



**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS Y  
COMPETITIVIDAD**

**Tesis**

**Instrumentos Financieros para el Control Interno del Área de  
Cobranzas en la Empresa Damat S.R.L., 2017**

**Para optar el título profesional de Contador Público**

**AUTOR**

Br. Campos Salas, Liz Karina

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD**

Implementación de estrategias vinculadas a mejorar el Control Interno

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA**

Economía, Empresa y Salud

**LIMA - PERÚ**

**2017**

**“Instrumentos Financieros para el Control Interno del Área de Cobranzas en la Empresa Damat S.R.L., 2017”**

Miembros del Jurado

Presidente del Jurado

Mtro. Bernabé Esteban Garnique Cruz

Secretario

Dr. Freddy Roque Fonseca Chavez

Vocal

Mtro. Genaro Edwin Sandoval Nizama

Asesor metodólogo

Mg. Fernando Alexis Nolazco Labajos

Asesor temático

Mg. Henry Cárdenas Casado

### **Dedicatoria**

La presente tesis está dedicada a mi pequeño Thiago Esteban, quien es mi mayor motivo e inspiración en la vida.

A mis padres, mi familia y esposo por su apoyo incondicional para lograr ser una profesional.

A mis profesores que me apoyaron y formaron en este largo camino universitario.

### **Agradecimiento**

Primero agradecer a Dios por haberme guiado y fortalecido en mi camino universitario.

A mis padres y tíos por su apoyo y palabras de motivación en este largo camino.

A la universidad y a los profesores, por sus enseñanzas brindadas a lo largo de la carrera, que finalmente hicieron posible la realización del presente trabajo.

## **Presentación**

Señores miembros del jurado:

El presente trabajo de investigación titulado “Instrumentos Financieros para el Control Interno del Área de Cobranzas en la Empresa Damat S.R.L., 2017” tuvo como finalidad mejorar el procedimiento de cobranzas en la empresa utilizando de manera estratégica el más adecuado instrumento financiero para mejorar la gestión del área mencionada. Con el fin de obtener liquidez de forma oportuna y rápida, ofreciendo a su vez alternativas de pago a sus clientes, mejorando la calidad de servicio y el estatus de la empresa, ya que no seguirá trabajando como una pequeña empresa “informal” y clásica del comerciante coloquial, sino que podrá competir con empresas de alto nivel.

La presente investigación está dividida en ocho capítulos estructurados por la Universidad Privada Norbert Wiener: En el primer capítulo se expone el problema de la investigación que incluye la identificación del problema, su formulación, los objetivos y la justificación. En el segundo capítulo se presenta el marco teórico donde se exponen sustentos teóricos, antecedentes y marco conceptual; además de la estructura metodológica con la que se desarrollo esta investigación.

El tercer capítulo describe a la empresa donde se realizó el estudio, el cuarto capítulo se enfoca en el trabajo de campo que incluye el diagnóstico cuantitativo, cualitativo y la triangulación de datos que da como resultado el diagnostico final. El quinto capítulo expone la propuesta de investigación, desarrollando sus fundamentos, objetivos, justificación, plan de acción, viabilidad y validación de la misma.

En el sexto capítulo se encontrara la discusión basada en el trabajo de investigación, el séptimo capítulo presenta las conclusiones y sugerencias del trabajo de investigación. Se

concluye con el octavo capítulo donde se detallan las referencias bibliográficas y anexos de la investigación.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación considere su evaluación y merezca su aprobación para ser aplicado en el contexto de la empresa estudiada.

Br. Liz Karina Campos Salas

DNI: 43876472

## Índice

	<b>Pág.</b>
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Presentación	vi
Índice	viii
Índice de Tablas	xii
Índice de Figuras	xiii
Índice de Cuadros	xv
Resumen	xvi
Resumo	xvii
Introducción	xviii
 <b>CAPÍTULO I</b>	
 <b>PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1. Problema de Investigación.	21
1.1.1. Problematización	21
1.1.2. Formulación el problema	24
1.2. Objetivos	24
1.2.1. Objetivo general	24
1.2.2. Objetivos específicos	24
1.3. Justificación	25
1.3.1. Justificación Metodológica	25



1.3.2. Justificación Práctica	26
-------------------------------	----

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

2.1. Marco Teórico	28
2.1.1. Sustento Teórico	28
2.1.2. Antecedentes	30
2.1.3. Marco Conceptual	37
2.2. Metodología	65
2.2.1. Sintagma	65
2.2.2. Enfoque	66
2.2.3. Tipo	67
2.2.4. Diseño	68
2.2.5. Categorías y subcategorías apriorísticas y emergentes	69
2.2.6. Unidad de análisis	69
2.2.7. Instrumentos y técnicas	71
2.2.8. Procedimientos para la recopilación de datos	75
2.2.9. Método de análisis de datos	76
2.2.10. Mapeamiento	78

## **CAPÍTULO III**

### **EMPRESA**

3.1. Descripción de la empresa	80
3.2. Marco Legal de la empresa	80
3.3. Actividad económica de la empresa	82

3.4. Información tributaria de la empresa	82
3.5. Perspectiva empresarial	83

## **CAPÍTULO IV**

### **TRABAJO DE CAMPO**

4.1. Diagnóstico cuantitativo	85
4.2. Diagnóstico cualitativo	91
4.3. Triangulación de datos: Diagnóstico final	99

## **CAPÍTULO V**

### **PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN**

5.1. Fundamentos de la propuesta	105
5.2. Objetivos de la propuesta	107
5.3. Problema	107
5.4. Justificación	109
5.5. Resultados esperados	109
5.6. Plan de Actividades	111
5.7. Evidencias	116
5.8. Presupuesto	127
5.9. Diagrama de Gantt	129
5.10. Flujo de caja en un plazo de cinco años considerando tres escenarios	130
5.11. Viabilidad económica de la propuesta	133
5.12. Validación de la propuesta	133

## **CAPÍTULO VI**

<b>DISCUSIÓN</b>	135
------------------	-----

**CAPÍTULO VII****CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS**

7.1. Conclusiones	142
7.2. Sugerencias	144

**CAPÍTULO VIII**

<b>REFERENCIAS</b>	146
--------------------	-----

**ANEXOS**

Anexo 1: Matriz de la investigación	153
Anexo 2: Matriz metodológica de categorización	154
Anexo 3: Instrumento cuantitativo	155
Anexo 4: Instrumento cualitativo	157
Anexo 5: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos	158
Anexo 6: Fichas de validación de la propuesta	167
Anexo 7: Evidencia de la visita a la empresa	171

## Índice de Tablas

	<b>Pág.</b>	
Tabla 1	Muestra holística para la investigación	70
Tabla 2	Matriz de instrumentos sobre control interno del área de cobranzas	73
Tabla 3	Validez del instrumento.	74
Tabla 4	Análisis de Confiabilidad	74
Tabla 5	Niveles de percepción de la sub categoría Ambiente de control	85
Tabla 6	Niveles de percepción de la sub categoría Actividades de Control	86
Tabla 7	Niveles de percepción de la sub categoría Actividades de Control	87
Tabla 8	Niveles de percepción de la sub categoría Cuentas por Cobrar	88
Tabla 9	Niveles de percepción de la sub categoría Procesos de Cobranzas	89
Tabla 10	Niveles de percepción de la categoría Control Interno del Área de Cobranzas	90

## Índice de Figuras

		<b>Pág.</b>
Figura 1.	Modelo de factura negociable – Anverso	47
Figura 2.	Modelo de factura negociable – Reverso	48
Figura 3.	Factores que forman parte del Ambiente de Control	55
Figura 4.	Proceso de cobranza en el tiempo	61
Figura 5.	Enfoque Mixto	67
Figura 6.	Mapeamiento	78
Figura 7.	Gráfico de barras de los niveles de percepción de la sub categoría Ambiente de Control.	85
Figura 8.	Gráfico de barras de los niveles de percepción de la sub categoría Actividades de Control.	86
Figura 9.	Gráfico de barras de los niveles de percepción de la sub categoría Área de Cobranzas	87
Figura 10.	Gráfico de barras de los niveles de percepción de la sub categoría Cuentas por Cobrar.	88
Figura 11.	Gráfico de barras de los niveles de percepción de la sub categoría Procesos de Cobranzas.	89
Figura 12.	Gráfico de barras de los niveles de percepción de la categoría Control Interno del Área de Cobranzas.	90

Figura 13.	Esquema de la propuesta	111
Figura 14.	Políticas de Crédito	113
Figura 15.	Pasos para el procedimiento de cobranzas	115
Figura 16.	Procesos en el uso de la factura negociable	125
Figura 17.	Descuento en factura negociable	126

## Índice de Cuadros

		<b>Pág.</b>
Cuadro 1.	Categoría apriorística	69
Cuadro 2.	Comparativo Letra de cambio por banco	117
Cuadro 3.	Comparativo Factura negociable por banco	119
Cuadro 4.	Comparativo tasas por banco	122
Cuadro 5.	Costo de implementación	127
Cuadro 6.	Flujo optimista	130
Cuadro 7.	Flujo normal	131
Cuadro 8.	Flujo pesimista	132

## Resumen

La presente investigación titulada “Instrumentos Financieros para el Control Interno del Área de Cobranzas en la Empresa Damat S.R.L., 2017”, tuvo como principal objetivo proponer el uso estratégico de los instrumentos financieros para optimizar el Control Interno del Área de Cobranzas de la empresa.

La investigación fue de tipo holística con un enfoque mixto, de diseño no experimental longitudinal transversal, las tablas y figuras presentadas en la investigación se elaboraron en base categorías y subcategorías; la población de estudio estuvo conformada por 30 personas que pertenecen al área de ventas, cobranzas, administrativos y contable de empresas del rubro de ferretería en el distrito de Lima metropolitana. Para la recopilación de datos se utilizó cuestionarios de 20 preguntas y entrevistas con 10 preguntas, las cuales se validaron con el método de la escala de Likert.

Los resultados obtenidos arrojaron que la empresa no cuenta con adecuado control interno en el área de cobranzas, pues opera como las empresas de tiempos antiguos, sin adecuarse al nuevo mercado, donde se utilizan más opciones de negociación como lo son los instrumentos financieros. Debido a esta falta de uso de medios nuevos, o por temor o por desconocimiento, se propone en la presente investigación el uso de manera estratégica de ciertos instrumentos financieros más comunes entre entidades financieras y la empresa, para así mejorar el desempeño del área mencionada, asimismo lograr cumplir con los objetivos al realizar las cobranzas de manera oportuna y eficiente, con esto la empresa podrá cumplir con sus obligaciones ante sus acreedores.

*Palabras clave:* Instrumentos financieros, control interno, área de cobranzas, crédito, liquidez, factura negociable.



## Resumo

Esta pesquisa chamada "Instrumentos financeiros para controle interno na área das coleções da empresa Damat s.r.l., 2017", o principal objetivo foi propor a utilização estratégica de instrumentos financeiros para otimizar o controle interno da área de coleções da empresa.

A pesquisa foi do tipo holístico, com uma abordagem mista de desenho não-experimentais longitudinal transversal, as tablas e números apresentados na pesquisa foram desenvolvidos com base na categoria e subcategorias; a população de estudo foi formada por 30 pessoas que pertencem à área de vendas, cobrança, administrativas e contabilísticas de empresas no setor de hardware no distrito de Lima Metropolitana. Questionários de 20 perguntas e entrevistas com 10 perguntas, que foram validadas com o método da escala Likert foi usado para coleta de dados.

Os resultados obtidos mostraram que a empresa não tem adequado interno no controle da área de coleções, porque funciona como as empresas nos tempos antigos, sem se adaptar ao novo mercado, que usa mais a negociar opções como instrumentos financeiros. Devido a esta falta de uso de novas mídias, por medo ou ignorância, propõe-se este uso de pesquisa estrategicamente de certos instrumentos financeiros comuns entre as instituições financeiras e a empresa, para melhorar o desempenho da área mencionada, também para cumprir os objetivos para executar coleções de forma oportuna e eficiente com isso, a empresa pode cumprir suas obrigações para com seus credores.

*Palavras-chave:* Instrumentos financeiros, controle interno, coleção, crédito, liquidez, bill negociável.

## **Introducción**

La presente investigación trata sobre el uso de los instrumentos financieros en el control interno del área de cobranzas de la empresa Damat S.R.L., la cual tiene como objetivo observar las características, beneficios y/o perjuicios que tenga utilizar estas herramientas de cobranza en una pequeña empresa como es la mencionada, con la finalidad de aplicarla en un futuro cercano para poder así incrementar la liquidez de la empresa y lograr que la misma cumpla con las obligaciones que tiene con terceros.

Para el estudio de esta investigación se analizaron las categorías instrumentos financieros y control interno en el área de cobranzas. Para la primera categoría se consideró lo que nos señala la norma internacional de contabilidad 32, que nos señala que un instrumento financiero es un contrato que se da entre dos partes, de las cuales se originan un activo financiero para una de ellas y un pasivo financiero para la otra. Esto nos brinda una idea de lo que son los instrumentos financieros y como se deben aplicar en caso una entidad las utilice. Para la segunda categoría se estudió lo señalado por el autor Cepeda (2000) quien nos indica que el control interno es un conjunto de planes, métodos y procedimientos adoptados por una organización con el fin de lograr las metas y objetivos, con este concepto se evaluó el procedimiento de control que maneja actualmente la empresa en estudio y se observó que la empresa no cuenta con un debido control interno en el área de cobranzas.

La empresa en estudio maneja actualmente sus procedimientos de cobranzas de manera informal, pues no tienen un manual de procedimientos para el personal en cuanto a la cesión de créditos a sus clientes, no cuenta con un manual para el proceso de cobranzas, y solo trabajan a crédito de manera común, entregándole la mercadería al cliente con solo una promesa verbal de un futuro pago, para esto confiando en la buena fe de este para que cumpla en la forma y plazo establecido. Por lo que, actualmente la empresa cuenta con una

cartera de clientes “moroso” alta, pues los clientes al no tener un proceso formal de cuenta por pagar, no cumplen muchas veces con lo acordado, lo que finalmente termina perjudicando a la entidad originando una falta de liquidez y por lo tanto una falta de cumplimiento en sus obligaciones con terceros.

Por esto, se dice que una adecuada estructuración del sistema de control interno en el área en estudio y en la organización en sí, apoyándose en el uso de nuevas herramientas de cobranza como lo son los instrumentos financieros lograra que el área de cobranzas pueda alcanzar sus metas con éxito. Por tal motivo, la presente investigación propone una reestructuración en el área en estudio y en el área de ventas y créditos, brindándoles unos pequeños pasos a seguir para realizar sus actividades con éxito. También, se propone el uso de un instrumento financiero en la empresa, dándole así mayor formalización y crecimiento, pues al utilizar un título valor como medio entre el cliente y la empresa hará que la operación de venta al crédito sea tomada con más responsabilidad y criterio.

Para ello, se analizó los beneficios, características, tasas y comisiones que ofrecen dos entidades financieras en cuanto al uso de ciertos títulos valores más utilizados en el mercado, con el fin de poder decidir por una de estas y empezar a utilizarlas en la entidad. Pues esto generara mayores beneficios, ya que se obtendrá la liquidez que la empresa necesita con mayor rapidez.

# **CAPÍTULO I**

## **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## **1.1. Problema de Investigación**

### **1.1.1. Problematización**

En el mundo actual donde las empresas buscan mantenerse a flote en un mercado de competencia comercial constante, se hace imprescindible trazar estrategias que apoyen el desarrollo de la micro y pequeña empresa. En ese sentido, es necesario que se empleen técnicas que ayuden al correcto funcionamiento de estas empresas en cuanto a la gestión económica financiera se refiere.

En Ecuador, el control interno constituye un gran problema al momento de proyectarse en el área de cobranzas, aunque lo más importante de las instituciones económicas es brindar un servicio de calidad y con eficiencia, la inaplicación adecuada de control interno afecta al momento de ofertar sus productos y/o servicios, y para los socios de las empresas origina un problema de liquidez (Morales, 2011).

En el país, el problema de baja liquidez en las empresas puede ocasionar devastadoras consecuencias, por lo cual los socios de las instituciones buscan obtener servicios y beneficios con altos niveles de calidad y eficiencia, por lo que esto deberá ser una meta por alcanzar día a día en el mercado comercial. Para ello es importante mantener un recurso humano capaz, eficiente, y capacitado que cubra las expectativas de los socios, generando óptimas cobranzas y así poder cumplir con las obligaciones y/o compromisos de la entidad.

El área de cobranzas y créditos de una empresa son una pieza fundamental dentro de la misma, lo ideal sería que previo a una venta el área de crédito evalué al cliente y luego de ese breve estudio concluya si puede o no ejecutarse la venta, cuál sería el plazo, el medio de pago y todos los detalles necesarios para que se realice el cobro con éxito, en caso contrario tomar las medidas necesarias para gestionar la

cancelación de lo adeudado lo más rápido posible, debido a que dicho acto reflejará la liquidez de la empresa.

Las políticas de crédito y cobranzas son diferentes en cada empresa sin embargo, hacen frente a los mismos inconvenientes en determinados momentos: clientes con pagos retrasados, clientes quebrados, incertidumbre en darle un nuevo crédito, así como los reclamos a los clientes en mora, dificultad para contactarlos cuando sus pagos están vencidos, etc.

Por este motivo, se busca constantemente que el personal en general de las entidades, dominen elementos de gestión y finanzas, pues las empresas no planifican o estructuran correctamente sus operaciones e inversiones; situación que es causada por el desconocimiento del impacto financiero y económico que tienen sus decisiones, además de ello, la falta de asesoría trae como consecuencia una deficiente gestión empresarial.

La presente investigación está orientada a la búsqueda de instrumentos financieros que ayuden a disminuir la falta de liquidez en la empresa, y que las ventas al crédito se realicen de manera óptima. Las compañías que tengan la necesidad de realizar créditos a largo plazo o corto plazo busquen inversores que compren títulos u otras obligaciones a través de alguna entidad que las respalde, como lo puede hacer un Banco. Así, el comerciante podrá obtener liquidez en forma tal que no se sienta constantemente molesto con pagos retrasados, renovaciones de cobranzas, etc.; especialmente en aquellos casos en que inicia una transacción con un cliente sin mucho capital, pues este de por sí podría tener problemas financieros. En consecuencia, se dice en el mundo de los negocios que un factor importante para una

buena operación financiera de una empresa, es financiar el negocio con los medios adecuados.

En resumen, en cierto sentido la empresa que realiza la venta está financiando a la empresa que realiza la compra al “prestarle” el capital involucrado en la transacción durante un periodo prefijado de tiempo, a menudo 30, 60 o 90 días. Para evitar la falta de liquidez y capital se busca como medios de conciliación a las entidades financieras, ya que son los establecimientos que extienden la mayor parte de los créditos comerciales o brindan soluciones como el Factoring, Letras, Facturas Negociables, etc. entre empresas, y así evitar posibles pérdidas por cobros no realizados con éxito.

Al observar que el área de cobranzas de la empresa no posee políticas claramente establecidas para su uso, además presenta problemas de desorganización debido a que no hay personal adecuado para las funciones de esta área; se requiere tomar medidas óptimas para buscar la mejor manera de obtener liquidez y así cumplir con las obligaciones sin afectar el pago a proveedores, al personal administrativo y a entidades fiscalizadoras como Sunat, Ministerio de Trabajo, etc. La mejor administración de toda organización dentro del mundo globalizado, requiere de un eficiente sistema de control interno que permita alcanzar los objetivos planteados de forma eficaz y con un uso correcto de los recursos asignados permitiendo a la empresa maximizar su rendimiento económico.

### **1.1.2. Formulación del Problema**

Las pequeñas empresas comerciales no utilizan muchos Instrumentos Financieros en su desempeño de actividades que permitan obtener liquidez, por lo que se formula la siguiente pregunta:

¿De qué manera los Instrumentos Financieros optimizará el Control Interno del Área de Cobranzas de la empresa Damat S.R.L., 2017?

## **1.2. Objetivos**

### **1.2.1. Objetivo General**

Proponer el uso estratégico de los instrumentos financieros para optimizar el Control Interno del Área de Cobranzas de la empresa Damat S.R.L., 2017.

### **1.2.2. Objetivos Específicos**

Diagnosticar si la adecuada implementación de los procedimientos de control interno influye en la mejora del desempeño del área de cobranzas de la empresa.

Evidenciar que la falta de uso de instrumentos financieros afecta la recuperación de cartera y la posterior liquidez de la empresa.

Teorizar las categorías Instrumentos Financieros y Control Interno.

Diseñar una herramienta para el uso adecuado de los Instrumentos Financieros en el área de cobranzas de la empresa.



Validar que el uso de instrumentos financieros adecuados mejorará la rotación de liquidez de la cartera.

### **1.3. Justificación**

La presente tesis tuvo como propósito ayudar a la empresa a elegir el instrumento financiero de acuerdo a sus necesidades, para lograr mejorar el control interno del área de cobranzas y así obtener mayor liquidez para cumplir con los acreedores y las obligaciones. Además de utilizar el instrumento financiero adecuado, este tiene que generar gastos y/o comisiones mínimas, para así no tener perjuicio con las ganancias de las ventas que se brindaron a crédito y se encuentran en situación de incobrables.

Para mejorar toda esta problemática, resulta entonces un hecho importante que el desarrollo de los procesos económicos que realizan las empresas, garanticen la calidad de servicio y se revierta al final de la cadena con la satisfacción del cliente.

#### **1.3.1. Justificación Metodológica**

La presente tesis se realizó bajo una metodología holística - proyectiva la cual diagnostica los problemas en el área de cobranzas en las empresas comercializadoras, luego de estudiar todos los problemas que se generan en el área en mención se busca dar a conocer alternativas de solución como el uso óptimo de instrumentos financieros en la empresa.

Esta justificación resulta de mucha importancia ya que permite analizar el más óptimo método a utilizar respecto a los instrumentos financieros para mejorar los

procesos de cobranzas y cuentas por cobrar, comparando dichos instrumentos para optar por el ideal para la entidad.

### **1.3.2. Justificación Práctica**

Para la realización de la presente tesis se acudió al uso de técnicas de investigación, como cuestionarios y entrevistas los cuales se realizaron bajo un trabajo de campo objetivo que permitió determinar que el uso de instrumentos financieros tales como la factura negociable, las letras y otros mejoraran el proceso de cobranzas y liquidez en la empresa. Para esto los datos obtenidos en los instrumentos utilizados se procesaron en el software estadístico IBM SPSS. Además, se realizó un análisis y una comparación entre ciertas herramientas financieras para obtener liquidez, del cual se seleccionará el más óptimo para ser utilizado por la empresa.

Este trabajo de investigación busco ayudar a las empresas comercializadoras de ferretería en general, con el fin de utilizar ciertos instrumentos financieros para mejorar los procesos de cobranza y por lo tanto la liquidez en las empresas.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO METODOLÓGICO**

## **2.1. Marco Teórico**

### **2.1.1. Sustento Teórico**

Morles (2008), en su libro “Mercado de Instrumentos Financieros e Intermediación” nos dice que:

“La noción de mercado es una noción flexible, generalmente asociada a la presencia de dos factores: un lugar público de negociación y una reunión periódica de contratantes. La estructura de los mercados de instrumentos financieros responde en líneas generales, a factores relacionados con la magnitud de las transacciones, con la tradición histórica cultural, con las tendencias de integración de las economías, con los movimientos de modernización y globalización presentes en el umbral del siglo XXI, y con la propia naturaleza de las instituciones, de los participantes y de las operaciones de inversión en instrumentos financieros”.

Del párrafo anterior, entendemos que la palabra mercado tiene un enfoque diferente al que normalmente se conoce, pues mercado normalmente se relaciona como un lugar donde se reúnen dos partes: compradores y vendedores quienes están actos a realizar transacciones de negocios, donde podrían realizarse operaciones que se vinculan con instrumentos financieros.

Núñez (2010) en su revista “Instrumentos Financieros Híbridos” nos señala lo siguiente:

“Durante el siglo pasado, las dos principales fuentes de financiamiento utilizadas por las empresas a nivel mundial eran; la emisión de deuda y los aportes de Capital. Sin embargo en las últimas décadas, este escenario ha ido cambiando

paulatinamente. Actualmente, las empresas alrededor del mundo no solo buscan atraer financiamiento al menor costo posible sino que también pretenden obtener ventajas competitivas en el ámbito contable, regulatorio y especialmente en el tributario” (p. 161).

El financiamiento en las últimas décadas se ha vuelto la mejor opción en las empresas para obtener liquidez, pues estas no buscan solo obtener financiamiento a menor costo sino que buscan obtener mejores ventajas competitivas en el mercado que se desempeñan.

Piedra (2009) en su libro “Contabilidad Financiera” nos explica que:

“La definición de instrumento financiero no atiende a su denominación formal, si no que queda definido de forma sustantiva atendiendo a su realidad económica. El reconocimiento de un instrumento financiero en el balance de una empresa se produce cuando la empresa se convierta en una parte del contrato o negocio jurídico. Los activos y pasivos financieros se deben valorar inicialmente por su valor razonable considerando los costos de transacción que pudieran existir. Los costos de transacción incrementarán el valor de los activos financieros y reducirán el valor de los pasivos financieros.” (p. 301).

En el párrafo anterior el autor nos dice que un instrumento financiero se define de forma sustantiva a su realidad económica como parte de un contrato o negocio jurídico, además que se deben considerar a su valor razonable considerando todos los costos incluidos en la transacción para lograr su fin.

### **2.1.2. Antecedentes**

Se encontró diferentes temas de investigación y opiniones de diferentes autores respecto a los Instrumentos Financieros y el Control Interno, los cuales son los siguientes:

#### **Antecedentes internacionales**

En Ecuador, Calderón y Vera (2013) realizaron un trabajo de investigación titulado *Reestructuración de las políticas de crédito y cobranzas e implementación de procedimientos en el área mencionada para mejorar la recuperación de cartera en la empresa radio Bolívar. S.A.*, tuvo como objetivo principal reconocer que el no tener políticas de crédito y cobranzas debidamente estructuradas y que al existir además desorganización en dicha área incide en la recuperación de cartera y su posterior liquidez de la empresa Radio Bolívar S.A. El tipo de investigación fue descriptiva y explicativa, debido a que contaron los hechos tal como los observaron y se busca la razón de los mismos, estableciendo relaciones causa-efecto, el diseño fue experimental el cual permitió mediante la manipulación de variables determinar su influencia. El método utilizado fue cualitativo – cuantitativo. La población estuvo representada por 27 personas. La técnica empleada fue la entrevista, la cual contiene 10 preguntas. Se obtuvo como conclusión que los trabajadores de la empresa Radio Bolívar S.A. desconocen las políticas de crédito y trabajan sin aplicarlas reflejando así deficiencia en el área mencionada, ante esto se plantea reestructurar las políticas de crédito y cobranzas ya que las vigentes no están siendo aplicadas, los empleados deben conocer de dichas políticas, se deberá realizar un control para su cumplimiento, y todo lo antes mencionado ayudará a la recuperación de cartera e influirá en la liquidez de la empresa. El trabajo de investigación mencionado tiene

relación con la presente tesis porque implementa métodos de ayuda para mejorar el área de cobranzas y recuperar la cartera.

En Ecuador, Morales (2011) en su trabajo de graduación previo a la obtención del título llamado *El control interno y su impacto en la liquidez de la cámara de comercio de Ambato durante el año 2010*, tuvo como objetivo analizar el impacto del control interno y su impacto en la liquidez de la Cámara de Comercio de Ambato para mejorar la misma durante el año 2010. El procedimiento que se utilizó fue la asociación de variables o investigación correlacional, pues se relacionaron las variables para estudiarlas, analizarlas y compararlas. El tamaño de la población total fue de 912 personas, correspondiente a 907 socios de la cámara y 5 personas del área administrativa, la muestra con la que se trabajó fue un total de 51 personas. Las técnicas para la recolección de datos fueron la encuesta y cuestionario. Se obtuvo como conclusión que no hay conocimiento sobre liquidez, lo que hace que no se evalúen sus índices en función a sus objetivos organizacionales, lo que provoca tomar decisiones erróneas y por ende baja liquidez. No tienen un adecuado control interno, por lo tanto no hay servicios con eficiencia y eficacia. Ante toda esta problemática se plantea una propuesta para mejorar los ingresos y garantizar altos índices de liquidez, esto se realizó a través de un examen especial al área de recaudaciones con la finalidad de reestructurar el proceso de recaudación de la Cámara de Comercio de Ambato. Este trabajo tiene relación con la investigación, pues establece procedimientos para recuperar la liquidez de la entidad, y así poder cumplir con sus obligaciones ante los acreedores.

En Ecuador, Argotti (2017) en su trabajo previo a la obtención del título llamado *Los procedimientos de gestión en el control de cartera vencida y la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credimás*, tuvo como objetivo principal establecer procedimientos de gestión en el control de cartera vencida y liquidez para implementar un adecuado proceso en la emisión de créditos que facilite su recaudación y sostenibilidad económica. La investigación fue cuantitativa, pues la investigación no se consideró como un proceso estático, sino como una acción, la investigación fue medida y analizada por indicadores a través de datos estadísticos. Se realizó un trabajo de campo en el lugar estudiado Cooperativa de ahorro y crédito Credimás. Para la recolección de datos se utilizó una encuesta con 30 preguntas aplicada a empleados y directivos de la entidad. La población estuvo formada por 30 personas, entre empleados y parte directiva. De la presente investigación se obtuvo como resultados que los procedimientos que se realizan para la emisión de créditos no están debidamente estipulados, la cooperativa no posee un manual de procedimientos específicos a seguir para la recuperación de la cartera vencida, tampoco hay un procedimiento de gestión de cobro adecuado, no se evalúan adecuadamente a los clientes para otorgarles los créditos, al no tener un seguimiento de control existe un alto índice de morosidad en socios, lo cual hace que la liquidez de la cooperativa disminuya. Se planteó elaborar un modelo de políticas y procedimientos enfocados al método y evaluación para otorgar los créditos, así disminuir los niveles de riesgo crediticio; también se plantea un procedimiento para recuperar la cartera de manera óptima, y hacer seguimientos constantes a los clientes para ver su índice de cumplimiento y/o morosidad. Este trabajo tiene relación con la investigación, ya que plantea un procedimiento para recuperar la cartera vencida y obtener mayores índices de liquidez.



En Ecuador, Vera (2013) en su tesis *Gestión de crédito y cobranza para prevenir y recuperar la cartera vencida del Banco de Pichincha de la ciudad de Guayaquil en el periodo 2011*, tuvo como objetivo principal elaborar un modelo de gestión de cobro de cartera vencida para el Banco Pichincha. La investigación se realizó bajo el método cualitativo y cuantitativo, es descriptiva porque describen los hechos que se dan en el área de crédito y cobranzas. Una de las técnicas utilizadas fue la observación directa, la recopilación de datos se realizó mediante encuestas a una muestra de 150 clientes del banco, ya que la población consta de 1,5 millones de personas, además se realizó entrevistas al personal de dirección. La presente investigación obtuvo como resultados que es necesario implementar manuales para mejorar los procesos de crédito en el banco, se debe mejorar el método de análisis a los futuros clientes a quienes se les otorgara un crédito, además se debe programar capacitación para los empleados del banco del área de crédito. Esta investigación tiene relación con la nuestra, ya que buscan los métodos para recuperar la cartera vencida de clientes morosos, implementando manuales con procesos para el área.

Ecuador, Sarabia (2016) en su proyecto de investigación previo a la obtención del título llamado *Recuperación de cartera y liquidez en Fersamax S.A.*, tuvo como objetivos analizar la influencia de la recuperación de cartera en la liquidez de la empresa Fersamax S.A., también está el identificar los procesos para la recuperación de la cartera y realizar sugerencias que ayuden a mejorar el proceso de recuperación de cartera basados en el aumento de liquidez. La investigación muestra un enfoque cuali-cuantitativo, es una investigación exploratoria descriptiva correlacional. La unidad de análisis fueron las cuentas por cobrar que hicieron una población total de 133. Se realizó un estudio de campo mediante el uso de fichas de observación a las unidades de análisis. Se obtuvo como resultado que la empresa Fersamax S.A. no

posee manuales de procedimientos de recuperación de cartera y no puede lograr un cobro eficaz de las deudas y así evitar que se vuelvan cuentas morosas, los datos de los clientes no son validados eficientemente al momento de registrarlos y otorgarles un crédito, solo se realizan llamadas telefónicas para la cobranza y no realizan procedimientos adicionales, además se demostró que el nivel de cuentas por cobrar es muy alto. Este trabajo tiene relación con nuestra investigación porque se necesita mejorar los procedimientos de cobranza de cartera y buscar nuevos métodos para obtener liquidez.

### **Antecedentes nacionales**

Vilca (2012) en su trabajo de investigación *El control interno y su impacto en la gestión financiera de las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana* el objetivo fue determinar si el control interno optimizará la gestión financiera en las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana. La investigación fue descriptiva – correlacional, la muestra tuvo un total de 44 personas, en base a una población de 120 personas de empresas Mypes especialistas en servicios turísticos. Se realizaron entrevistas y encuestas dirigidas a trabajadores y funcionarios de las empresas de servicios turísticos, los datos se procesaron en el sistema estadístico SPSS versión 19. Luego de todo el proceso de investigación se obtuvo como resultado que las Mypes de servicios turísticos de Lima Metropolitana, aplican inadecuadamente procedimientos para la implementación de control interno, debido a que las empresas son pequeñas y tienen reducido personal, no existe un manual de funciones, y no hay un adecuado manejo del área de facturación y cobranzas pues toda esta responsabilidad cae muchas veces sobre una sola persona. La investigación

mencionada tiene relación con nuestra investigación, pues nos indica que no hay un adecuado procedimiento de control interno en el área de cobranzas.

Urbina (2016) en su tesis *El sistema de control interno contable y su incidencia en la gestión administrativa y financiera de la municipalidad distrital de Guadalupe – 2015* tuvo como principal objetivo determinar la incidencia del sistema de control interno contable en la gestión administrativa y financiera de la municipalidad distrital de Guadalupe al año 2015. La investigación fue no experimental del tipo transversal descriptivo, se utilizó como técnica de recolección de datos la observación de los procesos donde se desarrollan las actividades materia de estudio además de un cuestionario con preguntas cerradas y un análisis de documentos. La población fueron los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Guadalupe y la muestra estuvo conformada por 90 personas (30 empleados, 60 C.A.S.). Se obtuvo como resultados que el sistema de control de la Municipalidad de Guadalupe se encuentra en un nivel ineficiente y no contribuye a la óptima administración de las diversas áreas del municipio, además que el personal no está en su puesto por su capacidad profesional, sino que por su interés político lo que hace que las personas no realicen con eficiencia su labor. Esta investigación tiene relación con la presente investigación, ya que demuestra que el control interno es ineficiente.

Aguilar (2013) en su tesis llamada *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista Corporación Petrolera S.A.C. – Año 2012*, tuvo como objetivo principal determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar incide en la liquidez de la empresa contratista Corporación Petrolera S.A.C., la investigación tuvo un diseño no experimental, transeccional; se utilizó la prueba estadística Chi Cuadrado. La población estuvo conformada por 63

sujetos de las áreas de administración, finanzas y contabilidad, se utilizó como técnica de recolección de datos una encuesta que consta de 18 preguntas. La conclusión del trabajo de investigación fue que la empresa Corporación Petrolera S.A.C. carece de una política de crédito eficiente, pues para la evaluación de clientes solo toman en cuenta el prestigio y la antigüedad del mismo, la empresa no cuenta con una política de cobranza consistente, los créditos se dan en un plazo de 45 días, ante esto la empresa no cuenta con un plan de contingencia para cubrir los gastos que muchas veces vencen antes del plazo de cobranzas. Este trabajo tiene relación con el nuestro porque demuestra que la empresa, al igual que la de la presente investigación, no cuenta con un eficiente sistema para otorgar créditos a los clientes, ya que no los evalúan de forma adecuada.

Mirano (2012) en su trabajo de tesis llamado *Los instrumentos financieros y su impacto en las empresas de producción de productos no tradicionales para la exportación en el sector agropecuario en el valle de Lurín*, el principal objetivo fue establecer si los instrumentos financieros impactan en las empresas de producción de productos no tradicionales para la exportación en el Valle de Lurín. El diseño de la tesis reúne las condiciones para ser denominada investigación aplicada de nivel descriptivo, explicativo y correlacional; la población estuvo conformada por personal del área administrativa de un total de 6 empresas de producción de productos no tradicionales, con 166 personas. La técnica de recolección de datos utilizada fueron la encuesta, la entrevista y fichas bibliográficas, se llegó a la conclusión de que los instrumentos financieros son activos que pueden generar beneficios económicos, ya que estos transfieren fondos a aquellas entidades que requieren recursos para invertir y así contribuir al crecimiento económico. La presente tesis tiene relación con la

investigación porque demuestra que los instrumentos financieros son una herramienta para conseguir recursos de inversión.

Uceda y Villacorta (2014) en su tesis *Las políticas de ventas al crédito y su influencia en la morosidad de los clientes de la empresa Import Export Yomar E.I.R.L. en la ciudad de Lima periodo 2013*, presentaron como objetivo principal determinar si las políticas de ventas al crédito influyen en la morosidad de los clientes de la empresa Import Export Yomar E.I.R.L. en la ciudad de Lima en el periodo 2013, se utilizó el diseño descriptivo. La población estuvo conformada por los clientes de la empresa, obteniendo una muestra de 100 clientes; las técnicas utilizadas fueron el cuestionario, guía de entrevista, análisis de reportes de los clientes, lista de clientes morosos y fichas bibliográficas. Se obtuvo como conclusión que las políticas de ventas al crédito si influyen en el índice de morosidad de los clientes de la empresa, se identificó las políticas de ventas al crédito en tres grupos: clientes nuevos, clientes con crédito establecido y clientes con sanción y recuperación, de esta manera se puede aplicar distintas técnicas de recuperación de la deuda a cada grupo. Esta investigación tiene relación con la tesis porque indica contar con políticas o métodos de recuperación de cuentas por cobrar, además recomienda ponderar las ventas al crédito y evaluarlas periódicamente.

### **2.1.3. Marco Conceptual**

#### **Instrumentos Financieros**

De acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera los instrumentos financieros se definen como: “Un instrumento financiero es cualquier

contrato que dé lugar a un activo financiero en una entidad y a un pasivo financiero o a un instrumento de patrimonio en otra entidad” (NIC 32).

### ***Norma Internacional de Contabilidad 32: Instrumentos Financieros***

El objetivo de esta NIC es establecer principios para la presentación de los instrumentos financieros como pasivos o patrimonios y así compensar activos y pasivos financieros. Los instrumentos financieros se clasificarán desde la perspectiva del emisor, en la clasificación de los intereses, dividendos y pérdidas y ganancias relacionados con ellos, y en las circunstancias en que los activos financieros y los pasivos financieros puedan ser objetos de compensación.

#### ***Presentación***

El emisor de un instrumento financiero lo clasificará en su totalidad o en cada una de sus partes integrantes, en el momento de su reconocimiento inicial, como un pasivo financiero, un activo financiero o un instrumento de patrimonio, de conformidad con el fondo económico del acuerdo contractual y con las definiciones de pasivo financiero, de activo financiero y de instrumento de patrimonio.

Para determinar si un instrumento financiero es un instrumento de patrimonio y no un pasivo financiero, será de patrimonio si, y sólo si, se cumplen las dos condiciones (a) y (b) descritas a continuación.

(a) El instrumento no incorpora una obligación contractual:

(i) de entregar efectivo u otro activo financiero a otra entidad; o

(ii) de intercambiar activos financieros o pasivos financieros con otra entidad, en condiciones que sean potencialmente desfavorables para la entidad emisora.

(b) Si el instrumento fuese o pudiese ser liquidado con los instrumentos de patrimonio propio del emisor, sea:

(i) Un instrumento no derivado, que no comprende ninguna obligación contractual para el emisor de entregar un número variable de los instrumentos de patrimonio propio; o

(ii) Un instrumento derivado que se liquide exclusivamente por el emisor a través del intercambio de una cantidad fija de efectivo u otro activo financiero, por una cantidad fija de sus instrumentos de patrimonio propio. Para este propósito, no se incluirán entre los instrumentos de patrimonio propio de la entidad aquéllos que sean, en sí mismos, contratos para la futura recepción o entrega de instrumentos de patrimonio propio de la entidad.

Una obligación contractual, incluyendo aquella que surja de un instrumento financiero derivado, que vaya a producir, o pueda producir, la recepción o entrega futuras de los instrumentos de patrimonio propio del emisor, no tendrá la consideración de un instrumento de patrimonio si no cumple las condiciones (a) y (b) anteriores.

***Norma Internacional de Información Financiera 7: Instrumentos Financieros:  
Información a Revelar***

El objetivo de esta NIIF es requerir a las entidades que, en sus estados financieros, revelen información que permita a los usuarios evaluar:

(a) la relevancia de los instrumentos financieros en la situación financiera y en el rendimiento de la entidad; y

(b) la naturaleza y alcance de los riesgos procedentes de los instrumentos financieros a los que la entidad se haya expuesto durante el periodo y lo esté al final del periodo sobre el que se informa, así como la forma de gestionar dichos riesgos.

El párrafo 7 de la presente norma indica lo siguiente “Una entidad suministrará información que permita que los usuarios de sus estados financieros evalúen la relevancia de los instrumentos financieros en su situación financiera y en su rendimiento”. Un Instrumento Financiero es una herramienta intangible, un servicio o producto ofrecido por una entidad financiera, intermediario y/o agente económico.

Según Ayala (2012) nos dice que un instrumento financiero: “puede obligar a la entidad a entregar efectivo u otro activo financiero, o bien a liquidarlo como si fuera un pasivo financiero, en el caso de que ocurra o no algún hecho futuro incierto (o en función del resultado de circunstancias inciertas) que estén fuera del control tanto del emisor como del tenedor del instrumento, como, por ejemplo, los cambios en un índice bursátil de acciones, en un índice de precios al consumo, en una tasa de intereses o en determinados requerimientos fiscales, o bien en los niveles futuros que alcancen los ingresos de actividades ordinarias del emisor, su resultado neto o su razón de deuda a patrimonio. El emisor de este instrumento no tiene el derecho incondicional de evitar la entrega de efectivo u otro activo financiero (ni la liquidación del instrumento tal como si fuera un pasivo financiero).” (p. 640).



Según las Normas de Registro y Valoración de España - NRV 9.ª un instrumento financiero es un contrato que da lugar a un activo financiero en una empresa y, simultáneamente, a un pasivo financiero o a un instrumento de patrimonio en otra empresa.

La presente norma resulta de aplicación a los siguientes instrumentos financieros:

a.) Activos financieros:

Efectivo y otros activos líquidos equivalentes, según se definen en la norma 9.ª de elaboración de las cuentas anuales;

Créditos por operaciones comerciales: clientes y deudores varios;

Créditos a terceros: tales como los préstamos y créditos financieros concedidos, incluidos los surgidos de la venta de activos no corrientes;

Valores representativos de deuda de otras empresas adquiridos: tales como las obligaciones, bonos y pagarés;

Instrumentos de patrimonio de otras empresas adquiridos: acciones, participaciones en instituciones de inversión colectiva y otros instrumentos de patrimonio;

Derivados con valoración favorable para la empresa: entre ellos, futuros, opciones, permutas financieras y compraventa de moneda extranjera a plazo, y

Otros activos financieros: tales como depósitos en entidades de crédito, anticipos y créditos al personal, fianzas y depósitos constituidos, dividendos a cobrar y desembolsos exigidos sobre instrumentos de patrimonio propio.

b.) Pasivos financieros:

Débitos por operaciones comerciales: proveedores y acreedores varios;

Deudas con entidades de crédito;

Obligaciones y otros valores negociables emitidos: tales como bonos y pagarés;

Derivados con valoración desfavorable para la empresa: entre ellos, futuros, opciones, permutas financieras y compraventa de moneda extranjera a plazo;

Deudas con características especiales, y

Otros pasivos financieros: deudas con terceros, tales como los préstamos y créditos financieros recibidos de personas o empresas que no sean entidades de crédito incluidos los surgidos en la compra de activos no corrientes, fianzas y depósitos recibidos y desembolsos exigidos por terceros sobre participaciones.

c.) Instrumentos de patrimonio propio: todos los instrumentos financieros que se incluyen dentro de los fondos propios, tal como las acciones ordinarias emitidas.

Un derivado financiero es un instrumento financiero que cumple las características siguientes:

1.<sup>a</sup>) Su valor cambia en respuesta a los cambios en variables tales como los tipos de interés, los precios de instrumentos financieros y materias primas cotizadas, los tipos de cambio, las calificaciones crediticias y los índices sobre ellos y que en el caso de no ser variables financieras no han de ser específicas para una de las partes del contrato.

2.<sup>a</sup>) No requiere una inversión inicial o bien requiere una inversión inferior a la que requieren otro tipo de contratos en los que se podría esperar una respuesta similar ante cambios en las condiciones de mercado.

3.ª) Se liquida en una fecha futura.

Un Instrumento Financiero Derivado (IFD) es un contrato que implica dos entes, una de compra y otra de venta. Según la Ley del Impuesto a la Renta (Artículo 5-A) nos dice que:

“Los Instrumentos Financieros Derivados son contratos que involucran a contratantes que ocupan posiciones de compra o de venta y cuyo valor deriva del movimiento en el precio o valor de un elemento subyacente que le da origen. No requieren de una inversión neta inicial, o en todo caso dicha inversión suele ser mínima y se liquidan en una fecha predeterminada.”

Estos instrumentos financieros pueden ser desde una letra de cambio hasta contratos futuros, swaps y otros híbridos financieros. Los cuales pueden contener cambios en los precios de origen, tasas de interés o cualquier otro índice que pueda variar el monto original a recabar.

### **Título Valor**

Es un documento que representa o contiene derechos patrimoniales, lo cual le confiere carácter de instrumento con contenido económico. Asimismo, su destino es la circulación, es decir que están hechos para movilizar valores.

La Ley de Títulos Valores (2000) nos dice que el concepto tradicional de título valor se concibe como el documento que representa o contiene derechos patrimoniales destinados a la circulación, y además, que reúna los requisitos formales esenciales que la ley exige...(p. 6)

En términos generales la doctrina reconoce en un título valor una promesa unilateral (del deudor) de efectuar una prestación; encierra la asunción de una obligación, vinculante e irrevocable propia de un negocio unilateral. Es un documento representativo de un derecho, en tanto que el título se convierte en el derecho mismo y también constituye una declaración de voluntad emitida por alguien, de donde se infiere que no solamente es representativo en sí, sino también constitutivo y dispositivo de un derecho (p.6).

El título valor otorga derecho sobre una obligación a una persona, el cual está apoyado en el derecho, así Pérez y Gardey (2015) dicen que:

El título valor alude al derecho de propiedad sobre una obligación o un título de crédito. Este valor está consignado en un documento, que otorga el ejercicio de un derecho autónomo y literal. Se vincula al concepto de títulos de crédito: se trata de documentos que permiten el registro del ejercicio de un derecho privado. Por lo tanto, sólo quien tiene el título valor está en condiciones de ejercer dicho derecho.

Un Título Valor es un documento que otorga derechos a la persona que lo emite y posee, así Gonzales (2001) nos dice que un título valor es un documento mercantil en el que está incorporado un derecho privado patrimonial, por lo que el ejercicio del derecho está vinculado jurídicamente a la posesión del documento. En las compraventas que se realizan dentro del tráfico mercantil está muy extendida la utilización de algunos títulos valores como medio de pago y, en ocasiones, como instrumento de crédito.

### ***Clasificación de los Títulos Valores.***

#### *Títulos valores a la orden*

Son aquellos que se extienden a favor de una persona determinada, pudiendo ésta transmitirlos a otra persona por medio de la fórmula del endoso. No es necesario notificar a la persona obligada al pago (deudor) la transmisión efectuada. Debiendo responder el endosante (acreedor original o posteriores) frente al endosatario (acreedor actual) de la solvencia económica de la persona obligada al pago. A este tipo de título valor pertenece la letra de cambio.

#### *Títulos valores al portador*

Son aquellos que reconocen un derecho a favor de la persona indeterminada que posea el documento. Se pueden transmitir estos títulos valores por la mera entrega del documento a otra persona. Debiendo abonar el crédito el emitente (deudor) en la fecha del vencimiento a cualquier poseedor legítimo. A este tipo de título valor pertenece el cheque al portador.

#### *Títulos valores nominativos*

Son aquellos que reconocen un derecho a favor de una persona determinada. Para la transmisión de estos títulos valores, además de la entrega del documento, es necesaria notificación al emitente (deudor) para la inscripción de la misma en su libro registro de títulos. A este tipo de título valor pertenece el pagaré y el cheque nominativo.

## **Factura Negociable**

Es un título valor que puede ser transferible, debe reunir los requisitos que establece la Ley de la factura negociable, se origina de una venta de bienes o prestación de servicios y nos sirve para realizar el cobro de lo pactado entre el cliente y proveedor, siempre que este registrado en una Institución de Compensación y Liquidación de Valores (ICLV); según Rodríguez (2016):

Es un título valor a la orden que puede ser representado de manera materializada, y por lo tanto, transferible por endoso; o, un valor representado mediante anotación en cuenta en una ICLV, transferible por transferencia contable. Para su validez debe reunir los requisitos establecidos en los artículos 3 y 3-A de la Ley de la factura negociable.

Se origina en una transacción de venta de bienes o prestación servicios sustentada en una factura comercial o recibo por honorarios importado y/o impreso, o electrónico, respectivamente, e incorpora un derecho de crédito respecto del saldo del precio o contraprestación pactada por el cliente y el proveedor.

Se incorpora en una factura comercial o recibo por honorarios impreso y/o importado; o electrónico, emitidos desde el portal de Sunat, desde los Sistemas del Contribuyente o desde otros sistemas que administre Sunat. En el primer caso su representación es materializada (soporte físico), y en el segundo, desmaterializada, esto es, por anotación en cuenta en una ICLV, como se explicó anteriormente. Respecto a esta última forma, Sunat, la Superintendencia de Mercado de Valores y demás entidades competentes







tenedor del título en la fecha de vencimiento. Puede ser girada en moneda nacional o en moneda extranjera (p.270).

Se denomina que es un título a la orden por excelencia, autónomo, abstracto y que no expresa la causa que lo origina, la Ley de Títulos Valores (2000) lo define así:

La letra de cambio es un título valor abstracto, por el cual una persona, llamada librador, da la orden a otra, llamada girado, de pagar incondicionalmente a una tercera persona, llamada tomador o beneficiario, una suma determinada de dinero en el lugar y plazo que el documento indica (p.63).

El manual de instrumentos financieros (2012) realizado por el Ministerio de economía y finanzas, define a la letra de cambio como:

Títulos valores que contienen una orden incondicional de una entidad (girador) a otra (girado) para que ella pague una suma determinada de dinero en un periodo específico de tiempo a un tercero (beneficiario). Puede o no incorporar a uno o más avales en respaldo del girado. No se señala explícitamente una tasa de interés, por lo que el importe que se señale en la letra debe incorporar los intereses pactados por las partes. Puede ser en moneda nacional o en alguna moneda extranjera (p.10).

La letra de cambio es un título valor que manifiesta la obligación de pago a la persona que lo acepta, Gonzáles (2001) lo define como un título valor que se extiende por una persona (acreedor - librador) y recoge una obligación de pago aceptada por otra persona (deudor - librado) de una cantidad determinada en la fecha de su vencimiento.

En el caso de transmisión de la letra de cambio, mediante la fórmula del endoso, el pago deberá realizarse al endosatario (acreedor actual). Debiendo responder el endosante (acreedor original o posteriores) frente al endosatario (acreedor actual) de la solvencia económica de la persona obligada al pago (deudor).

### ***Funciones***

En el tráfico mercantil la letra de cambio puede cumplir las siguientes funciones:

Medio de pago, sustituyendo el pago en moneda.

Instrumento de crédito, garantizando un pago aplazado.

Medio para obtener un crédito, mediante el descuento bancario.

### ***Elementos personales***

Librador: persona que emite la letra de cambio (acreedor) dando la orden de pago a otra persona (deudor).

Librado: persona a la que va dirigida la orden de pago (deudor).

Endosante: acreedor (original o posteriores) que transmite su derecho de cobro.

Endosatario: persona (acreedor actual) a quien se ha transmitido el derecho de cobro.

Tenedor: persona poseedora del título en cada momento.

Avalista: persona que garantiza, en todo o parte, el pago.

### ***Elementos formales***

Denominación de letra de cambio en el texto del título valor.

Orden de pago, estableciéndose el importe concreto.

Nombre y domicilio de la persona que emite o libra la letra de cambio (librador).

Lugar y fecha del libramiento.

Vencimiento, momento del pago.

Lugar de pago.

Nombre y domicilio de la persona a la que va dirigida la orden de pago (deudor).

Aceptación de la orden de pago por el librado.

Cláusulas añadidas (relativas al protesto principalmente), en su caso.

### ***Vencimiento***

El vencimiento, o momento del pago, puede ser:

A la vista: debiendo pagarse en el momento de su presentación.

A un plazo contado desde la fecha del libramiento.

A un plazo contado desde la vista.

### ***Endoso***

La letra de cambio y, por tanto, el derecho de cobro, se puede transmitir a otra persona mediante la fórmula del endoso tantas veces como se quiera.

En caso de endoso el pago deberá realizarse por el librado (deudor) al endosatario (acreedor actual). Debiendo responder el endosante (acreedor original o posteriores) frente al endosatario de la solvencia económica del librado.

La declaración del endosante se debe realizar en el reverso de la letra de cambio, en el espacio destinado al endoso.

### *Aval*

El aval es el compromiso que adquiere una tercera persona de realizar el pago, en caso de no hacerlo el librado. Pudiendo comprender la totalidad de la deuda o parte de ella. El aval se debe hacer constar en el reverso de la letra de cambio.

### *Protesto*

El protesto deviene como consecuencia del impago de la letra de cambio. Es la acción de reclamar el pago de la letra y se consigna en un documento escrito, preferentemente un protesto notarial.

### **Control Interno**

El Control Interno es un proceso efectuado por la dirección, la alta gerencia y el resto del personal de la Empresa para proporcionar un grado de seguridad para el logro de objetivos.

Para Cepeda (2000) el control interno es un conjunto de acciones que se realizan en una organización con el fin de lograr los objetivos establecidos, definiéndolo como:

El conjunto de planes, métodos y procedimientos adoptados por una organización, con el fin de asegurar que los activos estén debidamente protegidos, que los registros contables sean fidedignos y que la actividad de la entidad se

desarrolle eficazmente de acuerdo con las políticas trazadas por la gerencia, en atención a las metas y los objetivos previstos.

El informe SAC (Sistema de Auditoría y Control) define a un sistema de control interno como: un conjunto de procesos, funciones, actividades, subsistemas, y gente que son agrupados o conscientemente segregados para asegurar el logro efectivo de los objetivos y metas.

Según el informe COSO el control interno es el proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

Eficacia y eficiencia de las operaciones

Fiabilidad de la información financiera

Cumplimiento de las leyes y normas aplicables

La Norma Ecuatoriana de Auditoría NEA 10 en su párrafo 8 define al Sistema de Control Interno, de la siguiente manera: “Sistema de Control Interno” significa todas las políticas y procedimientos (controles internos) adaptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de los activos, la prevención de fraude y error, la precisión de integridad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable. El sistema

de control interno va más allá de aquellos asuntos que se relacionan directamente con las funciones de contabilidad”

Para Coopers y Lybrand (1997) el control interno es “como un proceso efectuado por el personal de una entidad diseñado para conseguir unos objetivos específicos efectuado por el concejo de la administración, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable” (p. 16). Esta definición señala que los objetivos que la administración plantee serán logrados por el personal de la entidad mediante un proceso debidamente diseñado y considerado control interno.

### **Ambiente de Control**

El ambiente de control según la contraloría general de la República Dominicana es:

El ambiente de control define al conjunto de circunstancias que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno y que son por lo tanto determinantes del grado en que los principios de este último imperan sobre las conductas y los procedimientos organizacionales.

Es fundamentalmente, consecuencia de la actitud asumida por la alta dirección, la gerencia, y por carácter reflejo, los demás agentes con relación a la importancia del control interno y su incidencia sobre las actividades y resultados.

Para Del Toro, Fonteboa, Armada y Santos (2005), en su II Programa de Preparación Económica para cuadros, describen al ambiente de control como:

El ambiente de control es la base para el diseño del sistema de Control Interno; en él queda reflejada la importancia o no que da la dirección al Control Interno y la incidencia de esta actitud sobre las actividades y los

resultados de la entidad. Es ilógico pensar que si los directivos de la organización no tienen en primer nivel de importancia el Control Interno los trabajadores lo asuman (p. 7).

Para Fonseca (2011) lo define así:

El ambiente de control es la primera línea de defensa en la organización para mitigar los riesgos. Un ambiente de control fuerte es la mejor señal que podría brindar una entidad hacia el exterior, debido a que es una poderosa herramienta que opera en la conciencia de las personas y las orienta para hacer siempre lo correcto, es decir, respetar las leyes, regulaciones, y normas internas dictadas por la entidad (p. 51).

Los factores que forman parte del Ambiente de Control podrían clasificarse por su naturaleza en factores estructurados, y factores no estructurados:

Factores no estructurados	Factores estructurados
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cultura corporativa:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Integridad y valores éticos.</li> <li>- Filosofía y estilo de operaciones.</li> </ul> </li> <li>• Competencia de los empleados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura orgánica.</li> <li>• Política de recursos humanos y procedimientos.</li> <li>• Asignación de autoridad y responsabilidad.</li> <li>• Junta de Directores.</li> <li>• Comité de Auditoría.</li> </ul>

*Figura 3.* Factores que forman parte del Ambiente de Control.

Para Coopers y Lybrand (1997) el ambiente de control “es conocido como entorno de control que enmarca la pauta del funcionamiento de una organización e influye en la concienciación de los empleados” (p. 5). Se refiere a la influencia que tiene la forma de manejar la organización para que los empleados sean conscientes y estimulen de forma favorable el ejercicio de sus buenas prácticas y valores de conducta.

## **Actividades de Control**

Después de identificados y evaluados los riesgos se podrán establecer las actividades de control con el fin de minimizar la probabilidad de ocurrencia y el efecto negativo que, para los objetivos de la organización, tendrían si ocurrieran.

Nolasco (2011) indica que “las actividades de control deberían comprender el establecimiento de políticas, procedimientos de control, y mecanismos de verificación de su cumplimiento” (p. 182). Esta definición señala los patrones que debe seguir el cumplimiento de las actividades de control, para lograr los objetivos de la entidad.

Coopers y Lybrand (1997) “las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de dirección” (p. 5). Para estos autores al igual que el autor mencionado en el párrafo anterior, las actividades de control son pasos a seguir para tomar las medidas necesarias, y así controlar los riesgos de la entidad para finalmente lograr los objetivos.

## **Cobranzas**

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

Del Valle (2005), define la cobranza como “el proceso formal de presentar al girado un instrumento o documentos para que los pague o acepte: Pagaré, letras de



cambio, documentos de embarque, otro título valor.” (p.60). Esta definición especifica el acto preciso de la cobranza o aceptación de una deuda.

La cobranza consiste en la recuperación de los créditos otorgados. En muchos países se contemplan tres etapas: Cobranza Administrativa, Cobranza Extrajudicial y la Cobranza Judicial. Estas etapas dependen del tiempo transcurrido desde el otorgamiento del crédito.

La Administrativa se realiza durante la etapa inicial del atraso o mora. La Extrajudicial, aparece en el momento en que se agotan todas las acciones para el cumplimiento de parte del deudor. Finalmente, una vez agotadas todas las opciones para que el deudor abone su crédito, se podrá recurrir a un profesional en cuestiones legales para que por su conducto se busque la recuperación por medio de un Proceso Judicial. Para Pérez (2016) nos dice que:

La cobranza de los servicios prestados o los productos vendidos es esencial: el dinero obtenido sustenta su funcionamiento. Si la empresa no cobra (es decir, si sus clientes no pagan), no recibe los fondos que necesita para funcionar y para asumir sus propias obligaciones.

La cobranza es un elemento clave en el funcionamiento de una empresa en la medida en que garantiza que esta pueda seguir operando con normalidad. De nada serviría toda la inversión y el trabajo efectuado si las cuentas no se saldasen en tiempo y forma.

El área de cobranzas debe trabajar en forma coordinada con otros departamentos afines, como el de contabilidad, el de finanzas y el de ventas. Así, por ejemplo, recibirá un informe del departamento de contabilidad en lo que respecta a

cuentas por cobrar vencidas o a punto de vencerse a efectos de poder cumplir con la cobranza en esos tiempos. Por otra parte, el sector de cobranzas deberá enviar informes al sector financiero para que se tenga noción de las entradas de efectivo que se han visto efectivizadas. Finalmente, el departamento de ventas es el que dará cuenta aproximada del volumen total a tener en cuenta para realizar el trabajo de realizar cobros.

### **Cuentas por Cobrar**

Las cuentas por cobrar pueden ser clasificadas de acuerdo a si éstas provienen de la venta de bienes o servicios estando respaldadas por una factura. En su mayoría son empleadas por empresas industriales y comerciales, constituyendo el activo más importante de las organizaciones y entidades financieras.

Brito (2009), refiere que las cuentas por cobrar son “derechos legítimamente adquiridos por la empresa que llegado el momento de ejecutar o ejercer ese derecho, recibirá a cambio efectivo o cualquier otra clase de bienes o servicios.” (p. 333). Las cuentas por cobrar son entonces efectivo a futuro, el cual obtendremos en el tiempo.

Las cuentas por cobrar se originan cuando la empresa realiza una venta de bien o servicio a crédito, son la representación del monto que adeudan los clientes por actividades operativas de la entidad, normalmente se encuentran representadas por un comprobante de pago. Contablemente su saldo es deudor, se incrementa por el debe y disminuye por el haber (Suarez y Mujica, 2006).

Una característica fundamental de las cuentas por cobrar es que el cobro del bien o servicio se encuentra diferido, pues la empresa ha concedido a sus clientes un

determinado tiempo para la cancelación desde la fecha de entrega del mismo. Pero, este hecho en algunas circunstancias debe ser tratado con especial cuidado, ya que de las ventas al crédito pendientes de cobro deriva el incremento de riesgo en la parte financiera de la empresa. Desencadenando mayores gastos de cobranza e intereses, hasta probables cuentas que pasarían a ser incobrables por parte del cliente (Chillida, 2003).

### **Proceso de Cobranza**

Para realizar el proceso de cobranzas, el encargado de tal labor debe personalizar cada gestión en función a las características del deudor. Una primera diferencia se da por la personería jurídica del deudor, ya que no es lo mismo reclamar el pago a una persona particular por deudas personales, que a una empresa que sea sociedad comercial.

En cada caso el procedimiento ha de ser diferente, debido a que no es lo mismo tratar directamente con el propio deudor cuando es una persona física y que puede tomar por sí mismo y sobre la marcha las decisiones que afectan el pago de su deuda, que hablar con el empleado de una sociedad que deberá consultar con varios niveles de responsabilidad antes de dar alguna respuesta. Por lo tanto, existen muchos factores relativos a las peculiaridades de cada deudor que hay que tener en cuenta antes de iniciar el proceso de cobro.

Para Del Valle (2005), en su material de enseñanza titulado Crédito y Cobranzas, nos dice que:

“El cobro de una cuenta pendiente de pago como resultado de una venta realizada a crédito, lleva la transacción a una conclusión adecuada. Una empresa comercial pronto se quedará sin capital de trabajo si no se resarciera continuamente merced a la liquidación de sus ventas, originando un movimiento de efectivo por parte de sus clientes.” (p. 60).

El proceso de cobranza será determinado exitoso siempre que se haya logrado obtener el pago de la cuenta que origino la actividad, pues solo así la empresa no tendrá que verse afectada, involucrando muchas veces su propio capital, para tener que cumplir con sus obligaciones.

Para Guzmán, el proceso de cobranza efectiva se resume en solo tres pasos:

Gestión Telefónica (denominada cobranza preventiva),

Gestión Domiciliaria (cobranza administrativa), y

Cobranza Judicial.

En los puntos antes mencionados, podemos observar que el proceso de cobranza va de una menor a una mayor instancia, siendo la última para nuestro país la cobranza judicial. El proceso alcanza este punto luego de intentar solucionar los pendientes en las dos primeras instancias, pues en las dos primeras gestiones es la misma empresa quien se encarga de coordinar un medio posible para la recuperación del crédito vencido por parte del deudor. Y si no se tiene ningún pago o acuerdo del mismo se le inicia un proceso legal.



Figura 4. Proceso de cobranza en el tiempo.

### Valores éticos en la empresa

La ética es una serie de normas morales que tienen la función de regular las relaciones o las conductas de los hombres en un contexto o ambiente determinado, que permite determinar los actos como buenos o malos. La ética en la empresa la deben cultivar los propietarios, accionistas, empleados, clientes proveedores y la comunidad en general.

Carreto (2009) define la ética como “la ciencia que estudia las actuaciones humanas en cuanto se relacionan con los fines que determinan su rectitud. En general toda ética pretende determinar una conducta ideal del hombre”. La ética es una guía que muestra el correcto comportamiento del ser humano, este es regido por las costumbres y leyes de la sociedad donde se habita y donde siempre se busca no lastimar a otra persona.

Para Cotrina la ética de la empresa es “el descubrimiento y la aplicación de los valores y normas compartidos por una sociedad pluralista al ámbito peculiar de la empresa, lo cual requiere entenderla según un modelo comunitario”. Los valores y normas se deben aplicar de acuerdo al bien común de la empresa.

La aplicación de criterios y valores éticos en la empresa brindara una serie de ventajas como: Mejorar la imagen empresarial, Evita casos de corrupción, Incrementa la motivación para el trabajo, por ende, la satisfacción del trabajador, etc. Por tal motivo, es recomendable que las empresas implanten un código ético el cual podrá ser aplicado en un ámbito interno y externo.

### **Clima laboral**

En una empresa parte de los componentes más importantes es el clima laboral o también conocido como “clima organizacional”, este es el indicador de satisfacción de los miembros del grupo u organización sobre la percepción de la entidad misma, el cual puede influir en su desempeño y compromiso, tanto positiva como negativamente.

Forehand y Von Gilmer (1964) definen al clima laboral “como el conjunto de características que describen a una organización y que la distinguen de otras organizaciones, estas características son relativamente perdurables a lo largo del tiempo e influyen en el comportamiento de las personas en la organización”. El clima laboral influye en el desempeño del personal de la empresa, los cuales se diferencian de los trabajadores de otras entidades.

Goncalves (1997) señala “el clima organizacional es la expresión personal de la percepción que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización”. Esta definición señala que cada integrante de la organización tienen su propio concepto del clima organizacional que se maneja en su entorno, y bajo este concepto se dará su desempeño.

### **Capacitación**

La capacitación es un proceso continuo de enseñanza y aprendizaje que permite desarrollar las habilidades y destrezas de las personas relacionadas a la entidad, con lo que mejorara el desempeño en sus labores habituales.

Chiavenato (2000) dice que:

“La capacitación debe tratar de experiencias de aprendizaje hacia lo positivo y benéfico así como completarlas y reforzarlas con actividades para que los individuos en todos los niveles de la empresa puedan adquirir conocimientos con mayor rapidez y desarrollar aquellas actitudes y habilidades que los beneficiaran así mismos y a la empresa”.

El autor nos señala que los conocimientos adquiridos en una capacitación deben estar orientados hacia la superación de fallas o carencias en el ambiente que se desempeña el personal.

Guglielmetti (1998) indica que “la capacitación es una de las funciones clave de la administración y desarrollo del personal en las organizaciones y, por consiguiente, debe operar de manera integrada con el resto de las funciones de este

sistema”. Según el autor la administración y el desarrollo del personal se debe entender como un todo, donde las diferentes funciones interactúan para mejorar el desempeño de las personas y la eficiencia de la organización.

### **Sistema Informático**

Un sistema informático es un conjunto de partes o recursos formados por el hardware y software, que sirve para que las personas puedan almacenar y procesar información con un fin específico.

Para D’Alessio (2004), es de vital importancia contar con un sistema informático, para la toma de decisiones, a lo que manifiesta que:

“Se trata de hacerle ver a la alta gerencia la importancia que reviste para la empresa moderna contar con un sistema informático de operaciones que comprenda por lo menos los siguientes módulos: Gestión de la producción, Gestión logística, Gestión de la calidad de las operaciones, Gestión del mantenimiento y Control de costos operativos.

Con una correcta integración con los módulos tradicionales, el contable-financiero, el de personal y recursos humanos, y el de marketing y ventas.”  
(p. 480).

Un sistema informático bien definido e integrado con los módulos tradicionales y básicos que debe contar una empresa, serán un apoyo importante en la gestión empresarial, por ese motivo hoy en día la informática debe ser considerada como parte fundamental de la misma.



## **Liquidez**

Se llama liquidez a la facilidad con la que un activo puede convertirse en dinero en efectivo, para medir la misma se utiliza un ratio de liquidez, con la que se calcula la capacidad que tiene la empresa para hacer frente a sus obligaciones.

Apaza (2011) define la liquidez como la “capacidad de la empresa para hacer frente al pago de sus deudas a corto plazo”. Una empresa será considerada solvente cuando cumpla en los plazos establecidos con sus compromisos financieros y comerciales.

A través del análisis de un ratio de liquidez se puede calificar la situación financiera de la empresa.

## **2.2. Metodología**

### **2.2.1. Sintagma**

El presente estudio se enmarca en un sintagma holístico, el cual se realiza para nuestro proyecto de investigación.

La investigación holística “es una propuesta que presenta la investigación como un proceso global, evolutivo, integrador, concatenado y organizado. La investigación holística trabaja los procesos que tienen que ver con la invención, con la formulación de propuestas novedosas, con la descripción y la clasificación, considera la creación de teorías y modelos, la indagación acerca del futuro, la aplicación práctica de soluciones, y la evaluación de proyectos, programas y acciones sociales, entre otras cosas”( Hurtado 2000).

Londoño y Marín (2002), el enfoque holístico en investigación:

Surge como respuesta a la necesidad integradora de los diversos enfoques, métodos y técnicas, que desde diversas disciplinas científicas han permeado el desarrollo del conocimiento humano.

El proyecto de investigación es holístico porque propone generar un modelo de proceso investigativo que recoge aportes de los diferentes modelos de investigación, no solo como la recolección de datos y de análisis, sino que abre el panorama en cuanto a la aplicación de diversos procedimientos, variedad de resultados y de tipos de investigación tanto en las ciencias sociales como en las ciencias naturales.

### **2.2.2. Enfoque**

El enfoque mixto surge de la combinación de ambos enfoques (cuantitativo y cualitativo), ya que incluye las mismas características de cada uno de ellos. Hernández, Fernández y Baptista (2003) señalan que los diseños mixtos:

(...) representan el más alto grado de integración o combinación entre los enfoques cualitativo y cuantitativo. Ambos se entremezclan o combinan en todo el proceso de investigación, o, al menos, en la mayoría de sus etapas (...) agrega complejidad al diseño de estudio; pero contempla todas las ventajas de cada uno de los enfoques (p. 21).

Por otra parte, Johnson y Onwuegbuzie (2004) definieron los diseños mixtos como “(...) el tipo de estudio donde el investigador mezcla o combina técnicas de investigación, métodos, enfoques, conceptos o lenguaje cuantitativo o cualitativo en un solo estudio” (p. 17).

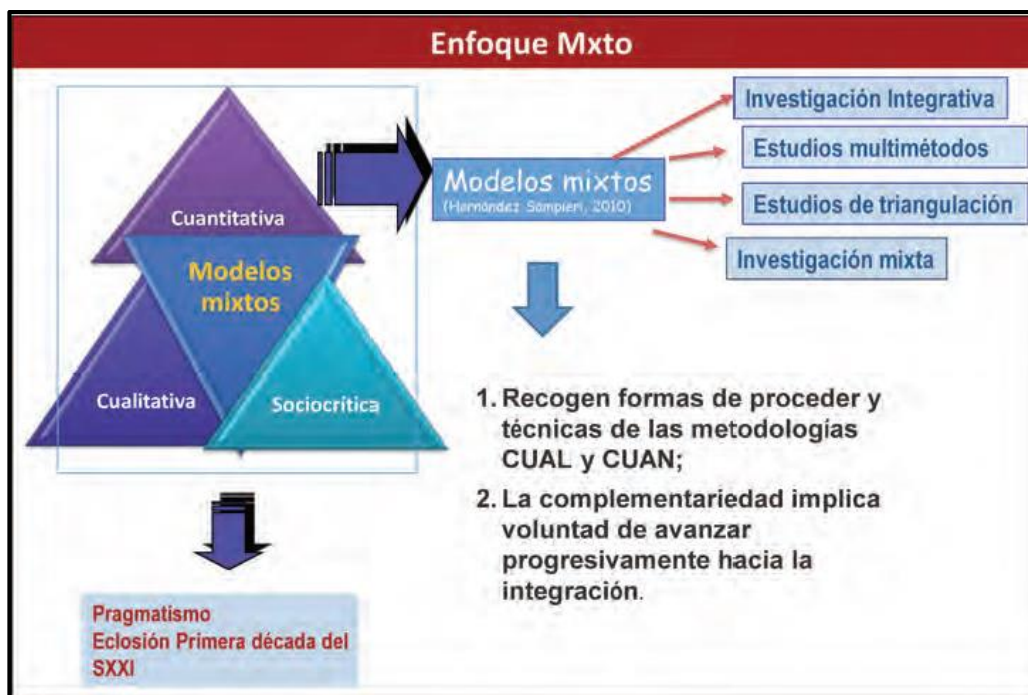


Figura 5. Enfoque Mixto. Adaptado Hernández y otros (2010).

La presente investigación es de enfoque mixto, donde se combinan las técnicas de metodología cualitativa y cuantitativa. Este enfoque es el más apropiado porque conjuga el enfoque cuantitativo que se da mediante las encuestas en donde las preguntas contienen la categoría problema y categoría solución, los cuales están entrelazados con los objetivos. En el enfoque cualitativo se utilizó una serie de preguntas abiertas involucradas con el problema de investigación, las cuales se plantearon en una entrevista con un especialista.

### 2.2.3. Tipo

La presente investigación es de tipo proyectiva, pues la investigación hace una propuesta de cambio y mejora en el área e cobranzas de la empresa Damat S.R.L. La investigación proyectiva según Hurtado (2008) consiste en:

La elaboración de una propuesta, un plan, un programa o un modelo, como solución a un problema o necesidad de tipo práctico, ya sea de un grupo social, o de una institución, o de una región geográfica, en un área particular del conocimiento, a partir de un diagnóstico preciso de las necesidades del momento, los procesos explicativos o generadores involucrados y de las tendencias futuras, es decir, con base en los resultados de un proceso investigativo.

La investigación proyectiva se ocupa de cómo deberían ser las cosas, para alcanzar unos fines y funcionar adecuadamente. La investigación proyectiva involucra creación, diseño, elaboración de planes, o de proyectos; sin embargo, no todo proyecto es investigación proyectiva. Para que un proyecto se considere investigación proyectiva, la propuesta debe estar fundamentada en un proceso sistemático de búsqueda e indagación que requiere la descripción, el análisis, la comparación, la explicación y la predicción.

#### **2.2.4. Diseño**

El trabajo de investigación es de tipo transversal – no experimental, donde se analiza la realidad y se observa la situación en un solo momento, en un tiempo único; su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Para Hernández, Fernández y Baptista (2010) el diseño de la investigación no experimental es la que “se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su

contexto natural, para posteriormente analizarlos.” (p. 149). En la presente investigación se realizará un estudio descriptivo de la problemática estudiada.

### 2.2.5. Categorías y subcategorías apriorísticas y emergentes

Categoría 1	Categoría 2
Instrumentos Financieros	Control Interno del Área de Cobranzas
Subcategoría	Subcategoría
Titulo valor Factura Negociable Letra de Cambio	Ambiente de control Actividades de control Área de Cobranzas Cuentas por cobrar Procesos de Cobranza
Categoría Emergente	
Valores éticos en la empresa. Clima Laboral. Capacitación Sistemas Informáticos. Liquidez	

Cuadro 1. *Categorías apriorísticas*

*Fuente: Elaboración Propia*

### 2.2.6. Unidades de análisis

#### **Población**

La población es el conjunto de habitantes que poseen ciertas características iguales para ser analizadas. Según Hurtado (2010) dice que “la población de una investigación está constituida por el conjunto de seres en los cuales se va a estudiar el evento, y que además comparten, como características comunes, los criterios de inclusión; es la población a quien estarán referidas las conclusiones del estudio” (p.152). Es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones, el cual serán analizadas para ser objeto de estudio de la investigación, con los resultados se darán conclusiones del proyecto. En la presente tesis la población está conformada por empresas comerciales dedicadas al mismo

rubro que la empresa en calidad de estudio, estas son las dedicadas a la venta de materiales eléctricos y ferretería en general.

### **Muestra**

La muestra está conformada por un subgrupo de la población del cual se recolectan los datos y debe ser representativo de dicha población. Para Hernández, Fernández y Baptista (2010) lo define como:

La muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, éste deberá ser representativo de dicha población. El investigador pretende que los resultados encontrados en la muestra logren generalizarse o extrapolarse a la población. (p. 173)

La muestra es en esencia una parte de la población, se puede decir que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población.

Tabla 1

*Muestra holística para la investigación.*

<b>MUESTRA</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>MUESTRA</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
<b>CUALITATIVA</b>			<b>CUANTITATIVA</b>		
Gerente	1	33	Área de Contabilidad	10	34
Contador	1	33	Área de Administración	10	33
Tesorero	1	34	Área de Cobranzas	10	33
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100</b>	<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

### **2.2.7. Instrumentos y técnicas**

Un instrumento es una herramienta que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en su trabajo de investigación. Rojas (1996) señala al referirse a las técnicas e instrumentos para recopilar información como la de campo, lo siguiente: Que el volumen y el tipo de información-cualitativa y cuantitativa- que se recaben en el trabajo de campo deben estar plenamente justificados por los objetivos e hipótesis de la investigación, o de lo contrario se corre el riesgo de recopilar datos de poca o ninguna utilidad para efectuar un análisis adecuado del problema.

La entrevista es la comunicación directa entre el investigador y el actor social a investigar, quien brinda datos relativos a su conducta, opiniones, deseos, actitudes y expectativas. Para Hurtado, Fernández y Baptista (2010), las entrevistas implican que una persona calificada (entrevistador) aplica el cuestionario a los participantes; el primero hace las preguntas a cada entrevistado y anota las respuestas. Su papel es crucial, es una especie de filtro.

El cuestionario es el instrumento más utilizado en los trabajos de investigación para recolectar datos, consta de una lista de preguntas respecto a las variables a investigar. Hurtado (2010), el cuestionario es un instrumento que agrupa una serie de preguntas relativas a un evento, situación o temática particular, sobre el cual el investigador desea obtener información. El diseño del cuestionario comprende la selección de temas o áreas por cubrir y modo de presentarlos a las personas escogidas para responderlo, en cuanto a orden de los temas, formato, formulación de preguntas, etc. (p.470).

### **Ficha Técnica**

**Nombre del Instrumento** : Cuestionario que evalúa las actividades en el Área de Cobranzas de la empresa, 2017.

**Autor** : Liz Karina Campos Salas

**Año** : 2017

**Procedencia** : Universidad Privada Norbert Wiener.

**Objetivo** : Utilizar los Instrumentos Financieros para mejorar el Área de Cobranzas de la empresa.

**Lugar de aplicación** : Empresas comerciales de ferretería en general de Lima Metropolitana.

**Forma de aplicación** : Individual.

**Duración de la Aplicación** : 15 Minutos

**Descripción del instrumento** : Consta de 20 preguntas distribuidas entre las subcategorías obtenidas con respecto al control interno.

**Estructura** : El cuestionario comprende 20 ítems, distribuidos en 5 subcategorías.

Subcategoría Ambiente de Control 4 ítems

Subcategoría Actividades de Control 4 ítems

Subcategoría Área de Cobranzas 4 ítems

Subcategoría Cuentas por Cobrar 4 ítems

Subcategoría Procesos de Cobranzas 4 ítems



**Procedimientos de puntuación** : Cada pregunta tiene niveles y rangos asignados a través del método Baremos y medido con una escala de Likert.

Tabla 2

*Matriz de Instrumentos sobre Control Interno del Área de Cobranzas*

Sub categorías	Indicadores	Ítems	Niveles y rangos																														
<b>Ambiente de Control</b>	Valores	1,2,3,4	Baremos por dimensiones:																														
	Funciones																																
<b>Actividades de Control</b>	Integración	5,6,7,8	Baremos de la variable:																														
	Documentación																																
<b>Área de Cobranzas</b>	Informática	8,10,11,12	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="6">Puntaje</th> </tr> <tr> <th>Niveles</th> <th>Ambiente de Control</th> <th>Actividades de Control</th> <th>Área de Cobranzas</th> <th>Cuentas por Cobrar</th> <th>Procesos de Cobranza</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Deficiente</td> <td>4-6</td> <td>4-6</td> <td>4-6</td> <td>4-6</td> <td>4-6</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>7-9</td> <td>7-9</td> <td>7-9</td> <td>7-9</td> <td>7-9</td> </tr> <tr> <td>Eficiente</td> <td>10-12</td> <td>10-12</td> <td>10-12</td> <td>10-12</td> <td>10-12</td> </tr> </tbody> </table>	Puntaje						Niveles	Ambiente de Control	Actividades de Control	Área de Cobranzas	Cuentas por Cobrar	Procesos de Cobranza	Deficiente	4-6	4-6	4-6	4-6	4-6	Regular	7-9	7-9	7-9	7-9	7-9	Eficiente	10-12	10-12	10-12	10-12	10-12
	Puntaje																																
Niveles	Ambiente de Control	Actividades de Control	Área de Cobranzas	Cuentas por Cobrar	Procesos de Cobranza																												
Deficiente	4-6	4-6	4-6	4-6	4-6																												
Regular	7-9	7-9	7-9	7-9	7-9																												
Eficiente	10-12	10-12	10-12	10-12	10-12																												
<b>Cuentas por Cobrar</b>	Conocimiento	13,14,15,16	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Control Interno del Área de Cobranzas</th> </tr> <tr> <th>Niveles</th> <th>Puntaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Deficiente</td> <td>20-33</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>34-46</td> </tr> <tr> <td>Eficiente</td> <td>47-60</td> </tr> </tbody> </table>	Control Interno del Área de Cobranzas		Niveles	Puntaje	Deficiente	20-33	Regular	34-46	Eficiente	47-60																				
	Control Interno del Área de Cobranzas																																
Niveles	Puntaje																																
Deficiente	20-33																																
Regular	34-46																																
Eficiente	47-60																																
<b>Procesos de Cobranza</b>	Compatibilidad	17,18,19,20	Escala de Likert del instrumento: Deficiente (3), Regular (2) y Eficiente(1)																														
	Control																																

### Validez del Instrumento

La validez especifica el grado en que un instrumento de medición mide realmente la(s) variable(s) que pretende medir.

Tabla 3

#### *Validez el Instrumento*

Nro.	Expertos	Criterio
1.	Mg. Henry Cárdenas Casado	Aplicable
2.	C.P.C. Hugo Pacherras Lloclla	Aplicable
3.	Dr. Freddy Fonseca Chávez	Aplicable

Fuente: *Elaboración propia.*

### Confiabilidad del instrumento cuantitativo

Tabla 4

#### *Análisis de confiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,876	20

N= 15

Para la confiabilidad se realizó la aplicación de un piloto en la empresa “x”, utilizando la prueba de Alfa de Cronbach, obteniendo como resultado un nivel de muy alta confiabilidad (0,876).

## **2.2.8. Procedimientos para la recopilación de datos**

### **Procedimiento para recopilar cuantitativos**

Para la recopilación de datos cuantitativos, se formularon preguntas basadas en la categoría Control Interno en el área de cobranzas, de la cual se descomponen en 5 subcategorías Ambiente de control, Actividades de control, Área de Cobranzas, Cuentas por cobrar y Procesos de Cobranzas. Toda esta información se ingresa al cuadro de operacionalización que permite definir las preguntas para aplicarlas a los encuestados de las empresas de ferretería.

Se elabora el cuestionario con preguntas por categoría para conocer el comportamiento, sus funciones, valores y capacidad del personal del área de cobranzas; pues de esta manera podremos obtener la información de cómo se están realizando las actividades y conocer si logran los objetivos propuestos.

El cuestionario consta de 20 preguntas cada una con un indicador por niveles, para el cual se aplicó la escala de Likert con opciones por niveles: Deficiente, Regular y eficiente. Con estos niveles propuestos se podrá conocer en qué nivel considera el personal del área de cobranzas, se maneja el control interno.

El cuestionario propuesto fue validado por tres docentes de la Universidad Norbert Wiener, quienes indicaron que el instrumento es apto para su aplicación, dicho cuestionario se aplicó en forma individual y de manera anónima a personal administrativo y contable de las empresas de ferretería en general.

Luego de la recolección de datos, estos fueron vaciados al programa SPSS22 con el cual se codificó cada variable para procesar las preguntas propuestas. Con los resultados el programa generará las tablas y figuras que posteriormente fueron

trasladadas al diagnóstico de los instrumentos, describiendo y detallando una interpretación por cada subcategoría; las cuales aportaran al estudio de la presente tesis.

### **Procedimiento para recopilar datos cualitativos**

Los datos cualitativos se obtuvieron de la entrevista la consta de 10 preguntas, estas se aplicaron a 3 expertos en el área a evaluar: Contador de la empresa, un Asistente contable/administrativo y un personal del área de cobranzas de la empresa Damat S.R.L., empresa de ferretería en general. Para esto se procedió a grabar la entrevista realizada en un plazo de 30 a 35 minutos.

Posteriormente, se procedió a plasmar en una hoja de trabajo Word las respuestas obtenidas por los entrevistados, para poder elaborar un cuadro de diagnóstico cualitativo, donde se identificaron las subcategorías investigadas. Obteniendo 3 opiniones distintas las cuales de triangularon para poder identificar las categorías emergentes del problema en estudio.

### **2.2.9. Método de análisis de datos**

#### **Análisis de Datos**

Para la fase de análisis de datos se utilizó el programa estadístico de análisis cuantitativo SPSS donde se obtendrán medidas de frecuencia respecto al tratamiento de la información. Así mismo, se empleó el método de triangulación y categorización. Y se consultó al panel de expertos para la aplicación de juicios de expertos de la investigación.

### **Análisis Descriptivo**

Es el examen crítico de los datos obtenidos, clasificándolos de acuerdo a las categorías y sub categorías.

Análisis y sistematización descriptiva, de las conclusiones de acuerdo a la distribución de las categorías y subcategorías.

### **Triangulación**

Se podrá establecer conclusiones cercanas a la realidad, en una segunda triangulación cuantitativo – cualitativo y finalmente una tercera triangulación que es la discusión.

El desarrollo de la presente tesis sobre los instrumentos financieros como medio para mejorar el control interno del área de cobranzas en empresas comercializadoras de ferretería en general, luego de aplicar la encuestas se detalla que los que intervienen en estos procesos identifican una pequeña deficiencia en los procesos de cobranza actualmente, se tiene conocimiento de que los procesos y/o métodos no se están ejecutando de la mejor manera, en la entrevista se logró conseguir conceptos de personal que interviene en el proceso de cobranza y control de cuentas por cobrar en las empresas que permite identificar cuáles son los problemas más vulnerables en el desarrollo de sus actividades.

## 2.2.10. Mapeamiento

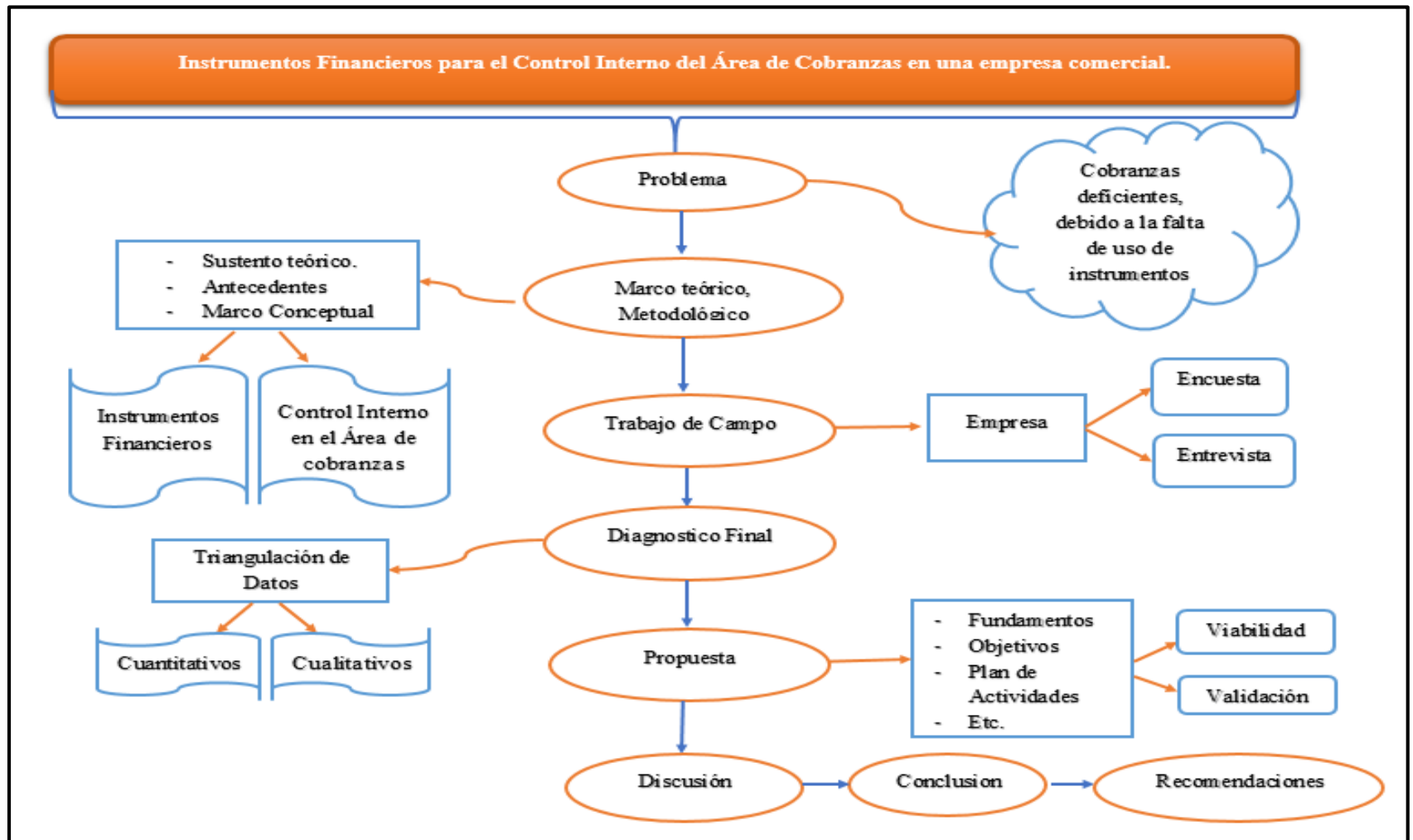


Figura 6. Mapeamiento.

**CAPÍTULO III**  
**EMPRESA**

### **3.1. Descripción de la empresa**

La empresa Inversiones y Comercialización Damat S.R.L., es una entidad dedicada a la compra y venta de productos y servicios relacionados a la construcción, electricidad y ferretería en general. En ciertas situaciones la empresa compra y vende un producto ya existente, en otro supuesto la empresa confecciona o produce el bien que va a ofrecer a su clientela, además una función principal es la de brindar servicios de instalación e implementación en todo lo referente a la estructura eléctrica en empresas constructoras, la mencionada empresa brinda el servicio de acabados en departamentos y locales en los proyectos que estas constructoras realizan. La empresa se encuentra ubicada en el distrito de Surquillo – Lima, fundada en el año 1996 cuenta con más de 20 años en el mercado.

### **3.2. Marco legal de la empresa**

El marco legal de la empresa Inversiones y Comercialización Damat S.R.L. se basa según la Sección Tercera de la Ley General de Sociedades en los artículos 283, 284 y 285; que dice lo siguiente:

Artículo 283.- Definición y responsabilidad

En la Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, el capital está dividido en participaciones iguales, acumulables e indivisibles, que no pueden ser incorporadas en títulos valores, ni denominarse acciones.

Los socios no pueden exceder de veinte y no responden personalmente por las obligaciones sociales.



#### Artículo 284.- Denominación

La Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada tiene una denominación, pudiendo utilizar además un nombre abreviado, al que en todo caso debe añadir la indicación "Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada" o su abreviatura "S.R.L."

#### Artículo 285.- Capital social

El capital social está integrado por las aportaciones de los socios. Al constituirse la sociedad, el capital debe estar pagado en no menos del veinticinco por ciento de cada participación, y depositado en entidad bancaria o financiera del sistema financiero nacional a nombre de la sociedad.

La Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada debe contar como máximo con 20 personas y como mínimo con 2 personas para constituir la empresa. Estos accionistas contarán con participaciones y no responden personalmente por las obligaciones sociales. Para constituir una empresa de este tipo se seguirán los siguientes pasos:

Primero se realizará una búsqueda de nombre en Registros Públicos.

En caso el nombre elegido este disponible, se realizará la reserva de nombre en los Registros Públicos.

Luego mediante un abogado facultado se realizará la minuta y pacto social de constitución. La constitución se podrá hacer mediante el aporte de bienes dinerarios y no dinerarios. En este momento se designará al gerente de la

sociedad, el monto del capital social, el total de las participaciones, cantidad de socios, porcentaje de participación, etc.

Por último, se deberá ingresar la minuta debidamente firmada por todos los socios a notaria para que ellos hagan los trámites correspondientes ante registros públicos, y así quede totalmente inscrita y constituida la empresa.

### **3.3. Actividad económica de la empresa**

La actividad económica de la empresa será dedicarse a la venta al por mayor y menor de materiales de construcción, artículos y suministros de ferretería, equipo y materiales de fontanería y calefacción.

### **3.4. Información Tributaria de la empresa**

La empresa Inversiones y Comercialización Damat S.R.L. materia de investigación se encuentra registrada actualmente en el nuevo Régimen Mype Tributario, la cual está obligada a cumplir con los siguientes requisitos y obligaciones:

La empresa no debe superar las 1700 UIT en sus ingresos netos, no tener vinculación directa o indirectamente en función del capital, con otras personas naturales o jurídicas, cuyos ingresos netos anuales en conjunto superen el monto indicado.

Si los ingresos no superan las 300 UIT de acuerdo a lo dispuesto en el segundo párrafo del artículo 65° de la Ley del Impuesto a la Renta. Solo llevarán Registro de Ventas, Registro de Compras y Libro de Diario de Formato Simplificado.

Podrá emitir los siguientes comprobantes de pago: Factura, boleta de venta, nota de crédito, nota de débito y guías de remisión. Así como al momento de realizar sus compras podrá exigir documentos que le otorguen crédito fiscal y derechos sobre los bienes que adquiere.

Deberá presentar su declaración mensual y declaración jurada anual de impuesto a la renta en la fecha, forma y lugar que la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria (Sunat).

### **3.5. Perspectiva empresarial**

La empresa tiene como visión principal reorganizar las actividades internas de la entidad, para cumplir de la mejor manera con las metas trazadas; para esto deberá construir un lenguaje común hacia el crecimiento de la empresa entre su personal, formar un equipo de trabajo y motivarlo hacia la búsqueda de aceleradores para la innovación. Ampliar la cartera de clientes mediante un análisis del mercado objetivo. Además es necesario reducir la elevada cartera de cuentas por cobrar.

**CAPÍTULO IV**  
**TRABAJO DE CAMPO**

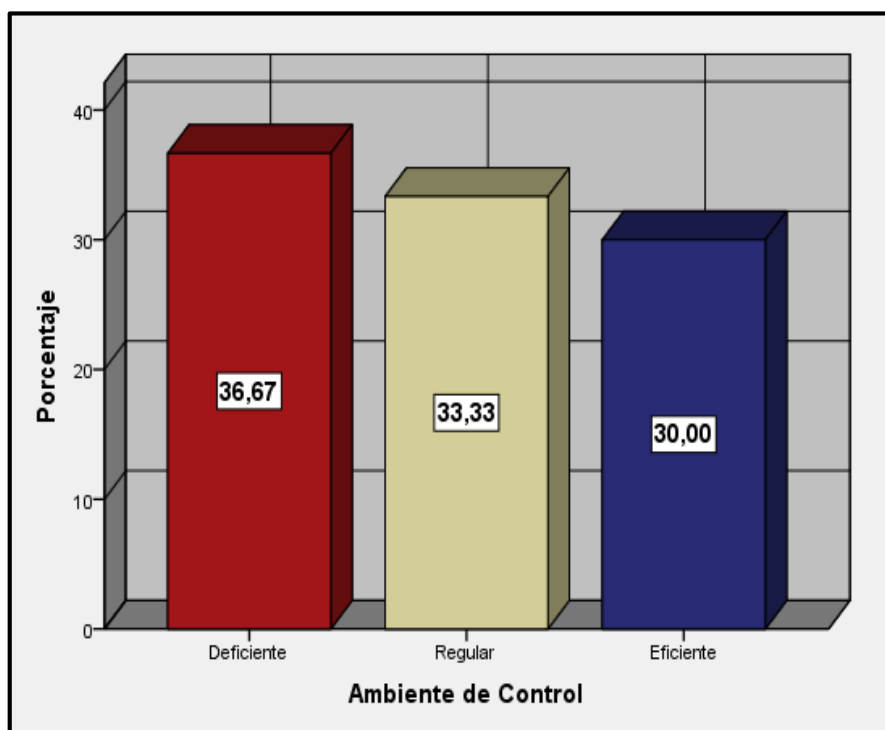
#### 4.1. Diagnóstico cuantitativo

##### Análisis descriptivo

Tabla 5

*Niveles de percepción de la sub categoría Ambiente de control.*

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Deficiente	11	36,7
Regular	10	33,3
Eficiente	9	30,0
Total	30	100,0



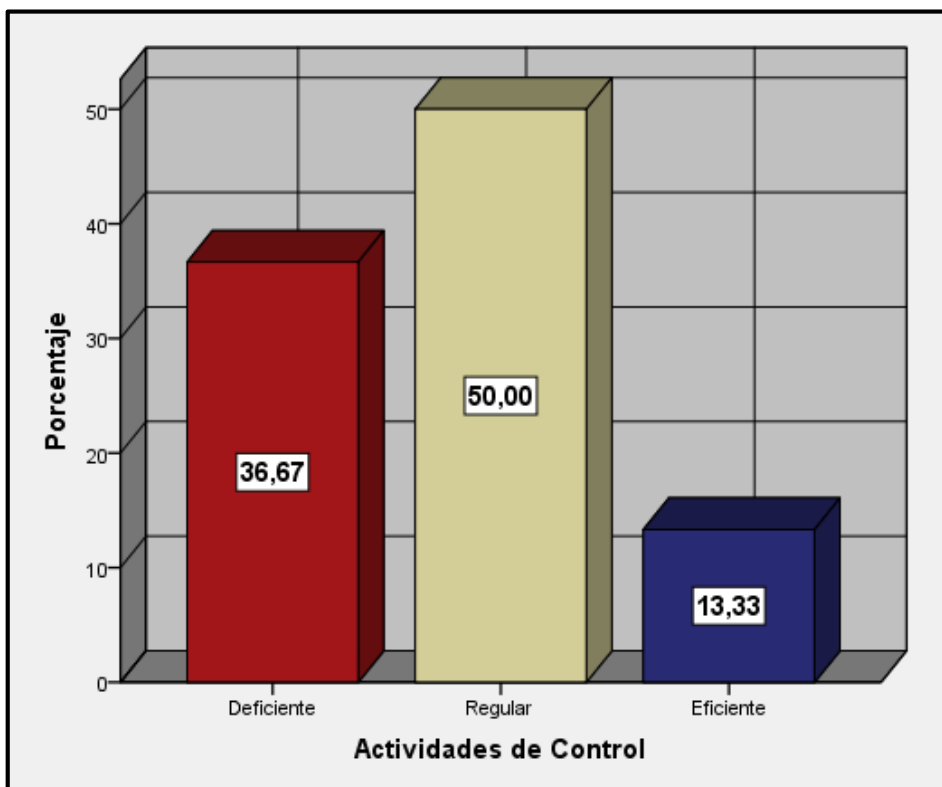
*Figura 7.* Gráfico de barras de los niveles de percepción de la sub categoría Ambiente de Control.

La tabla 5 y la figura 7 indican los niveles de percepción de la sub categoría Ambiente de Control. Donde se observa que el 36,67% del total de encuestados tienen un nivel deficiente respecto al interés por la integridad, valores y funciones en la empresa, el 33,33% percibe de forma regular la integridad y valores en la empresa; y el 30% percibe un nivel eficiente de interés respecto a la integridad y valores en la empresa.

Tabla 6

*Niveles de percepción de la sub categoría Actividades de Control.*

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Deficiente	11	36,7
Regular	15	50,0
Eficiente	4	13,3
Total	30	100,0



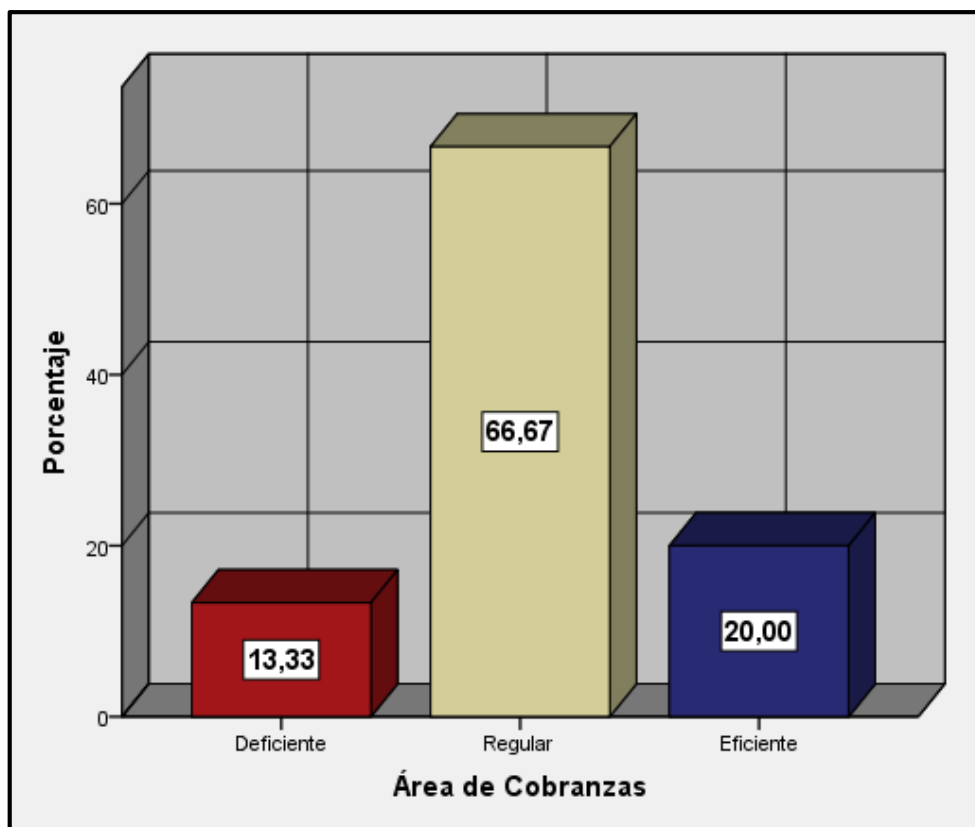
*Figura 8.* Gráfico de barras de los niveles de percepción de la sub categoría Actividades de Control.

En la tabla 6 y figura 8, se observa que del total de 30 encuestados, el 36.67% manifiestan que existe un nivel deficiente en el control del área de cobranzas, así como una deficiente capacitación al personal, el 50% manifiesta que existe un nivel regular en el control del área de cobranzas; y el 13.33% considera que existe un nivel eficiente en el control del área de cobranzas.

Tabla 7

*Niveles de percepción de la sub categoría Área de Cobranzas.*

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Deficiente	4	13,3
Regular	20	66,7
Eficiente	6	20,0
Total	30	100,0



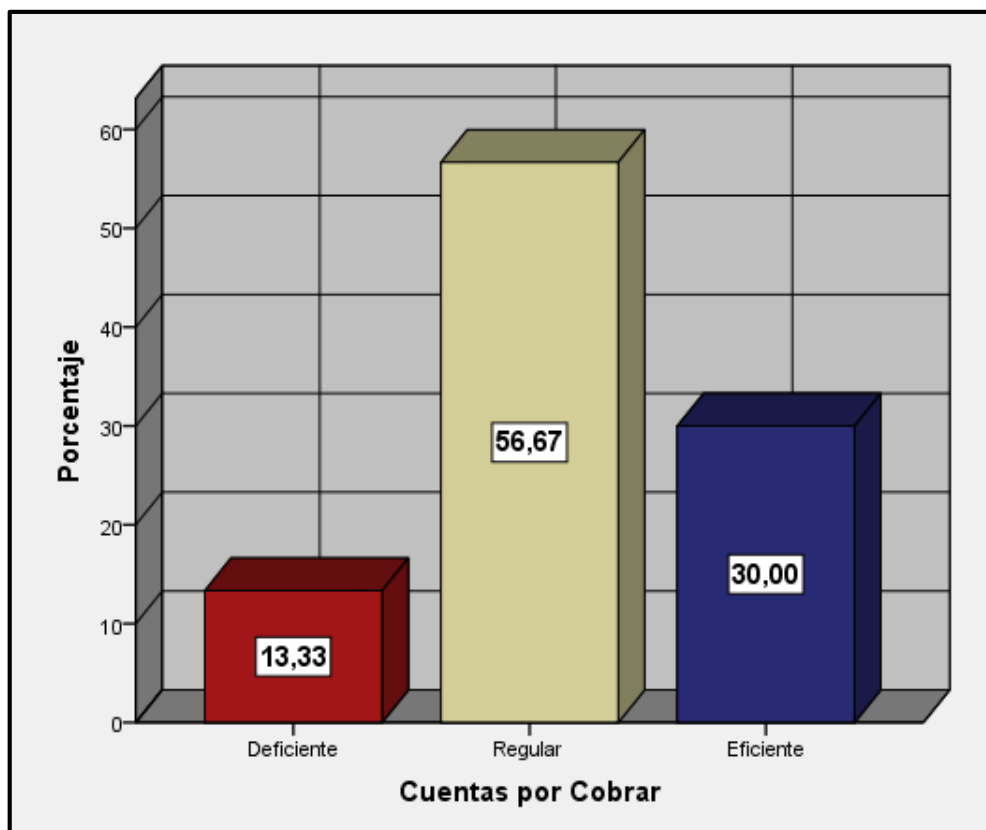
*Figura 9. Gráfico de barras de los niveles de percepción de la sub categoría Área de Cobranzas*

En la tabla 7 y figura 9, se observa que del total de encuestados, el 13.33% manifiestan que existe un nivel deficiente respecto a los procedimientos de gestión del área de cobranzas y su capacitación de personal. Un amplio 66.67% de encuestados indica que el nivel de procedimientos de control en el área mencionada es regular; y solo un 20% de encuestados indica que el nivel es eficiente.

Tabla 8

*Niveles de percepción de la sub categoría Cuentas por Cobrar.*

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Deficiente	4	13,3
Regular	17	56,7
Eficiente	9	30,0
Total	30	100,0



*Figura 10.* Gráfico de barras de los niveles de percepción de la sub categoría Cuentas por Cobrar.

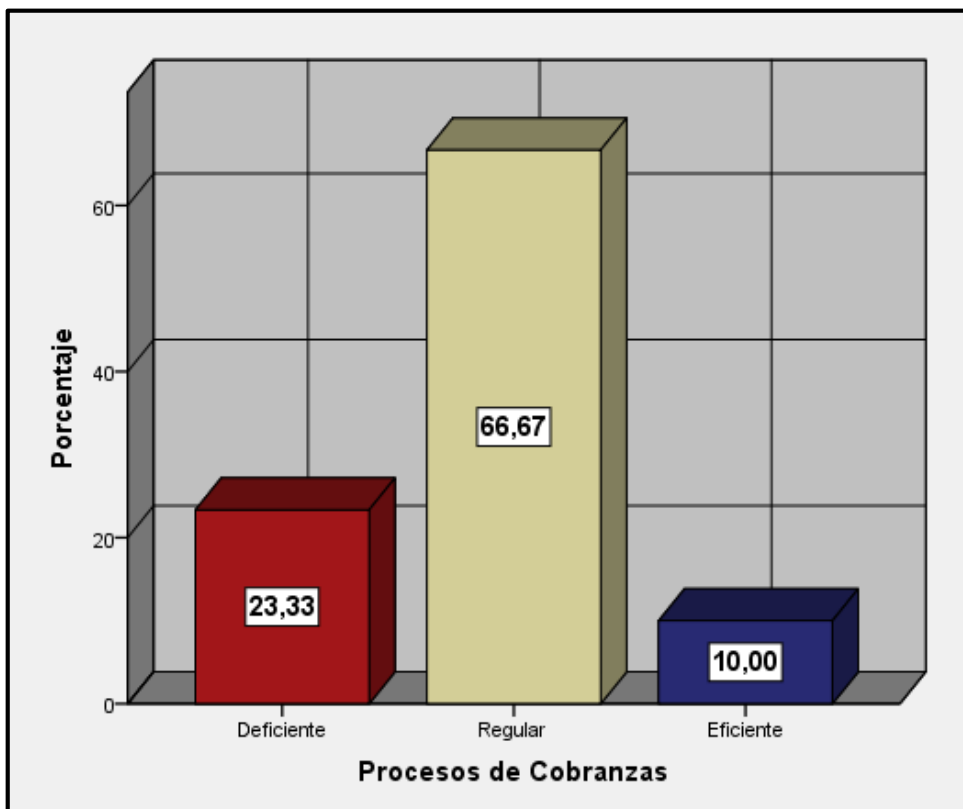
En la tabla 8 y figura 10, nos revelan que del total de encuestados un 13.33 considera que existe un control deficiente en las cuentas por cobrar de la empresa, un amplio 56.67% considera que el control en las cuentas por cobrar se realiza de manera regular, y un notable 30% manifiesta que las cuentas por cobrar de la empresa se controlan de manera eficiente en la empresa



Tabla 9

*Niveles de percepción de la sub categoría Procesos de Cobranzas.*

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Deficiente	7	23,3
Regular	20	66,7
Eficiente	3	10,0
Total	30	100,0



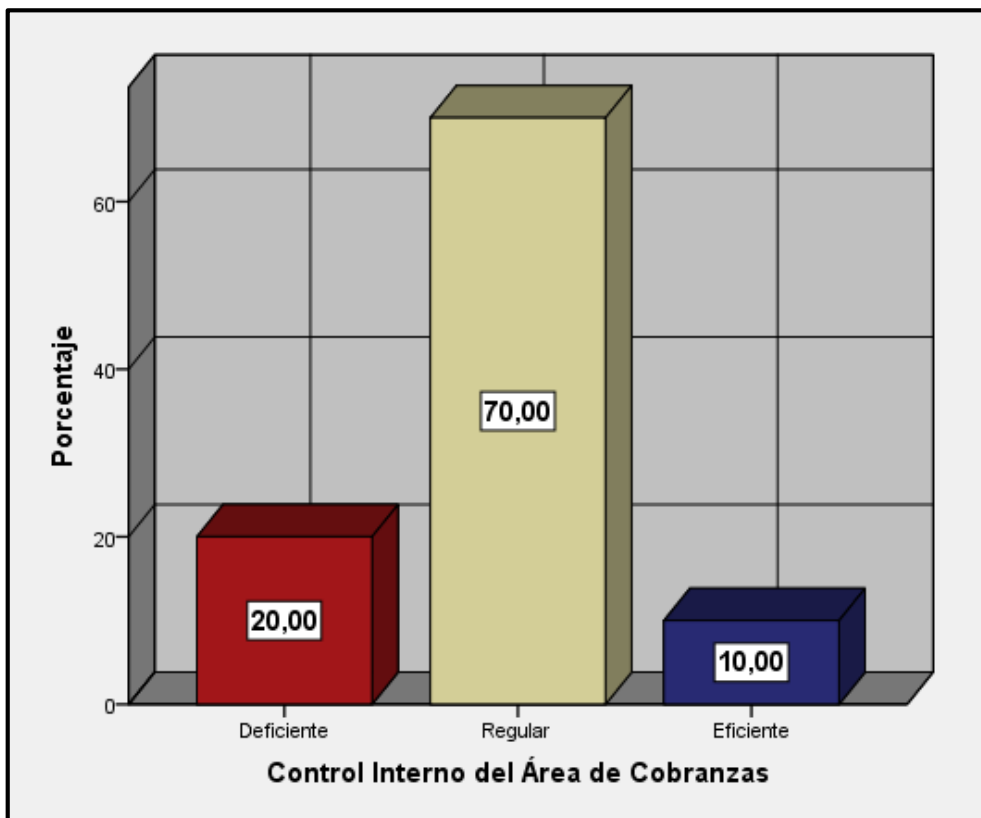
*Figura 11.* Gráfico de barras de los niveles de percepción de la sub categoría Procesos de Cobranzas.

En la tabla 9 y figura 11, se observa que del total de los 30 encuestados un 23.33% manifiesta que los procesos de cobranza se realizan de manera deficiente, un considerado 66.67% asegura que los procesos de cobranza se realizan de manera regular y solo un 10% manifiesta que los procesos de cobranza se realizan de manera eficiente.

Tabla 10

*Niveles de percepción de la categoría Control Interno del Área de Cobranzas.*

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Deficiente	6	20,0
Regular	21	70,0
Eficiente	3	10,0
Total	30	100,0



*Figura 12.* Gráfico de barras de los niveles de percepción de la categoría Control Interno del Área de Cobranzas.

En la tabla 10 y figura 12, nos muestran los niveles de percepción del control interno del área de cobranzas. Donde se observa que del total de encuestados el 20% manifiesta que el control interno del área de cobranzas de la empresa es deficiente, un elevado 70% manifiesta que el control interno del área de cobranzas es regular y solo un reducido 10% considera que es eficiente.

## 4.2. Diagnóstico cualitativo

Preguntas de la entrevista	Sujetos encuestados	Sujeto 1 Contador	Sujeto 2 Asistente Contable/Administrativo	Sujeto 3 Asistente de cobranzas	Codificación	Categoría Emergente	Conclusiones aproximativas
<b>1. ¿Considera Ud. que el personal del área de cobranzas responde adecuadamente y muestran interés en la integridad y valores éticos propuestos por la entidad?</b>		Si, el personal de todas las áreas de la empresa muestra total interés por los valores éticos de la entidad.	Yo considero que sí, me parece que el personal si posee los valores que necesita la entidad.	Yo creo que si hay mucho interés por los valores éticos, pues se aprenden desde el hogar del cual cada uno viene.	C1: Valores Éticos.	Valores éticos en la empresa.	El personal del área de cobranzas muestra interés por los valores éticos impartidos en la empresa, alegando a los valores impartidos en sus hogares.
<b>2. ¿Considera Ud. que el personal tiene bien definido las funciones</b>		Las labores de cada área deberían estar bien definidas, pero muchas veces hay personal que se	Considero que el personal no tiene bien definido las funciones de su puesto, muchas	Si, el personal del área de cobranzas no tiene definido cuáles son sus funciones pero al	C2: Clima laboral C3: Funciones	Clima Laboral	Las funciones de los puestos de trabajo en la empresa no se encuentran bien definidos o diseñados, pero el personal mismo

<p><b>de su puesto y además buscan mejorar el clima laboral?</b></p>	<p>involucra con la labor de otro, por lo tanto el <b>clima laboral</b> se afecta.</p>	<p>veces repiten el trabajo o hay discrepancias en cuanto a la <b>labor</b> de cada uno.</p>	<p>ser poco personal no hay inconvenientes y tratamos de mejorar en todo momento el <b>clima laboral</b>.</p>	<p>C4: Área de Cobranzas</p>		<p>intenta implementar sus propias funciones para así mejorar el clima laboral y no irrumpir con la función de algún otro colaborador.</p>
<p><b>3. ¿Actualmente los procesos de cobranza se encuentran debidamente documentados y/o soportados en sistemas informáticos?</b></p>	<p>Los procesos en si no están debidamente registrados en algún <b>software o medio magnético</b>, pero se trata de llevar de la mejor manera para lograr los objetivos del área.</p>	<p>No, lamentablemente no se cuenta con <b>sistemas informáticos</b> y documentación completa.</p>	<p>Solo manejamos un control de documentos en <b>Excel</b>, que es algo básico, pero no tenemos mayor control.</p>	<p>C5: Sistemas Informáticos.</p>	<p>Sistemas Informáticos.</p>	<p>Los procesos de cobranza en la empresa no se encuentran soportados mediante sistemas informáticos, pero se utilizan herramientas como el Excel para poder llevar un control de los documentos por cobrar, y así poder lograr con los objetivos propuestos en el área.</p>
<p><b>4. ¿Considera Ud. que el</b></p>	<p>No hay un plan de <b>capacitación</b> para</p>	<p>Considero que el personal no está</p>	<p>No tenemos <b>capacitaciones</b> o</p>	<p>C6: Capacitación.</p>	<p>Capacitación de personal.</p>	<p>No existe un plan de capacitación en la empresa</p>

<p><b>personal del área de cobranzas se encuentra capacitado para realizar de forma óptima su función?</b></p> <p><b>¿Cuentan con los recursos necesarios para lograrlo?</b></p>	<p>el personal del <b>área de cobranzas</b>, pero se trata de realizar de la mejor manera las labores. Los <b>recursos</b> que brinda la empresa para cumplir la tarea son las básicas.</p>	<p>actualizado, pueden tener el ánimo de hacer las cosas bien pero lamentablemente no están <b>capacitados</b> y no cuentan con las <b>herramientas</b> necesarias para hacerlo.</p>	<p>charlas por parte de la empresa, pero de manera personal nosotros tratamos de actualizarnos por nuestros propios medios. Los <b>recursos</b> que brinda la empresa para realizar las funciones son básicas.</p>	<p>C7: Recursos para cumplir funciones.</p> <p>C4: Área de Cobranzas</p>		<p>para el personal del área de cobranzas, por lo que el personal de esta área no está actualizado con las acciones que debe tomar en cuenta al realizar una cobranza, ellos buscan sus propios medios para tratar de actualizarse.</p> <p>Además, la empresa no brinda los recursos y herramientas necesarias para poder desenvolverse adecuadamente en sus operaciones en el área.</p>
<p><b>5. ¿Considera Ud. que el área de cobranzas está debidamente</b></p>	<p>No existe una <b>evaluación constante del trabajo</b> del personal del <b>área de cobranzas</b>,</p>	<p>No están capacitados, no se cuenta con un control completo ni mucho menos con</p>	<p>No hay un control adecuado del <b>área de cobranzas</b>, solo una <b>autoevaluación por el personal</b>.</p>	<p>C8: Control Interno y Evaluación de trabajo del personal.</p> <p>C4: Área de Cobranzas</p>		<p>El área de cobranzas no cuenta con una evaluación constante por algún superior, ya que no existe un plan para ello. El mismo personal trata de manera</p>

<p><b>capacitada, controlada y evaluada?</b> <b>¿Por qué?</b></p>	<p>porque no hay un plan que incluya ese proceso.</p>	<p>una <b>evaluación de su trabajo.</b></p>				<p>individual y moral hacerse una autoevaluación de su propio trabajo.</p>
<p><b>6. ¿Considera Ud. que los resultados obtenidos por el área de cobranzas influyen en las diversas áreas de la empresa?</b> <b>¿Por qué?</b></p>	<p>Sí, influye directamente, después del <b>área de ventas</b> esta debería ser una de las áreas más motivadas, pues si cumplen efectivamente su función la empresa podrá surgir y cumplir con sus obligaciones.</p>	<p>Sí, me parece que influye mucho, pues el <b>área de ventas</b> y el área de contabilidad están muy ligados a cobranzas y cada uno de ellos aporta en la consecución de las actividades.</p>	<p>Sí, porque cuando el <b>área de cobranzas</b> logra los objetivos propuestos, pues existirá un cumplimiento óptimo de las obligaciones, lo que incluye el pago del personal de las demás áreas.</p>	<p>C9: Área de Ventas.  C4: Área de Cobranzas</p>		<p>Los resultados obtenidos por el área de cobranzas influyen directamente en el área de ventas, ya que si no se concluyen los procesos de cobranzas con determinados clientes, las ventas no podrán realizarse con eficiencia, incluso a los mismos clientes con deudas pendientes.  Además, según los resultados obtenidos por el área de cobranzas ante sus actividades, se podría proyectar el buen cumplimiento de las</p>

						obligaciones con terceros y con el propio personal de la empresa.
<b>7. ¿Actualmente cómo cree Ud. que se maneja el proceso para otorgar crédito a los clientes, y el de las cuentas por cobrar?</b>	Se maneja de manera muy descuidada e informal, y el proceso de cobranza no se realiza de manera constante o con un seguimiento por cliente.	Me parece que no se está realizando una correcta evaluación a los clientes para poder otorgarles los créditos.	Los créditos los evalúa el área de ventas, los procesos de cobranzas son básicos, pues solo obtenemos el comprobante pendiente de pago y nos acercamos al domicilio fiscal del deudor a realizar la cobranza, muchas veces no se concreta el cobro.	C10: Proceso de cobranza.		Otorgar crédito a clientes como las cuentas por cobrar no tienen un seguimiento o evaluación adecuada, los créditos no son evaluados correctamente y las cuentas por cobrar no se realizan de manera constante; por lo tanto no se concreta el cobro.

<p><b>8. ¿De qué manera proceden ante la situación de cuentas por cobrar a clientes "morosos"? ¿Esto mejoraría la liquidez de la empresa?</b></p>	<p>El cliente "moroso" es de alguna manera aun nuestro cliente habitual, pues de cierta forma se le sigue otorgando créditos a media de que cancela sus deudas pendientes. Si los clientes cumplieran con los plazos establecidos para cancelar sus deudas, por supuesto que la liquidez de la empresa mejoraría.</p>	<p>Lamentablemente hay muchos clientes morosos, que siguen recibiendo créditos, basándose en el buen historial que anteriormente pudieron tener, es decir se mantiene la fe en el cliente., si esto cambiara mejoraría mucho la liquidez de la empresa.</p>	<p>Solo se le insiste constantemente vía telefónica para acordar una fecha probable de pago, también se le envían constantes correos electrónicos, esperando llegar a un acuerdo para pasar a realizar la cobranza. El pago oportuno de las cuentas pendientes por supuesto que mejoraría la liquidez de la empresa.</p>	<p>C11: Liquidez de la empresa</p>	<p>Liquidez</p>	<p>Para realizar una cobranza a un cliente que se encuentra en condición de "moroso" solo se realizan tareas básicas, como las llamadas telefónicas, enviar correos electrónicos o ir a visitarlos personalmente sin previo aviso. Además estos clientes que tienen deudas pendientes de alguna manera continúan siendo clientes habituales para la empresa, pues no se rompe el vínculo crediticio. En esta situación, se puede decir que antes de ir reduciendo las cuentas por cobrar estas aumentan, por lo tanto la liquidez de la empresa es deplorable, lo</p>
---	---	---	--	--	-----------------	---



						que origina incumplir con nuestros acreedores.
<b>9. ¿Considera Ud. que los procesos de cobranza se ejecutan adecuadamente o son necesarias llegar a instancias judiciales? ¿Por qué?</b>	No se han llegado a instancias judiciales, pero los procesos de cobranzas no se ejecutan completamente en todos sus aspectos, podrían mejorar.	Me parece que muchas veces no se agotan todos los recursos de cobranza que pueda haber.	No se han llegado aún a procesos judiciales por cobranzas no logradas, pero se hace lo mejor posible para llegar cerrar una cobranza pendiente, se conversa con el cliente, se le trata de dar plazos y alternativas para que ninguna de las dos partes se perjudique.	C10: Proceso de Cobranza.		Los procesos de cobranza en la empresa no han llegado hasta el momento a instancias judiciales, aunque manifiestan que los procesos que se realizan para ejecutar una cobranza no se ejecutan adecuadamente, pues no se agotan todos los recursos que puedan existir.  Solo se realiza un proceso pacificador con el cliente para poder llegar a un acuerdo en cuanto a la manera y plazos de pago.
<b>10. ¿Actualmente cómo se</b>	No hay programado	Actualmente no se ha realizado	Solo seguimos los mismos pasos que	C4: Área de Cobranzas		Actualmente no hay una capacitación programada

<p><b>encuentran capacitados los encargados del proceso de cobranza para cumplir efectivamente su función? ¿Considera que esto influye en la liquidez de la empresa? ¿Por qué?</b></p>	<p>ninguna <b>capacitación</b> específica para el personal del <b>área de cobranzas</b>, solo se siguen los mismos mecanismos que implanto la gerencia. Si mejoraría la forma en que se realizan los <b>procesos de cobranza</b> la empresa podría obtener mayor <b>liquidez</b> en periodos más cortos.</p>	<p><b>capacitación</b> al personal encargado, no se ha propuesto una mejora para los <b>procesos</b>, lo cual de ocurrir influiría positivamente en la <b>liquidez de la empresa</b>.</p>	<p>utilizaba el personal anterior en coordinación con la gerencia, no hay <b>capacitación</b> ni sugerencias nuevas para mejorar la labor del <b>área de cobranzas</b> por parte de la gerencia.</p>	<p>C6: Capacitación. C10: Proceso de Cobranza. C11: Liquidez de la empresa</p>	<p>para el área de cobranzas, lo cual al obviarse hace que los procesos no se realicen con eficacia, pues los pasos que siguen son los mismos que implanto la gerencia al inicio de operaciones del área, los cuales se han ido pasando de persona en persona en el área sin existir una innovación. Debido a esta falta de mejora en el área, la liquidez de la empresa se afecta, pues si no se realiza una <b>cobranza</b> oportunamente las obligaciones no serán cumplidas y todo esto afecta el funcionamiento de la entidad.</p>
--	--	---	--	--	---

### **4.3. Triangulación de datos: Diagnóstico final**

Después de realizar los estudios de campo para la tesis sobre el uso de instrumentos financieros para mejorar el área de cobranzas de una empresa comercial, se obtuvieron respuesta por parte del personal administrativo y contable involucrados con el área mencionada.

Se puede decir que el personal del área de cobranzas muestra interés por los valores éticos y moral que imparte la empresa, basado en los valores impartidos desde sus hogares. Esto se respalda con los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a 30 personas de las áreas mencionadas sobre el ambiente de control, valores, integridad, y el conocimiento de sus funciones en su puesto de trabajo. De los cuales un 36.67% indican tener poco interés en aplicar los valores impartidos por la empresa, un 33.33% percibe de forma regular los valores promovidos por la empresa. Y solo un 30% muestra un total interés por aplicar correctamente los valores impartidos por la empresa, lo que ratifica y muestra lo aprendido en su hogar.

Aunque las funciones de los puestos de trabajo en la empresa no se encuentran bien definidos o diseñados, es el mismo personal que con su propia iniciativa implementa su método de trabajo, mejorando así su labor y por consecuencia el clima laboral en la empresa. De esta manera se reafirma que el ambiente de control de la empresa que básicamente se encarga de motivar los valores éticos y la integridad en la empresa no se ejecuta de la manera más efectiva.

En cuanto a los controles implementados en el área de cobranza para verificar si los procesos y actividades realizados por el personal son adecuados o eficientes, se evaluó el

componente actividades de control el cual nos determinó que en la empresa los procesos de cobranza no se encuentran soportados a través de sistemas informáticos, pero se utiliza lo básico otorgado por la empresa como son los reportes a través del programa Excel donde pueden llevar un control de los documentos por cobrar.

En las encuestas cuando se les consulto sobre lo que encierra las actividades de control, un 36.67% indico que existe un deficiente control en el área de cobranzas, un 50% manifestó que el control que se realiza en el área se da de forma regular; y solo un 13.33% considera que se realiza de manera eficiente.

Se puede decir que esto se debe a que en la empresa no existe un plan de capacitación para el personal del área de cobranzas, lo que hace que no estén actualizados en cuanto a la manera de proceder en sus funciones de cobranza, en este punto son los mismos colaboradores quienes ponen su propia iniciativa para mejorar de forma personal y laboral sus actividades. Otro factor importante y desfavorable para el personal de esta área es que la empresa no brinda los recursos y herramientas necesarios para poder ejecutar sus funciones.

Frente a este antecedente, se podría decir que el área de cobranzas no cuenta con una evaluación contante por parte de un superior, lo que hace que no se vean los inconvenientes y debilidades en el personal, por ende en el área. Nuevamente es el mismo personal quien actúa de manera independiente haciéndose una autoevaluación de sus labores.

Los resultados obtenidos en la encuesta sobre cómo se maneja el área de cobranzas fueron los siguientes: Un 13.33% de los encuestados considera que es deficiente la manera como se realizan los procedimientos de gestión en el área, un elevado 66.67% opina que los procedimientos de gestión en el área se realizan de forma regular, y solo un 20% indica que se manejan eficientemente, lo que ratifica que no hay un adecuado control en el área de cobranzas.

Además, los procedimientos de gestión en el área de cobranzas influyen en las demás áreas de la empresa, siendo la más afectada el área de ventas, ya que si no se concluyen los procesos de cobranzas con determinados clientes, las futuras ventas no podrán realizarse con éxito.

Es importante considerar que los resultados obtenidos de las cobranzas podrían proyectar el buen cumplimiento de las obligaciones con terceros y con los propios colaboradores de la empresa, por ende esta tendría una mejor imagen empresarial en el sector en el que se desenvuelve.

El control de los créditos y las cuentas por cobrar no tienen un seguimiento o evaluación adecuada por el área correspondiente, los créditos no son evaluados correctamente y las cuentas por cobrar no se realizan de manera constante y eficiente, ya que no existe un seguimiento correcto a los clientes con cuentas por pagar; llegando así a convertirse en un probable cliente “moroso”.

En cuanto al control de las cuentas por cobrar del área responsable se encontró que un 13.33% considera que el control es deficiente, el 56.67% manifiesta que el control que se lleva de las cuentas por cobrar es regular, y un considerable 30% piensa que el control es eficiente.

Estos resultados nos demuestran que las cuentas por cobrar solo se realizan con tareas básicas, como llamadas telefónicas poco insistentes, correos electrónicos que muchas veces no son contestados o visitas sin aviso que no obtienen resultados positivos. A pesar de estos inconvenientes con ciertos clientes, estos no dejan de ser potenciales compradores, ya que no se rompe el vínculo crediticio con ellos. Lo que origina que la empresa aumente sus cuentas por cobrar en lugar de reducirlas; perjudicando así la liquidez en la empresa, lo que a la vez hace que no se cumplan las obligaciones de la empresa.

Pese a todas las deficiencias en el área de cobranzas la empresa no ha llegado a instancias judiciales para recuperar una cuenta por cobrar, pues además de ser engorroso, sería perjudicial para ambas partes. Los procesos que utilizan el personal encargado de las cobranzas no son muchas veces los más adecuados, pues solo realizan un método pacificador entre cliente – empresa para poder llegar a un acuerdo en cuanto a la manera y plazos de pago.

Los resultados obtenidos de la encuesta sobre los procesos de cobranza fueron los siguientes: Un 23.33% considera que los procesos de cobranzas se ejecutan de manera deficiente, el 66.67% asegura que los procesos realizados por el área de cobranzas se

realizan de manera regular; y solo un mínimo 10% indica que los procesos se realizan de manera eficiente.

Estos resultados respaldan lo manifestado por los entrevistados que indican que la falta de capacitación al personal del área de cobranzas afecta su eficiencia y eficacia, pues las gestiones que realizan para ejecutar una cobranza son las mismas que implanto la gerencia desde el inicio de actividades del área, las cuales se han ido transmitiendo de persona a persona que va llegando al área, sin adquirir ninguna mejora o innovación para el bienestar de las funciones y por lo tanto lograr los objetivos planteados.

Todo esto corrobora lo mencionado en párrafos anteriores, que indica que si no hay mejora en el área de cobranzas, la liquidez de la empresa se seguirá afectando, pues no se realizan las cobranzas oportunamente lo que a su vez origina que las obligaciones de la empresa tampoco se cumplan. Todas estas acciones terminan por afectar el funcionamiento de la entidad.

## **CAPÍTULO V**

### **PROPUESTA DE LA INVESTGACION**

**“MEJORA DEL CONTROL INTERNO Y USO DE  
INSTRUMENTO FINANCIERO EN EL ÁREA DE  
COBRANZAS DE LA EMPRESA”**



## 5.1 Fundamentos de la propuesta

En la actualidad muchas de las micro y pequeñas empresas del país manejan el control de sus cuentas por cobrar de manera informal o anticuada. La propuesta denominada Mejora del control interno y uso de instrumento financiero en el área de cobranzas de la empresa, se basa en mejorar el control interno del área mencionada, en cuanto al uso de dichos instrumentos en el mercado en el que se desenvuelve. Según Núñez (2010) nos dice que los instrumentos financieros durante el siglo pasado solo tenían una perspectiva pequeña, pero en la actualidad las empresas alrededor del mundo no solo buscan obtener financiamiento a un menor costo sino que también buscan obtener mejores ventajas competitivas en el ámbito contable, regulatorio y especialmente en el tributario.

Una empresa es creada con el fin de generar utilidades, pero para que estas existan debe primero generarse una venta o prestación de servicios. En la actualidad, ceder un crédito es de vital importancia para la economía y para el desarrollo de la entidad que la concede; ya que su utilización adecuada genera muchos beneficios como el aumento del volumen de ventas, hace más productivo el capital, acelera la rotación de inventario y/o producción, genera más fuentes de empleo, eleva el consumo, etc.

Pero luego de la cesión de créditos a los clientes, se acarrea otro problema fundamental para la empresa, ya que este afecta directamente la liquidez de la misma; el proceso de cobranza y todo lo que conlleva realizar el cobro con éxito es un inconveniente en ciertos casos. Muchas veces los clientes no cumplen con los compromisos de pago acordados al otorgarles el crédito, por lo que a su vez arrastran una falta de liquidez en la empresa y por consiguiente incumplimiento con los acreedores de la empresa. Ya que como sabemos todo es un círculo operativo en el mercado, se vende para cancelar deudas y nos endeudamos para seguir vendiendo,

Por este motivo podemos decir que un instrumento financiero puede brindar mayores opciones en el proceso de cobranzas de la empresa y por consiguiente mejorar la liquidez de esta. Ya que al tener opciones para ofrecer al cliente respecto a sus formas de pago, será más accesible la oportunidad de acelerar las negociaciones con ellos, se establecerán mejores relaciones comerciales y de esta manera la empresa podrá aumentar sus ventas y ganancias.

La presente propuesta busca primero establecer criterios adecuados para el manejo del control interno en el proceso de cesión de créditos que se brindan a los potenciales deudores, basado en la confianza que se tiene en el cliente y sobre el cual está basado el crédito; así también sugerir a la gerencia que conceda capacitación al personal encargado de las áreas de crédito y cobranzas para reformar los procesos que siguen.

Además se presentará un sencillo manual de procedimientos de cobranza donde se estudiarán ciertos instrumentos financieros los cuales servirán como herramienta alternativa para acelerar las operaciones de cobranzas, y así obtener liquidez de manera más rápida en la empresa. Al observar más opciones o métodos de cobranza estas se realizarán con mayor rapidez, obteniendo liquidez y mejorando las demás áreas de la empresa.

Esta propuesta ayudará a la empresa a acelerar los procesos de cobranza por cuentas “morosas” y las que estén rumbo a eso. También brindará a los clientes de la empresa una variedad de opciones de pago de sus cuentas que generen con la empresa. Esto beneficiará a ambas partes, ya que las relaciones comerciales entre ambos serán más formales y con garantía.

## **5.2 Objetivos de la propuesta**

Establecer un proceso de evaluación para el otorgamiento de crédito a los potenciales clientes.

Establecer un proceso de cobranza optima utilizando un instrumento financiero.

Presentar opciones para obtener mayor liquidez a través del uso de instrumentos financieros.

Sugerir el uso de un determinado instrumento financiero para mejorar el proceso de cobranza.

## **5.3 Problema**

El diagnóstico final obtenido de la recopilación de datos a través de las encuestas y entrevista realizadas al personal con conocimiento en el área de ventas, crédito y cobranza, además de personal administrativo y contable; se ha determinado que el principal problema en la empresa es la falta de capacitación y orientación para realizar la cesión de créditos y las cobranzas de manera efectiva.

Esto se refleja en el comportamiento que demuestra que el personal del área de cobranzas quienes manifiestan tener un nivel medio de interés en cuanto a los valores éticos y morales que se imparten en el área por parte de la empresa, pues son los mismos colaboradores quienes se auto-motivan para sacar adelante el trabajo que realizan.

A esto se suma la falta de control en los procesos de cobranzas, pues estos no se encuentran soportados en medios informáticos, lo que no ayuda a realizar las tareas de manera óptima. Solo se utilizan herramientas básicas, pues la empresa no controla debidamente al área en mención. No brinda actualizaciones respecto a las funciones que

deben realizar, esto sumado a la falta de herramientas y recursos, el personal hace lo posible por realizar de la mejor manera sus actividades.

Todos estos problemas no son observados por la gerencia debido a la falta de control, lo que afecta directamente el manejo de las demás áreas de la empresa. Pues se debe tener en cuenta que el rendimiento del área de cobranzas, hará que se realicen de manera adecuada otras áreas como la de ventas y créditos, la de almacén y sobre todo la de tesorería, quien podrá cumplir con las obligaciones de la empresa de manera oportuna.

Estos inconvenientes de control también se observan en el área de ventas y crédito, pues estos mismos son los que evalúan al potencial cliente deudor, no hay un manejo específico de evaluación al cliente, así como coordinar los plazos, los intereses y los medios de pago. Al hacer falta estas actividades los créditos son otorgados de manera intuitiva y confiando solo en la buena fe del cliente. Por lo que no se tiene la total garantía que cumpla con lo pactado.

Por otro lado, la carencia de una alternativa de medios de cobro hace que nuestros clientes deudores, en algunos casos “morosos” no realicen oportunamente los pagos pactados, esto sumado a que las actividades que realiza el personal del área de cobranzas son básicas no generan los mejores resultados a la empresa.

Finalmente, se puede decir que las tareas del área de cobranzas no son óptimas debido a la falta de opciones y herramientas para realizar los cobros, lo que directamente afecta la liquidez de la empresa, que hace que no se puedan cumplir con eficacia las obligaciones de la empresa con sus empleados, proveedores y la misma administración tributaria.

#### **5.4 Justificación**

Damat S.R.L. es una mediana empresa que se podría decir aun trabaja de manera “informal”, pues no ha establecido procedimientos para las actividades de las áreas que la compone, sobre todo el área de ventas, crédito y cobranzas; que se puede decir son la base de una entidad. Existen muchas empresas del rubro que ya están atreviéndose a utilizar medios financieros para realizar sus operaciones comerciales, perdiendo así el temor de involucrarse en este mundo financiero que cada vez abarca más mercados.

Esta propuesta permitirá a la empresa establecer ciertos procedimientos para mejorar las áreas de crédito y cobranzas utilizando el más adecuado instrumento financiero. Primero evaluando de manera óptima a sus potenciales deudores, y luego una vez establecido el crédito, otorgándoles opciones diversas para realizar sus pagos. Además de establecer diversos procedimientos de gestión y utilización de herramientas que aseguren los objetivos planteados por el negocio de forma mensual.

Finalmente, se propondrá la mejor alternativa en cuanto a instrumentos financieros para que la empresa emplee y así pueda lograr acelerar la rotación de cuentas por cobrar, la liquidez de la misma y por ende el oportuno cumplimiento de las obligaciones con terceros.

#### **5.5 Resultados esperados**

La propuesta del uso de instrumentos financieros en la empresa dará como resultado que la empresa Damat S.R.L. utilice como medio de financiamiento y liquidez los instrumentos financieros como lo son la factura negociable y la letra de cambio, pues actualmente en la empresa no se maneja ninguna herramienta parecida. Para esto en el presente trabajo se le

brinda la información idónea y necesaria para el reconocimiento, requisitos, gastos y/o costos en los que incurrirá para aplicar lo propuesto.

Logrando que el personal del área de cobranzas pueda ejercer con mayor eficacia sus funciones, obteniendo con rapidez la cancelación de las cuentas por cobrar a los clientes habituales y/o que se encuentren en la condición de “morosos”, todo esto será posible a través de un intermediario que este caso será una entidad financiera como el banco. Logrando obtener mayor liquidez en la empresa.

El uso de los instrumentos financieros también dará como resultado que el colaborador del área de cobranzas se sienta con la capacidad de comunicarse asertivamente con el cliente, pues estará brindado opciones de pago que originará llegar a un buen acuerdo con este. Además de conocer y emplear técnicas de cobranzas nuevas y que solucionan el problema, lo que hará que se sientan motivados para lograr los objetivos planteados.

Asimismo, el uso de nuevas herramientas de cobranza será de gran utilidad para optimizar el tiempo de gestión de cobro, además de otorgar visibilidad en el desempeño de cada integrante del área, así como el avance de la empresa en el mercado. También facilitara la planificación mensual y diaria de las actividades del personal del área.

Por último, la propuesta de herramientas para mejorar la gestión del área de cobranzas influirá también en el desempeño del personal de las demás áreas, como el área de ventas, créditos, almacén y toda la organización en sí.

## 5.6 Plan de Actividades

La propuesta de la presente investigación se orienta a brindar ciertos criterios de ayuda en las decisiones y operaciones que realiza la empresa Damat S.R.L para la cesión de créditos en sus ventas, el posterior proceso de cobranzas, y además recomendar el más adecuado instrumento financiero.

En paralelo a la recomendación brindada también se sugiere buscar un medio de capacitación para el personal del área de cobranzas, pues según el diagnóstico de nuestro trabajo de campo, los trabajadores en general solicitan estar actualizados para poder realizar de manera óptima su trabajo, y así poder lograr mejores resultados.

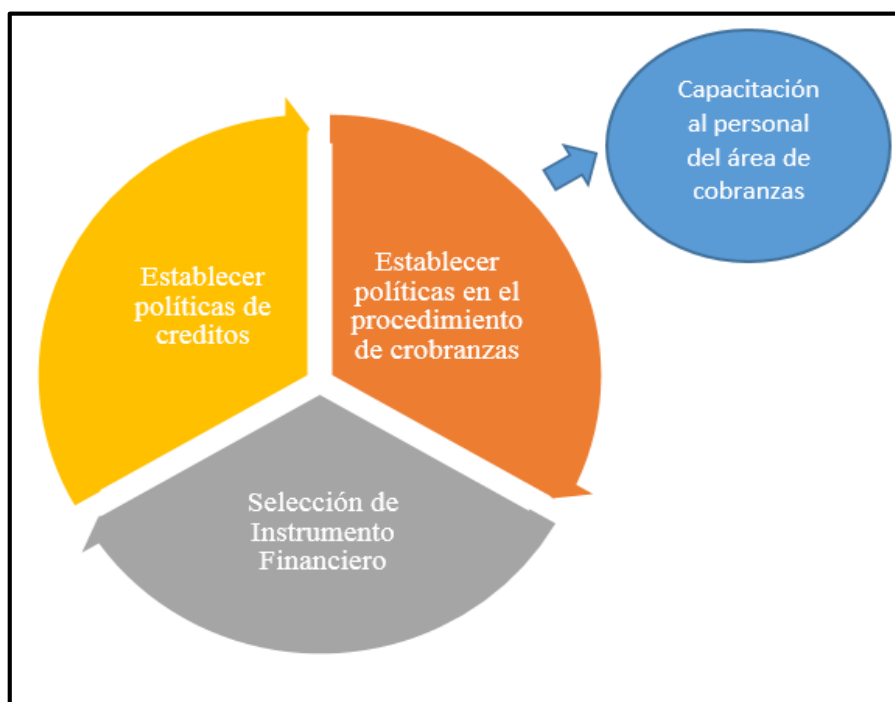


Figura 13. Esquema de la propuesta.

Elaboración propia.

La figura 13 muestra los tres cimientos que brindara ayuda para mejorar los principales inconvenientes en la empresa Damat S.R.L.

### **Establecer políticas de crédito**

Estas políticas tienen como finalidad principal establecer una forma clara y precisa de la cesión de créditos a los futuros deudores. Las políticas son pautas para orientar la operación, son juicios, lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre problemas que ocurren en la empresa. En este sentido, estas políticas son criterios generales de ejecución que ayudan con el logro de los objetivos. Además se debe tener en cuenta que en comparación con las reglas, que son mandatos precisos y estrictos, las políticas son flexibles.

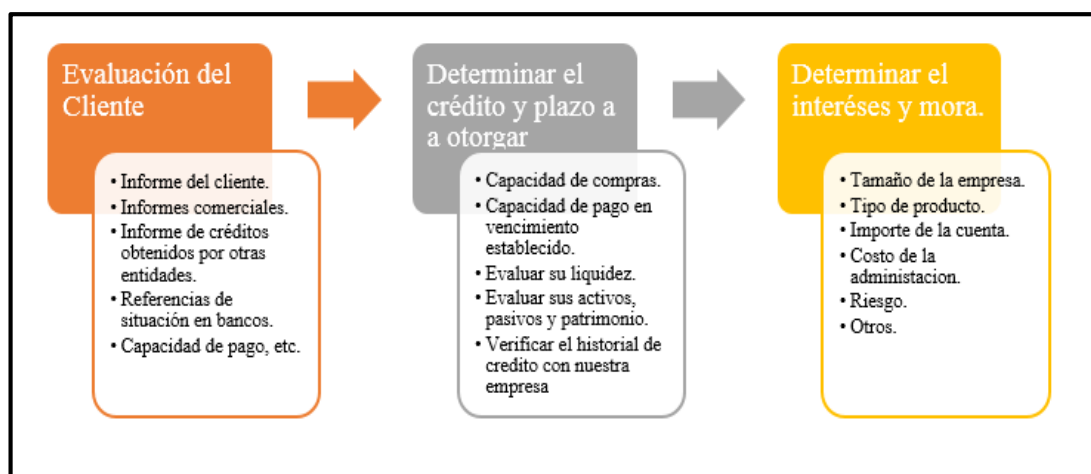
Sea cual sea el giro de negocio de una empresa, si esta realiza ventas al crédito deberá establecer y mantener actualizada una política de crédito, a fin de que las decisiones individuales en este aspecto sigan un esquema consistente con las finalidades y políticas globales. Estas políticas son importantes pues facilitan la delegación de autoridad, motivan y estimulan al personal, evitan pérdidas de tiempo al evitar preguntas innecesarias, brindan un margen de libertad para tomar decisiones, ayudan para lograr los objetivos de la empresa, indica al personal como debe actuar en sus operaciones y facilitan en la inducción del nuevo personal que llegue al área.

Las políticas servirán de guía para determinar cómo manejar diferentes tipos de problemas, pero no ofrecerán una solución definitiva. Pueden presentar varias soluciones y es donde el trabajador del área tendrá la libertad de ejercitar su criterio. Aunque las políticas pueden ser aplicadas a la mayoría de las situaciones en un largo periodo, hay excepciones.

Las políticas se deberán establecer por escrito, debe ser clara y precisa, deberá darse a conocer en todos los niveles, revisarse periódicamente, ser razonable y aplicable a la



práctica, debe ser flexible y sobretodo debe estar acorde con los objetivos generales de la empresa.



*Figura 14.* Políticas de Crédito.

Elaboración propia.

La figura 14, muestra algunos puntos a considerar para establecer las políticas de crédito en la empresa.

### **Establecer políticas en el procedimiento de cobranzas**

Estas políticas en el área de cobranzas ayudaran a mejorar la efectividad de los procesos que se realizan, para lograr un cobro exitoso y oportuno. Además, se debe tener en cuenta que los procedimientos de cobranza deben ser anticipados y planeados deliberadamente de modo que sigan una serie de pasos o etapas en forma regular y ordenada, porque el propósito de un buen procedimiento de cobranza es la maximización del cobro y minimización de las pérdidas de cuentas por cobrar.

El manejo de las cuentas por cobrar no es una tarea sencilla, por esto Brachfield (2005) nos dice que las políticas de cobranza sirven para consolidar criterios, evitar arbitrariedades, al momento de reclamos, simplificar los trámites de cobro, establecer las prioridades y determinar las normas de comportamiento que deben asumir los encargados de gestionar los impagados (p. 147).

Un buen trabajo de cobranzas y un adecuado control de las cuentas por cobrar, se lleva siempre que se tenga un estricto registro de las cuentas que permanecen sin cancelar, verificando el tiempo que se encuentran en esta situación y si exceden del plazo normal de tiempo o esta aun dentro del plazo determinado por la empresa. Este control se debe realizar mes a mes o en periodos menores de tiempo, para poder evaluar continuamente en qué situación se encuentran las cuentas pendientes de cobro.

La antigüedad de las cuentas se deben reclasificar: primero las cuentas que están dentro de los términos y no están vencidas, las de 1 a 30 días de vencimiento, las de 30 a 60, las de 60 a 90, y así sucesivamente. Con esta información la empresa podrá determinar las decisiones a seguir para lograr cobrar la cuenta.

Otro aspecto importante al establecer las políticas de cobranza radica en determinar cuándo y cómo se hará el primer esfuerzo de cobro. Esto es, cuánto tiempo después de la fecha de vencimiento las cuentas “morosas” se convierten en una incertidumbre. El intervalo determinado puede ser de una semana, quince días, o en ciertos casos, de un periodo mayor. Si la cuenta del cliente no se recupera dentro de este plazo establecido, se iniciara un seguimiento de cobranzas, donde se le tendrá que enviar un segundo requerimiento de pago y los subsecuentes, en caso que los primeros esfuerzos no hayan tenido éxito en la liquidación de la cuenta.

En todo este proceso se deberá tener en cuenta las distancias físicas con los clientes deudores, los problemas de comunicación, el tiempo para la entrega de alguna notificación y/o recordatorios de pago, el personal que deberá encargarse de hacer el seguimiento donde podría llegar a un acuerdo con el cliente especificando un periodo prudente para que este cumpla con el compromiso.

Si después de ciertos intentos para liquidar la deuda, no se ha logrado conseguir un resultado positivo; deberán tomar ciertas medidas que pueden llegar hasta el aspecto legal, o en todo caso lo que la presente investigación sugiere antes de esta última instancia es utilizar un instrumento financiero como medio para llegar a una posible solución, donde la deuda pasaría a asumirla una entidad financiera y ya no la misma empresa deudora, de esta manera se conseguiría saldar las cuentas con rapidez y además obtener la liquidez que estamos dejando de recuperar.

Al utilizar un instrumento financiero la empresa tendrá como acción adicional que evaluar cuál de estos podría ser el que le brinde mayores beneficios y además menores costos, pues una entidad financiera tendrá que cobrar sus comisiones e intereses, para esto en la presente investigación se presenta una evaluación de ciertos instrumentos financieros para poder elegir el más adecuado a sus necesidades.

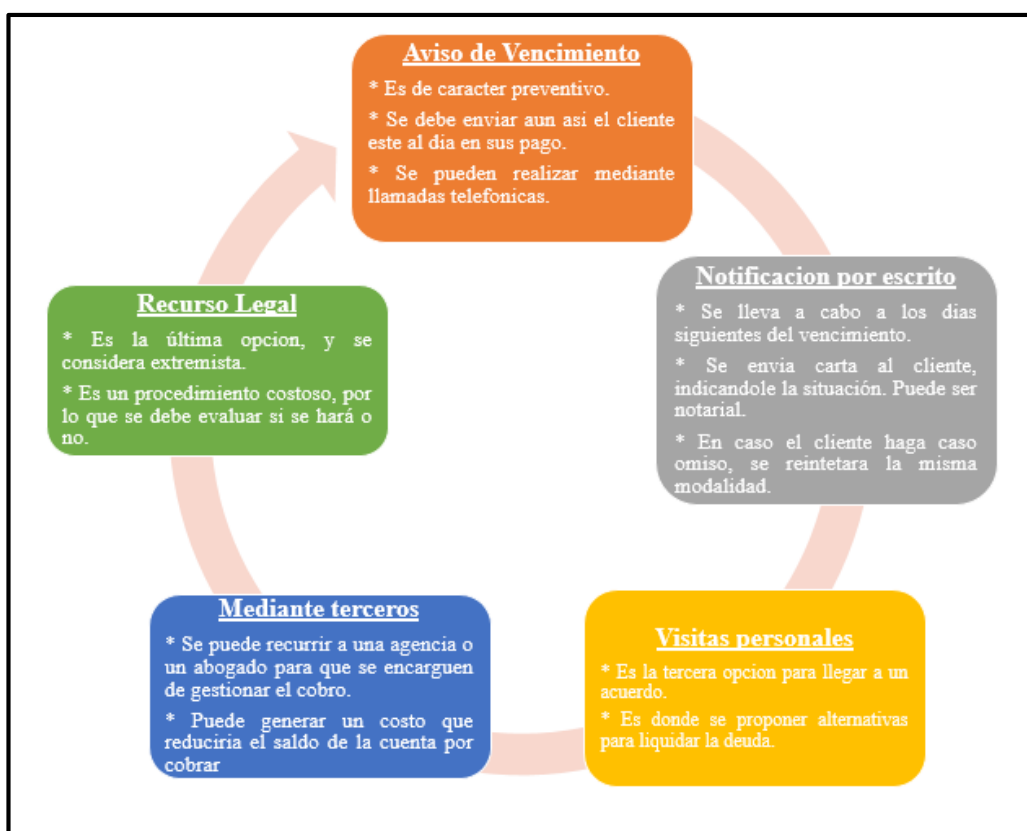


Figura 15. Pasos para el procedimiento de cobranzas.

Elaboración propia

## **Selección de instrumento financiero**

La presente propuesta esta orienta a mostrar algunos instrumentos financieros más utilizados en el mercado por pequeñas empresas, los cuales ayuden a mejorar la rotación de liquidez de la misma a su vez mejorar, reorganizar y acelerar el manejo del proceso de cobranzas que actualmente la entidad está utilizando.

Después de presentar algunos criterios para reorganizar los procesos de cesión de créditos y el manejo del proceso de cobranzas, en este punto se muestra un pequeño análisis entre dos bancos comerciales, el Banco de Crédito del Perú con el que trabajamos actualmente y el Banco Interbank que nos servirá como referencia para comparación de beneficios y características de los instrumentos financieros que se desean sugerir.

Los instrumentos financieros a comparar en la presente investigación son los también denominados títulos valores que son la letra de cambio y la factura negociable, los cuales son documentos más conocidos y utilizados por las pequeñas y grandes empresas. Estos documentos al ser más conocidos entre comerciantes y clientes, serán aplicados en la empresa con mayor facilidad y sin mucho temor a una acción nueva para nuestros clientes, pues muchos de ellos ya podrían estar trabajando con estos documentos con otros de sus proveedores.

En el punto 5.7 de la presente investigación se muestra un cuadro comparativo de los instrumentos mencionados con los datos de los bancos también mencionados.

### **5.7 Evidencias**

En este punto se realizó un breve análisis y comparación de los instrumentos financieros mencionados en el punto anterior, con la finalidad de poder elegir la opción más

recomendable para la empresa, para implantarla como una herramienta de cobranza y cumplir con los objetivos del área.

Se mencionaron los beneficios, características, requisitos, etc. donde podremos observar con mayor detenimiento lo ofrecido por estas entidades, para optar por la más razonable y conveniente. Además se realizó un cuadro de comparación de tasas y comisiones que cobran los bancos.

Por último, se presentó un ejemplo utilizando un comprobante por cobrar de la empresa en estudio donde aplicaremos uno de los instrumentos y donde se podrá observar que tan rentable o beneficioso sería utilizar lo propuesto.

<b>LETRA DE CAMBIO</b>		
	<b>BCP</b>	<b>INTERBANK</b>
<b>Beneficios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Permite acceder a un financiamiento rápido garantizado por la cobranza de las letras.</li> <li>* Permite delegar al BCP la cobranza y administración física de las letras.</li> <li>* Permite obtener en cualquier momento información completa sobre el estado de su cartera de letras a través de Telecrédito o la Web de Letras.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Obtén liquidez inmediata. Abonamos el importe de la letra menos el interés correspondiente al plazo negociado.</li> <li>* Tus aceptantes podrán cancelar, amortizar o renovar sus compromisos de pago en nuestra red de tiendas a nivel nacional o en la Banca por Internet para Empresas.</li> </ul>

	<p>*Dispone de toda nuestra red de Agencias a nivel nacional para presentar sus letras y sus aceptantes para el pago de las mismas.</p> <p>* La tasa de financiamiento puede ser definida en base al riesgo del aceptante de la letra</p>	<p>* Puedes enviar la información de tus letras a ser descontadas y visualizar el estado de tus operaciones vía nuestra Banca por Internet para Empresas.</p>
<b>Características</b>	<p>* Las letras endosadas a favor del BCP son calificadas por su Funcionario de Negocios.</p> <p>* El importe abonado por las letras considera el descuento correspondiente a la tasa de interés asignada.</p> <p>* El adelanto de dinero se abona directamente en la Cuenta Corriente del cliente, neto de intereses.</p>	<p>* Nos encargamos de protestar tus letras luego de 8 días de vencimiento de las mismas.</p>
<b>Requisitos</b>	<p>* Firmar el convenio solicitado por el BCP.</p> <p>* Contar con una Cuenta Corriente BCP.</p>	<p>* Tener una Cuenta Corriente activa en Interbank.</p> <p>* Contar con una Línea de Descuento aprobada en Interbank.</p>

	<p>* Para cada descuento, se requiere la calificación previa de los aceptantes de las letras.</p> <p>* Se requiere la asignación de una línea de crédito.</p>	<p>* Presentar los siguientes documentos: Contrato Marco de Descuento y Cobranza de Documentos firmado, y Planilla de Documentos.</p>
--	---	---

**Cuadro 2.** *Comparativo Letra de cambio por banco* **Fuente:** *Web BCP e Interbank*

En el cuadro 2 se puede observar que los beneficios, características y requisitos expuestas por ambas entidades son muy parecidas, por lo que estos datos no son suficientes para tomar la decisión de con cuál de ellas se podría trabajar.

<b>FACTURA NEGOCIABLE</b>		
	<b>BCP</b>	<b>INTERBANK</b>
<b>Beneficios</b>	<p>* Liquidez: El BCP le adelanta el monto de sus facturas brindándole la liquidez que necesites.</p> <p>* Gestión de cobranza: El BCP se encarga de la cobranza de las facturas enviando los avisos correspondientes al obligado con la información necesaria para que pueda realizar el pago.</p>	<p>* Obtén liquidez inmediata. Abonamos el importe de la factura menos el interés correspondiente al plazo negociado.</p> <p>* Tus aceptantes podrán cancelar, amortizar o renovar sus compromisos de pago en nuestra red de tiendas a nivel nacional o</p>

	<p>* Cobertura: Puede disponer de toda nuestra red de Oficinas a nivel nacional para la presentación de sus facturas y en el caso de sus clientes (obligados), para el pago de las mismas.</p> <p>* Información: Podrá obtener información completa sobre el estado de su cartera de documentos a través de nuestros canales electrónicos: Web de Letras y Facturas, y Telecrédito Web. Se enviará también los dietarios con la información de los movimientos de su cartera de documentos.</p>	<p>en la Banca por Internet para Empresas.</p> <p>* Puedes enviar la información de tus letras a ser descontadas y visualizar el estado de tus operaciones vía nuestra Banca por Internet para Empresas.</p>
<b>Características</b>	<p>* La Factura Negociable es una tercera copia obligatoria en los comprobantes de pago impresos y/o importados -facturas comerciales y recibos por honorarios- que tendrá calidad y efectos de título valor de modo</p>	<p>No hay información en su página Web.</p>



	<p>que cuente con características que permitan su negociación/transferencia a terceros, cobro, protesto y ejecución en caso de incumplimiento. La Factura Negociable puede ser física o electrónica.</p> <p>* Se puede transferir por endoso y tiene mérito ejecutivo por lo que permite un rápido proceso judicial de cobro ante el incumplimiento del deudor/comprador.</p> <p>* Su emisión es obligatoria para todas las empresas según lo indicado por la Resolución N°211-2015/Sunat (vigente a partir del 01 de septiembre de 2015)</p> <p>* No tiene efectos tributarios.</p>	
<b>Requisitos</b>	* Contar con una Cuenta Corriente en el BCP.	* Tener una Cuenta Corriente activa en Interbank.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Contar con una línea de crédito de Descuento.</li> <li>* Firmar el convenio de línea.</li> <li>* Que la factura cumpla con los requisitos de ley para ser título valor.</li> <li>* Aprobación crediticia de las facturas negociables por parte de su Funcionario de Negocios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Contar con una Línea de Descuento aprobada en Interbank.</li> <li>* Presentar los siguientes documentos: Contrato Marco de Descuento y Cobranza de Documentos firmado, y Planilla de Documentos.</li> </ul>
--	---	--

**Cuadro 3.** *Comparativo Factura negociable por banco. Fuente: Web BCP e Interbank*

<b>COMISIONES Y TASAS</b>		
<b>MN</b>	<b>BCP</b>	<b>INTERBANK</b>
<b>Tasas S/.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* De descuento → 32 %</li> <li>* Interés compensatorio → 25%</li> <li>* Interés moratorio → 10%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* De descuento → 44.92%</li> <li>* Interés compensatorio → 44.92%</li> <li>* Interés moratorio → 19.56%</li> </ul>
<b>Comisiones S/.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Por traslado de fondos → 0.50%</li> <li>* Por protesto → 2.00%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Por traslado de fondos → 0.50%</li> <li>* Por protesto → 2.00%</li> </ul>
<b>Portes</b>	* S/. 3.50	* S/. 3.50

**Cuadro 4.** *Comparativo tasas por banco*

*Fuente: Web BCP e Interbank*

En el cuadro 4 se puede observar que la diferencia entre las tasas de un banco y otro son muy altas, prácticamente hasta se puede decir que el segundo banco cobra el doble de lo que cobra el primer banco tomado como referencia, por lo que si se considerara esta opción de instrumento financiero a primera vista se escogería el primer banco que es el BCP.

Luego de revisar las características, beneficios, requisitos, comisiones y tasas de los instrumentos financieros más conocidos y utilizados por las pequeñas empresas, se vio más factible recomendar el uso de la factura negociable en la empresa en investigación; pues esta ya se encuentra en vigencia debido a lo señalado en la Ley N° 29623 – Ley que promueve el financiamiento a través de la factura comercial, la cual tiene como objetivo “promover el acceso al financiamiento a los proveedores de bienes o servicios a través de la comercialización de facturas comerciales y recibos por honorarios”; la cual facilita el acceso al financiamiento en un corto plazo, obteniendo así capital de trabajo sin necesidad de endeudarse.

Con lo señalado en el párrafo anterior, se podría negociar las facturas negociables con el Banco, con la finalidad de cobrar por adelantado el monto pendiente de pago y no esperar el plazo pactado con el cliente, así obtener liquidez en menores tiempos y poder lograr ser una empresa más competitiva. Actualmente, contamos con la tercera copia “factura negociable” que las mismas imprentas entregan. Para proceder con venta de la factura negociable se deben seguir los siguientes pasos:

### **Paso 1: Imprimir la factura negociable**

Este procedimiento lo realiza la imprenta autorizada por la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (Sunat), quienes están obligadas a incorporar en el juego de facturas una tercera copia llamada “factura negociable”

**Paso 2: Completar factura negociable**

Cuando se venda un bien o servicio se debe llenar la factura negociable correctamente, indicando el monto, fecha de vencimiento y otros datos que aparecen en la factura.

**Paso 3: Entregar la factura negociable**

Se debe entregar la factura junto con el comprobante de pago, donde el cliente deberá sellar la tercera copia indicando la fecha en que la esta recepcionando.

**Paso 4: Endosar la factura negociable**

Para cobrar por adelantado se debe endosar la factura negociable y entregarla en un banco, una caja de ahorro o una empresa de factoring. Se debe comunicar al cliente sobre esta acción.

Se debe considerar que desde que la factura es entregada a la entidad financiera, el cliente previa comunicación, tiene 8 días hábiles para aceptarla o para hacer cualquier reclamo. Una vez transcurrido ese tiempo y no hay ninguna observación por parte del cliente, se asumirá automáticamente que la factura fue aceptada.

**Paso 5: Cobrar la factura negociable**

La entidad financiera realizará el abono del dinero por el monto de la factura negociable en una cuenta corriente que se le indique, previo descuentos por comisiones e intereses, siendo esta entidad quien se encargue de la cobranza ante el cliente.

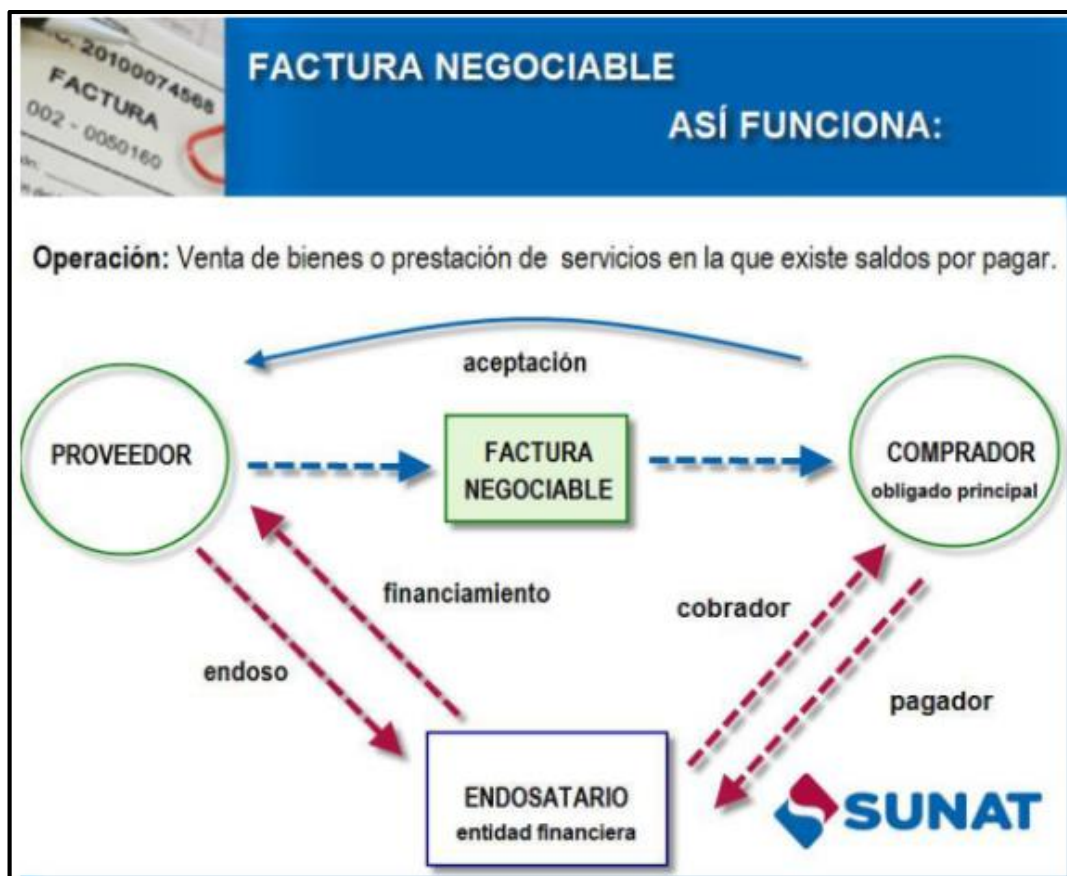


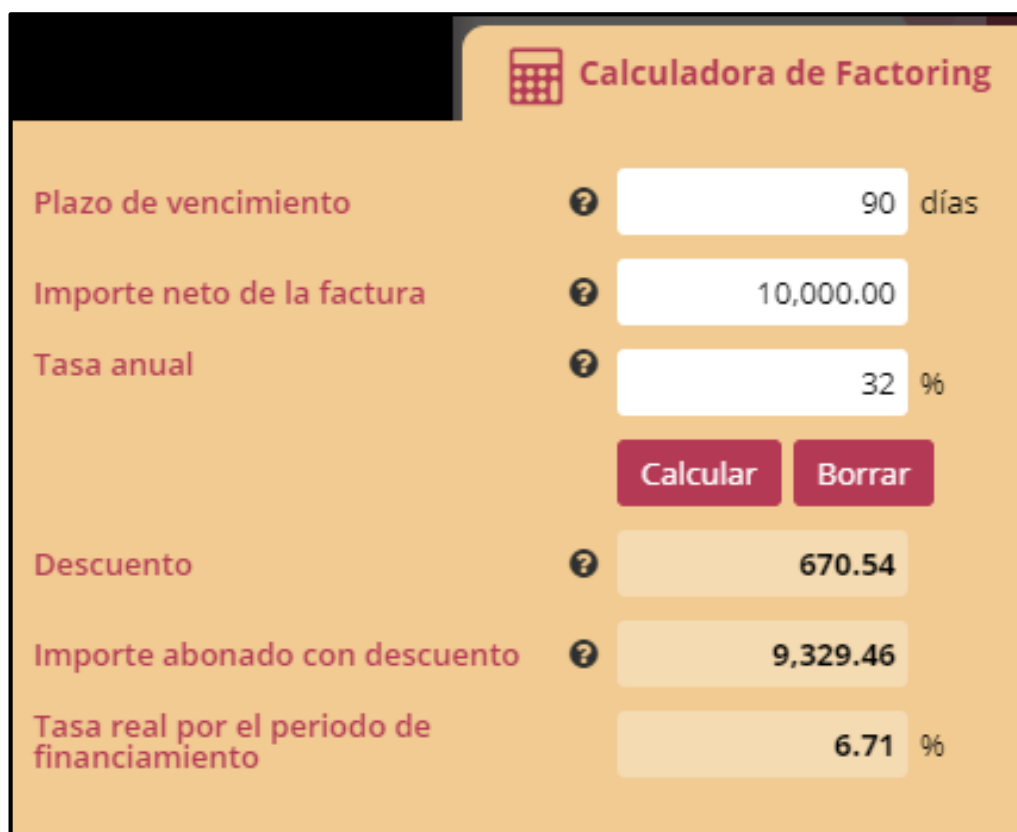
Figura 16. Procesos en el uso de la factura negociable.

### Ejemplo del uso de la factura negociable

Al realizar un pequeño cálculo de descuento por interés, en una factura por 10,000.00 soles, a 90 días, y con la tasa de interés que ofrece el Banco de Crédito que es de 32% Anual; el descuento por esta operación que nos hará el banco será de 670.54 soles. Para realizar este cálculo, se utilizó la web que el gobierno ha puesto a disposición de los interesados gratuitamente.

Si bien es cierto que al vender la factura negociable a una entidad financiera, tendremos que realizar un gasto por los interés y comisiones que cobra esta, y por ende obtendremos una liquidez inmediata, se deberá prever los precios de la mercadería que

estamos vendiendo, la cual deberá ser ligeramente incrementada, para poder así cubrir dichos intereses y gastos; y así la empresa no necesariamente se perjudique disminuyendo sus ganancias y/o utilidades.



Calculadora de Factoring

Plazo de vencimiento	?	<input type="text" value="90"/>	días
Importe neto de la factura	?	<input type="text" value="10,000.00"/>	
Tasa anual	?	<input type="text" value="32"/>	%
		<input type="button" value="Calcular"/>	<input type="button" value="Borrar"/>
Descuento	?	<input type="text" value="670.54"/>	
Importe abonado con descuento	?	<input type="text" value="9,329.46"/>	
Tasa real por el periodo de financiamiento		<input type="text" value="6.71"/>	%

Figura 17. Descuento en factura negociable. Fuente: <http://www.facturanegociable.gob.pe/>

## 5.8 Presupuesto

Actividad a realizar	Encargado	Medida	Precio S/.
<b>Manual de Procedimientos de ventas y créditos</b>			
Recopilar información.	1 Administrador	1 honorario	500.00
Elaborar un borrador de diagrama de flujo	1 Administrador	1 honorario	400.00
Revisar el diagrama de flujo (con los involucrados)	1 Administrador	1 honorario	250.00
Elaborar el procedimiento	1 Administrador	1 honorario	950.00
Revisar y corregir el procedimiento (por parte del elaborador)	1 Administrador	1 honorario	0.00
Revisar y autorizar el procedimiento (por las personas autorizadas)	1 Administrador	1 honorario	350.00
Hacer correcciones finales	1 Administrador	1 honorario	250.00
<b>Subtotal S/.</b>			<b>2,700.00</b>
<b>Manual de Procedimientos de cobranza</b>			
Recopilar información.	1 Administrador	1 honorario	500.00
Elaborar un borrador de diagrama de flujo	1 Administrador	1 honorario	400.00
Revisar el diagrama de flujo (con los involucrados)	1 Administrador	1 honorario	250.00
Elaborar el procedimiento	1 Administrador	1 honorario	950.00

Revisar y corregir el procedimiento (por parte del elaborador)	1 Administrador	1 honorario	0.00
Revisar y autorizar el procedimiento (por las personas autorizadas)	1 Administrador	1 honorario	350.00
Hacer correcciones finales	1 Administrador	1 honorario	250.00
<b>Subtotal S/.</b>			<b>2,700.00</b>
<b>Recopilación de información para implementar el uso de instrumentos financieros</b>			
Ir a los bancos a solicitar información	1 Asistente Contable	Movilidad y tiempo	80.00
Estudio y análisis de beneficios y ventajas que ofrecen los bancos	1 Asistente Contable	Horas laborales	80.00
Elaboración de modelo para el uso de un instrumento financiero.	1 Asistente Contable	Horas laborales	200.00
Otros			400.00
<b>Subtotal S/.</b>			<b>760.00</b>
<b>Total General S/.</b>			<b>6,160.00</b>

**Cuadro 5.** Costo de implementación*Fuente:* Elaboración propia



## 5.9 Diagrama de Gantt

ACTIVIDADES A REALIZAR	SEMANA 1			SEMANA 2			SEMANA 3			SEMANA 4			SEMANA 5		
	DIA 1	DIA 2	DIA 3	DIA 4	DIA 5	DIA 6	DIA 7	DIA 8	DIA 9	DIA 10	DIA 11	DIA 12	DIA 13	DIA 14	DIA 15
<b>Manual de Procedimientos de ventas y créditos</b>															
Recopilar información.	■														
Elaborar un borrador de diagrama de flujo	■														
Revisar el diagrama de flujo (con los involucrados)		■													
Elaborar el procedimiento			■												
Revisar y corregir el procedimiento (por parte del elaborador)			■												
Revisar y autorizar el procedimiento (por las personas autorizadas)				■											
Hacer correcciones finales					■										
<b>Manual de Procedimientos de cobranza</b>															
Recopilar información.						■									
Elaborar un borrador de diagrama de flujo						■									
Revisar el diagrama de flujo (con los involucrados)							■								
Elaborar el procedimiento								■							
Revisar y corregir el procedimiento (por parte del elaborador)								■							
Revisar y autorizar el procedimiento (por las personas autorizadas)									■						
Hacer correcciones finales										■					
<b>Recopilación de información para implementar el uso de instrumentos financieros</b>															
Ir a los bancos a solicitar información											■				
Estudio y análisis de beneficios y ventajas que ofrecen los bancos												■			
Elaboración de modelo para el uso de un instrumento financiero.													■		
Otros														■	■

### 5.10 Flujo de caja en un plazo de cinco años considerando tres escenarios

FLUJO DE CAJA					
RUBROS	513.41%	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
<b>INGRESOS</b>	<b>S/2,990,113.22</b>				
Ventas al contado	526,178.00	684,031.00	889,240.00	1,156,012.00	1,502,816.00
Ventas al crédito	789,266.00	1,026,046.00	1,333,860.00	1,734,018.00	2,254,223.00
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>1,315,444.00</b>	<b>1,710,077.00</b>	<b>2,223,100.00</b>	<b>2,890,030.00</b>	<b>3,757,039.00</b>
<b>EGRESOS</b>					
Implementación de políticas	6,160.00				
Compra de mercaderías	1,052,355.00	1,368,062.00	1,778,480.00	2,312,024.00	3,005,631.00
Gastos de venta	35,517.00	46,172.00	60,024.00	78,031.00	101,440.00
Gastos administrativos	20,916.00	27,190.00	35,347.00	45,951.00	59,737.00
Tributos	20,126.00	26,164.00	34,013.00	44,217.00	57,483.00
<b>TOTAL EGRESOS</b>	<b>1,135,074.00</b>	<b>1,467,588.00</b>	<b>1,907,864.00</b>	<b>2,480,223.00</b>	<b>3,224,291.00</b>
<b>FLUJO DE CAJA ECONÓMICO</b>	<b>180,370.00</b>	<b>242,489.00</b>	<b>315,236.00</b>	<b>409,807.00</b>	<b>532,748.00</b>
Prestamos	16,312.00	21,205.00	27,566.00	35,836.00	46,587.00
Intereses	2,647.00	3,442.00	4,474.00	5,816.00	7,561.00
<b>FLUJO DE CAJA FINANCIERO</b>	<b>161,411.00</b>	<b>217,842.00</b>	<b>283,196.00</b>	<b>368,155.00</b>	<b>478,600.00</b>
<b>SALDO DE CAJA ACUMULADO</b>	<b>161,411.00</b>	<b>379,253.00</b>	<b>662,449.00</b>	<b>1,030,604.00</b>	<b>1,509,204.00</b>

Tir  
Van S/.

**Cuadro 6.** *Flujo Optimista*

**Fuente:** *Elaboración propia*

## FLUJO DE CAJA

RUBROS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
<b>INGRESOS</b>					
Ventas al contado	404,752.00	485,702.00	582,842.00	699,410.00	839,292.00
Ventas al crédito	607,128.00	728,554.00	874,265.00	1,049,118.00	1,258,942.00
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>1,011,880.00</b>	<b>1,214,256.00</b>	<b>1,457,107.00</b>	<b>1,748,528.00</b>	<b>2,098,234.00</b>
<b>EGRESOS</b>					
Implementación de políticas	6,160.00				
Compra de mercaderías	809,504.00	971,405.00	1,165,686.00	1,398,822.00	1,678,587.00
Gastos de venta	27,321.00	32,785.00	39,342.00	47,210.00	56,652.00
Gastos administrativos	16,089.00	19,307.00	23,168.00	27,802.00	33,362.00
Tributos	15,482.00	18,578.00	22,294.00	26,752.00	32,103.00
<b>TOTAL EGRESOS</b>	<b>874,556.00</b>	<b>1,042,075.00</b>	<b>1,250,490.00</b>	<b>1,500,586.00</b>	<b>1,800,704.00</b>
<b>FLUJO DE CAJA ECONÓMICO</b>	<b>137,324.00</b>	<b>172,181.00</b>	<b>206,617.00</b>	<b>247,942.00</b>	<b>297,530.00</b>
Prestamos	12,547.00	15,057.00	18,068.00	21,682.00	26,018.00
Intereses	2,036.00	2,444.00	2,932.00	3,519.00	4,223.00
<b>FLUJO DE CAJA FINANCIERO</b>	<b>122,741.00</b>	<b>154,680.00</b>	<b>185,617.00</b>	<b>222,741.00</b>	<b>267,289.00</b>
<b>SALDO DE CAJA ACUMULADO</b>	<b>122,741.00</b>	<b>277,421.00</b>	<b>463,038.00</b>	<b>685,779.00</b>	<b>953,068.00</b>

Tir  
Van S/.

391.69%
S/ 2,006,861.78

**Cuadro 7.** Flujo Normal

**Fuente:** Elaboración propia

### FLUJO DE CAJA

RUBROS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
<b>INGRESOS</b>					
Ventas al contado	344,039.00	378,443.00	416,287.00	457,916.00	503,708.00
Ventas al crédito	516,058.00	567,664.00	624,430.00	686,873.00	755,560.00
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>860,097.00</b>	<b>946,107.00</b>	<b>1,040,717.00</b>	<b>1,144,789.00</b>	<b>1,259,268.00</b>
<b>EGRESOS</b>					
Implementación de políticas	6,160.00				
Compra de mercaderías	688,078.00	756,886.00	832,574.00	915,831.00	1,007,414.00
Gastos de venta	23,223.00	25,545.00	28,099.00	30,909.00	34,000.00
Gastos administrativos	13,676.00	15,043.00	16,547.00	18,202.00	20,022.00
Tributos	13,159.00	14,475.00	15,923.00	17,515.00	19,267.00
<b>TOTAL EGRESOS</b>	<b>744,296.00</b>	<b>811,949.00</b>	<b>893,143.00</b>	<b>982,457.00</b>	<b>1,080,703.00</b>
<b>FLUJO DE CAJA ECONÓMICO</b>	<b>115,801.00</b>	<b>134,158.00</b>	<b>147,574.00</b>	<b>162,332.00</b>	<b>178,565.00</b>
Prestamos	10,665.00	11,732.00	12,905.00	14,195.00	15,615.00
Intereses	1,731.00	1,904.00	2,094.00	2,304.00	2,534.00
<b>FLUJO DE CAJA FINANCIERO</b>	<b>103,405.00</b>	<b>120,522.00</b>	<b>132,575.00</b>	<b>145,833.00</b>	<b>160,416.00</b>
<b>SALDO DE CAJA ACUMULADO</b>	<b>103,405.00</b>	<b>223,927.00</b>	<b>356,502.00</b>	<b>502,335.00</b>	<b>662,751.00</b>

Tir	325.85%
Van S/.	S/1,489,314.54

**Cuadro 8.** Flujo pesimista

*Fuente:* Elaboración propia

### **5.11 Viabilidad económica de la propuesta**

Esta propuesta, es viable económicamente, por lo tanto es recomendable la utilización de la misma. Ya que el costo que genera implementar todo lo sugerido no es muy elevado, pues la empresa es una empresa mediana y con pretensiones de realizar una pequeña reestructuración a mediano plazo.

### **5.12 Validación de la propuesta**

La viabilidad de la propuesta fue realizada en la parte metodológica por el asesor docente de la universidad privada Norbert Wiener, el Mg. Fernando Alexis Nolazco Labajos, el cual asegura la viabilidad estándar de la presente propuesta aplicativa y de manera proyectiva.

Para la conformidad de la propuesta tenemos la aceptación del Mg. Henry Cárdenas Casado quien considera viable la aplicación y uso del instrumento financiero llamado factura negociable en la empresa, ya que esto mejorara el manejo del área de ventas, crédito y sobretodo la del área de cobranzas de la empresa, lo que además a su vez ayudara en la liquidez de la empresa, con el fin de cumplir con las obligaciones con terceros que se tiene de manera oportuna.

## **CAPÍTULO VI**

### **DISCUSIÓN**

La presente tesis titulada Instrumentos Financieros para el Control Interno del Área de Cobranzas en la Empresa Damat S.R.L., 2017 ha logrado finalizar adecuadamente el estudio de campo en la empresa y área señalada, donde se encontraron los problemas más saltantes como son la falta de control interno y manejo en las funciones de crédito y cobranzas, los cuales al no llevarse apropiadamente afectan la operación general de la empresa, ya que los resultados que alcanza el área de cobranzas involucra directamente a las demás áreas de la empresa. Además, de no contar con una manual de procedimientos para el área en estudio y la empresa en general.

En el proceso de investigación se evidencio que los componentes de control interno en el área de cobranzas, como lo son el ambiente de control no se maneja de manera eficiente, aunque por otra parte el personal del área en mención demuestran tener interés en impartir valores éticos y morales en la empresa; los resultados obtenidos en la encuesta aplicada nos arrojó que el 36.67% de los encuestados indican un nivel de deficiencia en el interés por la integridad, valores y funciones en la empresa, un 33.33% siente un interés regular y el 30% tiene un total interés por todo lo que se refiere a la integridad, perfiles de puestos y funciones en la empresa.

Estos resultados demuestran que el ambiente de control tiene que ser un factor importante en una entidad, como lo señala Fonseca (2011) que nos dice que el ambiente de control es la primera línea de defensa en la organización para mitigar los riesgos; ya que es una herramienta poderosa que opera en las personas y las orienta para hacer siempre lo correcto, es decir, respetar las leyes, regulaciones y normas internas dictadas por la entidad.

En la investigación también se evidencio que las funciones de los puestos de trabajo en la empresa no se encuentran bien definidos o diseñados por parte de la gerencia, y que es el mismo personal que labora en ella quien toma la iniciativa para mejorar su método de

trabajo y sus funciones, lo que en consecuencia crea de cierta manera un mejor clima laboral.

Además, al investigar la subcategoría actividades de control se observó que los colaboradores de la empresa consideran que esta se realiza de manera deficiente en un 36.67%, un elevado 50% considera que el manejo de esta subcategoría se realiza de manera regular, y solo un 13.33% indica que se realiza de manera eficiente; estos resultados nos demuestran que los controles implementados en el área de cobranzas para evaluar si sus actividades son eficiente y adecuado, no están siendo realizados de la mejor manera; esto se refleja por ejemplo en la falta de manejo con soportes informáticos para controlar las cuentas por cobrar de la empresa.

Esto, se debe a una falta de capacitación para el personal del área de cobranzas, quienes se encuentran limitados en sus funciones. Además, que la gerencia no realiza una evaluación de resultados del área, con lo que no pueden ver los inconvenientes y debilidades de esta, y tampoco realiza mejoras tecnológicas, que en la actualidad son de vital importancia en una entidad. Como lo indica Nolasco (2011), las actividades de control deberían comprender el establecimiento de políticas, procedimientos de control, u mecanismos de verificación de su cumplimiento. Al aplicar de manera adecuada lo que define el autor, la entidad irá por el mejor camino hacia el logro de sus objetivos.

Respecto al manejo del área de cobranzas específicamente, se corroboró que no hay un adecuado control interno, pues el resultado de las encuestas aplicadas arrojó que el 13.33% de los consultados indico que el nivel de control en el área mencionada se maneja de una forma deficiente, un gran 66.67% indico que se realiza de forma regular y solo el 20% indica que el control interno en el área de cobranzas se realiza de una manera eficiente.



Ante esta situación se puede decir que el manejo que se está realizando en la entidad actualmente no es el más propicio para que esta crezca; pues se sabe que el área de ventas y por ende de cobranzas de una empresa es el pilar de la misma, entonces se puede asegurar que el mal manejo de estas áreas afectan a las demás de manera indirecta.

Por ende, al presentar una falta de liquidez en la empresa se dejaría de cumplir de manera oportuna con las obligaciones ante terceros. Tal cual lo manifiesta Pérez (2016) que indica que la cobranza de los servicios prestados o los productos vendidos es esencial, el dinero obtenido sustenta su funcionamiento, si la empresa no cobra, no recibe los fondos que necesita para funcionar y para asumir sus propias obligaciones.

Lo mencionado en el párrafo anterior se genera debido a la falta de seguimiento y/o evaluación en las cuentas por cobrar, además que la manera en que se realizan el otorgamiento de créditos tampoco es la más adecuada, muchas veces al mismo cliente que aún tiene una cuenta pendiente por pagar se le sigue otorgando más créditos, lo que hace que en cierto momento el cliente se convierta en un “cliente moroso”.

En cuanto a las cuentas por cobrar el nivel de percepción que manifestaron los colaboradores de la empresa fueron los siguientes; el 13.33% considero que el control de las cuentas por cobrar se realiza de manera deficiente, un gran 56.67% indica que el control de esta subcategoría se realiza de manera regular, y el 30% de los encuestados indico que se realiza de manera adecuada. Este último porcentaje manifiesta que el control es bueno debido a que son los mismos colaboradores quienes ponen el mejor empeño para que las cuentas por cobrar sean realizadas con éxito.

Lo que sucede actualmente en el área, como los mismos trabajadores lo manifiestan, es porque para realizar las cobranzas solo se realizan tareas básicas, como llamadas telefónicas poco insistentes para cobrar, se envían correos electrónicos que muchas veces

no son respondidos, o visitas al cliente no planeadas las cuales no consiguen resultados positivos.

También, se observó que pese a la falta de pago por parte de ciertos clientes, estos siguen siendo compradores habituales de la empresa, por lo que se le sigue otorgando un crédito, lo que origina que la empresa aumente sus cuentas por cobrar en lugar de reducirlas. Pese a todo lo observado, la empresa no ha llegado hasta el momento a instancias judiciales para recuperar su cartera vencida, pues los procesos de estos son muy engorrosos e incluso traerían un mayor gasto que perjudicaría aún más a la empresa.

Chillida (2003) nos indica que una característica fundamental de las cuentas por cobrar es que el cobro del bien o servicio se encuentra diferido, pues la empresa ha otorgado a sus clientes un determinado tiempo para la cancelación desde la fecha de entrega del mismo. Pero, este hecho en algunas situaciones debe ser tratado con especial cuidado, ya que de las ventas al crédito pendientes de cobro deriva el incremento de riesgo en la parte financiera de la empresa. Desencadenando mayores gastos de cobranza e intereses, hasta probables cuentas que pasarían a ser incobrables por parte del cliente.

Debido a todo lo mencionado, en la presente investigación se propone implementar ciertas políticas y lineamientos en cuanto a la forma de ceder los créditos, donde se debe realizar una mejor y más exacta evaluación al cliente; determinar de manera formal los créditos y plazos a otorgar; y como medida de protección establecer un interés o mora en caso de incumplimiento por parte del cliente (Ver Figura 14).

En cuanto a cómo se maneja el proceso de cobranza los resultados arrojaron que un 23.33% de los encuestados considera que estos procesos se manejan de manera deficiente,

un gran 66.67% indico que se maneja de forma regular y solo un mínimo 10% opino que los procesos de cobranza se realizan con eficiencia. Para los entrevistados esto se debe fundamentalmente a la falta de capacitación al personal del área, también la falta de iniciativa por parte de la gerencia, pues los procesos que se realizan actualmente son los mismos que se hacían desde muchos años atrás en la entidad.

Para lograr un óptimo resultado en el procedimiento de cobranzas se debe llevar un adecuado control y registro de las cuentas por cobrar, teniendo en cuenta el tiempo que se encuentra como pendiente. Este control se debería realizar de manera mensual o en cortos periodos de tiempo. Para mejorar la actual situación de la empresa en el proceso mencionado, se deben tener estos bien definidos, como lo señala Guzmán que dice el proceso de cobranza efectiva se resume en solo tres pasos: Gestión telefónica, gestión domiciliaria, y cobranza judicial.

Debido a lo mencionado en párrafos anteriores, la presente investigación propone además unos pequeños pasos para el procedimiento de cobranzas, donde se señalan ciertos puntos relevantes a tratar con el cliente que tiene cuentas por pagar vencidas. Y así poder llegar a un acuerdo para poder concluir con la cobranza de una manera satisfactoria para ambas partes (Ver Figura 15).

Finalmente, al observar todo lo obtenido en el proceso e investigación se debe como primer paso reorganizar el control interno del área de cobranzas y de la entidad en general, pues un adecuado manejo en el control interno dará como positivos los resultados de las labores de la empresa. Como lo señala el informe del Sistema de Auditoria y Control, que define a un sistema de control interno como un conjunto de procesos, funciones, actividades, subsistemas y gente que son agrupados o conscientemente segregados para asegurar el logro efectivo de los objetivos y metas.

Además por último, se analizó la posibilidad de utilizar un instrumento financiero, conocido habitualmente como título valor, para mejorar la liquidez de la empresa, pues esto ayudará a formalizar el proceso de cobranza, ya que existirá una entidad financiera de por medio con quien el cliente tendrá que concluir el proceso de pago.

## **CAPÍTULO VII**

### **CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS**

## 7.1. Conclusiones

- Primero:** Se propone el uso del instrumento financiero llamado factura negociable, por ser en la actualidad el más práctico de manejar, ya que según la resolución 211-2015/Sunat ya se encuentra integrado dentro del proceso de facturación en las empresas, a través de una tercera copia en la factura comercial. Además el uso de este instrumento es factible debido a las tasas y comisiones que cobran los bancos quienes ofrecen comprarlos. Por último, se consideró que el trámite para vender una factura negociable es menos engorroso.
- Segundo:** Queda comprobado que el procedimiento de control interno en el área de cobranzas es necesario, pues actualmente no cuentan con un debido desarrollo de actividades en las áreas estudiadas. Todo esto mejorara y ayudara al personal de la empresa a realizar sus actividades de manera óptima de acuerdo al área en la que se encuentra.
- Tercero:** Se comprobó que el no tener herramientas de ayuda en el manejo de los procesos de cobranzas para brindarle como opción a los clientes, afecta la recuperación de las cuentas por cobrar que muchas veces llega a encontrarse en situación de morosa, por lo tanto afecta de manera directa la liquidez de la empresa, y en consecuencia afecta el cumplimiento oportuno ante nuestros acreedores, a quienes les podríamos generar desconfianza en futuras relaciones comerciales.
- Cuarto:** Se elaboró un pequeño esquema de procesos con pasos sencillos y fáciles de aplicar para la evaluación de cesión de crédito y para el manejo del proceso de cobranzas, para con esto poder mejorar las tareas de los colaboradores.

Así, ayudar a que la entidad cumpla con sus objetivos y metas de manera oportuna y óptima.

**Quinto:** El uso de los instrumentos financieros mejorara la rotación de la cuentas por cobrar, ya que estos brindaran mayor oportunidad a los clientes para poder realizar los pagos, pues al ver que una entidad financiera es la intermediaria para el cobro, generara más preocupación y responsabilidad al cliente para cumplir oportunamente con el pago.

## 7.2. Sugerencias

**Primero:** Es necesario implementar el uso de la factura negociable para las ventas al crédito en la empresa, con la cual se podrá recurrir a opciones de cobranzas a plazos a través de una entidad financiera, también se tendrá que evaluar la tasa de interés que se deberá aplicar al cliente, pues con este “recargo” se cubrirá de cierta manera los gastos por la venta de la factura negociable a la entidad financiera.

**Segundo:** Con el fin de aumentar la liquidez de la empresa se debe implementar de manera urgente procesos de control interno en las áreas estudiadas y/o en general en la entidad, se propone para empezar utilizar los procedimientos de cesión de créditos y cobranzas planteados en la presente investigación, además se propone utilizar la factura negociable como herramienta de cobro. Pues esto ayudará a los trabajadores del área de cobranzas, a cumplir con sus funciones con mayor tranquilidad, efectividad y diversidad.

**Tercero:** Es necesario que la gerencia de la empresa realice continuamente un control y evaluación de las actividades del personal del área de cobranzas y de las demás áreas en general, lo mismo que evaluar los resultados que estos generan de manera mensual, bimestral o trimestral como máximo, con el fin de observar las fallas y/o debilidades de cada área, y así poder encontrar la mejor solución de manera oportuna. Por otro lado, se debe evaluar y llevar un continuo control de los clientes que no cumplen oportunamente con sus compromisos con la empresa y estén por ingresar en una lista de incobrables.

**Cuarto:** Se debe brindar alternativas de pago a los clientes, como el uso de la factura negociable y/o letras de cambio u otro que se acomode a sus necesidades. A



través de estas herramientas ellos tendrán la oportunidad de escoger como cancelar sus créditos y asimismo sentirán más responsabilidad, ya que existirá una entidad financiera de por medio. Además, el uso de un instrumento financiero en la empresa hará que esta tenga una visión de crecimiento y desarrollo en el mercado.

**Quinto:** Por último, se sugiere que la empresa cuente con un software informático, para el control de las cuentas por cobrar, para generar el cálculo de cuotas con respectivos intereses y descuentos, que al final genere informes de clientes con cuentas vencidas, clientes morosos y clientes con clasificación negativa, a los que no se les pueda generar nuevos créditos, ni ventas. Este reporte brindará facilidades a los encargados del área de cobranzas, e indirectamente a los responsables del área de ventas.

## **CAPÍTULO VIII**

### **REFERENCIAS**

- Aguilar, V. (2013). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista Corporación Petrolera S.A.C. – Año 2012*. Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público. Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú.
- Apaza, M. (2011). *Estados financieros: formulación, análisis e interpretación conforme a las Niifs y al Ppge*. Perú: Pacífico Editores.
- Argotti, P. (2017). *Los procedimientos de gestión en el control de cartera vencida y la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credimás. Análisis de Caso, previo a la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría CPA*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- Ayala, P. (2012). *Aplicación práctica de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF, NIC, CINIIF Y SIF) Análisis y Comentarios*. Lima, Instituto Pacífico S.A.C.
- Benites, L. & Ruff, C. (2011). *Ingeniería Económica Aplicada a las decisiones de inversión y financiación de la empresa*. 1era edición. Trujillo - Perú. Compañía Editorial Americana S.R.L.
- Brachfield, P. (2005). *Jaqué a los impagados*. España: Gestión 2000.
- Brito, J. (2009). *Contabilidad Financiera*. 8ª Edición. Venezuela: Ediciones centro de Contadores.
- Calderón, M., Vera, J. (2013). *Reestructuración de las políticas de crédito y cobranzas e implementación de procedimientos en el área mencionada para mejorar la recuperación de cartera en la empresa radio Bolívar S.A*. Proyecto de grado previo a

la obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría – C.P.A. Universidad Estatal de Milagro, Milagro, Ecuador.

Carreto, J. (2009). *Ética y Valores Empresariales*. Recuperado de: <http://dirigiendopymes.blogspot.pe/2009/01/etica-y-valores-empresariales.html>

Cepeda, G (2000). *Auditoría y Control Interno*. Santafé de Bogotá, D. C., Colombia: Emma Ariza Herrera.

Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. Colombia: Mc Graw Hill.

Chillida, C. (2003). *Análisis e interpretación de balances*. Tomo I. Venezuela: Ediciones de la biblioteca.

Contraloría General de la República Dominicana. Recuperado de: <http://www.contraloria.gob.do/Sitecontraloria/index.php/sobre-nosotros/dependencias>

Coopers & Lybrand (1997). *Los nuevos conceptos del control interno*. Madrid: Ediciones Diaz de Santos.

D'Alessio, F. (2004). *Administración y dirección de la producción. Enfoque estratégico y de calidad*. México: Prentice Hall.

Decreto Legislativo N° 1269 ley 30506. Ley que delega en el poder ejecutivo la facultad de legislar en materia de reactivación económica y formalización, seguridad ciudadana, lucha contra la corrupción, agua y saneamiento y reorganización de Petroperú S.A

Del Toro, J, Fonteboa, A, Armada, E. & Santos, C. (2005). *II Programa de Preparación Económica para cuadros*. Recuperado de: [http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/material\\_\\_consulta\\_ci.pdf](http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/material__consulta_ci.pdf)

- Del Valle, E. (2005). *Crédito y Cobranzas*. Recuperado de:  
[http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito\\_cobranza.pdf](http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf)
- Fonseca, O. (2011). *Sistemas de control interno para organizaciones*. Recuperado de  
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=plsiU8xoQ9EC&oi=fnd&pg=PP1&dq=libros+sobre+los+componentes+de+control+interno&ots=ILvzNE7ao3&sig=TcyVoTjAhWb80Uofa8UaVCFyNT4#v=onepage&q&f=false>
- Goncalves, A. (1997). *Dimensiones del clima organizacional*. Recuperado de:  
<http://www.geocities.ws/janethqr/liderazgo/130.html>
- Gonzales, J (2001). *Los Títulos Valores: Letra de Cambio, Cheque y Pagaré*. Recuperado de: <http://ciberconta.unizar.es/leccion/der021/100.HTM>
- Guglielmetti, P. (1998). *Gestión de la Capacitación en las organizaciones*. Recuperado de:  
<http://www.minsa.gob.pe/publicaciones/pdf/capacitacion.pdf>
- Guzmán, C. *Procesos de Cobranza Efectiva*. Recuperado de  
[http://www.actiweb.es/legal\\_guce/pagina2.html](http://www.actiweb.es/legal_guce/pagina2.html)
- Hernández, R, Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. 5ta edición. México: McGRAW-HILL
- Hurtado de Barrera, Jacqueline. 2008. *Metodología de la investigación, una comprensión holística*. Caracas: Ediciones Quirón - Sypal.
- Ley del Impuesto a la Renta. Capitulo I. Artículo 5-A.
- Ley N° 29623. *Ley que promueve el financiamiento a través de la factura comercial*. Recuperado de <https://mef.gob.pe/en/por-instrumento/decreto-supremo/12989-anexos-01-02-03-escolaridad/file>

- Londoño, L., Marín, J. (2002). *Metodología de la investigación holística*. Nro. 3. P- 22.
- Mirano, G. (2012). *Los instrumentos financieros y su impacto en las empresas de producción de productos no tradicionales para la exportación en el sector agropecuario en el valle de Lurín*. Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público. Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú.
- Montoya, H. (2000). *Nueva Ley de Títulos Valores*. 2da Edición. Lima. Gaceta Jurídica S.A.
- Manual de instrumentos financieros (2012) Recuperado de [https://www.mef.gob.pe/contenidos/tesoro\\_pub/gestion\\_act\\_pas/Manual\\_instrumentos\\_financieros.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/tesoro_pub/gestion_act_pas/Manual_instrumentos_financieros.pdf)
- Morales, M. (2011). *El control interno y su impacto en la liquidez de la Cámara de Comercio de Ambato durante el año 2010. Trabajo de graduación previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- Morles, A. (2008), *Mercado de Instrumentos Financieros e Intermediación*. Diseño y Producción. Publicaciones UCAB. Universidad Católica de Andrés Bello. Caracas – Venezuela.
- Norma Internacional de Contabilidad – 32. *Instrumentos Financieros*.
- Norma Internacional de Información Financiera 7: Instrumentos Financieros: Información a Revelar.
- Norma de Registro y Valoración 9ª INSTRUMENTOS FINANCIEROS. Norma Publicada: Real Decreto 1514/2007, de 16 de noviembre (BOE 20-11-2007, n. ° 278). España.

Núñez, F. (Abril, 2010). Introducción. *Instrumentos Financieros Híbridos*. Recuperado de [http://www.ipdt.org/editor/docs/05\\_Rev49\\_FNC.pdf](http://www.ipdt.org/editor/docs/05_Rev49_FNC.pdf)

Pérez, J. (2016). *Definición de Cobranza*. Recuperado de: <http://definicion.de/cobranza/>

Pérez, J. & Gardey, A. (2015). *Definición de Títulos Valores*. Recuperado de: <http://definicion.de/titulos-de-valores/>

Piedra, F (2009). *Contabilidad Financiera*. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?id=MA4yWasUxKEC&pg=PA3&lpg=PA3&dq=piedra+francisca+contabilidad+financiera&source=bl&ots=\\_8EE1InSIm&sig=rYVYEeW9wRD5EWiznyl2iO6MoEs&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiIvqiP1tfTAhXEDpAKHSV6BT4Q6AEIQzAJ#v=onepage&q=la%20definici%C3%B3n%20de%20instrumento%20financiero&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=MA4yWasUxKEC&pg=PA3&lpg=PA3&dq=piedra+francisca+contabilidad+financiera&source=bl&ots=_8EE1InSIm&sig=rYVYEeW9wRD5EWiznyl2iO6MoEs&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiIvqiP1tfTAhXEDpAKHSV6BT4Q6AEIQzAJ#v=onepage&q=la%20definici%C3%B3n%20de%20instrumento%20financiero&f=false)

Sarabia, K. (2016). *Recuperación de cartera y liquidez en FERSAMAX S.A. Proyecto de Investigación, previo a la obtención del Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.

Suarez, M. & Mujica, D. (2006). *Fundamento de Contabilidad I*. Venezuela: Editorial Discolar.

Uceda, L., Uceda, F. (2014). *Las políticas de ventas al crédito y su influencia en la morosidad de los clientes de la empresa Import Export Yomar E.I.R.L. en la ciudad de Lima periodo 2013*. Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.

Urbina, M. (2016). *El sistema de control interno contable y su incidencia en la gestión administrativa y financiera de la Municipalidad Distrital de Guadalupe – 2015*. Tesis

para optar el título de Contador Público. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.

Vera, E. (2013). *Gestión de Crédito y Cobranza para Prevenir y Recuperar la Cartera Vencida del Banco Pichincha de la Ciudad de Guayaquil en el periodo 2011*. Tesis de Grado para la obtención del Título de Ingeniera Comercial. Universidad Internacional del Ecuador, Guayaquil, Ecuador.

Vilca, L. (2012). *El control interno y su impacto en la gestión financiera de las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana*. Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público. Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú.

<http://www.facturanegociable.gob.pe/>

[www.interbank.pe](http://www.interbank.pe)

[www.viabcp.com/](http://www.viabcp.com/)



## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de la Investigación

Título de la Investigación:		
Instrumentos Financieros para el Control Interno del Área de Cobranzas en la empresa DAMAT S.R.L.		
Planteamiento de la Investigación	Objetivos	Justificación
<p>Formulación del problema.</p> <p>Las pequeñas empresas comerciales no utilizan muchos Instrumentos Financieros en su desempeño de actividades que permitan obtener liquidez, por lo que se formula la siguiente pregunta:</p> <p>¿De qué manera los Instrumentos Financieros optimizarán el Control Interno del Área de Cobranzas de la empresa DAMAT S.R.L., 2017?</p>	Objetivo general	<p>La presente tesis tiene como propósito ayudar a la empresa a elegir el instrumento financiero más adecuado a sus necesidades, para lograr mejorar el control interno del área de cobranzas y así obtener mayor liquidez para cumplir con los acreedores y las obligaciones. Además de utilizar el instrumento financiero adecuado, este tiene que generar gastos y/o comisiones mínimas, para así no tener perjuicio con las ganancias de las ventas que se brindaron a crédito y se encuentran en situación de incobrables.</p>
	Proponer el uso estratégico de los instrumentos financieros para optimizar el Control Interno del Área de Cobranzas de la empresa DAMAT S.R.L., 2017.	
	Objetivos específicos	
	Diagnosticar si la adecuada implementación de los procedimientos de control interno influye en la mejora del desempeño del área de cobranzas de la empresa.	
	Evidenciar que la falta de uso de instrumentos financieros afecta la recuperación de cartera y la posterior liquidez de la empresa.	
	Teorizar las categorías Instrumentos Financieros y Control Interno.	
Diseñar una herramienta para el uso adecuado de los Instrumentos Financieros en el área de cobranzas de la empresa.		
Validar que el uso de instrumentos financieros adecuados mejorará la rotación de liquidez de la cartera.		
Metodología		
Sintagma y enfoque	Tipo y diseño	Unidad de análisis e instrumentos
Sintagma holístico y enfoque mixto.	Tipo proyectiva y diseño no experimental	Empresas comerciales dedicadas al rubro de ferretería, los instrumentos serán las encuestas y entrevistas.

## Anexo 2: Matriz metodológica de categorización

Objetivo general	Objetivos específicos	Categorías	Sub Categorías	Unidad de análisis	Técnicas	Instrumentos
<p>Proponer el uso estratégico de los instrumentos financieros para optimizar el Control Interno del Área de Cobranzas de la empresa DAMAT S.R.L., 2017.</p>	<p>Diagnosticar si la adecuada implementación de los procedimientos de control interno influye en la mejora del desempeño del área de cobranzas de la empresa.</p> <p>Evidenciar que la falta de uso de instrumentos financieros afecta la recuperación de cartera y la posterior liquidez de la empresa.</p> <p>Teorizar las categorías Instrumentos Financieros y Control Interno.</p> <p>Diseñar una herramienta para el uso adecuado de los Instrumentos Financieros en el área de cobranzas de la empresa.</p> <p>Validar que el uso de instrumentos financieros adecuados mejorará la rotación de liquidez de la cartera.</p>	<p>Instrumentos Financieros</p> <p>Control Interno del Área de Cobranzas</p>	<p>Titulo valor</p> <p>Factura Negociable</p> <p>Letra de Cambio</p> <p>Pagaré</p> <p>Ambiente de control</p> <p>Actividades de control</p> <p>Área de Cobranzas</p> <p>Cuentas por cobrar</p> <p>Procesos de Cobranzas</p>	<p>Área de Contabilidad</p> <p>Área de Administración</p> <p>Área de Cobranzas</p>	<p>Recolección y Análisis de datos</p>	<p>Encuesta y Entrevista</p>

### Anexo 3: Instrumento Cuantitativo

#### CUESTIONARIO SOBRE EL CONTROL INTERNO DEL AREA DE COBRANZAS EN UNA EMPRESA COMERCIAL DE LIMA - 2017

**INSTRUCCIÓN:** Estimado (a), este cuestionario tiene como objeto conocer su opinión sobre El control interno en el área de cobranzas de la empresa. Dicha información es completamente anónima, por lo que le solicito responda todas las preguntas con sinceridad, y de acuerdo a sus propias experiencias.

Sexo: Masculino ( )                      Femenino ( )

Área de Labores: Administrativo ( )    Ventas ( )

**INDICACIONES:** A continuación se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Ud. Responder, marcando una (x) la respuesta que considera correcta.

3	2	1
Si	A veces	No

ITEMS	ASPECTOS CONSIDERADOS	VALORACIÓN		
	SUB CATEGORÍA AMBIENTE DE CONTROL			
1	¿El área de cobranzas muestra interés por la integridad y valores éticos en sus actividades?	3	2	1
2	¿Los empleados responden adecuadamente a la integridad y valores éticos propiciados por la entidad?	3	2	1
3	¿Están bien definidos los perfiles, descripciones de los puestos y funciones del personal del área de cobranzas?	3	2	1
4	¿Se realizan actividades que fomenten la integración de personal con el fin de favorecer el clima laboral en el área de cobranzas?	3	2	1
SUB CATEGORÍA ACTIVIDADES DE CONTROL				
5	¿Los controles implementados en el área de cobranzas están debidamente documentados?	3	2	1
6	¿Los principales procesos y actividades del área de cobranza están soportados en sistemas informáticos?	3	2	1

7	¿Existen adecuados recursos para que el área de cobranzas realice de forma óptima su función?	3	2	1
8	¿Tiene implementados controles para asegurar que el acceso y la administración del área de cobranzas sean realizados por personal facultado?	3	2	1
<b>SUB CATEGORÍA ÁREA DE COBRANZAS</b>				
9	¿Se realizan procedimientos de gestión para controlar el área de cobranzas?	3	2	1
10	¿Se evalúa periódicamente la efectividad del área de cobranzas?	3	2	1
11	¿Se capacita continuamente al personal del área de cobranzas?	3	2	1
12	¿Considera Ud. que las labores del área de cobranzas influyen en las de las otras áreas de la empresa?	3	2	1
<b>SUB CATEGORÍA CUENTAS POR COBRAR</b>				
13	¿Existe un control continuo de las cuentas por cobrar?	3	2	1
14	¿La empresa cuenta con un manual de procedimientos para otorgar créditos?	3	2	1
15	¿Existe un control de los clientes “morosos” y un manual de procedimientos para retirarlos de esa situación?	3	2	1
16	¿Considera que de tener un control adecuado de cuentas por cobrar se podría recuperar oportunamente la cartera vencida?	3	2	1
<b>SUB CATEGORÍA PROCESOS DE COBRANZAS</b>				
17	¿La empresa tiene un manual de procedimientos para el área de cobranzas?	3	2	1
18	¿Los procesos de cobranza han llegado en alguna oportunidad a instancias judiciales?	3	2	1
19	¿Considera que las personas encargadas de efectuar las cobranzas están debidamente capacitadas?	3	2	1
20	¿Considera que los procesos de cobranza influyen en la liquidez de la empresa?	3	2	1

**Muchas gracias**

## Anexo 4: Instrumento Cualitativo

<b>FICHA DE ENTREVISTA</b>
----------------------------

<b>Día</b>	
<b>Condición o cargo</b>	
<b>Lugar</b>	
<b>Fecha</b>	

Nro.	Preguntas
1	¿Considera Ud. que el personal del área de cobranzas responde adecuadamente y muestran interés en la integridad y valores éticos propuestos por la entidad?
2	¿Considera Ud. Que el personal tiene bien definido las funciones de su puesto y además buscan mejorar el clima laboral?
3	¿Actualmente los procesos de cobranza se encuentran debidamente documentados y/o soportados en sistemas informáticos?
4	¿Considera Ud. que el personal del área de cobranzas se encuentra capacitado para realizar de forma óptima su función? ¿Cuentan con los recursos necesarios para lograrlo?
5	¿Considera Ud. que el área de cobranzas está debidamente capacitada, controlada y evaluada? ¿Por qué?
6	¿Considera Ud. que los resultados obtenidos por el área de cobranzas influyen en las diversas áreas de la empresa? ¿Por qué?
7	¿Actualmente cómo cree Ud. que se maneja el proceso para otorgar crédito a los clientes, y el de las cuentas por cobrar?
8	¿De qué manera proceden ante la situación de cuentas por cobrar a clientes "morosos"? ¿Esto mejoraría la liquidez de la empresa?
9	¿Considera Ud. que los procesos de cobranza se ejecutan adecuadamente o son necesarias llegar a instancias judiciales? ¿Por qué?
10	¿Actualmente cómo se encuentran capacitados los encargados del proceso de cobranza para cumplir efectivamente su función? ¿Considera que esto influye en la liquidez de la empresa? ¿Por qué?

**Anexo 5: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS**

Yo, Freddy Fonseca Chávez identificado con DNI Nro 06269747 Especialista en tributación Actualmente laboro en Universidad Norber Wiener ubicado en Linca procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

- Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con el indicador y la dimensión/sub categoría.
- Relevancia:** El ítem es parte importante para medir el indicador y la dimensión/sub categoría.
- Claridad:** La redacción del ítem permitirá comprender a la unidad de análisis.
- Suficiencia:** La cantidad de ítems es suficiente para responder al indicador y la dimensión/sub categoría.

Nro	CATEGORIA CONTROL INTERNO DEL AREA DE COBRANZAS	Coherencia				Relevancia				Claridad				Suficiencia				Puntaje	Observaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
<b>DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 1: AMBIENTE DE CONTROL</b>																			
1	¿El área de cobranzas muestra interés por la integridad y valores éticos en sus actividades?				✓				✓				✓				✓	16	
2	¿Los empleados responden adecuadamente a la integridad y valores éticos propiciados por la entidad?				✓				✓				✓				✓	16	
3	¿Están bien definidos los perfiles, descripciones de los puestos y funciones del personal del área de cobranzas?				✓				✓				✓				✓	16	



4	¿Se realizan actividades que fomenten la integración de personal con el fin de favorecer el clima laboral en el área de cobranzas?				✓				✓				✓				✓			16
<b>DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 2: ACTIVIDADES DE CONTROL</b>																				
5	¿Los controles implementados en el área de cobranzas están debidamente documentados?				✓				✓				✓				✓			16
6	¿Los principales procesos y actividades del área de cobranza están soportados en sistemas informáticos?				✓				✓				✓				✓			16
7	¿Existen adecuados recursos para que el área de cobranzas realice de forma óptima su función?				✓				✓				✓				✓			16
8	¿Tiene implementados controles para asegurar que el acceso y la administración del área de cobranzas sean realizados por personal facultado?				✓				✓				✓				✓			16
<b>DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 3: ÁREA DE COBRANZAS</b>																				
9	¿Se realizan procedimientos de gestión para controlar el área e cobranzas?				✓				✓				✓				✓			16
10	¿Se evalúa periódicamente la efectividad del área de cobranzas?				✓				✓				✓				✓			16
11	¿Se capacita continuamente al personal del área de cobranzas?				✓				✓				✓				✓			16
12	¿Considera Ud. que las labores del área de cobranzas influyen en las de las otras áreas de la empresa?				✓				✓				✓				✓			16
<b>DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 4: CUENTAS POR COBRAR</b>																				
13	¿Existe un control continuo de las cuentas por cobrar?				✓				✓				✓				✓			16
14	¿La empresa cuenta con un manual de procedimientos para otorgar créditos?				✓				✓				✓				✓			16

15	¿Existe un control de los clientes “morosos” y un manual de procedimientos para retirarlos de esa situación?				✓				✓				✓			16
16	¿Considera que de tener un control adecuado de cuentas por cobrar se podría recuperar oportunamente la cartera vencida?				✓				✓				✓			16
<b>DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 5: PROCESOS DE COBRANZAS</b>																
17	¿La empresa tiene un manual de procedimientos para el área de cobranzas?				✓				✓				✓			16
18	¿Los procesos de cobranza han llegado en alguna oportunidad a instancias judiciales?				✓				✓				✓			16
19	¿Considera que las personas encargadas de efectuar las cobranzas están debidamente capacitadas?				✓				✓				✓			16
20	¿Considera que los procesos de cobranza influyen en la liquidez de la empresa?				✓				✓				✓			16

(Si el puntaje obtenido esta entre 1 y 2 el experto debe de sugerir los cambios).

Y después de la revisión opino que el instrumento  Sí  No debe de ser aplicado:

**Sugerencias:**

1. ....Debe de añadir.... .....dimensión/sub categoría:  
.....
2. ....Debe añadir..... ítems en la dimensión/sub categoría:  
.....
3. Cumple con los indicadores de evaluación establecidos: *Si cumple* .....

Es todo cuanto informo;

  
Firma



## CERTIFICADO DE VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Yo, HENRY ALEX CÁRDENAS CASADO..... identificado con DNI Nro 06079996..... Especialista en CONTABILIDAD..... Actualmente laboro en UNIVERSIDAD WIENER..... ubicado en LINCA..... procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con el indicador y la dimensión/sub categoría.

**Relevancia:** El ítem es parte importante para medir el indicador y la dimensión/sub categoría.

**Claridad:** La redacción del ítem permitirá comprender a la unidad de análisis.

**Suficiencia:** La cantidad de ítems es suficiente para responder al indicador y la dimensión/sub categoría.

Nro	CATEGORÍA CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE COBRANZAS	Coherencia				Relevancia				Claridad				Suficiencia				Puntaje	Observaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
<b>DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 1: AMBIENTE DE CONTROL</b>																			
1	¿El área de cobranzas muestra interés por la integridad y valores éticos en sus actividades?				✓				✓				✓				✓	16	
2	¿Los empleados responden adecuadamente a la integridad y valores éticos propiciados por la entidad?				✓				✓				✓				✓	16	
3	¿Están bien definidos los perfiles, descripciones de los puestos y funciones del personal del área de cobranzas?				✓				✓				✓				✓	16	

4	¿Se realizan actividades que fomenten la integración de personal con el fin de favorecer el clima laboral en el área de cobranzas?				✓				✓				✓			✓	16
<b>DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 2: ACTIVIDADES DE CONTROL</b>																	
5	¿Los controles implementados en el área de cobranzas están debidamente documentados?				✓				✓				✓			✓	16
6	¿Los principales procesos y actividades del área de cobranza están soportados en sistemas informáticos?				✓				✓				✓			✓	16
7	¿Existen adecuados recursos para que el área de cobranzas realice de forma óptima su función?				✓				✓				✓			✓	16
8	¿Tiene implementados controles para asegurar que el acceso y la administración del área de cobranzas sean realizados por personal facultado?				✓				✓				✓			✓	16
<b>DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 3: ÁREA DE COBRANZAS</b>																	
9	¿Se realizan procedimientos de gestión para controlar el área e cobranzas?				✓				✓				✓			✓	16
10	¿Se evalúa periódicamente la efectividad del área de cobranzas?				✓				✓				✓			✓	16
11	¿Se capacita continuamente al personal del área de cobranzas?				✓				✓				✓			✓	16
12	¿Considera Ud. que las labores del área de cobranzas influyen en las de las otras áreas de la empresa?				✓				✓				✓			✓	16
<b>DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 4: CUENTAS POR COBRAR</b>																	
13	¿Existe un control continuo de las cuentas por cobrar?				✓				✓				✓			✓	16
14	¿La empresa cuenta con un manual de procedimientos para otorgar créditos?				✓				✓				✓			✓	16



15	¿Existe un control de los clientes “morosos” y un manual de procedimientos para retirarlos de esa situación?				✓				✓				✓			16
16	¿Considera que de tener un control adecuado de cuentas por cobrar se podría recuperar oportunamente la cartera vencida?				✓				✓				✓			16
<b>DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 5: PROCESOS DE COBRANZAS</b>																
17	¿La empresa tiene un manual de procedimientos para el área de cobranzas?				✓				✓				✓			16
18	¿Los procesos de cobranza han llegado en alguna oportunidad a instancias judiciales?				✓				✓				✓			16
19	¿Considera que las personas encargadas de efectuar las cobranzas están debidamente capacitadas?				✓				✓				✓			16
20	¿Considera que los procesos de cobranza influyen en la liquidez de la empresa?				✓				✓				✓			16

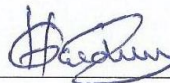
(Si el puntaje obtenido esta entre 1 y 2 el experto debe de sugerir los cambios).

Y después de la revisión opino que el instrumento  Sí  No debe de ser aplicado:

**Sugerencias:**

1. ....Debe de añadir.... dimensión/sub categoría:  
.....
2. ....Debe añadir..... ítems en la dimensión/sub categoría:  
.....
3. Cumple con los indicadores de evaluación establecidos:.....

Es todo cuanto informo;



Firma

## CERTIFICADO DE VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Yo, HUGO PACHERRES LLOLLA..... identificado con DNI Nro 09255036..... Especialista en TRIBUTACION..... Actualmente laboro en UNIVERSIDAD NORBERT WIENER..... ubicado en .....procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con el indicador y la dimensión/sub categoría.

**Relevancia:** El ítem es parte importante para medir el indicador y la dimensión/sub categoría.

**Claridad:** La redacción del ítem permitirá comprender a la unidad de análisis.

**Suficiencia:** La cantidad de ítems es suficiente para responder al indicador y la dimensión/sub categoría.

Nro	CATEGORIA CONTROL INTERNO DEL AREA DE COBRANZAS	Coherencia				Relevancia				Claridad				Suficiencia				Puntaje	Observaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
<b>DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 1: AMBIENTE DE CONTROL</b>																			
1	¿El área de cobranzas muestra interés por la integridad y valores éticos en sus actividades?			✓				✓				✓				✓		16	
2	¿Los empleados responden adecuadamente a la integridad y valores éticos propiciados por la entidad?			✓				✓				✓				✓		14	
3	¿Están bien definidos los perfiles, descripciones de los puestos y funciones del personal del área de cobranzas?			✓				✓				✓				✓		16	



4	¿Se realizan actividades que fomenten la integración de personal con el fin de favorecer el clima laboral en el área de cobranzas?				✓				✓				✓			✓		16
<b>DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 2: ACTIVIDADES DE CONTROL</b>																		
5	¿Los controles implementados en el área de cobranzas están debidamente documentados?				✓				✓				✓			✓		14
6	¿Los principales procesos y actividades del área de cobranza están soportados en sistemas informáticos?				✓				✓				✓			✓		16
7	¿Existen adecuados recursos para que el área de cobranzas realice de forma óptima su función?				✓				✓				✓			✓		16
8	¿Tiene implementados controles para asegurar que el acceso y la administración del área de cobranzas sean realizados por personal facultado?				✓				✓				✓			✓		16
<b>DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 3: ÁREA DE COBRANZAS</b>																		
9	¿Se realizan procedimientos de gestión para controlar el área e cobranzas?				✓				✓				✓			✓		13
10	¿Se evalúa periódicamente la efectividad del área de cobranzas?				✓				✓				✓			✓		16
11	¿Se capacita continuamente al personal del área de cobranzas?				✓				✓				✓			✓		16
12	¿Considera Ud. que las labores del área de cobranzas influyen en las de las otras áreas de la empresa?				✓				✓				✓			✓		16
<b>DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 4: CUENTAS POR COBRAR</b>																		
13	¿Existe un control continuo de las cuentas por cobrar?				✓				✓				✓			✓		16
14	¿La empresa cuenta con un manual de procedimientos para otorgar créditos?				✓				✓				✓			✓		16

15	¿Existe un control de los clientes “morosos” y un manual de procedimientos para retirarlos de esa situación?			✓			✓			✓			✓		12
16	¿Considera que de tener un control adecuado de cuentas por cobrar se podría recuperar oportunamente la cartera vencida?			✓			✓			✓			✓		16
<b>DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 5: PROCESOS DE COBRANZAS</b>															
17	¿La empresa tiene un manual de procedimientos para el área de cobranzas?			✓			✓			✓			✓		16
18	¿Los procesos de cobranza han llegado en alguna oportunidad a instancias judiciales?			✓			✓			✓			✓		14
19	¿Considera que las personas encargadas de efectuar las cobranzas están debidamente capacitadas?			✓			✓			✓			✓		16
20	¿Considera que los procesos de cobranza influyen en la liquidez de la empresa?			✓			✓			✓			✓		16

(Si el puntaje obtenido esta entre 1 y 2 el experto debe de sugerir los cambios).

Y después de la revisión opino que el instrumento  Si  No debe de ser aplicado:

**Sugerencias:**

1. ....Debe de añadir.... dimensión/sub categoría:  
.....
2. ....Debe añadir..... ítems en la dimensión/sub categoría:  
.....
3. Cumple con los indicadores de evaluación establecidos:.....

Es todo cuanto informo;

  
 \_\_\_\_\_  
 Fir



## Anexo 6: Fichas de validación de la propuesta

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Título de la investigación: Instrumentos Financieros para el Control Interno del Área de Cobranzas en el Empresa Damat S.R.L.

Nombre de la propuesta: Mejora del control interno y uso de instrumento financiero en el área de cobranzas de la empresa.

Yo, HENRY ALEX CÁRDENAS CASADO identificado con DNI Nro. 06079996 Especialista en CONTABILIDAD Actualmente laboro en UNIVERSIDAD WILBER Ubicado en LINCE Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

**Pertinencia:** La propuesta es coherente entre el problema y la solución.

**Relevancia:** Lo planteado en la propuesta aporta a los objetivos.

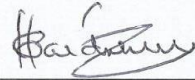
**Construcción gramatical:** se entiende sin dificultad alguna los enunciados de la propuesta.

N°	INDICADORES DE EVALUACIÓN	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	La propuesta se fundamenta en las ciencias administrativas/ Ingeniería.	X		X		X			
2	La propuesta está contextualizada a la realidad en estudio.	X		X		X			
3	La propuesta se sustenta en un diagnóstico previo.	X		X		X			
4	Se justifica la propuesta como base importante de la investigación aplicada proyectiva	X		X		X			
5	La propuesta presenta objetivos claros, coherentes y posibles de alcanzar.	X		X		X			
6	La propuesta guarda relación con el diagnóstico y responde a la problemática	X		X		X			
7	La propuesta tiene un plan de acción e intervención bien detallado	X		X		X			
8	Dentro del plan de intervención existe un cronograma detallado y responsables de las diversas actividades	X		X		X			
9	La propuesta es factible y tiene viabilidad	X		X		X			
10	Es posible de aplicar la propuesta al contexto descrito	X		X		X			

Y después de la revisión opino que:

1. ... ES APLICABLE .....
2. ....
3. ....

Es todo cuanto informo;

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'H. S. ...', written above a horizontal line.

Firma



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Título de la investigación: Instrumentos Financieros para el Control Interno del Área de Cobranzas en el Empresa Damat S.R.L.

Nombre de la propuesta: Mejora del control interno y uso de instrumento financiero en el área de cobranzas de la empresa.

Yo, JOSÉ PAIVA VALDIVIESO..... identificado con DNI Nro. 08645155..... Especialista en TRIBUTACIÓN..... Actualmente laboro en ESTUDIO PAIVA V...... Ubicado en LIMA..... Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

**Pertinencia:** La propuesta es coherente entre el problema y la solución.

**Relevancia:** Lo planteado en la propuesta aporta a los objetivos.

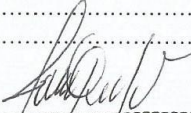
**Construcción gramatical:** se entiende sin dificultad alguna los enunciados de la propuesta.

Nº	INDICADORES DE EVALUACIÓN	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	La propuesta se fundamenta en las ciencias administrativas/ Ingeniería.	X		X		X			
2	La propuesta está contextualizada a la realidad en estudio.	X		X		X			
3	La propuesta se sustenta en un diagnóstico previo.	X		X		X			
4	Se justifica la propuesta como base importante de la investigación aplicada proyectiva	X		X		X			
5	La propuesta presenta objetivos claros, coherentes y posibles de alcanzar.	X		X		X			
6	La propuesta guarda relación con el diagnóstico y responde a la problemática	X		X		X			
7	La propuesta tiene un plan de acción e intervención bien detallado	X		X		X			
8	Dentro del plan de intervención existe un cronograma detallado y responsables de las diversas actividades	X		X		X			
9	La propuesta es factible y tiene viabilidad	X		X		X			
10	Es posible de aplicar la propuesta al contexto descrito	X		X		X			

Y después de la revisión opino que:

1. LA PROPOSTA ES APLICABLE
2. ....
3. ....

Es todo cuanto informo;

  
-----  
*José Parra Valderrama*  
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO  
MAT. N° 29038  
Firma



Anexo 7: Evidencia de la visita a la empresa.

