.3.2. POLÍTICAS DE COBRANZA:**

Para Ettinger & Goliet (2000), las políticas de cobranza simbolizan las técnicas manejadas para efectuar la cobranza de las cuentas por cobrar en la fecha de vencimiento.

### **2.2.3.3. ESTRATEGIA DE COBRANZA:**

Ettinger & Goliet (2000), señalan su relevancia en el desempeño de las empresas que operan mediante ventas al crédito, ya que sus utilidades son dependientes fundamentalmente del ciclo y frecuencia de inversión.

### **2.2.3.4. PROCEDIMIENTO DE COBRANZA:**

Algunas de las tantas técnicas para efectuar las cobranzas, tenemos las siguientes:

- Notificación por Escrito:

Ettinger & Goliet (2000) indica que esta técnica se efectúa mediante el envío de cartas formales a los clientes, por medio de las cuales se reclama el pago de sus deudas.

- Llamadas Telefónicas.

Ettinger & Goliet (2000), señalan que las llamadas telefónicas constituyen una de las técnicas por medio de las cuales la empresa puede comunicarse con sus deudores para reclamar el pago de sus deudas y exigir una respuesta del porqué del incumplimiento, en base a la cual evaluará otorgar un aplazamiento para el pago.

- Visitas Personales:

Ettinger & Goliet (2000), manifiestan que las visitas personales son usadas con mayor frecuencia a nivel de crédito del consumidor, además también pueden ser útiles para los proveedores industriales.

- Mediante agencia de Cobranza:

Ettinger & Goliet (2000), muestran la posibilidad que tiene una firma para transferir las cuentas consideradas como incobrables a una agencia o abogado para que estos asuman la responsabilidad de la cobranza.

- Recurso Legal:

Para Ettinger & Goliet (2000), esta técnica es la más estricta dentro del proceso de cobranza, siendo una opción utilizada inmediatamente antes de pasar a transferir la deuda a una agencia para su posterior cobro.

#### **2.2.3.5. OBJETIVOS DE LA COBRANZA:**

Para Villaseñor (1996), la cobranza busca principalmente hacer cumplir de manera correcta y puntual las obligaciones, de esa manera lograr que la economía de la empresa sea estable.

### 2.3. Definición de términos básicos

- Control interno: Es el conglomerado de normas, principios, fundamentos, procesos, procedimientos, acciones, mecanismos, técnicas e instrumentos, que, a estar ordenados, relacionados entre sí e incorporados en las prácticas de las personas que laboran en el sector público, logran llevar a cabo una función administrativa de Estado integra, eficaz y transparente, la cual contribuye a cumplir sus objetivos al logro de los fines sociales del Estado.
- Cobranzas: hace referencia a la acción de cobrar, exigir la cuantía monetaria por el desarrollo de alguna actividad, la transacción comercial o pago de alguna deuda.
- Gestión de pagos: Abarca las tareas de gestión, control, administración y envío de las transacciones monetarias a los proveedores que lleva a cabo una empresa.
- Salvaguardar: Defender o proteger a alguien o algo.
- Efectividad: Se refiere a los objetivos alcanzados, puede ser obtenida al dividir los resultados conseguidos entre las metas predeterminadas, dicho resultado representará el cumplimiento de la canalización de productos o servicios en los momentos que son requeridos por los clientes.
- Eficiencia: Es la destreza con que se ejecuta una función.

- Información financiera: Información proveniente de la contabilidad, la cual es fundamental para la administración y desarrollo de las firmas, por lo cual es trasladada para el uso de la gerencia y personas que trabajan en la empresa.
- Métodos: Estrategias y herramientas útiles en la consecución de objetivos puntuales, el método usualmente se constituye en un recurso instrumental para desarrollar las actividades cotidianas.
- Fiabilidad: Probabilidad que un sistema, aparato o dispositivo lleve a cabo sus funciones respetando algunas de las normas impuestas en un periodo establecido.
- Ingreso: Toda utilidad o beneficio que se incorpora a las arcas de la empresa (Sánchez, 2005)
- Rentabilidad: Asociada a la productividad que se genera al realizar la transacción comercial de bienes o servicios (De Camino y Muller, 1991).
- Gestión: Es el conjunto de acciones y/o trámites a seguir para la consecución de un fin determinado. (Diccionario Manual de la Lengua Española, s.f.)
- Estrategias: Constituye las decisiones relevantes que debe tomar una compañía para lograr su adecuado desenvolvimiento en el mercado (Brenes, s.f.)

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **1. Hipótesis y/o supuestos básicos**

##### **1.1. Hipótesis general**

Las estrategias optimizaran favorablemente el control interno en la gestión de cobranzas y de pagos de la empresa DZ GROUP SAC periodo 2017. plicar la estrategia

##### **1.2. Hipótesis específicas**

1.2.1 La aplicación de estrategias optimizaran favorablemente el control interno, lo cual incidirá de forma positiva en la gestión de cobranza de la empresa Dz Group SAC.

1.2.2 La aplicación de estrategias optimizaran favorablemente el control interno, lo cual incidirá positivamente en la gestión de pagos de la empresa Dz Group SAC.

1.2.3 La aplicación de estrategias optimizaran favorablemente el control interno, lo cual incidirá de manera positiva en la liquidez de la empresa Dz Group SAC.

#### **2. Identificación de variables o unidades de análisis**

##### **2.1. Variable independiente**

X: control interno

X1: Control interno de cobranzas

X2: Control interno de pagos.

X3: Control interno de liquidez.

## **2.2. Variable dependiente**

Y: gestión de cobranzas

Y1: Gestión de cobranzas.

Y2: Gestión de pagos.

Y3: Gestión de liquidez.

### 3. Matriz lógica de consistencia

#### MATRIZ LÓGICA DE CONSISTENCIA:

PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES
¿De qué manera las estrategias podrán optimizar el Control Interno en la Gestión de Cobranzas y de pagos de la empresa DZ GROUP SAC en el periodo 2017?	Determinar cómo las estrategias optimizaran el control interno en la Gestión de cobranzas y de pagos en la empresa DZ GROUP SAC periodo 2017.	Las estrategias optimizaran favorablemente el control interno en la gestión de cobranzas y de pagos de la empresa DZ GROUP SAC periodo 2017.plicar la estrategia	<p><b>Variable Independiente</b></p> <p>X: control interno</p> <p>X1: Control interno de cobranzas</p> <p>X2: Control interno de pagos.</p> <p>X3: Control interno de liquidez.</p>	X: control interno

PROBLEMA SECUNDARIO	OBJETIVO ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES
---------------------	----------------------	-----------	-----------	-------------

¿De qué manera el control interno influye en la gestión de cobranzas?	Determinar la manera como el control interno influye en la gestión de cobranzas en la empresa DZ GROUP SAC en el periodo 2017.	La aplicación de estrategias optimizara favorablemente el control interno, lo cual incidirá de forma positiva en la gestión de cobranza de la empresa Dz Group SAC.	<p><b>Variable Dependiente</b></p> <p>Y: gestión de cobranzas</p> <p>Y1: Gestión de cobranzas.</p> <p>Y2: Gestión de pagos.</p> <p>Y3: Gestión de liquidez.</p>	Y : gestión de cobranzas
¿De qué manera el Control Interno influye en la gestión de pagos a proveedores en una empresa de servicios?	Determinar como el control interno influye en la gestión de pagos dentro de la empresa DZ GROUP SAC en el periodo 2017.	La aplicación de estrategias optimizara favorablemente el control interno, lo cual incidirá positivamente en la gestión de pagos de la empresa Dz Group SAC.		
¿Cómo influye el control Interno en la liquidez en una	Determinar cómo influye el control interno en la liquidez de la empresa DZ	La aplicación de estrategias optimizara favorablemente el control interno, lo cual		

empresa de servicios?	GROUP SAC en el periodo 2017.	incidirá de manera positiva en la liquidez de la empresa Dz Group SAC.		
-----------------------	-------------------------------	--	--	--

## CAPÍTULO IV

### MÉTODO

#### 1. Tipo y método de investigación

##### 1.1 Método de Investigación

Se aplicó el Método mixto (Cuantitativo y cualitativo), ya que la hipótesis planteada puede ser analizada de manera deductiva e inductiva.

##### 1.2 Tipo de investigación

De acuerdo al estudio diseñado, este posee características metodológicas por las que puede ser considerada “Investigación Aplicada - Descriptiva” de análisis e interpretación.

#### 2. Diseño específico de investigación

##### 2.1 Nivel de Investigación

Corresponde a un nivel “Correlacional” porque se asocian las variables y se formula hipótesis correlacionales.

##### 2.2 Diseño de Investigación

Es de diseño de investigación “No experimental”, dónde:

O = Observación.

X<sub>1</sub> = control interno

Y<sub>1</sub> = gestión de cobranzas,

$r$  = Relación de variables.

### **3. Población, muestra o participantes**

#### **3.1. Población**

Conformada por el personal de la empresa DZ GROUP SAC, distrito de Barranco, Lima-Perú, en el año 2018.

#### **3.2. Marco muestral:**

Compuesto por el área de cobranzas y el área de pago de la empresa DZ GROUP SAC, distrito de Barranco, Lima-Perú, en el año 2018.

#### **3.3. Unidad de análisis**

La conforman los documentos por cobrar y por pagar de la empresa DZ GROUP SAC.

#### **3.4. Muestra**

La conforman el área de cobranzas, área de pagos y los EEFF del sistema de finanzas y resultados de la empresa DZ GROUP SAC.

### **4. Instrumentos de recogida de datos**

En cuanto instrumentos o técnicas de investigación, se aplicarán encuestas y entrevistas, las cuales se revisarán posteriormente, la encuesta será de mucha utilidad en la investigación, ya que será versátil y objetiva en los datos que se recauden haciendo uso del cuestionario.

Las entrevistas conseguirán más información sobre que estrategias se puede tomar para optimizar el área de cobranzas y pagos en la empresa.

Con la revisión vamos a poder saber qué es lo que piensa la población sobre el tema de investigación y que sugerencia nos podrían dar para la mejora del área de cobranzas y pago en la empresa.

## **5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

### **5.1. Observación**

Permite acceder a los hechos suscitados en la realidad, en cuanto al presente estudio, observando el área de la empresa para sacar diversas conclusiones del problema que estamos estudiando, el cual queremos solucionar.

### **5.2. Técnicas para el procesamiento de datos**

El programa Excel servirá para llevar a cabo el procesamiento y análisis de la información.

## **6. Procedimiento de ejecución del estudio**

- Se realizará cuestionarios
- Se realizará las encuestas respectivas
- Se analizará los resultados obtenidos de las encuestas.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 1. Datos cuantitativos

El presente capítulo muestra los resultados obtenidos a partir de la encuesta realizada a trabajadores de las diversas áreas de la empresa DZ GROUP SAC respecto al periodo 2017 y como ha ido mejorando en el presente año respecto a cuentas por cobrar y cuentas por pagar, el control que de las misma, el cual debe llevarse a cabo por los encargados, y el orden que se debe manejar para mejorar dichas áreas en la empresa.

Las áreas encuestadas fueron: personal del área de cobranzas y pagos, personal del área de tesorería, personal del área de marketing, contadores y administradores.

Las preguntas que se formularon en la encuesta fueron:

De la variable control interno la gestión de cobranzas y pagos – dimensión control interno – indicador: control interno de cobranza, 7 preguntas, del indicador control interno de pagos 6 preguntas, indicador de control interno de liquidez 3 preguntas, total 16 preguntas.

De la variable gestión de cobranzas y pagos indicador de gestión de cobranzas 6 preguntas, indicador de gestión de pagos 3 preguntas, y del indicador

de gestión de liquidez 5 preguntas que suman 14 preguntas, haciendo un gran total de 30 preguntas (ver pág. 99)

Cada pregunta tiene 5 opciones de respuesta que son:

1. Completamente en desacuerdo
2. Desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Completamente de acuerdo

La encuesta fue dirigida a una muestra de 20 personas, las cuales discrepan en sus respuestas, a continuación, presentare las respuestas obtenidas mediante la encuesta.

Esta encuesta nos sirve para poder verificar los objetivos e hipótesis esbozadas en el presente trabajo de investigación.

## 2. Análisis de resultados

### 2.1. Indicador: Control interno de cobranzas

**Tabla 1. LA BUENA GESTIÓN EN EL CONTROL INTERNO DE COBRANZAS DE LA ENTIDAD AYUDA A MEJORAR LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA**

			muestra 20
opciones	frecuencia	porcentaje	
1. Completamente en desacuerdo	1	5 %	
2. desacuerdo	1	5 %	
3. Ni de acuerdo ni desacuerdo	4	20 %	
4. de acuerdo	8	40 %	
5. completamente de acuerdo	6	30 %	
	20	100 %	

Tabla 1: elaboración propia.

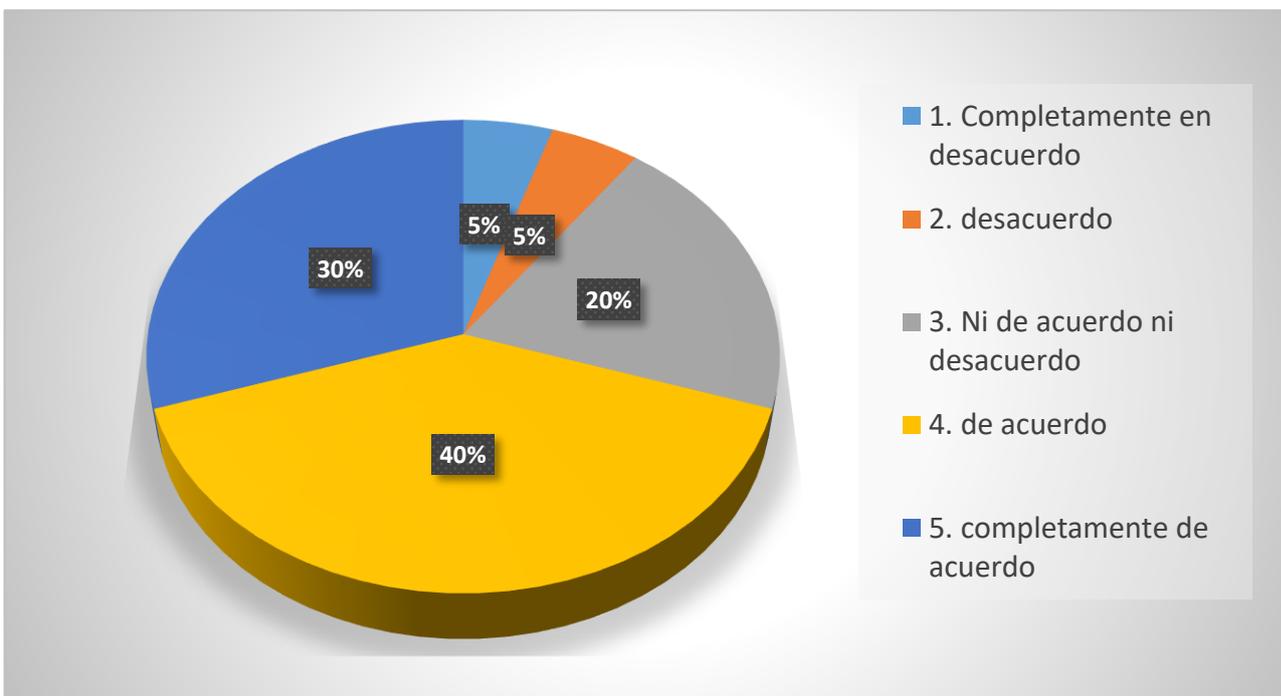


Gráfico 1.

Gráfico 1: Elaboración propia

**Análisis e interpretación:**

En la tabla N°1, se observa un 5% de las personas encuestadas completamente en desacuerdo con que la buena gestión de un control interno de cobranzas dentro de la empresa contribuye a mejorar su liquidez, podemos apreciar también que otro 5% está en desacuerdo, el 20% prefiere no opinar sobre el tema ya que no está en desacuerdo ni en acuerdo, también el 40% de la muestra concuerda con la premisa, y por último el 30% está completamente de acuerdo con que una buena gestión de control interno beneficia a la rentabilidad de la empresa.

Podemos deducir por el resultado de la pregunta hecha en la tabla N° 1 que; la mayoría de personas coinciden en pensar que una buena gestión de los controles internos de la empresa, en el área de cobranzas y de pagos, beneficia la liquidez de la misma, y es algo muy favorable para la empresa tener el control de las ventas, de las compras ya que de tal forma que esto puede generar mayor dinero disponible.

**Tabla 2. EL BUEN MANEJO DEL CONTROL INTERNO DE COMPRAS Y VENTAS INFLUYE EN EL CRECIMIENTO DE LA EMPRESA**

			muestra 20
opciones	frecuencia	porcentaje	
1. Completamente en desacuerdo	0	0 %	
2. desacuerdo	0	0 %	
3. Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0 %	
4. de acuerdo	12	60 %	
5. completamente de acuerdo	8	40 %	
	20	100 %	

**Tabla 2: elaboración propia.**

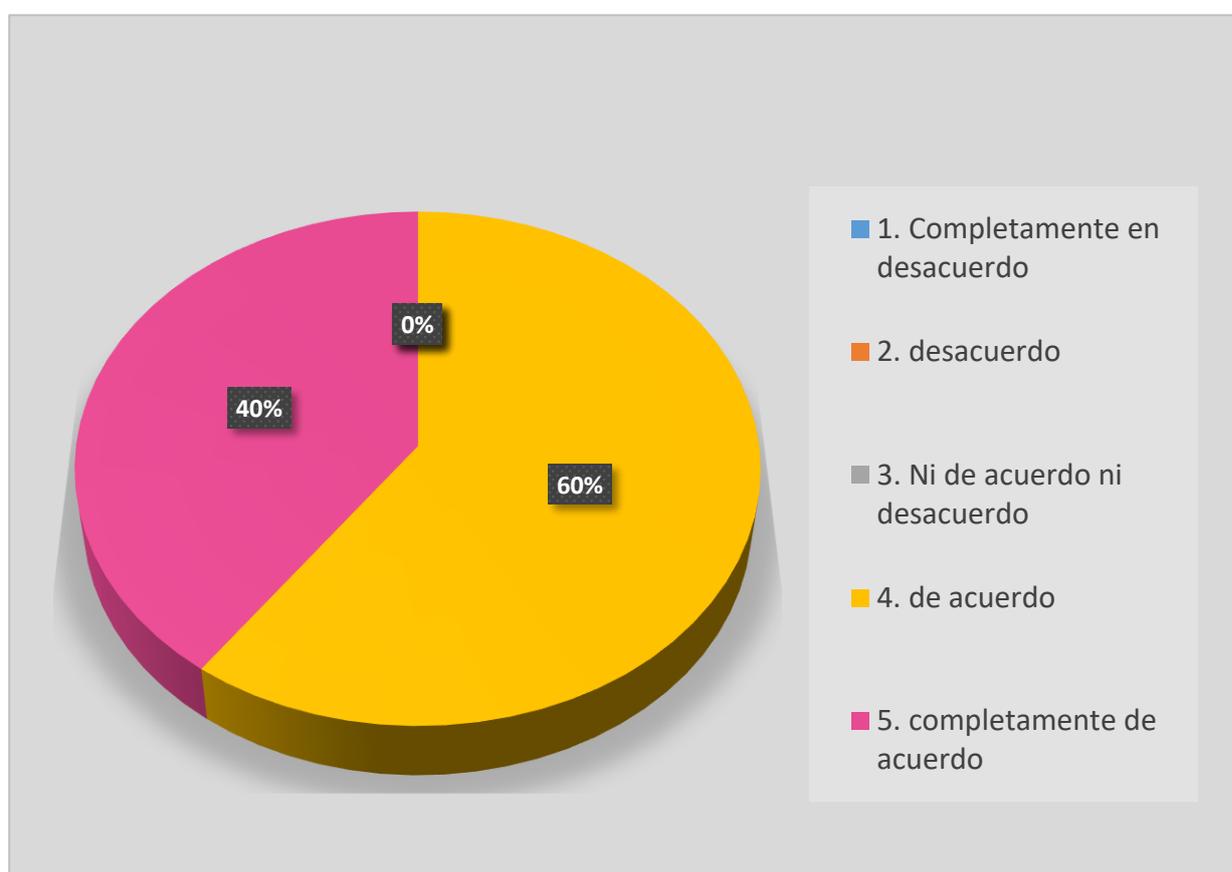


Gráfico 2.

**Gráfico 2: elaboración propia**

**Análisis e interpretación:**

La Tabla N° 2 evidencia que; el 40% está de acuerdo en que el buen manejo del control interno de compras y de las ventas influye en el crecimiento de la empresa, así mismo el 60% está completamente de acuerdo, y no se encontró personas encuestadas que estén en desacuerdo con la premisa.

Podemos apreciar que la mayoría de personas encuestadas estuvo completamente de acuerdo con la premisa de que, un buen manejo o control de las ventas y compras, es decir cuentas por cobrar y pagar respectivamente, tanto con la liquidez, así como también al crecimiento de su popularidad y se incremente su cartera de clientes, ya que serán puntuales en sus pagos y a su vez pueden dar beneficios de pago a posibles clientes.

**Tabla 3.LA EMPRESA TIENE QUE ESTAR AL TANTO DE QUE LOS CLIENTES SON LOS MEJORES Y DAR FUTUROS CRÉDITOS, Y TIENE QUE SABER A QUIENES NO DARLE ESE BENEFICIO**

			muestra 20
opciones	frecuencia	porcentaje	
1. Completamente en desacuerdo	0	0 %	
2. desacuerdo	0	0 %	
3. Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0 %	
4. de acuerdo	5	25 %	
5. completamente de acuerdo	15	75 %	
<b>Tabla 3:</b> <b>Elaboración propia.</b>			
	20	100 %	

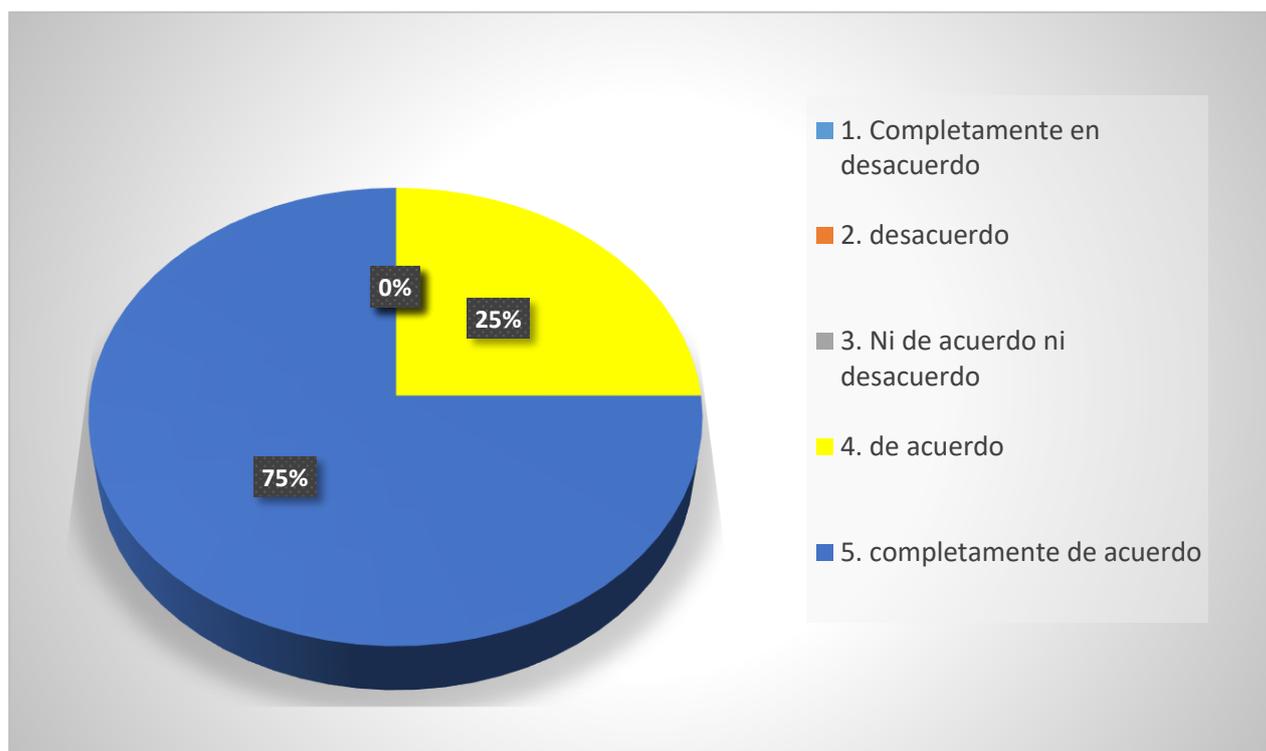


Gráfico 3.

**Gráfico 3:**  
**Elaboración propia.**

**Análisis e interpretación:**

La Tabla N° 3 muestra que:

Ninguna de las personas encuesta está completamente en desacuerdo, ni tampoco están de acuerdo en que la empresa tiene que estar al tanto de quienes son sus mejores clientes y saber quiénes son los morosos,

El 25% de los encuestados coincide con la premisa, y el 75% de la muestra están completamente de acuerdo.

Entonces, podemos observar que la totalidad de los encuestados está completamente de acuerdo en que la empresa, es decir los encargados, área de ventas o cobranzas, deben estar al tanto de quienes son sus clientes más puntuales, y darles futuros beneficios o créditos en las compras sucesivas que estos hagan, y también tiene que estar al tanto de los clientes que demoran en sus pagos, los que tienen morosidad de pago.

**Tabla 4. LA EMPRESA TIENE UNA POLÍTICA DE CRÉDITO ESTABLECIDA**

			muestra 20
opciones	frecuencia	porcentaje	
1. Completamente en desacuerdo	0	0 %	
2. desacuerdo	2	10 %	
3. Ni de acuerdo ni desacuerdo	4	20 %	
4. de acuerdo	7	35 %	
5. completamente de acuerdo	7	35 %	
<b>Tabla 4: elaboración propia</b>			100 %

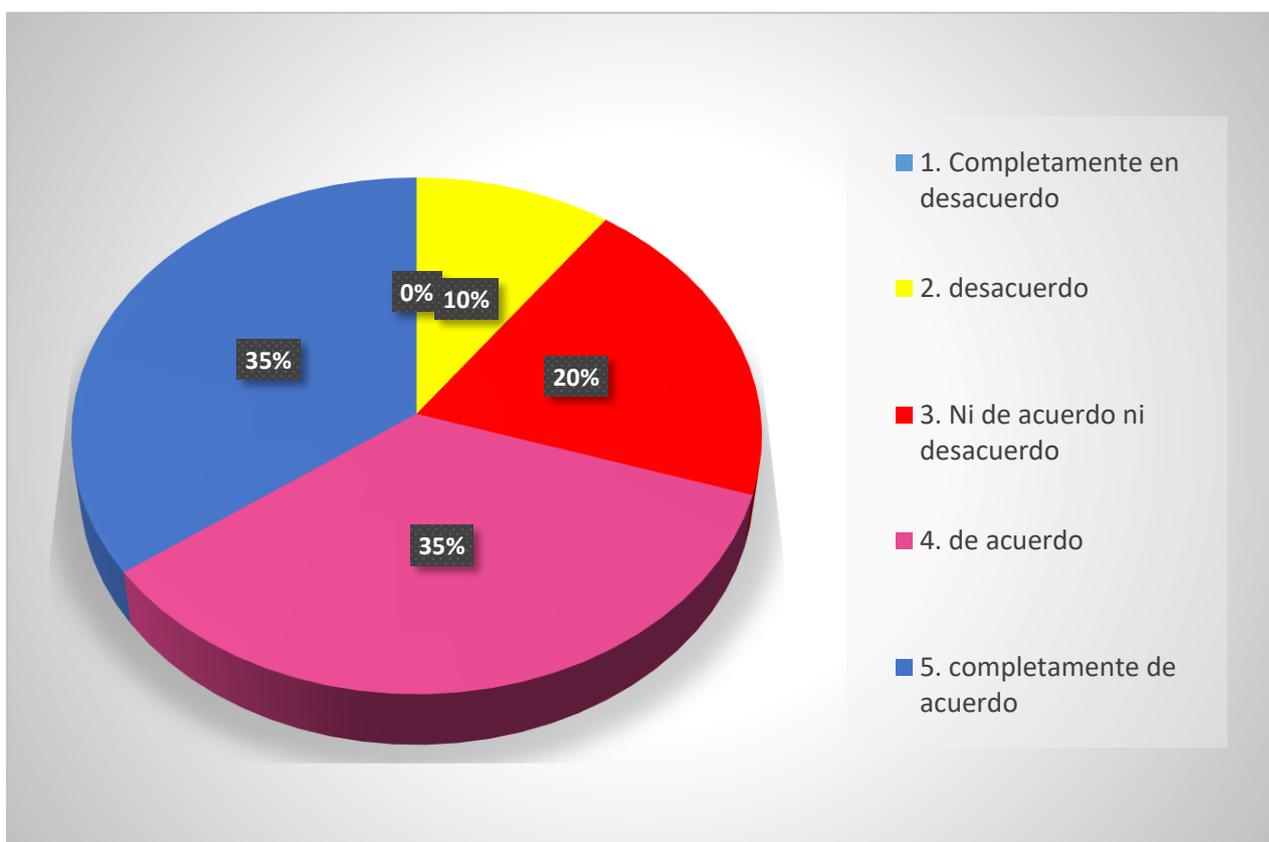


Gráfico 4.

Gráfico 4: elaboración propia

**Análisis e interpretación:**

De la Tabla N° 4 se puede apreciar que:

Un 10% está en desacuerdo en que la empresa tiene una política de crédito establecida.

El 20% de los encuestados prefiere no opinar, así que no se muestra ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Un 35% está de acuerdo en que a empresa tiene una política de crédito establecida,

Y el 35% también se muestra completamente de acuerdo respecto a la premisa.

Podemos apreciar que, hay un mayoritario porcentaje de personas que están de acuerdo que la empresa tiene una política de crédito establecida, y hay un 10% de los encuestados que piensan lo contrario, respecto a ello podemos decir que, la política de crédito que aplican las empresas depende de estas mismas, ya que son quienes ponen las reglas y elaboran sus propias políticas de compras, de ventas, pero esto beneficia a la empresa, pues es un orden que se debe seguir para avanzar como empresa.

**Tabla 5. EL PERSONAL DE COBRANZAS Y CRÉDITOS ESTA CAPACITADO PARA DESEMPEÑAR UNA BUENA LABOR**

			muestra 20
opciones	frecuencia	porcentaje	
1. Completamente en desacuerdo	0	0 %	
2. desacuerdo	0	0 %	
3. Ni de acuerdo ni desacuerdo	2	10 %	
4. de acuerdo	10	50 %	
5. completamente de acuerdo	8	40 %	
<b>Tabla 5: elaboración propia</b>			100 %

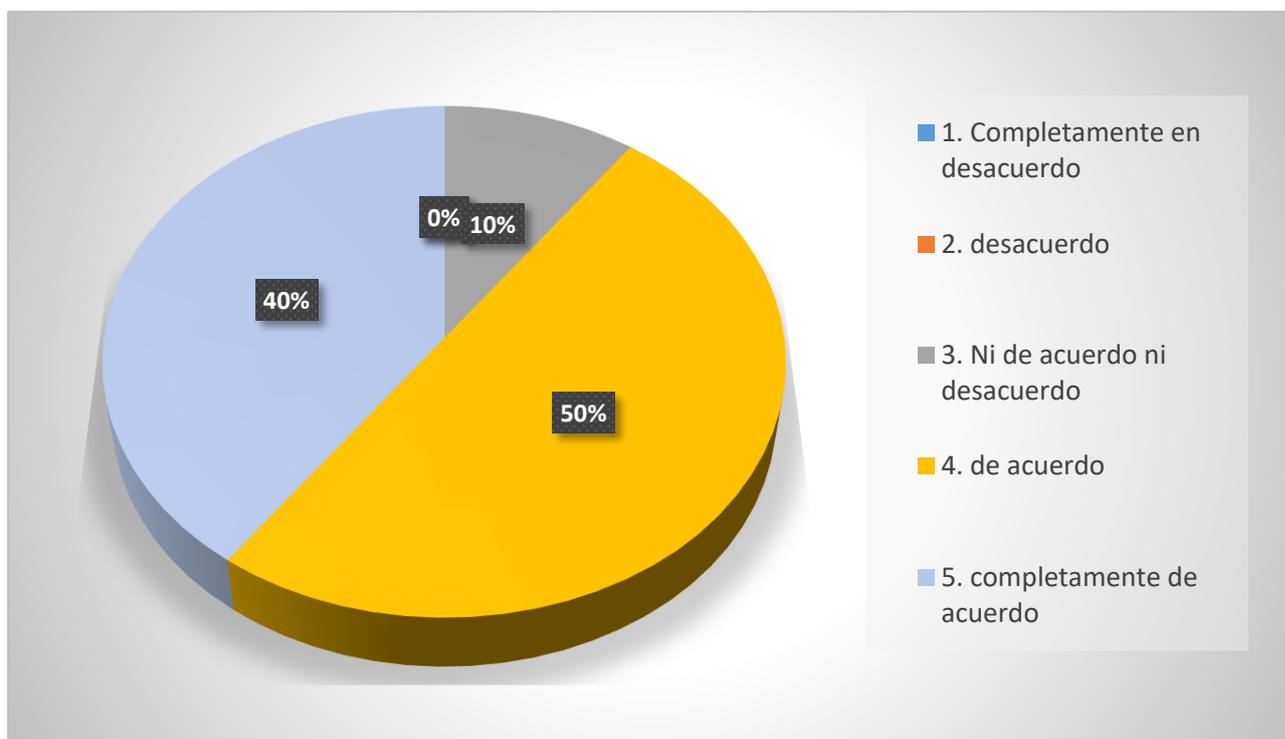


Gráfico 5.

Gráfico 5: elaboración propia

**Análisis e interpretación:**

Podemos apreciar en la Tabla N° 5 que:

De los encuestados, el 10% no está en desacuerdo ni de acuerdo, el 50% si está de acuerdo en que el personal de crédito y cobranzas está capacitado para desempeñar bien su labor en el área, y por último, el 40% está completamente de acuerdo en lo dicho anteriormente.

Con esto, precisamos que;

La mayoría (90%) coincide en estar de acuerdo con la relevancia que tiene que los trabajadores del área de cobranzas y pagos estén capacitados para desempeñar bien su labor, puesto que esto beneficia a la empresa, también observamos que el 10% de los trabajadores no están de acuerdo ni en desacuerdo con la premisa.

**Tabla 6. LA EMPRESA EVALÚA SI EL NIVEL DE MOROSIDAD ES ALTO O BAJO**

			muestra 20
opciones	frecuencia	porcentaje	
1. Completamente en desacuerdo	0	0 %	
2. desacuerdo	0	0 %	
3. Ni de acuerdo ni desacuerdo	5	25 %	
4. de acuerdo	10	50 %	
5. completamente de acuerdo	5	25 %	
<b>Tabla 6: elaboración propia</b>			100 %

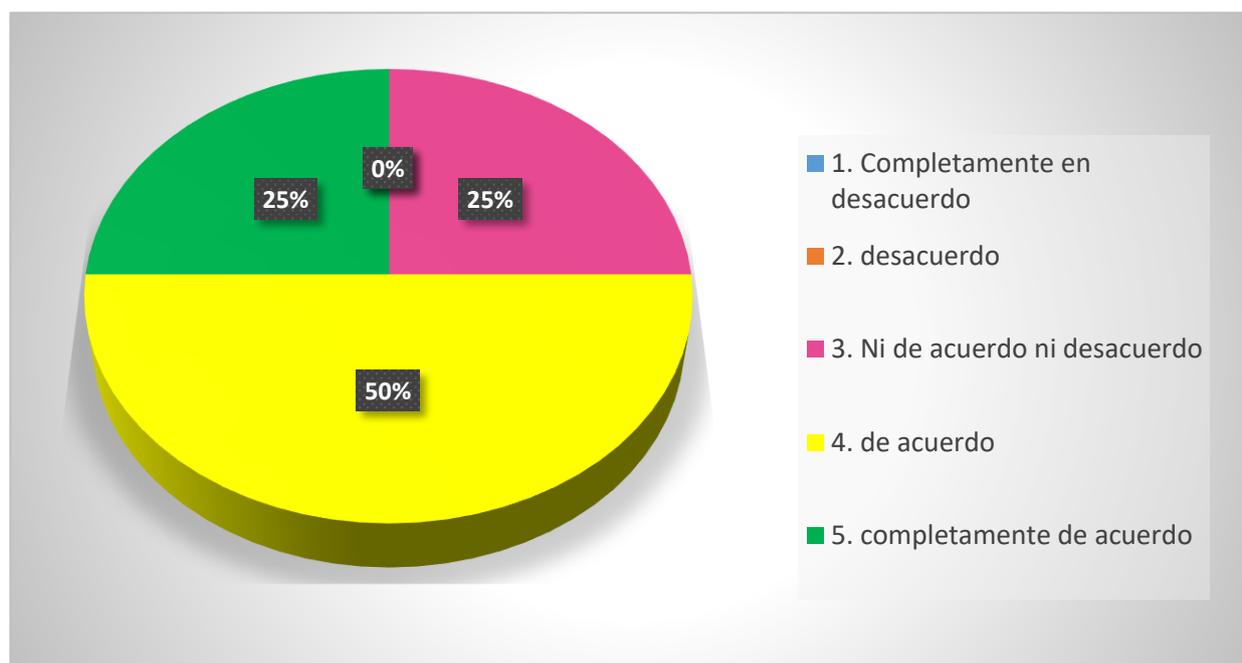


Gráfico 6.

Gráfico 6: elaboración propia

**Análisis e interpretación:**

La Tabla N° 6 muestra que:

El 25% de las personas encuestadas no opina, es decir no está de acuerdo ni en desacuerdo en que la morosidad de los clientes sea evaluada por la empresa.

El 50% está de acuerdo en que la empresa evalúa el nivel de morosidad de sus clientes, y el 25% está completamente de acuerdo.

Se puede apreciar que el 75% de los trabajadores de la empresa están de acuerdo de que si se evalúa el nivel de morosidad de los clientes.

**Tabla 7. LOS INCENTIVOS AL CLIENTE POR PAGOS ANTICIPADOS BENEFICIAN A LA EMPRESA**

			muestra 20
opciones	frecuencia	porcentaje	
1. Completamente en desacuerdo	0	0 %	
2. desacuerdo	0	0 %	
3. Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0 %	
4. de acuerdo	5	25 %	
5. completamente de acuerdo	15	75 %	
<b>Tabla 7: elaboración propia</b>			100 %

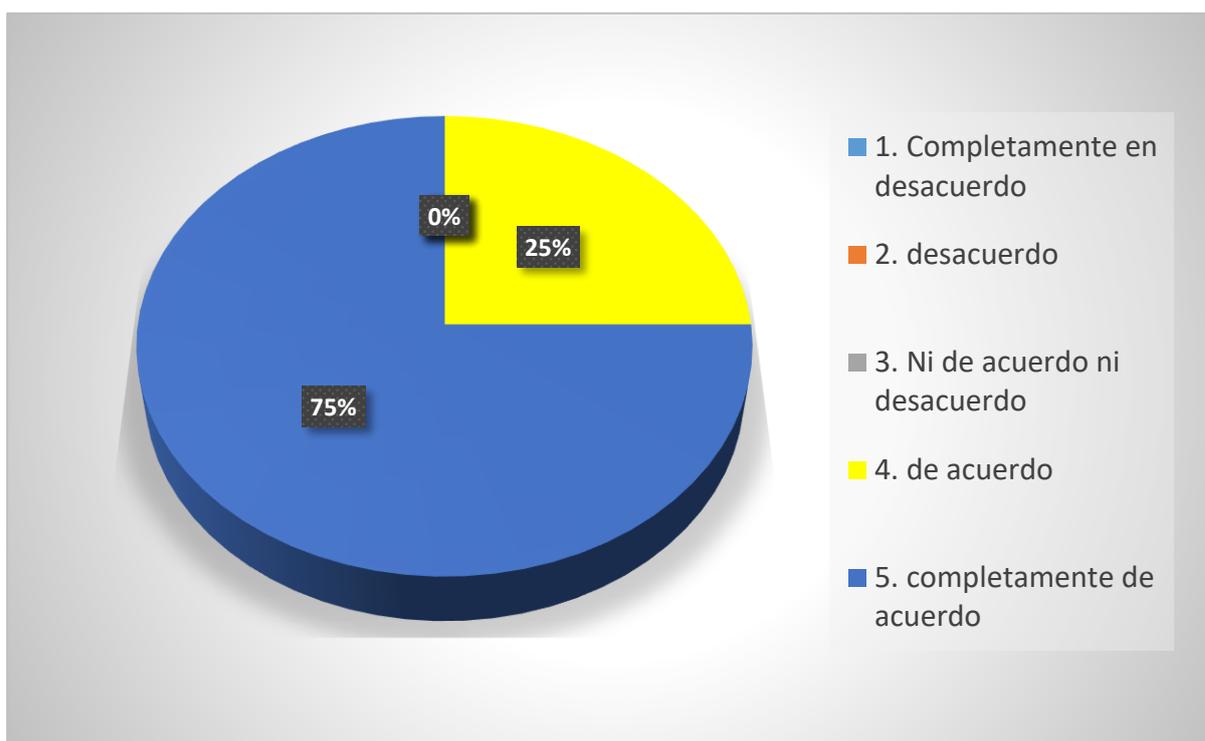


Gráfico 7.

Gráfico 7: elaboración propia

**Análisis e interpretación:**

Según la tabla N° 7 observamos que, el 5% del personal encuestado está de acuerdo en que los incentivos dados al cliente benefician a la empresa, y el 75% del personal está completamente de acuerdo.

Podemos resaltar que la totalidad de trabajadores opina que los incentivos por pago anticipado son muy importantes para la empresa y la beneficia mucho.

**Tabla 8. LA EMPRESA CUMPLE ADECUADAMENTE EL PROCESO DE HOMOLOGACIÓN DE PROVEEDORES**

			muestra 20
opciones	frecuencia	porcentaje	
1. Completamente en desacuerdo	0	0 %	
2. desacuerdo	1	5 %	
3. Ni de acuerdo ni desacuerdo	2	10 %	
4. de acuerdo	8	40 %	
5. completamente de acuerdo	9	45 %	
<b>Tabla 8: elaboración propia</b>			100 %

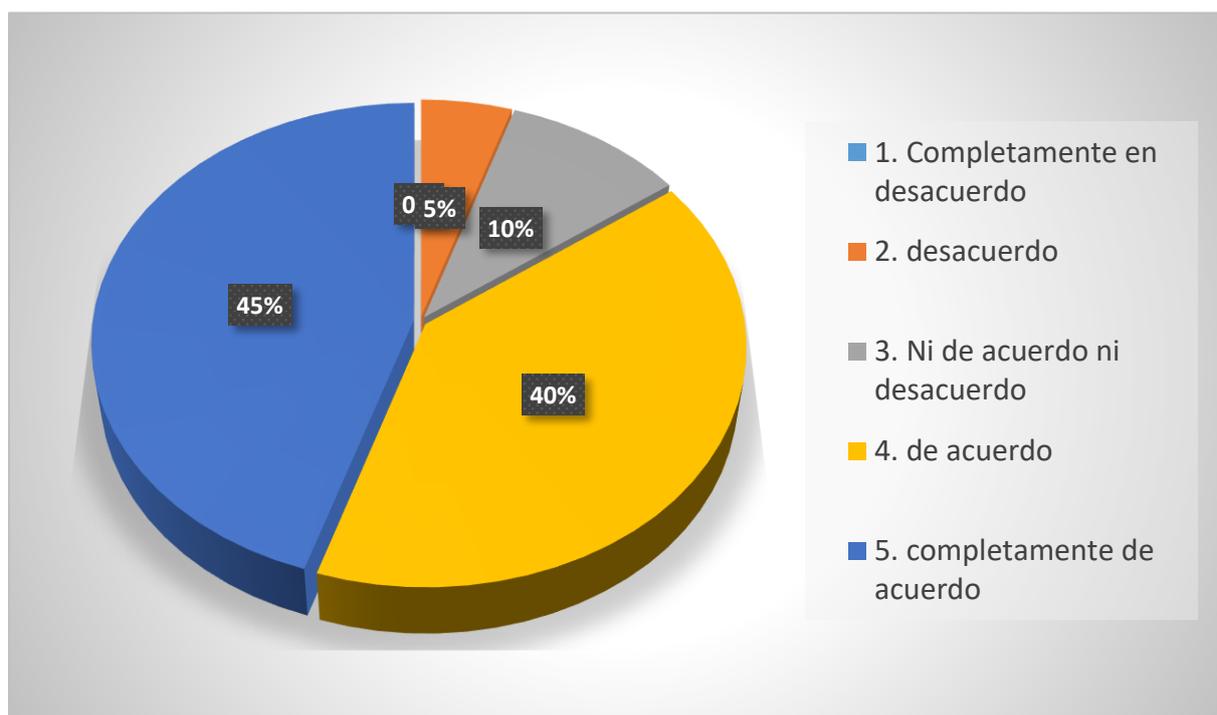


Gráfico 8.

**Gráfico 8: elaboración propia**

**Análisis e interpretación:**

Se observamos en la tabla N° 8 a un 5% que se muestra en desacuerdo con la premisa, la empresa cumple adecuadamente el proceso de homologación de proveedores, el 10% manifestó no estar de acuerdo ni en desacuerdo, el 40% dijo estar de acuerdo, y el 45% afirmo estar completamente de acuerdo.

Podemos apreciar que el 85% afirmo que la empresa cumple con el adecuado proceso de homologación de proveedores, un proceso de importancia en la medida que realiza un análisis, investigación y evaluación en diferentes aspectos como comercial, recursos humanos, financiera, legal y CMSS (Calidad, Medio Ambiente, Seguridad, Salud Ocupacional y Responsabilidad Social) a los proveedores buscando disminuir el riesgo de sus operaciones y el conocimiento de la infraestructura para lograr abastecer de manera óptima de sus productos y servicios, y esto beneficia a la empresa porque conoceremos más detalles de los proveedores con los que estamos trabajando y a ellos les ayudara porque van a posicionarse mejor en el mercado.

**Tabla 9. LA EMPRESA EFECTÚA EL PAGO ADECUADO DE DETRACCIONES ANTES DE LA FECHA DE VENCIMIENTO PARA EFECTOS DEL CRÉDITO FISCAL**

			muestra 20
opciones	frecuencia	porcentaje	
1. Completamente en desacuerdo	0	0 %	
2. desacuerdo	0	0 %	
3. Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0 %	
4. de acuerdo	12	60 %	
5. completamente de acuerdo	8	40 %	
<b>Tabla 9: elaboración propia</b>			
			100 %

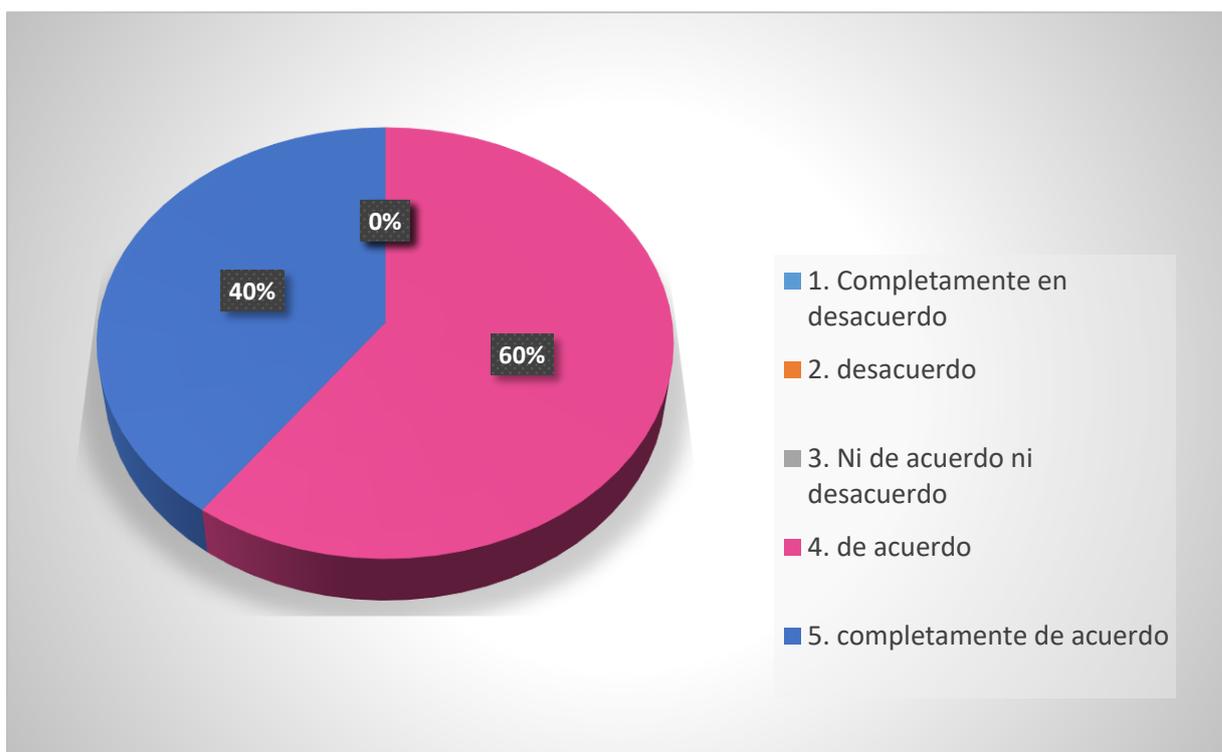


Gráfico 9.

Gráfico 9: elaboración propia

**Análisis e interpretación:**

Mediante la encuesta aplicada a los trabajadores de diferentes áreas, se observa:

Un 60% está de acuerdo en que la empresa efectúa el pago de las deducciones antes de la fecha de vencimiento para efectos del crédito fiscal,

En tanto que un 40% de los encuestados se encuentra completamente de acuerdo con lo dicho anteriormente.

Podemos precisar que la totalidad de los encuestados estuvo de acuerdo con la premisa “la empresa efectúa el pago adecuado de deducciones antes de la fecha de vencimiento para efectos del crédito fiscal”, ya que esto nos beneficia para poder pagar un menor importe en los impuestos mensuales, puesto que si tenemos muchas o regulares ventas debemos hacer también compras para poder disminuir el importe por pagar de igt mensual.

**Tabla 10. LA EMPRESA ANTES DE REALIZAR LOS PAGOS A SUS PROVEEDORES, VERIFICA LA EMISIÓN Y REGISTRO DE LA FACTURA Y QUE ESTA CUMPLA CON LAS CARACTERÍSTICAS QUE SEGÚN REGLAMENTO DEBEN LLEVAR**

			muestra 20
opciones	frecuencia	porcentaje	
1. Completamente en desacuerdo	0	0 %	
2. desacuerdo	0	0 %	
3. Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0 %	
4. de acuerdo	7	35 %	
5. completamente de acuerdo	13	65 %	
<b>Tabla 10: elaboración propia</b>			100 %

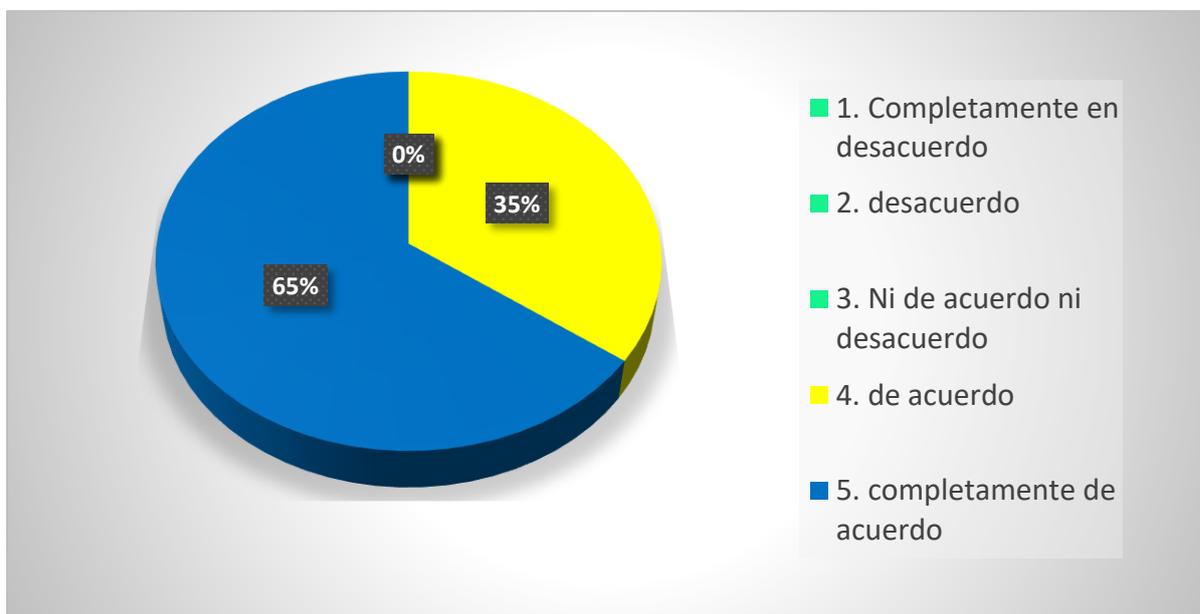


Gráfico 10.  
Gráfico 10: elaboración propia.

**Análisis e interpretación:**

Podemos observar en la tabla N° 10 que,

El 35% de los trabajadores que fueron encuestados está de acuerdo en que se realice el pago a sus proveedores verificando la emisión de la factura y que se cumpla con las características que son dadas por reglamento,

Y el 65% está completamente de acuerdo.

Podemos resaltar que el total de encuestados está de acuerdo en que antes de pagar una factura se debe revisar que esta cumpla con los requisitos establecidos por norma y que además se encuentre registrado en el sistema para poder usar el crédito fiscal dentro del mes, así como se tiene que asegurar hacer el correcto pago de la detracción en caso fuese un servicio, ya que esto nos ayuda a tener un mejor orden.

**Tabla 11. LA EMPRESA TIENE UN DIA ESTABLECIDO EN LA SEMANA PARA HACER EL PAGO DE LAS DETRACCIONES A SUS PROVEEDORES**

			muestra 20
opciones	Frecuencia	porcentaje	
1. Completamente en desacuerdo	1	5 %	
2. desacuerdo	0	0 %	
3. Ni de acuerdo ni desacuerdo	2	10 %	
4. de acuerdo	10	50 %	
5. completamente de acuerdo	7	35 %	
<b>Tabla 11: elaboración propia</b>			100 %

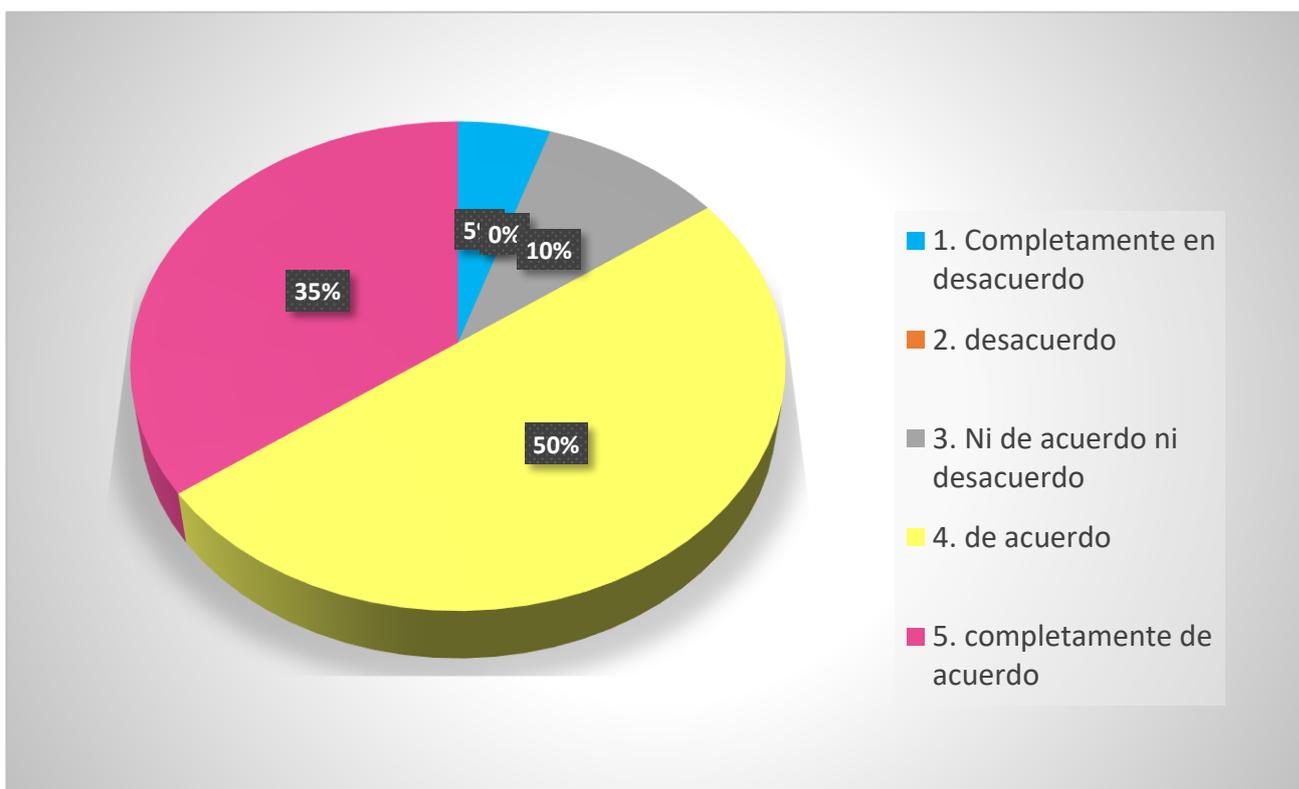


Gráfico 11.  
Gráfico 11: elaboración propia

**Análisis e interpretación:**

La tabla N° 11 podemos muestra que un 5% está completamente en desacuerdo en que la empresa tiene un día establecido para hacer el pago de las detracciones a sus proveedores, el 10% no está ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

El 50% de los encuestados está de acuerdo y el 35% de las personas encuestadas están completamente de acuerdo con lo mencionado anteriormente.

Podemos precisar entonces que, el 85% de las personas que fueron encuestadas coincide en que la empresa tiene un día establecido en el cual realiza el pago de detracciones a sus proveedores, esto beneficia a la empresa, puesto que es una manera de tener orden y que no haya duplicidad en el pago de las detracciones o que no se olviden de algún pago puesto que si se toma el igr en el mes y no se pagó la detracción a tiempo genera una multa a la empresa.

**Tabla 12. LA EMPRESA CUENTA CON UNA POLÍTICA DE PAGO ESTABLECIDA**

			muestra 20
opciones	frecuencia	porcentaje	
1. Completamente en desacuerdo	0	0 %	
2. desacuerdo	0	0 %	
3. Ni de acuerdo ni desacuerdo	4	20 %	
4. de acuerdo	9	45 %	
5. completamente de acuerdo	7	35 %	
<b>Tabla 12: elaboración propia</b>			100 %

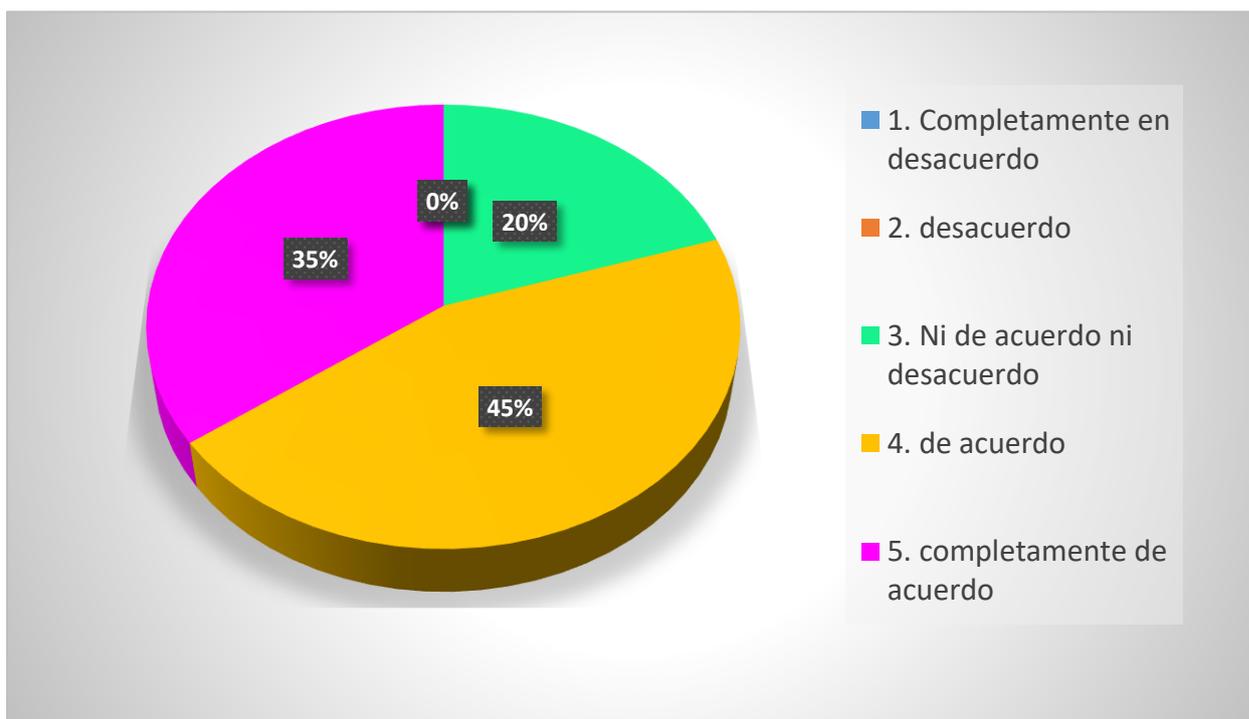


Gráfico 12.

**Gráfico 12: elaboración propia**

**Análisis e interpretación:**

Podemos apreciar en la tabla N° 13 que el 45% de los encuestados coinciden con que la empresa tiene una política de crédito establecida, el 35% dijo estar completamente de acuerdo y el 20% prefirió no opinar sobre si está de acuerdo o en desacuerdo.

La política de pago es importante en la empresa porque ellas deben abarcar normas precisas respecto el grado de solvencia o capacidad financiera mínima de la empresa cliente, por ello el 80% estuvo de acuerdo con la premisa.

**Tabla 13. DICHA POLÍTICA DE PAGO SE CUMPLE ESTRICTAMENTE EN LA EMPRESA**

			muestra 20
opciones	frecuencia	porcentaje	
1. Completamente en desacuerdo	1	5 %	
2. desacuerdo	2	10 %	
3. Ni de acuerdo ni desacuerdo	2	10 %	
4. de acuerdo	8	40 %	
5. completamente de acuerdo	7	35 %	
<b>Tabla 13: elaboración propia</b>			100 %

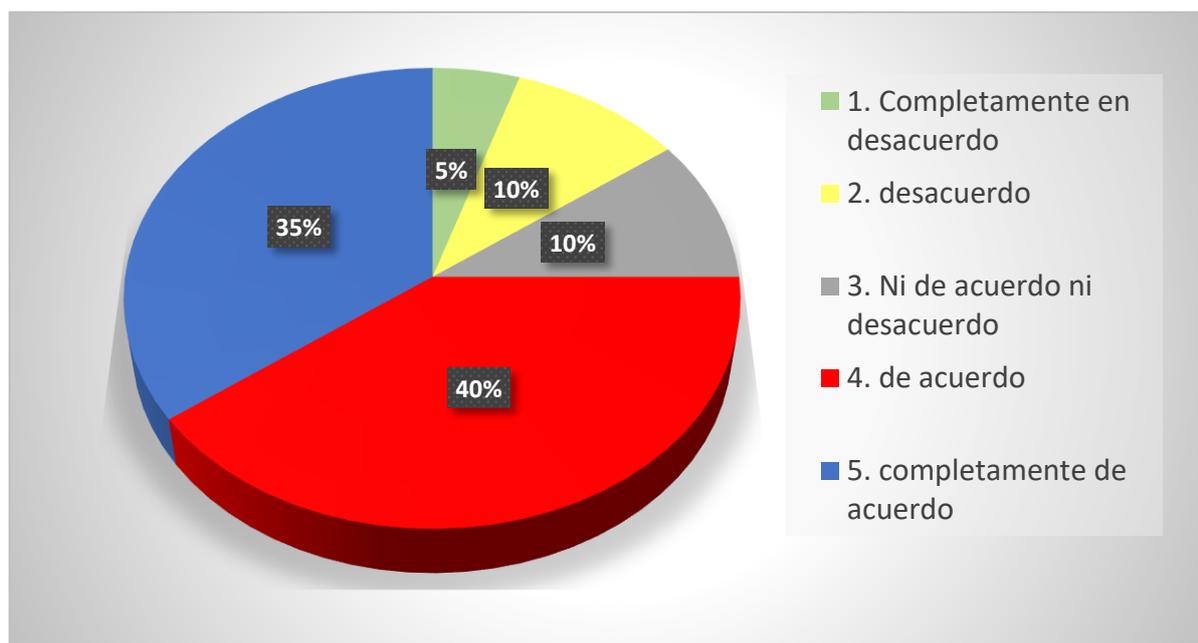


Gráfico 13.

**Gráfico 13: elaboración propia**

**Análisis e interpretación:**

Respecto a la tabla N° 13, el 5% estuvo completamente en desacuerdo con el cumplimiento de la política de pago que ha sido establecida por la empresa, el 10% estuvo en desacuerdo, otro 10% prefirió mantenerse al margen en su opinión, 40% coincide en estar de acuerdo y el 35% está completamente de acuerdo con lo mencionado anteriormente.

Podemos observar que la mayoría (75%) estuvo de acuerdo con las responsabilidades del cumplimiento de la empresa respecto a las normas o políticas que ellos mismos han establecidos en lo referente a sus pagos, y la minoría estuvo completamente en desacuerdo.

**Tabla 14. LOS ENCARGADOS DE ELABORAR CAJAS DIARIAS O SEMANALES ENTREGAN UN REPORTE SEMANAL DE LOS EGRESOS E INGRESOS**

			muestra 20
opciones	frecuencia	porcentaje	
1. Completamente en desacuerdo	0	0 %	
2. desacuerdo	0	0 %	
3. Ni de acuerdo ni desacuerdo	3	15 %	
4. de acuerdo	9	45 %	
5. completamente de acuerdo	8	40 %	
<b>Tabla 14: elaboración propia</b>			100 %

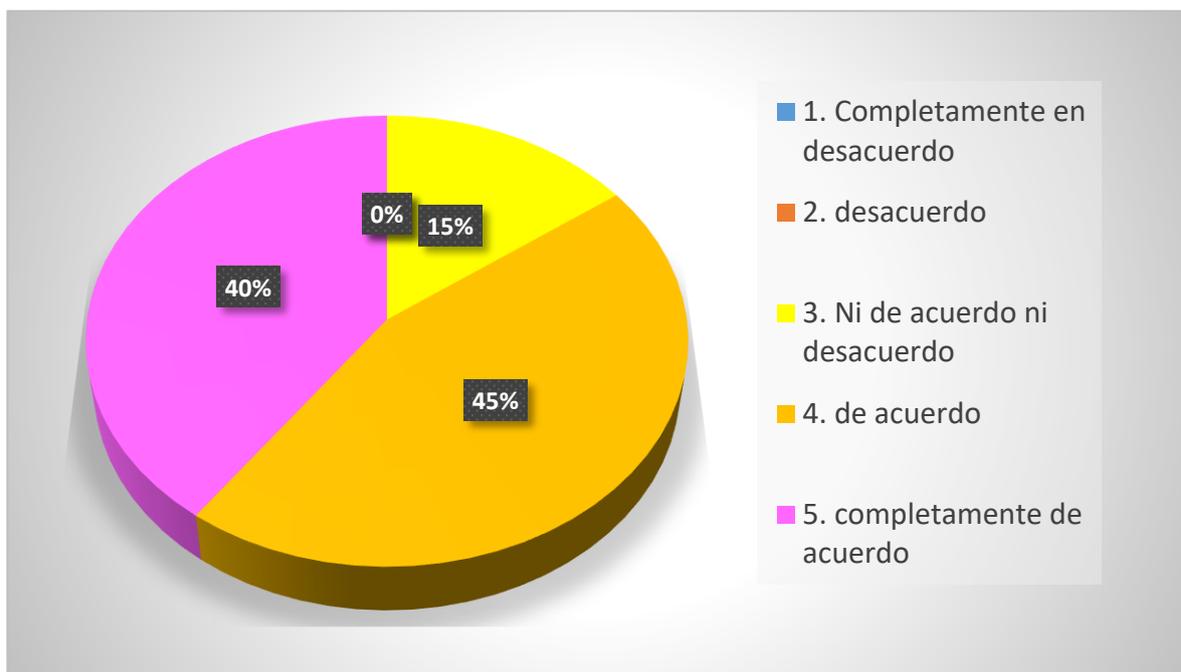


Gráfico 14.

**Gráfico 14: elaboración propia**

**Análisis e interpretación:**

La tabla N° 14 podemos apreciar:

Un 15% no se encuentra ni de acuerdo, ni en desacuerdo respecto a que “los encargados de elaborar cajas diarias o semanales entregan un reporte semanal de los egresos e ingresos”,

Por otro lado, el 45% se encuentra de acuerdo con la premisa, y el 35% se encuentra completamente de acuerdo.

La elaboración de las cajas diarias semanales o quincenales son importantes, ya que podemos saber cuánto es el promedio de ingresos y de egresos y así poder tomar decisiones futuras, el 85% de los trabajadores encuestados estuvo de acuerdo en que la empresa realiza dicho informe, lo cual es muy conveniente para la empresa y traerá futuros beneficios económicos.

**Tabla 15. SE LLEVA EL CONTROL DEL PROMEDIO DE VENTAS MENSUALES O SEMANALES Y SE VERIFICA EL COBRO DE DICHAS FACTURAS EMITIDAS**

			muestra 20
opciones	frecuencia	porcentaje	
1. Completamente en desacuerdo	0	0 %	
2. desacuerdo	0	0 %	
3. Ni de acuerdo ni desacuerdo	2	10 %	
4. de acuerdo	8	40 %	
5. completamente de acuerdo	10	50 %	
<b>Tabla 15: elaboración propia</b>			100 %

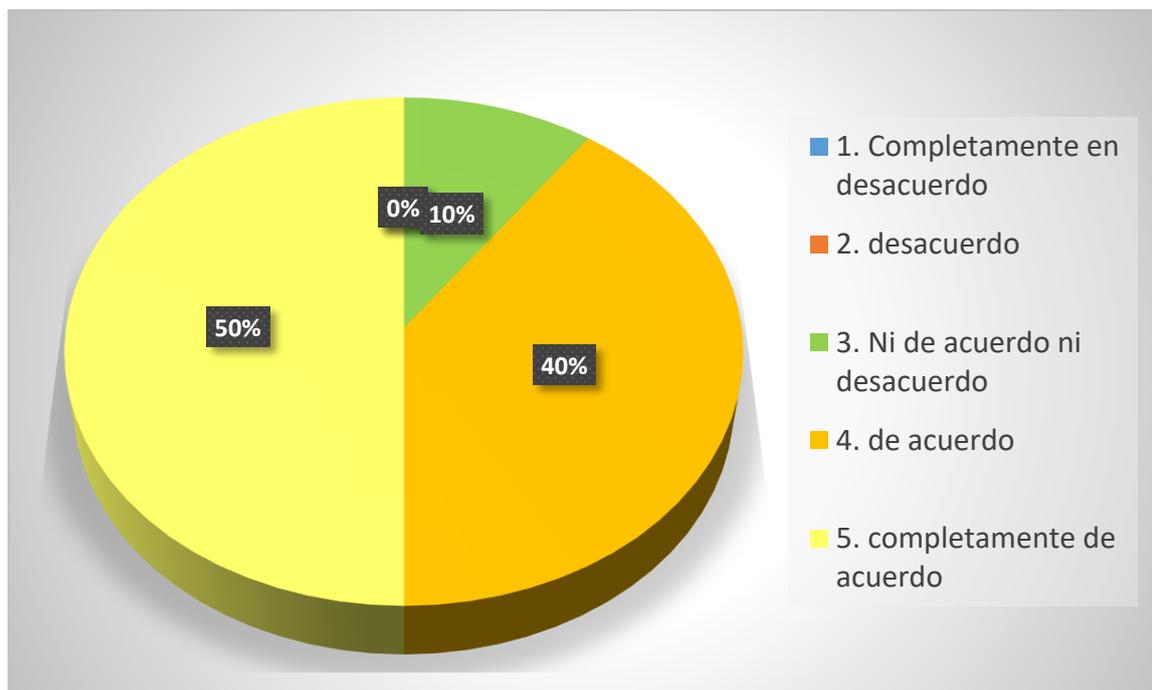


Gráfico 15.

**Gráfico 15: elaboración propia**

**Análisis e interpretación:**

Según lo apreciado en la tabla N° 15 notamos que,

El 10% de las personas encuestadas prefieren no opinar si están de acuerdo o no, el 40% de los encuestados dijo estar de acuerdo y el 50% opino que está completamente de acuerdo en que la empresa lleva un control semanal de sus ventas, y revisa la correcta emisión de sus facturas, así como está al pendiente del pago de sus clientes.

Podemos apreciar que la mayoría (90%) estuvo de acuerdo con la premisa, puesto que, si la empresa realiza este informe semanal sobre las ventas y a su vez hace la verificación pertinente a cada cliente y estar al tanto de los pagos de este, se tiene un orden y no habrá errores de cobros dobles o molestias que se puedan generar entre empresa – cliente.

**Tabla 16. AL FINALIZAR CADA EJERCICIO MENSUAL, LA EMPRESA APLICA LOS RATIOS FINANCIEROS PARA CALCULAR CUAL FUE LA INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ**

			muestra 20
opciones	frecuencia	porcentaje	
1. Completamente en desacuerdo	0	0 %	
2. desacuerdo	0	0 %	
3. Ni de acuerdo ni desacuerdo	3	15 %	
4. de acuerdo	9	45 %	
5. completamente de acuerdo	8	40 %	
<b>Tabla 16: elaboración propia</b>			100 %

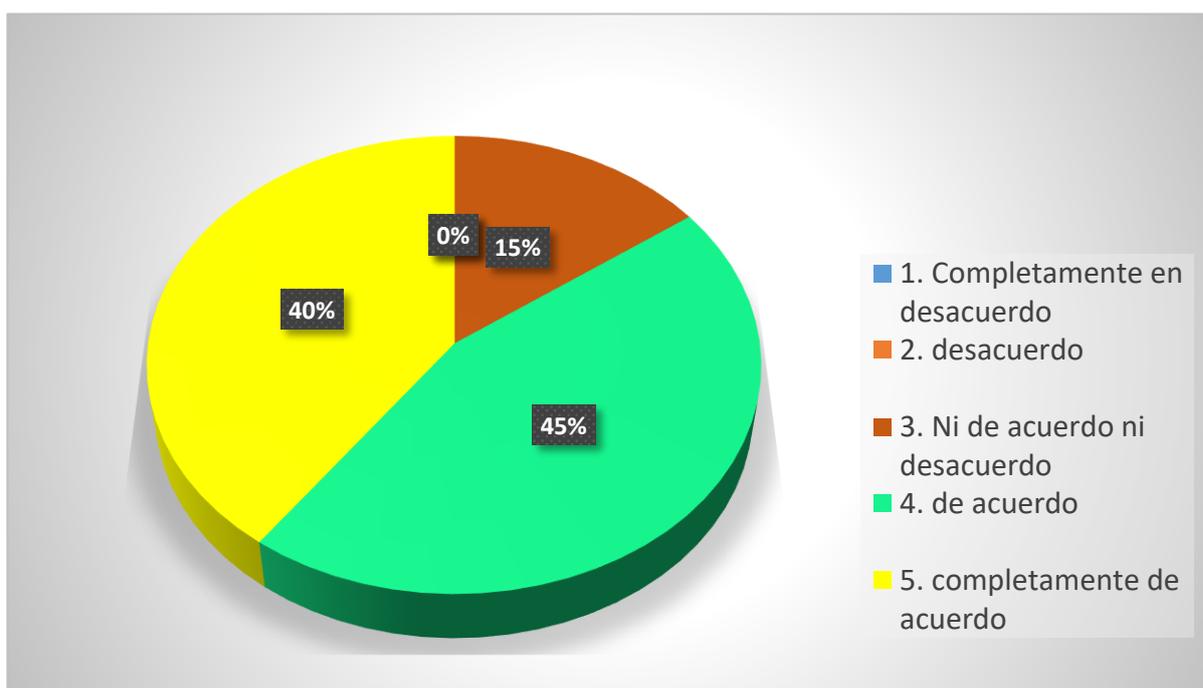


Gráfico 16.

**Gráfico 16: elaboración propia**

**Análisis e interpretación:**

La tabla N° 16 muestra:

Un 15% prefiere no estar de acuerdo ni en desacuerdo con respecto a la aplicación de los ratios que elabora la empresa al terminar cada ejercicio mensual,

El 45% de los encuestados estuvo de acuerdo con la aplicación de los ratios y por último, el 40% estuvo completamente de acuerdo con lo antes mencionado.

Podemos apreciar que;

La mayoría de los encuestados (el 85%) opino y dijo estar de acuerdo en que la empresa elabora ratios financieros cada que termina un ejercicio mensual, esto es de gran utilidad para la empresa, porque permite el conocimiento de la situación de la empresa, si tiene ganancias, pérdidas y como va variando su rotación, lo cual servirá a la gerencia para tomar mejores decisiones y aumentar la rentabilidad de esta.

**Tabla 17. LA EMPRESA ESTA AL DIA EN LA ENTREGA DE SUS FACTURAS, ASÍ COMO TAMBIÉN EXIGE EL PAGO DE LA DETRACCIÓN OCASIONADA POR LA MISMA**

opciones	muestra 20	
	frecuencia	porcentaje
1. Completamente en desacuerdo	0	0 %
2. desacuerdo	0	0 %
3. Ni de acuerdo ni desacuerdo	2	10 %
4. de acuerdo	8	40 %
5. completamente de acuerdo	10	50 %
		100 %

Tabla 17: elaboración propia

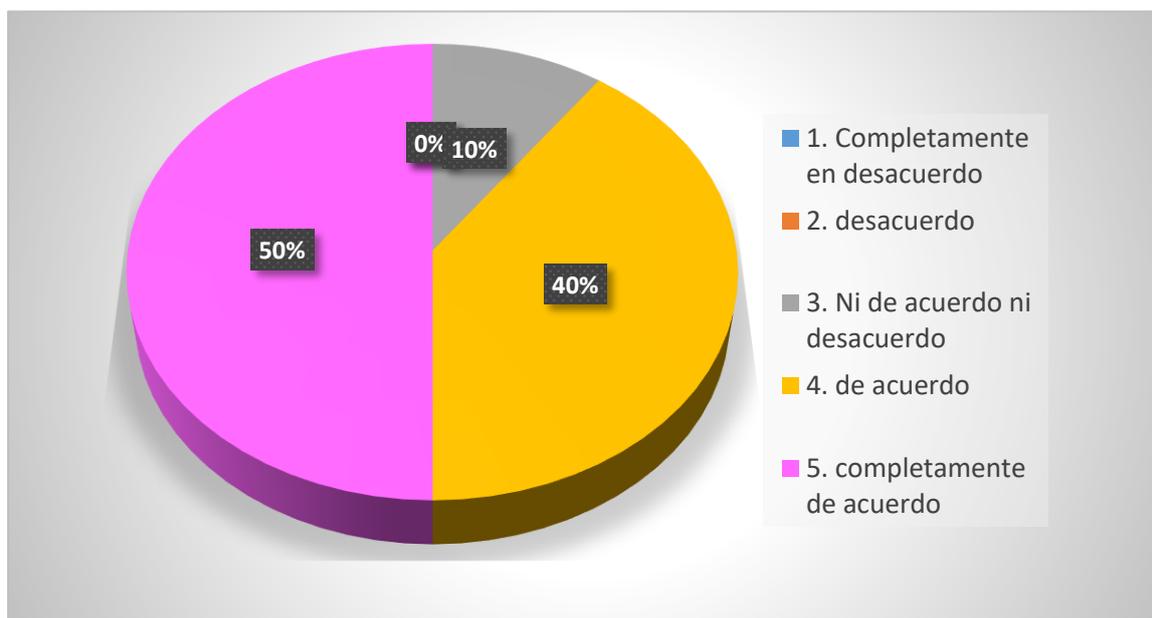


Gráfico 17.

Gráfico 17: elaboración propia

**Análisis e interpretación:**

La tabla N° 17 muestra,

Un 10% no está en desacuerdo ni de acuerdo con la premisa,

El 40% de los trabajadores encuestados opino estar de acuerdo con que la empresa está al día en la entrega de sus facturas, así mismo también exige el pago de la detracción que le corresponde, el 50% también opino favorablemente y dijo estar completamente de acuerdo en que la empresa está al día en la entrega de sus facturas.

Podemos apreciar que la mayoría (90%) opina de manera favorable y 10% abstienen sus opiniones, es importante para la empresa estar al día en la emisión y entrega de sus facturas ya que esto permitirá que los clientes paguen a tiempo las deudas por cobrar que tienen con la empresa y a su vez paguen la detracción ocasionada.

**Tabla 18. LA EMPRESA EVALÚA A SUS CLIENTES Y ANALIZA QUIENES SON PUNTUALES CON LOS PAGOS Y QUIENES SON LOS CLIENTES MOROSOS**

muestra 20			
opciones	frecuencia	porcentaje	
1. Completamente en desacuerdo	0	0	%
2. desacuerdo	0	0	%
3. Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0	%
4. de acuerdo	5	25	%
5. completamente de acuerdo	15	75	%
		100	%

**Tabla 18: elaboración propia**

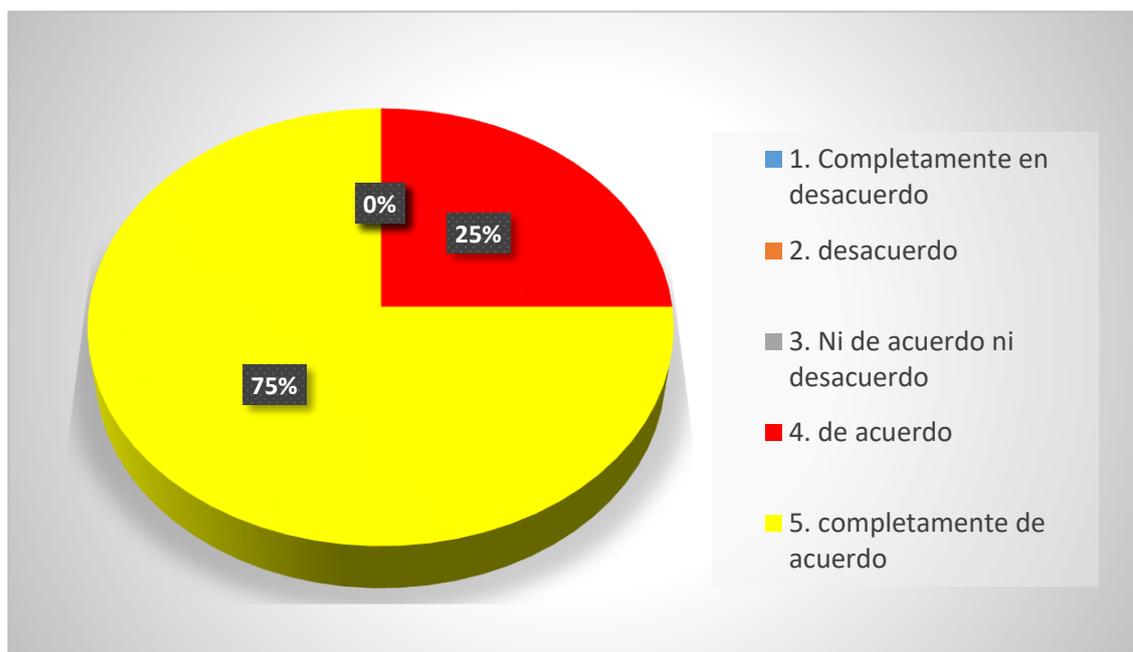


Gráfico 18.

**Gráfico 18: elaboración propia**

**Análisis e interpretación:**

En la tabla N° 18 podemos apreciar a un 25% de los trabajadores de acuerdo en que la empresa evalúa a sus clientes y analiza quienes son puntuales con los pagos y quiénes son los clientes morosos, por otro lado, el 75% estuvo completamente de acuerdo.

Podemos observar que por unanimidad los encuestados opinaron que la empresa hace la evaluación de los clientes y verifica quienes son los que cumplen a tiempo con sus pagos y quienes son los clientes que demoran con sus obligaciones, lo cual es importante para la empresa, pues con esto se puede saber a quién dar créditos, a quien dar beneficios, etc.

**Tabla 19. EL PRINCIPAL OBJETIVO DE LA COBRANZA ES ALCANZAR EL CUMPLIMIENTO DE SUS OBLIGACIONES PARA ASÍ CONSEGUIR LA ESTABILIDAD ECONÓMICA EN LA EMPRESA**

			muestra 20
opciones	frecuencia	porcentaje	
1. Completamente en desacuerdo	1	5 %	
2. desacuerdo	2	10 %	
3. Ni de acuerdo ni desacuerdo	1	5 %	
4. de acuerdo	7	35 %	
5. completamente de acuerdo	9	45 %	
<b>Tabla 19: elaboración propia</b>			100 %

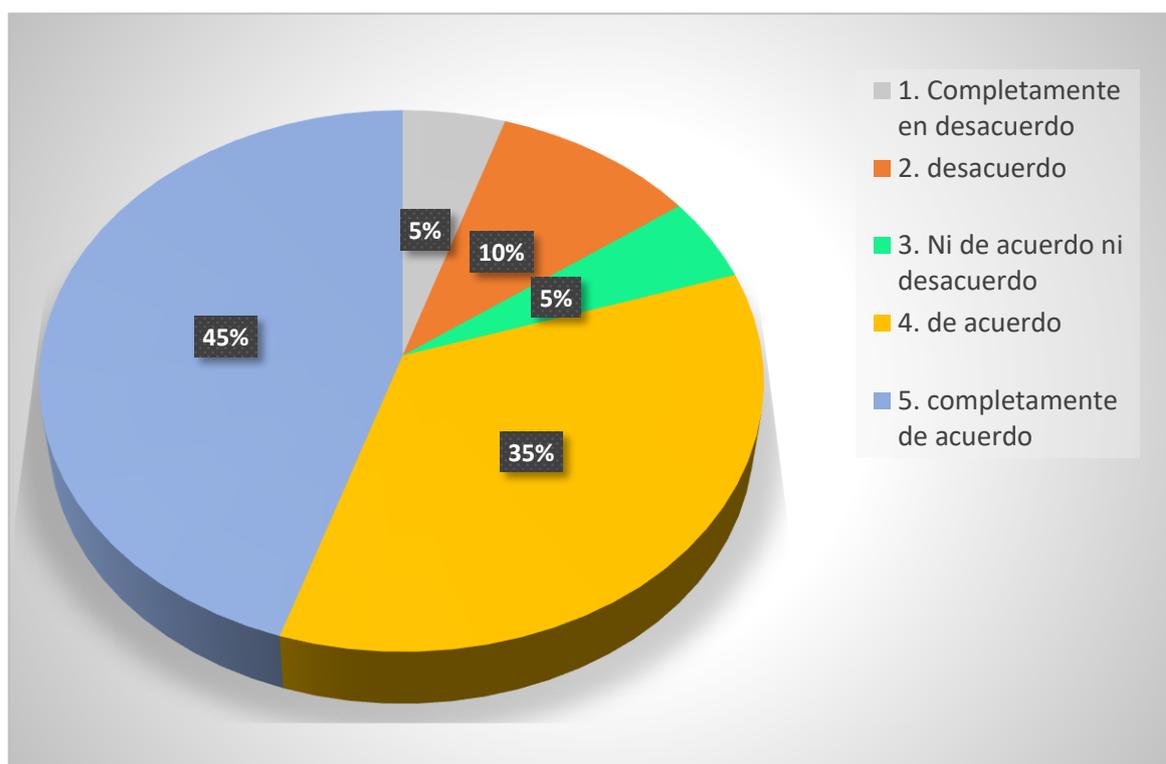


Gráfico 19.

**Gráfico 19: elaboración propia**

**Análisis e interpretación:**

Observamos en la tabla N° 19 que de la premisa el principal objetivo de la cobranza es alcanzar el cumplimiento de sus obligaciones para así conseguir la estabilidad económica de la empresa, el 5% estuvo completamente en desacuerdo, el 10% se mostró en desacuerdo, por otro lado, el 5% de los encuestados prefirió no opinar en desacuerdo ni de acuerdo, el 35% dijo estar de acuerdo, y el 45% se mostró completamente de acuerdo.

Podemos apreciar que la mayoría (80%) opino a favor sobre la importancia que tiene el área de cobranza, puesto que su fin es cumplir con sus obligaciones y así conseguir la que la economía de la empresa sea estable, la minoría (5%) no coincidió con la premisa, y otra minoría también de 5% prefirió no opinar si la empresa cumple o no con lo dicho en la premisa.

**Tabla 20. LA EMPRESA TIENE UN LIBRO O REGISTRO DE FACTURAS Y LETRAS POR COBRAR CON FECHA DE VENCIMIENTO**

			muestra 20
opciones	frecuencia	porcentaje	
1. Completamente en desacuerdo	2	10 %	
2. desacuerdo	2	10 %	
3. Ni de acuerdo ni desacuerdo	5	25 %	
4. de acuerdo	4	20 %	
5. completamente de acuerdo	7	35 %	
<b>Tabla 20: elaboración propia</b>			100 %

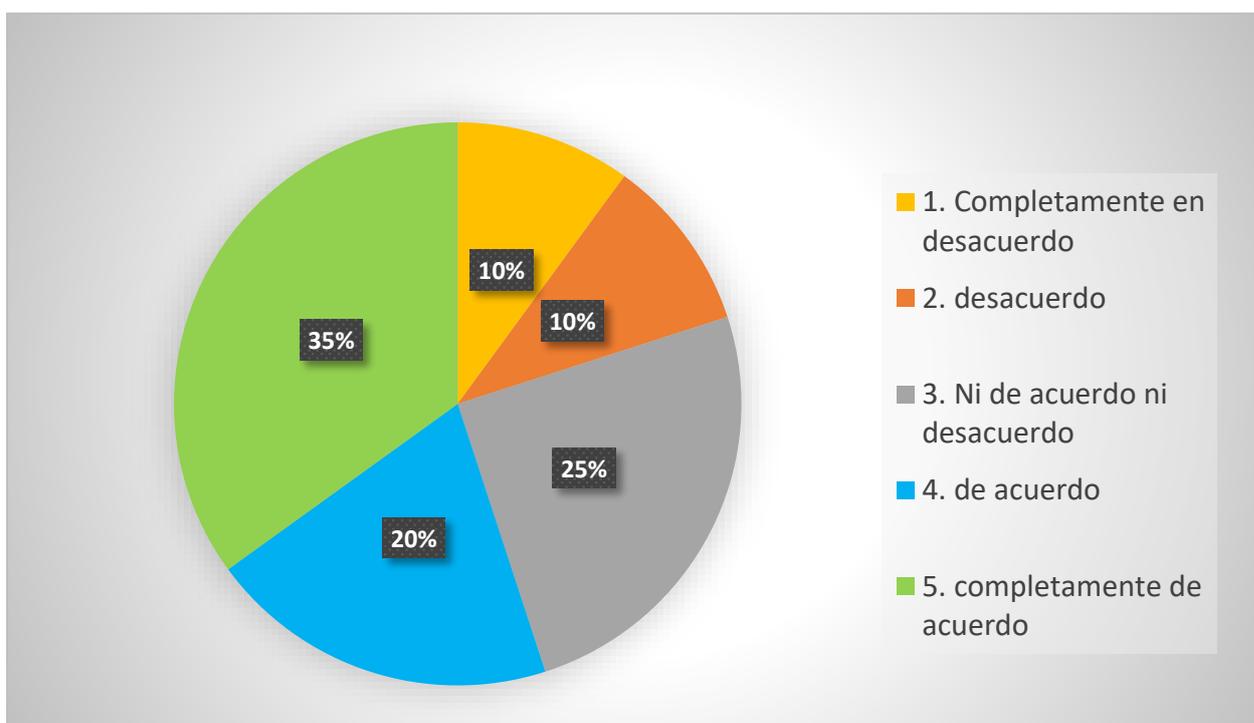


Gráfico 20.

**Gráfico 20: elaboración propia**

**Análisis e interpretación:**

En la tabla N° 20 podemos observar respecto a la premisa “la empresa tiene un libro o registro de facturas y letras por cobrar con fecha de vencimiento”, los trabajadores encuestados opinaron lo siguiente:

El 10% estuvo completamente en desacuerdo, otro 10% dijo estar en desacuerdo, el 25% de los encuestados no está ni en desacuerdo, ni de acuerdo.

El 20% opino favorablemente y dijo estar de acuerdo, por último, el 35% dijo estar completamente de acuerdo.

Podemos precisar según los resultados de la encuesta que la minoría (10%) piensa que no se cumple dicha premisa en la empresa, sin embargo, la mayoría (55%) estuvo de acuerdo en que existe un registro de facturas y letras por cobrar en la empresa, y estas tienen fecha de vencimiento para el cobro de las mismas.

**Tabla 21. LA EMPRESA CUENTA CON PERSONAL ENCARGADO  
PARA HACER LAS COBRANZAS A CLIENTES**

			muestra 20
opciones	frecuencia	porcentaje	
1. Completamente en desacuerdo	3	15 %	
2. desacuerdo	1	5 %	
3. Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0 %	
4. de acuerdo	9	45 %	
5. completamente de acuerdo	7	35 %	
<b>Tabla 21: elaboración propia</b>			100 %

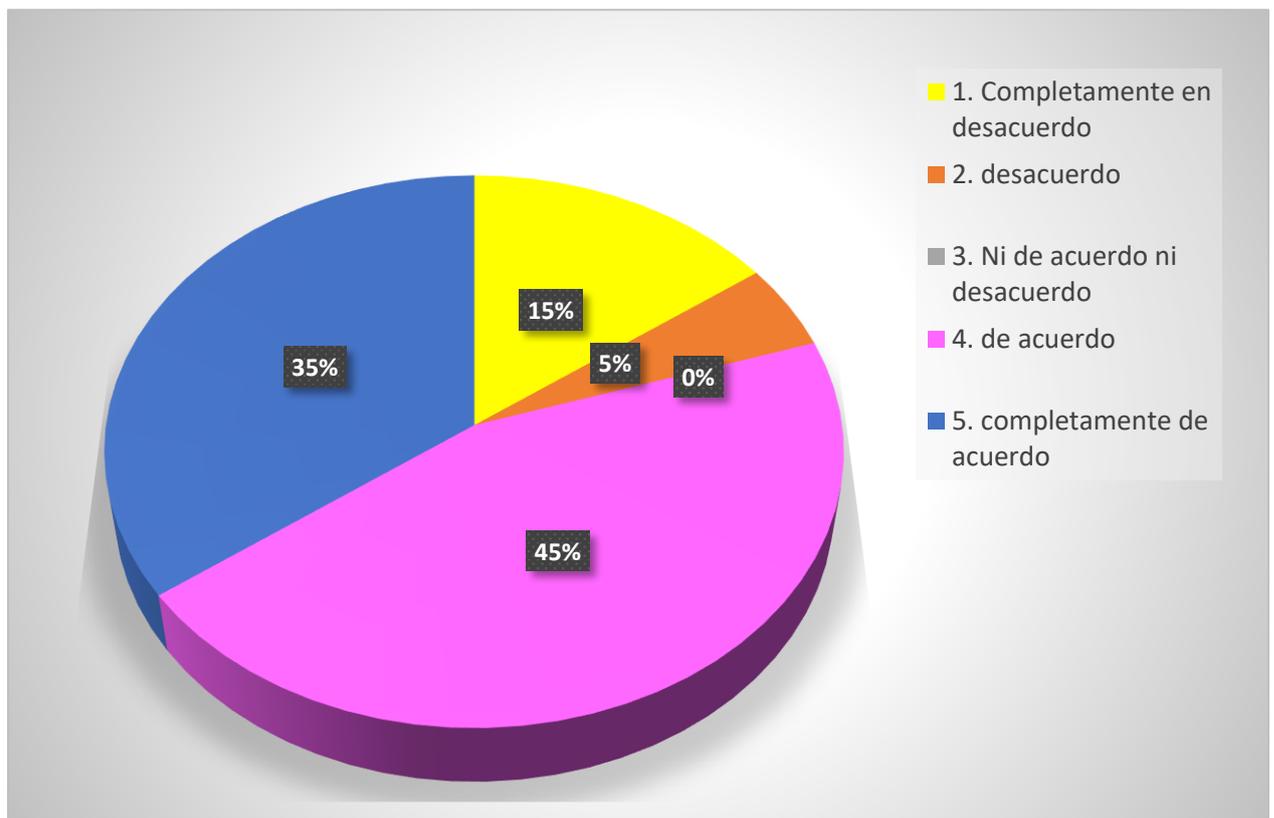


Gráfico 21.

**Gráfico 21: elaboración propia**

**Análisis e interpretación:**

De la tabla N° 21 podemos apreciar que, del total de encuestados,

El 15% está completamente en desacuerdo en que la empresa tiene personal encargado para hacer las cobranzas a los clientes.

El 5% se mostró en desacuerdo,

El 45% de los encuestados opina de acuerdo con lo mencionado en la premisa,

Y por último el 35% del total se muestra completamente de acuerdo.

Podemos observar entonces que,

La mayoría (80%) está de acuerdo en que la empresa tiene personal que está completamente capacitado para elaborar el registro de cobros y así mismo hacer las cobranzas respectivas a los clientes, una parte mínima de los trabajadores que fueron encuestados se mostraron en desacuerdo (20%) ya que piensan que las personas del área de cobranzas no están lo suficientemente capacitadas para realizar dichas funciones.

**Tabla 22. LA EMPRESA TIENE PLAZOS ESTABLECIDOS PARA LA COBRANZA DE SUS FACTURAS**

			muestra 20
opciones	frecuencia	porcentaje	
1. Completamente en desacuerdo	0	0 %	
2. desacuerdo	1	5 %	
3. Ni de acuerdo ni desacuerdo	2	10 %	
4. de acuerdo	9	45 %	
5. completamente de acuerdo	8	40 %	
<b>Tabla 22: elaboración propia</b>			100 %

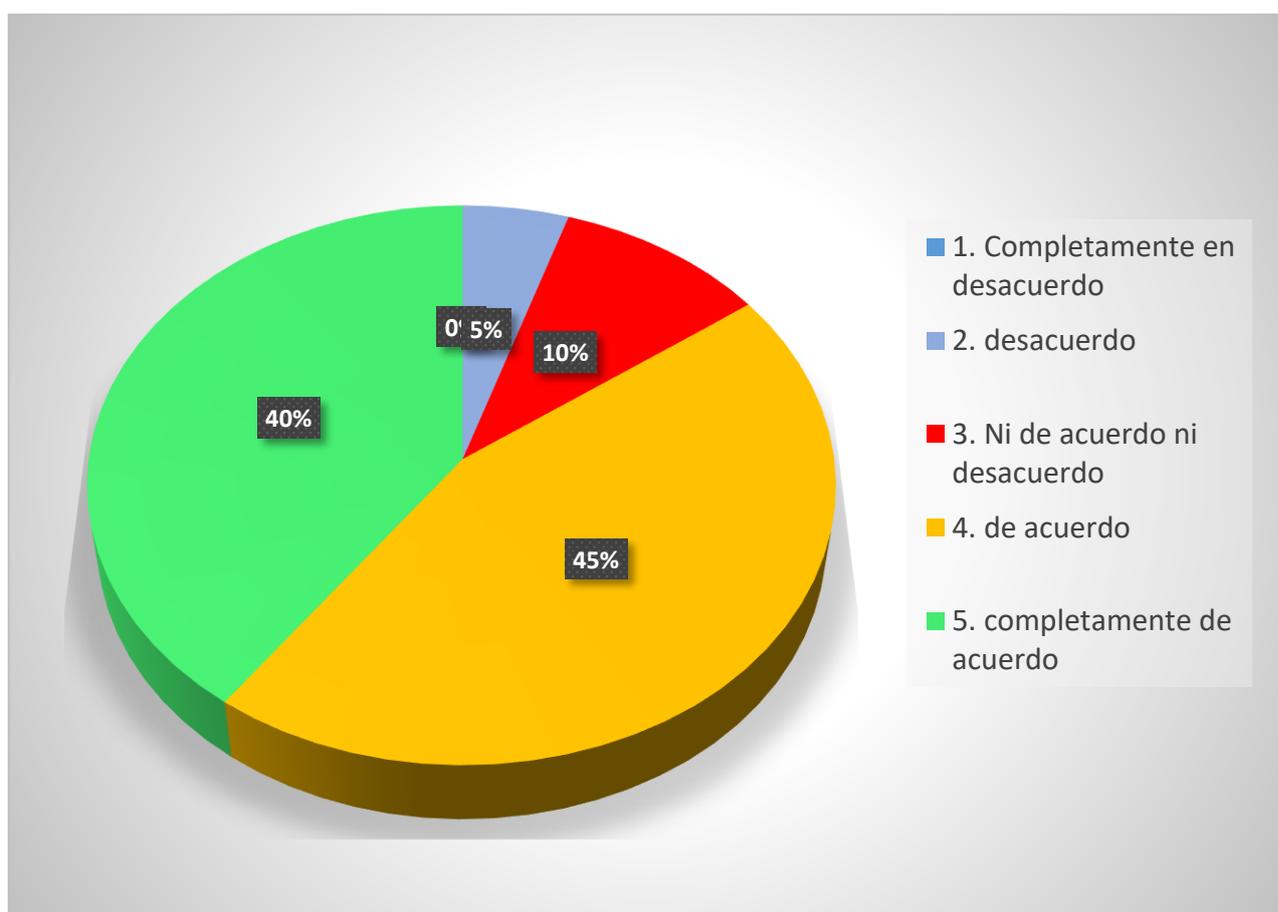


Gráfico 22.

**Gráfico 22: elaboración propia**

**Análisis e interpretación:**

La tabla N° 22 muestra respecto a la premisa de que la empresa tiene plazos establecidos para la cobranza de sus facturas, el 5% estuvo en desacuerdo, el 10% no opino en desacuerdo ni de acuerdo, por otro lado, el 45% dijo estar de acuerdo que la empresa tiene plazos establecidos, y el 40% mostro estar completamente de acuerdo con lo dicho anteriormente.

De los resultados de las encuestas observamos que el 5% no está de acuerdo con que la empresa tiene y cumpla con plazos establecidos en la cobranza de sus facturas a los clientes, mientras que el 85% dijo estar de acuerdo, tener plazos establecidos respecto a la cobranza de facturas es importante, ya que nos permite controlar nuestros ingresos y conocer a nuestros clientes en cuanto a pagos y puntualidad refiere.

**Tabla 23. SE SUPERVISA QUE EL ÁREA ENCARGADA HAGA EL PAGO DE LAS DETRACCIONES QUE SE ORIGINAN POR COMPRAS PARA PODER USAR EL CREDITO FISCAL**

			muestra 20
opciones	frecuencia	porcentaje	
1. Completamente en desacuerdo	0	0 %	
2. desacuerdo	0	0 %	
3. Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0 %	
4. de acuerdo	6	30 %	
5. completamente de acuerdo	14	70 %	
<b>Tabla 23: elaboración propia</b>			100 %

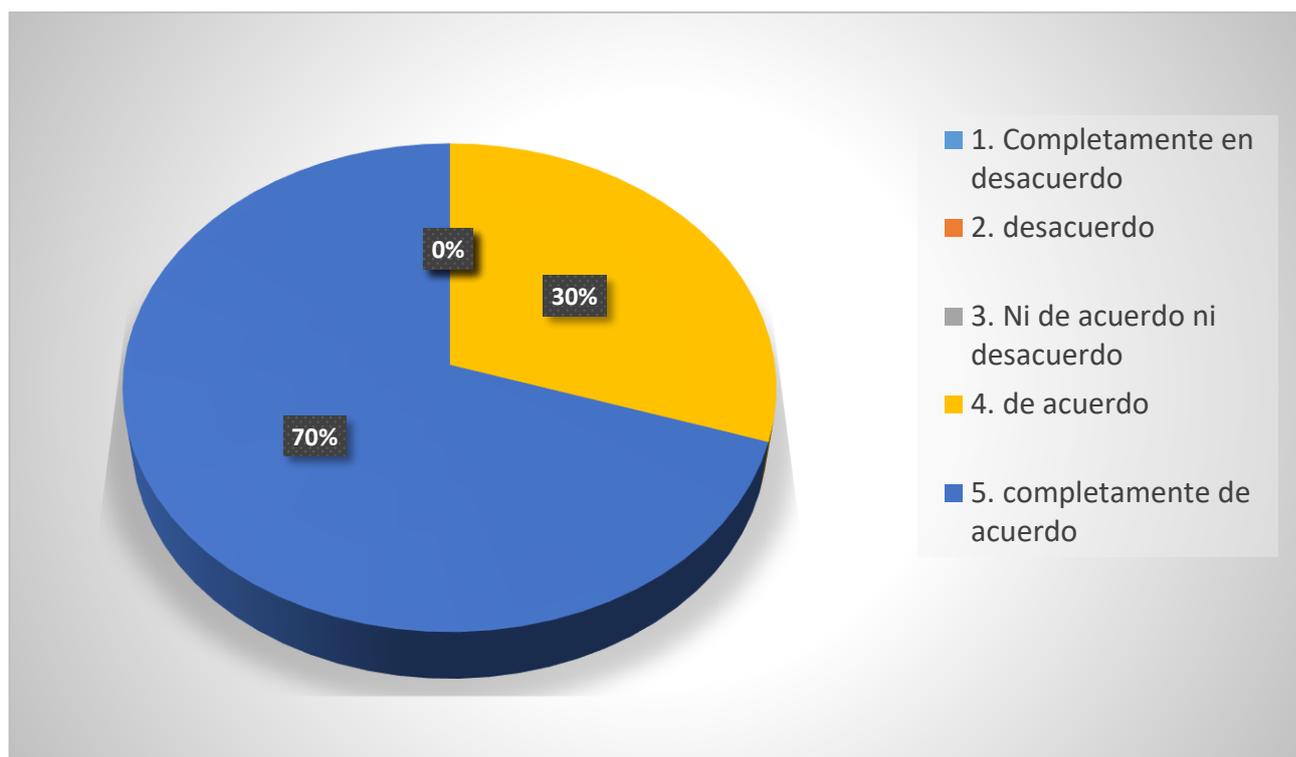


Gráfico 23.

**Gráfico 23: elaboración propia**

**Análisis e interpretación:**

La tabla N° 23 muestra a un 30% de acuerdo con la premisa “se supervisa que el área encargada haga el pago de las detracciones que se originan por compras para poder usar el crédito fiscal”, el otro 70% opino estar completamente de acuerdo.

Podemos resaltar entonces que,

La totalidad estuvo completamente de acuerdo en que la empresa supervisa el pago de las detracciones dentro del plazo establecido, respecto de las facturas que se originan por compras.

Que la empresa cumpla con lo dicho es muy importante, ya que para que podamos usar el crédito fiscal de las facturas que se originan por compras que hacemos debemos estar al día en el pago de las detracciones dentro del plazo establecido para así no tener problemas con la sunat, es favorable que la empresa siga al pie de la letra lo expuesto ya que nos beneficia.

**Tabla 24. LA EMPRESA SUPERVISA EL CONTROL QUE SE LLEVA EN EL ÁREA DE PAGOS, Y ASÍ VERIFICA SI SE CUMPLEN LOS REQUERIMIENTOS DENTRO DEL PLAZO ESTABLECIDO CON LAS OBLIGACIONES DE LA EMPRESA**

			muestra 20
opciones	frecuencia	porcentaje	
1. Completamente en desacuerdo	0	0 %	
2. desacuerdo	0	0 %	
3. Ni de acuerdo ni desacuerdo	2	10 %	
4. de acuerdo	8	40 %	
5. completamente de acuerdo	10	50 %	
<b>Tabla 24: elaboración propia</b>			100 %

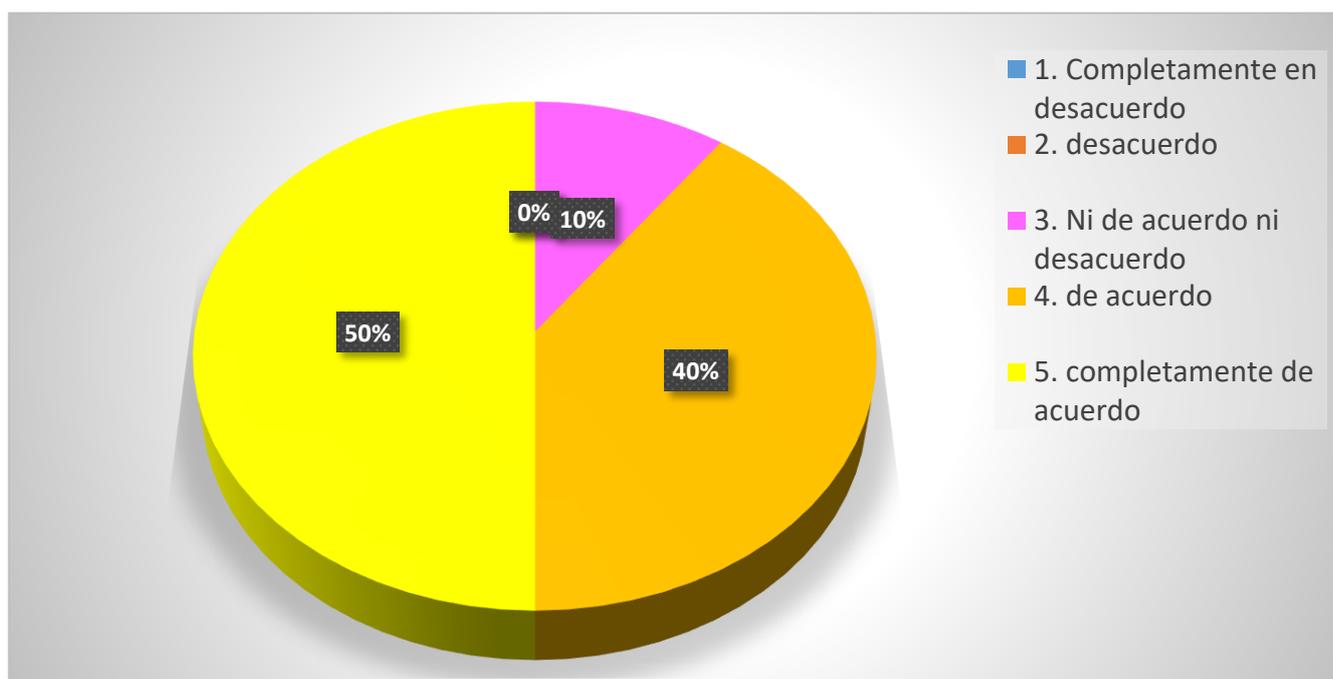


Gráfico 24.

**Gráfico 24: elaboración propia**

**Análisis e interpretación:**

En la tabla N° 24 podemos apreciar ante la premisa “la empresa supervisa el control que se lleva en el área de pagos, y así verifica si se cumplen los requerimientos dentro del plazo establecido con las obligaciones de la empresa”, que el 10% de los trabajadores encuestados manifestaron que no están de acuerdo ni en desacuerdo, el 40% dijo estar de acuerdo, por otro lado, el 50% se mostró completamente de acuerdo con la premisa.

Podemos apreciar entonces que;

La mayoría de los encuestados (90%) concuerda con que la empresa supervisa y controla el área de pagos y a su vez verifica que se cumplan todos los requerimientos dentro del plazo establecido con las obligaciones de la empresa lo cual es importante para mantener un orden y no haya duplicidad en los pagos o cobros indebidos de los mismos.

**Tabla 25. LA EMPRESA TIENE DEUDAS A MEDIANO PLAZO CON NUESTROS PROVEEDORES QUE NOS GENERA GASTOS FINANCIEROS Y REQUERIMIENTOS DE FONDO**

			muestra 20
Opciones	frecuencia	porcentaje	
1. Completamente en desacuerdo	3	15 %	
2. desacuerdo	2	10 %	
3. Ni de acuerdo ni desacuerdo	5	25 %	
4. de acuerdo	4	20 %	
5. completamente de acuerdo	6	30 %	
<b>Tabla 25: elaboración propia</b>			100 %

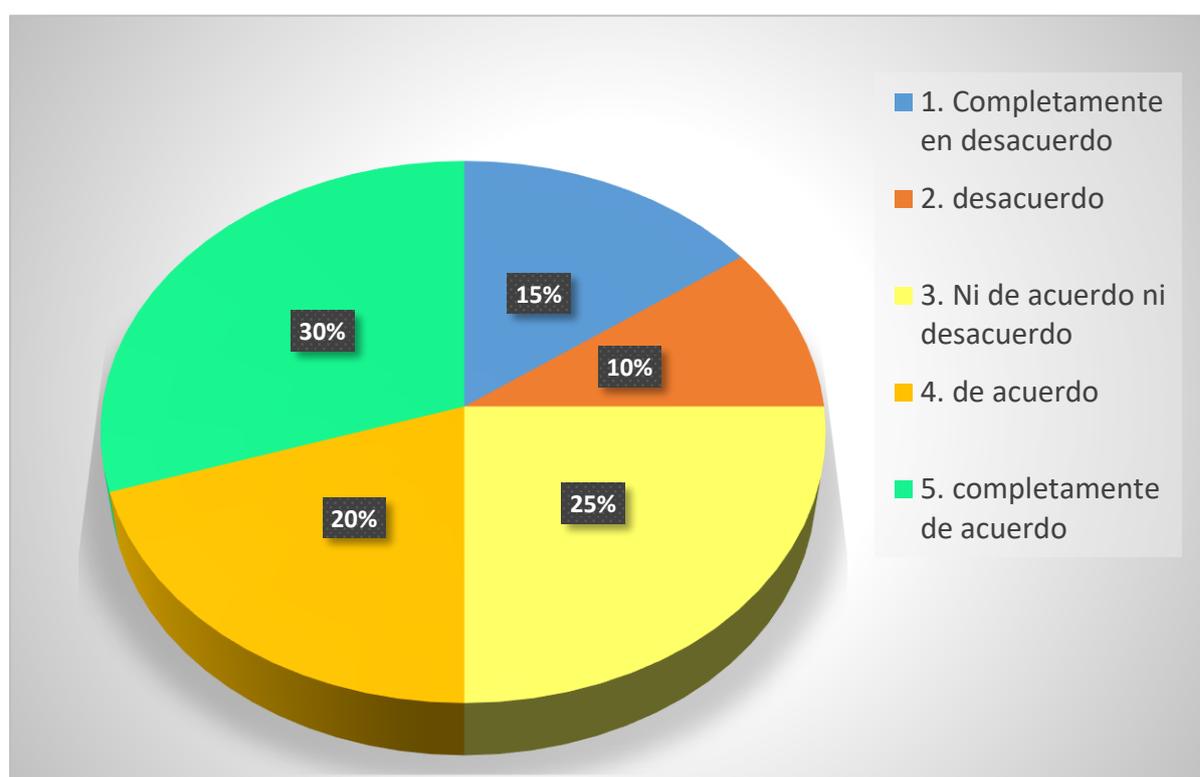


Gráfico 25.

**Gráfico 25: elaboración propia**

**Análisis e interpretación:**

La tabla N° 25 muestra un 15% completamente en desacuerdo en opinar que la empresa tiene deudas a mediano plazo con nuestros proveedores que nos genera gastos financieros y requerimientos de fondo, el 10% estuvo en desacuerdo, 25% no opinaron ni a favor ni en desacuerdo, mientras que el 20% de los encuestados estuvieron de acuerdo, y por último el 30% de los trabajadores que fueron encuestados afirmaron estar en completo acuerdo.

Ante esto, podemos precisar que el 50% de los encuestados estuvo de acuerdo con la premisa, debida a que la negociación de un crédito con los proveedores constituye una fuente de financiación corriente en la empresa, representado un relevante apoyo en el ciclo de explotación de la misma, haciendo más corto el periodo medio de maduración pudiéndose pagar a los proveedores en un plazo superior al período medio de cobro que mantiene con sus clientes y obtener así liquidez.

**Tabla 26. LA EMPRESA EXIGE EL USO DE MEDIO DE PAGO Y BANCARIZA SUS OPERACIONES**

			muestra 20
opciones	frecuencia	porcentaje	
1. Completamente en desacuerdo	2	10 %	
2. desacuerdo	1	5 %	
3. Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0 %	
4. de acuerdo	7	35 %	
5. completamente de acuerdo	10	50 %	
<b>Tabla 26: elaboración propia</b>			100 %

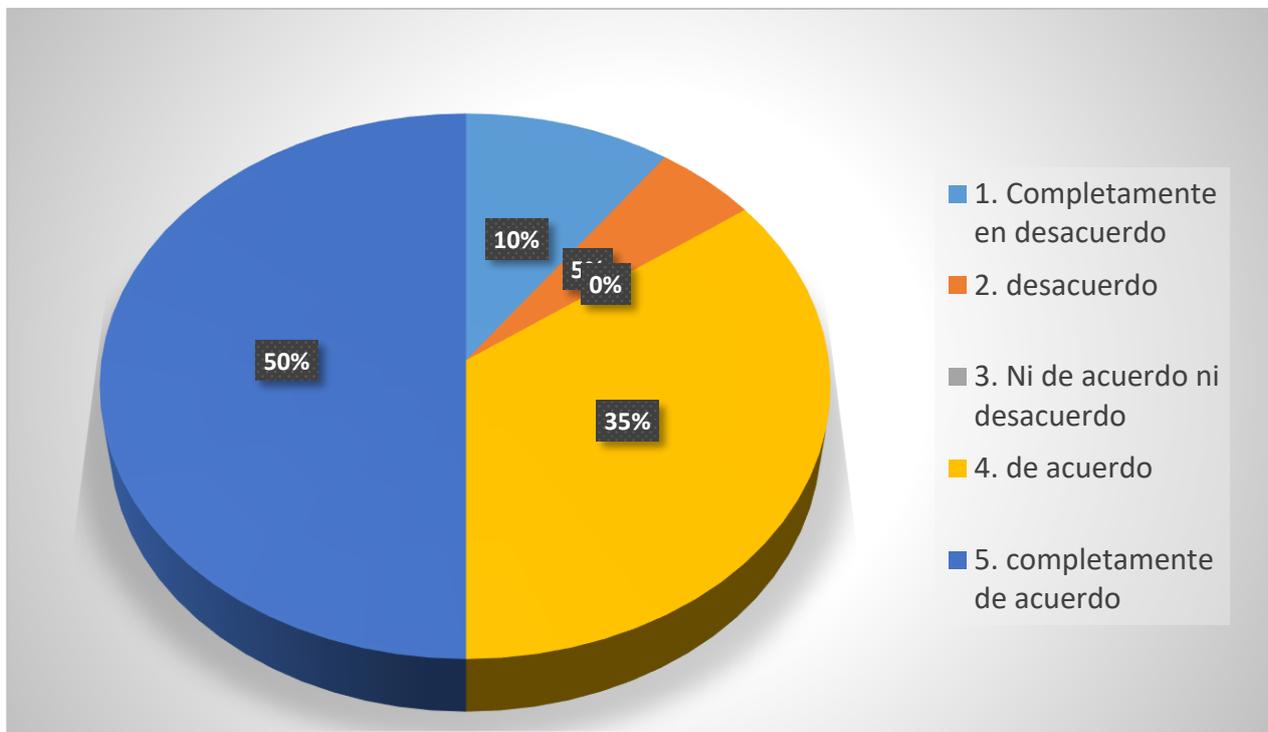


Gráfico 26.

Gráfico 26: elaboración propia

**Análisis e interpretación:**

En la tabla N° 26 podemos apreciar que respecto de la premisa;

El 10% estuvo en completo desacuerdo, 5% en desacuerdo, 35% manifestó estar de acuerdo con la premisa y, por otro lado, el 50% opino estar completamente de acuerdo.

Ante esto, podemos precisar que la mayoría (85%) de los encuestados estuvo de acuerdo que la empresa si exige el uso de medio de pagos y exige también la bancarización requerida, la cual implica la formalización del total de las operaciones y canalizarlas mediante los medios legales que ayudan a identificar su origen y destino y que el Estado pueda ejercer sus facultades de fiscalización contra la evasión tributaria, el lavado de activos y otros delitos.

Esto es importante para no tener problemas con el estado y tener sustento de los pagos y cobros que la empresa realiza.

**Tabla 27. LA FALTA DE DOCUMENTACIÓN SUSTENTATORIA PERJUDICA EL PAGO PUNTUAL DE LOS PROVEEDORES**

			muestra 20
opciones	frecuencia	porcentaje	
1. Completamente en desacuerdo	0	0 %	
2. desacuerdo	0	0 %	
3. Ni de acuerdo ni desacuerdo	1	5 %	
4. de acuerdo	3	15 %	
5. completamente de acuerdo	16	80 %	
<b>Tabla 27: elaboración propia</b>			100 %

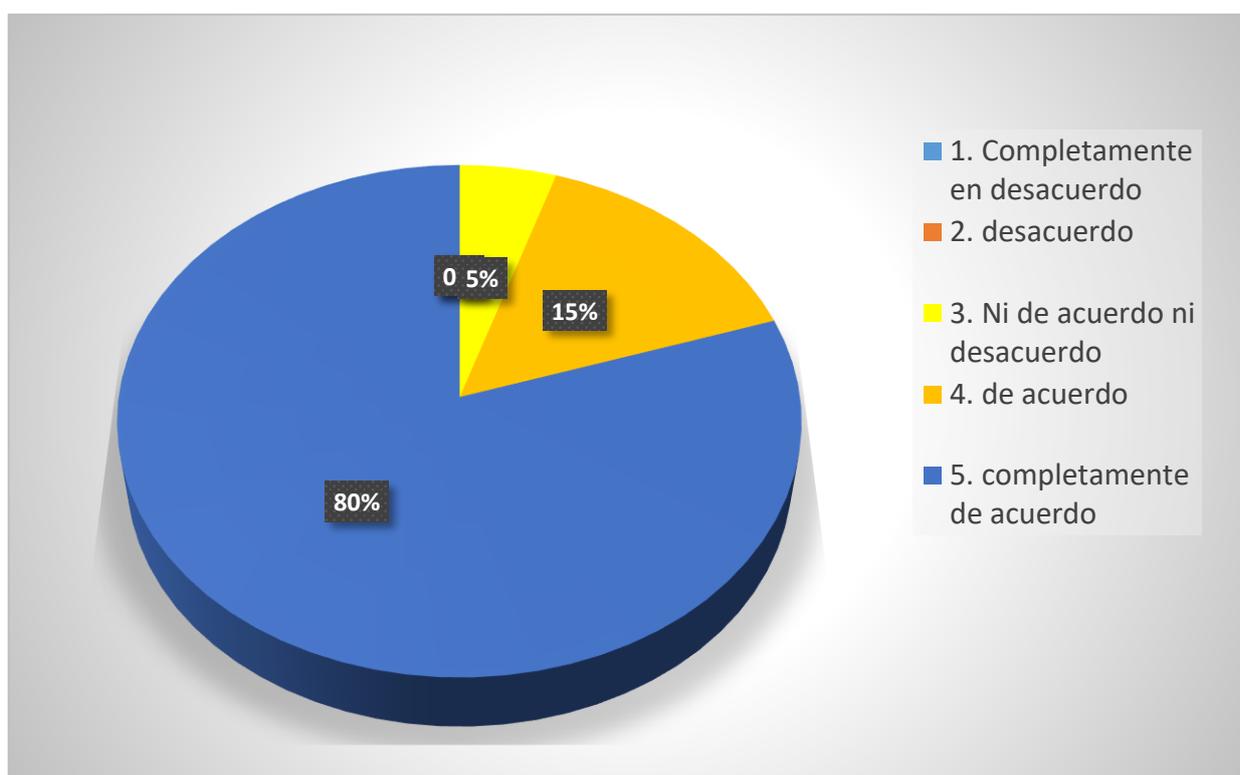


Gráfico 27.

**Gráfico 27: elaboración propia**

**Análisis e interpretación:**

La tabla N° 27, muestra:

Un 5% se mostró indiferente, no opino estar de acuerdo ni en desacuerdo, el 15% sostuvo estar de acuerdo y el 80% manifestó estar completamente de acuerdo ante la premisa “la falta de documentación sustentatoria perjudica el pago puntual de los proveedores”.

Podemos apreciar entonces que, el 95% está de acuerdo que la falta de documentación sustentatoria perjudica el pago puntual de los proveedores.

Cuando existe falta de documentos que sustenten los pagos no se puede tener un control adecuado, ya que se pueden confundir los pagos y pagar de más o hacer pagos por menos cantidad, los encargados del área tienen que archivar adecuadamente los vouchers o transferencias de las transacciones que se le hacen a los proveedores y llenarlo en el cuadro utilizado para dichos pagos, así se tiene un mejor orden y no hay confusiones que puedan generar malos entendidos entre proveedor- empresa , o cliente-empresa.

**Tabla 28. LA EMPRESA CAPACITA A SU PERSONAL CADA CIERTO TIEMPO**

			muestra 20
opciones	frecuencia	porcentaje	
1. Completamente en desacuerdo	0	0 %	
2. desacuerdo	0	0 %	
3. Ni de acuerdo ni desacuerdo	2	10 %	
4. de acuerdo	8	40 %	
5. completamente de acuerdo	10	50 %	
<b>Tabla 28: elaboración propia</b>			100 %

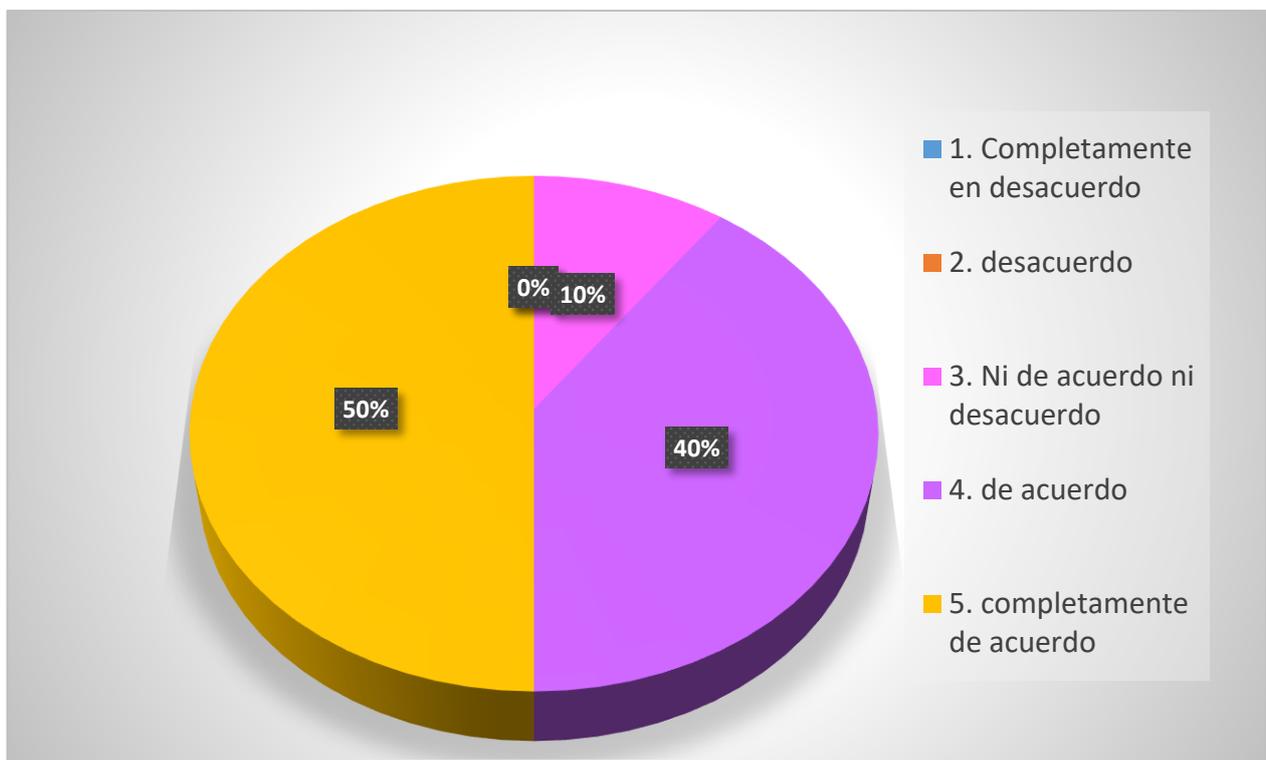


Gráfico 28.

**Gráfico 28: elaboración propia**

**Análisis e interpretación:**

En la tabla N° 28,

El 10% de los encuestados dijeron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo en que la empresa capacita a su personal encargado de las cobranzas y pago cada cierto tiempo, otro 40% opino estar de acuerdo, y el 50% manifestó estar completamente de acuerdo.

Podemos apreciar que la mayoría (90%) de trabajadores encuestados estuvo de acuerdo en que la empresa capacita al personal, esto es muy importante, ya que la empresa necesita trabajadores eficientes y eficaces que puedan ser capaces de cumplir con lo requerido por la gerencia, hoy en día el talento humano es muy importante para las empresas, por lo que es debido que la empresa capacite al persona cada cierto tiempo sobre sus funciones a realizar, así no solo mejora el trabajador sino que la empresa crece y podrá atraer nuevos clientes.

**Tabla 29. LOS ENCARGADOS DE TESORERÍA ELABORAN UN INFORME SEMANAL O CADA DIAS SOBRE CUANTO DINERO ESTA INGRESANDO Y SOBRE QUIENES SON LOS CLIENTES QUE ESTAN CON DEUDA**

			muestra 20
opciones	frecuencia	porcentaje	
1. Completamente en desacuerdo	0	0 %	
2. desacuerdo	2	10 %	
3. Ni de acuerdo ni desacuerdo	3	15 %	
4. de acuerdo	7	35 %	
5. completamente de acuerdo	8	40 %	
<b>Tabla 29: elaboración propia</b>			100 %

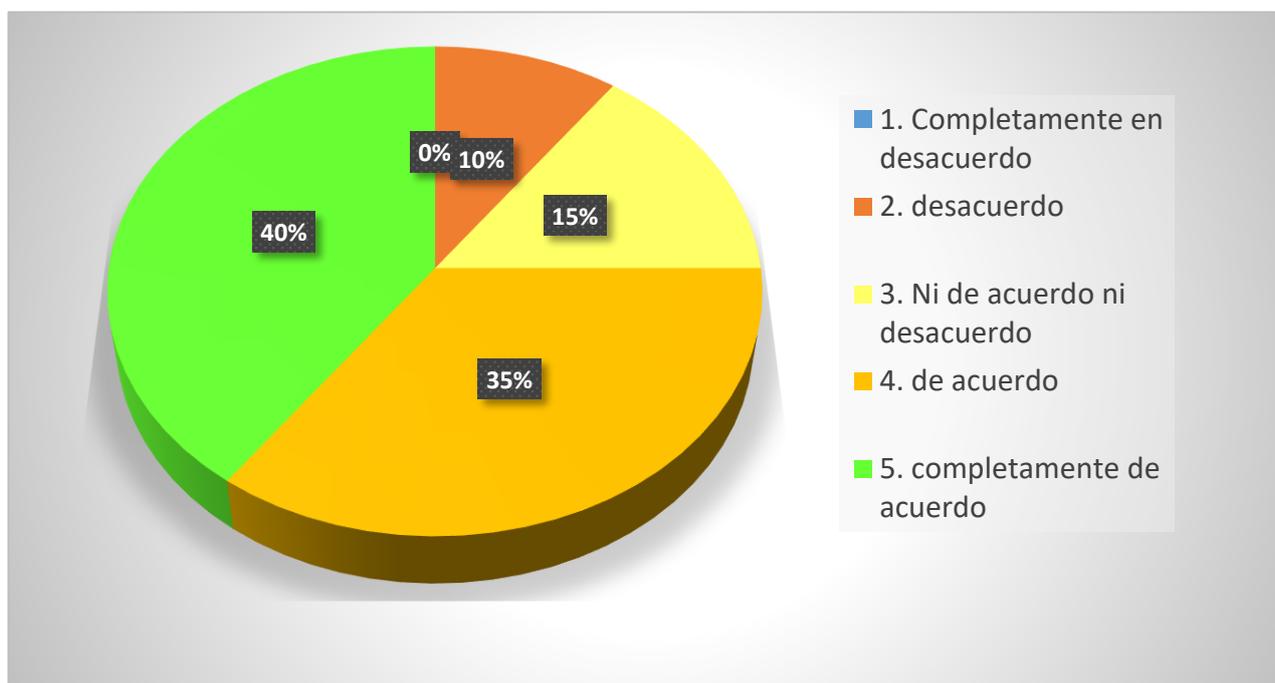


Gráfico 29.

Gráfico 29 elaboración propia

**Análisis e interpretación:**

La tabla n° 29 muestra:

Un 10% está en desacuerdo con que los encargados de tesorería elaboran un informe semanal o cada 15 días sobre cuánto dinero está ingresando y sobre quiénes son los clientes que están con deuda, el 15% manifestó no estar en desacuerdo ni de acuerdo ya que no conocen dicha área, el 35% afirmó estar de acuerdo y el 40% sostuvo estar completamente de acuerdo.

Podemos recalcar que el 75% de los encuestados está de acuerdo que en el área de cobranzas y pagos lleva a cabo un informe periódicamente donde visualizan los ingresos y también reportan en dicho informe a sus clientes morosos, esto es importante porque así podemos armar una cartera de clientes y tener estrategias para atraer muchos clientes más, así como dar beneficios a nuestros clientes para un pronto pago.

**Tabla 30. SE REALIZA MENSUALMENTE LAS CONCILIACIONES BANCARIAS ENTRE EL ESTADO DE CUENTA BANCARIO Y DE BANCOS DE LA EMPRESA**

			muestra 20
opciones	frecuencia	porcentaje	
1. Completamente en desacuerdo	0	0 %	
2. desacuerdo	2	10 %	
3. Ni de acuerdo ni desacuerdo	3	15 %	
4. de acuerdo	8	40 %	
5. completamente de acuerdo	7	35 %	
<b>Tabla 30: elaboración propia</b>		100 %	

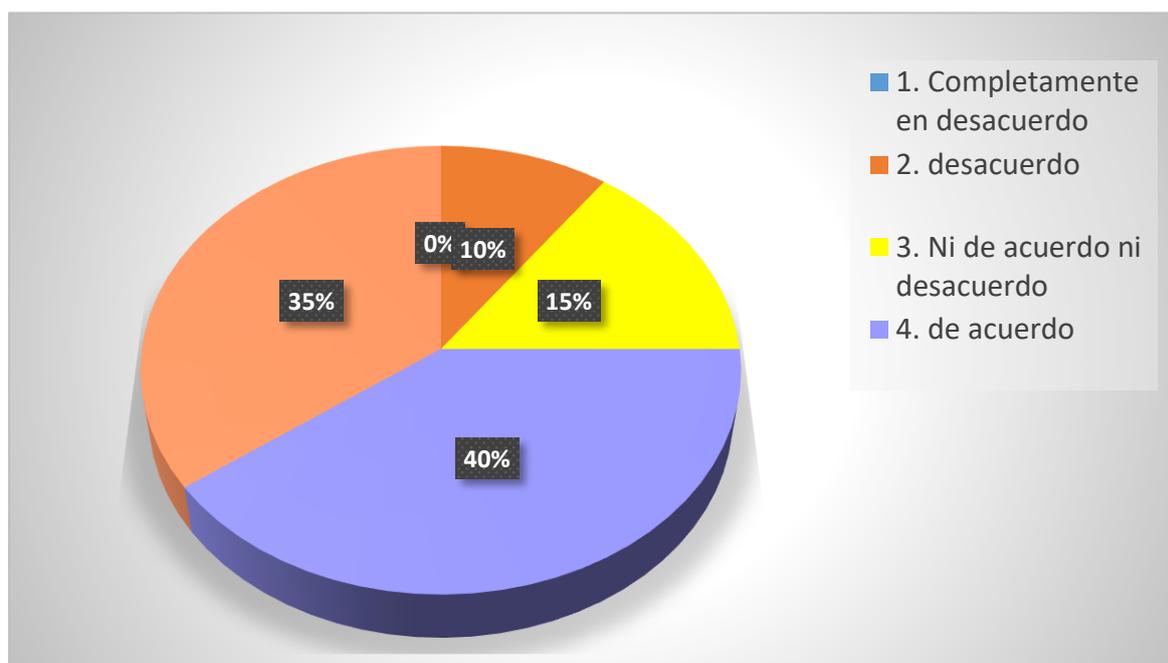


Gráfico 30.

**Gráfico 30: elaboración propia.**

**Análisis e interpretación:**

Respecto a la premisa: se realiza mensualmente las conciliaciones bancarias entre el estado de cuenta bancario y de bancos de la empresa.

Se observa a un 10% en desacuerdo, el 15% de los encuestados no opino ni a favor ni en desacuerdo, así mismo el 40% sostuvo estar de acuerdo y el 35% afirmo estar completamente de acuerdo con lo mencionado.

La mayoría de los encuestados (75%) estuvo de acuerdo en que en la empresa se realizan mensualmente las conciliaciones bancarias y se contrasta con las cuentas que se lleva en la empresa, la conciliación bancaria implica una comparación realizada por las empresas entre los registros contables que la empresa tiene contabilizado en libros y los extractos de cuentas corrientes y que envía la propia entidad bancaria sobre la misma cuenta, por ello es muy importante llevar el control de las cuentas de extractos bancarios conciliados con lo que se tiene en libros contables nos ayudara a tener un mejor orden y corregir errores si es que hubiesen, en el área de contabilidad.

## 2. **DISCUSIÓN DE RESULTADOS:**

Para la optimización del control interno en la gestión de cobranzas a clientes y pagos a los proveedores, se ha encontrado las siguientes deficiencias:

- No existen estrategias de control interno que optimicen las cobranzas a clientes y proveedores de la empresa.
- Si existe políticas de cobranza a clientes, sin embargo, hay que reforzarlas pues no todas se cumplen como deberían.
- No hay procedimientos establecidos para la gestión de cobranzas, existen políticas, pero no es un procedimiento a seguir.
- Existe un cronograma de pagos a proveedores respecto a la liquidez, hay un día establecido para pago de facturas y otro día para el pago de sus respectivas detracciones.
- Si existe un procedimiento establecido para el pago a proveedores, y si es cumplido por el área encargada.
- Existe una política de cobro y de pago, por ello ante los clientes morosos optamos en darle beneficio de pronto pago, si es reiterado optamos por retirarlo de nuestra cartera de clientes, pues no nos beneficia como empresa.

## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### Conclusiones

1. La empresa a pesar de que cuenta con el personal estrictamente capacitado para hacer el seguimiento en sus cuadros detalles analíticos de cobros y pagos, no cuenta con un control interno adecuado que ayude a corroborar los datos sobre los saldos quincenales y/o mensuales; pero siempre para la Declaración Jurada anual se contrasta con los saldos finales que tiene el cliente por pagar a la empresa; como con los proveedores que tienen por cobrar a la empresa. (Tabla N° 5).
2. La empresa Dz Group SAC, tiene siempre por obligación un cuadro analítico por cada uno: Clientes y Proveedores, para realizar el seguimiento de forma semanal, quincenal o mensual según el origen que se genere la factura emitida tanto por la empresa como la de nuestros proveedores, que es la mayor preocupación para poder siempre acceder a crédito las compras cada vez que sea necesario, teniendo en cuenta siempre la liquidez que la empresa tenga (Tabla N° 11).
3. La empresa Dz Group Sac cuenta con una política de cobranza establecida, sin embargo, esta política no se cumple debido que no se presiona a los clientes, respetando los contratos comerciales establecidos en ella, ni tampoco se realiza las visitas periódicas a su local a estos clientes, con la finalidad de que las

- cobranzas se realizan de forma efectiva y generándoles conciencia a ellos sobre las obligaciones que tiene con la empresa. (Tabla N° 13).
4. Falta de identificación de los trabajadores en los objetivos de la empresa en cuanto al control de créditos y cobranzas a clientes. (Tabla 19).
  5. No hay un control estricto de las cuentas por cobrar, afectando la liquidez de la empresa, y al no conocer el tiempo exacto de disposición del dinero (control de pagos), no se daría una gestión adecuada de este, y en algunos casos, afectaría también la solvencia de la empresa. (Tabla N° 16 y 19).
  6. En la empresa Dz Group Sac, hay un área cuya función es efectuar las cobranzas, pero no aplican los métodos de cobranza adecuados incrementándose los clientes dudosos (cobranza dudosa). (Tabla N° 21).
  7. De acuerdo con los resultados, se concluye que Dz Group Sac, no sigue los requerimientos establecidos por la administración tributaria, para la recaudación de sus cobros, como la bancarización de sus movimientos, por ejemplo; lo que podría acarrear infracciones tributarias. (Tabla N° 26).
  8. El área de tesorería de Dz Group sac no realiza un control sobre los ingresos periódicamente (semanal o quincenal), gastos y clientes morosos, y al no contar con esta información actualizada perjudicaría en cualquier plan de mejora para la gestión empresarial (Tabla N° 29).

9. Con respecto a las conciliaciones existe la deficiencia de que, en el momento de realizarlo, no existe un control de facturas y otros documentos adjuntados con su voucher de pago, ya sea en efectivo y/o por transferencia bancaria vía virtual, debido a que la mayoría de los vouchers siempre son solicitados por el Gerente originando que se pierda y/o traspapele dichos documentos importantes para la empresa. (Tabla N° 30).

**Recomendaciones:**

1. Recomendar la implementación de negocios del control interno para la gestión de cobranzas a clientes y para la gestión del pago a proveedores, como política de cobranza a clientes y pagos a proveedores, normas de control y procedimiento para la gestión de cobros y pagos.
2. Mejorar el registro contable de las cuentas clientes y proveedores, de forma analítica individualizada en un listado de un cronograma de vencimientos, un listado de clientes morosos y otro e de listado de pagos a los proveedores y terceros.
3. La empresa debe exigir el cumplimiento de las políticas de cobranzas a los clientes y capacitar al personal de cobranzas en la selección del cliente, en gestión de cobranzas y casos especiales de clientes morosos.
4. Recomendar charlas motivadoras al personal de tesorería (créditos, cobranzas y pagos) para que se pongan la camiseta de la empresa y laboren con mayor eficiencia y convicción.
5. Se recomienda tener un control en un sistema contable sobre las cuentas por cobrar y cuenta por pagar, mediante el vaciado de información de manera eficiente, sin equivocaciones, en donde se detalle el documento ( tipo de documento, serie, numero, nombre del cliente, monto facturado) y contrastar a su vez con el

cronograma de cobranzas de clientes, clientes morosos; así como también de proveedores en el sistema ( tipo de documento, serie, numero, nombre del proveedor y el precio del bien y/o servicio adquirido), junto con el cronograma de pagos a los proveedores

6. Mejorar el área de cobranzas, con métodos modernos, monitoreando las gestiones de cobranzas para eliminar a los clientes morosos.
7. La empresa debe alinearse al requerimiento de la administración tributaria. Y debe mantener al personal actualizado de las nuevas leyes o resoluciones dictadas, por lo que la empresa debe capacitarlos sobre estas variaciones. Evitando infracciones.
8. Exigir al área de cobranzas informes periódicamente (semanal o quincenal) de los movimientos del dinero (ingresos, gastos, clientes morosos) y así la empresa pueda establecer políticas de gestión para el mejoramiento y escala en el mercado.
9. Exigir a la persona encargada de los pagos (transferencias bancarias, depósitos de caja chicas o pagos en efectivo), que una vez hecho el depósito o transferencia envíe al instante los vouchers al encargado de realizar las conciliaciones bancarias, ya que puede imprimirlas y tener un orden y un sustento de los pagos realizados y será mucho más fácil a la hora de conciliar ya que sabremos que documento origino dicho pago, y respecto a las cajas chicas, exigir a los trabajadores la rendición de la misma.

## REFERENCIAS

- Armijo, L. (2015) “*Influencia del control interno en el departamento de créditos y cobranzas de la empresa CHEMICAL MINING S.A. Lima - 2015*”. Universidad Los Angeles de Chimbote. Lima. Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1103>
- Ettinger, R. (1996). “*Créditos y cobranzas*” Traducido por Enrique Wallberg. Ediciones Mexico Continental
- Garzón. I. (2011). “Diseño e implementación de un sistema de control interno para la compañía DatugourmetCia. Ltda”. Universidad Central Del Ecuador. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/991/1/T-UCE-0003-124.pdf>
- Hidalgo E. (2010). “Influencia del control interno en la gestión de créditos y cobranzas en una empresa de servicios de pre- prensa digital en lima-cercado”. Universidad San Martin de Porres. Lima.
- Mantilla, S. (2015). “Auditoria del control interno”. Ecoe ediciones. Colombia. Recuperado de: <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2015/09/auditoria-deL-control-interno.pdf>,
- Meigs, W. (1977) “Principios de auditoria”. Reimpresión en 1985.

Méndez W.(2004) “*Control administrativo en las cuentas por cobrar en las empresas de electrodomésticos en la ciudad de Guatemala*”. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

Muñoz, L. (2016). “Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa consermet S.A.C., distrito de Huanchaco”. Universidad Privada Antenor Orrego. Recuperado de:

[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2353/1/RE\\_CONT\\_LUIS.VASQUEZ\\_ENITH.VEGA\\_GESTION.DE.CUENTAS.POR.COBRAR.Y.SU.INFLUENCIA.EN.LA.LIQUIDEZ\\_DATOS.PDF](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2353/1/RE_CONT_LUIS.VASQUEZ_ENITH.VEGA_GESTION.DE.CUENTAS.POR.COBRAR.Y.SU.INFLUENCIA.EN.LA.LIQUIDEZ_DATOS.PDF)

Samaniego, C. (2013). “Incidencias del control interno en la optimización de la gestión de las micro empresas en el distrito de Chaclacayo”. Universidad San Martín de Porres. Recuperado de:

[http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/645/3/samaniego\\_cm.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/645/3/samaniego_cm.pdf)

f

## APÉNDICE

### APÉNDICE A: ENCUESTA ANÓNIMA

#### AÑO 2018

La presente técnica de encuesta tiene por finalidad buscar información relacionada con el trabajo de investigación mencionado anteriormente.

Al respecto se le solicita a usted elegir la alternativa que considere correcta, marcando con aspa (X) según la siguiente calificación:

6. Completamente en desacuerdo
7. Desacuerdo
8. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
9. De acuerdo
10. Completamente de acuerdo

CUESTIONARIO	1	2	3	4	5
<b>VARIABLE: CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE COBRANZAS Y PAGOS</b>					
<b>DIMENSIÓN: CONTROL INTERNO</b>					
<b><u>Indicador: Control interno de cobranzas</u></b>					
1. La buena gestión en el control interno de cobranzas de la entidad ayuda a mejorar la liquidez de la empresa.					

2. El buen manejo del control interno de compras y venta influye en el crecimiento de la empresa.					
3. la empresa tiene que estar al tanto de que clientes son los mejores y dar futuros créditos, y tiene que saber a quienes no darle ese beneficio.					
4. La empresa tiene una política de crédito establecida					
5. El personal de cobranzas y crédito está capacitado para desempeñar una buena labor.					
6. La empresa evalúa si el nivel de morosidad, si es alto o bajo.					
7. Los incentivos al cliente por pagos anticipados benefician a la empresa.					
<b><u>Indicador: Control interno de pagos</u></b>					
8. La empresa cumple adecuadamente el proceso de					

homologación de proveedores.					
9. La empresa efectúa el pago adecuado de detracciones antes de la fecha de vencimiento para efectos del crédito fiscal.					
10. La empresa antes de realizar los pagos a sus proveedores, verifica la emisión y registro de la factura y que ésta cumpla con las características que según reglamento debe llevar.					
11. La empresa tiene un día establecido en la semana para hacer el pago de las detracciones a sus proveedores.					
12. La empresa cuenta con una política de pago establecida.					
13. Dicha política de pago se cumple estrictamente en la empresa.					

<b><u>Indicador: Control interno de liquidez</u></b>					
14. Los encargados de elaborar cajas diarias o semanales entregan un reporte semanal de los egresos e ingresos.					
15. Se lleva el control del promedio de ventas mensuales o semanales y se verifica el cobro de dichas facturas emitidas.					
16. Al finalizar cada ejercicio mensual, la empresa aplica los ratios financieros para calcular cual fue la incidencia en la liquidez.					
<b>VARIABLE: GESTIÓN DE COBRANZAS Y PAGOS</b>					
<b><u>Indicador: gestión de cobranzas</u></b>					
17. La empresa está al día en la entrega de sus facturas, así como también exige el pago de la detracción ocasionada por la misma.					

18. La empresa evalúa a sus clientes y analiza quienes son puntuales con los pagos y quiénes son los clientes morosos.					
19. El principal objetivo de la cobranza es alcanzar el cumplimiento de sus obligaciones para así conseguir la estabilidad económica en la empresa.					
20. La empresa tiene un libro o registro de facturas y letras por cobrar con fecha de vencimiento.					
21. La empresa cuenta con personal encargado para hacer las cobranzas a los clientes.					
22. La empresa tiene plazos establecidos para la cobranza de sus facturas.					
<b><u>Indicador: gestión de pagos</u></b>					
23. Se supervisa que el área encargada haga el pago de detracciones que se originan					

por compras para poder usar el crédito fiscal.					
24. La empresa supervisa el control que se lleva en el área de pagos, y así verifica si se cumplen los requerimientos dentro del plazo establecido con las obligaciones de la empresa.					
25. La empresa tiene deudas a mediano plazo con nuestros proveedores que nos genera gastos financieros y requerimientos de fondo.					
<b><u>Indicador: gestión de liquidez</u></b>					
26. La empresa exige el uso de medio de pago y bancarizar sus operaciones.					
27. La falta de documentación sustentadora perjudica el pago puntual a los proveedores.					
28. La empresa capacita a su personal cada cierto tiempo.					

29. Los encargados de tesorería elaboran un informe semanal o cada 15 días sobre cuánto dinero está ingresando y sobre quiénes son los clientes que están con deuda.					
30. Se realiza mensualmente las conciliaciones bancarias entre el estado de cuenta bancario y los registros de bancos de la empresa.					

## APÉNDICE B: ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA DZ GROUP SAC COMPARATIVO.

DZ GROUP S.A.C.

RUC:20600532163

## ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

		2,017.00		2,018.00	
<b>ACTIVO</b>		<b>551,583.00</b>		<b>510,490.00</b>	
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>		<b>IMPORTE</b>	<b>TOTAL</b>	<b>IMPORTE</b>	<b>TOTAL</b>
10	Caja y Bancos	25,745.00		59,652.00	
12	Clientes	177,010.00		46,010.00	
14	Ctas. por Cobrar Personal y Accionistas				
16	Ctas. por Cobrar Diversas				
19	Prov. Ctas de Cob. Dudosa				
20	Mercaderias				
21	Productos Terminados				
23	Productos en Proceso				
24	Materia Prima	56,900.00		106,900.00	
26	Envases y embalajes	102,638.00		152,638.00	
28	Existencias por Recibir	55,736.00		35,736.00	
38	Otros activos		<b>418,029.00</b>		<b>400,936.00</b>
<b>ACTIVO NO CTE.</b>					
31	Valores				
33	Inmuebles, Maquinaria y Equipo	283,398.00		283,398.00	
34	Intangibles	8,272.00		8,272.00	
38	Ctas por Cob. L.Plazo				
39	Deprec. y Amortiz. Acumulada	-158,116.00	<b>133,554.00</b>	-182,116.00	<b>109,554.00</b>
<b>PASIVO Y PATRIMONIO</b>		<b>551,583.00</b>		<b>510,490.00</b>	
<b>PASIVO</b>		<b>612,756.00</b>		<b>428,076.00</b>	
<b>PASIVO CORRIENTE</b>					
10	Sobregiros Bancarios				
40	Tributos por Pagar	16,570.00		8,570.00	
41	Remun. y Part. por Pagar	9,818.00		10,818.00	
42	Proveedores	306,877.00		86,877.00	
45	Obligaciones Financieras	23,763.00		21,083.00	
46	Ctas. por Pagar Diversas Ctes.	124,800.00	<b>481,828.00</b>	124,800.00	<b>252,148.00</b>
<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>					
46	Ctas. por Pagar Diversas No Ctes.				
47	Ctas. por Pagar Diversas Realciones	130,928.00		175,928.00	
48	Provisiones				
49	Pasivo Diferido		<b>130,928.00</b>		<b>175,928.00</b>
<b>PATRIMONIO</b>		<b>-61,173.00</b>		<b>82,414.00</b>	
50	Capital	150,000.00		150,000.00	
56	Resultados no Realizados				
58	Reservas				
59	Resultados del Ejercicio	-19,403.00		143,587.00	
	Resultados Acumulados	-191,770.00	<b>-61,173.00</b>	-211,173.00	<b>82,414.00</b>

## APÉNDICE C: ESTADO DE RESULTADOS EMPRESA DZ GROUP

S.A.C. PERIODO 2017

<b>GASTOS</b>			<b>1,146,040.00</b>
60	Compras	673,394.00	
61	Variacion de Existencias	-673,394.00	
62	Gastos de Personal	72,580.00	
63	Gastos de Serv. Prest. por Terceros	274,133.00	
64	Gastos por Tributos	40,578.00	
65	Otros Gastos de Gestión	159,700.00	
66	Pérd. por medic. de Act. No Finan. al Val. Razo.		
67	Gastos Financieras	9,429.00	
68	Valuac. y Deteri. De activos y provisiones		
69	Costo de Ventas	589,620.00	<b>1,146,040.00</b>
<b>INGRESOS</b>			<b>946,035.00</b>
70	Ventas	945,825.00	
73	Dscto. Reb. y Bonificaciones Obten.		
74	Dscto. Reb. y Bonificaciones Conc.		
75	Otros Ingresos de Gestión		
76	Ganan. por medic. de Act. No Finan. al Val. Razo.		
77	Ingresos Financieros	210.00	
79	Cargas Imp. a Cta. de Costos y Gastos		<b>946,035.00</b>
<b>ANALITICAS</b>			<b>-375,818.00</b>
94	Gastos Administrativos	-312,136.00	
95	Gastos de Venta	-54,253.00	
96	Gastos Financieros	-9,429.00	<b>-375,818.00</b>
<b>DATOS ANEXOS</b>			<b>307,215.00</b>
	Utilidad Bruta	356,205.00	
	Utilidad de Operación	-10,184.00	
	R.E.I.	0.00	
	Utilid. antes de Partic. e Impuestos	-19,403.00	
	Participaciones		
	Impto. a la Renta	0.00	
	Utilidad Neta	-19,403.00	
	Utilidades Invertidas		
	Aumento de Capital		
	Reservas Invertidas		
	Excedente de Revaluacion		
	Sobraumento de Capital		
	Nuevos Aportes		
	Aumento Total de Acc. Laborales		
	Numero de Acciones Comunes		<b>307,215.00</b>

APÉNDICE D: RATIOS FINANCIEROS DE LA EMPRESA DZ GROUP S.A.C.  
PERIODO 2017

DZ GROUP S.A.C. RUC:20600532163			
INDICES DE LIQUIDEZ FINANCIERA EJERCICIO 2018			
<b>01</b>	<b>LIQUIDEZ GENERAL</b>		
	Activo Corriente	418,029.00	
	Pasivo Corriente	481,828.00	<b>0.87</b>
<b>02</b>	<b>PRUEBA ACIDA</b>		
	Act.Cte.-(Exist.+Gts Pag x Adel)	202,755.00	
	Pasivo Corriente	481,828.00	<b>0.42</b>
<b>03</b>	<b>PRUEBA DEFENSIVA</b>		
	Caja y Bancos	25,745.00	
	Pasivo Corriente	481,828.00	<b>0.05</b>
COMENTARIO DE LOS INDICES DE LIQUIDEZ			
<b>01</b>	Este índice muestra, que por cada S/.1,00 por pagar, existen S/. <b>0.87</b> por cobrar. Es la capacidad de equilibrar los flujos de salida necesarias para cumplir compromisos, con respecto al flujo de entrada.		
<b>02</b>	Este índice quiere decir, que nuestra empresa posee S/. <b>0.42</b> de Activos disponibles y S/. 1,00 de Pasivos en el Corto Plazo. Es la prueba más directa de la liquidez.		
<b>03</b>	Este ratio indica, que por cada S/. 1,00 de aplicación, existen S/. <b>0.05</b> de efectivo. Mide la capacidad de pago en muy corto plazo.		

INDICES DE RENTABILIDAD FINANCIERA			
01	<b>RENTAB. NETA DEL CAPITAL</b>		
	Utilidad Neta	-19,403.00	
	Capital	150,000.00	-0.13
02	<b>RENTAB. NETA DEL PATRIM.</b>		
	Utilidad Neta	-19,403.00	
	Patrimonio	-61,173.00	0.00
03	<b>RENTAB. DEL ACTIVO</b>		
	Util. antes de part. e Imptos.	-19,403.00	
	Activo Total	551,583.00	-0.04
COMENTARIO DE LOS INDICES DE RENTABILIDAD			
01	Este índice quiere decir, que la rentabilidad neta sobre el capital de los accionistas y trabajadores es del <b>0.13</b> %. Es la relación existente entre la ganancia o utilidad neta y el capital invertido y aportado por los accionistas y trabajadores de la empresa.		
02	Este resultado quiere decir, que la rentabilidad es del <b>0.00</b> % del patrimonio de la empresa. Con éste índice se mide la rentabilidad no sólo del capital sino del patrimonio neto.		
03	Este resultado quiere decir, que la rentabilidad bruta del activo es del <b>-0.04</b> %. Mediante éste ratio se determina la rentabilidad del activo, mostrando la eficiencia en el uso de los activos de la empresa.		

### INDICES DE SOLVENCIA FINANCIERA

#### 01 ENDEUDAM. PATRIMONIAL

Pasivo Total	612,756.00	
Patrimonio	-61,173.00	-10.02

### COMENTARIO DE LOS INDICES DE SOLVENCIA

- 01 Esta relacion quiere decir, que el endeudamiento del patrimonio es del **1001.68** % en relación con el pasivo total, es decir la empresa no ha perdido la autonomía financiera. Se debe tener en cuenta que cuanto mayor sea el capital propio en relación con el capital ajeno (pasivos) es mejor, puesto que en caso de pérdida lo primero que cubre las obligaciones es el capital de la empresa.  
Determina el compromiso del patrimonio con el pasivo total.

### INDICES DE GESTION FINANCIERA

#### 01 ROTAC. DE CAJA Y BANCOS

Caja y Bcos. * 360	25,745.00	360	
Ingresos por Operacion	-10,184.00		-910.07

#### 02 ROTACION DE Ingres. Operac.

Ingresos por Operacion	-10,184.00		
Cuentas por Cobrar	177,010.00		-0.06

#### 03 ROTACION DE COBROS

Cuentas por Cobrar * 360	177,010.00	360	
Ingresos por Operacion	-10,184.00		-6,257.23

#### 04 DEPREC. / ACTIVO FIJO

Depreciacion	-158,116.00		
Activo Fijo Bruto	283,398.00		0.56

- 01 Los ingresos por operacion produjeron disponibilidad de recursos de S/. **-910.07** contra los compromisos.  
Es un indicador del período medio en que la empresa puede cumplir con sus obligaciones y compromisos a corto plazo.
- 02 La empresa presenta una rotación de ventas de **0.06** veces al año. Esto significa que la empresa otorga un plazo menor de **0.06** en la realización de sus cuentas por cobrar comerciales. A mayor rotación de ventas requerirán mayores cuentas por cobrar comerciales y a su vez mayor índice de rotación de cobros y caja y bancos.
- 03 La empresa demora en promedio **6257.23** días para efectivizar la cobranza. Muestra el tiempo en que la empresa se demora en ejecutar o efectivizar una cobranza.
- 04 Este índice muestra el porcentaje que representa la Depreciación, frente al Activo Fijo Bruto, dando como resultado **0.56** %.

## APÉNDICE E: ESTADO DE RESULTADOS DZ GROUP S.A.C. PERIODO 2018

<b>GASTOS</b>			<b>1,269,657.00</b>
60	Compras	770,639.00	
61	Variacion de Existencias	-770,639.00	
62	Gastos de Personal	86,990.00	
63	Gastos de Serv. Prest. por Terceros	264,133.00	
64	Gastos por Tributos	53,013.00	
65	Otros Gastos de Gestión	81,453.00	
66	Pérd. por medic. de Act. No Finan. al Val. Razo.		
67	Gastos Financieras	13,429.00	
68	Valuac. y Deteri. De activos y provisiones		
69	Costo de Ventas	770,639.00	<b>1,269,657.00</b>
<b>INGRESOS</b>			<b>1,413,244.00</b>
70	Ventas	1,413,244.00	
73	Dscto. Reb. y Bonificaciones Obten.		
74	Dscto. Reb. y Bonificaciones Conc.		
75	Otros Ingresos de Gestión		
76	Ganan. por medic. de Act. No Finan. al Val. Razo.		
77	Ingresos Financieros	0.00	
79	Cargas Imp. a Cta. de Costos y Gastos		<b>1,413,244.00</b>
<b>ANALITICAS</b>			<b>-499,018.00</b>
94	Gastos Administrativos	-422,136.00	
95	Gastos de Venta	-63,453.00	
96	Gastos Financieros	-13,429.00	<b>-499,018.00</b>
<b>DATOS ANEXOS</b>			<b>1,110,212.00</b>
	Utilidad Bruta	642,605.00	
	Utilidad de Operación	209,151.00	
	R. E. I.	0.00	
	Utilid. antes de Partic. e Impuestos	143,587.00	
	Participaciones		
	Impto. a la Renta	-14,359.00	
	Utilidad Neta	129,228.00	
	Utilidades Invertidas		
	Aumento de Capital		
	Reservas Invertidas		
	Excedente de Revaluacion		
	Sobreaumento de Capital		
	Nuevos Aportes		
	Aumento Total de Acc. Laborales		
	Numero de Acciones Comunes		<b>1,110,212.00</b>

APÉNDICE D: RATIOS FINANCIEROS DE LA EMPRESA DZ GROUPS S.A.C.  
PERIODO 2018

**DZ GROUP S.A.C.**  
**RUC:20600532163**

**INDICES DE LIQUIDEZ FINANCIERA EJERCICIO 2018**

<b>01</b>	<b>LIQUIDEZ GENERAL</b>			
	Activo Corriente	400,936.00		
	Pasivo Corriente	252,148.00		<b>1.59</b>
<b>02</b>	<b>PRUEBA ACIDA</b>			
	Act.Cte.-(Exist.+Gts Pag x Adel)	105,662.00		
	Pasivo Corriente	252,148.00		<b>0.42</b>
<b>03</b>	<b>PRUEBA DEFENSIVA</b>			
	Caja y Bancos	59,652.00		
	Pasivo Corriente	252,148.00		<b>0.24</b>

**COMENTARIO DE LOS INDICES DE LIQUIDEZ**

- 01** Este índice muestra, que por cada S/. 1,00 por pagar, existen S/. **1.59** por cobrar. Es la capacidad de equilibrar los flujos de salida necesarias para cumplir compromisos, con respecto al flujo de entrada.
- 02** Este índice quiere decir, que nuestra empresa posee S/. **0.42** de Activos disponibles y S/. 1,00 de Pasivos en el Corto Plazo. Es la prueba más directa de la liquidez.
- 03** Este ratio indica, que por cada S/. 1,00 de aplicación, existen S/. **0.24** de efectivo. Mide la capacidad de pago en muy corto plazo.

## INDICES DE RENTABILIDAD FINANCIERA

<b>01</b>	<b>RENTAB. NETA DEL CAPITAL</b>			
	Utilidad Neta	129,228.00		
	Capital	150,000.00		<b>0.86</b>
<b>02</b>	<b>RENTAB. NETA DEL PATRIM.</b>			
	Utilidad Neta	129,228.00		
	Patrimonio	82,414.00		<b>1.57</b>
<b>03</b>	<b>RENTAB. DEL ACTIVO</b>			
	Util. antes de part. e Imptos.	143,587.00		
	Activo Total	510,490.00		<b>0.28</b>

### COMENTARIO DE LOS INDICES DE RENTABILIDAD

- 01** Este índice quiere decir, que la rentabilidad neta sobre el capital de los accionistas y trabajadores es del **0.86** %.  
Es la relación existente entre la ganancia o utilidad neta y el capital invertido y aportado por los accionistas y trabajadores de la empresa.
- 02** Este resultado quiere decir, que la rentabilidad es del **1.57** % del patrimonio de la empresa.  
Con éste índice se mide la rentabilidad no sólo del capital sino del patrimonio neto.
- 03** Este resultado quiere decir, que la rentabilidad bruta del activo es del **0.28** %.  
Mediante éste ratio se determina la rentabilidad del activo, mostrando la eficiencia en el uso de los activos de la empresa.