

**UNIVERSIDAD CATÒLICA LOS ÀNGELES DE
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

TÌTULO:

**“CARACTERIZACIÓN DEL SISTEMA DE COBRO DE
FACTURAS A CLIENTES DE LA EMPRESA
ARPE EMPRESA INDIVIDUAL DE
RESPONSABILIDAD LIMITADA
DE LA PROVINCIA DE
TALARA, EN EL
PERIODO 2014”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÌTULO
PROFESIONAL DE CONTADOR PÙBLICO**

AUTOR:

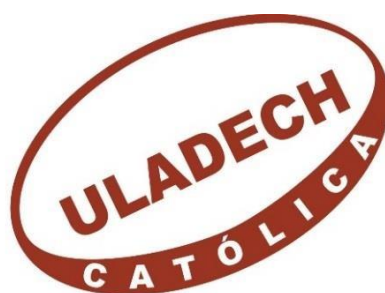
DEYRA ROSALES CAROLINA MAXIMINA

ASESOR:

CPCC ADOLFO ANTENOR JURADO ROSAS

SULLANA-PERÙ

2015



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÀNGELES DE
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

TÍTULO:

**“CARACTERIZACIÓN DEL SISTEMA DE COBRO DE
FACTURAS A CLIENTES DE LA EMPRESA
ARPE EMPRESA INDIVIDUAL DE
RESPONSABILIDAD LIMITADA
DE LA PROVINCIA DE
TALARA, EN EL
PERIODO 2014”**

**INFORME DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL
TÍTULO DE CONTADOR PÚBLICO**

AUTOR:

DEYRA ROSALES CAROLINA MAXIMINA

ASESOR:

CPCC ADOLFO ANTENOR JURADO ROSAS

SULLANA-PERÙ

2015

HOJA DE JURADO

Mag. CPCC. Donald E. Savitzky Mendoza

Presidente del Jurado de sustentación

Mg. CPCC. Mauro Antón Nunura

Secretario del Jurado de sustentación

Mg. CPCC. Pedro Mino Morales

Miembro del Jurado de sustentación

CPCC. Adolfo Antenor Jurado Rosas

Asesor

AGRADECIMIENTO

A Dios, por ser quien ha estado a mi lado en todo momento dándome las fuerzas necesarias para continuar luchando día tras día y seguir adelante rompiendo todas las barreras que se me presenten.

A mis padres:

Ya que gracias a ellos soy quien soy hoy en día. Mami, serás siempre mi inspiración para alcanzar mis metas, por enseñarme que todo se aprende y que todo esfuerzo es al final recompensa. Tu esfuerzo, se convirtió en tu triunfo y el mío.

A mi Asesor:

C.P.C.C. Adolfo Jurado Rosas

Por el apoyo que me brindó, desde el inicio, para la culminación del presente trabajo de investigación.

DEDICATORIA

A Dios, Que en todo momento ilumina el camino emprendido, protege a mi familia, y me da la fuerza para continuar con los objetivos y metas trazadas hasta alcanzarlas.

A mí querido esposo e hijas:

Por su amor, cariño, fuerza, comprensión, apoyo y aliento constante para salir adelante.

RESUMEN

El objetivo general de la investigación es caracterización de un sistema de cobro de facturas a clientes de la empresa ARPE EIRL, en el periodo 2014. Para su desarrollo, se utilizó el tipo de estudio explicativa, de naturaleza cuantitativa y diseño es no experimental, de corte transversal.

Se realizó un muestreo aleatorio simple, la muestra estuvo conformada, la población estuvo constituida 12 trabajadores dedicados a la gestión, trámite y procesamiento de la información. Se concluyó que el sistema de cobro de facturas de la empresa ARPE EIRL tiene deficiencias y mal manejo debido a que el personal no tiene actualizado el sistema de cobro de facturas y no llevan un orden adecuado en el funcionamiento del sistema,

Asimismo, Las políticas y procedimientos dentro de la empresa ARPE EIRL no se encuentran formalmente establecidas , no existen manuales que describan los procesos desde su inicio hasta la conclusión definitiva de los cobros de la facturas, los trabajadores se basan en función a su experiencia , así mismo no existe seguridad en su sistema de cobro de facturas debido a que los datos que emite el sistema no son conformes con las facturas pendientes por cobrar que en algunos casos cobran a los clientes facturas que ya han sido canceladas.

Palabras clave: Control interno, Cobro a cliente, deficiencia en los procesos.

ABSTRAC

The general objective of the research is to characterize a system for the collection of invoices from clients of the company ARPE EIRL, in the period 2014. For its development, the type of explanatory study was used, of a quantitative nature and design is non-experimental, cross-sectional.

Simple random sampling was carried out, the sample was made up, the population consisted of 12 workers dedicated to the management, processing and processing of information. It was concluded that the invoice collection system of the company ARPE EIRL has deficiencies and mismanagement due to the fact that the staff does not have updated the invoice collection system and they do not maintain an adequate order in the operation of the system.

Procedures within the company ARPE EIRL are not formally established, there are no manuals that describe the processes from the beginning to the final conclusion of the invoice collections, the workers are based on their experience, likewise there is no security in its invoice collection system due to the fact that the data issued by the system are not in accordance with the pending invoices receivable, which in some cases charge customers for invoices that have already been canceled Key words: Internal control,

Customer collection, deficiency in the processes.

INDICE

	N°	PAG.
HOJA DE JURADO		iii
AGRADECIMIENTO		iv
RESUMEN		vi
ABSTRAC		vii
INDICE		viii
INDICE DE TABLAS		xi
INDICE DE GRAFICOS		xii
I INTRODUCCION		1
2.1 ANTECEDENTES		3
2.1.1 INTERNACIONALES		3
2.1.2 NACIONALES		8
2.2 BASES TEORICAS		9
2.2.1. SISTEMA DE CONTROL INTERNO		9
2.2.2. SISTEMA DE FACTURACION		16
2.2.3. PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN		23
2.2.4. ANÁLISIS FODA		26
2.2.5. RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA		29
2.3. MARCO TEORICO		45

III HIPOTESIS	47
3.1 GENERAL	47
3.2 ESPECIFICA	47
IV METODOLOGÍA	48
4.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN	48
4.2. POBLACION Y MUESTRA	49
4.2.1 POBLACION	49
4.3 TECNICAS E INSTRUMENTOS	49
4.3.1 TECNICAS E INSTRUMENTOS	49
5.3.2 OPERATIVIDAD DE VARIABLES	50
4.4 PLAN DE ANALISIS	54
V RESULTADOS	55
5.1 RESULTADOS	55
5.2 ANALISIS DE RESULTADOS	80
VI CONCLUSIONES	85
VII RECOMENDACIONES	86
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	87
ANEXO 01 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	90
ANEXO 02 MATRIZ DE CONSISTENCIA	91
ANEXO 04 FORMATO DE CUESTIONARIO	95

ANEXO 05 PRESUPUESTO	100
ANEXO 06 FINANCIAMIENTO	101
ANEXO 07 FLUJO GRAMA	102
ANEXO 08 PROCEDIMIENTO	103
ANEXO 09 MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE FACTURACIÓN Y COBRANZA DE ARPE EIRL PROPUESTO	104
ANEXO 10 AUTORIZACION PARA LA EJECUCION DE LA INVESTIGACION	115

INDICE DE TABLAS

N°	NOMBRE	N° Pag.
1	TABLA N° 01 SE LLEVA ACTUALIZADO EL REGISTRO DE FACTURAS POR COBRAR	55
2	TABLA N° 02 CON QUE FRECUENCIA ESTÁ DISPONIBLE EL REGISTRO DE FACTURAS POR COBRAR	56
3	TABLA N° 03 CON QUÉ FRECUENCIA EN EL SISTEMA SE REGISTRAN CLIENTES	57
4	TABLA N° 04 CON QUE FRECUENCIA EN EL SISTEMA SE REGISTRAN LOS PAGOS	58
5	TABLA N° 05 CON QUE FRECUENCIA SE REALIZAN DEPURACIÓN DE INFORMACIÓN EN EL SISTEMA	59
6	TABLA N° 06 QUÉ TIPO DE LÍMITE CREDITICIO SE LE OTORGA A LOS CLIENTES CON MÁS FRECUENCIA.	60
7	TABLA N° 07 CUÁNDO UN CLIENTE TIENE MORA, QUE TIPO DE PROCEDIMIENTO SE APLICA PARA REALIZAR EL COBRO	61
8	TABLA N° 08 EXISTEN PROCEDIMIENTOS DE CONTROL QUE ASEGUREN QUE TODOS LOS SERVICIOS SE HAN FACTURADO Y TODAS LAS FACTURAS SE REGISTREN ADECUADAMENTE	62
9	TABLA N° 09 CUMPLEN CON EL MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE SISTEMA DE COBRO DE FACTURAS	63
10	TABLA N° 10 APLICAN EL MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE SISTEMA DE COBRO DE FACTURAS EN SUS LABORES	64
11	TABLA N° 11 QUÉ TIPO DE PLAZO A PAGAR SE LE OTORGA A LOS CLIENTES	65
12	TABLA N° 12 CUANDO SE REALIZA EL CALCULO DE SALDO HISTORICOS	66
13	TABLA N° 13 SON CORRECTOS LOS DATOS QUE MUESTRAN LOS REPORTES CONTABLES	67
14	TABLA N° 14 EL SISTEMA SOPORTA EL REGISTRO DE FACTURAS	68
15	TABLA N° 15 QUE TIPO DE TASA DE INTERES SE LE INTERPONE A LOS CLIENTES	69
16	TABLA N° 16 SE INTERPONEN CLAUSULAS PARA CALCULAR LOS INTERESES MORATORIOS	70
17	TABLA N° 17 CUANDO EL SISTEMA REALIZA EL CALCULO DEL SALDO DE UN CLIENTE	71
18	TABLA N° 18 CON QUE FRECUENCIA SE REVISAN LOS PAGOS DE LOS CLIENTES	72
19	TABLA N° 19 EN EL CATALOGO DE CLIENTES SE PUEDE OBSERVAR LOS DATOS ACTUALIZADOS	73
20	TABLA N° 20 QUE ESTADO SE PUEDE APRECIAR EN EL CATALOGO DE CLIENTES	74
21	TABLA N° 21 CON QUE FRECUENCIA ESTÁ DISPONIBLE LOS REPORTES	75
22	TABLA N° 22 CON QUE FRECUENCIA SE REALIZAN LAS CONSULTAS DE DATOS EN EL SISTEMA	76
23	TABLA N° 23 SON CORRECTOS LOS DATOS QUE MUESTRAN LAS CONSULTAS	77
24	TABLA N° 24 CON QUE FRECUENCIA ESTÁ DISPONIBLE LOS ESTADOS DE CUENTA	78
25	TABLA N° 25 MUESTRAN LOS ESTADOS DE CUENTA	79

INDICE DE GRAFICOS

N°	NOMBRE	N° Pag.
1	GRAFICO N° 01 SE LLEVA ACTUALIZADO EL REGISTRO DE FACTURAS POR COBRAR	55
2	GRAFICO N° 02 CON QUE FRECUENCIA ESTÁ DISPONIBLE EL REGISTRO DE FACTURAS POR COBRAR	56
3	GRAFICO N° 03 CON QUÉ FRECUENCIA EN EL SISTEMA SE REGISTRAN CLIENTES	57
4	GRAFICO N° 04 CON QUE FRECUENCIA EN EL SISTEMA SE REGISTRAN LOS PAGOS	58
5	GRAFICO N° 05 CON QUE FRECUENCIA SE REALIZAN DEPURACIÓN DE INFORMACIÓN EN EL SISTEMA	59
6	GRAFICO N° 06 QUÉ TIPO DE LÍMITE CREDITICIO SE LE OTORGA A LOS CLIENTES CON MÁS FRECUENCIA.	60
7	GRAFICO N° 07 CUÁNDO UN CLIENTE TIENE MORA, QUE TIPO DE PROCEDIMIENTO SE APLICA PARA REALIZAR EL COBRO	61
8	GRAFICO N° 08 EXISTEN PROCEDIMIENTOS DE CONTROL QUE ASEGUREN QUE TODOS LOS SERVICIOS SE HAN FACTURADO Y TODAS LAS FACTURAS SE REGISTREN ADECUADAMENTE	62
9	GRAFICO N° 09 CUMPLEN CON EL MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE SISTEMA DE COBRO DE FACTURAS	63
10	GRAFICO N° 10 APLICAN EL MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE SISTEMA DE COBRO DE FACTURAS EN SUS LABORES	64
11	GRAFICO N° 11 QUÉ TIPO DE PLAZO A PAGAR SE LE OTORGA A LOS CLIENTES	65
12	GRAFICO N° 12 CUANDO SE REALIZA EL CALCULO DE SALDO HISTORICOS	66
13	GRAFICO N° 13 SON CORRECTOS LOS DATOS QUE MUESTRAN LOS REPORTES CONTABLES	67
14	GRAFICO N° 14 EL SISTEMA SOPORTA EL REGISTRO DE FACTURAS	68
15	GRAFICO N° 15 QUE TIPO DE TASA DE INTERES SE LE INTERPONE A LOS CLIENTES	69
16	GRAFICO N° 16 SE INTERPONEN CLAUSULAS PARA CALCULAR LOS INTERESES MORATORIOS	70
17	GRAFICO N° 17 CUANDO EL SISTEMA REALIZA EL CALCULO DEL SALDO DE UN CLIENTE	71
18	GRAFICO N° 18 CON QUE FRECUENCIA SE REVISAN LOS PAGOS DE LOS CLIENTES	72
19	GRAFICO N° 19 EN EL CATALOGO DE CLIENTES SE PUEDE OBSERVAR LOS DATOS ACTUALIZADOS	73
20	GRAFICO N° 20 QUE ESTADO SE PUEDE APRECIAR EN EL CATALOGO DE CLIENTES	74
21	GRAFICO N° 21 CON QUE FRECUENCIA ESTÁ DISPONIBLE LOS REPORTES	75
22	GRAFICO N° 22 CON QUE FRECUENCIA SE REALIZAN LAS CONSULTAS DE DATOS EN EL SISTEMA	76
23	GRAFICO N° 23 SON CORRECTOS LOS DATOS QUE MUESTRAN LAS CONSULTAS	77
24	GRAFICO N° 24 CON QUE FRECUENCIA ESTÁ DISPONIBLE LOS ESTADOS DE CUENTA	78
25	GRAFICO N° 25 MUESTRAN LOS ESTADOS DE CUENTA	79

I INTRODUCCION

El mundo la empresa ha estado evolucionando cada vez más en su modernización, en el desarrollo y mejoras de sus medios de control y en su sistema de procesamiento de datos.

ARPE EIRL es una empresa de servicios ambientales que asiste a diferentes empresas de Talara. Estos trabajos son cobrados siguiendo el procedimiento administrativo regular, sin embargo existen retrasos de mediano y largo plazo para el cobro de una factura. Pasando por una demora en el giro de órdenes de servicio que algunos clientes no entregan. Asimismo, el pago en efectivo que las empresas no realizan genera un retraso en la cobertura de pago de los proveedores. En consecuencia a lo anterior, se puede afirmar que en una empresa que no se aplique sistemas de cobro de facturación, corren el riesgo de tener desviaciones en sus operaciones, y por supuesto las decisiones tomadas no serán las más adecuadas para su gestión e incluso podría llevar al mismo a una crisis operativa, por lo que se debe asumir una serie de consecuencia que perjudican los resultados de sus actividades. Se puede decir que estos controles permite definir la formas sistematizadas de cómo las empresas han visto la necesidad de implementar controles en el sistema de cobro de facturación en todos y cada uno de sus operaciones diarias. Dicho controles se deben establecer con el objeto de reducir el riesgo de pérdida. Es por ello que es necesario mejorar el sistema de cobro y pago de facturas que no afecten las declaraciones tributarias.

Se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las características del sistema de cobro de facturas a clientes de la empresa ARPE EIRL en la provincia de Talara, en el periodo 2014?

Por consiguiente también se planteó el siguiente objetivo de investigación: Caracterizar el sistema de cobro de facturas a clientes de la empresa ARPE EIRL en la provincia de Talara, en el periodo 2014.

También se plantearon los siguientes objetivos específicos:

- Diagnosticar la situación actual que presenta el sistema de cobro de facturas a clientes de la empresa ARPE EIRL. , en el periodo 2014.
- Análisis de la recepción de pedidos y los procedimientos de cobro de facturas a clientes de la empresa ARPE EIRL, en el periodo 2014.
- Determinar la seguridad del sistema de cobro de facturas a clientes de la empresa ARPE EIRL, en el periodo 2014.

La finalidad de este trabajo de investigación es de suma importancia porque ofrece una visión más amplia para que la empresa ARPE EIRL, mejore en cuanto al manejo de las cuentas por cobrar; además proporcionará una idea clara de cuáles son los altibajos de la empresa en relación a las cobranzas.

Debido a que el cobro de las facturas se realiza de manera muy ineficiente, además debido a la carencia de un procedimiento que funcione con una lógica adecuada esta actividad, la falta de aplicaciones tecnológicas que permitan automatizar actividades específicas y la ausencia de buenas prácticas que se traduzcan en tener un mejor control en este proceso. Lo anterior, genera una serie de problemas que traen consigo un mal uso de los recursos de la empresa. El proceso actual involucra tiempos de ejecución de ciertas actividades que podrían ser reducidos, así como actividades que podrían ser eliminadas por cuanto no agregan valor al proceso.

El sistema de control de cobro de facturas representa una poderosa herramienta que permite a la empresa mantenerse en el mercado. Está orientado a mejorar la forma incrementado la responsabilidad, reducido los costos, aumentando la productividad y por ende mejorar los servicios y la relación con los clientes, la empresa ARPE EIRL, que se quiere realizar el estudio, no cuenta con sistema de cobro de facturas y esto representa debilidades en sus funciones, por tal motivo se pretende mejorar el proceso de cobro de facturas a los clientes de la empresa ARPE EIRL.

Esta investigación será un aporte para futuros trabajos de tesis tanto para la Universidad Los Ángeles de Chimbote, como para los estudiantes de esta ilustre casa de estudios.

La investigación utilizo la metodología de tipo Cuantitativo, Nivel descriptivo, de Diseño no experimental - transversal, se contó con la colaboración de 12 trabajadores administrativos de la empresa ARPE E.I.R.L., a los que se les aplico un cuestionario de preguntas cerradas.

II REVISION DE LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES

2.1.1 INTERNACIONALES

Arias J. y Gil D., (2011), realizaron una investigación titulada “Diagnóstico y Propuesta De Mejoramiento en el Proceso Administrativo de las Facturas De Proveedores En METROKIA S.A.”, lo que se pretendía con esta investigación y con la observación directa del problema, es plantear una serie de alternativas a la compañía en su proceso interno, además ventajas monetarias que se verán reflejadas en su utilidad en cada periodo. Se realizaron encuestas a los proveedores donde se nota claramente que

la compañía tiene un problema en los procedimientos que llevan actualmente, los cuales se ven afectados en los altos días de demora en el pago de sus facturas, además la desinformación que brinda la compañía al momento de preguntar en que área se encuentra la factura. Algunos de los proveedores nos aseguran que si la factura se cancela antes de la fecha pactada podremos acceder al 5% como descuento por pronto pago, esto sería de gran beneficio para la compañía. También se realizó encuestas a los empleados de MTK que manejan procesos con facturas de proveedores, donde se llega a concluir que los trámites internos en cada una de las áreas es muy dispendioso, las firmas por parte de los Gerentes para aprobar el pago de las facturas es muy demorado, además, la cantidad de soportes que se solicitan por cada factura recibida, retrasando el oportuno pago a los proveedores e incumplimiento lo pactado al principio de hacer una negociación con ellos. Por tal, en este trabajo de diagnóstico se plantean tres propuestas para que la empresa implemente de acuerdo a su criterio: Crear un departamento de Compras quien será la única área para realizar compras en toda la Compañía, diligenciando unos ciertos formatos por cada una de las áreas, manejando únicamente todas las facturas para su debido trámite y pago oportuno a los proveedores.

También se manejaría un programa interno para la aprobación de las facturas por cada uno de los gerentes de las áreas, siendo todo el trámite más sistematizado. Implementar un manual de procedimientos para el manejo de las facturas de los proveedores con un instructivo para los empleados de la Compañía, donde se organizara la forma actual cómo se maneja la aprobación de las facturas y los tiempos internos de procesos, se eliminan pasos y se agilizará los pagos en cada área. Crear un vínculo en la página web actual llamado “proveedores”, donde sea de fácil acceso a los proveedores, estando

informados de donde se encuentra su factura y cuando será su pago, esto será por medio de la actualización de una base de datos por cada una de las áreas. La idea es que vaya de la mano con las dos propuestas anteriores.

Por otro lado, Morales (1997), quien elaboró un trabajo de grado bajo el título “Sistema de cobranzas estudiantil e integración con los sistemas académicos- administrativos de la Universidad Metropolitana”. Este trabajo fue realizado en la Universidad Metropolitana y en él se plantea el objetivo general como: Creación de una visión global del nuevo sistema y de sus procedimientos (tanto internos como externos), así como los reportes más importantes, la base de datos, las especificaciones funcionales, las especificaciones técnicas y el plan de instalación. El diseño general determina cómo será implementado el sistema, es decir, las políticas de hardware y de software que se utilizarán, y la seguridad e integridad de los datos. El estudiante es parte vital de la universidad, por consiguiente es importante ofrecerle buenos servicios como la mejora en el “Sistema de Cobranzas Estudiantil”, para esto se plantea el sistema de información multiusuario con el que se pretende brindar al estudiante una mejor y más rápida atención en lo relacionado con el pago de la matrícula; facilitando las funciones del sistema de cobranza. Este antecedente es un sistema de pagos que ayuda a mejorar el proceso del sistema de cobranza, útil para este proyecto de grado ya que es un sistema semejante al planteado.

Asimismo, Iñiga B. y Riascos B. (2010), realizaron una investigación titulada Diseño de un sistema de control aplicado al departamento de Ventas y Cobranzas a la empresa OCCINVERT S.A con nombre comercial “PLATINIUM”, para la mejora Administrativa y Financiera en el proceso de cobranzas a carteras vigente/vencida y

análisis previo despacho de mercadería a crédito a clientes a través del levantamiento de indicadores de gestión. El objetivo principal que persigue este documento es evaluar el actual control de las cobranzas y ventas a la empresa OCCINVERT S.A debido a su sensibilidad de errores permanentes; mejorando, controlando y desarrollando un prototipo de control que mejore el proceso de ventas y cobranzas para la mejora Administrativa y Financiera en el proceso de cobranzas a carteras vigente/vencida y análisis previo despacho de mercadería a crédito a clientes. Todo lo definido en este proyecto se extiende a la dirección del departamento de ventas y cobranzas, la que no lleva controles basados en algún tipo de proceso de gestión ajustable a su actividad económica, ni manejan políticas internas que ayuden a mejorar estos procesos mediante sistematización. Para lo cual se han utilizados indicadores de gestión que servirán como un enfoque estratégicos para mejorar e implementar el sistema de control en el proceso de ventas y cobranzas y ayudando a la organización al logro de sus objetivos estratégicos.

Además, Vera L. y Romero M., (2010), realizaron una investigación titulada “Diseño de un sistema de gestión aplicado al área de crédito y cobranzas, para disminuir el riesgo de incobrabilidad de la cartera de una empresa comercial en la ciudad de Guayaquil”. En este trabajo de investigación se analiza la importancia que tienen las ventas a crédito en cualquier empresa, porque en la mayoría de las veces, si no se da crédito disminuye en gran proporción el nivel de ventas, pero lo más relevante de dar crédito consiste en administrar correctamente los cobros para evitar quedarse sin efectivo disponible. Se concluye La empresa TAPICENTRO S.A. maneja un movimiento considerable de cuentas por cobrar debido a que ha venido aumentando el

volumen de sus actividades relacionadas con la venta a crédito; sin embargo existe ausencia e incorrecta aplicación de normas de control interno. Las políticas y procedimientos dentro de la empresa TAPICENTRO S.A no se encuentran formalmente establecidas, es decir; no existen manuales que describan los procesos desde su inicio hasta su conclusión definitiva. Se rigen en función de la experiencia y no en un orden consecutivo de pasos lógicos y correctamente analizados. En la evaluación del sistema de control interno al departamento de crédito y cobranzas; se pudo conocer que el recaudador no utiliza recibos de cobros pre enumerados para el control del efectivo y/o cheques recibidos. Y, además en algunos casos el agente vendedor ejerce la función de recaudador. Por lo que, esta situación imposibilita al Jefe de Crédito y Cobranzas, conocer inmediatamente el monto recaudado por concepto de cancelación de facturas. Se concluye que el SCORING bajo el Modelo de las 5 C's, provee una evaluación completa del cliente, reduciendo el riesgo en la concesión de crédito y, maximizando el valor de la Empresa TAPICENTRO S.A.

Por consiguiente, Barrionuevo F., (2012), realizó una investigación titulada “Sistema de facturación e inventarios para el control tributario de compra y venta en la corporación VPC”. El tema del presente trabajo trata sobre el desarrollo e implementación de un Sistema de Facturación e Inventarios para el control tributario de compra y venta en la Corporación VPC . Se concluyó que la corporación requiere de un sistema para realizar procesos de facturación e inventarios, de esta manera se estaría optimizando tiempo y se daría un mejor servicio a los usuario. El proceso de comercialización de pintura actualmente se lo está realizando con la utilización de dos sistemas, este proceso se deberá realizar con un mismo sistema. Las herramientas para

el desarrollo de la aplicación deberán ser de software Open Source y en un ambiente web. - Se deberá obtener el inventario real de cada producto cada vez que el usuario del sistema lo creyere conveniente. El sistema con el ingreso de parámetros debe ser capaz de poder realizar la mezcla de colores, obteniendo un nuevo color con el total de la cual se deberá realizar la factura con diferentes formas de pago. Mediante el desarrollo e implementación del sistema informático que trabaje con una base de datos, la información tiene mayor integridad y seguridad, los datos son más confiables y aportan con mayor eficiencia para recuperar la información

2.1.2 NACIONALES

Palacios A. (2003), en su investigación titulada “Diseño de un sistema de cobranza virtual”. El objetivo principal es dar a conocer a las empresas una alternativa eficiente de cobranza denominada “Cobranza Virtual”, la cual permitirá realizar las cobranzas a través de una amplia red de oficinas bancarias sin la necesidad de remitir físicamente estos documentos al Banco, obteniendo mayor eficiencia a un costo menor que los sistemas tradicionales de cobranza, incrementando la participación de la empresa en el mercado con la afiliación de nuevos clientes y minimizando los tiempos en los procesos y en la entrega de informes a la gerencia. Se concluyó, un factor crítico de éxito es que las obligaciones adquiridas por el cliente sean oportunamente canceladas, este sistema está orientado en ese sentido a dar un servicio eficiente de cobranza a las empresas. Este sistema permite obtener mayor eficiencia a un costo menor que los sistemas tradicionales de cobranza, minimizando los tiempos en los procesos y en la entrega oportuna de informes a la gerencia para la toma de decisiones. Finalmente, el uso de este sistema afianza los valores empresariales en: Liderazgo, porque es la imagen que

brindará a los clientes con un sistema ordenado, evitando confusiones y reclamos.
Creatividad, por buscar el mejoramiento continuo de los procesos del negocio.
Innovación, porque el proyecto no quedará sólo en estudio, pues será implementado.
Crecimiento, porque se incrementará la participación de la empresa en el mercado con la afiliación de nuevos clientes.

2.2 BASES TEORICAS

2.2.1. SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Conjunto de acciones, funciones, medios y responsables que garanticen mediante su interacción, conocer la situación de un aspecto o función de la organización en un momento determinado y tomar decisiones para reaccionar ante ella.

2.2.1.1. GENERALIDADES

El control interno debe garantizar la obtención de información financiera correcta y segura ya que ésta es un elemento fundamental en la marcha del negocio, pues con base en ella se toman las decisiones y formulan programas de acciones futuras en las actividades del mismo.

2.2.1.2. DEFINICIÓN

Catácora F. (1996), expresa que el control interno: Es la base sobre la cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza determinará si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas en los estados financieros. Una debilidad importante del control interno, o un sistema de control interno poco confiable, representa un aspecto negativo dentro del sistema contable.

En la perspectiva que aquí se acoge, podemos afirmar que un departamento que no aplique un control interno adecuado, puede correr el riesgo de tener desviaciones en sus operaciones, y por supuesto las decisiones tomadas no serán las más adecuadas para su gestión e incluso podría llevar al mismo a una crisis operativa, por lo que, se debe asumir una serie de consecuencias que perjudican los resultados de sus actividades.

Hidalgo J. (1986), manifiesta que el control interno es la serie de políticas y procedimientos adoptados por la administración de la empresa para ayudar al cumplimiento del objetivo administrativo de asegurar en la medida de lo posible la ejecución ordenada y eficiente de las actividades incluyendo la protección de los activos, la prevención de fraudes y errores, la exactitud e integridad de los registros contables y la preparación oportuna de información financiera confiable.

El control interno es una función esencialmente de gerencia, es un factor básico que opera en una u otra forma en la organización de cualquier entidad.

Además, el control interno interviene en todas las actividades de la organización, debido a que es un sistema contable que activa las políticas de operación en su conjunto, asimismo, por medio del control interno los gerentes delegan autoridad y asignan responsabilidades a cada uno de los departamentos de la empresa.

2.2.1.3. TIPOS DE CONTROL INTERNO

Según Gonzales Y. (2011), el control interno se clasifica en:

- El Control Interno Financiero:

Son los mecanismos, procedimientos y registros que conciernen a la salvaguarda de los recursos y la verificación de la exactitud, veracidad y confiabilidad de los registros contables, y de los estados e informes financieros que se produzcan, sobre los activos, pasivos, patrimonio y demás derechos y obligaciones de la organización.

Este tipo de control sienta las bases para evaluar el grado de efectividad, eficiencia y economía con que se han manejado y utilizado los recursos financieros a través de los presupuestos respectivos.

- El Control Interno Administrativo:

Son los mecanismos, procedimientos y registros que conciernen a los procesos de decisión que llevan a la autorización de transacciones o actividades por la administración, de manera que fomenta la eficiencia de las operaciones, la observancia de la política prescrita y el cumplimiento de los objetivos y metas programados.

Este tipo de control sienta las bases para evaluar el grado de efectividad, eficiencia y economía de los procesos de decisión.

2.2.1.4. OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO

Usualmente, se piensa que el objetivo más importante del control interno los activos de la empresa y aunque este es, sin duda, un objetivo vital para la empresa, hay otros a los que se debe prestar atención.

Ledezma D. y Merino K. (2011), nos mencionan que los objetivos del control interno son:

- Obtener información financiera, veraz y oportuna la cual constituye un elemento importante para la toma de decisiones en las organizaciones.
- Proteger los recursos empresarios e institucionales, contando para ello con un adecuado plan de seguro o efectos de salvaguardar los activos y patrimonios de una empresa.
- Promover y fomentar la eficiencia de las operaciones.

Por otro lado, Estupiñan, R. (2006), el control interno comprende: “el plan de organización, el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración”.

2.2.1.5. COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO

Los autores Claros, R. y León, O. (2012), mencionan que los componentes de todo sistema de control interno, son los siguientes:

- Ambiente de Control

Entendido como el entorno organizacional favorable al ejercicio de prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas para el funcionamiento del control interno y una gestión escrupulosa.

- La evaluación de riesgos

En cuya virtud debe identificarse, analizarse y administrarse los factores o eventos que puedan afectar adversamente el cumplimiento de los fines, metas, objetivos, actividades y operaciones institucionales.

- Las actividades de control gerencial

Son las políticas y procedimientos de control que imparte la dirección, gerencia y los niveles ejecutivos competentes, en relación con las funciones asignadas al personal, a fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos de la entidad.

- Las actividades de prevención y monitoreo

Referidas a las acciones que deben ser adoptadas en el desempeño de las funciones asignadas, a fin de cuidar y asegurar, respectivamente, su idoneidad y calidad para consecución de los objetivos del control interno.

- Los sistemas de información y comunicación

A través de los cuales el registro, procesamiento, integración y divulgación de la información, con base de datos y soluciones informáticas accesibles y modernas, sirva efectivamente para dotar de confiabilidad, transparencia y eficiencia a los procesos de gestión y control interno.

- El seguimiento de resultados

Consistente en la revisión y verificación actualizadas sobre la atención y logros de las medidas de control interno implantadas, incluyendo la implementación de las recomendaciones formuladas en sus informes por los órganos del Sistema Nacional de Control.

- Compromiso de mejoramiento

Por cuyo mérito los órganos y personal de la administración institucional efectúan autoevaluaciones conducentes al mejor desarrollo del control interno e informan sobre cualquier desviación o deficiencia susceptible de corrección, obligándose a dar cumplimiento a las disposiciones o recomendaciones que se formulen para la mejor u optimización.

2.2.1.6. EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

Cardozo (2006) menciona que:

El estudio es el examen mismo, la investigación y el análisis de control existente: la evaluación es la conclusión a que se llega, es el juicio que se forma en la mente del auditor al evaluar los resultados del control interno, si es bueno o defectuoso, es decir, si permite la consecución plena de sus objetivos o no.

De acuerdo a lo mencionado anteriormente, se puede decir que la evolución del control interno consiste en la revisión y análisis de los procedimientos que han sido incorporados al ambiente y estructura del control interno, así como a los sistemas que mantiene la organización para el control e información de las operaciones y su resultado, con el fin de determinar si estos concuerdan con los objetivos de la organización.

2.2.1.7. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

Según Bravo, M. (2000), se clasifican en tres:

a) Descriptivo

Consiste en describir las diferentes actividades de los departamentos funcionarios y empleados, y los registros que intervienen en el sistema. Sin embargo, no debe incurrirse en el error de describir las actividades de los departamentos o de los empleados de manera aislada u objetiva. Debe hacerse la descripción siguiendo el curso de las operación es a través de su manejo en los departamentos citados.

Este método, que puede ser aplicado en auditoría de pequeñas empresas, requiere que el auditor que realiza el relevamiento tenga la suficiente experiencia para obtener la información que le es necesaria y determinar el alcance del examen. El relevamiento se realiza mediante entrevistas y observaciones de cada uno de los principales documentos y registros que intervienen en el proceso.

b) Cuestionario

Consiste en usar como instrumento para la investigación cuestionarios previamente formulados que incluyen preguntas acerca de la forma en que se manejan las transacciones u operaciones de las personas que intervienen en su manejo, la forma en que influyen las operaciones a través de los puestos o lugares donde se definen o se determinan los procedimientos de control para la conducción de las operaciones. La aplicación correcta de los cuestionarios sobre el control interno, consiste en una combinación de entrevistas y observaciones. Es esencial que el auditor entienda preferentemente los propósitos las preguntas de cuestionario.

De lo antes mencionado, se desprende que la aplicación del cuestionario permite guiar el relevamiento y la determinación de las áreas críticas de una manera uniforme facilitando la preparación de las cartas de control interno.

c) Gráficos o flujogramas

El método de flujogramas es aquel que se expone por medio de cuadros o gráficos. Si el auditor diseña un flujogramas del sistema, será preciso que visualice el flujo de la información y los documentos que se procesan. El flujogramas debe elaborarse, usando símbolos estándar de tal suerte que quienes conozcan los símbolos puedan extraer información útil relativa al sistema. Si el auditor usa un flujograma elaborado por la entidad, debe ser capaz de leerlo, interpretar sus símbolos y obtener conclusiones útiles respecto al sistema representado por el flujograma.

Este método es un complemento muy útil porque la representación básica de los circuitos y ciclos administrativos de la empresa pueden ser utilizados por varios años, en el caso de exámenes recurrentes, y localizar muy rápidamente rutinas susceptibles de mejoramiento logrando una mayor eficiencia administrativa

2.2.2. SISTEMA DE FACTURACION

Las empresas se encuentran en un momento en el cual sostenerse en el mercado y ser competitivas resulta un trabajo bastante arduo y complicado, que implica esfuerzo y dedicación.

Muchas de ellas por estar solucionando problemas a nivel administrativo no pueden dedicarse al objetivo del negocio, tampoco evalúan su proceso administrativo y siguen con los mismos lineamientos desde que inició, por ello la importancia de que los empresarios se concienticen en la inversión de desarrollo de un programa de mejoramiento y análisis de los procesos actuales que realizan las empresas.

“Las nuevas realidades macroeconómicas están modificando constante y profundamente el entorno comercial e industrial que requiere con urgencia de organizaciones competitivas, que puedan responder en forma positiva a dichas realidades y tendencias de los mercados futuros”. El objetivo de la investigación es mejorar el proceso del manejo de facturas de proveedores que realiza la empresa ARPE EIRL mediante un análisis actual por medio de un estudio movimientos, actividades y requisitos ya que se presentan inconvenientes tales como: tiempos extemporáneos de pago, demoras en el trámite de gestión, pérdida de documentos y devoluciones de facturas por parte del departamento contable, llevando a inconformismos entre las áreas, mal ambiente laboral, desgaste de tiempo y de dinero, mala imagen con el proveedor, menor rapidez en la entrega de productos o servicios contratados.

Al enfrentarnos con la realidad de trabajar en una compañía sea mediana o grande, se presentan múltiples problemas que por lo común son muy repetitivos y a los de fácil solución no les dan repuesta oportuna, pero al realizar un estudio más consiente en el mercado empresarial un autor identificó que es una problemática de mayor profundidad que al sumarse cada uno de los problemas presentados y sus consecuencias da como resultado hasta la pérdida de la empresa.

Por lo común la pequeña y la mediana empresa arrancan con un producto y un mercado. Ahora bien el 801 % de los nuevos productos fracasan y arrastran a las empresas que ataron a ellos su existencia. La firma Dun atribuyen la responsabilidad de estas en un 65 % o más a la incompetencia de la administración, la segunda causante es la falta de experiencia en el sector de la actividad de la empresa. Sallanave, (1998).

2.2.2.1 FACTURACIÓN

La facturación se aplica principalmente para gestionar un control sobre todos los movimientos financieros que posee una empresa o negocio. Este método se realiza cuando la facturación recibe información de parte del resto de las aplicaciones que por una parte, se refieren a los datos del cliente, y por otra parte a los procesos y trabajos que se realizan convirtiendo dicha información en líneas listas para facturar, por ejemplo, número de trabajadores, números de recibos de listados, asientos contables. En una empresa se posee acceso a todos los datos que pueda llegar a afectar en algún modo la facturación de la misma, para poder realizar alguna que otra consulta e incluso, en muchos casos, modificaciones. Antes del proceso de facturación se encuentra el proceso de pre facturación que es una utilidad que nos permite realizar y utilizar todos los medios que estén disponibles, ya sean estos, facturas, recibos, remesa, etc. Pero en este caso estos documentos no poseen una importancia legal sino hasta que se haya hecho efectivo el cobro del recibo. A diferencia del proceso de facturación, este no es obligatorio pero debemos tener en cuenta que puede llegar a ser muy útil debido a que se complementa muy bien con el proceso de facturación habitual. Si hablamos de la facturación que se realiza con respecto a los clientes, debemos decir que aunque represente una gran inversión en cuanto a tiempo y economía en una empresa, es muy necesaria ya que si la compañía no factura a sus clientes lo más probable es que los mismos no le paguen. Gonzales, M. (2009).

En la empresa ARPE EIRL no realizan las facturaciones correspondientes, es por ello que muchas veces al no registrar las facturar de los servicios que realizan a los clientes no permite obtener un saldo histórico real.

2.2.2.2 SISTEMA DE FACTURACIÓN Y COBRANZAS

Un subsistema de facturación y cobranzas debe tener separadas las principales funciones, es decir, la facturación segregada de los cobros. Un sistema de facturación se diseña con el objetivo de registrar y controlar las operaciones de ventas de la organización. Un sistema de cobranzas permite controlar el proceso de cobranzas a través del registro y mantenimiento de las cuentas por cobrar. Chávez H. ,(2008).

Muchas veces la empresa ARPE EIRL tiene retrasos de mediano y largo plazo en el cobro de una factura debido a una demora en el giro de órdenes de servicios que algunos clientes no entregan, es por ello que el objetivo de la investigación es caracterizar el sistema de cobro de facturas que realiza la empresa.

TABLA N° 01 FACTURACION Y COBRANZA

Facturación	Cobranza
<ul style="list-style-type: none">• Control de los precios de cada producto.• Clasificación de los productos por grupos y sub-grupos.• Emisión de cotizaciones.• Definición de condiciones de pago.• Control de pedidos de clientes.• Emisión de facturas, giros y recibos.• Emisión de las órdenes de entrega.• Análisis de la gestión de ventas o facturación.• Consulta de inventarios.• Actualización de inventarios.• Actualización de saldos de clientes.	<ul style="list-style-type: none">• Registrar las cuentas por cobrar bajo diferentes condiciones de cobro, intereses o formas de financiamiento.• Registro de cancelaciones parciales o totales.• Seguimiento a los procesos de cobranza.• Calculo de comisiones de vendedores.• Análisis de cobranza• Emisión de notas de débito y crédito.• Actualización de saldos.• Actualización de cobranza.

Fuente: Chávez, H. Análisis de Sistemas Contables, 2008, Machala, Ecuador.

Según Walter G. Kell y Richard E. Ziegler, en su libro Auditoría Moderna, el sistema general de ventas comprende las siguientes funciones:

TABLA N° 02 EJECUCION – REGISTRO

<i>Ejecución</i>	Registro
Aceptación de la orden * Aprobación del crédito. * Surtir la orden de ventas. * Facturación al cliente.	* Contabilización en diario de transacciones del cliente. *Actualización del mayor auxiliar clientes. * Actualización de los registros de inventarios. <i>Custodia</i> * Proteger el mayor auxiliar de clientes. * Mantener actualizados saldos de clientes.

Fuente: Elaboración propia.

2.2.2.3 DOCUMENTOS COMUNES

- Orden del cliente. Constituye una solicitud de mercancías por parte de un cliente. Esta orden podrá recibirse directamente de los clientes o a través de agentes de ventas.
- Orden de ventas. Una forma que muestra la descripción, cantidad y demás información contenida en la orden del cliente. Sirve como base de procesamiento interno de la orden del cliente por parte del vendedor.
- Documento de embarque (guías de remisión). Una forma utilizada para mostrar los detalles y fecha de embarque.
- Factura de ventas. Una forma que muestra los detalles de una venta, incluyendo el importe adeudado, términos y fecha de ventas. Se utiliza como medio de cobro a los clientes y proporciona la base para registrar la venta.

- *Resumen de ventas diarias. Un informe que revela el total de facturas de ventas expedidas durante el día. Se utiliza como medio de control para asegurarse de que todas las facturas se registren.
- Estados mensuales a clientes. Un informe enviado a cada cliente que muestra el saldo inicial, transacciones durante el mes y el saldo final.
- Archivo de crédito de clientes. Muestra el historial de crédito y cobranzas para cada cliente.
- Listas de precios y catálogo. Muestra precios autorizados para artículos ofrecidos para su venta.
- Archivo de órdenes de cliente. Incluye órdenes de ventas no surtidas. * Archivo de cuentas de clientes. Contiene documentación de soporte para los pases a cada una de las cuentas de clientes.
- Archivo de facturas de ventas. Incluye copias de facturas que se envían a los clientes.

2.2.2.4 IMPORTANCIA RELATIVA Y RIESGO

Las ventas representan la principal fuente de ingresos de operación para los negocios comerciales y constituyen el principal componente de la utilidad neta, y el costo de ventas representa el costo más importante dentro del proceso de medición de utilidades. Numerosos pasos están involucrados en la ejecución y registro de las transacciones de ventas, y el volumen de éstas resulta ser importante. Por lo tanto, los errores o irregularidades de cifras significativas para los estados financieros podrían surgir del

procesamiento de las transacciones de ventas. El riesgo de tal suceso está inversamente relacionado con la eficacia de los controles internos del cliente.

2.2.2.5. LAS TRANSACCIONES DE VENTAS ESTÁN DEBIDAMENTE EJECUTADAS

Las transacciones de ventas estarán debidamente ejecutadas cuando (1) éstas sean autorizadas por personal que actúe dentro del alcance de su autoridad y (2) las transacciones ejecutadas estén de conformidad con los términos de lo autorizado.

El jefe de ventas tiene la responsabilidad de una autorización general de precios, términos y condiciones de ventas. Se requiere autorizaciones específicas en cuatro puntos: (1) en el otorgamiento de crédito, (2) en el establecimiento de precios y términos, (3) surtir y embarcar la orden, y (4) facturación al cliente. Estos puntos siempre están presentes, ya sea en forma total o condensada. Por ejemplo, con relación a las ventas sobre el mostrador, surtir y embarcar podrán ocurrir simultáneamente y la facturación al cliente resultará en un pago inmediato de efectivo. Separación de funciones Cada una de las funciones involucradas en la ejecución de transacciones de ventas serán asignadas a diferentes departamentos y/o individuos. El personal que participe en estas funciones no deberá registrar las transacciones o tener la custodia de las cuentas por cobrar resultantes.

2.2.2.6. LAS TRANSACCIONES DE VENTAS ESTÁN DEBIDAMENTE REGISTRADAS

Para satisfacer este objetivo de control interno operativo, las funciones o pasos de registro de las transacciones de ventas deberán realizarse adecuadamente.

2.2.3. PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN

Según Catacora (1996), señala que toda empresa mide su actividad por varios indicadores que son el resultado de su gestión. Todo gerente de mercadeo, independientemente de las estrategias utilizadas, tiene como objeto principal el incrementar las ventas. Se puede decir que el incremento de las ventas y de las utilidades, es el objetivo que persiguen las empresas. El proceso de facturación en este sentido, tiene como finalidad controlar, procesar y registrar todas las actividades u operaciones, lo cual a su vez, tiene como fin, el mantener las ventas de una empresa. En la mayoría de las organizaciones se mide su incremento o tamaño a través de las cifras de ventas; las mismas darán indicios de una empresa en expansión, con posibilidades de inversión.

De acuerdo a lo señalado por Melinkoff (1990), se define como: Un sistema representa una secuencia de procedimientos y métodos, utilizados para realizar una labor específica dentro de las tantas funciones en una organización, o para elaborar un producto. Los sistemas son de gran utilidad en el campo de la administración y comúnmente se recurre a la instalación de éstos, para ser más racional y eficiente en la actividad productiva y administrativa.

Igualmente, Gómez (1997), considera que se llama sistemas a:

... un conjunto de reglas, funciones y principios lógicamente organizados e interrelacionados los cuales mediante acciones coordinadas conllevan al logro de determinado objetivo, siendo a la vez de marco referencial y patrón de comportamiento.

El sistema debe considerarse siempre en su totalidad.

Desde este punto de vista, los sistemas son una estructura organizada mediante la cual se recogen la información de una empresa, como resultado de sus operaciones valiéndose de recursos como familiares, libres, entre otros y que presentados a la gerencia, le permitirán a la misma, tomar decisiones financieras. Un sistema son normas, pautas, procedimientos, para controlar las operaciones y suministrar información financiera de una empresa por medio de la organización, clasificación y cuantificación de la información administrativa y financiera que se suministra. Al respecto, los sistemas por ser amplios se podrán clasificar de acuerdo a su necesidad, o naturaleza, sean de producción, administración, contable, social u otro. Para efectos de este trabajo, los sistemas se enfocarán desde el punto de vista de la administración debido a que se trabajará con procedimientos administrativos de facturación y cobranza. Partiendo de la concepción de sistema, se puede decir que en toda organización existe un conjunto de elementos que se interrelacionan entre sí para poder subsistir y cumplir con los objetivos trazados por ésta. De aquí se desprende que la contabilidad es un sistema que proporciona información sobre todas las operaciones Inter-departamentales. Con lo anterior expuesto se hace referencia que dentro de toda empresa existe tanto los sistemas administrativos, como los sistemas contables:

1. Sistema Administrativo: Están basados en una estructura de relaciones formales, que implican la definición de la información, diseñar los reportes de datos y la descripción de las actividades administrativas que se dan en cada sector de la organización, dando origen a procesos de programación, delegación, control, manuales de organización, de procedimientos en los cuales son definidas las funciones, tareas y actividades, que deberán llevar a cabo las unidades orgánicas con el resto de los elementos que

componen el sistema. 2. Sistema Contable: Los métodos y registros establecidos para identificar, reunir, analizar, clasificar, registrar e informar las transacciones de una entidad, así como para mantener la contabilización para el activo y pasivo correspondiente, definición que estableció el Instituto Norteamericano USA en 1989. Siendo de gran importancia para la organización, ya que la administración para ser dinámica y eficiente precisará de la ayuda de los sistemas contables, los cuales le suministran la información relacionada con su gestión con objeto de tomar sus futuras decisiones en formas técnicas, razonadas y eficientes. Los resultados esperados en toda organización no podrán ser alcanzados sin un control previo que permita lograr los objetivos establecidos, es de ahí la necesidad de definir el control como: “Un proceso por medio del cual las actividades de una organización quedan ajustadas a un plan preconcebido de acciones y ese plan se ajusta a las actividades de la organización” Gómez Ceja, (1997). “Es enfrentar una situación y manejarla con capacidad física y mental para ejecutar procedimientos de acuerdo con los planes y políticas BIBLIOTECA establecidas” Gómez, Ceja, (1997). Es a través de un buen control que toda organización realiza con éxito el resultado de sus operaciones, de tal manera que sino existe ningún tipo de control dentro de ella éste se vería imposibilitada de alcanzar las metas trazadas en cuanto al logro de la buena marcha de la entidad. Características de los Sistemas Según Gómez (1997), la característica inicial de un sistema consiste en estar compuesto por partes que ejercen interacción, cada una de las cuales revisten porcentajes propios, sin esa interacción el estudio de sistema sería relativamente poco interesante, pues ellos son los que enriquecen el comportamiento de un sistema y hacer de su análisis una tarea muy compleja. Todo sistema, cualquiera que sea su naturaleza, tiene tres características básicas: - Todo sistema contiene otros sistemas, subsistemas y a

su vez está contenida en otros sistemas de carácter superior. - Todos los componentes del sistema, como sus interrelaciones, actúan y operan orientados en función de los objetivos del sistema. - La alteración o variación de una de las partes o de sus relaciones inciden en las demás y en su conjunto.

2.2.4. ANÁLISIS FODA

La conocida matriz debilidades-oportunidades-fortalezas-amenazas ó DOFA identifica tanto factores externos (amenazas y oportunidades) como los internos (fortalezas y debilidades).

Se define como una herramienta de auditoría de la organización, para detectar el impacto presente y el futuro entorno, como los problemas propios de la organización. Vidal Arizabaleta, (2004). En ambos casos, plantea un procedimiento inductivo de gestión.

El procedimiento para construir un DOFA es el siguiente:

Auditoría Externa

- Los miembros de la organización hacen una lista de amenazas y oportunidades provenientes del entorno: aquí se analiza políticas, economía, social, tecnológicas, culturales etc.
- De acuerdo con el sector económico al que pertenece la organización se le asigna un peso relativo a cada fuerza, para calificar la organización con respecto a dicho factor.
- El resultado de esta evaluación se pone en una matriz de evaluación.

Auditoría Interna

- Los participantes generalmente efectúan un examen de las fortalezas y debilidades de la organización por áreas funcionales (financiera, humana, planeación etc.) o en forma general de la organización.
- De acuerdo con el sector económico al que pertenece la organización se le asigna un peso relativo a cada fuerza, para calificar la organización con respecto a dicho factor.
- El resultado de esta evaluación se pone en una matriz de evaluación.

Realizando este examen se procede a cruzar cada una de las cuatro variables; de dicho análisis se obtiene la siguiente estrategia:

- Estrategias FO: Usar las fortalezas para aprovechar las oportunidades
- Estrategias FA: Usar las fortalezas para evitar las amenazas.
- Estrategias DO: Superar las debilidades aprovechando las oportunidades.
- Estrategias DA: Reducir las debilidades y evitar las amenazas.

Análisis FODA DE LA EMPRESA ARPE EIRL.-

Estrategias Internas:

FORTALEZAS

- Personal debidamente capacitado y comprometido con la visión de la empresa.
- Productos de primera calidad.

- Servicio personalizado.
- Innovación constante.
- Solvencia Económica.
- Convenios con empresas.

DEBILIDADES

- Sistema de información integrado.
- Productos competitivos.
- Control de facturas por cobrar y pagar
- Control de las compras.
- Control de Transportes

1.1.3.2 Estrategias externas:

AMENAZAS

- Incremento de la competencia.
- Inestabilidad económica de la ciudad.
- Oferta de servicios a menor precio por parte de la competencia.

OPORTUNIDADES

- Ubicación céntrica.
- Expansión demográfica.
- Gran aceptación del Sector Empresarial en el Manejo Integral de Residuos y Transporte.
- Aceptación de los Servicios.
- Lealtad del cliente a la empresa Convenio con entidades.

El aporte del análisis DOFA tiene que ver principalmente comenzando a identificar los PROBLEMAS desde dos perspectivas: como obstáculos EVITABLES y como

oportunidades. El análisis DOFA presta gran contribución a los directivos que desean planificar sin mayor complejidad y a un ritmo mayor de velocidad.

“No todas las debilidades se superan usando las fortalezas, ni aprovechando las oportunidades se superan todas las amenazas” Vidal Arizabaleta,(2004).

2.2.5. RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA

ARPE E.I.R.L., es una Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, dedicada a Servicios en General (Servicios de Protección Ambiental - Transporte – Representaciones – Ventas de Artículos de Ferretería, Etc.) con más de 22 años de Actividad Comercial y con una amplia experiencia y personal Profesional / técnico calificado asegurando la calidad de nuestro servicio.

ARPE E.I.R.L. es una empresa Peruana constituida hace 22 años según consta en el acta de constitución N° 80 folio 234 tomo I de fecha 21 de Mayo de 1993 ante la fe del Notario Público Dr. Enrique Guerrero Fowks, e inscrita en Registros Públicos de la ciudad de Piura con ficha 1883.

Como Empresa de Servicios Generales, ARPE E.I.R.L. tiene amplia experiencia en el área de Protección Ambiental y Comercio en General, cuenta con Registro de autorización de DIGESA Dirección General de Salud Ambiental, Seguro de Alto Riesgo, Certificado de Saneamiento Ambiental – Ministerio de Salud / Región Grau, Certificado de Ministerio de Energía y Minas – Dirección General de Hidrocarburos, Póliza de Seguro Vehicular (SOAT) etc.

ARPE E.I.R.L. se encuentra inscrita como Empresa Prestadora de Residuos Sólidos EPS-RS y dada la amplitud y características propias del servicio que brindamos,

estamos en condiciones de recolectar, transportar, almacenar, trata y disponer de Residuos Sólidos de ámbito municipal y no municipal; tanto comunes y peligrosos. Así mismo estamos autorizados para la comercialización de residuos sólidos porque estamos inscritos como Empresa Comercializadora EC-RS.

2.2.5.1. OBJETIVO DE LA EMPRESA

"El adecuado Manejo Integral de los Residuos Sólidos con un constante Monitoreo de las etapas.

El objetivo principal de la empresa ARPE EIRL es la Recolección, Transporte, Comercialización, Almacenaje, Tratamiento y Confinamiento Final de Residuos Sólidos peligrosos, no peligrosos y Residuos del ámbito municipal".

2.2.5.2. VISIÓN

"Llegar a ofrecer nuestros servicios a más empresas dándoles la misma calidad y experiencia. Cuidar y preservar el medio ambiente para mejorar la calidad de vida de la población, así como, mantener el liderazgo en recolección de residuos sólidos y líquidos, con una creciente eficiencia y mejora continua de los procesos logrando, además, la identificación de sus trabajadores con los valores principios que ARPE EIRL posee".

2.2.5.3. MISIÓN

"Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes suministrándoles soluciones integrales en servicios del medio ambiente, sobre la base de las normas ambientales vigentes, a través de nuestro equipo de trabajo multidisciplinario,

brindando a nuestros trabajadores un excelente clima organizacional de trabajo en equipo y oportunidades de crecimiento personal balanceado con la vida en familia".

2.2.5.4 INSTRUCTIVO DE FACTURACION Y COBRANZAS

➤ OBJETIVO

Determinar las actividades a seguir para la emisión de las facturas de todos los servicios generados por la empresa.

➤ ALCANCE

El presente instructivo es de aplicación en la facturación de todos los servicios regulares, especiales y/o extraordinarios de la empresa.

➤ DEFINICIONES

Factura: Comprobante de pago debidamente autorizado por el organismo competente.

Facturación: Emisión de la correspondiente factura por la cancelación de los servicios prestados al cliente.

IGV: Impuesto General a las Ventas.

Orden de Servicio: Comunicación formal del cliente autorizando la prestación del servicio.

Servicios especiales: Son aquellos servicios extraordinarios que se dan fuera de las especificaciones del contrato de cada cliente.

Valorización de servicio: Es el costo del servicio sin I.G.V. que se da a conocer al cliente para la emisión de la Orden del Servicio.

➤ **DOCUMENTO DE REFERENCIA**

Hoja de referencias de valorización y constancias de servicios efectuados

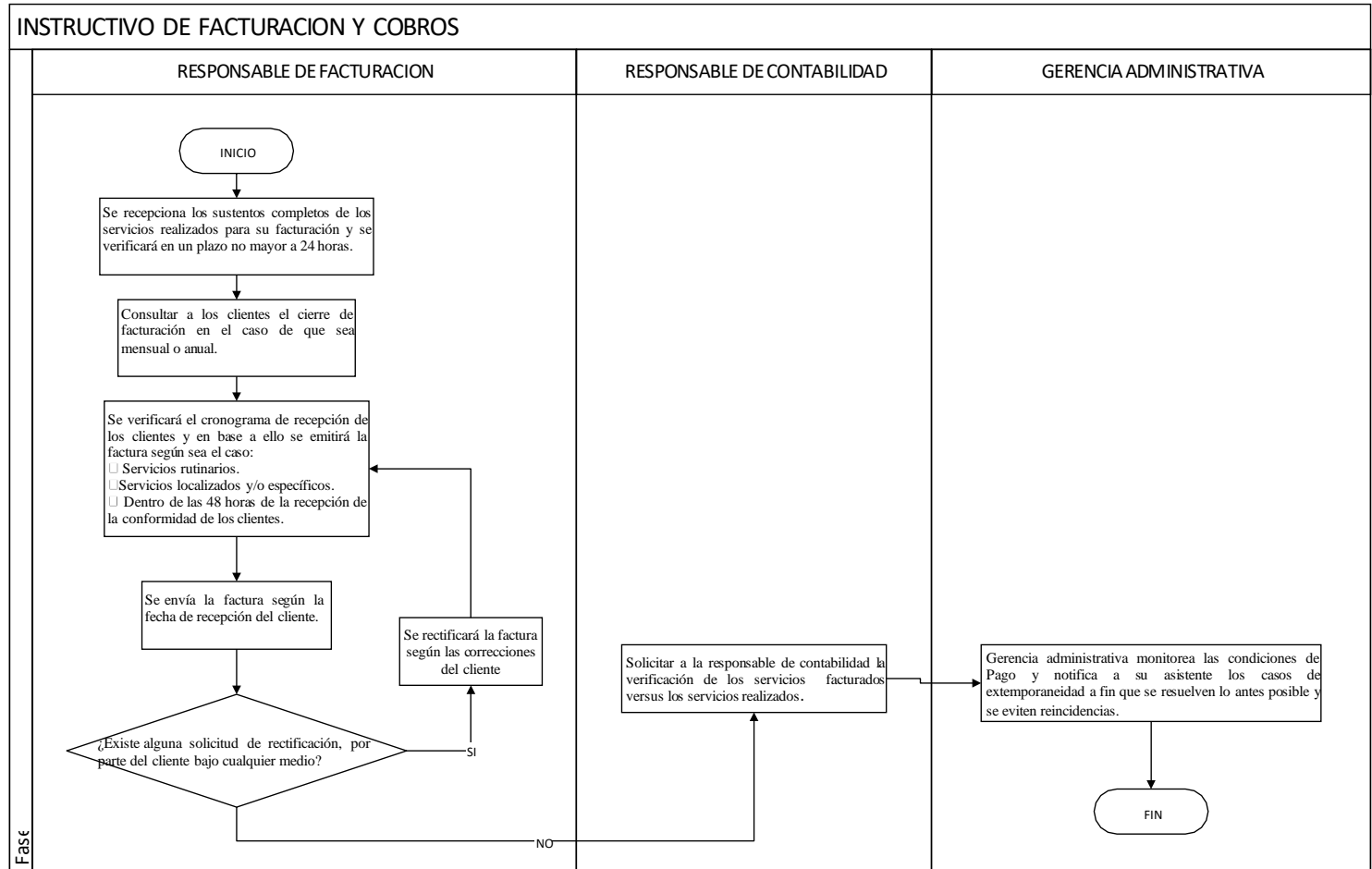
➤ **RESPONSABLES**

Responsable de Facturación.- Es el responsable de cumplir con el instructivo de la facturación.

Gerente de Administración.-Tiene la responsabilidad de hacer cumplir el presente instructivo.

Gerente de Operaciones.-Es el responsable de dar a conocer los servicios especiales para su facturación correspondiente en los plazos establecidos.

➤ INSTRUCTIVO



Fuente: Elaboracion Propia

➤ **NOTAS IMPORTANTES**

La revisión de los sustentos se realizará en base a la fecha de entrega de factura más cercana.

La Conformidad de los clientes, puede ser documentada por órdenes de conformidad o correos electrónicos.

En fines de mes la facturación se realizará en base a la fecha de entrega de factura más cercana.

La asistente de operaciones coordinará con las áreas remotas para el envío de los sustentos originales de forma semanal para su revisión en base principal.

➤ **REGISTROS**

Código	Nombre	Responsable	Tiempo de Retención	Lugar	Disposición Final
Sin código	Facturas	Responsable de facturación y cobranzas	05 Años	Oficina de facturación/ Almacén de archivos	Trefilado

Fuente: Elaboración Propia

N° Edición	Ubicación de la Modificación	Detalle de la Modificación
00	5	Se actualizó el puesto de trabajo del responsable del registro.
01	6	Se agregaron nuevos pasos en el desarrollo del proceso.
01	6	Se cambió el término solicitar por recepcionar.
01	6	Se cambió por: los sustentos completos de los servicios realizados para su facturación y se verificará en un plazo no mayor a 24 horas.
01	6	Se agregó la verificación del cronograma y facturación de servicios rutinarios, específicos.
01	6	Se cambió por la existencia de rectificación.
01	6	Se agregó la frecuencia de verificación y reporte.
01	6	Se agregó la Gerencia Administrativa como responsable del monitoreo.
01	6	Se adiciono NOTAS IMPORTANTES.

➤ **CONTROL DE CAMBIOS**

Fuente: Elaboración propia

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE FACTURACIÓN Y COBRANZA DE ARPE EIRL A PROPONER

Por Aprobación de la Gerencia General

I. ANTECEDENTES

Se realizó un proyecto de investigación, el cual se pretende mejorar el “Manual de Políticas y Procedimientos de Facturación y Cobranza”; con la finalidad de facilitar la cobranza y así evitar desviaciones en las operaciones financieras.

El presente Manual, pretende reforzar las políticas y actividades relativas a la facturación a fin de asegurar una adecuada cobranza y, en su caso, recuperación judicial.

II. MARCO LEGAL

1. Ley del Impuesto Sobre la Renta.
2. Código tributario.
3. Reglamento de la Ley de Impuestos Sobre la Renta.
4. Principios Básicos de Contabilidad
5. Normas internacionales de contabilidad

III. OBJETIVO

Normar e integrar en un documento los procedimientos de un sistema de cobro de facturas, así como las gestiones administrativas de cobranza de la cartera vigente y vencida.

IV. POLÍTICAS GENERALES DE FACTURACIÓN

Los procedimientos para la facturación y cobranza de los servicios de la empresa, son responsabilidad de la Dirección de Contabilidad y Finanzas a través del Departamento de Facturación y Cobranza.

Se contará además con un Comité Técnico de Cobranza, el cual será responsable de asesorar sobre cualquier duda e interpretación de las políticas, normas y procedimientos que establezca el presente documento.

El Departamento de Facturación y Cobranza deberá:

- Verificar que previo a la emisión de un comprobante fiscal, se cuente con los documentos oficiales para ello, como son: Contratos o Convenios, pedidos u

órdenes de servicio, en su caso, carta compromiso firmada por el cliente, órdenes de facturación y documentación fiscal del cliente.

- Verificar que los documentos recibidos por parte de las Gerencia de operaciones para iniciar la facturación, cuenten con todos los requisitos legales y se encuentren debidamente formulados y firmados por el área responsable.
- Verificar que en caso de que no se cuente con el contrato o convenio, pedidos u órdenes de servicio, se reciba provisionalmente, carta compromiso firmada por el cliente u oficio o carta compromiso, especificando los motivos por los que no se entrega.
- Emitir la factura, de acuerdo con los contratos, convenios, pedidos u órdenes de servicio, siguientes:
 - Anuales: Dentro de los plazos establecidos en el contrato.
 - Específicos: Conforme a lo estipulado y dispuesto en la orden de facturación.
- Las órdenes de facturación deberán contar con el nombre y rúbrica de quien elabora y de quien autoriza. Podrán ser enviadas vía correo electrónico y posteriormente tendrán la obligación de hacerlas llegar en original, para el expediente correspondiente.
- En caso de clientes nuevos, personas físicas o morales, la primera orden de facturación deberá de acompañarse, además del respectivo contrato o carta compromiso.

- El Departamento de Facturación y Cobranza deberá vigilar y, en su caso, notificar que al inicio de cada facturación conforme a lo estipulado en el contrato, el cliente no cuente con adeudos anteriores o se encuentre en proceso de cobro.
- El Departamento de Facturación y Cobranza deberá establecer, entre otros, los siguientes mecanismos de control interno, que permitan el funcionamiento de la operación del Departamento:
 - Asignar cada cuenta a un Asistente de Cobranza, quien será responsable de llevar una Bitácora donde registrará el envío y acuse de los comprobantes fiscales, las gestiones de cobro y la recepción de pagos.
 - De igual forma, el asistente será responsable de integrar un expediente por cada cliente, en el que anexará la documentación recibida y generada, de acuerdo con las necesidades de la operación y cumpliendo con los lineamientos archivísticos.

V. POLÍTICAS GENERALES DE COBRANZA

- El Departamento de Facturación y Cobranza deberá cumplir con el principal objetivo de este manual, empleando controles escritos o electrónicos como pueden ser: estados de cuenta, reportes de antigüedad de saldos, bitácora de seguimiento, consecutivos de facturación y cobranza, entre otros, los cuales deberán ser proporcionados a los Asistentes de Cobranza.
- Se deberá integrar al expediente del cliente copia del comprobante fiscal y comprobante de pago; en caso de clientes con dificultad de cobro, se integrarán los documentos que evidencien la labor de cobranza, como pueden ser: correos

electrónicos, copia de la bitácora de seguimiento, avisos de suspensión y/o cancelación.

- Es obligación del personal adscrito al Departamento de Facturación y Cobranza hacer efectivo el cobro de las obligaciones del cliente conforme a la factura emitida. En caso de incumplimiento se deberá hacer del conocimiento al Jefe del Departamento para que a través de él se inicien las medidas pertinentes.
- Es responsabilidad del Jefe del Departamento de Facturación y Cobranza, vigilar los correctos registros de las facturas y cobro de las mismas en los sistemas y controles con los que cuenta el Departamento.
- Es obligación del personal adscrito al Departamento Facturación y Cobranza mantener un riguroso cumplimiento del contrato, en lo que a pagos se refiere, para lo cual hará uso de las herramientas manuales y electrónicas disponibles, tales como: hojas de cálculo, procesador de palabras, correo electrónico, bitácora de seguimiento, cédula de cobranza, etc. Asimismo, mantendrá informado al Jefe del Departamento, de cualquier situación extraordinaria que permita recibir el pago con fecha posterior a lo establecido.
- El Departamento de Facturación y Cobranza, informará en forma electrónica al cliente, el sexto día hábil del mes posterior al de la facturación próxima a vencer, el saldo que tiene por pagar, marcando copia de conocimiento a la Dirección de Contabilidad y finanzas.

- El Departamento de Facturación y Cobranza solicitará a la Gerencia de Operación, la suspensión del servicio de los clientes que presenten atraso en sus pagos, detallando las gestiones realizadas para el cobro.
- La Gerencia de Operaciones enviará al Jefe de operaciones la orden de suspensión después de haber realizado una última gestión de cobro con el cliente que presente atraso en sus pagos.
- El Departamento de Facturación y Cobranza dará aviso a la Gerencia de Operaciones de la regularización del pago de los clientes que se encuentren suspendidos para que ésta proceda a la emisión de la orden de reactivación.
- El Departamento de Facturación y Cobranza una vez que se cuente con la evidencia del pago, solicitará a la Gerencia de operaciones la reactivación del servicio.
- La Coordinación de Contabilidad y finanzas será responsable de supervisar y apoyar al Jefe del Departamento de Facturación y Cobranza en todo lo relacionado con las gestiones de la cobranza; asimismo, el asistente está obligado a notificar al titular del Departamento cualquier situación fuera de lo estipulado en el contrato y/o plazos establecidos y previamente notificados al cliente.
- El Departamento de Facturación y Cobranza proporcionará a la Dirección de Contabilidad y finanzas un reporte de la cobranza del mes inmediato anterior, dentro de los diez primeros días naturales de cada mes.

- En caso de clientes que reinicien relaciones comerciales con la empresa, y que no tuvieron un buen historial crediticio con la misma, se les solicitará pago por adelantado en la realización del servicio.
- Si en un plazo máximo de 90 días naturales a partir de la suspensión del servicio no se logra la liquidación del adeudo, o no se tiene un acuerdo entre ambas partes, la Dirección de Contabilidad y Finanzas, enviará los expedientes al area Legal conforme a lo establecido a las Normas y Bases para Cancelar Adeudos a cargo de Terceros .

VI. PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN

- Procedimiento de Facturación.
- Procedimiento de Cobranza.

Procedimiento de Facturación

N° Actividad	Responsable	Actividad	Documento
1.	Dirección de Comercialización	Remite oficio u órdenes de facturación a la Dirección de Administración y Finanzas, anexando los respectivos contratos, órdenes de servicio y/o las cartas compromiso; con copia de conocimiento al Departamento de Facturación y Cobranza.	Oficio u Orden de Facturación
2.	Gerencia de Operaciones	Recibe órdenes de facturación y envía al Departamento de Facturación y Cobranza.	
3.	Encargado de la Facturación	Recibe las órdenes de facturación de los servicios vendidos, contratos, órdenes de servicio y/o las cartas compromiso.	
4.	Encargado de la Facturación	Turna al Jefe de Departamento la documentación para que verifique que esté debidamente integrada. ¿Procede?	

N° Actividad	Responsable	Actividad	Documento
		<p>No: El Jefe del Departamento notifica telefónicamente y a través de correo electrónico, para hacer las correcciones necesarias, para reiniciar la actividad 1.</p> <p>De ser el caso, el Jefe del Departamento, notifica a la Dirección de Contabilidad y finanzas y a la Gerencia de operaciones que el cliente tiene antecedentes crediticios desfavorables.</p> <p>Si: El Jefe del Departamento turna en original toda la documentación recibida al asistente designado.</p>	
5.	Asistente del Departamento de Facturación y Cobranza	<p>La documentación corresponde a una cuenta existente:</p> <p>Sí: El asistente designado registra, fotocopia e incorpora original al expediente correspondiente.</p> <p>No: El asistente designado crea expediente, registra, fotocopia e incorpora original al expediente creado.</p> <p>En ambos casos, el asistente designado turna fotocopia de documentación al Asistente.</p>	Fotocopia de órdenes de facturación
6.	Encargado de la Facturación	<p>El cliente corresponde a una cuenta existente:</p> <p>No: Asigna clave de suscriptor y notifica por correo electrónico a la Dirección de contabilidad y finanzas y al Departamento de Contabilidad, y continúa con la actividad 7.</p>	Correo electrónico
7.	Encargado de la Facturación	<p>Sí: Captura en el "Sistema de Facturación" los datos para generar el comprobante fiscal y los registros de cuentas por cobrar.</p>	Registro electrónico en "Sistema de Facturación"
8.	Encargado de la Facturación	<p>Imprime el comprobante fiscal y lo integra al expediente correspondiente para resguardo y uso interno.</p>	Comprobante fiscal
9.	Encargado de la Facturación	<p>Turna al Jefe de Departamento los archivos electrónicos para su visto bueno.</p>	
10.	Jefe del Departamento de Facturación y Cobranza	<p>Revisa la correcta elaboración del comprobante fiscal comparándola con la documentación que lo sustenta.</p> <p style="text-align: center;">¿Procede?</p> <p>No: Regresa al Asistente para corregir los datos, para reiniciar la actividad 7</p> <p>Si: El Jefe del Departamento turna el comprobante fiscal junto con la documentación que lo sustenta al asistente designado para el registro, envió y seguimiento de la documentación.</p>	

N° Actividad	Responsable	Actividad	Documento
11.	Asistente del Departamento de Facturación y Cobranza	Recibe y registra en la bitácora el comprobante fiscal digital.	Registro en Bitácora
12.	Asistente del Departamento de Facturación y Cobranza	Remite al cliente el comprobante fiscal vía correo electrónico, y registra en la Bitácora.	Correo electrónico Registro en Bitácora
		Fin de Procedimiento de Facturación. Inicia Procedimiento de Cobranza.	

Procedimiento de Cobranza

N° Actividad	Responsable	Actividad	Documento
1.	Asistente del Departamento de Facturación y Cobranza	Da seguimiento constante a las cuentas asignadas.	
2.	Asistente del Departamento de Facturación y Cobranza	Envía recordatorios al cliente, mínimo dos semanas antes del vencimiento del pago a través de correo electrónico o vía telefónica, y registra en la Bitácora.	Primer Recordatorio de pago Registro en Bitácora
3.	Asistente del Departamento de Facturación y Cobranza	03 días antes del vencimiento de pago, y en caso de no haber recibido depósito, envía segundo recordatorio, y registra en Bitácora.	Segundo Recordatorio de pago Registro en Bitácora
4.	Asistente del Departamento de Facturación y Cobranza	Elabora a diario una Cédula de Cobranza en la cual se registran los depósitos del día hábil anterior, y la turna, con copia de los depósitos, al Jefe de Departamento. Anexa copia del depósito junto con una copia del comprobante fiscal en el expediente del cliente	Cédula de Cobranza
5.	Jefe del Departamento de Facturación y Cobranza	Recibe, revisa y firma la Cédula de Cobranza; la captura en el Sistema de Cuentas por Cobrar y la turna a la Coordinación de Contabilidad y finanzas. Termina Procedimiento.	
6.	Asistente del Departamento de Facturación y Cobranza	En caso de no recibir el depósito o su intención de pago, y a más tardar un día hábil posterior a su vencimiento, envía al cliente, con copia al Jefe de Departamento, una notificación estableciendo fecha límite para pago del saldo vencido, indicando que en caso de no recibir el pago la cuenta será suspendida inmediatamente. Registra en la Bitácora.	Notificación electrónica de vencimiento Registro en Bitácora
7.	Jefe del Departamento de	El mismo día que recibe la notificación de vencimiento, contacta al cliente por correo	Registro en Bitácora

N° Actividad	Responsable	Actividad	Documento
	Facturación y Cobranza	electrónico o vía telefónica, reiterando la fecha límite de pago, el saldo vencido y que en caso de no pagar se suspenderá el servicio.	
8.	Asistente del Departamento de Facturación y Cobranza	¿Se recibe el pago? Si: Regresa a la actividad 4.	
9.	Jefe del Departamento de Facturación y Cobranza	No: Envía oficio a la Gerencia de operaciones por medio de correo electrónico, solicitando la suspensión inmediata del servicio, señalando a detalle las gestiones realizadas de cobro.	Oficio vía correo electrónico
10.	Gerencia de operaciones	Remite correo electrónico informando la suspensión del servicio o, en su caso, señalando las causas de no suspensión.	Correo electrónico
11.	Asistente del Departamento de Facturación y Cobranza	Da seguimiento a las cuentas que se encuentran suspendidas, intensifica sus acciones de cobro a través de un número mayor de llamadas telefónicas, envío de un número mayor de correos electrónicos y, en su caso, realiza visitas domiciliarias. En todo momento guarda cualquier evidencia documental que acredite dichas actividades, y registrándolas en la Bitácora.	Registro en Bitácora
12.	Asistente del Departamento de Facturación y Cobranza	¿El cliente realiza pago? No: Continúa con la actividad 13. Si: Verifica depósito en cuenta bancaria de la empresa, y regresa a la actividad 4. Notifica por correo electrónico al Jefe de Departamento para solicitar reactivación del servicio, previo consentimiento del cliente.	Correo electrónico Registro en Bitácora
13.	Jefe del Departamento de Facturación y Cobranza	Remite oficio por correo electrónico a la Gerencia de operaciones, solicitando la reactivación del servicio. Termina Procedimiento.	Oficio vía correo electrónico Registro en Bitácora
14.	Jefe del Departamento de Facturación y Cobranza	En coordinación con el Asistente se establecen los mecanismos para intensificar las acciones de cobro, tales como: - Correos electrónicos; - Llamadas telefónicas; - Visitas domiciliarias; - Establecimiento de acuerdo para pago.	Evidencia de gestiones de cobro Registro en Bitácora
15.	Asistente del Departamento de Facturación y Cobranza	¿El cliente realiza pago? Si: Verifica depósito en cuenta bancaria de la empresa, y regresa a la actividad 4. Notifica por correo electrónico al Jefe de Departamento para solicitar la reactivación del servicio, previo consentimiento del	Correo electrónico Registro en Bitácora

N° Actividad	Responsable	Actividad	Documento
		cliente.	
16.	Jefe del Departamento de Facturación y Cobranza	No: Si en un plazo de 90 días, contados a partir de la emisión de la factura vencida, no se obtiene el pago o respuesta escrita del cliente, envía a través de correo electrónico y/o visita al domicilio fiscal, aviso indicando que de no hacer el pago en un plazo no mayor de cinco días hábiles contados a partir de la recepción del aviso, la cuenta se turnará al área Legal para dar inicio a las ejecuciones procesales.	Aviso de ejecuciones procesales Registro en Bitácora
17.	Jefe del Departamento de Facturación y Cobranza	Dentro de los cinco días hábiles señalados en la actividad anterior, y en un máximo de tres ocasiones, reiterará por correo electrónico o llamadas telefónicas, lo establecido en el Aviso de ejecuciones procesales.	Evidencia de gestiones de cobro Registro en Bitácora
18.	Asistente del Departamento de Facturación y Cobranza	¿El cliente realiza pago? Si: Verifica depósito en cuenta bancaria de la empresa, y regresa a la actividad 4. Notifica por correo electrónico al Jefe de Departamento para solicitar la reactivación del servicio, previo consentimiento del cliente.	Correo electrónico Registro en Bitácora
		Fin de Procedimiento de Cobranza.	

2.3. MARCO TEORICO

- Control: Comprobación, intervención o inspección de las operaciones de una organización. Cepeda, (1997)
- Control interno: Incluye el plan de organización y todos los métodos y medidas de coordinación adoptados dentro de una empresa para salvaguardar sus activos, verificar la corrección y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y la adhesión a las políticas gerencial establecidas. Montgomery, (1987)

- Cuentas por Cobrar: Son títulos que tiene la empresa, a cargo de sus clientes, por los productos o servicios que les haya vendido en el desarrollo de sus actividades comerciales. Carrero y Otros, (1988)
- Diseño: Bosquejo formal de un proceso o cosa. Diseño de los elementos y mecanismos del sistema del control interno. Los programas de auditoría son un componente necesario e importante en el desarrollo de esta disciplina y son diseñados contemplando todos los procedimientos de auditoría posibles que se puedan emplear en la empresa. Cepeda, (1997)
- Evaluación: Valoración del sistema de control interno para conocer su grado de desarrollo, operatividad y eficacia. Cepeda, (1997)
- Evaluar: Valorar, estimar el valor de las cosas o situaciones. La auditoría operativa es un proceso sistemático de evaluaciones que incluye y formula recomendaciones constructivas. Cepeda (1997)
- Flujograma: Representación gráfica de todos los pasos que se realizan en un proceso utilizando símbolos convencionales que estandarizan y permiten registrar objetiva y secuencialmente los procedimientos de las distintas áreas de responsabilidad y la aplicación del control. Cepeda (1997)
- Manual: Documento guía que describe asuntos o actividades de acuerdo con un ordenamiento lógico, y está sujeto a permanente evaluación y actualización. Es una de las fuentes de criterios a evaluar en un examen de auditoría. Cepeda (1997)

- Normas: Son los requisitos de calidad relativos a la persona del auditor, al trabajo que realiza y a la emisión de su opinión. Cepeda (1997)
- Principios: Base, origen, fundamento máximo por el que cada quien rige sus actuaciones. La actualización del auditor está regida por principios éticos profesionales. Cepeda (1997)
- Procedimiento: Método para hacer alguna cosa. Entonces podemos referirnos a procedimientos operativos, administrativos, de control y de auditoría. Cepeda (1997)
- Proceso: Conjunto de fases sucesivas de un fenómeno o asunto, las cuales son controladas, supervisadas y evaluadas por el sistema de control interno. Cepeda (1997)

III HIPOTESIS

3.1 GENERAL

Las características del sistema de cobro de facturas agiliza el servicio brindado a clientes de la empresa ARPE EIRL, en la provincia de Talara, en el periodo 2014.

3.2 ESPECIFICA

- La situación actual del sistema de cobro de facturas es ineficiente brindando un pésimo servicio a clientes de la empresa ARPE EIRL., en el periodo 2014.
- La recepción de pedidos y los procedimientos de cobro de facturas a clientes se realiza de manera irregular en la empresa ARPE EIRL, en el periodo 2014.

- La seguridad del sistema de cobro de facturas a clientes de la empresa ARPE EIRL, es irregular, en el periodo 2014.

IV METODOLOGÍA

4.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación es cuantitativa porque se consideran datos numéricos en las variables de uso; que permiten conocer la realidad de una mejor manera, ya que se recogerá y analizarán los datos a través de procesos estadísticos.

La investigación es descriptiva debido a que se propone mejorar el cobro de facturas a clientes de la empresa ARPE EIRL.

Esta investigación es transaccional No experimental; porque recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único teniendo como propósito de analizar su incidencia e interacción de la variable en estudio en un momento dado.

4.2. POBLACION Y MUESTRA

4.2.1 POBLACION

La población estuvo constituida por 12trabajadores dedicados a la gestión, trámite y procesamiento de la información de la empresa ARPE E.I.R.L., de la provincia de Talara en el año 2014.

Población = Muestra

4.3 TECNICAS E INSTRUMENTOS

4.3.1 TECNICAS E INSTRUMENTOS

Se utilizó la técnica de la encuesta. Para el recojo de la información se utilizó un cuestionario estructurado de 25 preguntas cerradas, que se aplicó a los 12 trabajadores.

5.3.2 OPERATIVIDAD DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ESCALA DE MEDIDA
Caracterización del Sistema de Cobros a Clientes	Entradas	Datos	Cliente	1 cliente al mes. 2 clientes al mes. Más de 2 clientes al mes.
			Pagos	0 pagos al mes. 1 pago al mes. 2 o más pagos al mes.
			Depuraciones	Una vez al mes. 2 veces al mes. Más de 2 veces al mes.
		Políticas de Créditos	Límite de Crédito	- Rotativo. - Límite Máximo o Disponible. - Renovable y no renovable. - Rebajas de límite.
			Plazo de Pago	- 30 días.

			- 60 días. - 90 días.
		Procedimiento de Cobro	- Pre-judicial. - Judicial.
	Documentos	Facturas	Si – No
Proceso	Cálculos de Saldos históricos	Antigüedad	- Los datos son correctos. - Los datos son erróneos.
	Calculo de intereses moratorios	Tasa de Interés.	- Negociadas con el cliente. - No negociadas.
		Clausulas.	Si – No
	Calculo de saldo de un cliente		- El cálculo es correcto. - El cálculo no es correcto.
Almacenamiento	Movimientos del mes	Pagos	0 pagos al mes. 1 pago al mes. 2 o más pagos al mes.

		Depuraciones	Una vez al mes. 2 veces al mes. Más de 2 veces al mes.
	Catálogo de clientes	Datos	- Los datos están actualizados. - Los datos están obsoletos.
		Estado	- Moroso. - No moroso.
	Facturas	Registro	Si – No
		Disponibilidad	- Siempre. - Casi Siempre. - Nunca.
Salidas	Reportes	Disponibilidad	- Siempre. - Casi Siempre. - Nunca.
		Datos	- Los datos son correctos. - Los datos no son correctos.
	Consultas	Disponibilidad	- Siempre. - Casi Siempre.

		- Nunca.
	Datos	- Los datos son correctos. - Los datos no son correctos.
Estados de Cuenta	Disponibilidad	- Siempre. - Casi Siempre. - Nunca.
	Datos	- Los datos son correctos. - Los datos no son correctos.
Manual y Procedimientos	Cumplimiento	- Siempre. - Casi Siempre. - Nunca.
	Existencia	- Si - No.

Fuente: Elaboración propia.

4.4 PLAN DE ANALISIS

Durante la investigación se determinó la problemática en la EMPRESA ARPE E.I.R.L., luego se procedió a la confección de los instrumentos para la recolección de datos junto con la definición de la metodología a utilizar. Luego de la aplicación del instrumento a la población en estudio se procedió a recolectar los datos; realizándose por cada ítem una tabla estadística de frecuencia acumulada con su respectivo grafico e interpretación utilizando el programa Microsoft Excel.

V RESULTADOS

5.1 RESULTADOS

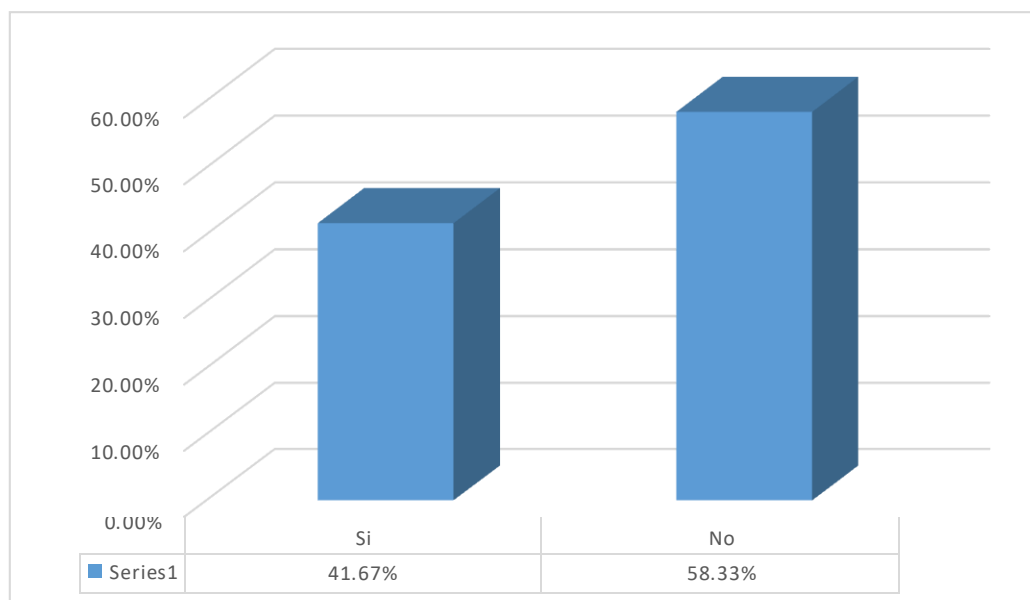
TABLA N° 01 SE LLEVA ACTUALIZADO EL REGISTRO DE FACTURAS POR COBRAR

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	CODIGO
Si	5	41.67%	1
No	7	58.33%	2
TOTAL	12	100%	

Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento de recolección de datos

Los datos de la Tabla N° 01, demuestran que el 41.67% de los encuestados afirman que en el sistema de cobros se lleva actualizado el registro de facturas y el 58.33% restante afirma que no se lleva actualizado

GRAFICO N° 01 SE LLEVA ACTUALIZADO EL REGISTRO DE FACTURAS POR COBRAR



Fuente: Tabla N° 01

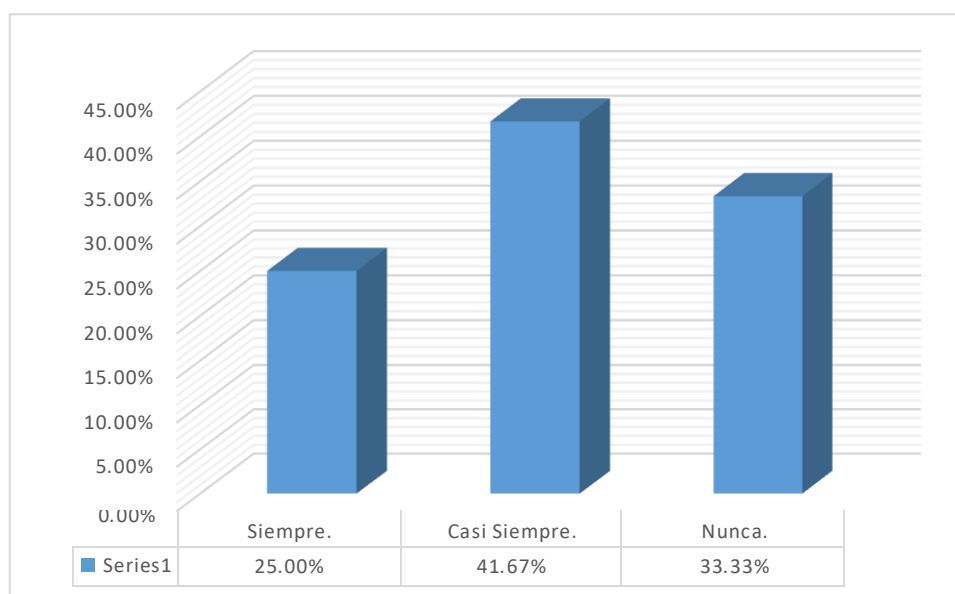
TABLA N° 02 CON QUE FRECUENCIA ESTÁ DISPONIBLE EL REGISTRO DE FACTURAS POR COBRAR

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	CODIGO
Siempre.	3	25.00%	1
Casi Siempre.	5	41.67%	2
Nunca.	4	33.33%	3
TOTAL	12	100%	

Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento de recolección de datos

Los datos de la Tabla N° 02, demuestran que el 25% de los encuestados afirman que en el sistema de cobros el registro de facturas siempre está disponible, el 41.67% afirma que dicho registro casi siempre está disponible generando un pequeño retraso en la entrega de información y el 33.33% restante afirma que el registro de facturas nunca está disponible generando retraso en los procesos y una mala experiencia para el cliente.

GRAFICO N° 02 CON QUE FRECUENCIA ESTÁ DISPONIBLE EL REGISTRO DE FACTURAS



Fuente: Tabla N° 02.

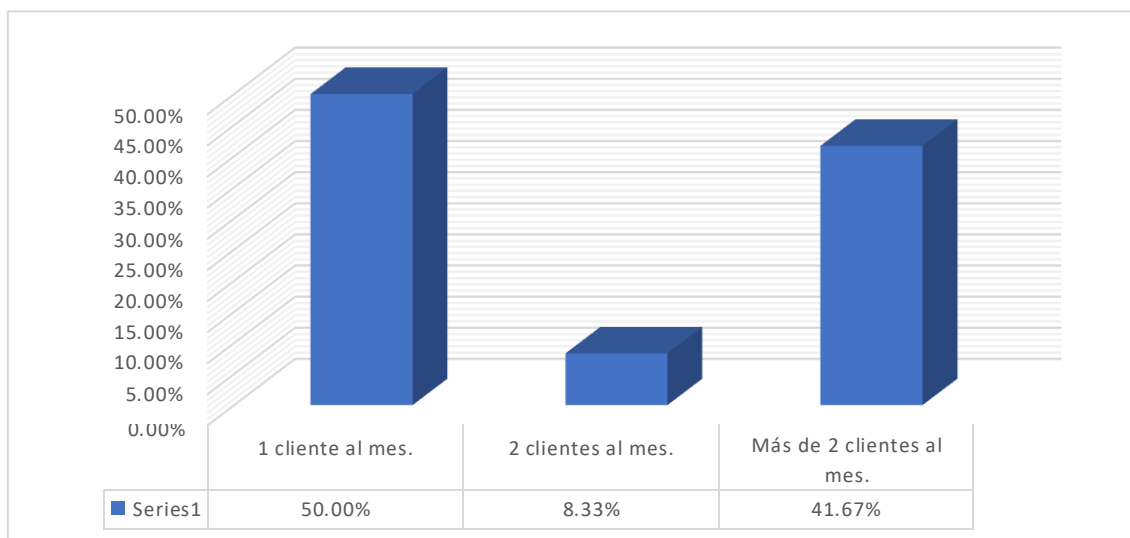
TABLA N° 03 CON QUÉ FRECUENCIA EN EL SISTEMA SE REGISTRAN CLIENTES

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	CODIGO
1 cliente al mes.	6	50.00%	1
2 clientes al mes.	1	8.33%	2
Más de 2 clientes al mes.	5	41.67%	3
TOTAL	12	100	

Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento de recolección de datos

Los datos de la Tabla N° 03, demuestran que el 50% de los encuestados afirman que en el sistema de cobros, se registra 1 cliente al mes, el 8.33% registra 2 clientes al mes y el 41.67% restante afirma que en el sistema de cobros, se registran más de 2 clientes al mes.

GRAFICO N° 03 CON QUÉ FRECUENCIA EN EL SISTEMA SE REGISTRAN CLIENTES



Fuente: Tabla N° 03

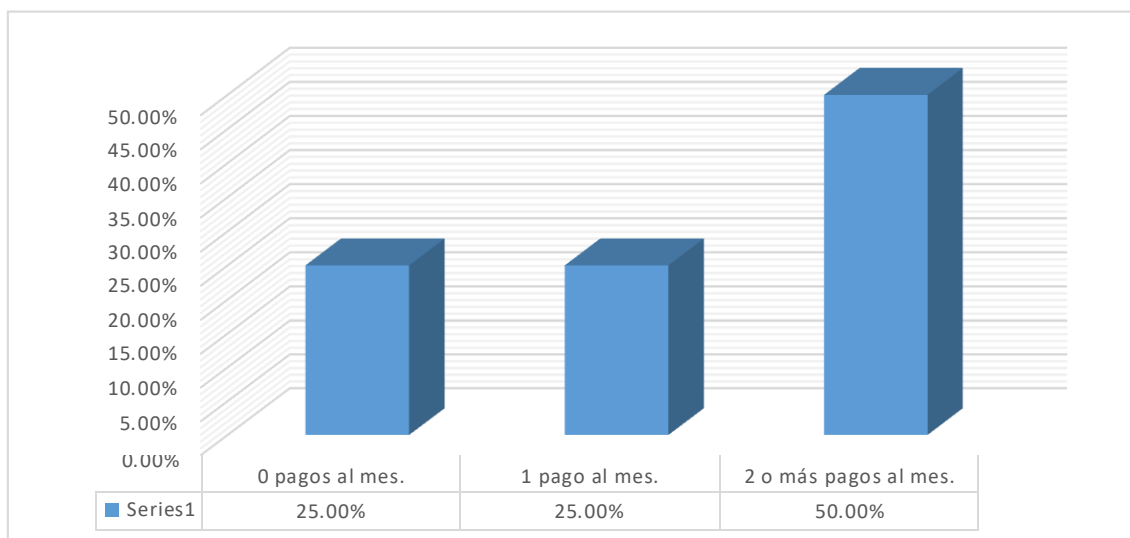
**TABLA N° 04 CON QUE FRECUENCIA EN EL SISTEMA SE REGISTRAN
LOS PAGOS DE LAS FACTURAS**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	CODIGO
0 pagos al mes.	3	25.00%	1
1 pago al mes.	3	25.00%	2
2 o más pagos al mes.	6	50.00%	3
TOTAL	12	100%	

Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento de recolección de datos

Los datos de la Tabla N° 04, demuestran que el 50% de los encuestados afirman que en el sistema de cobros, se registra 1 pago al mes, el 25% registra 2 pagos al mes y el 50% restante afirma que en el sistema de cobros, se registran más de 2 pagos al mes.

**GRAFICO N° 04 CON QUE FRECUENCIA EN EL SISTEMA SE REGISTRAN
LOS PAGOS**



Fuente: Tabla N° 04.

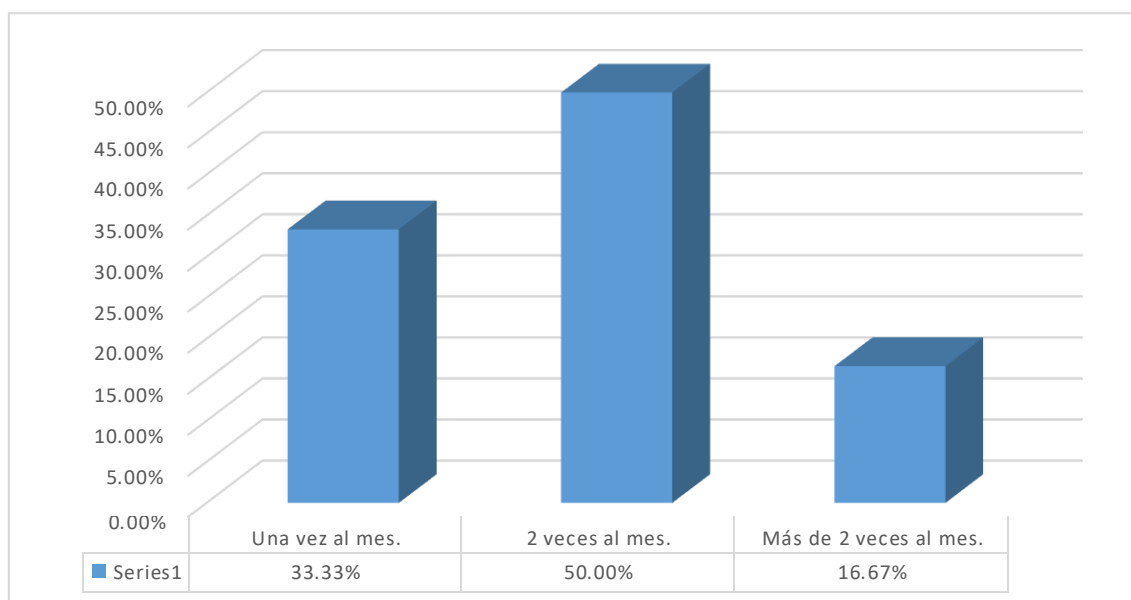
TABLA N° 05 CON QUE FRECUENCIA SE REALIZAN DEPURACIÓN DE INFORMACIÓN EN EL SISTEMA DE COBRO DE FACTURAS

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	CODIGO
Una vez al mes.	4	33.33%	1
2 veces al mes.	6	50.00%	2
Más de 2 veces al mes.	2	16.67%	3
TOTAL	12	100%	

Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento de recolección de datos

Los datos de la Tabla N° 05, demuestran que el 33.33% de los encuestados afirman que en el sistema de cobros, se registra una depuración al mes, el 50% registra 2 depuraciones al mes y el 16.67% restante afirma que en el sistema de cobros, se registran más de 2 depuraciones al mes.

GRAFICO N° 05 CON QUE FRECUENCIA SE REALIZAN DEPURACIÓN DE INFORMACIÓN EN EL SISTEMA



Fuente: Tabla N° 05

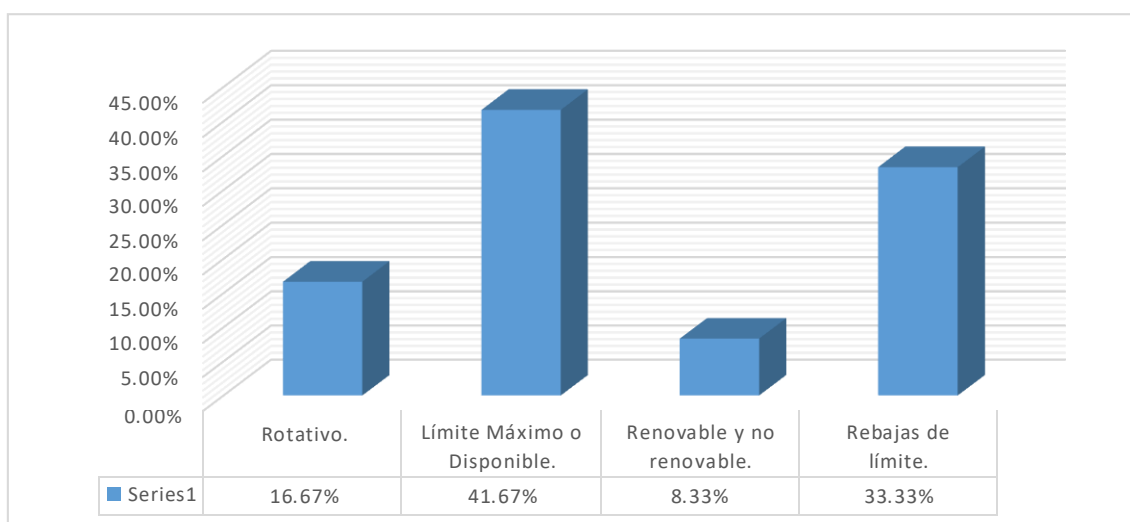
TABLA N° 06 QUÉ TIPO DE LÍMITE CREDITICIO SE LE OTORGA A LOS CLIENTES CON MÁS FRECUENCIA

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	CODIGO
Rotativo.	2	16.67%	1
Límite Máximo o Disponible.	5	41.67%	2
Renovable y no renovable.	1	8.33%	3
Rebajas de límite.	4	33.33%	4
TOTAL	12	100%	

Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento de recolección de datos

Los datos de la Tabla N° 06, demuestran que el 16.67% de los encuestados afirman que en el sistema de cobros, se registra el límite de crédito rotativo, el 41.67% registra el límite de crédito máximo, el 8.33% registra el límite crediticio renovable y/o no renovable y el 33.33% restante afirma que en el sistema de cobros, registra el límite crediticio de rebajas de límite.

GRAFICO N° 06 QUÉ TIPO DE LÍMITE CREDITICIO SE LE OTORGA A LOS CLIENTES CON MÁS FRECUENCIA



Fuente: Tabla N° 06.

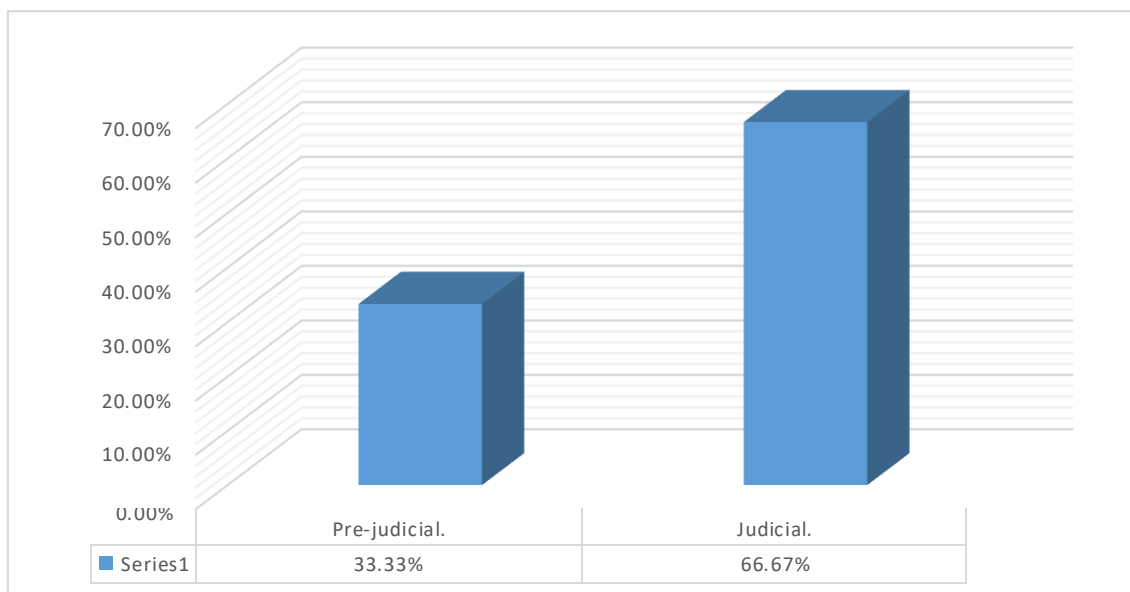
TABLA N° 07 CUÁNDO UN CLIENTE TIENE MORA, QUE TIPO DE PROCEDIMIENTO SE APLICA PARA REALIZAR EL COBRO.

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	CODIGO
Pre-judicial.	4	33.33%	1
Judicial.	8	66.67%	2
TOTAL	12	100%	

Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento de recolección de datos

Los datos de la Tabla N° 07, demuestran que el 33.33% de los encuestados afirman que cuando un cliente tiene mora se aplica el proceso Pre-judicial y el 66.67% restante afirma que cuando un cliente tiene mora se aplica el proceso Judicial.

GRAFICO N° 07 CUÁNDO UN CLIENTE TIENE MORA, QUE TIPO DE PROCEDIMIENTO SE APLICA PARA REALIZAR EL COBRO.



Fuente: Tabla N° 07.

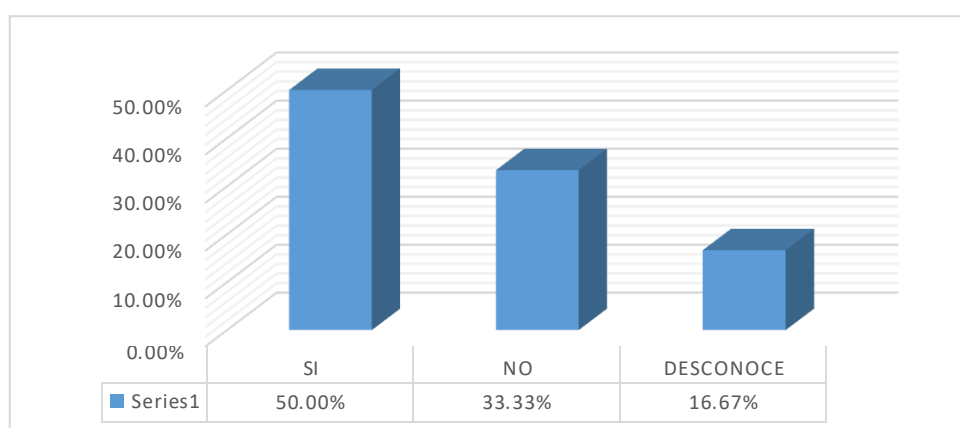
TABLA N° 08.- EXISTEN PROCEDIMIENTOS DE CONTROL QUE ASEGUREN QUE TODOS LOS SERVICIOS SE HAN FACTURADO Y QUE TODAS LAS FACTURAS POR COBRAR SE REGISTREN ADECUADAMENTE

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	CODIGO
SI	6	50.00%	1
NO	4	33.33%	2
DESCONOCEN	2	16.67%	3
TOTAL	12	100%	

Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento de recolección de datos

Los datos de la Tabla N° 08, demuestran que el 50% de los encuestados afirman que se realiza la depuración de los registros de los clientes una vez al mes, el 33.33% de los encuestados afirma que la depuración se realiza dos veces al mes y el 16.67% restante afirma que dicha depuración se lleva a cabo más de 2 veces durante el mes.

GRAFICO N° 08 EXISTEN PROCEDIMIENTOS DE CONTROL QUE ASEGUREN QUE TODOS LOS SERVICIOS SE HAN FACTURADO Y QUE TODAS LAS FACTURAS SE REGISTREN ADECUADAMENTE



Fuente: Tabla N° 08.

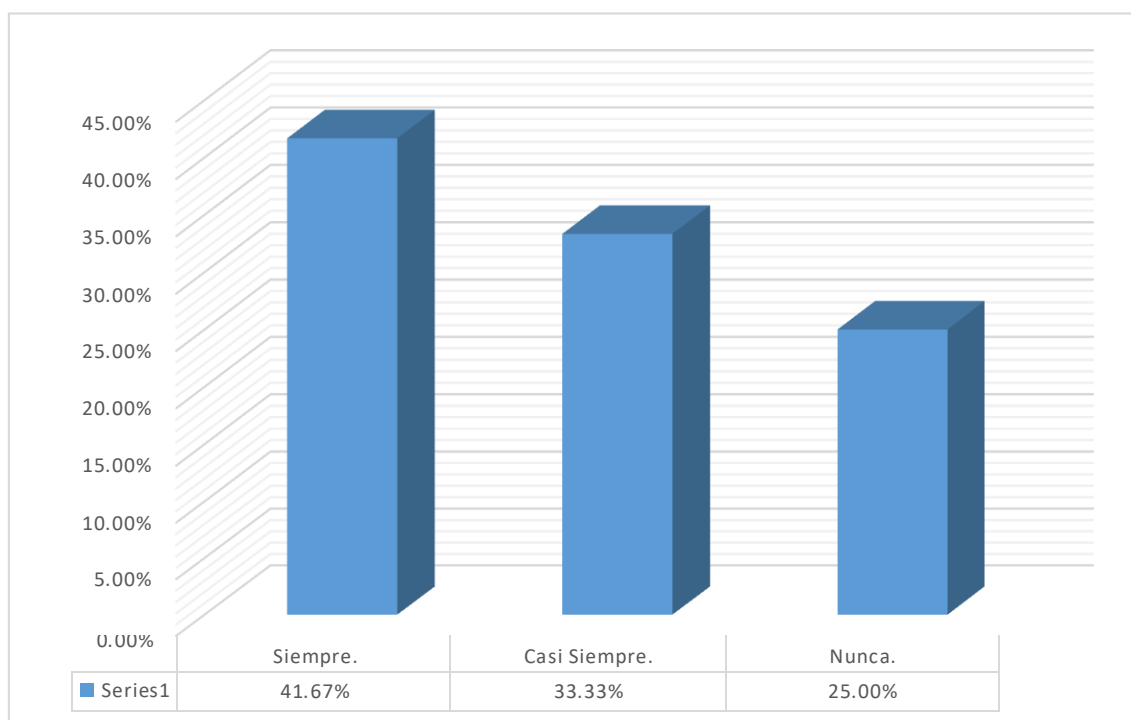
TABLA N° 09 CUMPLEN CON EL MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTO DE SISTEMA DE COBRO DE FACTURAS

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	CODIGO
Siempre.	5	41.67%	1
Casi Siempre.	4	33.33%	2
Nunca.	3	25.00%	3
TOTAL	12	100%	

Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento de recolección de datos

Los datos de la Tabla N° 09, demuestran que el 41.67% de los encuestados afirman que siempre las pólizas contables están disponibles, el 33.33% afirma que las pólizas contables casi siempre están disponibles cuando son consultadas en el sistema y el 25% restante afirma que las pólizas contables nunca esta disponibles en el sistema.

GRAFICO N° 09 UTILIZAN EL MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTO DE SISTEMA DE COBRO DE FACTURAS



Fuente: Tabla N° 09.

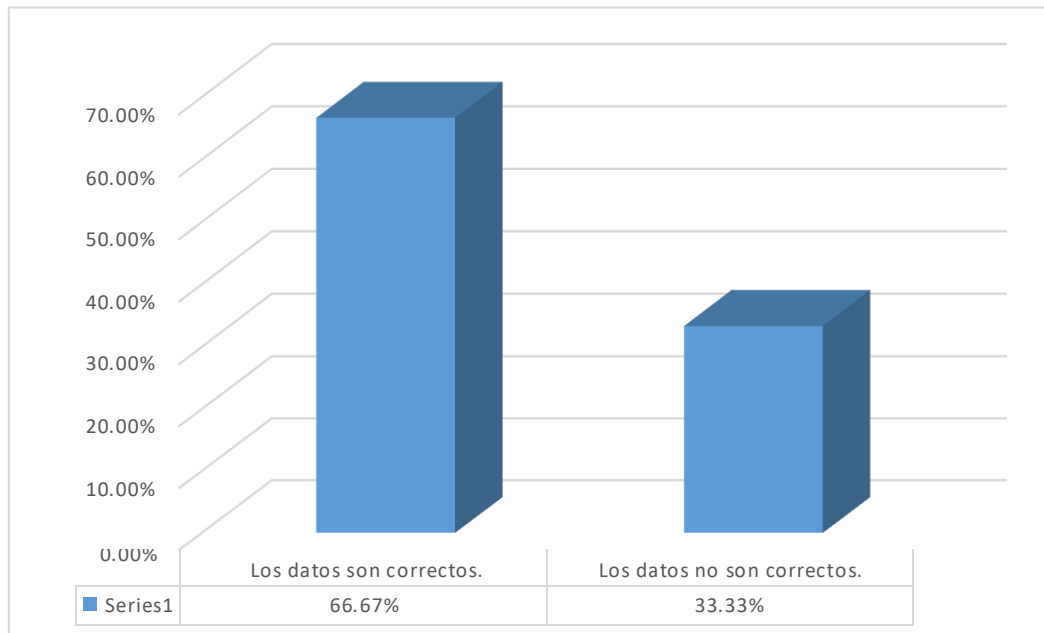
TABLA N° 10 APLICAN EL MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTO DE SISTEMA DE COBRO DE FACTURAS EN SUS LABORES

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	CODIGO
SI	8	66.67%	1
NO	4	33.33%	2
TOTAL	12	100%	

Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento de recolección de datos

Los datos de la Tabla N° 10, demuestran que el 66.67% de los encuestados afirman que Si aplican y el 33.33% restante afirma que No aplican el MOF y los procedimientos en sus labores

GRAFICO N° 10 APLICAN MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTO DE SISTEMA DE COBRO DE FACTURAS



Fuente: Tabla N°10

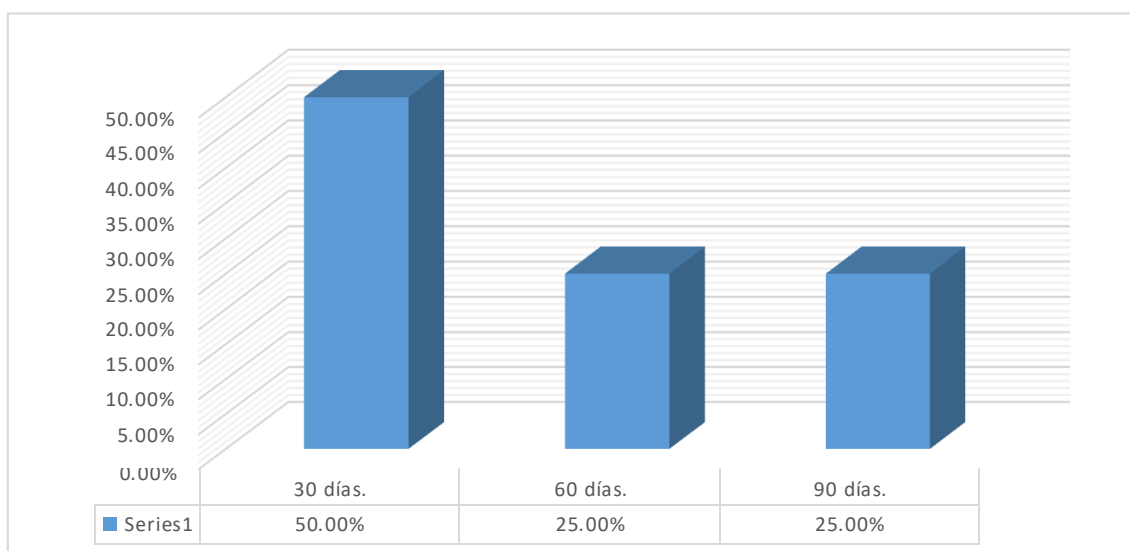
TABLA N° 11 QUÉ TIPO DE PLAZO A PAGAR SE LE OTORGA A LOS CLIENTES CON MÁS FRECUENCIA

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	CODIGO
30 días.	6	50.00%	1
60 días.	3	25.00%	2
90 días.	3	25.00%	3
TOTAL	12	100%	

Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento de recolección de datos

Los datos de la Tabla N° 11, demuestran que el 50% de los encuestados afirman que a los clientes se les otorga 30 días de plazo para efectuar sus pagos, el 25% afirma que a los clientes se les otorga 60 días de plazo para efectuar sus pagos y el 25% restante afirma que a los clientes se les otorga 90 días de plazo para efectuar sus pagos.

GRAFICO N° 11 QUÉ TIPO DE PLAZO A PAGAR SE LE OTORGA A LOS CLIENTES CON MÁS FRECUENCIA



Fuente: Tabla N°11

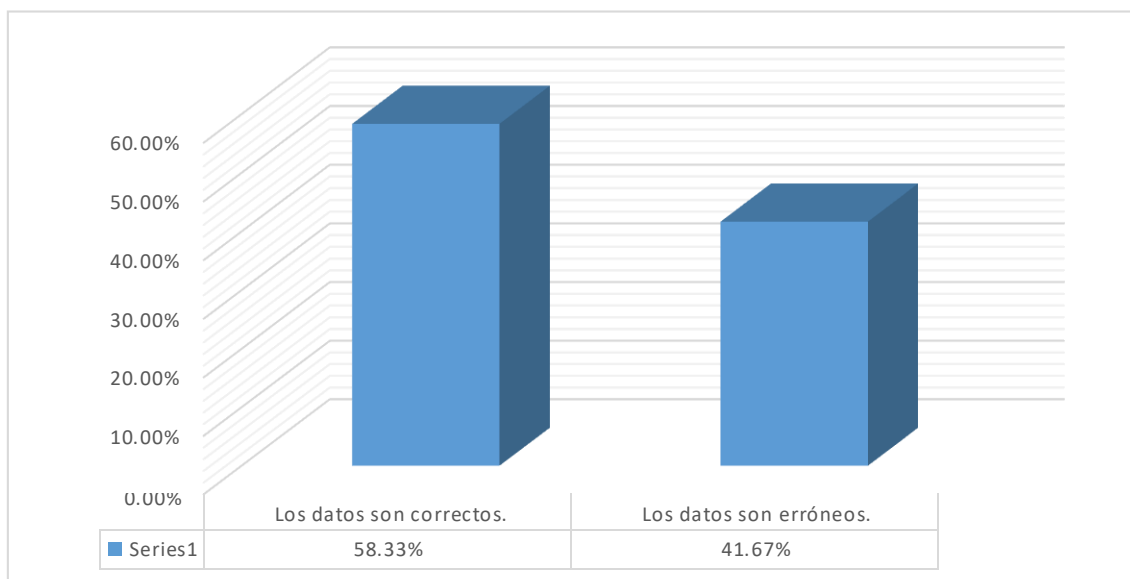
TABLA N° 12 CUÁNDO SE REALIZA EL CÁLCULO DE SALDOS HISTÓRICOS DE FACTURAS POR COBRAR

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	CODIGO
Los datos son correctos.	7	58.33%	1
Los datos son erróneos.	5	41.67%	2
TOTAL	12	100%	

Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento de recolección de datos

Los datos de la Tabla N° 12, demuestran que el 58.33% de los encuestados afirman que el sistema de cobro realiza los cálculos de saldos históricos correctamente y el 41.77% restante afirma que los datos son incorrectos.

GRAFICO N° 12 CUÁNDO SE REALIZA EL CÁLCULO DE SALDOS HISTÓRICOS



Fuente: Tabla N° 12

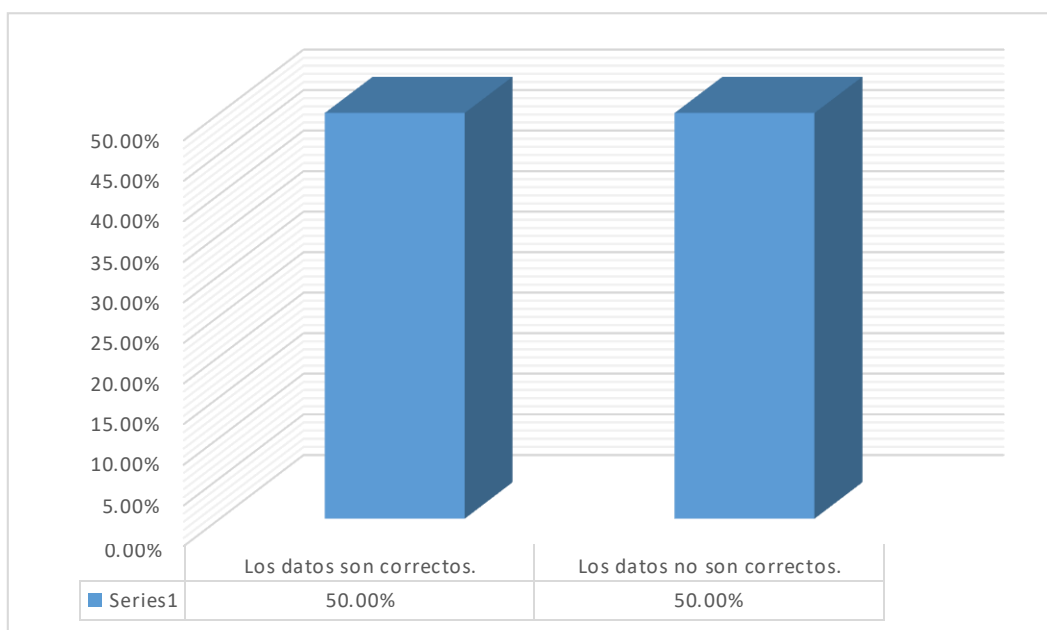
TABLA N° 13 SON CORRECTOS LOS DATOS QUE MUESTRAN LOS REPORTES CONTABLES DE FACTURAS POR COBRAR

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	CODIGO
Los datos son correctos.	6	50.00%	1
Los datos no son correctos.	6	50.00%	2
TOTAL	12	100%	

Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento de recolección de datos

Los datos de la Tabla N° 19, demuestran que el 50% de los encuestados afirman que los datos de los reportes contables siempre están correctos, el 50% afirma que los datos de los reportes contables muestran incoherencias.

GRAFICO N° 13 SON CORRECTOS LOS DATOS QUE MUESTRAN LOS REPORTES CONTABLES.



Fuente: Tabla N° 13.

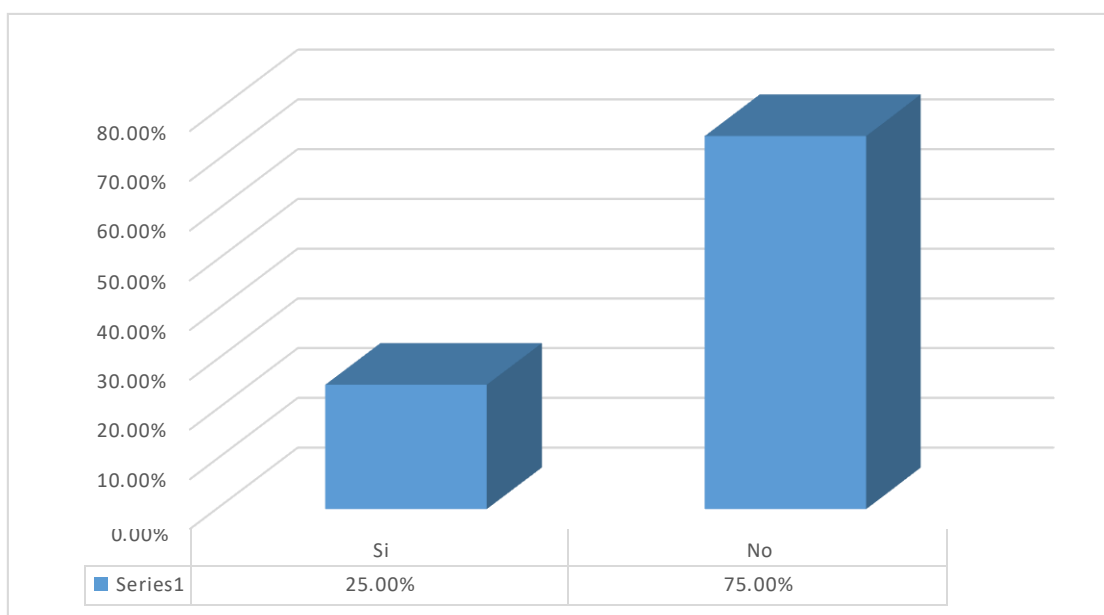
TABLA N° 14 EL SISTEMA SOPORTA EL REGISTRO DE FACTURAS POR COBRAR

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	CODIGO
Si	3	25.00%	1
No	9	75.00%	2
TOTAL	12	100%	

Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento de recolección de datos

Los datos de la Tabla N° 14, demuestran que el 25% de los encuestados afirman que el sistema de cobro si soporta el registro de facturas y el 75% restante afirma que el sistema de cobro no soporta el registro de facturas.

GRAFICO N° 14 EL SISTEMA SOPORTA EL REGISTRO DE FACTURAS



Fuente: Tabla N° 14

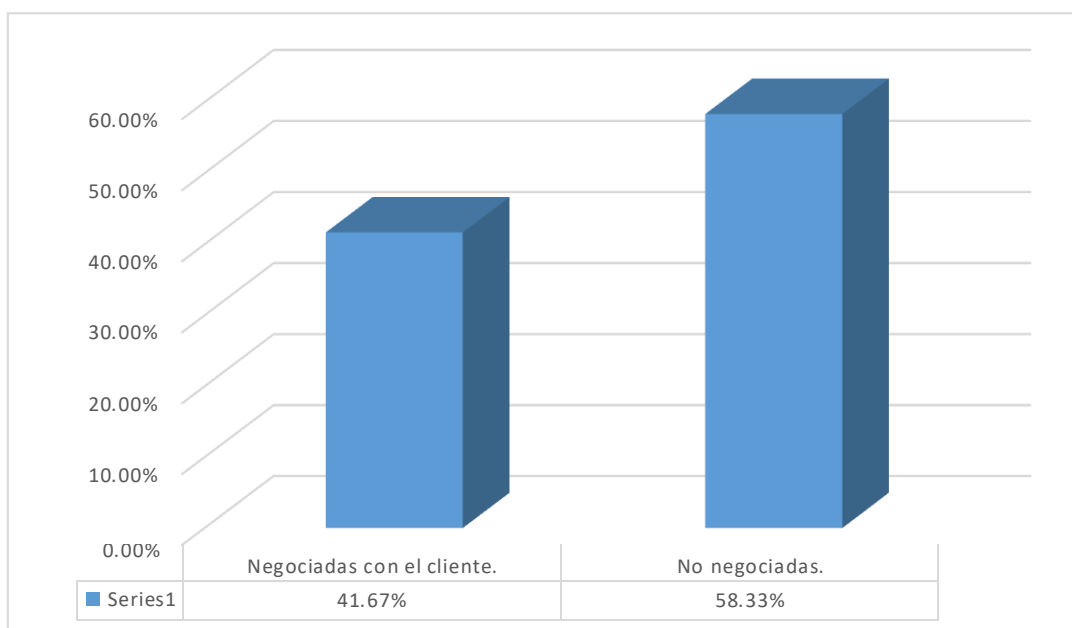
TABLA N° 15 QUÉ TIPO DE TASA DE INTERÉS SE LE INTERPONE A LOS CLIENTES

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	CODIGO
Negociadas con el cliente.	5	41.67%	1
No negociadas.	7	58.33%	2
TOTAL	12	100%	

Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento de recolección de datos

Los datos de la Tabla N° 15, demuestran que el 41.67% de los encuestados afirman que las tasas de interés interpuestas a los clientes son negociadas y el 58.33% restante afirma que a los clientes se les aplica tasas no negociadas.

GRAFICO N° 15 QUÉ TIPO DE TASA DE INTERÉS SE LE INTERPONE A LOS CLIENTES



Fuente: Tabla N° 15

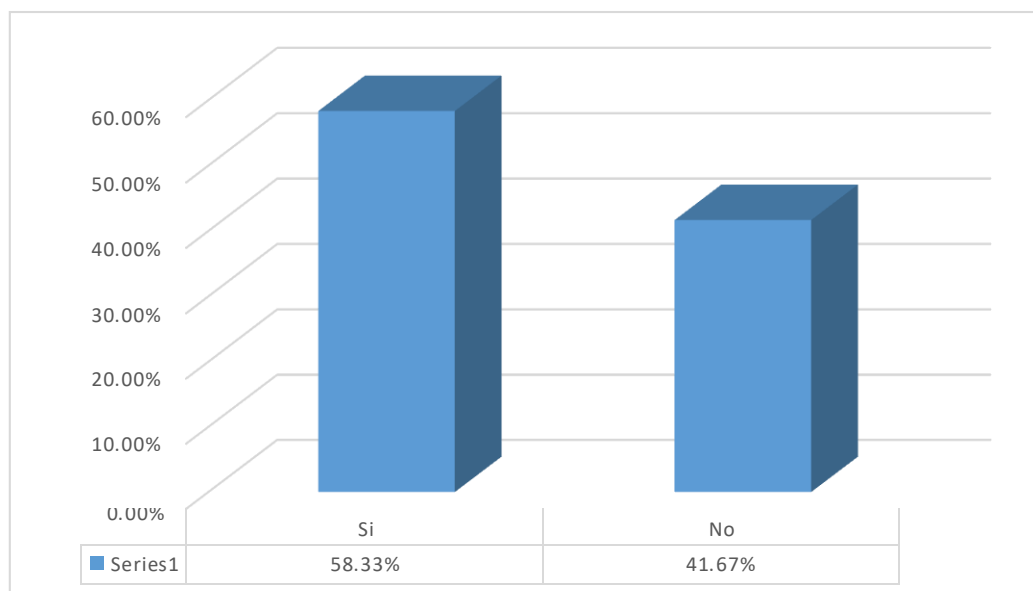
TABLA N° 16 SE INTERPONEN CLAUSULAS PARA CALCULAR LOS INTERESES MORATORIOS

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	CODIGO
Si	7	58.33%	1
No	5	41.67%	2
TOTAL	12	100%	

Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento de recolección de datos

Los datos de la Tabla N° 16, demuestran que el 58.33% de los encuestados afirman que en los contratos de pago se interponen clausulas para calcular los intereses moratorios y el 41.67% restante afirma en los contratos de pago no se interponen clausulas para calcular los intereses moratorios.

GRAFICO N° 16 SE INTERPONEN CLAUSULAS PARA CALCULAR LOS INTERESES MORATORIOS



Fuente: Tabla N° 16

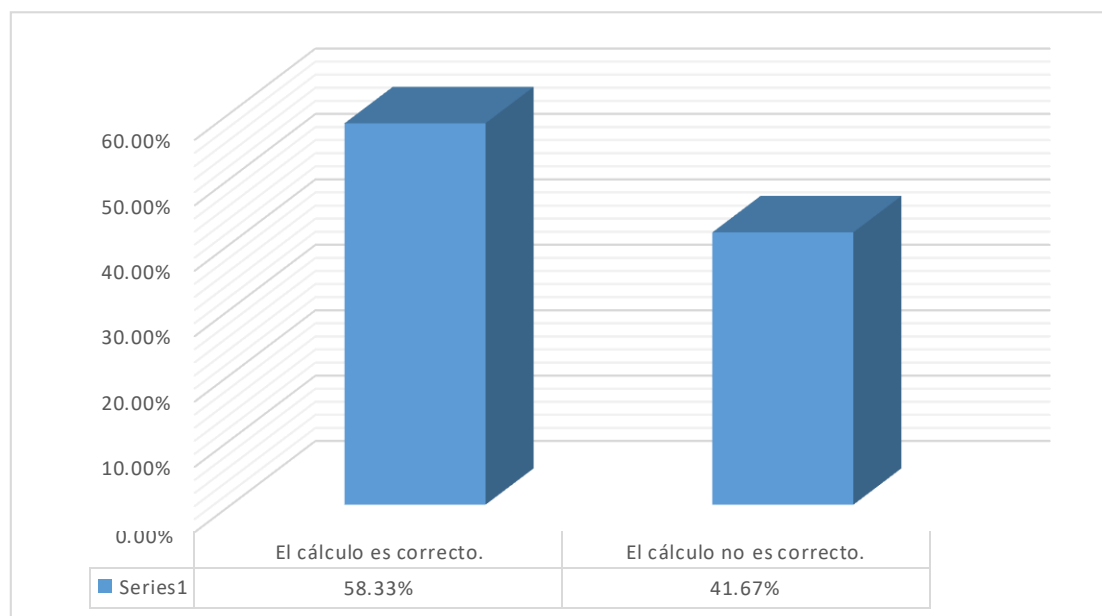
TABLA N° 17 CUÁNDO EL SISTEMA REALIZA EL CÁLCULO DEL SALDO DE UN CLIENTE

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	CODIGO
El cálculo es correcto.	7	58.33%	1
El cálculo no es correcto.	5	41.67%	2
TOTAL	12	100%	

Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento de recolección de datos

Los datos de la Tabla N° 17, demuestran que el 58.33% de los encuestados afirman que el sistema de cobro realiza el cálculo de saldo de forma correcta y el 41.67% restante afirma que el cálculo que realiza el sistema de cobros implantado en su empresa es incorrecto.

GRAFICO N° 17 CUÁNDO EL SISTEMA REALIZA EL CÁLCULO DEL SALDO DE UN CLIENTE



Fuente: Tabla N° 17

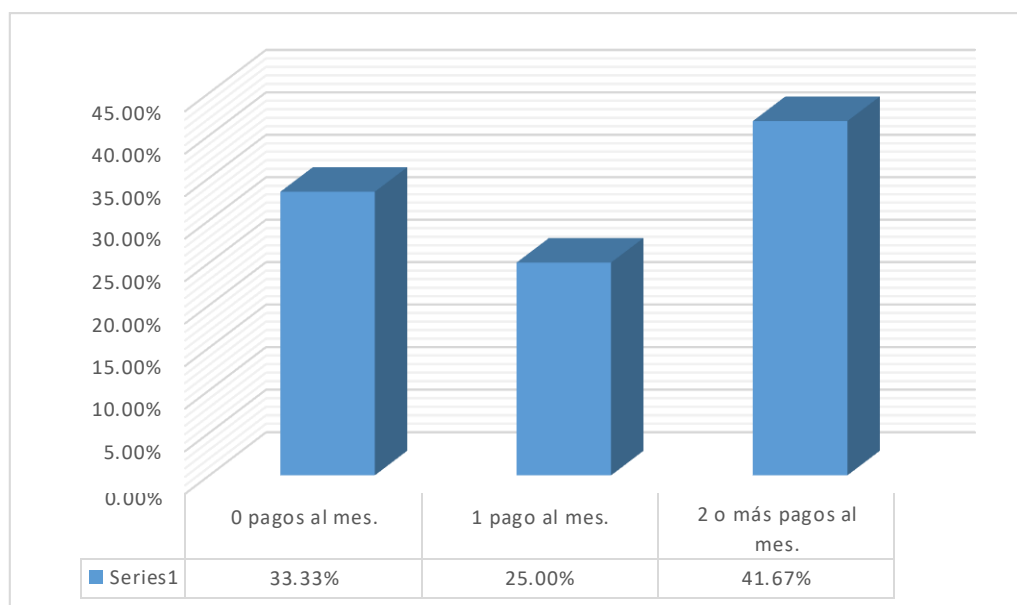
TABLA N° 18 CON QUE FRECUENCIA SE REVISAN LOS PAGOS DE LOS CLIENTES

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	CODIGO
0 pagos al mes.	4	33.33%	1
1 pago al mes.	3	25.00%	2
2 o más pagos al mes.	5	41.67%	3
TOTAL	12	100%	

Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento de recolección de datos

Los datos de la Tabla N° 18, demuestran que el 37.10% de los encuestados afirman que no se realiza ninguna verificación de los pagos de los clientes durante el mes, el 32.26% de los encuestados afirma que se realiza la verificación de los pagos de los clientes una vez al mes y el 30.65% restante afirma que dicha verificación se lleva a cabo más de 2 veces durante el mes.

GRAFICO N° 18 CON QUE FRECUENCIA SE REVISAN LOS PAGOS DE LOS CLIENTES



Fuente: Tabla N° 18

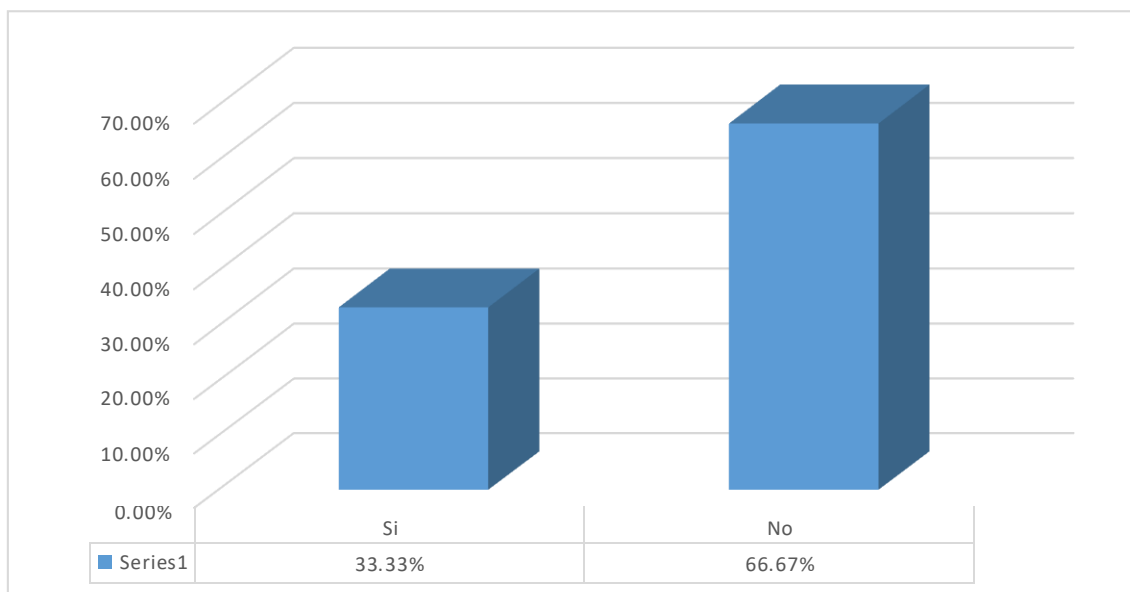
TABLA N° 19 EN EL CATÁLOGO DE CLIENTES SE PUEDE OBSERVAR LOS DATOS ACTUALIZADOS

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	CODIGO
Si	4	33.33%	1
No	8	66.67%	2
TOTAL	12	100%	

Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento de recolección de datos

Los datos de la Tabla N° 19, demuestran que el 33.33% de los encuestados afirman que mantienen actualizado su catálogo de clientes y el 66.67% restante afirma que el catálogo de sus clientes esta desactualizado.

GRAFICO N° 19 EN EL CATÁLOGO DE CLIENTES SE PUEDE OBSERVAR LOS DATOS ACTUALIZADOS



Fuente: Tabla N° 19.

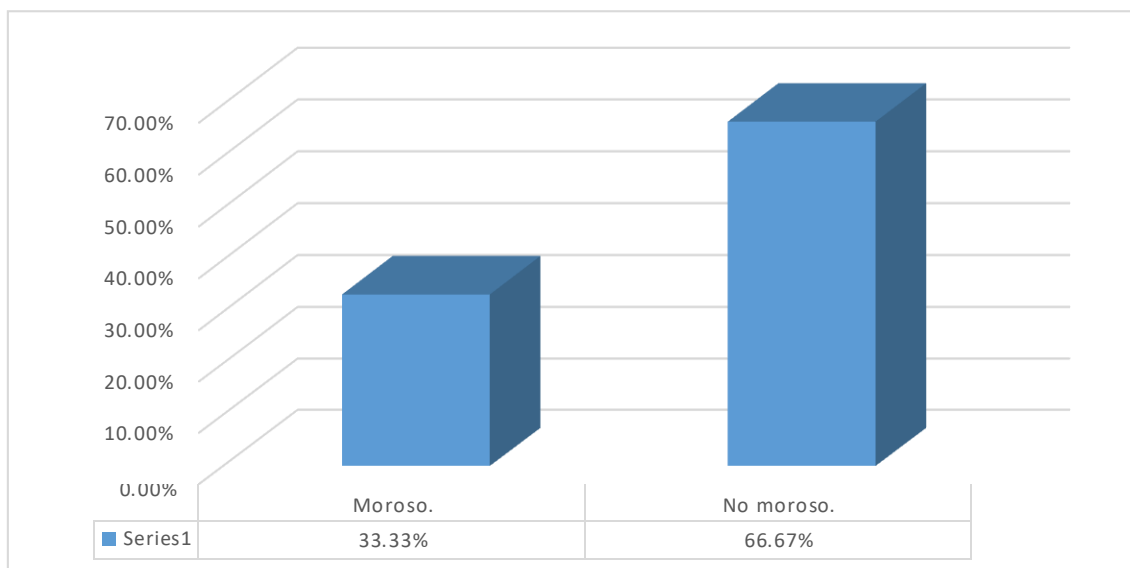
TABLA N° 20 QUÉ ESTADO SE PUEDE APRECIAR EN EL CATÁLOGO DE CLIENTES

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	CODIGO
Moroso.	4	33.33%	1
No moroso.	8	66.67%	2
TOTAL	12	100%	

Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento de recolección de datos

Los datos de la Tabla N° 20, demuestran que el 33.33% de los encuestados afirman que en el catálogo de clientes se aprecian un porcentaje de clientes morosos y el 66.67% restante afirma que en el catálogo no se encuentra ningún cliente moroso.

GRAFICO N° 20 QUÉ ESTADO SE PUEDE APRECIAR EN EL CATÁLOGO DE CLIENTES



Fuente: Tabla N° 20

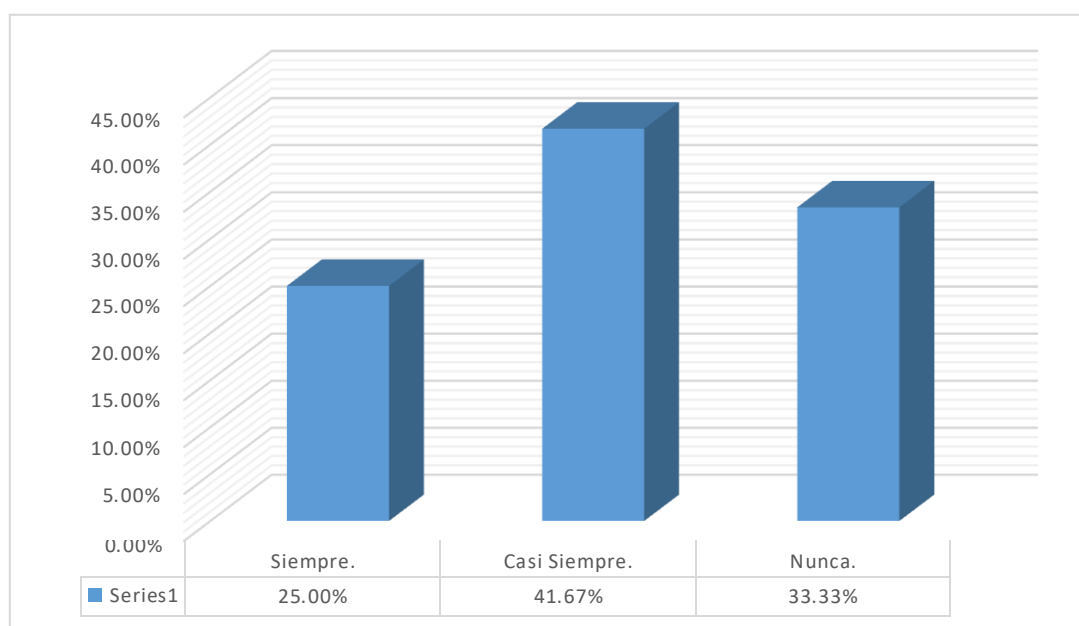
TABLA N° 21 CON QUE FRECUENCIA ESTÁ DISPONIBLE LOS REPORTE

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	CODIGO
Siempre.	3	25.00%	1
Casi Siempre.	5	41.67%	2
Nunca.	4	33.33%	3
TOTAL	12	100%	

Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento de recolección de datos

Los datos de la Tabla N° 21, demuestran que el 25% de los encuestados afirman que en el sistema de cobros, los reportes siempre están disponibles, el 41.67% afirma que los reportes casi siempre está disponible generando un pequeño retraso en la entrega de información y el 33.33% restante afirma que los reportes nunca está disponible generando retraso en los procesos tanto internos como externos de las empresas.

GRAFICO N° 21 CON QUE FRECUENCIA ESTÁ DISPONIBLE LOS REPORTE



Fuente: Tabla N° 212.

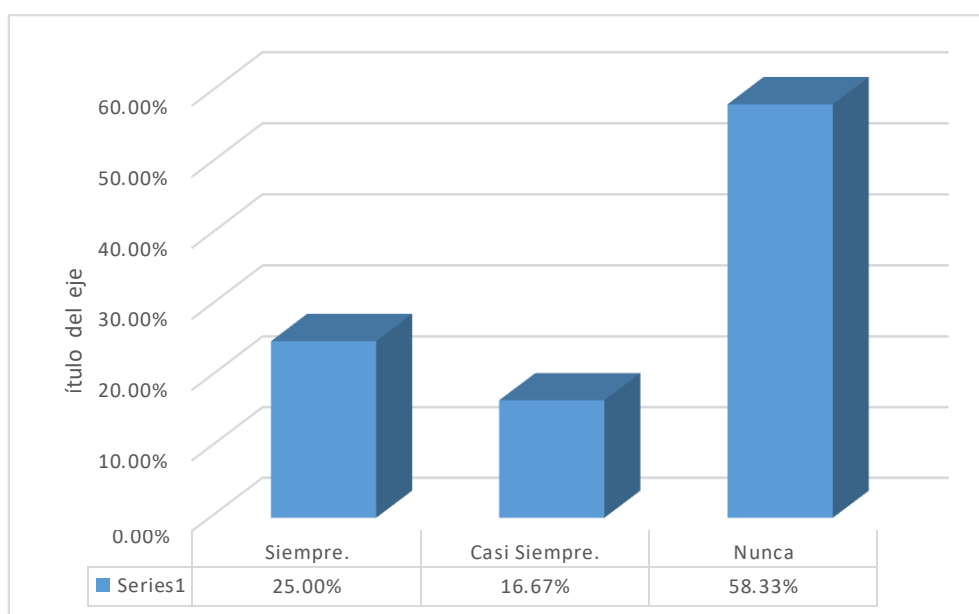
TABLA N° 22 CON QUE FRECUENCIA SE REALIZAN LAS CONSULTAS DE DATOS EN EL SISTEMA

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	CODIGO
Siempre.	3	25.00%	1
Casi Siempre.	2	16.67%	2
Nunca	7	58.33%	3
TOTAL	12	100%	

Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento de recolección de datos

Los datos de la Tabla N° 22, demuestran que el 25% de los encuestados afirman que siempre se hacen consultas en el sistema de control de cobros a clientes, el 16.67% afirma que casi siempre se realizan dichas consultas y el 58.33% no las realiza, porque siempre los datos incorrectos o tienen alguna observación.

GRAFICO N° 22 CON QUE FRECUENCIA SE REALIZAN LAS CONSULTAS DE DATOS EN EL SISTEMA



Fuente: Tabla N° 22.

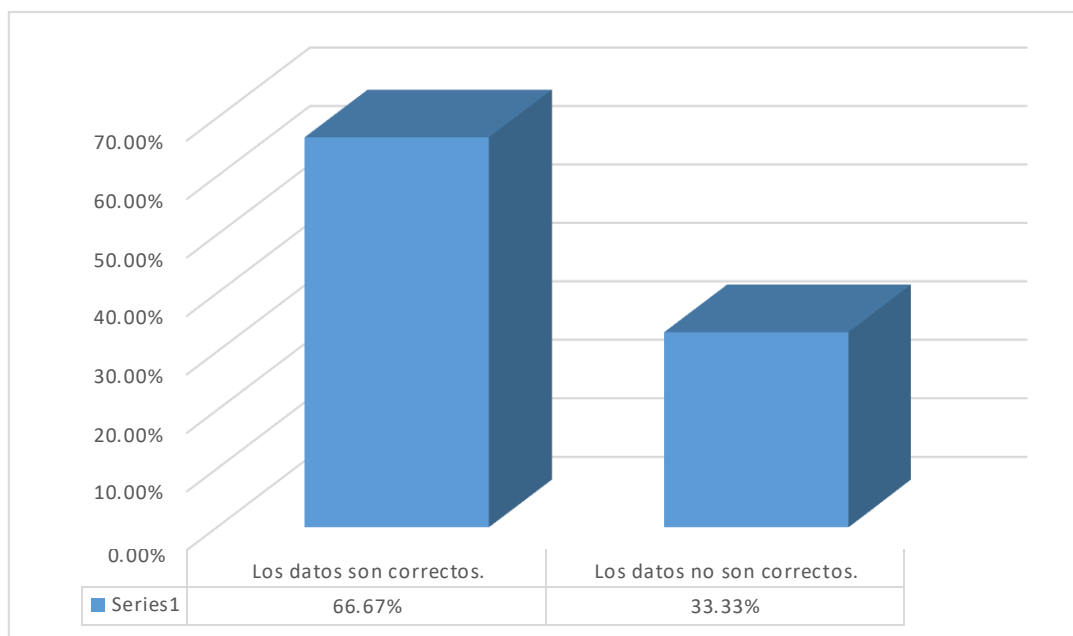
TABLA N° 23 SON CORRECTOS LOS DATOS QUE MUESTRAN LAS CONSULTAS

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	CODIGO
Los datos son correctos.	8	66.67%	1
Los datos no son correctos.	4	33.33%	2
TOTAL	12	100%	

Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento de recolección de datos

Los datos de la Tabla N° 23, demuestran que el 66.67% de los encuestados afirman que los datos de las consultas en el sistema de control de cobros a clientes siempre son correctos, el 33.33% afirma que no son correctos los datos de las consultas realizadas al sistema.

GRAFICO N° 23 SON CORRECTOS LOS DATOS QUE MUESTRAN LAS CONSULTAS



Fuente: Tabla N° 23

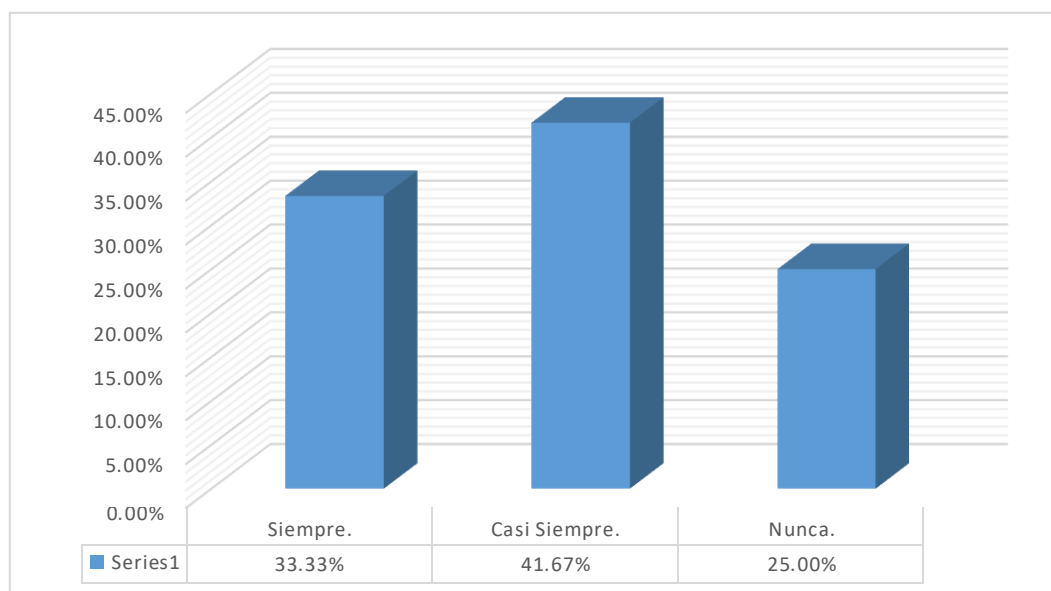
TABLA N° 24 CON QUE FRECUENCIA ESTÁ DISPONIBLE LOS ESTADOS DE CUENTA

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	CODIGO
Siempre.	4	33.33%	1
Casi Siempre.	5	41.67%	2
Nunca.	3	25.00%	3
TOTAL	12	100%	

Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento de recolección de datos

Los datos de la Tabla N° 24, demuestran que el 33.33% de los encuestados afirman que los estados de cuenta siempre están disponibles en el sistema de cobros a clientes, el 41.67% afirma que los estados de cuenta solo están disponibles en ocasiones y el 25% restante afirma que los estados de cuenta no están disponibles en el sistema o que simplemente no los utilizan.

GRAFICO N° 24 CON QUE FRECUENCIA ESTÁ DISPONIBLE LOS ESTADOS DE CUENTA



Fuente: Tabla N° 24

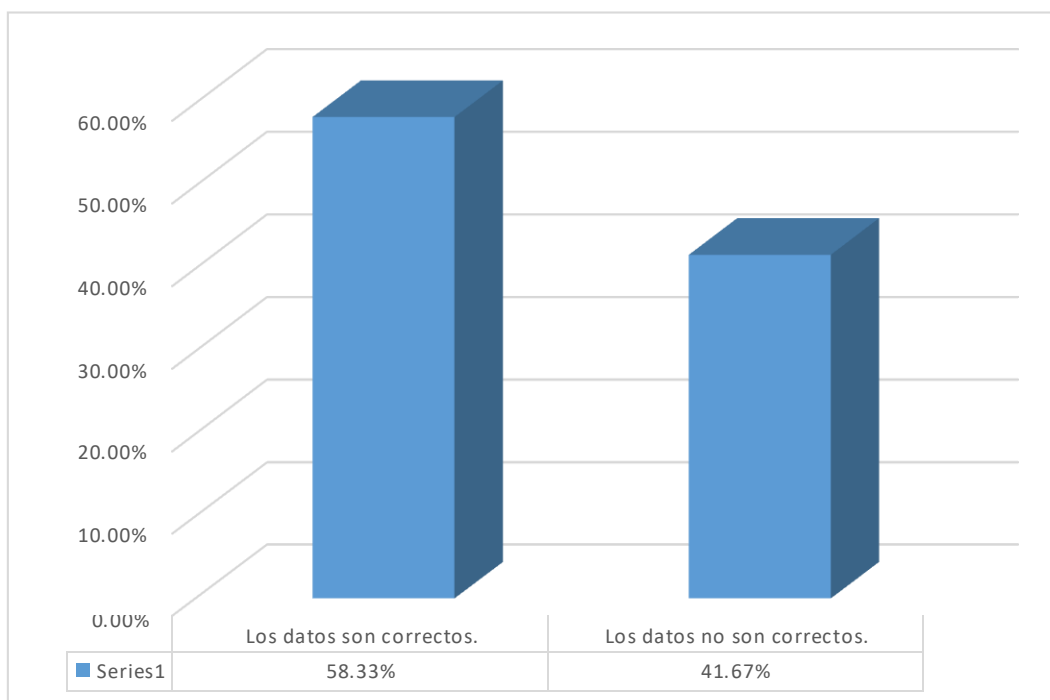
TABLA N° 25 MUESTRAN LOS ESTADOS DE CUENTA

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	CODIGO
Los datos son correctos.	7	58.33%	1
Los datos no son correctos.	5	41.67%	2
TOTAL	12	100%	

Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento de recolección de datos

Los datos de la Tabla N° 25, demuestran que el 58.33% de los encuestados afirman que el sistema si muestra los estados de cuenta siempre, el 41.67% restante dice que no.

GRAFICO N° 25 MUESTRAN LOS ESTADOS DE CUENTA



Fuente: Tabla N° 25

5.2 ANALISIS DE RESULTADOS

- Los datos de la Tabla N° 01, demuestran que el 41.67% de los encuestados afirman que el sistema de cobros se encuentra actualizado y el 58.33% restante afirma que el sistema no se lleva actualizado.
- Los datos de la Tabla N° 02, demuestran que el 25% de los encuestados afirman que en el sistema de cobros el registro de facturas siempre está disponible, el 41.67% afirma que dicho registro casi siempre está disponible generando un pequeño retraso en la entrega de información y el 33.33% restante afirma que el registro de facturas por cobrar nunca está disponible generando retraso en los procesos y una mala experiencia para el cliente.
- Los datos de la Tabla N° 03, demuestran que el 50% de los encuestados afirman que en el sistema de cobros, se registra 1 cliente al mes, el 8.33% registra 2 clientes al mes y el 41.67% restante afirma que en el sistema de cobros, se registran más de 2 clientes al mes.
- Los datos de la Tabla N° 04, demuestran que el 50% de los encuestados afirman que en el sistema de cobros, se registra 1 pago al mes, el 25% registra 2 pagos al mes y el 25% restante afirma que en el sistema de cobros, se registran más de 2 pagos al mes
- Los datos de la Tabla N° 05, demuestran que el 33.33% de los encuestados afirman que en el sistema de cobros, se registra una depuración al mes, el 50% registra 2 depuraciones al mes y el 16.67% restante afirma que en el sistema de cobros, se registran más de 2 depuraciones al mes

- Los datos de la Tabla N° 06, demuestran que el 16.67% de los encuestados afirman que en el sistema de cobros, se registra el límite de crédito rotativo, el 41.67% registra el límite de crédito máximo, el 8.33% registra el límite crediticio renovable y/o no renovable y el 33.33% restante afirma que en el sistema de cobros, registra el límite crediticio de rebajas de límite.
- Los datos de la Tabla N° 07, demuestran que el 33.33% de los encuestados afirman que cuando un cliente tiene mora se aplica el proceso Pre-judicial y el 66.67% restante afirma que cuando un cliente tiene mora se aplica el proceso Judicial
- Los datos de la Tabla N° 08, demuestran que el 50% de los encuestados afirman que se realiza la depuración de los registros de los clientes una vez al mes, el 33.33% de los encuestados afirma que la depuración se realiza dos veces al mes y el 16.67% restante afirma que dicha depuración se lleva a cabo más de 2 veces durante el mes.
- Los datos de la Tabla N° 09, demuestran que el 41.67% de los encuestados afirman que siempre las pólizas contables están disponibles, el 33.33% afirma que las pólizas contables casi siempre están disponibles cuando son consultadas en el sistema y el 25% restante afirma que las pólizas contables nunca esta disponibles en el sistema.
- Los datos de la Tabla N° 10, demuestran que el 66.67% de los encuestados afirman que Si aplican y el 33.33% restante afirma que No aplican el MOF y los procedimientos en sus labores

- Los datos de la Tabla N° 11, demuestran que el 50% de los encuestados afirman que a los clientes se les otorga 30 días de plazo para efectuar sus pagos, el 25% afirma que a los clientes se les otorga 60 días de plazo para efectuar sus pagos y el 25% restante afirma que a los clientes se les otorga 90 días de plazo para efectuar sus pagos
- Los datos de la Tabla N° 12, demuestran que el 58.33% de los encuestados afirman que el sistema de cobro realiza los cálculos de saldos históricos correctamente y el 41.77% restante afirma que los datos son incorrectos.
- Los datos de la Tabla N° 13, demuestran que el 50% de los encuestados afirman que los datos de los reportes contables siempre están correctos, el 50% afirma que los datos de los reportes contables muestran incoherencias.
- Los datos de la Tabla N° 14, demuestran que el 25% de los encuestados afirman que el sistema de cobro si soporta el registro de facturas y el 75% restante afirma que el sistema de cobro no soporta el registro de facturas.
- Los datos de la Tabla N° 15, demuestran que el 41.67% de los encuestados afirman que las tasas de interés interpuestas a los clientes son negociadas y el 58.33% restante afirma que a los clientes se les aplica tasas no negociadas.
- Los datos de la Tabla N° 16, demuestran que el 58.33% de los encuestados afirman que en los contratos de pago se interponen clausulas para calcular los intereses moratorios y el 41.67% restante afirma en los contratos de pago no se interponen clausulas para calcular los intereses moratorios.

- Los datos de la Tabla N° 17, demuestran que el 58.33% de los encuestados afirman que el sistema de cobro realiza el cálculo de saldo de forma correcta y el 41.67% restante afirma que el cálculo que realiza el sistema de cobros implantado en su empresa es incorrecto.
- Los datos de la Tabla N° 18, demuestran que el 37.10% de los encuestados afirman que no se realiza ninguna verificación de los pagos de los clientes durante el mes, el 32.26% de los encuestados afirma que se realiza la verificación de los pagos de los clientes una vez al mes y el 30.65% restante afirma que dicha verificación se lleva a cabo más de 2 veces durante el mes
- Los datos de la Tabla N° 19, demuestran que el 33.33% de los encuestados afirman que mantienen actualizado su catálogo de clientes y el 66.67% restante afirma que el catálogo de sus clientes esta desactualizado
- Los datos de la Tabla N° 20, demuestran que el 33.33% de los encuestados afirman que en el catálogo de clientes se aprecian un porcentaje de clientes morosos y el 66.67% restante afirma que en el catálogo no se encuentra ningún cliente moroso.
- Los datos de la Tabla N° 21, demuestran que el 25% de los encuestados afirman que en el sistema de cobros, los reportes siempre están disponibles, el 41.67% afirma que los reportes casi siempre está disponible generando un pequeño retraso en la entrega de información y el 33.33% restante afirma que los reportes nunca está disponible generando retraso en los procesos tanto internos como externos de las empresas
- Los datos de la Tabla N° 22, demuestran que el 25% de los encuestados afirman que siempre se hacen consultas en el sistema de control de cobros a clientes, el

16.67% afirma que casi siempre se realizan dichas consultas y el 58.33% no las realiza, porque siempre los datos incorrectos o tienen alguna observación

- Los datos de la Tabla N° 23, demuestran que el 66.67% de los encuestados afirman que los datos de las consultas en el sistema de control de cobros a clientes siempre son correctos, el 33.33% afirma que no son correctos los datos de las consultas realizadas al sistema.
- Los datos de la Tabla N° 24, demuestran que el 33.33% de los encuestados afirman que los estados de cuenta siempre están disponibles en el sistema de cobros a clientes, el 41.67% afirma que los estados de cuenta solo están disponibles en ocasiones y el 25% restante afirma que los estados de cuenta no están disponibles en el sistema o que simplemente no los utilizan.
- Los datos de la Tabla N° 25, demuestran que el 58.33% de los encuestados afirman que el sistema si muestra los estados de cuenta siempre, el 41.67% restante dice que no.

VI CONCLUSIONES

1. La empresa ARPE EIRL tiene deficiencias y mal manejo en el sistema de cobro de facturas debido a que el personal no mantiene actualizado registro de cuentas por cobrar y no tienen un orden adecuado en el funcionamiento del sistema. ,
2. Las políticas y procedimientos dentro de la empresa ARPE EIRL no se encuentran formalmente establecidas, no existen manuales de procedimiento de facturas por cobrar que describan los procesos desde su inicio hasta la conclusión definitiva de los cobros de la facturas, los trabajadores se basan en función a su experiencia.
3. El sistema de facturas por cobrar de la empresa ARPE EIRL no brinda la seguridad, confiabilidad de sus facturas por cobrar, debido a que los datos que emite el sistema no son exactos hay veces que cobran facturas ya canceladas.

VII RECOMENDACIONES

1. Exigir un eficiente sistema de cobro de facturas actualizado con la finalidad de que todas las facturas sean registradas en su momento oportuno.
2. Formular los documentos de gestión (Manual de procedimiento de facturas por cobrar) donde se establezcan funciones y responsabilidad a los trabajadores para el buen cumplimiento del sistema de cobro de facturas.
3. Adecuar un buen sistema de registro de cobranza con la finalidad de que a la fecha de su vencimiento sean efectivas.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Arias Prieto , J., & Gil Jimenez , D. (2011). Diagnóstico y Propuesta De Mejoramiento en el Proceso Administrativo de las Facturas De Proveedores En Metrokia S.A. Bogotá.
- Barrionuevo Caiza, F. (2012). “Sistema de facturación e inventarios para el control tributario de compra y venta en la corporación VPC”. Ecuador.
- Bravo, M. (2000). Control Interno. Lima: San Marcos.
- Carrera , R., & Otros. (1988). Contabilidad Intermedia. Venezuela: Editorial UNA.
- Cardozo Cuenca, H. (2006). Auditoría del sector solidario. Aplicación de normas internacionales. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Catacora. (1996). Sistema y Procedimientos contables. Caracas. Venezuela: Mc.Graw-Hill Interamericana, S.A.
- Catácora, F. (1996). Sistemas y procedimientos contables. Venezuela: McGraw.
- Cepeda, G. (1997). Auditoría y Control Interno. Colombia.: Editorial Mc. Graul Hill.
- Chávez , H. (2008). Análisis de sistemas Contables. Machala - Ecuador.
- Claros, R, R., & León, O. (2012). Control interno como herramienta de gestión y evaluación. (1° ed.). Lima: Pacifico Editores S.A.C.
- Estupiñán Gaitán, R. (2006). Control Interno y Fraudes. Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones.

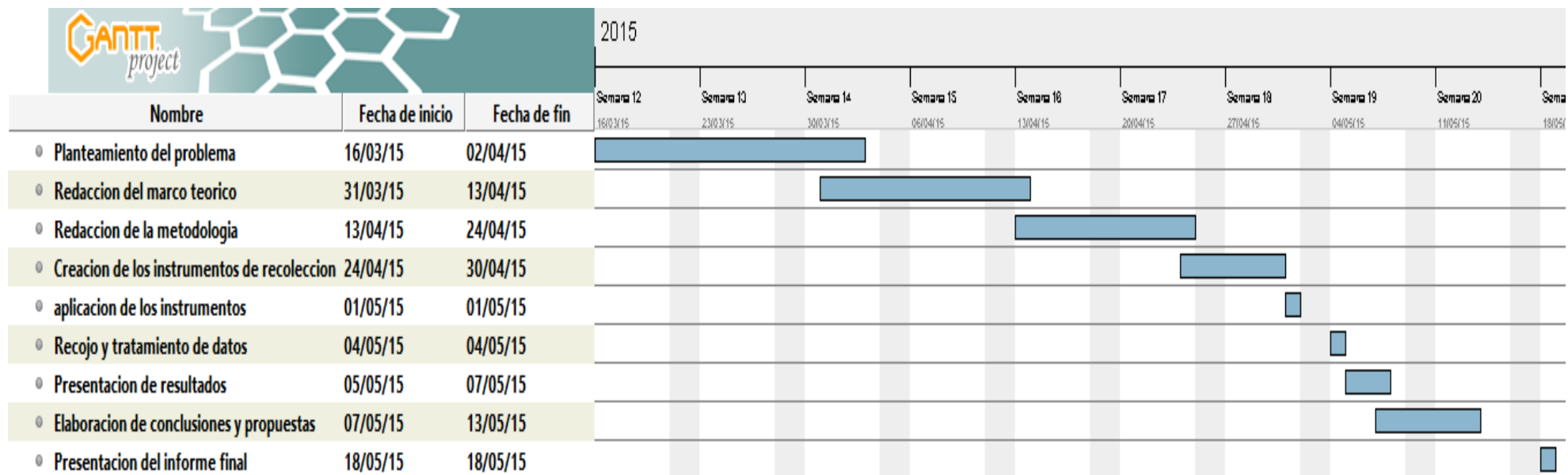
- Gómez , J. (1997). El control interno en los negocios. México: Fondo de Cultura Económica.
- Gómez-Ceja . (1997). Sistemas Administrativos. Análisis y Diseño. México: Editorial Diana.
- Gonzales, Y. (s.f.). Buenastareas.com . Recuperado el Enro del 2015, de <http://www.buenastareas.com/ensayos/Tipos-De-Control-Interno/2623953.html>.
- Hidalgo, J. (1986). Auditoria de estados financieros. (3° ed.). México: Mavesa.
- Ledezma, D., & Merino, K. (2011). Diseño de un sistema de control interno en el área de ventas, para la mejora de la gestión comercial de la empresa Fabricaciones Metálicas ABC S.A.C. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Melinkoff . (1990). Los Procesos Administrativos. Caracas: Editorial Panapo.
- Mikulincer, M., & Shaver, P. (2005). Attachment theory and emotions in close relationships: Exploring.
- Morales. (1997). “Sistema de cobranzas estudiantil e integración con los sistemas académicos- administrativos de la Universidad Metropolitana. Caracas.
- Palacios Dávila, a. (2003). “Diseño de un Sistema de Cobranza Virtual ”. Lima - Perú.
- Sallanave, J. (1998). La gerencia Integral. Bogotá: Norma.
- Sileceo, A., Cáceres, D., & Gonzáles, J. (1999). Liderazgo, Valores y Cultura Organizacional. Mexico: Mc.Graw.Hill. México.

Siliceo , A. (1999). Liderazgo, valores y cultura organizacional. Bogotá: Mc Graw Hill.

Vera Chica , L., & Romero Soto, M. (2010). “Diseño de un sistema de gestión aplicado al área de crédito y cobranzas, para disminuir el riesgo de incobrabilidad de la cartera de una empresa comercial en la ciudad de Guayaquil”. Guayaquil.

Vidal Arizabaleta, E. (2004). Diagnóstico Organizacional. Bogotá: Ecoe.

ANEXO 01 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES



ANEXO 02 MATRIZ DE CONSISTENCIA

ENUNCIADO	OBJETIVO	HIPOTESIS	METODOLOGIA
¿Cuáles son las características del sistema de cobro de facturas a clientes de la empresa ARPE EIRL en la provincia de Talara, facilitaran dichos procesos, en el periodo 2014?	Caracterizar el sistema de cobro de facturas a clientes de la empresa ARPE EIRL en la provincia de Talara, en el periodo 2014	Las características del sistema de cobro de facturas agiliza el servicio brindado a clientes de la empresa ARPE EIRL, en la provincia de Talara, en el periodo 2014.	La presente investigación es de tipo descriptiva - propositiva.
	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar la situación actual que presenta el sistema de cobro de facturas a clientes de la empresa ARPE EIRL, en el periodo 2014. • Análisis de la recepción de pedidos y los procedimientos de cobro de facturas a clientes de la empresa ARPE EIRL, en el periodo 2014. • Determinar la seguridad del sistema de cobro de facturas a clientes de la empresa ARPE EIRL, en el periodo 2014. 	<ul style="list-style-type: none"> • La situación actual del sistema de cobro de facturas es ineficiente brindando un pésimo servicio a clientes de la empresa ARPE EIRL, en el periodo 2014. • La recepción de pedidos y los procedimientos de cobro de facturas a clientes se realiza de manera irregular en la empresa ARPE EIRL, en el periodo 2014. • La seguridad del sistema de cobro de facturas a clientes de la empresa ARPE EIRL, es irregular, en el periodo 2014. 	

ANEXO 04 FORMATO DE CUESTIONARIO



Le saludo afectuosamente y alcanzo a usted este cuestionario, donde su opinión es muy importante para el desarrollo de un trabajo de investigación, con fines netamente académicos. Lea detenidamente cada uno de los enunciados y decida en qué grado está de acuerdo o en desacuerdo. Responda a cada uno de los enunciados marcando con un aspa o círculo la respuesta. No hay límite de tiempo para contestar al cuestionario. No hay respuestas correctas o erróneas. Será útil en la medida que sea sincero en sus respuestas, GRACIAS.

1.- ¿Se lleva a cabo actualizado el registro de facturas por cobrar ?

Si

No

2.-¿Con que frecuencia está disponible el registro de facturas por cobrar ?

Siempre.

Casi Siempre.

Nunca.

3.-¿Con que frecuencia en el sistema se registran clientes?

1 cliente al mes.

2 clientes al mes.

Más de 2 clientes al mes.

4.-¿Con que frecuencia en el sistema se registran los pagos?

0 pagos al mes.

1 pago al mes.

2 o más pagos al mes.

5.-¿Con que frecuencia se realizan depuración de información en el sistema?

Una vez al mes.

2 veces al mes.

Más de 2 veces al mes.

6.-¿Qué tipo de límite crediticio se le otorga a los clientes con más frecuencia?

Rotativo.

Límite Máximo o Disponible.

Renovable y no renovable.

Rebajas de límite.

7.-¿Cuándo un cliente tiene mora, que tipo de procedimiento se aplica para realizar el cobro? Pre-judicial.

Judicial.

8.-¿Existen procedimientos de control que aseguren que todos los servicios se han facturado y que todas las facturas se registren adecuadamente?

1 Si

2 No

3 Desconoce

9.- ¿Cumplen con el Manual de funciones y procedimientos de sistema de cobro de facturas? Siempre.

Casi Siempre.

Nunca.

10.- ¿Aplican el manual de funciones y procedimientos de sistema de cobro de facturas en sus labores?

Si

No

11.- ¿Qué tipo de plazo a pagar se le otorga a los clientes con más frecuencia?

30 días

60 días

90 días

12.- ¿Cuándo se realiza el cálculo de saldos históricos?

Los datos son correctos.

Los datos son erróneos.

13.- ¿Son correctos los datos que muestran los reportes?

Los datos son correctos.

Los datos no son correctos.

14.- ¿El sistema soporta el registro de facturas?

Si

No

15.- ¿Qué tipo de tasa de interés se le interpone a los clientes?

Negociadas con el cliente.

No negociadas.

16.- ¿Se interponen clausulas para calcular los intereses moratorios?

Si

No

17.- ¿Cuándo el Sistema realiza el cálculo del saldo de un cliente?

El cálculo es correcto.

El cálculo no es correcto.

18.- ¿Con que frecuencia se revisan los pagos de los clientes?

0 pagos al mes.

1 pago al mes.

2 o más pagos al mes.

19.- ¿En el catálogo de clientes se puede observar los datos actualizados?

Si

No

20.- ¿Qué estado se puede apreciar en el catálogo de clientes?

Moroso.

No moroso.

21.- ¿Con que frecuencia está disponible los reportes?

Siempre.

Casi Siempre.

Nunca.

22.- ¿Con que frecuencia se realizan las consultas de datos en el sistema?

Siempre.

Casi Siempre.

Nunca.

23.- ¿Son correctos los datos que muestran las consultas de las facturas por cobrar ?

Los datos son correctos.

Los datos no son correctos.

24. ¿Con que frecuencia está disponible los estados de cuenta?

Siempre.

Casi Siempre.

Nunca.

25.- ¿Son correctos los datos que muestran los estados de cuenta?

Los datos son correctos.

Los datos no son correctos.

ANEXO 05 PRESUPUESTO

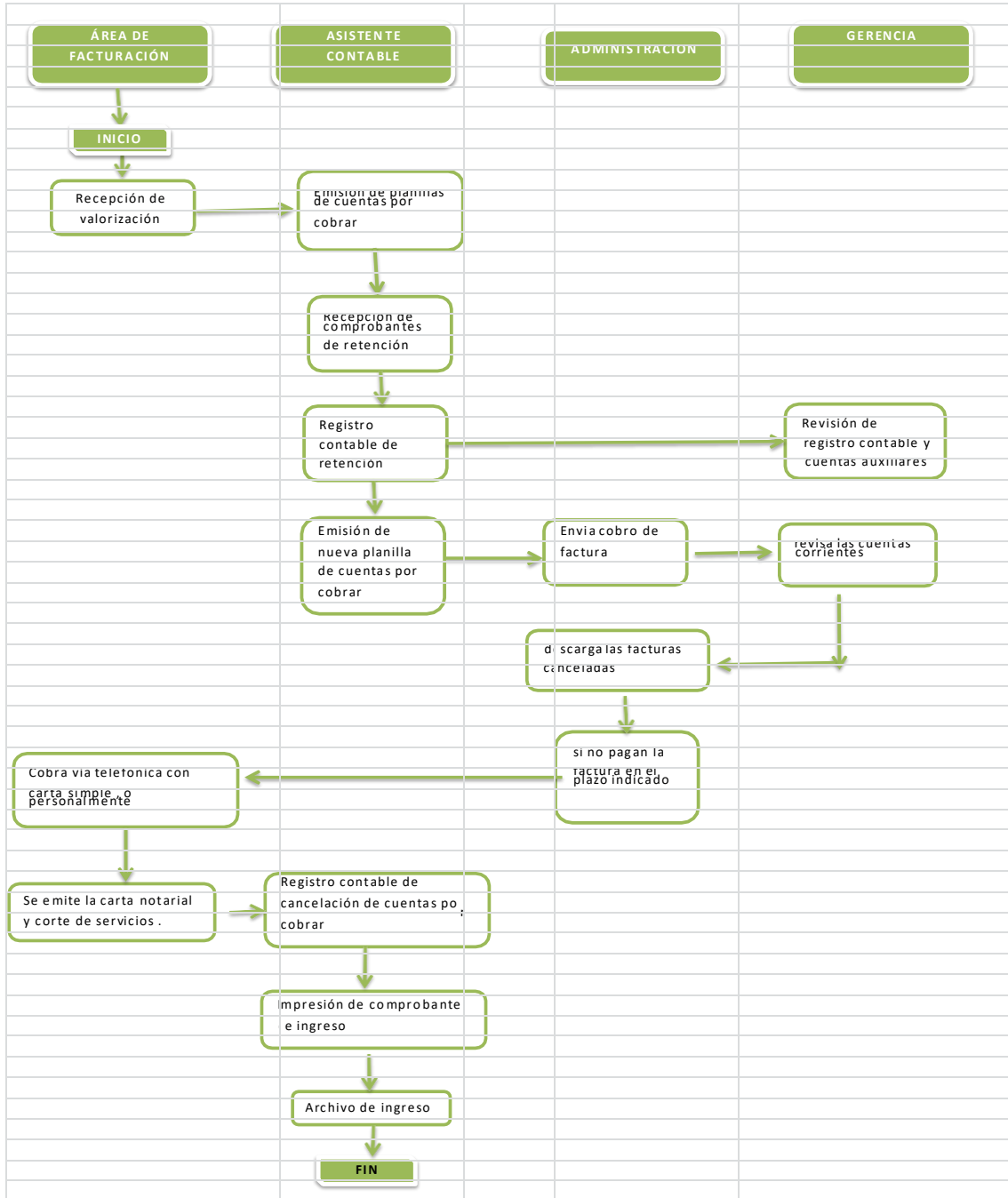
RUBRO	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO PARCIAL	TOTAL
Remuneraciones					
Investigador	GL	1	S/. 350.00	S/. 350.00	
Asesor	GL	1	S/. 300.00	S/. 300.00	
Otros	GL	1	S/. 100.00	S/. 100.00	
					S/. 750.00
Bienes					
Folder Manila	Folder	4 u	S/. 0.60	S./ 2.40	
Lápices	Lápiz	60 u	S/. 0.60	S/. 36.00	
					S/. 38.40
Servicios					
Fotocopiado	Copia	900 hojas	S/. 0.05	S/. 45.00	
Internet	Internet	50 horas	S/. 1.00	S/. 50.00	
Transporte	Pasaje	10	S/. 2.00	S/. 20.00	
					S/. 115.00
Total					S/. 903.40

ANEXO 06 FINANCIAMIENTO

El presente proyecto ha sido autofinanciado por el investigador.

ANEXO 07 FLUJO GRAMAS

Flujograma de un Sistema de cobro de facturas



ANEXO 08 PROCEDIMIENTOS

PROCESO ACTUAL DE COBRO DE FACTURAS DE LA EMPRESA ARPE EIRL

- ✓ El Asistente Contable es el encargado de la emisión planilla cuentas por cobrar y de la recepción de comprobantes de retención.
- ✓ La gerencia es la encargada de la revisión diaria de cuentas por cobrar.
- ✓ El Administrador es el encargado de verificar y enviar los cobros de las facturas.
- ✓ El encargado de facturación es el encargado de cobrar las facturas y emitir las cartas notariales si es necesario.
- ✓ El encargado del registro contable del ingreso y cancelación de cuentas por cobrar, de la impresión y archivo de comprobantes de ingreso es el Asistente Contable.

ANEXO 09

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE FACTURACIÓN Y COBRANZA DE ARPE EIRL A PROPONER

Por Aprobación de la Gerencia General

I. Antecedentes

Se realizó un proyecto de investigación, el cual se pretende mejorar el “Manual de Políticas y Procedimientos de Facturación y Cobranza”; con la finalidad de facilitar la cobranza y así evitar desviaciones en las operaciones financieras.

El presente Manual, pretende reforzar las políticas y actividades relativas a la facturación a fin de asegurar una adecuada cobranza y, en su caso, recuperación judicial.

II. Marco Legal

6. Ley del Impuesto Sobre la Renta.
7. Código tributario.
8. Reglamento de la Ley de Impuestos Sobre la Renta.
9. Principios Básicos de Contabilidad
10. Normas internacionales de contabilidad

III. Objetivo

Normar e integrar en un documento los procedimientos de un sistema de cobro de facturas, así como las gestiones administrativas de cobranza de la cartera vigente y vencida.

IV. Políticas Generales de Facturación

Los procedimientos para la facturación y cobranza de los servicios de la empresa, son responsabilidad de la Dirección de Contabilidad y Finanzas a través del Departamento de Facturación y Cobranza.

Se contará además con un Comité Técnico de Cobranza, el cual será responsable de asesorar sobre cualquier duda e interpretación de las políticas, normas y procedimientos que establezca el presente documento.

El Departamento de Facturación y Cobranza deberá:

- Verificar que previo a la emisión de un comprobante fiscal, se cuente con los documentos oficiales para ello, como son: Contratos o Convenios, pedidos u órdenes de servicio, en su caso, carta compromiso firmada por el cliente, órdenes de facturación y documentación fiscal del cliente.
- Verificar que los documentos recibidos por parte de las Gerencia de operaciones para iniciar la facturación, cuenten con todos los requisitos legales y se encuentren debidamente formulados y firmados por el área responsable.
- Verificar que en caso de que no se cuente con el contrato o convenio, pedidos u órdenes de servicio, se reciba provisionalmente, carta compromiso firmada por el

cliente u oficio o carta compromiso, especificando los motivos por los que no se entrega.

- Emitir la factura, de acuerdo con los contratos, convenios, pedidos u órdenes de servicio, siguientes:
 - Anuales: Dentro de los plazos establecidos en el contrato.
 - Específicos: Conforme a lo estipulado y dispuesto en la orden de facturación.
- Las órdenes de facturación deberán contar con el nombre y rúbrica de quien elabora y de quien autoriza. Podrán ser enviadas vía correo electrónico y posteriormente tendrán la obligación de hacerlas llegar en original, para el expediente correspondiente.
- En caso de clientes nuevos, personas físicas o morales, la primera orden de facturación deberá de acompañarse, además del respectivo contrato o carta compromiso.
- El Departamento de Facturación y Cobranza deberá vigilar y, en su caso, notificar que al inicio de cada facturación conforme a lo estipulado en el contrato, el cliente no cuente con adeudos anteriores o se encuentre en proceso de cobro.
- El Departamento de Facturación y Cobranza deberá establecer, entre otros, los siguientes mecanismos de control interno, que permitan el funcionamiento de la operación del Departamento:

- Asignar cada cuenta a un Asistente de Cobranza, quien será responsable de llevar una Bitácora donde registrará el envío y acuse de los comprobantes fiscales, las gestiones de cobro y la recepción de pagos.
- De igual forma, el asistente será responsable de integrar un expediente por cada cliente, en el que anexará la documentación recibida y generada, de acuerdo con las necesidades de la operación y cumpliendo con los lineamientos archivísticos.

V. Políticas Generales de Cobranza

- El Departamento de Facturación y Cobranza deberá cumplir con el principal objetivo de este manual, empleando controles escritos o electrónicos como pueden ser: estados de cuenta, reportes de antigüedad de saldos, bitácora de seguimiento, consecutivos de facturación y cobranza, entre otros, los cuales deberán ser proporcionados a los Asistentes de Cobranza.
- Se deberá integrar al expediente del cliente copia del comprobante fiscal y comprobante de pago; en caso de clientes con dificultad de cobro, se integrarán los documentos que evidencien la labor de cobranza, como pueden ser: correos electrónicos, copia de la bitácora de seguimiento, avisos de suspensión y/o cancelación.
- Es obligación del personal adscrito al Departamento de Facturación y Cobranza hacer efectivo el cobro de las obligaciones del cliente conforme a la factura emitida. En caso de incumplimiento se deberá hacer del conocimiento al Jefe del Departamento para que a través de él se inicien las medidas pertinentes.

- Es responsabilidad del Jefe del Departamento de Facturación y Cobranza, vigilar los correctos registros de las facturas y cobro de las mismas en los sistemas y controles con los que cuenta el Departamento.
- Es obligación del personal adscrito al Departamento Facturación y Cobranza mantener un riguroso cumplimiento del contrato, en lo que a pagos se refiere, para lo cual hará uso de las herramientas manuales y electrónicas disponibles, tales como: hojas de cálculo, procesador de palabras, correo electrónico, bitácora de seguimiento, cédula de cobranza, etc. Asimismo, mantendrá informado al Jefe del Departamento, de cualquier situación extraordinaria que permita recibir el pago con fecha posterior a lo establecido.
- El Departamento de Facturación y Cobranza, informará en forma electrónica al cliente, el sexto día hábil del mes posterior al de la facturación próxima a vencer, el saldo que tiene por pagar, marcando copia de conocimiento a la Dirección de Contabilidad y finanzas.
- El Departamento de Facturación y Cobranza solicitará a la Gerencia de Operación, la suspensión del servicio de los clientes que presenten atraso en sus pagos, detallando las gestiones realizadas para el cobro.
- La Gerencia de Operaciones enviará al Jefe de operaciones la orden de suspensión después de haber realizado una última gestión de cobro con el cliente que presente atraso en sus pagos.

- El Departamento de Facturación y Cobranza dará aviso a la Gerencia de Operaciones de la regularización del pago de los clientes que se encuentren suspendidos para que ésta proceda a la emisión de la orden de reactivación.
- El Departamento de Facturación y Cobranza una vez que se cuente con la evidencia del pago, solicitará a la Gerencia de operaciones la reactivación del servicio.
- La Coordinación de Contabilidad y finanzas será responsable de supervisar y apoyar al Jefe del Departamento de Facturación y Cobranza en todo lo relacionado con las gestiones de la cobranza; asimismo, el asistente está obligado a notificar al titular del Departamento cualquier situación fuera de lo estipulado en el contrato y/o plazos establecidos y previamente notificados al cliente.
- El Departamento de Facturación y Cobranza proporcionará a la Dirección de Contabilidad y finanzas un reporte de la cobranza del mes inmediato anterior, dentro de los diez primeros días naturales de cada mes.
- En caso de clientes que reinicien relaciones comerciales con la empresa, y que no tuvieron un buen historial crediticio con la misma, se les solicitará pago por adelantado en la realización del servicio.
- Si en un plazo máximo de 90 días naturales a partir de la suspensión del servicio no se logra la liquidación del adeudo, o no se tiene un acuerdo entre ambas partes, la Dirección de Contabilidad y Finanzas, enviará los expedientes al area Legal

conforme a lo establecido a las Normas y Bases para Cancelar Adeudos a cargo de Terceros .

VI. Procedimientos de Operación

- Procedimiento de Facturación.
- Procedimiento de Cobranza.

Procedimiento de Facturación

N° Actividad	Responsable	Actividad	Documento
13.	Dirección de Comercialización	Remite oficio u órdenes de facturación a la Dirección de Administración y Finanzas, anexando los respectivos contratos, órdenes de servicio y/o las cartas compromiso; con copia de conocimiento al Departamento de Facturación y Cobranza.	Oficio u Orden de Facturación
14.	Gerencia de Operaciones	Recibe órdenes de facturación y envía al Departamento de Facturación y Cobranza.	
15.	Encargado de la Facturación	Recibe las órdenes de facturación de los servicios vendidos, contratos, órdenes de servicio y/o las cartas compromiso.	
16.	Encargado de la Facturación	<p>Turna al Jefe de Departamento la documentación para que verifique que esté debidamente integrada.</p> <p>¿Procede?</p> <p>No: El Jefe del Departamento notifica telefónicamente y a través de correo electrónico, para hacer las correcciones necesarias, para reiniciar la actividad 1.</p> <p>De ser el caso, el Jefe del Departamento, notifica a la Dirección de Contabilidad y finanzas y a la Gerencia de operaciones que el cliente tiene antecedentes crediticios desfavorables.</p> <p>Si: El Jefe del Departamento turna en original toda la documentación recibida al asistente designado.</p>	
17.	Asistente del Departamento	La documentación corresponde a una	Fotocopia de órdenes de

N° Actividad	Responsable	Actividad	Documento
	de Facturación y Cobranza	cuenta existente: Sí: El asistente designado registra, fotocopia e incorpora original al expediente correspondiente. No: El asistente designado crea expediente, registra, fotocopia e incorpora original al expediente creado. En ambos casos, el asistente designado turna fotocopia de documentación al Asistente.	facturación
18.	Encargado de la Facturación	El cliente corresponde a una cuenta existente: No: Asigna clave de suscriptor y notifica por correo electrónico a la Dirección de contabilidad y finanzas y al Departamento de Contabilidad, y continúa con la actividad 7.	Correo electrónico
19.	Encargado de la Facturación	Sí: Captura en el "Sistema de Facturación" los datos para generar el comprobante fiscal y los registros de cuentas por cobrar.	Registro electrónico en "Sistema de Facturación"
20.	Encargado de la Facturación	Imprime el comprobante fiscal y lo integra al expediente correspondiente para resguardo y uso interno.	Comprobante fiscal
21.	Encargado de la Facturación	Turna al Jefe de Departamento los archivos electrónicos para su visto bueno.	
22.	Jefe del Departamento de Facturación y Cobranza	Revisa la correcta elaboración del comprobante fiscal comparándola con la documentación que lo sustenta. <p style="text-align: center;">¿Procede?</p> No: Regresa al Asistente para corregir los datos, para reiniciar la actividad 7 Si: El Jefe del Departamento turna el comprobante fiscal junto con la documentación que lo sustenta al asistente designado para el registro, envió y seguimiento de la documentación.	
23.	Asistente del Departamento de Facturación y Cobranza	Recibe y registra en la bitácora el comprobante fiscal digital.	Registro en Bitácora
24.	Asistente del Departamento de Facturación y Cobranza	Remite al cliente el comprobante fiscal vía correo electrónico, y registra en la Bitácora.	Correo electrónico Registro en Bitácora
		Fin de Procedimiento de Facturación. Inicia Procedimiento de Cobranza.	

Procedimiento de Cobranza

N° Actividad	Responsable	Actividad	Documento
19.	Asistente del Departamento de Facturación y Cobranza	Da seguimiento constante a las cuentas asignadas.	
20.	Asistente del Departamento de Facturación y Cobranza	Envía recordatorios al cliente, mínimo dos semanas antes del vencimiento del pago a través de correo electrónico o vía telefónica, y registra en la Bitácora.	Primer Recordatorio de pago Registro en Bitácora
21.	Asistente del Departamento de Facturación y Cobranza	03 días antes del vencimiento de pago, y en caso de no haber recibido depósito, envía segundo recordatorio, y registra en Bitácora.	Segundo Recordatorio de pago Registro en Bitácora
22.	Asistente del Departamento de Facturación y Cobranza	Elabora a diario una Cédula de Cobranza en la cual se registran los depósitos del día hábil anterior, y la turna, con copia de los depósitos, al Jefe de Departamento. Anexa copia del depósito junto con una copia del comprobante fiscal en el expediente del cliente	Cédula de Cobranza
23.	Jefe del Departamento de Facturación y Cobranza	Recibe, revisa y firma la Cédula de Cobranza; la captura en el Sistema de Cuentas por Cobrar y la turna a la Coordinación de Contabilidad y finanzas. Termina Procedimiento.	
24.	Asistente del Departamento de Facturación y Cobranza	En caso de no recibir el depósito o su intención de pago, y a más tardar un día hábil posterior a su vencimiento, envía al cliente, con copia al Jefe de Departamento, una notificación estableciendo fecha límite para pago del saldo vencido, indicando que en caso de no recibir el pago la cuenta será suspendida inmediatamente. Registra en la Bitácora.	Notificación electrónica de vencimiento Registro en Bitácora
25.	Jefe del Departamento de Facturación y Cobranza	El mismo día que recibe la notificación de vencimiento, contacta al cliente por correo electrónico o vía telefónica, reiterando la fecha límite de pago, el saldo vencido y que en caso de no pagar se suspenderá el servicio.	Registro en Bitácora
26.	Asistente del Departamento de Facturación y Cobranza	¿Se recibe el pago? Si: Regresa a la actividad 4.	
27.	Jefe del Departamento de Facturación y Cobranza	No: Envía oficio a la Gerencia de operaciones por medio de correo electrónico, solicitando la suspensión inmediata del servicio, señalando a detalle las gestiones realizadas de cobro.	Oficio vía correo electrónico
28.	Gerencia de operaciones	Remite correo electrónico informando la suspensión del servicio o, en su caso,	Correo electrónico

N° Actividad	Responsable	Actividad	Documento
		señalando las causas de no suspensión.	
29.	Asistente del Departamento de Facturación y Cobranza	Da seguimiento a las cuentas que se encuentran suspendidas, intensifica sus acciones de cobro a través de un número mayor de llamadas telefónicas, envío de un número mayor de correos electrónicos y, en su caso, realiza visitas domiciliarias. En todo momento guarda cualquier evidencia documental que acredite dichas actividades, y registrándolas en la Bitácora.	Registro en Bitácora
30.	Asistente del Departamento de Facturación y Cobranza	¿El cliente realiza pago? No: Continúa con la actividad 13. Si: Verifica depósito en cuenta bancaria de la empresa, y regresa a la actividad 4. Notifica por correo electrónico al Jefe de Departamento para solicitar reactivación del servicio, previo consentimiento del cliente.	Correo electrónico Registro en Bitácora
31.	Jefe del Departamento de Facturación y Cobranza	Remite oficio por correo electrónico a la Gerencia de operaciones, solicitando la reactivación del servicio. Termina Procedimiento.	Oficio vía correo electrónico Registro en Bitácora
32.	Jefe del Departamento de Facturación y Cobranza	En coordinación con el Asistente se establecen los mecanismos para intensificar las acciones de cobro, tales como: - Correos electrónicos; - Llamadas telefónicas; - Visitas domiciliarias; - Establecimiento de acuerdo para pago.	Evidencia de gestiones de cobro Registro en Bitácora
33.	Asistente del Departamento de Facturación y Cobranza	¿El cliente realiza pago? Si: Verifica depósito en cuenta bancaria de la empresa, y regresa a la actividad 4. Notifica por correo electrónico al Jefe de Departamento para solicitar la reactivación del servicio, previo consentimiento del cliente.	Correo electrónico Registro en Bitácora
34.	Jefe del Departamento de Facturación y Cobranza	No: Si en un plazo de 90 días, contados a partir de la emisión de la factura vencida, no se obtiene el pago o respuesta escrita del cliente, envía a través de correo electrónico y/o visita al domicilio fiscal, aviso indicando que de no hacer el pago en un plazo no mayor de cinco días hábiles contados a partir de la recepción del aviso, la cuenta se turnará al área Legal para dar inicio a las ejecuciones procesales.	Aviso de ejecuciones procesales Registro en Bitácora
35.	Jefe del Departamento de Facturación y Cobranza	Dentro de los cinco días hábiles señalados en la actividad anterior, y en un máximo de tres ocasiones, reiterará por correo	Evidencia de gestiones de cobro Registro en Bitácora

N° Actividad	Responsable	Actividad	Documento
		electrónico o llamadas telefónicas, lo establecido en el Aviso de ejecuciones procesales.	
36.	Asistente del Departamento de Facturación y Cobranza	<p align="center">¿El cliente realiza pago?</p> <p>Si: Verifica depósito en cuenta bancaria de la empresa, y regresa a la actividad 4.</p> <p>Notifica por correo electrónico al Jefe de Departamento para solicitar la reactivación del servicio, previo consentimiento del cliente.</p>	Correo electrónico Registro en Bitácora
		Fin de Procedimiento de Cobranza.	

ANEXO 11 AUTORIZACION PARA LA EJECUCION DE LA INVESTIGACION

ARPE E.I.R.L.

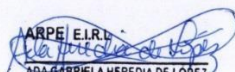


UNA EMPRESA CERTIFICADA EN:
• Servicios - Transporte en General
• Empresa Prestadora de Servicios de Residuos Sólidos Peligrosos
• Empresa Comercializadora de Residuos Sólidos
EPS-RS EC-RS Aut. DIGESA www.arpe-eirl.com

AUTORIZACION

La empresa ARPE EIRL con RUC 20161354377 con domicilio fiscal en Av. Grau s/n Negritos, Provincia de Talara, Departamento de Piura autoriza a la Sra. Carolina Maximina Deyra Rosales a realizar su proyecto de investigación con la información de nuestra representada.

Se expide el presente documento, para fines que crea conveniente.


ARPE E.I.R.L.
GABRIELA HEREDIA DE LOPEZ
REPRESENTANTE LEGAL

Av. Grau S/N Negritos - Talara
RUC 20161354377

Telefax: 073 393070
Cel.: 969339357 - 969339358
jlopez@arpe-eirl.com - armestar@arpe-eirl.com