

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

DESARROLLO DE TESIS

**EL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR
Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA
CREDITEX S.A.A. - ATE 2015.**

PARA OPTAR EL TÍTULO DE CONTADOR PÚBLICO

AUTOR:

PARIONA LIZANA, MIRIAM CRISTAL
VEGA COCHACHES, YESSENIA MELINA

ASESOR:

Mg. RIVERO VELITO, WILFREDO

LINEA DE INVESTIGACIÓN: TRIBUTACIÓN Y AUDITORIA

LIMA, PERU

FEBRERO, 2017

**EL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR
Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA
CREDITEX S.A.A. - ATE 2015.**

**EL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR
Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA
CREDITEX S.A.A. – ATE 2015.**

Presentado a la Facultad de Ciencias Empresariales-Escuela
Profesional de Contabilidad y Finanzas, para optar el Título
De Contador Público, en la Universidad Peruana de las
Américas.

APROBADO POR:

MG. VENTO ROJAS JUAN FRANCISCO

Presidente

CPC. LOPEZ SIU, TANIA BELKY

Secretario

CPC. PONCE CANALES, JAVIER MARCIAL

Vocal

FECHA: 17/02/2017

DEDICATORIA

A Dios por regalarnos la dicha de vivir, guiar nuestros pasos, darnos la fuerza y sabidurías para cumplir de esta meta. A nuestros queridos padres por brindarnos su amor, apoyo y aliento incondicional en nuestra formación personal y profesional cumplimiento nuestros objetivos, y es a ellos a quienes debemos lo que somos y lo que llegaremos a ser en nuestro futuro.

AGRADECIMIENTO

Queremos darle las gracias a Dios, por darnos la vida y la oportunidad de lograr alcanzar nuestras metas, habiéndonos fortalecido y guiado en las diferentes etapas de este trabajo de investigación. Agradecemos también a nuestras familias por su apoyo moral e incondicional, demostrado a lo largo de todas nuestras etapas de la vida, del mismo modo, agradecemos a la Universidad Peruana Las Américas, por su constante empeño y exigencia en nuestra vida académica, quienes han contribuido significativamente en el desarrollo de nuestro perfil personal y profesional.

DESARROLLO DE TESIS

Tabla de Contenidos

INTRODUCCIÓN

CAPITULO I

1. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	1
1.1 Planeamiento Del Problema.....	1
1.1.1 Descripción De La Realidad Problemática.....	1
1.2 Formulación Del Problema.....	2
1.2.1 Problema General.....	2
1.2.2 Problemas Específicos.....	2
1.3 Casuística.....	3

CAPITULO II

2. MARCO TEÓRICO II.....	10
2.1 Antecedentes De La Investigación.....	10
2.2 Bases teóricas.....	14
2.2.1 El Control Interno.....	14
2.2.2 Liquidez.....	22

CAPITULO III

3. ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN.....	25
3.1 Evaluación De La Política De Crédito.....	27
3.2 Evaluación De La Política De Cobranza.....	30

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

ELABORACIÓN DE REFERENCIAS

ANEXOS

Anexo1: Estado de Situación Financiera

Anexo 2: Estado de Resultados Integrales

Anexo 3: Calculo de Ratios

Anexo 4: Cuentas por cobrar (Detalle)

RESUMEN

El control interno de las cuentas por cobrar viene desempeñando un rol importante en las empresas en el manejo de políticas y análisis para un mejor manejo de su liquidez. El trabajo de investigación tuvo como objetivo principal, determinar de qué manera el control interno de las cuentas por cobrar incide en la liquidez de la empresa Creditex S.A.A. La metodología fue cuantitativa. El resultado fue mayor control con el 62% y menor control de 38% de la población encuestada, mencionando así que el personal desconoce la importancia del control interno y la aplicación de políticas de créditos y cobranzas de las cuentas por cobrar, incidiendo en la liquidez general con el hallazgo de 2.90, prueba ácida con 0.80 y prueba defensiva con el 8.53%, considerando además que el control interno existente no es eficiente para reducir los riesgos de liquidez. En conclusión la correcta aplicación del control interno, políticas de créditos y cobranzas, así como también la importancia del control si inciden en la liquidez de la empresa. En este sentido podemos decir que a un mayor control, menor riesgo de liquidez y a un menor control mayor riesgo. Se recomienda poner a disposición del personal de las diferentes áreas los procedimientos y políticas que se deben aplicar en las cuentas por cobrar, revisar el control interno ya establecido y plantear nuevos procesos y políticas del control dirigidos a que el proceso del retorno del efectivo se realice en un menor tiempo que el pago de sus obligaciones, minimizando el riesgo de liquidez.

Palabras claves: Control Interno. Cuentas por Cobrar. Incidencia. Liquidez.

ABSTRACT

Internal control of accounts receivable has been playing an important role in business management in policy and analysis to better manage their liquidity. The main objective of the research was to determine how the internal control of accounts receivable affects the liquidity of the company Creditex S.A.A. The methodology was quantitative. The result is greater control with 62% and 38% less than control of the surveyed population, noting that the staff knows the importance of internal control and implementation of credit policies and collection of accounts liquidity charge generally affect the conclusion of 2.90 , 0.80 and fireproof with defensive test 8.53% , taking into account that internal control is not efficient to reduce liquidity risks. In conclusion, the correct application of internal control, credit and collection policies, as well as the importance of control if affect the liquidity of the company . In this sense we can say that more control, lower risk of liquidity and higher risk less control. It is recommended to make available to the staff of the different areas policies and procedures to be applied in accounts receivable, reviewing internal control established and propose new processes and policies aimed control the process of return of cash is made in less time payment of its obligations, minimizing liquidity risk

Keywords: Internal control. Accounts Receivable. Incidence. Liquidity.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las empresas se encuentran en la búsqueda de mejores prácticas, para ello es importante de la eficiencia y eficacia en los procesos, cuya finalidad es el cumplimiento de los objetivos. Dado el entorno competitivo y exigente, así como la coyuntura económica nacional, el uso del crédito es cada vez más recurrente, cuando se realizan ventas o se prestan servicios, dado que es una forma de financiamiento en los negocios. Por ello, la política de crédito y la política de cobranza son utilizadas para alcanzar los objetivos comerciales establecidos, que se encuentran alineados al Plan Estratégico de la empresa. Sin embargo, la problemática de la empresa empieza cuando los créditos otorgados no se sujetan a una evaluación adecuada al cliente, lo cual tiene como consecuencia el incumplimiento de los pagos de créditos otorgados a nuestra cartera de clientes.

La incobrabilidad en las cuentas es uno de los principales problemas a los que se enfrentan las organizaciones. Es por ello que las empresas tienen que buscar alternativas para continuar con la empresa en marcha. Dada dichas circunstancias, la liquidez de la empresa se encontraría directamente afectada cuando se presenta la morosidad en la gestión de las políticas de créditos y cobranzas, ocasionando deficiencias en el funcionamiento económico de la empresa, de esta manera resulta necesario que los directivos apliquen un Sistema de Gestión que garantice una pronta recuperación de las deudas. En este contexto la aplicación de adecuadas políticas de créditos y cobranzas colaboran en la realización de las gestiones óptimas que minimizan sus efectos negativos.

El presente trabajo muestra la problemática de la empresa Creditex S.A.A., domiciliada en Ate, empresa industrial textil, dedicada a la elaboración de prendas de vestir con materiales nacionales e importados, abasteciendo así al mercado nacional mediante las tiendas de la misma empresa e internacional, atendiendo a clientes no domiciliados, en tal sentido es importante y fundamental las políticas de control interno ya que de ello dependerá la liquidez que cuenta la empresa

para cubrir sus obligaciones y realizar sus actividades económicas diarias, es por ello que dentro de las observaciones más importantes es que existen muchas cuentas de ejercicios anteriores pendientes de cobro, sin que se realicen la evaluación por cliente que solicitaba la línea de crédito, así como tampoco se encuentran debidamente autorizados, observándose entre otros problemas que se encontraban deficiencias de control en la evaluación de cuentas por cobrar y los procedimientos que debían de aplicar; en este sentido la necesidad de la investigación es porque se observó errores comunes en la gestión del control interno a las cuentas por cobrar, incidiendo en la liquidez de la organización, las cuales se ven reflejados en los Estados Financieros dado a la situación económica de la empresa.

La estructura de la investigación es la siguiente: En el Capítulo I está conformado por el Problema de la Investigación, El Capítulo II constituido por el Marco teórico y por ultimo las Alternativas de Solución. Finalmente se muestra la conclusión y recomendación que se obtuvieron en la investigación, además de la bibliografía y anexos.

CAPITULO I

1. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Planeamiento del problema

1.1.1 Descripción de la Realidad Problemática

A lo largo del tiempo las empresas buscan herramientas que ayuden a prosperar el negocio llegando a ser exitosas, pero esto no es fácil, debido a que el crecimiento va influir en la utilización e implementación de más herramientas, como personal profesional capacitado, aplicación de nuevos métodos de control, activos, entre otros. En este sentido se van reestructurando los procesos, creando las áreas específicas, las cuales cumplen las funciones para mejorar este crecimiento. En tal sentido podemos decir que las empresas exitosas, llegan a este punto, porque llevan unos buenos controles, procedimientos, tienen políticas establecidas por la experiencia y estudios que han empleado, personal profesional que ayudará con su eficiencia al manejo correcto de sus funciones, activos necesarios para cumplir con la finalidad del producto o servicio que se brinde, etc., esto conlleva que la empresa llegue a la cima del éxito y se posicione como líder en el mercado.

En tal sentido, las ventas en las empresas son el punto más importante, porque de estas se generan los ingresos, los cuales son para cubrir todas las obligaciones, para que tenga la rentabilidad y liquidez suficiente. Para manejar las ventas necesitamos a profesionales que puedan evaluar a los posibles clientes, para esto se llevará una investigación previa ya sea económica como financiera, si estos pasan la investigación previa, se puede implementar las ventas al crédito, la cual es una modalidad que ayuda a nuestros clientes a pagar en partes o a un plazo determinado según acuerdo con la empresa. Una parte fundamental de realizar ventas al crédito son las cuentas por cobrar, en este sentido se debe tener en cuenta un adecuado control sobre las políticas crediticias y líneas de crédito debido a que estos van a incidir en la liquidez de la empresa. Los problemas de liquidez deben ser solucionados de forma inmediata, pues la

ausencia de efectivo que hará posible el capital de trabajo y el incumplimiento de sus obligaciones financieras, obstaculizan el correcto funcionamiento de la empresa, generando problemas en la generación de créditos antes las entidades bancarias.

La determinación de la liquidez es parte fundamental para las proyecciones presupuestales de todo negocio, debido a que es arriesgado e irresponsable asumir compromisos sin tener la certeza o seguridad de poder cumplir con dicho pago. Es por eso que es importante determinar de qué manera el control interno a las cuentas por cobrar incide en la liquidez de la empresa Creditex S.A.A., para ello se analizarán las políticas de créditos, políticas de cobranza, liquidez y rentabilidad de la empresa. En este sentido las operaciones de venta a empresas con mayor solidez, en comparación de la venta al crédito a los comerciantes minoristas, donde existe un riesgo mayor ya que dichas cuentas en su mayoría pasan a ser cuentas de cobranza dudosa o cuentas incobrables.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿De qué manera la evaluación e implementación de un adecuado control interno realizadas en los procesos concernientes a los créditos y cobranzas se ve reflejada en la liquidez de la empresa CREDITEX S.A.A. Ate - 2015?

1.2.2 Problemas específicos

- a) ¿Cuál es la incidencia de la aplicación de la política de crédito por la empresa CREDITEX S.A.A. Ate - 2015 en la liquidez que tiene la empresa?

- b) ¿De qué forma la aplicación de la política de cobranza aprobada, impacta sobre la liquidez de la empresa CREDITEX S.A.A. Ate - 2015?

Evaluación del sistema de control interno para optimizar la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa CREDITEX S.A.A.

1.3 Casuística

La empresa Creditex S.A.A., es una empresa industrial textil, dedicada a la producción y/o elaboración de productos textiles incluyendo el desmotado, hilado, tejido, teñido, acabado, estampado, confección de los mismos y en general todas las actividades relacionadas con el procesamiento industrial de las fibras naturales y sintéticas, abasteciendo así al mercado nacional mediante las tiendas de la misma empresa e internacional con clientes no domiciliados. La industria textil con mayor integración vertical en el Perú, desarrolla productos “full package”, en este sentido, sus actividades están comprendidas desde el desmotado del algodón, pasando por proceso de producción de hilos finos, por el control total del proceso estricto de fabricación de las telas hasta la confección de una amplísima gama de prendas de calidad que son comercializadas en el exterior por marcas de prestigio internacional.

La organización cuenta con creativos, profesionales y técnicos especializados que trabajan y que están en constante innovación con la tecnología desarrollando productos textiles únicos de alta calidad para el mundo. Creditex, cuenta con creación, innovación y tecnología para satisfacer al mercado mundial.

La comercialización, distribución y representación de sus productos en el mercado nacional así como también en el exterior y prestación de servicios tales como la asistencia, asesoría técnica y de gerencia, importación y exportación de todo tipo de bienes, insumos, equipos, maquinaria, etc., relacionados con los productos que fabrica y comercializa; y a la adquisición, transferencia y negociación de acciones, participaciones o cuotas emitidas por sociedades existentes constituidas en el Perú o en el extranjero, sea directamente o por intermedio de las Bolsas de Valores así como otros medios centralizados de negociación.

MISIÓN

Somos una empresa textil con líneas de negocio diversificadas y verticalmente integrada. Trabajamos para satisfacer los estándares de calidad de nuestros clientes, basados en nuestra capacidad innovadora, flexibilidad y vocación de servicio y nuestros productos que ofrecemos. Contamos con un capital humano especializado, identificado y comprometido con la organización, promoviendo el desarrollo de sus competencias y habilidades. Orientamos nuestras operaciones a lograr una rentabilidad que permita un crecimiento sostenido, así como también nuestro compromiso con la responsabilidad social y ambiental.

FILOSOFÍA Y CULTURA EMPRESARIAL

1. **VALORAMOS:** La identidad del personal con la organización, la ética profesional, valores y la responsabilidad, fomentando su desarrollo y fortaleciendo sus habilidades.
2. **PRACTICAMOS:** Una cultura de orden, disciplina, puntualidad y limpieza, que son pilares para el desarrollo de nuestros objetivos.
3. **PROMOVEMOS:** Una actitud de cambio e innovación, orientado al cumplimiento de las necesidades del mercado, manteniendo el compromiso de una organización ágil, flexible y de permanente optimización tecnológica.

El control interno comprende el plan de organización con los métodos clasificados y coordinados en una entidad, orientados a proteger los recursos de la información contable para poder apoyar y medir la eficiencia de sus operaciones, es por ello que la encuesta realizada tuvo como resultado un mayor control con un 62% del total de la población muestral, determinando así que 26 de los trabajadores cuentan con conocimientos y los procedimientos de control que estos deben aplicar en dichas medidas de control. Se resume mencionando que

sin liquidez la empresa no puede cumplir sus objetivos, esto a su vez es representado por el hallazgo de la liquidez de prueba ácida con S/. 0.80, reflejando el riesgo de la liquidez de la empresa.

En nuestro hallazgo del 62% sobre el control interno a las cuentas por cobrar, donde el objetivo fue tener un mayor control, mejorando las políticas y métodos de créditos y cobranzas para que de esta forma la liquidez de la empresa no se vea afectada, y a su vez pueda afrontar sus deudas de corto, mediano y largo plazo.

Es importante resaltar que la gestión de sus trabajadores y la aplicación de sus procedimientos en las políticas de la empresa son instrumentos eficientes en la medida que maximicen la liquidez, rentabilidad y reduzca la morosidad; por la cual se tuvo en cuenta el antecedente de los bachilleres Carrasco, Milagros; Farro, Carla. (2014). "Evaluación del Control Interno a las Cuentas por cobrar de la empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L.", para mejorar la eficiencia y gestión, 2012. Chiclayo. Donde el objetivo fue mejorar la eficiencia y gestión de las cuentas por cobrar, evaluando las variables del control interno, para que este implemente procedimientos, normas y políticas, que regulen el manejo que se está llevando, y si recuperar las cuentas por cobrar vencidas.

Es así que las cuentas por cobrar de la empresa Creditex S.A.A., presenta la siguiente problemática:

1. La Política de créditos y la Política de cobranzas no se encuentran aprobadas, no son eficientes debido a que no se encuentra reflejado en una cronología ordenada el proceso de otorgamiento de créditos y procedimiento de cobranzas respectivamente.
2. Aprobación de ventas a nuevos clientes, que no han sido evaluados previamente en las centrales de riesgo y ante las entidades competentes (tales como SUNAT).

3. Se otorgan créditos con compromiso de pago realizados de manera verbal (vía telefónica), lo cual no brindaba certeza de obligaciones de pago.
4. Autorización de ventas al crédito, sin aprobación por parte de la Gerencia competente, el cual solo contempla la firma del jefe de área.
5. La aprobación de ventas al crédito, se realiza sin restricciones a los clientes con deudas mayores a 365 días. En este sentido cabe resaltar que se ha observado que el área Comercial no coordina información con el área de Contabilidad y Finanzas.
6. Aprobación de líneas de crédito superiores a la fecha de pago de sus cuentas ya vencidas. En este sentido se ha observado que el área comercial con fin de vender, pacta la venta con el cliente otorgándole mucho más días de crédito sobre las cuales estos clientes ya mantienen deuda con la empresa, incrementando así las cuentas por cobrar.
7. Al realizar las encuestas al personal del área de cobranzas, indican que no se tiene establecido el proceso de cobranza que debe seguir el personal encargado desde el momento de emitir la factura hasta el vencimiento de la factura y posterior seguimiento o proceso de cobranza.
8. No realiza el adecuado proceso de cobro en base al cronograma establecido. Al no contar con un proceso de cobranza definido, en muchas oportunidades, no se realizan las cobranzas de manera oportuna, realizando dicha actividad de manera extemporánea, lo que ocasiona que algunas de las facturas, sean consideradas como facturas de cobranza dudosa.

9. Cuentas por cobrar comerciales por plantas cuentan con un importe considerable (Ver tabla 1), los cuales incrementa la posibilidad de riesgos de liquidez, dado que no podrán ser consideradas como disponible hasta no realizar el cobro de dichas cuentas.

10. Se les continúa otorgando crédito a clientes que a la fecha cuentan con saldos significativos en las cuentas de la empresa, excediéndose - de esta manera - su límite de crédito (Ver tabla 2). Entre los mencionados clientes, es de resaltar, que la empresa mantiene cuenta con clientes no domiciliados, situación que impacta en los riesgos de cobrabilidad, dado que la comunicación con estas empresas son mucho más complejas y la confirmación de la información brindada, es una actividad que involucra mayor tiempo de evaluación.

11. No se genera reportes mensuales que muestre el comportamiento de los clientes con respecto al historial crediticio.

12. El departamento Comercial y Contabilidad trabajan con información distinta lo cual no le permite contar con información fidedigna para la presentación en los Estados Financieros.

13. No se realizan capacitaciones constantes a los colaboradores responsables de las áreas de contabilidad, finanzas, ventas y cobranzas, es decir, no se realizan dictados de cursos o charlas al personal de la empresa, con la finalidad que se encuentren actualizados en sus labores.

Tabla 1: Resumen total sobre las principales cuentas por cobrar de la empresa Creditex S.A.A. a diciembre 2015.

Planta	Descripción	Moneda	Importe	Moneda	Importe
002	Cuentas por cobrar de la Planta 2 - Trujillo	Dólares	844,412	Soles	2,878,214
005	Cuentas por cobrar de la Planta 5 - Lima	Dólares	1,911,792	Soles	8,264,645
007	Cuentas por cobrar de la Planta 6 - Pisco	Dólares	1,980,306	Soles	6,748,883
005	Cuentas por cobrar de la Planta 5 - Exterior	Dólares	3,494,317	Soles	11,908,633
	Total	Dólares	8,230,828	Soles	29,800,375

Comparación:

Cuentas por cobrar Comerciales 2015 (Fuente: SMV - Información Financiera)

Total 51,647,000

Muestreo principales cuentas por cobrar de la empresa Creditex S.A.A.

Total 29,800,375

Representa:

% 57.70

Tabla 2: Resumen de los principales clientes con mayor cuenta por cobrar de la empresa Creditex S.A.A. a diciembre 2015.

Planta	Cliente	Moneda	Importe
002	INDUSTRIAS NETTALCO S.A.	Soles	1,186,773
005	COMPANIA COMERCIAL ESTRELLA S.A	Soles	1,593,103
005	COTTON KNIT S.A.C	Soles	568,844
005	DIST.TEJ.NAC.GUIZADO HNOS.S.A	Soles	2,684,448
005	INDUSTRIAS NETTALCO S.A.	Soles	582,298
005	SAGA FALABELLA S.A.	Soles	1,070,753
006	COTTON KNIT S.A.C	Soles	1,982,935
006	PRECOTEX S.A.C.	Soles	1,105,610
006	TEXTILES CAMONES S.A	Soles	1,332,851
005	GARNET HILL INC	Soles	1,234,134
005	HBEX COMERCIAL EXPORTADORA E IMPORTADORA LTDA	Soles	1,031,324
005	L.L.BEAN	Soles	1,049,820
005	TOMMY BAHAMA PTY LTD	Soles	1,672,206
	Total	Soles	17,095,097

CAPITULO II

2. MARCO TEÓRICO

El control interno aplicado en las cuentas por cobrar es de interés para la administración y finanzas de la organización, debido a que estos determinan la liquidez con la cual una entidad va a contar para asumir sus obligaciones y actividades económicas diarias. En este sentido el cumplimiento de las políticas de créditos y cobranzas es fundamental para garantizar el éxito y el posicionamiento en el mercado.

2.1 Antecedentes de la investigación

- Al nivel internacional se puede afirmar que en los últimos años, las organizaciones tienen como un punto importante, el desarrollo un buen sistema de control, esto mediría la eficiencia y productividad del manejo administrativo. Nos ayudaría a implementar procesos en las actividades básicas que se desempeñan, permitiendo mejorar los procesos de la administración. La Tecnóloga Looor Murillo, Laura Cristina. (2015). Desarrolla su tesis: "Gestión de Cartera para el Control Financiero en Ecuaccessorios S.A." Ciudad de Santo Domingo de los Tsachilas. Ecuador. Nos comenta, como objetivo principal proponer un Sistema de Control Interno para mejorar la Gestión y cartera de empresa Ecuador accesorios S.A., enfocados en cinco pilares: El ambiente de control, la evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación, supervisión y monitoreo. La metodología utilizada fue cualitativa con tendencia a cuantitativa. Como resultado se visualiza la reducción de los niveles de pérdidas, ya que se han recuperado un gran porcentaje de las cuentas por cobrar, que se habían tomado como incobrables, se incrementó la supervisión y comunicación interna en la sección financiera, esto ayudó a que las áreas involucradas anexen su información administrativa para recuperar varias cuentas por cobrar y las implementaciones de procedimientos y políticas para prevenir errores e irregularidades en la actividad empresarial de la empresa. Finalmente, la conclusión y

recomendación que se sugirió en base al estudio realizado, fue la posibilidad de implementar procesos y políticas para la recuperación financiera y económica de la organización, es importante enfocar los niveles de control aplicados en las cuentas por cobrar, así como la gestión de cartera de los clientes, principalmente si esta carece de estos procesos.

De la misma forma, con el pasar de los años las empresas analizaban su equilibrio financiero, y muchos de ellos tomaban en cuenta a los clientes, porque son la fuente de ingresos económicos por los bienes o servicios brindados, en este sentido la generación de las cuentas por cobrar, son provenientes de las ventas al crédito. La Ingeniera Noriega Castro, Jaime Verónica. (2011). Presenta en su trabajo de investigación: “Administración de Cuentas por cobrar, un enfoque para la toma de decisiones en la Industria Maquiladora de Prendas de Vestir en Guatemala”. El desarrollo de la investigación, muestra como principal objetivo, crear una propuesta de mejora, enfocados en la administración de las cuentas por cobrar para la obtención de resultados eficientes, y que estos brinden el apoyo en las actividades financieras y de utilidad para la toma de decisiones. A su vez proponer políticas y procesos en la gestión de créditos y que estos estén encaminados para efectuar un análisis financiero y de uso para la identificación de los posibles motivos los cuales hacen ineficiente la administración de las cuentas por cobrar, y establecer parámetros de cobranza en relación al rubro de negocio minimizando los riesgos e incrementado las utilidades. La metodología utilizada pertenece a un estudio descriptivo cualitativo y cuantitativo, este método científico aplicado en dicho trabajo es de forma indagatoria, demostrativa y expositiva. El resultado, la empresa tiene una mejor visión en su equilibrio financiero, por los procedimientos y políticas enfocados en la administración de sus recursos, la cual es favorable en los resultados de la empresa. En conclusión, se observó que existen deficiencias en las organizaciones maquiladoras de prendas de vestir para establecer y cumplir con los estándares de créditos enfocados en la generación de recursos, donde el

problema se genera en el área de ventas por incrementar las líneas de crédito sin controlarlas, y por no cumplir la entrega de la mercadería en las fechas pactadas, esto provoca que los clientes no cumplan con las deudas, se necesita reforzar el sistema de cobranzas, incluyendo así la modernización en los métodos y medios de pago. La administración óptima depende de la planificación e implementación de procesos y políticas de crédito de acuerdo al tipo y rubro de negocio, cumpliendo estos procedimientos se asegura un resultado eficiente en la gestión en las cuentas por cobrar.

- En el ámbito nacional, las organizaciones para generar el incremento las ventas, ponen en práctica un elemento primordial que es el otorgar una línea de crédito a sus clientes, cuya finalidad es fomentar el consumo de sus productos y servicios el cual facilita el pago en fechas posteriores desde el primer momento. Los Bachilleres, Uceda, Lorena; Villacorta, Fiorella. (2014). Presentan “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 Trujillo”. Cuyo desarrollo tiene como objetivo fundamental identificar si las políticas de venta al crédito se están aplicando adecuadamente, influenciando estos en la morosidad de los clientes, y la finalidad es recuperar dichas cuentas morosas, para la liquidez y rentabilidad de la empresa. La metodología es cualitativa, se evaluó las políticas de ventas aplicadas en los clientes de la empresa, la cual impacta financieramente por la morosidad que desarrollan. Como resultado, la empresa obtuvo mejor liquidez en el transcurso del desarrollo, ya que aplicando las nuevas políticas de ventas se mejoró índice de morosidad de los clientes. Se concluye que la determinación y aplicación de las políticas de ventas influye en la morosidad de la cartera de clientes, en este sentido la deficiencia era la evaluación a los clientes que se le otorgaban créditos sin la exigencia de los procedimientos ya establecidos, la aplicación de políticas de ventas a los clientes y la poca eficiencia de las cobranzas.

- En la actualidad, las empresas dedicadas al rubro comerciales constituyen un gran aporte en la economía de la provincia Huara. Esta actividad económica conlleva a generar las ventas al crédito y estos a su vez forman parte de las políticas y métodos diseñados para llegar captar la mayor cantidad de clientes posibles. Los Bachilleres, Maicelo, Diego; Rodríguez, Gilmar. (2013). Presentan en su trabajo de investigación: “La gestión de las cuentas por cobrar y su efecto en la rentabilidad de las empresas de distribución en la ciudad de Huacho”. El objetivo principal es la recuperación de las cuentas y su rentabilidad, cuya problemática está en la aplicación de los procedimientos y políticas establecidas. La metodología aplicada ha sido cuantitativo, con un diseño no experimental y transversal, el cual ha tenido una descripción y explicación en relación entre las variables. Como resultado, la aplicación de las condiciones de créditos asignados a los clientes, la eficiencia en las cobranzas y un buen control en la administración en las cuentas, se ven reflejados en el resultado positivo de la rentabilidad de las empresas. En conclusión aplicando adecuadamente las políticas de créditos y cobranzas, acompañada con la eficiencia del personal que administra las cuentas por cobrar, por tal esta afecta como una mejor visión en la rentabilidad de las empresas.
- Al nivel nacional hoy en día, las empresas presentan niveles de exigencia para mejorar el control de las empresas, implementando procesos necesarios para mejorar el control y favorecer los resultados en la rentabilidad de la empresa, logrando la misión y visión propuesta y minimizando los obstáculos que puedan aparecer. Los bachilleres Carrasco, Milagros; Farro, Carla. (2014). Presentan su trabajo: “Evaluación del Control Interno a las Cuentas por cobrar de la empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L., para mejorar la eficiencia y gestión, durante el periodo 2012. Chiclayo”. Nos comentan, cuyo objetivo, mejorar la eficiencia y gestión de las cuentas por cobrar, evaluando la implementación de procedimientos, normas y políticas, que regulen el manejo que se está llevando, para así se pueda recuperar las cuentas por cobrar vencidas. La

metodología de investigación utilizada es descriptiva-no experimental; descriptiva porque cuyo objeto es lograr un análisis los cuales permitan interpretar los hechos reales que ocurrieron en toda la investigación; y no experimental porque se basó de información obtenida y generada, que constituyo en sí mismo las respuestas de las preguntas planteadas en el problema de investigación. Como resultado, la empresa tiene mejores controles en la administración de la empresa, por tal la principal implementación es el control interno de las cuentas por cobrar, ya que es importante porque la empresa está en pleno crecimiento económico. En conclusión el control interno influye significativamente en la eficiencia y gestión de las cuentas por cobrar, pero con la implementación de los controles, procedimientos, normas, y el complemento del personal adecuado que supervise el desarrollo de dicha actividad, de esta forma le permitió a la empresa continuar con el crecimiento económico y financiero.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 El Control Interno

Viene a ser el plan de organización, así como los métodos debidamente clasificados y coordinados orientados al desarrollo del objetivo al que se quiere llegar, además de las medidas adoptadas por las organizaciones como medida cautelar y protección de sus recursos, generando un panorama de seguridad y veracidad en la información contable. Dichas labores tienen la finalidad de medir la eficiencia de las operaciones y del cumplimiento de los todos los estándares de control establecidos, así como promover la iniciativa de generar normas, procedimientos y métodos de identificación. (González, María, 2007). En este sentido constituyen los procedimientos adoptados por una empresa que constituyen medidas preventivas para el desarrollo de las actividades y operaciones, con el objetivo de contribuir al logro de los resultados esperados.

El Control Interno se clasifica en dos áreas principales, el Control Interno Contable que son las medidas que están orientados al cumplimiento y resguardo de los recursos materiales como financieros, que aseguran el cumplimiento de los registros generando una confiabilidad en dicha información. En este sentido consiste en los procedimientos destinados a la protección de los activos y asegurar que los Estados Financieros sean confiables. El Control Interno Administrativo está diseñada a mejorar la eficiencia operacional. En consecuencia el control interno administrativo es un proceso que garantiza el uso adecuado de los recursos y que estos a su vez sean obtenidos y aplicados eficientemente, en función a los objetivos trazados por la organización.

Entre los objetivos del Control Interno, se plantea: La Suficiencia y confiabilidad de la información financiera en la contabilidad que proporciona necesaria para la toma y uso adecuado de los recursos, este proporcionara y tendrá utilidad si su contenido es confiable y si la organización cuenta con un sistema que permita su estabilidad, objetividad y verificabilidad. De aplicarse un adecuado sistema ello permitirá la protección de los recursos minimizando los peligros posibles a los que son sometidos. El Cumplimiento de las leyes y estándares aplicables, tiene por objetivo incluir políticas sobre las cuales deben ser autosuficientemente conocidas por todo el personal de la organización permitiendo un matiz de un mismo concepto y estos estén bajo el mismo esquema para alcanzar el éxito y logro de los objetivos. En este sentido mediante aplicación de adecuados métodos de control es posible prevenir fraudes, descubrir robos, obtener información confiable y oportuna, así mismo permite minimizar las posibles inconsistencias administrativas y financieros, proteger y salvaguardar los bienes y valores de la organización.

Los principios del Control Interno se rigen por la Separación de funciones, custodia y registro adecuado de las actividades económicas realizadas por la organización. En este sentido es importante la dualidad de personas por cada operación, es decir en cada función a realizar por el trabajador deben intervenir dos personas, permitiendo así el intercambio de funciones. Cabe resaltar que ninguna persona de otro departamento debe tener acceso directo a los registros contables que controla su actividad, dado que estos deben ser siempre vigilados y custodios por el personal calificado y responsable de dicha función. Los registros de las operaciones será exclusiva del departamento de contabilidad, en este sentido se debe contratar y entrenar al detalle al personal en sus labores a realizar. La rotación del personal que ocupen puestos de confianza reduce las oportunidades de cometer fraude y da opción a nuevas ideas para la organización. Minimizar el uso de dinero en efectivo, reducir las cuentas bancarias y el las firmas mancomunadas.

Los Componentes constan de cinco elementos, el ambiente de control en una organización permite generar un clima laboral que genere el estímulo y deseo de aplicar nuevos procedimientos de control dentro del desarrollo de sus labores. La Evaluación de riesgos va a determinar los factores que pueden interferir en el cumplimiento de los objetivos propuestos. Estos pueden provenir del medio interno o externo. Para ello se debe establecer un proceso que permita identificar y analizar las posibles inconsistencias generadas en todas las áreas y/o departamentos de la organización, para así determinar los posibles riesgos a los que conlleven. Las Actividades de control en una organización se presentan en las políticas, normas, sistemas y procesos, siendo aplicados y puestos en marcha por el capital humano que integra la entidad. Todas las actividades orientadas hacia la identificación y análisis de los riesgos reales o potenciales que amenacen el cumplimiento de los objetivos planeados por la organización, son actividades de control.

La Información y comunicación se refiere a que la organización debería mantener con un sistema de información eficiente y que estos estén orientados a producir informes sobre la gestión, la realidad financiera y el cumplimiento de la normatividad para así lograr su administración. Los datos no solamente deben ser identificados, sino que también debe ser comunicado a todo el personal de manera oportuna para la aplicación de los mismos. Y la Supervisión y seguimiento donde se debe custodiar permanentemente el cumplimiento del control interno para obtener así los resultados propuestos. Todo sistema por perfecto que aparenta serlo, es susceptible a deteriorarse por muchos factores y tiende con el tiempo a perder su efectividad. Para ello se debe ejercer sobre el mismo una supervisión constante y realizar los ajustes que se requieran en base a los constantes cambios de su entorno.

Las Cuentas por Cobrar

Representan el total de crédito otorgado a sus clientes, y representan derechos exigibles hasta realizarse el cobro respectivo. Estos representan un medio de dinero a futuro, y se hará efectivo al realizar el cobro respectivo. La clasificación va derivarse a su origen, como Cuentas por cobrar comerciales y estos están representados por los saldos de los clientes y son el resultado normal de las ventas de un producto o servicio que ofrece la empresa. Y las Cuentas por cobrar diversas están representados por otros deudores y proceden de otras fuentes diferentes a las de venta y son originadas por actividades distintas por las cuales fue constituida la organización tales como préstamos a los trabajadores o accionistas de la organización. En este sentido están comprendidos dentro del Activo Corriente en la presentación del Estado de Situación Financiera.

El objetivo básicamente se refiere al registro de todas las actividades que originan las deudas de los clientes, la cual son representados por facturas, letras, pagarés u otros comprobantes de pago,

que fueron originadas por las operaciones comerciales de venta de bienes o prestación de servicios, en este sentido permite el adecuado registro de dichas transacciones y a su vez el control de los mismos y que estos no pierdan su finalidad de convertirse en el disponible para la organización. La administración en la organización tiene su inicio desde el momento de la toma de decisiones sobre si se debe o no otorgar el crédito. Al determinar una buena política de crédito en relación a la necesidad de la organización, el área pertinente así como el personal encargado deben tomar en consideración los diferentes métodos de control en aplicar para el manejo adecuado las cuentas por cobrar, contemplando en ello el proceso de crédito y cobranza. Estos deben ser enfocados en relación a los estándares que considera pertinentes la organización para la categorización de los solicitantes de crédito, determinando así a quienes conceder crédito y el monto adecuado según evaluación realizada.

Dentro de ello se considera la **Política de crédito** donde según Gitman (2003), "Son una serie de lineamientos que se siguen con la finalidad de determinar si se le otorga un crédito a un cliente y por cuánto tiempo se le ha de conceder". En este sentido es de suma importancia que la organización posea fuentes de información y aplique estándares de análisis adecuado, debido a la importancia de ser aspectos indispensables para lograr el manejo eficiente de las cuentas por cobrar. Igualmente, según Ettinger (2000), indica "El soporte que utiliza el gerente de una empresa para evaluar el registro de los créditos otorgados". La dirección de la organización al otorgar créditos de manera muy liberal ocasiona pérdidas excesivas la cual se ve reflejado en los Estados Financieros. En este sentido, es importante la correcta aplicación de políticas de créditos, la finalidad de estos es dar las pautas y/o condiciones sobre las cuales se otorgarán créditos a los clientes, cuya finalidad es lograr la administración más eficiente sobre las obligaciones contraídas.

La **Política de cobranza** donde según Gitman (2003), nos comenta que "Son los procedimientos que la empresa emplea para realizar la

cobranza de las cuentas por cobrar cuando las mismas llegan a su vencimiento". En este sentido según Levy (2009), indica que se refieren a "los procedimientos que la empresa sigue con la finalidad de recuperar la cartera vigente y vencida". Es fundamental que estos sean diseñados tomando en consideración las condiciones del mercado que lo rodea, la competencia, el tipo de clientes que posee la organización, así como sus objetivos y políticas y necesidades de los clientes demandantes. Por su parte según Brachfield (2005), señala que "Las políticas de cobranza sirven para consolidar criterios, evitar arbitrariedades, al momento de reclamos, simplificar los trámites de cobro, establecer las prioridades y determinar las normas de comportamiento que deben asumir los encargados de gestionar los impagados".

En relación a las ideas expuestas, los tres autores coinciden en indicar que las políticas de cobranza rigen los procedimientos que la organización emprende para efectuar el cobro de las cuentas por cobrar cuando estas han llegado a su vencimiento. En tal sentido, las políticas de cobranza serán consideradas para el desarrollo de la investigación realizada en la empresa CREDITEX S.A.A., puesto que aportan conocimientos e información útil sobre la variable que se está estudiando, siendo las indicaciones realizadas por Gitman (2003), los que mejor se adaptan al desarrollo y aplicación de nuestra investigación.

En este sentido, el análisis del ambiente de Control Interno a las Cuentas por Cobrar debe empezar por evaluar las políticas de créditos y cobranzas aprobadas por la empresa, con la finalidad de evaluar si las mismas contemplan medidas para la atención de evaluación crediticia y de cobranza de los pagos de clientes de manera oportuna.

En lo que respecta a la Política de Créditos, es necesario que se describan parámetros que coadyuve a establecer la línea crediticia del cliente, así como evaluar la solvencia del mismo, capturando de esta

manera a nuevos clientes, cuya capacidad de pago se encuentren acorde a nuestro periodo de cobranza. En este sentido es importante que la información proporcione datos en las cuales se pueda observar los riesgos crediticios, tales como los Estados financieros, la reputación en el mercado, segmento de negocios donde opera, clasificación de riesgos, etc. No obstante todos los clientes deben tener una clasificación de riesgos, a fin de implementar una política de crédito, y calificar según su capacidad y comportamiento de pago.

Para ello se debe: Asignar el límites crediticios donde se asigne una cantidad máxima de crédito a otorgar, el cual debe ser revisado una vez al año, este límite dependerá de lo que demuestre en su historial de pagos. Si un cliente no pueda demostrar una condición financiera sólida, es recomendable considerar el pago anticipado de sus compras. La Evaluación del límite de crédito consiste en revisar - al menos una vez al año – el manejo del cliente de sus cuentas acreedoras. Generalmente; esta evaluación es realizada por el Gerente de Finanzas, o en su defecto, por el Gerente de Contabilidad, trabajando de manera conjunta con el ejecutivo de cuentas y atención al cliente. Los resultados deben estar documentados, para luego ser utilizados en la toma de decisiones. En este sentido la revisión debe consistir en monitorear los días de crédito, verificación del crédito y el comportamiento de pago durante los últimos doce meses.

Posterior, a la evaluación realizada, el incremento del límite de crédito debe ser aprobado por los niveles correspondientes. Casos excepcionales, en los cuales la empresa autorice ventas superiores a la línea de crédito, es recomendable establecer un procedimiento que defina quienes están facultados para aprobar dichas ventas. Dichos casos, son denominados Clientes con aprobación de ventas en suspenso donde la empresa debe mantener la información histórica de aquellos clientes con en dicha situación por haberse excedido el límite de crédito. Dicha lista

debe resultar útil a la empresa y distribuida al área de atención al cliente, ejecutivos de cuentas. Los Términos de pago son los plazos otorgados a los clientes debe mantenerse lo más bajo posible, de preferencia a 30 días de la emisión de la factura. A fin de una buena política, la venta no debe ser considerada concluida hasta que el cliente realice el pago de su obligación.

La **Facturación** se debe realizarse diariamente, es de vital importancia prestar especial atención al tema para evitar futuras perdidas.

En cuanto a la Política de Cobranzas, se debe priorizar un análisis a las Cuentas incobrables las cuales deben de encontrarse en una Base de Datos, cuyo contenido refleje un listado organizado por antigüedad de periodo de incobrabilidad, mostrando el detalle de las facturas incobrables (Cliente, número de factura, fecha de emisión, importe a cobrar, etc.) y de ser el caso, algunas observaciones de las mismas (Ejemplo: acciones realizadas para el cobro, razones de su incobrabilidad, probabilidades de cobrabilidad, solvencia del cliente, pagos a cuenta, etc) .

En cuanto a la Medición de cuentas vencidas se debe tener en cuenta parámetros con los cuales poder medir con una periodicidad mensual dichas partidas. Los departamentos deben tener una persona encargada y responsable directa de generar un registro donde se detalle el total de facturas vencidas a una fecha determinada de cierre, el cual debe contener información primordial tales como código asignado al cliente o identificación del mismo, razón social del cliente, n° de contrato del cliente, número de factura, importe de la factura, fecha de vencimiento, etc., ordenándose de preferencia por intervalos de vencimiento para su adecuado manejo, estos pueden ser: 0-15 días, 15-30 días, etc. Y los Días de crédito deben estar compuestos por los plazos de crédito acordados a través de contratos, el cual mida la eficiencia al acordar los términos de crédito y el cumplimiento de los términos de crédito acordado.

2.2.2 Liquidez

Según Bernstein (1999) “La liquidez es la facilidad, velocidad y el grado de merma para convertir los activos circulantes en tesorería, y la escasez de ésta la considera uno de los principales síntomas de dificultades financieras. En principio la liquidez se puede definir de forma simple como la capacidad de pago a corto plazo que tiene la empresa, o bien, como la capacidad de convertir los activos e inversiones en dinero o instrumentos líquidos, lo que se conoce como tesorería”. Sobre lo detallado, el británico Northern Rock (1995), indica: “Eso significa que no tienen dinero para pagar, todo parte de una confusión bastante habitual entre problemas de liquidez y problemas de solvencia, una empresa no es solvente cuando sus activos no son suficientes para respaldar sus pasivos”

Los Ratios de Liquidez están referidos al nivel de solvencia que tiene una organización con la capacidad de cancelar sus obligaciones a corto plazo. Es decir la liquidez mide la capacidad de pago que tiene la organización para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo en este sentido determina el dinero en efectivo de que se dispone, para cancelar las deudas. Facilitan la evaluación de la situación financiera de la organización frente a otras, en este caso los ratios se limitan al análisis del activo y pasivo. Los principales indicadores relacionados a la liquidez son los siguientes:

Liquidez general: Este indicador comprara los activos corrientes frente a los pasivos de la misma naturaleza, en este sentido, indica el nivel de cobertura que tienen los activos de mayor liquidez sobre las obligaciones de menor vencimiento o mayor exigibilidad. Es importante mencionar que los índices de liquidez deben ser interpretados en relación con el tipo y giro del negocio y las condiciones económicas generales que posea cada organización. En este sentido, una razón circulante menor que uno no

necesariamente refleja un alto nivel de riesgo, sino que también podría indicar una buena administración financiera.

$$\text{Liquidez General} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

Prueba ácida: Representa la suficiencia o insuficiencia que la organización posea para afrontar las obligaciones a corto plazo, es por ello la importancia que se tiene en sus activos de realización inmediata, considerando dicha definición, brinda un método y formalidad más exigente de la capacidad de pago a corto plazo. Esta prueba normalmente muestra como resultado menor a uno, lo que no debe ser interpretado como que no tiene capacidad para cumplir con las obligaciones, porque se supone que las existencias que vienen a ser la mercadería con la que cuenta la organización serán vendidas y cobradas en los próximos meses.

$$\text{Prueba Acida} = \frac{\text{Activo Cte.} - \text{Existencias} - \text{Gtos. Pag. Anticipado}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

Prueba defensiva: Este indicador trata de ser más exigente y mide la capacidad efectiva de pago de la organización en relación con sus obligaciones a muy corto plazo, para ello se considera específicamente los activos mantenidos en caja y bancos y valores negociables que vienen a ser los de recuperación inmediata. Este indicador también es conocido como razón de pago inmediato. Normalmente dicho análisis muestra un resultado del rango de 0.10 a 0.20 del pasivo corriente.

$$\text{Prueba Defensiva} = \frac{\text{Caja y Bancos} + \text{Valores Negociables}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

Capital de trabajo: La definición exacta como la diferencia entre el valor del activo corriente menos el valor del pasivo corriente, en este sentido el resultado es en unidad monetaria, lo que no garantiza realizar un análisis detallado que permita realizar una evaluación comparativa entre las organizaciones de diferente tamaño. Este indicador es muy utilizado por las instituciones financieras para evaluar la concesión de créditos a sus clientes. Incluso, se suele establecer una cláusula sobre montos mínimos de capital de trabajo para proteger la posición corriente de la organización y la capacidad para cancelar los préstamos obtenidos.

$$\text{Capital de Trabajo} = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$$

CAPITULO III

3. ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN

En el presente capitulo se dará solución a la problemática presentada en la casuística propuesta.

Como producto de la evaluación al ambiente de control y las actividades de control a las cuentas por cobrar de la organización, tenemos que uno de los principales problemas observados es que la Política de Créditos y la Política de Cobranzas de la empresa, que si bien es cierto, se encuentran debidamente aprobadas, estas no reúne los requisitos que cubran las expectativas de cumplimiento de los objetivos de comercialización, por lo que resulta necesario evaluar dichas políticas, las cuales deben incluir los procesos de otorgamiento de créditos y cobranza de los mismos, de manera ordenada y organizada por temas a evaluar.

Cabe señalar que los procedimientos y métodos deben ser revisados periódicamente con la finalidad de asegurar el cumplimiento de los reglamentos y políticas vigentes. Caso contrario se debe detectar y realizar la corrección de manera oportuna ante cualquier desviación con respecto a las especificaciones. Las revisiones periódicas de los procesos, actividades y tareas deben brindar la oportunidad de realizar propuestas de mejora con la finalidad de obtener una mayor eficacia y eficiencia, y así contribuir a la mejora continua en los resultados.

Es de mencionar que dicha evaluación permitiría dar una propuesta de solución a los siguientes problemas descritos anteriormente:

1. La Política de créditos y la Política de cobranzas no son eficiente debido a que no se encuentra reflejado en una cronología ordenada el proceso de otorgamiento de créditos y procedimiento de cobranzas respectivamente.

2. Aprobación de ventas a nuevos clientes, que no han sido evaluados previamente en las centrales de riesgo y ante las entidades competentes (tales como SUNAT).
3. Se otorgan créditos con compromiso de pago realizados de manera verbal (vía telefónica), lo cual no brindaba certeza de obligaciones de pago.
4. Autorización de ventas al crédito, sin aprobación por parte de la Gerencia competente, el cual solo contempla la firma del jefe de área.
5. La aprobación de ventas al crédito, se realiza sin restricciones a los clientes con deudas superiores a 365 días. En este sentido cabe resaltar que se ha observado que el área Comercial no coordina información con el área de Contabilidad y Finanzas.
6. Aprobación de líneas de crédito superiores a la fecha de pago de sus cuentas ya vencidas. En este sentido se ha observado que el área comercial con fin de vender, pacta la venta con el cliente otorgándole mucho más días de crédito sobre las cuales estos clientes ya mantienen deuda con la empresa, incrementando así las cuentas por cobrar.
7. Al realizar las encuestas al personal del área de gestión de cobranza, indican que no se tiene establecido el proceso de cobranza que debe seguir el personal encargado desde el momento de emitir la factura hasta el vencimiento de la factura y posterior seguimiento o proceso de cobranza.
8. No realiza la gestión y proceso adecuad de cobranza en relación al cronograma establecido. Al no contar con un proceso de cobranza definido, en muchas oportunidades, no se realizan las cobranzas de

manera oportuna, realizando dicha actividad de manera extemporánea, lo que ocasiona que algunas de las facturas, sean consideradas como facturas de cobranza dudosa.

9. Cuentas por cobrar comerciales por plantas cuentan con un importe considerable (Ver tabla 1), los cuales incrementa la posibilidad de riesgos de liquidez, dado que no podrán ser consideradas como disponible hasta no realizar el cobro de dichas cuentas.

10. Se les continúa otorgando crédito a clientes que a la fecha cuentan con saldos significativos a su poder, excediéndose - de esta manera - su límite de crédito (Ver tabla 2). Entre los mencionados clientes, es de resaltar, que la empresa mantiene cuenta con clientes no domiciliados, situación que impacta en los riesgos de cobrabilidad, dado que la comunicación con estas empresas son mucho más complejas y la confirmación de la información brindada, es una actividad que involucra mayor tiempo de evaluación.

Esto se logra debido a que la evaluación de la Política de Crédito y la Política de Cobranza cubren los siguientes aspectos:

3.1 EVALUACIÓN DE LA POLÍTICA DE CRÉDITO

En lo que corresponde a la Política de Crédito y al proceso de otorgamiento de un crédito, se tienen que analizar los siguientes factores:

- Cliente objetivo

La empresa Creditex S.A.A., evaluará a los clientes que se presenten para ser calificados como sujetos de crédito. Se podrá realizar un reporte mensual de los clientes que se presentan para ser calificados como sujetos de crédito por la empresa. Es así que los clientes reúnen los requisitos para ser evaluados y

posteriormente forme parte de la cartera de clientes con disponibilidad de otorgamiento de un crédito con facilidades de pago. Estos requisitos deberán encontrarse correctamente descritos en la política de créditos de la empresa.

- Evaluación de crédito

Con la información obtenida del cliente que se ha presentado, se aplican indicadores, que si bien es cierto no determina la calidad de un cliente, pero nos brinda una mayor certeza de recupero los ingresos provenientes de nuestras ventas. Para un adecuado análisis sobre una solicitud de crédito, es necesario hacer una evaluación, la cual la soportaremos con normas tradicionales, conocidas como las cinco (5) "C", que son las siguientes:

1. **Carácter:** Solvencia, la certeza con la que el cliente cumpla con sus obligaciones.
2. **Capital de Crédito:** Posición financiera general del cliente.
3. **Capacidad de Cancelación:** Está determinado en relación al volumen y magnitud de activos con mayor liquidez que él posea la organización.
4. **Condiciones de Crédito:** Efecto producido en la organización por las tendencias económicas los cuales definan la capacidad y cumplimiento de pago del cliente.
5. **Colateral del Crédito:** Son los activos que el cliente puede ceder en garantía para darle la seguridad y un mayor respaldo al crédito otorgado.

Asimismo, las referencias de sus proveedores, así como el conocimiento de su negocio como por ejemplo el cantidad de trabajadores, antigüedad del negocio en marcha, si sus ventas son cíclicas, historial crediticio, así como también información de créditos a largo plazo de mayor importancia que pongan o que hayan puesto en riesgo la existencia del giro del negocio.

- Aprobación del cliente

Tenemos factores adicionales a considerar que determinan de forma directa en el crédito que se le otorga, y estos son: la situación financiera de la empresa, el giro del negocio, los inventarios que mantiene en existencia en almacén, el plazo en que recupera sus propias ventas y el comportamiento con los otros proveedores.

Adicionalmente, es importante que nuestros clientes mantengan una línea crediticia con los otros proveedores, ya que nos brinda la posibilidad de conocer su desempeño e historial con otros negocios del mismo rubro. Es importante detallar que el intercambio de información es conocido como “referencias crediticias”, la cual garantiza el cumplimiento y veracidad de lo señalado por el solicitante de crédito.

- Aprobación de las líneas de crédito

A modo de ilustración mostramos a continuación el límite de crédito que podría concederse de acuerdo a su importancia y cuantía:

1. Para créditos De S/. 10,000 hasta S/. 50,000, se requiere la autorización del Gerente de Comercial.
2. Para créditos De S/. 50,001 hasta S/. 100,000, se requiere la autorización del Gerente Comercial y Gerente de Finanzas.
3. Para créditos De S/. 100,001 hasta S/. 250,000, se requiere la autorización del Gerente de Administración y finanzas.
4. Para créditos De S/. 250,001 a más, se requiere la autorización del Gerente General.

Como se puede apreciar se realiza una distinción que identifica el personal indicado a autorizar las ventas de acuerdo al monto de crédito aprobado.

- Aprobación del periodo del crédito

Para determinar el periodo del crédito adecuado para el cliente, la empresa evalúa el crédito es a través de la utilización de razones financieras, tales como Liquidez, Solvencia y Rentabilidad y visualizando dos o más Estados Financieros se puede evaluar su proyección. En adición, es factible aplicar el análisis de regresión los cuales permitan identificar aspectos que influyen en la capacidad de pago del cliente.

- Autorizaciones de ventas para clientes que no cuenten con línea de crédito aprobada

Se podrá autorizar dichas ventas en relación al manejo de la línea de crédito, por petición expresa del cliente, situación que debe ser evaluada si amerita que sea concedida dicha autorización o de conformidad con los promedios mensuales de ventas, dado que los límites de crédito deben establecerse para que al mismo tiempo permitan ser utilizados como herramientas de control en el historial del cliente.

- Condiciones del crédito

Las condiciones estipulan el pago para un periodo determinado, es de comentar que la mayoría de cuentas por cobrar se vuelven efectivo en un periodo menor a un año; en este sentido es denominado como activo circulante de la empresa.

3.2 EVALUACIÓN DE LA POLÍTICA DE COBRANZA

En lo que respecta al proceso de otorgamiento de un crédito, se tienen que analizar los siguientes factores:

- La administración de las cuentas por cobrar

Las cuentas representan los saldos provenientes de los productos facturados pendientes de cobro. Normalmente, las cuentas por cobrar muestran las siguientes subcuentas, que debe reflejarse en los siguientes reportes mensuales:

1. Cuentas por Cobrar a Clientes - Moneda Nacional
2. Cuentas por Cobrar a Clientes - Moneda Extranjera

- Clasificación de las cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar se clasifican de acuerdo a su exigencia inmediata, por lo que, se realizan los siguientes reportes mensuales:

1. Corto plazo.- cuya disponibilidad es inmediata en un plazo no mayor a un año.
2. Largo plazo.- cuya disponibilidad es mayor a un año.

- Análisis de Saldos (Comparativo de Saldos, Antigüedad de Saldos)

Entre las técnicas de análisis financiero, se realizan los siguientes reportes mensuales:

1. Análisis comparativo de saldos.- Se comparan los resultados en un periodo determinado para visualizar su comportamiento en la gestión de cobranza.
2. Análisis por antigüedad de saldos.- Se clasifican en relación a los resultados a cargo de los clientes por antigüedad de su vencimiento desde su compromiso de pago.

- Términos del crédito

Generalmente se especifican:

- a) Línea de crédito

- b) Periodo durante el cual se extiende el crédito y
- c) Descuento, si es que lo hay, por pronto pago.

.- Procedimientos estandarizados de cobranza

Son los métodos que aplica una organización para la gestión de la cobranza en las cuentas vencidas y no pagadas. Los procedimientos estandarizados son los siguientes:

- a) Envío de cartas
- b) Llamadas telefónicas
- c) Entregar la cuenta por cobrar a una agencia externa de cobradores (banco)
- d) Entablar una demanda

Por otro lado; con relación a los problemas que describimos a continuación, detallamos las siguientes alternativas de solución:

- No se genera reportes mensuales que muestre el comportamiento de los clientes con respecto a las líneas de crédito.

En lo que respecta a la Evaluación de la Política de Crédito y la Política de Cobranza, se ha planteado ciertas propuestas que permiten un control adecuado de dicha política, los cuales se ejecutan a través de reportes mensuales, tal como se ha descrito anteriormente, con la finalidad reforzar el control interno a las cuentas por cobrar de tal manera de que el proceso de cobranzas se realice por procesos y/o etapas.

En ese sentido, y con la información planteamos el siguiente proceso:

- a) Evaluación inicial de los clientes sobre su situación económica ante las centrales de riesgo, su condición ante SUNAT y posibles deudas con la empresa. Dicha verificación estará a cargo del área de contabilidad quienes van a ser los responsables de brindar una información veraz. Dicho reporte va tener la firma del personal quien realizo dicha labor.

- b) Según la situación según reporte de Contabilidad trabajará en conjunto con el departamento de créditos y cobranzas del comercial en evaluar los días máximos de otorgamiento de crédito y la línea de crédito.
- c) Con el primer reporte debidamente visado por los representantes de contabilidad y por el departamento de créditos y cobranzas, así como también de comercial, será derivado para la autorización del Gerente General. Una vez otorgado la línea de crédito se tiene que tener en cuenta los siguientes procesos de cobro:
 - d) Elaborar los estados de cuenta por clientes, donde se clasifique las facturas vencidas por grados de influencia en la liquidez de la empresa, los cuales pueden ser clasificados por colores: d.1) Menor a 30 días de atraso desde la fecha de vencimiento de la factura color Verde, d.2) Hasta los 60 días color Amarillo y d.3) superior a 90 días color Rojo.
 - e) Una vez obtenido esta información mediante reporte, se enviara ente informe a las demás áreas para que de esta forma todas las áreas manejen la misma información por cliente y por anexos.
 - f) En este punto las demás áreas podrán realizar los aportes en el transcurso de la semana y luego informar de la misma forma a todas las áreas involucradas sobre los cambios y aportes en dicho informe.
 - g) Una vez teniendo el informe final el área de créditos y cobranzas se procederá a enviar serán los autorizados de realizar el proceso de cobro a los clientes según la calificación que este pudiera tener en dicho informe, en este sentido el proceso de cobro se realizara de la siguiente forma:
 - g.1) El área de créditos y cobranzas enviará los Estados de cuentas por correos informando a cada cliente que mantiene deuda con la empresa, esperando su pronto pago y posterior comunicación con la empresa.

g.2) Transcurrido la primera semana de haber enviado el correo informando a los clientes, se les reiterará dicho informe con cargo a las personas involucradas, con la finalidad de que todos estén informados sobre el proceso de cobro que se está realizando a los clientes. En este sentido el correo tiene que estar dirigido en tal sentido de que si el cliente en el transcurso de la semana no realiza el pago de sus cuentas pendientes se hará la notificación de suspensión del servicio a brindar.

g.3) En la segunda semana desde el envío del primer correo donde se le informaba al cliente las cuentas pendientes de pago y la semana de haber comunicado la suspensión del servicio, se procederá con la suspensión de dicho servicio, con cargo a que estos serán activados solo cuando el cliente proceda con el pago de sus cuentas.

g.4) Posteriormente, créditos y cobranzas procederá con el siguiente proceso de cobro, la cual se realizará mediante comunicación vía telefónica con los clientes informándoles que mantienen facturas vencidas pendientes de pago, obteniendo su compromiso sobre cuando realizará el pago del mismo. Para ello es necesario contar con los estados actualizados hasta la fecha. Es importante mencionar que dicho proceso tiene que ser informado a su jefe inmediato quien deberá estar informado de dicho proceso para poder informar ante gerencia.

g.5) Después de haber transcurrido las 4 semanas desde el primer comunicado al cliente informando las cuentas pendientes de pago que tiene con la empresa, y haber coordinado durante la semana mediante llamadas, se procede con el envío de las cartas a los clientes donde se les informara que el proceso de cobro en el transcurso de 15 días pasara al área legal. Dicho proceso de la misma forma será comunicado a las áreas respectivas para su conocimiento y de la misma forma al su jefe inmediato.

g.6) Ya al transcurrir los 15 días desde el envío de la carta el proceso de cobranza va derivarse al área legal, quienes informarán a gerencia del proceso a seguir en dicha situación en la cuales solicitaran la autorización para realizar las visitas a los clientes para la confirmación del pago dentro de un plazo de 15 días, caso contrario se procederá a elevar ante las centrales de riesgo su condición por cliente que mantienen deuda con la empresa.

g.7) Al realizar este proceso ante las centrales de riesgo, el área legal será el encargado de informar a las demás áreas sobre la condición en las que se encuentran los clientes, con la finalidad no otorgar créditos a las mismas empresa y/o relacionadas del mismo grupo, hasta que el cliente proceda con el pago de sus obligaciones pendientes.

- El área Comercial y Contabilidad trabajan con información distinta lo cual no le permite contar con información fidedigna para la presentación en los Estados Financieros.

De acuerdo a la solución planteada anteriormente, toda la información generada con relación al proceso de otorgar créditos y gestión de cobranza, se encontrarán directamente coordinadas por las áreas de Créditos y Cobranzas – Comercial y el área de Contabilidad.

Cabe resaltar que es importante la comunicación interna entre las áreas solo así se podrá trabajar de manera conjunta y en equipo para lograr a los objetivos propuestos.

No se realizan capacitaciones constantes a los colaboradores responsables de las áreas de contabilidad, finanzas, ventas y cobranzas, es decir, no se realizan dictados de cursos o charlas al personal de la empresa, con la finalidad que se encuentren actualizados en sus labores.

Incluir en el Plan Anual de Capacitación del personal, en entrenamiento y capacitación al personal de Ventas, Créditos y Cobranzas quienes son los principales responsables de otorgar los créditos a los clientes, así como también al personal del área de contabilidad y demás áreas involucradas con la cuentas por cobrar indicando la importancia que tiene el control interno en las cuentas por cobrar sobre la liquidez de la empresa Creditex S.A.A.

Posterior a dicha capacitación, implementar los estándares de control a las cuentas por cobrar, las cuales deben ser aplicadas por todo personal nuevo que ingrese y también para los que ya estén laborando en la empresa con la finalidad de evitar mantener clientes con altas cuentas pendientes de cobro y anexos con saldo muy altos los cuales no serán disponible mientras no se realice dicho cobro.

Minimizar la rotación del personal en la empresa, de tal manera que el personal sea mucho más eficiente conllevando al logro de los objetivos de la empresa.

Procedimientos de los clientes extranjeros

- a) Evaluación de créditos a los clientes extranjeros serán los mismos que los clientes nacionales, ya que a realizar la evaluación crediticia lograremos definir la condición del cliente. Adicional a ello y como ya antes mencionado en los casos que se requiera necesario y sobre todo si las ventas son de importes muy altos se solicitará una garantía para cubrir dichos créditos en caso si estos no pudieran ser cancelados en los plazos ya establecidos.
- b) Solicitar y evaluar sus EE FF de los clientes si están aptos para cubrir sus obligaciones con sus proveedores.
- c) Solicitar a cada clientes un cobro anticipado para la confirmación de la venta realiza y la saldo pendiente se cancelara según su línea de a crédito otorgado previa evaluación.

CONCLUSIONES

- 1- La evaluación y la implementación de control interno a las cuentas por cobrar incide significativamente en la Liquidez de la empresa Creditex S.A.A., debido a que se ha comprobado con los resultados obtenidos - del 62% - que se requiere un mayor control.
- 2- Tenemos como resultado del ratio de liquidez general de 2.90, una solución de holgura financiera que puede verse unida a un exceso de capitales inaplicados que influyen negativamente sobre la rentabilidad total de la organización. Asimismo, puede hacer frente a sus obligaciones pero de ello dependerá la rapidez con que efectúe la cobranza a los clientes.
- 3- La aplicación de política de crédito aprobada incide en el riesgo de la liquidez de la empresa Creditex S.A.A., tal como se muestra en el resultado del ratio de liquidez - prueba acida de 0.80, donde nos muestra que a un menor control de las cuentas por cobrar de 38%, el riesgo de liquidez es mayor, debido a que la empresa no podrá afrontar sus obligaciones a corto plazo.
- 4- La aplicación de la política de cobranza aprobada, tiene una incidencia favorable en la liquidez de la empresa Creditex S.A.A., de acuerdo al resultado de la prueba defensiva – 8.53% - asimismo si como resultado que a un mayor control, se podría obtener un mejor resultado en los ratios liquidez.
- 5- Como producto de la evaluación de control interno a las cuentas por cobrar, se concluye que la política de crédito y la política de cobranza aprobadas, se encuentran estructuradas de manera básica, lo que no ha permitido tener una adecuada evaluación de otorgamiento de créditos y un correcto proceso de cobranza.

- 6-** Se ha determinado que el personal se encuentra poco capacitado sobre los temas de control interno y sobre los reportes necesarios para aplicar la política de crédito y la política de cobranza.
- 7-** Se ha determinado que hay poca interacción y comunicación entre las áreas involucradas en la aplicación de la Política de Crédito y la Política de Cobranzas.
- 8-** Al emplear una adecuada e informada implementación en los procesos de control las cuentas serán evaluadas en un amplio campo de acción de los procedimientos cronológicos y coordinados de cada transacción para así, obtener suficiencia y confiabilidad de la información financiera y a evaluar a los clientes.

RECOMENDACIONES

- 1- Actualizar y difundir la Política de crédito, con la finalidad de obtener un proceso de otorgamiento de un crédito, que facilite la evaluación de los clientes y establezca una línea de crédito acorde a su evaluación.
- 2- Actualizar y difundir la Política de cobranza, que permita agilidad y establezca una estrategia eficaz de cobro a los clientes, con el fin de mejorar los ratios de liquidez de la empresa.
- 3- Implementar el manejo de procedimientos y métodos de control para el departamento de cuentas por cobrar, contribuyendo así a no continuar con la aplicación de procedimientos empíricos y procesos de control ineficientes, lo que garantice un adecuado manejo en beneficio de los intereses de la organización.
- 4- Se evalúen los niveles de aprobación relacionados al proceso de otorgamiento de crédito, definiéndose las gerencias de área encargadas para la citada labor, otorgándole como responsabilidad a dichas gerencias realizar la evaluación previa al otorgamiento de línea de crédito.
- 5- Incluir en el Plan de Capacitación al personal inmerso en el proceso de otorgamiento de crédito y la gestión de cobranza, el dictado de charlas referidas a la Política de crédito y la Política de Cobranza, asimismo incluir capacitación referida a las normas, leyes o regulaciones del proceso de crédito y cobranza.
- 6- Realizar evaluaciones inopinadas – actividades de supervisión y monitoreo - posteriores a la aplicación de la Política de Crédito y Política de Cobranza con la finalidad de confirmar la correcta aplicación del control interno en los procedimientos de otorgamiento de crédito y gestión de cobranza.

- 7-** Se implemente un sistema que permita ingresar y visualizar la inform referida a los clientes, en todas sus etapas definidas en el proceso de otorgar crédito y el gestión de cobranza, con la finalidad de que todo el personal inmersos en dichos procesos - con niveles de autorización definidos de acuerdo a la labor realizada - conozca de manera actualizada la situación de cada cliente y de sus respectivas facturas.

- 8-** La implementación del control interno esta debe ser empleada y realizada por toda la empresa debiéndose esta enfocar en determinar , evaluar, formular, analizar, proponer , conocer y plantear todas estas situaciones ayudaría a la organización a mejorar el control interno de forma integral.

ELABORACIÓN DE REFERENCIAS

Informes

- ✓ Álvarez, M. (2001). "Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos. México. Panorama".
- ✓ Brachfield, P. (2003). "Cómo vender a crédito y cobrar sin contratiempos. España". Gestión 2000.
- ✓ Brealey Myers (2006). "La Gestión del Crédito y de la Quiebra".
Coopers & Librand (2002). "Los nuevos conceptos del control interno informe: COSO". España. Ediciones Díaz Santos. S.A.
- ✓ Escribano Ruiz Gabriel (2002). "Gestión Financiera: administración y finanzas".

Tesis

- ✓ Carrasco, M., Farro, C. (2014). "Evaluación del Control Interno a las Cuentas por cobrar de la empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L., para mejorar la eficiencia y gestión, durante el periodo 2012". (Tesis pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo.
- ✓ García, Pamela; Rivera, Laly (2011). "La morosidad y su incidencia en la gestión de la Empresa Representaciones Santa Apolonia S.A.C". de la ciudad de Trujillo Perú- Año 2010.
- ✓ Loor Murillo, L. (2015). "Gestión de Cartera para el Control Financiero en Ecu accesorios S.A. de la Ciudad de Santo Domingo de los Tsachilas". (Tesis de pregrado). Universidad Regional Autónoma de los Andes. Ecuador.
- ✓ Maicelo, D., Rodriguez, G. (2013). "Gestión de las cuentas por cobrar y su efecto en la rentabilidad de las empresas de distribución en la ciudad de Huacho". (Tesis pregrado). Universidad San Martin de Porres. Lima.
- ✓ Noriega Castro, J. (2011). "Administración de Cuentas por cobrar, un enfoque para la toma de decisiones en la Industria Maquiladora de Prendas de Vestir en Guatemala". (Tesis de maestría inédita). Universidad San Carlos de Guatemala. Guatemala.
- ✓ Uceda, L., Villacorta, 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 de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo.

Anexo 1: Estado de Situación Financiera

CREDITEX S.A.A.			
ESTADOS FINANCIEROS (en miles de NUEVOS SOLES)			
CUENTA	NOTA	31 de Diciembre del 2015	31 de Diciembre del 2014
Activos			
Activos Corrientes			
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	4	6,330	3,629
Otros Activos Financieros	6	171	236
Cuentas por cobrar comerciales y otras cuentas por cobrar		51,647	66,404
Inventarios	7	155,736	136,757
Otros Activos no financieros	8	1,160	1,098
Total Activos Corrientes Distintos de los Activos o Grupos de Activos para su Disposición Clasificados como Mantenedidos para la Venta o para Distribuir a los Propietarios		215,044	208,124
Total Activos Corrientes		215,044	208,124
Activos No Corrientes			
Otros Activos Financieros	10	9,703	15,565
Inversiones en subsidiarias, negocios conjuntos y asociadas	9	4,562	4,562
Cuentas por cobrar comerciales y otras cuentas por cobrar		23,635	
Cuentas por Cobrar a Entidades Relacionadas	25	23,635	
Propiedades, Planta y Equipo (neto)	11	255,583	254,961
Activos intangibles distintos de la plusvalía		902	782
Activos por impuestos diferidos	16	3,506	2,047
Plusvalía			
Otros Activos no financieros			
Total Activos No Corrientes		297,891	277,917
TOTAL DE ACTIVOS		512,935	486,041
Pasivos y Patrimonio			
Pasivos Corrientes			
Otros Pasivos Financieros	15	46,615	24,526
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar		22,197	18,245
Cuentas por Pagar Comerciales	12	10,726	12,149
Otras Cuentas por Pagar	13	6,184	5,415

Cuentas por Pagar a Entidades Relacionadas	25	5,287	681
Provisión por Beneficios a los Empleados	14	5,400	5,715
Total de Pasivos Corrientes distintos de Pasivos incluidos en Grupos de Activos para su Disposición Clasificados como Mantenidos para la Venta		74,212	48,486
Total Pasivos Corrientes		74,212	48,486
Pasivos No Corrientes			
Otros Pasivos Financieros	15	13,704	11,977
Pasivos por impuestos diferidos	16	44,939	44,034
Otros pasivos no financieros			
Total Pasivos No Corrientes		58,643	56,011
Total Pasivos		132,855	104,497
Patrimonio			
Capital Emitido		163,195	163,195
Primas de Emisión		49	49
Acciones de Inversión		10,476	10,476
Acciones Propias en Cartera			
Otras Reservas de Capital		21,960	19,637
Resultados Acumulados		188,136	187,585
Otras Reservas de Patrimonio		-3,736	602
Total Patrimonio		380,080	381,544
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		512,935	486,041

Anexo 2: Estado de Resultados Integrales

ESTADOS FINANCIEROS (en miles de NUEVOS SOLES)				
CUENTA	NOTA	2015	2014	
Ingresos de actividades ordinarias	19	258,331	270,199	
Costo de Ventas	20	-210,774	-222,396	
Ganancia (Pérdida) Bruta		47,557	47,803	
Gastos de Ventas y Distribución	21	-19,354	-17,744	
Gastos de Administración	22	-17,129	-16,117	
Ganancia (Pérdida) de la baja en Activos Financieros medidos al Costo Amortizado	23	215	432	
Otros Ingresos Operativos	23	7,428	7,719	
Otros Gastos Operativos	23	-52	-347	
Ganancia (Pérdida) por actividades de operación		18,665	21,746	
Ingresos Financieros	24	2,555	1,420	
Gastos Financieros	24	-1,536	-2,955	
Diferencias de Cambio neto	24	-1,076	-535	
Ganancias (Pérdidas) que surgen de la Diferencia entre el Valor Libro Anterior y el Valor Justo de Activos Financieros Reclasificados Medidos a Valor Razonable	24	384	423	
Resultado antes de Impuesto a las Ganancias		18,992	20,099	
Gasto por Impuesto a las Ganancias	16	-3,961	3,124	
Ganancia (Pérdida) Neta de Operaciones Continuas		15,031	23,223	
Ganancia (Pérdida) Neta del Ejercicio		15,031	23,223	
Ganancias (Pérdida) por Acción:				
Ganancias (pérdida) básica por acción:				
Básica por acción ordinaria en operaciones continuadas		0.087	0.134	
Ganancias (pérdida) básica por acción ordinaria		0.087	0.134	
Básica por Acción de Inversión en Operaciones Continuas		0.087	0.134	
Ganancias (Pérdida) Básica por Acción Inversión		0.087	0.134	
Ganancias (pérdida) diluida por acción:				
Diluida por acción ordinaria en operaciones continuadas		0.087	0.134	
Ganancias (pérdida) diluida por acción ordinaria		0.087	0.134	
Diluida por Acción de Inversión en Operaciones Continuas		0.087	0.134	
Ganancias (Pérdida) Diluida por Acción Inversión		0.087	0.134	

Anexo 3: Cálculo de Ratios

A. RATIOS DE LIQUIDEZ

1. LIQUIDEZ CORRIENTE

	Formula	Datos 2015	Datos 2014	2015	2014
=	Activo Corriente	215,044	208,124		
	<hr/> Pasivo corriente	<hr/> 74,212	<hr/> 48,486	2.90	4.29

Interpretación:

Se tiene para el año 2015 S/. 2.90 y para el año 2014 S/. 4.29 para cubrir cada sol de pasivo corriente. En comparación con el año 2014, la liquidez del año 2015 ha sufrido un descenso S/. 1.39, comprendiendo que la empresa está afrontando dificultades de liquidez.

2. PRUEBA ÁCIDA

	Fórmula	Datos 2015	Datos 2014	2015	2014
=	Act.Cte - Inventario - Antic	59,308	71,367		
	<hr/> Pasivo Corriente	<hr/> 74,212	<hr/> 48,486	0.80	1.47

3. PRUEBA DEFENSIVA

-

Fórmula	Datos 2015	Datos 2014	2015	2014
= Disponible Caja y Bancos	6,330	3,629	8.53	7.48
<hr/> Pasivo Corriente	<hr/> 74,212	<hr/> 48,486	%	%

Interpretación:

Se tiene para el año 2015 la empresa cuenta con el 8.53% y para el año 2014 con 7.48% para cubrir cada sol de pasivo corriente. En comparación con el año 2014, la liquidez del año 2015 ha sufrido un incremento de 1.04% Cabe resaltar que la liquidez absoluta de la empresa es mala debido a que no puede disponer de disponible para cancelar sus obligaciones a corto plazo.

4. CAPITAL DE TRABAJO

-

Fórmula	Datos 2015	Datos 2014	2015	2014
= Activo Corriente - Pasivo Corriente	215,044	208,124	140,832	159,638
	74,212	48,486	S/.	S/.

Interpretación:

Se tiene para el año 2015 S/. 140,832 y para el año 2014 S/. 159,638 de capital de trabajo. Donde se observa que el capital de trabajo de la empresa es buena debido a que la empresa puede afrontar sus obligaciones y poder realizar sus actividades económicas, pero que sin embargo cabe resaltar que en comparación con el 2014 ha disminuido en S/. 18,806