

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA DE CONTABILIDAD



**EVALUACIÓN DEL ÁREA DE FACTURACIÓN Y
COBRANZA PARA DISEÑAR ESTRATEGIAS QUE
MITIGUEN LOS RIESGOS DE FRAUDE EN LA
EMPRESA WELLS GLP SAC**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
CONTADOR PÚBLICO**

AUTOR

FABIOLA JAZMIN LLONTOPI CISNEROS

ASESOR

ROSITA KATHERINE CAMPOS DÍAZ

<https://orcid.org/0000-0002-2894-9766>

Chiclayo, 2021

**EVALUACIÓN DEL ÁREA DE FACTURACIÓN Y
COBRANZA PARA DISEÑAR ESTRATEGIAS QUE
MITIGUEN LOS RIESGOS DE FRAUDE EN LA
EMPRESA WELLS GLP SAC**

PRESENTADA POR

FABIOLA JAZMIN LLONTOP CISNEROS

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

CONTADOR PÚBLICO

APROBADO POR

Maribel Carranza Torres
PRESIDENTE

Flor de María Beltrán Portilla
SECRETARIA

Rosita Catherine Campos Díaz
VOCAL

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de tesis a Dios y a mis padres, quienes me han apoyado para poder llegar a esta instancia de la carrera, porque ellos siempre estuvieron a mi lado brindándome su apoyo y consejos, depositando en mí su entera confianza para hacer de mí una mejor persona.

AGRADECIMIENTO

Mi tesis la dedico a mis padres por el sacrificio y esfuerzo, me han proporcionado todo y cada cosa que he necesitado para que yo siga con mis estudios, por todas sus enseñanzas y consejos, agradezco también a cada persona que estuvo conmigo a conseguir este logro.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	3
AGRADECIMIENTO	4
RESUMEN.....	10
ABSTRACT	11
I. INTRODUCCIÓN.....	12
II. MARCO TEÓRICO	15
2.1 Antecedentes del problema.....	15
2.2 Bases teórico-científicas	18
2.2.1 Riesgo	18
2.2.1.1 Tipos de riesgo.....	18
2.2.1.2 Mitigación del riesgo	20
2.2.1.3 Fraude	20
2.2.1.3.1 Triangulo del fraude.....	21
2.2.1.3.2 Tipos de fraude	21
2.2.1.3.3 Evaluación del riesgo de fraude.....	22
2.2.2 Periodo de facturación	23
2.2.2.1 Factura de ventas	23
2.2.2.2 Responsabilidad de la sección de facturación.....	23
2.2.3 Periodo de cobranza.....	24
2.2.3.1 Cuentas por cobrar	24
2.2.3.2 Formas de cobranza	25
2.2.3.2.1 Cobranza de documentos	25
2.2.4 Estrategia	26
2.2.4.1 Tipos de estrategia	27
2.2.4.2. Pasos para seguir.....	29
2.2.4.3 proceso de evaluación estrategia.....	29
III. METODOLOGÍA	30
3.1 Tipo y nivel de investigación.....	30
3.2 Diseño de investigación	30
3.3 Población, muestra y muestreo	30
3.5 Operacionalización de variables	32
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
3.6.1 Procedimientos.....	33
3.6.2 Plan de procesamiento y análisis de datos	33

3.7 Matriz de consistencia.....	34
3.8 Consideraciones éticas:.....	35
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	36
4.1 RESULTADOS	36
4.1.1 Descripción de los aspectos generales de la empresa	36
4.1.2 Descripción del proceso de facturación y cobranza.....	39
4.1.2.1 Proceso de facturación y cobranza.....	40
4.1.2.1.1 Proceso de facturación	40
4.1.2.1.2 Proceso de cobranza.....	40
4.1.3 Aplicación de matriz de riesgos a la empresa Wells GLP SAC.	41
Tabla 3: Matriz de riesgos.....	41
4.1.4 Diseñar estrategias para mitigar los riesgos en la empresa Wells GLP SAC.....	44
4.2 DISCUSIÓN	52
IV. CONCLUSIONES	54
V. RECOMENDACIONES.....	55
VIII. LISTA DE REFERENCIAS.....	56
IX. ANEXOS	60

LISTA DE TABLAS

Tabla 1: operacionalización de variables a investigar	32
Tabla 2: Matriz de consistencia.....	34
Tabla 3: Matriz de riesgos	41

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Organigrama de la empresa Wells GLP SAC.....	38
Figura 2: Flujograma de proceso de facturación y cobranza.....	39

LISTA DE FORMATOS

FORMATO 1: Check list	49
FORMATO 2: Tarjeta de control.....	50
FORMATO 3: Control de asistencia.....	51

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, titulado “Evaluación del área de facturación y cobranza para diseñar estrategias que mitiguen los riesgos de fraude en la empresa WELLS GLP SAC” , tiene como objetivo analizar las causas y efectos que traen consigo un mal manejo de control en los procesos de facturación y cobranza , el proyecto de investigación se realizó en la empresa WELLS GLP SAC una empresa dedicada a la comercialización y venta de GLP, su oficina principal se encuentra en Lima ,cuenta con dos sucursales tanto en Huacho y Barranca, contando con 20 trabajadores por sucursales, para llevar acabo el objetivo del análisis de las casusa y efectos por un mal manejo de control en sus procesos se hizo mediante la descripción de los aspectos generales de la empresa, la utilización de flujogramas para la determinación causa y efecto y la aplicación de matriz de riesgos; la metodología es de tipo aplicada y de nivel descriptiva, se utilizó el diseño no experimental-transversal la técnicas e instrumentos en la investigación que se utilizaron son: encuesta, fichas de observación y un análisis documental, como resultados se obtendrá a que se dedica la empresa, como está organizada , el análisis a través del FODA, la descripción de los procesos de facturación y cobranza, el desarrollo de la matriz de riesgos, para identificar los riesgos y proponer controles para la minimización de estos y la aplicación del manual, teniendo en cuenta la indagación del presente proyecto se procederá a dar las conclusiones recomendaciones a la empresa.

PALABRAS CLAVES:

Cobranza, facturación, proceso y riesgo.

ABSTRACT

The present research work, entitled "Evaluation of billing and collection area for media management strategies in the company WELLS GLP SAC", aims to address the causes and effects that are carried out in a mishandling of control in the billing and collection processes, the research project is carried out in the company WELLS GLP SAC a company is dedicated to the company is sold and the sale of LPG, in its main office is in Lima, it has two answers both in Huacho and Barranca, with 20 working with the branches, to carry out the objective of the analysis of the case and the effects of the management in their processes was done by describing the general aspects of the company, the use of flow charts for the correct cause and effect and the application of risk matrix, the methodology is the type of application and the descriptive level, the non-experimental design is shown The techniques and instruments used in the research that are used are: survey, observation sheets and a documentary analysis, as results are what the company is doing, how it is organized, the analysis through the FODA, the description of the billing and collection processes, the development of the risk matrix, to identify the risks and propose controls for the minimization of these and the application of the manual, taking into account the investigation of the present project

KEYWORDS:

Collection, billing, process and risk.

I. INTRODUCCIÓN

La comercialización y venta del gas licuado del petróleo (GLP) es un segmento de mucha importancia en la industria de hidrocarburos, uno de los problemas que enfrenta la industria del GLP en la actualidad es la distribución minorista, respecto a la informalidad de la comercialización y las condiciones de seguridad e intercambio de balones, afectando al crecimiento, inversión y calidad de la industria del GLP, la demanda de los principales combustibles derivados de GLP, gasolinas, Diésel y petróleos industriales, se tuvo un incremento de 2% en los primeros cuatro meses del año y la mayor demanda correspondió al diésel con 50%, seguido del GLP con 26% y las gasolinas con 22%.

El trabajo de investigación tiene el propósito de analizar las causas y efectos que traen consigo un mal manejo de control en los procesos de facturación y cobranza, por el cual se ha desarrollado los siguientes objetivos; teniendo como objetivo general evaluar el proceso de facturación y cobranza para diseñar estrategias que mitiguen los riesgos en la empresa Wells GLP SAC; para llevar a cabo este objetivo general se tuvo en cuenta los siguientes objetivos específicos, primero conocer los aspectos generales de la empresa Wells GLP SAC; segundo la descripción del proceso de facturación y cobranza, utilizando flujogramas para la determinación de causas y efecto de la empresa Wells GLP SAC; tercero aplicación de matriz de riesgos de la empresa Wells GLP SAC y por último el diseño de estrategias para mitigar los riesgos en la empresa Wells GLP SAC, dichos objetivos se llevaron a cabo a través de búsqueda de información plasmada en marco teórico, aplicación de entrevistas a trabajadores y dueño de la empresa, aplicación de flujogramas y aplicación de matriz de riesgos, lo cual lleva a cabo el diseño de las estrategias para la aplicación y desarrollo de estas, dando una ampliación de lo que se debe y no hacer, a través de la toma de decisiones para obtener beneficios y que se cree un ambiente estable que ayuden al crecimiento de la empresa.

En la información plasmada en marco teórico el autor Pindado (2001) nos dice que el proceso de facturación es el tiempo que transcurre desde que se entrega la mercancía hasta la fecha que se emite la factura, dicha factura es un documento clave que reúne la información sobre los dos aspectos básicos de todo flujo, que es la cantidad y distribución del tiempo, asimismo Arends, Elder & Beasley (2007) menciona que el proceso de cobranza es el tiempo que se transcurre desde la emisión del comprobante de pago hasta la recuperación del importe de la venta del producto o servicio, cualquier retraso en el proceso de facturación, demora en la recepción y registro o envío de la factura, puede ocasionar un efecto negativo en la gestión de cobranza, por otro lado, Estupiñán (2003), nos dice que el riesgo es un proceso mediante el cual se identifican, analizan y se manejan los riesgos Estupiñán (2003), nos dice que “es un proceso mediante el cual se identifican, analizan y se manejan los riesgos que forman parte importante de un sistema de control de efectivo.

En la actualidad la empresa no cuenta con un manejo en las áreas de facturación y cobranza por no contar con personas que estén capacitadas para desarrollar el cargo, por lo tanto, ocasiona que no se tengas un reporte adecuado y en el tiempo establecido de los ingresos y egresos que genera la empresa, lo cual tiene como consecuencia la pérdida de dinero que es destinado para cubrir con las obligaciones de corto y largo plazo, limitando la liquidez, por otro lado las ganancias que se obtiene de la ventas el dueño hace uso del dinero para cosas personales, dejando sin liquidez para el pago de los trabajadores, el cual se genera incomodidad por parte de ellos, asimismo en la empresa los trabajadores manipulan por parte de ellos, asimismo en la empresa los trabajadores manipulan el precio de los balones, dando al cliente un precio mayor de lo establecido, dando un reporte manipulado, en este caso el trabajador busca su beneficio propio mas no con la empresa, esto ocasiona la incomodidad de los clientes, teniendo como consecuencia la disminución de la cartera de clientes y la disminución de ingresos para el crecimiento de la empresa.

Como antecedentes tenemos a Moscoso & Echevarría (2015), se su tesis “Implementación del sistema de control interno en el área de facturación y cobranza por el método misil en la empresa Estuardo Sánchez” su propuesta se dividirá en dos categorías de acción, puesto que en primer lugar se establecerá una descripción de la situación actual en el área de facturación de la empresa y la aplicación de la propuesta de mejora basada en el sistema de control; posteriormente se realizará el respectivo diagnóstico del área de cobranzas y se definirá las mejoras a implementar, estas investigaciones ayudan a tener información para la mejora en las áreas de facturación y cobranza con la que cuenta la empresa.

De acuerdo con lo señalado por Ray & Pany (2000) un departamento que no está bajo el control de los ejecutivos de venta, se debe realizar la facturación, confirmando que toda empresa debe llevar un control adecuado de las áreas de ventas y cobranza de esta manera evitar riesgo que perjudiquen a la empresa, según lo encontrado en la investigación la empresa WELLS GLP SAC cuenta con un solo personal quien cumple con las funciones de autorizar la venta, generar reportes, verificar y realizar los cobros correspondientes por la venta, este personal no está preparada para desempeñar el cargo, ya que al realizar la encuesta previa a los trabajadores estos no se sienten identificados con la empresa generando un deficiente control de lo que ingresa y sale de la empresa.

En el trabajo de investigación se va encontrar los lineamientos generales de la empresa como a que se dedica, su misión , visión , como está organizada y su foda, asimismo se va a detallar el proceso de facturación y cobranza a través de flujograma, por otro lado se realizará la matriz de riesgos para identificar los riesgos que son considerados fraudes, para poder mitigar estos riesgos se diseña un manual de procedimientos de facturación y cobranza, en donde en cada proceso estará con sus funciones correspondientes, así también se

recomendaran formatos para uso para tener un mayor control de balones, funciones de empleados y de las ventas diarias que realiza la empresa.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del problema

En el presente trabajo de investigación, se ha considerado la revisión de la tesis que a continuación se detallan:

Moscoso & Echevarría(2015) en su trabajo de investigación titulado implementación de control interno en el área de facturación y cobranza por el método micil en la empresa Estuardo Sánchez en la ciudad de Guayaquil, universidad de Guayaquil, Ecuador(tesis de pregrado), menciona que su propuesta se dividirá en dos categorías de acción, puesto que en primer lugar se establecerá una descripción de la situación actual en el área de facturación de la empresa y la aplicación de la propuesta de mejora basada en el sistema de control; posteriormente se realizará el respectivo diagnóstico del área de cobranzas y se definirá las mejoras a implementar, así mismo concluye que el sistema de facturación es fundamental para que toda empresa pueda hacer el ingreso del dinero por ventas, por lo que es necesario que la actualización del mismo sea constante y se ajuste a las necesidades empresariales, dando como recomendación presentar al personal de la empresa los cambios en las áreas de facturación y de cobranzas, de modo que éstos estén familiarizados con el sistema propuesto.

Acevedo (2016) en su trabajo de investigación titulado, implementación de un sistema de facturación, cobranza y tesorería y la mejora en la liquidez de la empresa de servicios educativos caracoleando Trujillo-Perú 2016. Universidad privada del norte Trujillo –Perú (tesis pregrado), determinar de qué manera un sistema de gestión de facturación, cobranzas y tesorería incide en la liquidez de la empresa de servicios educativos Caracoleando, teniendo como metodología las técnicas de recolección de datos y análisis de recolección de datos ,estos métodos se realizaron mediante

guías y fichas de observación ,estas fichas de observación se realizaron mediante ckeck list tomando como base las cifras de los estados financieros del primer semestre del año 2016 ,en donde se obtuvo los aspectos más importantes observados en la realidad, se recibió el apoyo por parte del gerente y contadora que fueron los que proporcionaron datos para conocer la liquidez antes de la implementación del sistema, el desarrollo de la implementación de la empresa permitió a la empresa comprobar la mejora en la liquidez de la empresa, gracias al control y el orden implementado en las tres áreas, permitiendo de esta manera el ingreso y salida del dinero de una manera más ordenada, dando como recomendación la revisión y actualización de los manuales administrativos y contables, para mantener la correcta ejecución de las operaciones con el fin de preservar la eficacia, eficiencia y economía de la organización.

Por otro lado, tenemos a Herrera (2014) en su trabajo de investigación titulado, evaluación del control interno en el área de crédito y cobranza para empresas comerciales de la cuida de Guayaquil. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador(tesis de pregrado),nos da a conocer que el control Interno será basado en COSO que es una organización voluntaria del sector privado, dedicada a proporcionar orientación a la gestión ejecutiva y las entidades de gobierno sobre los aspectos fundamentales de organización de este, la ética empresarial, control interno, gestión del riesgo empresarial, el fraude, y la presentación de informes financieros, nos dice también que el área de crédito y cobranza de una empresa es una pieza clave dentro de una organización, por lo que antes de una venta el área de crédito debe decidir a quién, hasta qué monto y a qué plazo venderle, y después de la venta el área de cobranza ve que los plazos de pago se cumplan y cuando no, toma medidas para procurar el pago lo antes posible, teniendo como conclusión que la aplicación correcta de los controles internos en las empresas comerciales permite evaluar la eficiencia de los procesos ejecutados y proporcionar una idea clara a la administración para la toma de decisiones oportuna y recomienda diseñar e implementar un manual de políticas y procedimiento en

el área de crédito y cobranzas, elaborar una matriz de riesgos para detectar los posibles riesgos y medir el grado de impacto y dar respuesta a los mismos.

También encontramos a Mite & Silva (2017) en su trabajo de investigación titulado, Estrategias para prevención de riesgos y fraudes en inventarios mediante técnicas de auditoría forense, universidad de Guayaquil, Ecuador(tesis de pregrado) , nos dice que se estableció una serie de estrategias adecuadas para la disminución del riesgo de fraudes en la empresa, determinando que la implementación de estas es la mejor alternativa para la compañía en vista de que no se han elaborado políticas que vayan apegadas a este tipo de esquemas y se recomienda a la empresa ABC S. A. la implementación del departamento de control previo para evitar fraudes y errores con la aplicación de las estrategias antifraudes establecidas en el presente trabajo debido a que fueron creadas de acuerdo a lo encontrado en el análisis de los riesgos en los procesos que se manejan, sobre todo en el área de inventarios, en donde suelen darse la mayor cantidad de pérdidas por el hurto o robo de las mercaderías.

Flores (2014) en su trabajo de investigación titulado, estrategias para la mejora del proceso de facturación de la empresa comercializadora trapecio, universidad valentina San Diego(tesis de pregrado),tiene como objetivo principal proponer estrategias que permitan mejorar los procesos de facturación en la empresa comercializadora Trapecio, teniendo como metodología conocer el diagnóstico de la situación en cuanto a los procesos de facturación que realiza la empresa, así como el análisis foda de la empresa y establecer el diseño de las estrategias, esta metodología tiene como resultado que no se planifica las actividades para el control del proceso de facturación, teniendo como conclusión que el control no se maneja de forma correcta , lo que afecta los objetivos propuestos, lo cual se recomienda elaborar manuales administrativos de facturación y cuentas por cobrar que le permita definir las acciones, pasos y responsables de la actividad.

Encontramos también a Herrera (2014) en su trabajo de investigación titulado, factores que influyen en el mejoramiento de los procesos y controles en el área de crédito y cobranzas de la empresa linde gas Perú S.A sucursal Trujillo año 2013, universidad nacional de Trujillo Perú (tesis de pregrado), en donde nos menciona que su objetivo principal de su proyecto es establecer si los factores de mejoramiento influyen en los procesos y controles en el área de créditos y cobranza de la empresa Linde Gas, para cumplir con este objetivo, se tendrá que tener en cuenta el conocimiento interno de la empresa, esto ayudará a la elaboración de cuadros y gráficos estadísticos con su respectiva interpretación, esto genera que la empresa posea un control en dichos procesos, con el cumplimiento de las normas, se recomienda que las actividades de control deben ser constantemente realizadas a fin de garantizar la transparencia de los procesos.

2.2 Bases teórico-científicas

2.2.1 Riesgo

Estupiñán (2003), nos dice que “es un proceso mediante el cual se identifican, analizan y se manejan los riesgos que forman parte importante de un sistema de control de efectivo”, así mismo menciona que los riesgos de actividades deben ser identificados, generando una mayor administración de los riesgos en áreas importantes, las causas que pertenecen es a un nivel amplio que va desde lo más conocido hasta lo complejo y con distintos niveles de significación. (p.27)

2.2.1.1 Tipos de riesgo

Según Mantilla (2009) menciona que existen 3 tipos de riesgos los cuales se especifican de la siguiente manera:

Riesgo de control: “Es el riesgo de que una equivocación material que pudiera ocurrir en una aserción no fuera prevenida o detectada en una base oportuna por el control interno de la entidad”.

Riesgo inherente: “Es una función de la integridad de la administración, de la actitud de la administración hacia la presentación confiable de reportes financieros, y la complejidad de los negocios del cliente”.

Riesgos operacionales: “Debidos a caídas en el volumen del negocio o de sus márgenes, a causa de errores humanos o los medios de procesamiento, producción o gestión, o por la incapacidad legal para ejercer los derechos”. (p.265)

Para Rusa &Curbera (2013) es de gran importancia el reconocimiento que tipo de riesgo fue identificado por parte de la empresa para buscar soluciones para mitigarlos es por eso que nos brinda distintos tipos como son:

Riesgo de crédito: “es la probabilidad de sufrir pérdidas derivadas por parte del deudor al no cumplir completamente sus obligaciones”.

Riesgo de mercado: “originado como consecuencia de los movimientos que afectan al valor de la cartera d inversión y negociación de la entidad”.

Riesgo de liquidez: “es la probabilidad de que la entidad no pueda satisfacer la totalidad de peticiones de liquidez ante una inesperada retirada masiva de fondos por parte de los depositantes o bien que atraviese dificultades temporales para hacer frente a sus compromisos de pago.”.

Riesgo estratégico: “es el que se genera por las políticas de gestión y control establecidas sobre nuevas estrategias empresariales, nuevos productos, etc.”.

Riesgo operacional: “surge como consecuencia del mal funcionamiento de los sistemas de control y gestión de la entidad en sentido

genérico e incluye una gran variedad de aspectos tales como modelos de valoración inadecuados, sistemas operativos, así como posibles errores humanos y fraude.”.

Riesgo de reputación: “surge como resultado de la publicidad negativa de una entidad o un deterioro de su imagen frente a sus clientes”. (p 372,373)

2.2.1.2 Mitigación del riesgo

Fernández (2010) divide en cuatro fases el ciclo de gestión para controlar el riesgo de la siguiente manera:

Identificación: Se identifica los riesgos al que está expuesta la entidad, usando para ellos técnicas cualitativas como cuantitativas.

Cuantificación: Es la asignación del grado de importancia por cada factor de riesgo.

Mitigación: Una vez conocida la importancia de cada factor se procede a la mitigación de aquellos que son relevantes, mitigar que significa reducir o eliminar el riesgo, es necesaria la creación de un comité de riesgo.

Seguimiento: Consiste en monitorear la evolución del riesgo a lo largo del tiempo, el seguimiento se debe efectuarse tanto en la parte cualitativa con en la cuantitativa. (p.194)

2.2.1.3 Fraude

Según Estupiñán (2015), menciona que es el despojo mediante el engaño, ya sea de una persona natural o jurídica, dividiéndose en dos categorías:

- Aduñarse de fondos de efectivo, valores o activos de la empresa.
- Declaración falsa de la situación financiera, registros falsos, omisiones de operaciones, depreciaciones o amortización no registradas en el tiempo asignado o manipulación de los registros contables de la empresa.

Asimismo, nos dice que toda empresa que está en riesgo de fraude debe aplicar técnicas para resolver el problema, puede analizar el alcance y escala del riesgo y desarrollar estrategias para minimizarlos. (p.263).

Por otro lado, Canon (2011) indica que es un acto “ilegal caracterizado por el engaño o la violación de confianza, estos fraudes son perpetrados por individuos y organizaciones para asegurar una ventaja personal o del negocio, obtener propiedades o servicios, sin tener en cuenta el riesgo que buena ocasionar”.

2.2.1.3.1 Triangulo del fraude

Canon (2011) indica que es un modelo creado por sociólogo y criminólogo estadounidense Donald Cresey en lo cual considera tres aspectos que determinan la aparición del fraude los cuales son:

Oportunidad: Cuando los individuos se encuentran en confianza que les permite abusar de ella sin despertar sospechas, encontrando una ocasión para obtener un beneficio indebido a costa de la empresa.

Motivación: Es la condición subjetiva que estimula a la persona a obtener mayores ingresos, esta condición se debe a alto nivel de endeudamiento familiar o personal, nivel de consumo no correlacionado con su ingreso permanente, juego compulsivo, etc., cabe recalcar que estas situaciones que probablemente afectan a muchas personas no determinan el acto de fraude, pero si contribuyen a ello.

Racionalización: Es la explicación racional que una persona puede formular para una acción indebida, esta acción puede referir: “si todos lo hacen, ¿Por qué no lo haría yo?, la corrupción extendida en un país puede ser fuente apropiada para este tipo de racionalización. (p.30)

2.2.1.3.2 Tipos de fraude

Se considera que existe 2 tipos de fraudes el primero en donde se realiza con la intención financiera de malversación de activos de la empresa y el segundo tipo de fraude es la presentación de información financiera con la intención de alterar las cuentas anuales.

Fraude interno: son aquellos organizados por parte del empleado dentro de la entidad, con el fin de enriquecerse mediante la utilización

fraudulenta de los recursos o activos de la entidad, para obtener un beneficio propio.

Fraude externo: son aquellos que se efectúan por una o varias personas para obtener un beneficio, en donde clientes, proveedores, bancos u otros partes vinculados o no con la entidad, que llevan a cabo actos ilícitos, causando perjuicio a la entidad.

2.2.1.3.3 Evaluación del riesgo de fraude

Márquez (2018) indica que es la probabilidad de que este se produzca y las consecuencias posibles para la organización, esta posibilidad se base por lo general en tres aspectos en cuan sería difícil cometer el fraude, en la motivación que llevaría a cometerlo y los antecedentes históricos de la organización, de esta manera la evaluación del riesgo de fraude constituye una herramienta útil para la gerencia, lo cual les permite identificar sistemáticamente donde y como se puede cometer el fraude, así como quienes puedan cometerlo, generando el cumplimiento de metas organizacionales.

Asimismo, menciona los controles antifraude que son comprendidos de la siguiente manera:

1. **Entorno de control:**

Elementos que ayudan a prevenir el fraude, debe incluir un código de conducta, políticas éticas y políticas de fraude para establecer un marco adecuado en alta dirección.

2. **Evaluación de riesgos:**

Procedimientos para evaluar los riesgos de fraude, teniendo en cuenta los factores y esquemas, en los que se deberá asegurar la participación del personal encargado de que se lleven a cabo los procesos.

3. **Actividades de control:**

Políticas y procedimientos para los procesos, incluidos los límites de autoridad y segregación de funciones.

4. **Información y comunicación:**

La confirmación si el personal conoce las políticas establecidas y si las están cumpliendo de manera adecuada.

5. Monitoreo:

Establece un control periódico de la evaluación del riesgo de fraude, así mismo brindar la implementación de la tecnología para ayudar al continuo monitoreo.

2.2.2 Periodo de facturación

Pindado (2001) nos dice que es el tiempo que transcurre desde que se entrega la mercancía hasta la fecha que se emite la factura, dicha factura es un documento clave que reúne la información sobre los dos aspectos básicos de todo flujo, que es la cantidad y distribución del tiempo, este tiempo de periodo tendrá que ser el mínimo posible, normalmente las facturas se hacen de forma agrupada y se computa como fecha factura y base para el cálculo del vencimiento el día final del periodo de facturación considerado, de esta manera el crédito del cliente queda ampliado.(p.77)

2.2.2.1 Factura de ventas

Según Arends, Elder & Beasley (2007), menciona que es un documento basado en un método para indicar el monto y fecha de vencimiento de pago al cliente, esta factura de ventas indica la descripción de los bienes vendidos, que una copia se envía al cliente y se conserva una o más copias (p 413).

2.2.2.2 Responsabilidad de la sección de facturación

Ray & Pany (2000) nos dice que un “departamento que no está bajo el control de los ejecutivos de ventas debe realizar la facturación”, por lo tanto, muestra las siguientes que responsabilidades que debe tener la sección de facturación como son:

- Contabilizar los documentos numerados serial mente.
- Comparar los documentos de despacho con los pedidos de ventas o pedidos de compra de los clientes.

- Ingresar la información pertinente en la factura de ventas
- Aplicar descuentos y precios a la factura. (p.346)

2.2.3 Periodo de cobranza

Arends, Elder & Beasley (2007), es el tiempo que se transcurre desde la emisión del comprobante de pago hasta la recuperación del importe de la venta del producto o servicio, cualquier retraso en el proceso de facturación, demora en la recepción y registro o envío de la factura, puede ocasionar un efecto negativo en la gestión de cobranza, menciona también que es la reactivación de la relación empresa con cliente, procurando se mantenga a día sus créditos y se pueda aprovechar las ventajas brindadas por la entidad, se inicia al primer día del incumplimiento de pago, en donde la empresa tiene la obligación de informarle el estado de su obligación y brindarle opciones para la normalización del pago, esta actividad de cobranza no genera costos adicionales, la gestión se realiza utilizando diversos mecanismos dentro de ellos tenemos:

- Contacto telefónico
- Mensaje de textos
- Mensaje de voz
- Correos electrónicos
- Visita a domicilio registrado.

2.2.3.1 Cuentas por cobrar

Según Ray & Pany (2000), mencionan que los documentos por cobrar “son promesas escritas para pagar ciertos montos en fechas futuras, se utilizan para manejar transacciones de monto sustancial, son de uso generalizado por parte de empresas industriales y comerciales” (p345), así mismo hablan del control interno de las transacciones de ventas y cuentas por cobrar donde mencionan las funciones de los responsables de este control de la siguiente manera:

- La preparación o toma de pedido.
- Aprobación del crédito.
- La entrega de mercancía de las existencias.
- El despacho.
- Facturación.
- Cobro.

2.2.3.2 Formas de cobranza

Molina (2005) considera que la cobranza puede llevarse a cabo por medio de las siguientes formas:

A través de cobradores: Esta forma por así decirlo es la más perfecta, pues quien la realiza debe estar capacitado para llevar a cabo esta tarea, el cobrador simplemente se presenta con el cliente, pregunta si hay pago, si existe un pago directo, firma de recibo o bien recibe el dinero, en caso no exista un pago de por medio, solo se retira y visita a otro deudor.

A través de los vendedores: Cuando el vendedor es aquel que lleva la labor de vender y efectuar la cobranza, al entrevistarse con el cliente tendrá el cuidado respectivo de registrar los pedidos de manera más adecuada a las condiciones y necesidades de este.

A través de las agencias de cobro: Se hace él envío de cuentas de difícil cobro después de que la entidad ha agotado todos recursos necesarios para lograr la compensación de la deuda, generalmente son cuentas de clientes que las entidades están dispuestas a perder. (p.23)

2.2.3.2.1 Cobranza de documentos

Vizcarra (2007) nos dice que las empresas utilizan diferente metodología para efectuar el cobro en donde existen dos tipos de cobranza:

Cobranza directa: Es donde los clientes cancelan directamente a la empresa.

Cobranza por medio de cobradores: El cobro se lleva a cabo por los bancos, los cuales se quedan con un porcentaje del cobro.

Algunos elementos que nos pueden ayudar a un mayor control interno de las ventas son:

- Se realicen acompañadas por el comprobante correspondiente.
- Al ser despachada la mercancía sea revisada por la persona encargada de la salida de dicha mercancía.
- Que sean contabilizados y revisados los comprobantes. (p 171)

2.2.4 Estrategia

Chiavenato (2009) nos dice que es “el comportamiento de la organización en un entorno caracterizado por el cambio, la incertidumbre y la competencia”, así mismo menciona que la estrategia se puede dar como:

Estrategia como un plan: Conjunto de líneas generales para sostener un plan, para poder llevar a cabo una situación.

Estrategia como posición: Es el lugar donde toma posesión la empresa, para poder concentrar sus recursos y productos.

Estrategia como perspectiva: Se trata de definir una ideología o creencia que dirija la organización. (p 455)

Otra definición de estrategia nos da Johnson, Scholes & Whittington (2006) donde hacen mención que la estrategia es la “dirección y el alcance de una organización a largo plazo que permite lograr una ventaja competitiva en un entorno cambiante”, este entorno se da mediante la configuración de recursos y competencias, con el propósito de satisfacer las expectativas de las partes involucradas.

Por otro lado, Choque (2012) indica que la estrategia es una “secuencia coherente de acciones delimitadas en un plan para lograr el propósito de una organización, el objetivo básico consiste en lograr un desempeño de calidad,

eficiente, eficaz, innovador, orientado a generar valor”, para la selección de cada estrategia se tiene que conocer el panorama de la organización, para lo cual se tiene cuatro escenarios posibles que son potencialidades, riesgos, desafíos y limitaciones. (p 84)

2.2.4.1 Tipos de estrategia

Carrión (2007) nos menciona los diferentes tipos de estrategia, en el cual considera las siguientes:

Estrategia corporativa: Hace relación a la organización con su entorno, teniendo como objetivo determinar en qué actividades concretas pretende competir la organización.

Estrategia competitiva: Son las decisiones que se toman en la organización, para llegar a tener una posición superior a la competencia, generando capacidades distintas.

Estrategia funcional: Verifica la optimización de recursos por cada área, teniendo en cuenta los objetivos que se ha trazado la empresa. (p 42)

Se necesita tener en cuenta que tipo de estrategia se va a establecer por eso Prieto (2012) nos distingue diversos tipos de estrategias las cuales se detallan a continuación:

Estrategias intensivas: clasificadas en penetración de mercado, desarrollo del mercado, desarrollo del producto.

- ✓ Penetración en el mercado: “mayor participación en el mercado para productos y mercados actuales, mediante el mercadeo”.
- ✓ Desarrollo del mercado: “búsqueda de introducción de productos en nuevas zonas de influencia”.
- ✓ Desarrollo del producto: “búsqueda de mayores ventas, mejorando o modificando el producto actual”.

Estrategias integrativas: clasificadas en integración hacia adelante, integración hacia atrás e integración horizontal.

- ✓ Integración hacia adelante: “Busca mayor control sobre los canales de distribución”.

- ✓ Integración hacia atrás: “busca mayor control de los proveedores”.
- ✓ Integración horizontal: busca mayor control de los competidores”.

Estrategias diversificadas: clasificadas en diversificación concéntrica, diversificación conglomerado, diversificación horizontal.

- ✓ Diversificación concéntrica: “busca añadir productos relacionados”.
- ✓ Diversificación conglomerada: “busca añadir productos no relacionados”.
- ✓ Diversificación horizontal: “busca añadir productos no relacionados para clientes actuales”.

Estrategias varias: clasificadas en asociación, reducción, desposeimiento, liquidación y combinación.

- ✓ Asociación: “la empresa se une con otra para un proyecto específico”.
- ✓ Reducción: “la empresa se reestructura mediante disminución de costos”.
- ✓ Desposeimiento: “la empresa que vende parte de su organización”.
- ✓ Combinación: “la empresa que utiliza dos o más estrategias de manera simultánea”. (p 112,113)

Por otro lado, Hitt, Ireland & Hoskisson (2015) nos mencionan diferentes tipos de estrategias al nivel del negocio como son:

- ✓ **Estrategia de liderazgo en costo:** Es el “conjunto de acciones integradas que la compañía desarrolla para producir bienes o servicios, de características que aceptan los clientes a un costo más bajo que la competencia”.

- ✓ **Estrategia de diferenciación:** Es el “conjunto de acciones integradas que los clientes perciben con diferentes en sentidos que son importantes para ellos, la compañía tiene la capacidad de generar productos diferenciados aun precio competitivo”.
- ✓ **Estrategia enfocada a una meta:** Es el “conjunto de acciones que la compañía emplea para cubrir las necesidades de un segmento o nicho particular”. (p 117,120)

2.2.4.2. Pasos para seguir

Ramírez (2010) hace referencia de los pasos a considerar para llevar acabo la implementación de las estrategias para mejoras de la organización:

- Definición clara de los objetivos.
- Información de las amenazas y debilidades que enfrenta la empresa, así como también las oportunidades y fortalezas a su favor.
- Definición e identificación de los recursos, proceso que estén a disposición para llevar acabo la implantación de la estrategia.
- Presentación de la estrategia a los niveles directivos para la toma de decisiones, teniendo el respaldo respectivo. (p 73)

2.2.4.3 proceso de evaluación estrategia

Es la forma como los directivos integran el plan estratégico a sus labores y decisiones diarias dentro y fuera de la organización, por tal motivo Prieto (2012) menciona que cada sistema de evaluación debe contener las siguientes etapas primero el establecimiento de estándares y puntos críticos, segundo medición del desempeño y ultimo la corrección de las desviaciones, por otro lado, muestra los criterios de evaluación estratégica como son:

- Claridad de los objetivos.
- Motivación y recompensa.
- Empatía en el entorno
- Disponibilidad de recursos.
- Tiempo adecuado de realización.
- Compromiso de mejoramiento. (p 175)

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y nivel de investigación

Enfoque

El proyecto de investigación es de carácter cualitativo y cuantitativo (mixto) en donde Hernández, Fernández & Baptista (2014), menciona que los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (meta inferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio (p.534)

Tipo: Aplicada

La investigación será de tipo aplicada porque busca la utilización de los conocimientos y sistematizar la práctica basada en la investigación.

Nivel: Descriptiva

Esta investigación será descriptiva, porque se ve la realidad de las situaciones, que se pretenden analizar de un hecho relevante o situación concreta.

3.2 Diseño de investigación

En el presente trabajo realizado se utilizará el diseño de investigación no experimental-transversal, lo que se hace en esta investigación es observar los fenómenos tal y como se dan en el contexto, para así poder analizar y dar una solución al problema encontrado.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población

La presente investigación tendrá como población a la empresa WELLS GLP SAC.

Muestra

Está determinada por el área de facturación y cobranza; dentro de ella conformada por el jefe de dichas áreas, asimismo el administrador, supervisores, el contador y trabajadores de la empresa WELLS GLP SAC.

3.4 Criterios de selección

Para la realización se tendrá en cuenta a las personas que trabajan en la empresa, como son el gerente, contadora, supervisores y promotores que nos apoyarán para la recolección de información, dicha información será entregada a través de reportes de compras y gastos, reportes de cobranza, así como los estados financieros que servirán para el análisis de los factores que intervienen para que la empresa tenga deficiencias , de esta manera buscar soluciones para obtener un beneficio y que la empresa mantenga un crecimiento.

3.5 Operacionalización de variables

Tabla 1: operacionalización de variables a investigar

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
DEPENDIENTE: FACTURACIÓN Y COBRANZA	Facturación: Es el tiempo que transcurre desde que se entrega la mercancía hasta que se emite la factura. Cobranza: Es el tiempo que transcurre desde la emisión de comprobante de pago hasta la recuperación del importe de venta del producto o servicio	Comprende: Aspectos generales, facturación y cobranza	Aspectos generales	Descripción de la empresa
				Organigrama
			Facturación y cobranza	Comprobantes de pago (Fact y Guía de remisión)
				Proceso de facturación
				Proceso de cobranza
				Formas de cobranza
DEPENDIENTE: RIESGOS	Es el proceso mediante el cual se identifican, analizan los riesgos que forman parte de un sistema de control, generando un mejor control de riesgos en áreas importantes de la entidad.	Comprende: estrategias y Mitigación del riesgo	Mitigación del riesgo	Tipos de riesgo
				Identificación
				cuantificación
				mitigación
				Seguimiento
				Matriz de riesgo
			Estrategias	tipos de estrategia
				pasos que seguir

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la investigación se va a utilizar una encuesta, fichas de observación y un análisis documental.

- a. Fichas de observación: Es aquella técnica empleada para la respectiva observación de los procesos; dando seguimiento constante a todos aquellos movimientos que se realizan en un determinado periodo.
- b. Análisis documental: Permite realizar búsquedas retrospectivas y recuperación de datos que no se tiene claro en el informe de tesis.
- c. Entrevista: Se aplicará a los trabajadores de la empresa, los cuales se encuentran en constante operación de los procesos de facturación y cobranza.

3.6.1 Procedimientos

Para aplicar estos instrumentos se enviará una solicitud de permiso a la empresa para realizar la indagación para la elaboración del proyecto, permitiendo así tener acceso a la información que se necesita, así mismo se tendrá que tener en cuenta que la aplicación de la encuesta tiene que ser con el previo consentimiento.

3.6.2 Plan de procesamiento y análisis de datos

Se realizará la visita previa para conocer como está estructurada y organizada la empresa, a través de una entrevista, luego se aplicará la técnica de observación para conocer el proceso de facturación y cobranza, haciendo la utilización de flujograma para analizar las deficiencias o puntos críticos , además de la aplicación de la encuesta a trabajadores , para hacer la aplicación de la matriz de riesgo , determinando causas, efecto y riesgo , todo esto será procesado en un Excel para hacer las comparaciones de los reportes y estados financieros , de esta manera aplicar las estrategias correspondientes para que la empresa tenga un crecimiento.

3.7 Matriz de consistencia

Tabla 2: Matriz de consistencia.

TÍTULO	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	BASES TEÓRICAS	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA
Evaluación del área de facturación y cobranza para diseñar estrategias que mitiguen los riesgos de fraude en la empresa Wells GLP SAC	¿La evaluación del área de facturación y cobranza permitirá diseñar estrategias que mitiguen los riesgos de fraude en la empresa Wells GLP SAC?	<p>Objetivo general: Evaluar el proceso de facturación y cobranza para diseñar estrategias que mitiguen los riesgos de fraude en la empresa Wells GLP SAC.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> . Conocer los aspectos generales de la empresa Wells GLP SAC. . Descripción del proceso de facturación y cobranza, utilizando flujogramas para la determinación de causas y efecto de la empresa Wells GLP SAC. . Aplicación de matriz de riesgos a la empresa Wells GLP SAC. . Diseñar estrategias para mitigar los riesgos en la empresa Wells GLP sac. 	<p>Proceso de facturación Factura de ventas Responsabilidad de la sección de facturación</p> <p>Proceso de cobranza Cuentas por cobrar Formas de cobranza</p> <p>Riesgo Comprende:</p> <p>Tipos de riesgo Riesgo de control Riesgo inherente Riesgo de fraude</p> <p>Evaluación del riesgo Identificación cuantificación mitigación Seguimiento</p> <p>Estrategia: Definición</p> <p>Tipos de estrategia Pasos a seguir</p>	<p>Hipótesis: La evaluación del área de los procesos de facturación y cobranza generará un mayor control interno de las actividades diarias de la empresa, mediante esta evaluación se dará la solución de diversos problemas con que cuenta la empresa en estos procesos, brindándole las estrategias para mitigar los riesgos y generar beneficios.</p> <p>Enfoque de investigación El proyecto de investigación es de carácter cualitativo y cuantitativo (mixto)</p> <p>Tipo: Aplicada</p> <p>Nivel: Descriptiva</p> <p>Diseño de investigación No experimental-transversal</p>	<p>Población: La presente investigación tendrá como población a la empresa WELLS GLP SAC.</p> <p>Muestra: Está determinada por el área de facturación y cobranza de la empresa WELLS GLP SAC.</p> <p>Técnicas: Observación Cuestionario</p> <p>Instrumentos: Fichas de observación Análisis documental Encuesta</p>

3.8 Consideraciones éticas:

La obtención ha sido con el consentimiento por parte del gerente de la empresa, de esta manera no se corre el riesgo de ninguna agresión al personal de dicha empresa.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 RESULTADOS

4.1.1 Descripción de los aspectos generales de la empresa

La empresa WELLS GLP SAC con ruc 206000878825, se encuentra en el régimen general ;localizada en Av. Peralvillo 2620-Maria Huaura-Lima, su actividad principal es la comercialización y venta de GLP, fue creada en el año 2005 teniendo como fundador al Sr. William Enrique Llontop Santamaría, sus principales proveedores es Solgas y Masgas contando con diversos tipos de balones para la venta como son: S-10, K-10 y S-45 de ambas marcas, asimismo cuenta con dos sucursales ubicadas en Huacho y Barranca, la empresa cuenta con 20 trabajadores a su mando y conformada con las áreas de facturación y cobranza.

Misión:

Son una empresa dedicada a satisfacer las necesidades de consumo de GLP envasado para las personas, aplicando y cumpliendo con los más altos estándares de calidad, seguridad y preservación del medio ambiente.

Visión:

Fomentar un objetivo común de ser una empresa líder como operador logístico de Solgas, a través del transporte, distribución y comercialización de GLP en el norte chico de Lima.

Foda:

Fortalezas:

Son aquellas ventajas competitivas con las que cuenta la empresa a nivel interno que permite que se distinga de la competencia.

- Posee una cartera de clientes.
- Calidad de servicio.
- Ubicada en una zona estratégica.

Oportunidades:

Se trata de todos aquellos nichos o espacios en los que la organización podría destacarse o donde la competencia aún no ha actuado; estas suelen analizarse en base a las fortalezas de la empresa

- El constante desarrollo e innovación que ofrece el mercado.
- Precios accesibles para poder acceder al producto.
- Cuenta con el respaldo de los clientes.

Debilidades:

Son todos aquellos problemas y aspectos dentro de la organización que deben mejorarse o eliminarse empleando una estrategia adecuada.

- No tienen procedimiento administrativo en los procesos de facturación y cobranza.
- No se lleva a cabo una eficiente gestión de cobranza.
- El proceso de facturación y cobranza no se lleva de manera adecuada.

Amenazas:

Son todos aquellos aspectos externos que pueden afectar a la organización de manera negativa, resulta importante identificarlas para poder tomar acciones al respecto.

- Competencia, empresas dedicadas al mismo rubro.
- Inflación que produzca un aumento de precios en insumos utilizados en la distribución como la gasolina.
- Cambios en las leyes pertinentes.

Organigrama:

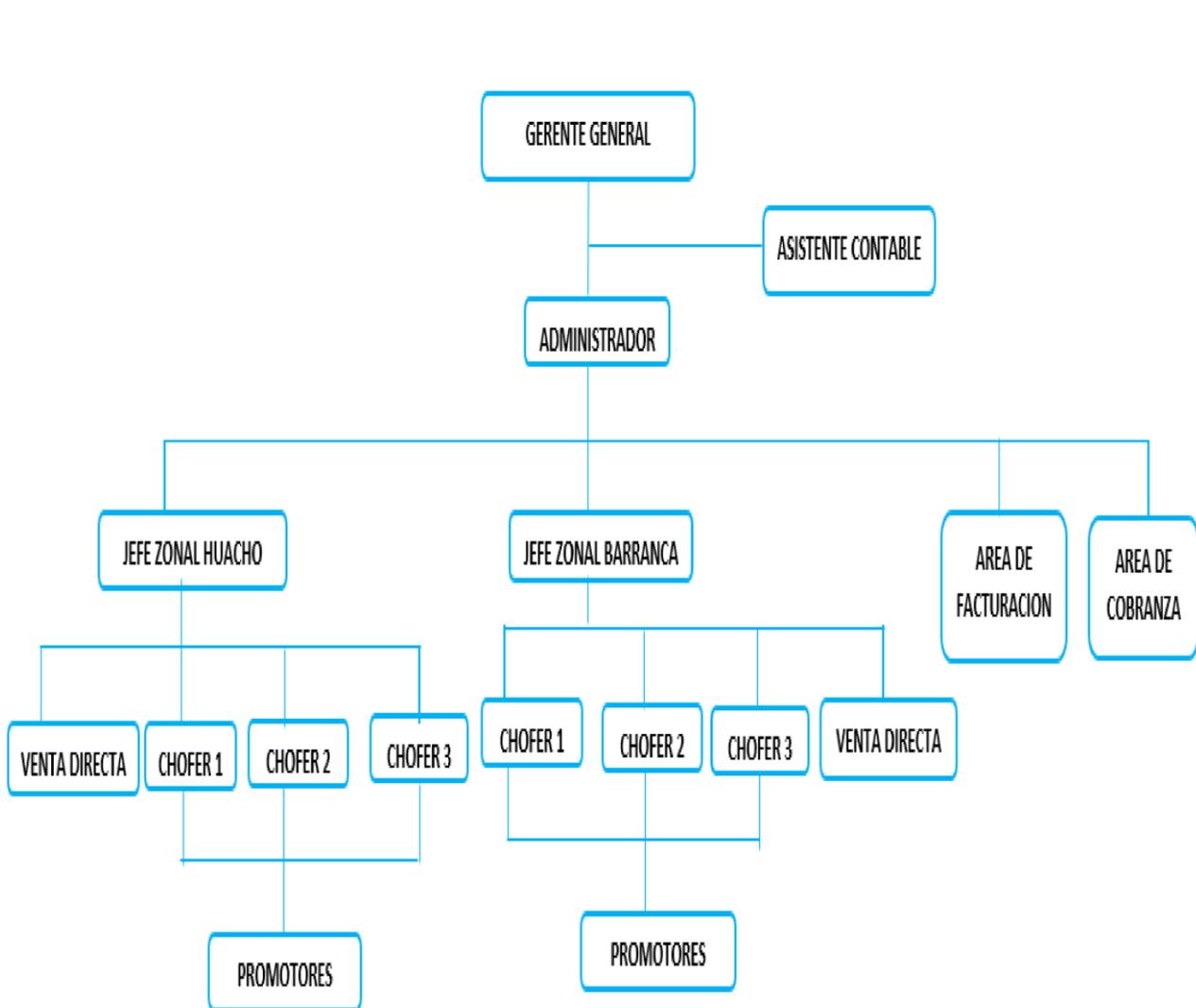


Figura 1: Organigrama de la empresa Wells GLP SAC

La empresa WELLS GLP SAC está conformada por el gerente general quien da autorización de las tomas de decisiones que se acuerden en la empresa; es así también que se cuenta con un administrador y un asistente contable encargados del control de las áreas de la empresa como son: facturación y cobranza; cada sucursal cuenta con un jefe de zona que tiene al mando trabajadores para la venta son supervisados por promotores.; dichos trabajadores tienen que seguir los puntos de venta que han sido brindado por el jefe de cada sucursal y asimismo entregar su reporte del día.

4.1.2 Descripción del proceso de facturación y cobranza

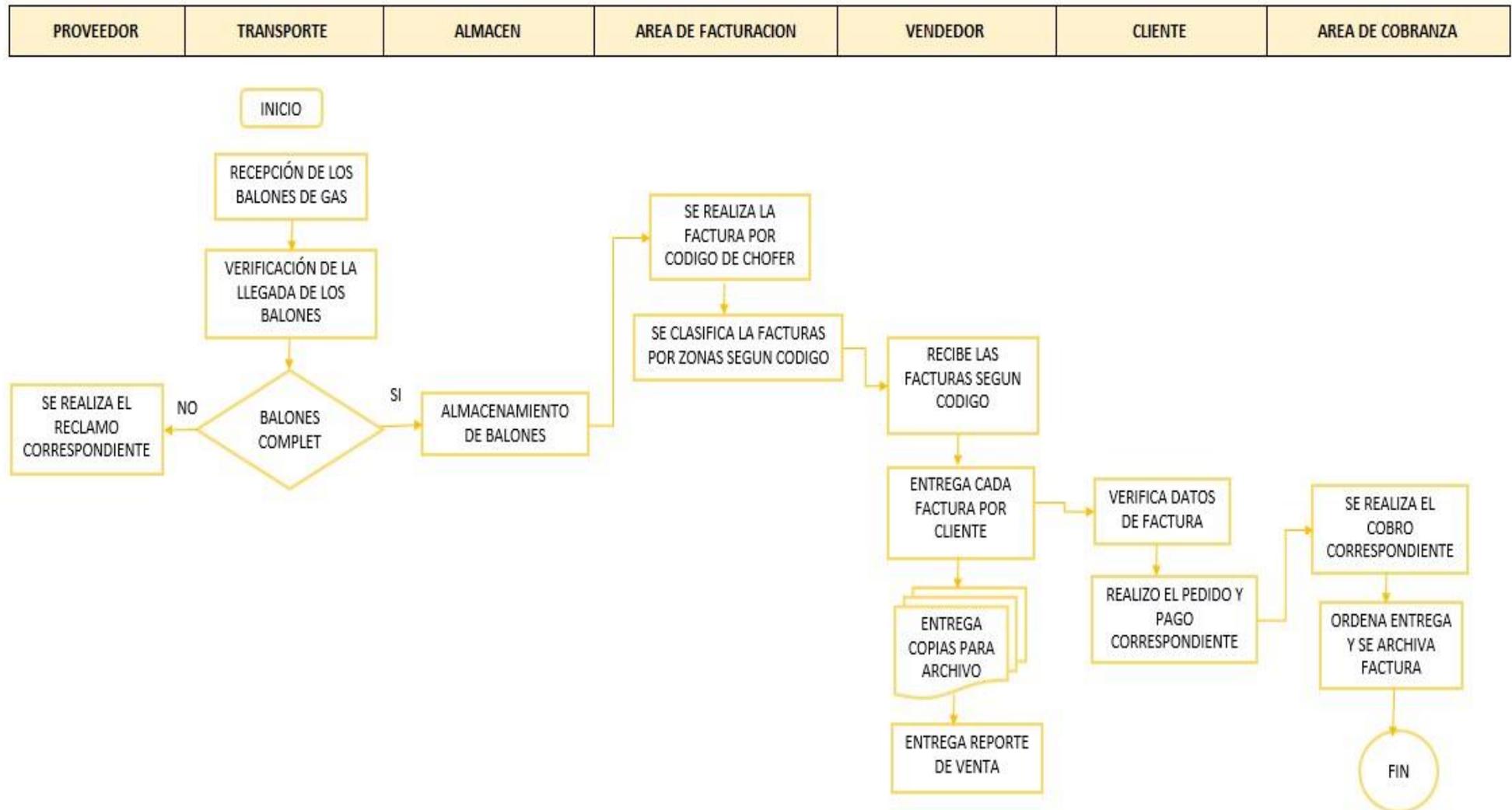


Figura 2: Flujograma de proceso de facturación y cobranza

4.1.2.1 Proceso de facturación y cobranza

4.1.2.1.1 Proceso de facturación

El encargado del área de facturación hace la recepción de los balones de gas, verificando la llegada y que los balones estén completos, si están completos se hace el almacenamiento de los balones o por lo contrario se hace el reclamo al proveedor correspondiente, luego el jefe realiza la factura por código de chofer y clasifica según zona de venta, de tal manera que se realiza la asignación de unidad de transporte y chofer, en donde el chofer se dirige al depósito a recoger la mercadería a ser trasladada, el cual realiza el llenado de la guía de remisión del transportista y procede a ser el traslado de la mercadería por la ruta indicada en la guía, al realizar la ruta el chofer va con un promotor que se encarga de emitir las facturas de venta, verificando los importes y fecha de entrega, el promotor entrega al jefe de facturación su reporte del día para esto se hace el arqueo de balones y caja, lo cual debe coincidir con la guía de remisión que fueron entregadas. En este proceso se tiene como consecuencia la manipulación de precios de balones, la pérdida de balones para el abastecimiento de la venta diaria tanto para las dos sucursales como son Huacho y Barranca.

4.1.2.1.2 Proceso de cobranza

En el proceso de cobranza el vendedor recibe las facturas según código y hace la entrega de cada factura por cliente, el cliente verifica los datos de la factura y si está conforme realiza el pedido de lo contrario se hace la verificación de las facturas emitidas, dándole solución al inconveniente ocurrido, una vez que el cliente verifica y realiza el pedido el vendedor entrega copias para archivo y entrega reporte de venta al área de cobranza; el encargado del área de cobranza hace la certificación del reporte otorgado por el vendedor para poder realizar el cobro correspondiente, una vez realizado el cobro, el encargado del área ordena entrega de balones y archiva factura. En este proceso se tiene como consecuencia disminución de dinero para el abastecimiento de balones, retraso en pago de planilla, retraso con el pago de servicios y retraso con el pago de las obligaciones con la que cuenta la empresa.

4.1.3 Aplicación de matriz de riesgos a la empresa Wells GLP SAC.

Tabla 3: Matriz de riesgos

				Riesgos Identificados									Controles claves existentes				
Proceso	Subproceso	Etapas	Objetivos	Descripción de Riesgos Específicos	Fuentes de Riesgo	Tipo de Riesgos	Probabilidad		Impacto		Severidad del riesgo		Descripción del Control	NIVEL DE EFICIENCIA			Valor
							Clasificación	Valor	Clasificación	Valor	Clasificación	Valor		Periodicidad	Oportunidad	Automatización	
FACTURACION Y COBRANZA	COMPRA DE BALONES	ADQUISICION	Verificar las condiciones físicas de los balones	Deficiencias físicas en la adquisición de balones, no cuentan con las condiciones mínimas establecidas.	Interna	Legal	Improbable	2	Moderado	3	Alto	6	El encargado del área de facturación realiza la verificación de las facturas emitidas por el proveedor si es conforme se realiza el almacenamiento.	Pd	Pv	Ma	4
		PAGO A PROVEEDORES (REPSOL)	Tener información oportuna y completa para la generación de pagos correctos a proveedores.	Falta de liquidez respecto al pago a proveedores.	Interna	Económico	Moderado	3	Moderado	3	Alto	9	El encargado del área de facturación visa los ordenes de pago y contabilidad ingresa al sistema para realizar el pago correspondiente.	Pd	Pv	Sa	4
	CLASIFICACION DE FACTURAS	DESPACHO A CLIENTES	Realizar la entrega con su respectiva documentación (Fact/boleta)	Deficiencia del personal en el despacho y verificación de los comprobantes.	Interna	Reputación	Improbable	2	Moderado	3	Moderado	6	Personal encargado de la entrega y conformidad.	Oc	Dt	Ma	2
		PAGOS DIVERSOS	Generar información oportuna y completa para los pagos correctos a proveedores, pago de planilla, pago de servicios entre otros.	Pagos a proveedores sin previo cumplimiento de las políticas internas (autorización)	Interna	Legal	Probable	4	Mayores	4	Extremo	16	El encargado de cobranza autoriza los pagos, previo informe positivo por el contador.	Pd	Pv	Ma	4
	COBRANZA	REPORTE DE INVENTARIO	Mantener información sobre niveles de stock, registros de ingreso y salidas.	Deficiencia de los sistemas de información y registros oportunos de las existencias y adecuado control de stock.	Interna	Legal, Operativo	Improbable	2	Moderado	3	Moderado	6	Se archivan todos los documentos de recepción y egreso de los bienes y discrecionalmente se coteja con las existencias.	Pd	Dt	Ma	2
		COBRO Y ENTREGA DE BALONES, RECEPCION DE BALONES	Asegurar el cobro y despacho de los balones vacíos.	Pérdida física de los balones y en dinero.	Externa	Económico	Moderado	3	Moderado	3	Alto	9	Existe un encargado del área de cobranza	Pe	Pv	Ma	5

leyenda Pd: Periódico Pv: Preventivo Ma: Manual
 Oc: Ocasional Cr: Correctivo Sa: Semi-automatizado
 Pe: Permanente Dt: Detectivo

Esta matriz nos permitió identificar los riesgos más significativos a las actividades de la empresa, es un instrumento válido para mejorar el control de riesgos y la seguridad de la organización, para elaborar esta matriz se tiene que considerar los siguientes pasos en primer lugar la identificación de los riesgos, en segundo lugar evaluar la probabilidad del riesgo y por último la representación y grado del riesgo, para esto es necesario evaluar los procesos de facturación y cobranza como los subprocesos entre ellos se determinaron los siguientes: compra de balones en donde se cuenta con las etapas de adquisición y pago a proveedores (Repsol); clasificación de facturas que cuenta con las etapas de despacho a clientes y pagos diversos y por ultimo tenemos cobranza que cuenta con la etapas de reportes de inventarios y cobro, entrega de balones y recepción de balones vacíos , de tal manera se pudo encontrar los riesgos que se debe tener en cuenta para el desarrollo de la empresa ,asimismo al encontrar dichos riesgos se establece estrategias para erradicarlos; del análisis podemos determinar que la empresa cuenta con riesgos legales, económicos, de representación y operativos, el nivel de eficiencia de estos riesgos es periódico, con oportunidad de prevenir para no caer en la liquidación de la empresa se tiene que tomar en cuenta las acciones de mantenimiento en la infraestructura para disminuir el riesgo legal, en estas acciones se puede mencionar las siguientes: monitoreo y eliminación de fugas en la distribución e instalación auxiliares de gas, revisión y vigilancia de válvulas, prevención de daños y atención de urgencias; con respecto al riesgo económico se debe tener un control de ventas de balones, asimismo se debe verificar el stock diario para prevenir perdidas de balones por eso es necesario contar con los reportes del día para no tener que reponer estos balones con dinero de caja, este control permite que se cuente con dinero inmediato para la compra de balones, pagos a proveedores, pago de planillas, pago de servicios y gastos adicionales ;riesgo de representación y operativo la empresa no cuenta con personal que este identificado con la empresa, este personal no da la atención adecuada al cliente, esto genera incomodidad por parte de ellos, por otro lado entregan reportes distintos a la realidad de la empresa, se busca el bien propio mas no el desarrollo organizacional.

En el desarrollo del trabajo de investigación en la empresa WELLS GLP SAC se identificaron riesgos legales, económicos, de representación y operativos; en el cual los riesgos considerados como fraude son los riesgos operativos y económicos, estos son fraudes internos por parte del empleado con el fin de enriquecerse mediante la utilización fraudulenta de los recursos para obtener un beneficio propio, lo cual al no

tener un control de los balones tantos llenos como vacíos hace que la empresa tenga pérdidas de balones para el abastecimiento de la venta diaria, en la verificación de almacén de la empresa WELLS GLP SAC, se obtuvo como resultado que 10 balones por mes son faltantes esto mayormente se da en la sucursal de barranca, que al año vendría hacer 120 balones con los que no cuenta la empresa para la compra, la empresa realiza el pago al proveedor de S./ 21.50 por balón, esto vendría hacer en dinero S./2,580 soles que la empresa necesita para hacer el abastecimiento para la venta, la empresa a sus clientes da un precio de S./31.50 que al realizar la venta, saldría un total de S./ 3,780 soles al no contar con estos balones en almacén la empresa estaría perdiendo un total de S./1,200 soles al año, por lo tanto se tiene como consecuencia la poca rotación de balones para la comercialización y venta diaria, es por eso que la empresa se debe enfocar a que los empleados tengan un mayor control de los balones en el momento de la venta, verificando que se dé el cambio de balón lleno vendido con balón vacío.

Asimismo se encontró que el empleado altera el precio que es brindado por la empresa que es de S./31.50, la empresa conoció de este incidente por medio de sus clientes, a través de sus supervisores que realizan la verificación de las ventas cada quincena, los clientes manifestaban su molestia el cual decían que el precio que les dejaba era muy alto al que la competencia lo vendía y que a ellos ya no les convendría hacer la compra con la empresa; los empleados en las ventas del día aumentaban 3 soles por balón que sería un total de S./34.50 , ellos por mes venden 1200 balones por las dos sucursales tanto en Huacho como Barranca, que en dinero son S./4,1400 soles al año por el precio de 34.50 y S./3,7800 soles al año por el precio de 31.50; de esta manera el empleado se estaría beneficiando con S/3,600 soles al año, cabe mencionar que el empleado entrega sus reportes con el precio dado por la empresa sin embargo de esta manera genera consecuencias como la disminución de clientes, capitación de nuevos clientes, disminución de compra de balones, mala imagen de la empresa, disminución de dinero para el abastecimiento de balones, disminución de dinero para el pago de planilla y servicios, solo por el beneficio propio, la empresa debe tener contar con gente de confianza y realizar más seguido las supervisiones; por esto que se ha creído inconveniente diseñar estrategias para poder mitigar ciertos riesgos.

4.1.4 Diseñar estrategias para mitigar los riesgos en la empresa Wells GLP SAC.

Para mitigar los riesgos en la empresa WELLS GLP SAC se diseñó un manual de procesos de facturación y cobranza que permitan mitigar los riesgos.

	PROCESO DE FACTURACIÓN Y COBRANZA	
	MANUAL DE FUNCIONES EN LOS PROCESOS DE FACTURACION Y COBRANZA	

I. INTRODUCCIÓN

Como parte de las actividades que realiza la empresa WELLS GLP SAC se elaboró un manual que tiene como propósito de contar con un documento que apoye al desempeño en el proceso de facturación y cobranza; el manual además de constituir un instrumento de referencia para el desempeño de rutinas de trabajo, servirá para la capacitación, inducción y evaluación del personal, cualquier modificación en las funciones, estructuras se proceda a la actualización de este, adecuado a los resultados que se den en su aplicación y las necesidades de las áreas involucradas.

II. OBJETIVO GENERAL

Normar e integrar en un documento los procedimientos del proceso de facturación y cobranza para un adecuado control físico y real de las ventas, compras y gastos de la empresa WELLS GLP SAC.

III. POLÍTICAS GENERALES

1. Los procedimientos para la facturación y cobranza de la empresa WELLS GLP SAC son responsabilidad de la administración con la participación del jefe del departamento de facturación y cobranza.
2. Se contará con un comité de cobranza, el cual será responsable de asesorar sobre cualquier duda e interpretación de las políticas, normas y procedimiento que establezca el siguiente manual.

PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN

A. ALCANCE

El contenido del presente procedimiento es de forma obligatoria para el personal que realice las funciones de facturación en la empresa WELLS GLP SAC.

B. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Normar en documento las actividades relativas al proceso de emisión de comprobantes, así como las gestiones administrativas de facturación de la empresa WELLS GLP SAC.

C. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

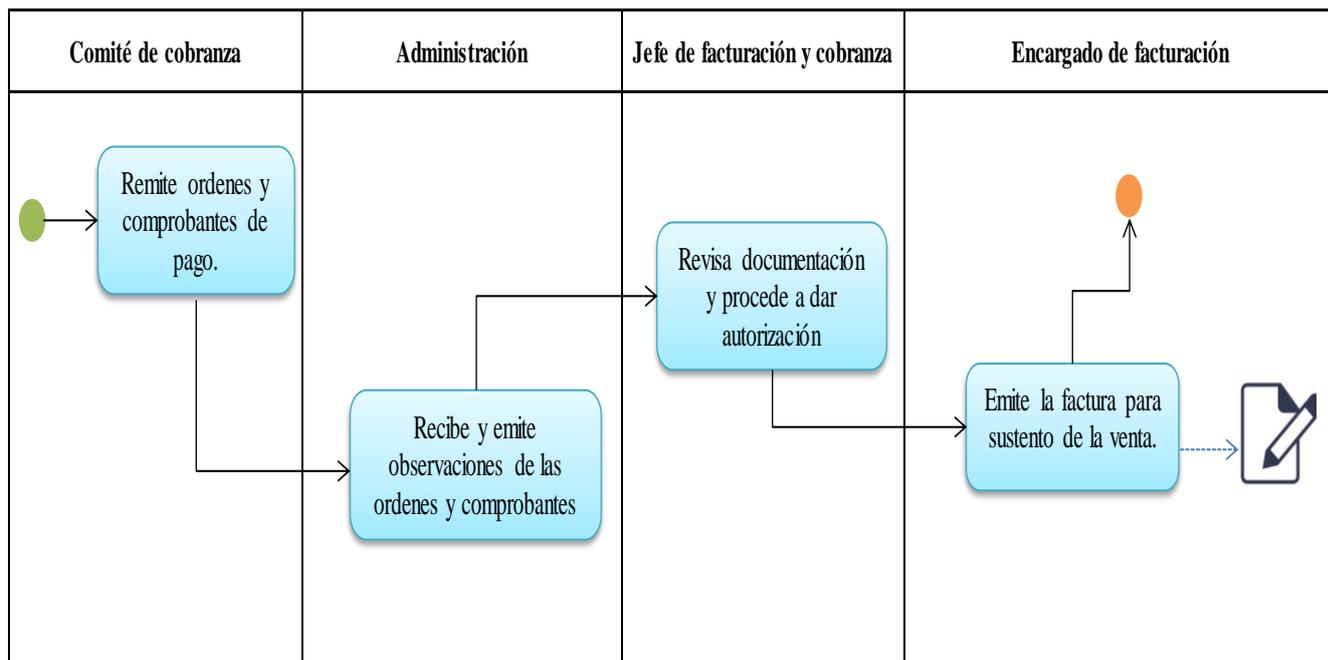
1. Solicitar a administración la emisión de check list para la verificación las condiciones físicas de los balones.
2. Emitir las cartillas de las órdenes de venta y dirigirlas a la administración con copia al departamento de facturación y cobranza, la cual debe contar con el nombre y rubrica de quien elabora y nombre y firma de quien autoriza.
3. Subsanan las observaciones por la administración o departamento de facturación y cobranza que permite la correcta emisión de la factura.

EL DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN Y COBRANZA DEBERÁ:

4. Verificar que previo a la emisión de un comprobante, se cuente con las condiciones físicas de los balones y cotizaciones autorizadas por el cliente.
5. Verificar que los documentos recibidos por parte del comité de cobranza para iniciar la facturación, cuente con todos los requisitos legales y se encuentren debidamente formulados y firmados por el área responsable.
6. Verificar que las ordenes de facturación elaboradas por el comité de cobranza, cumplan con los requisitos necesarios para poder emitir la factura, verificar que cuente con el nombre y rubrica de quien elabora, nombre y firma de quien autoriza.
7. Verificar que los check list se cuente con las condiciones físicas de los balones para evitar riesgos a futuro que perjudiquen a la empresa y cliente.
8. Vigilar y en su caso notificar al comité que al inicio de cada facturación, el cliente no cuente con adeudos anteriores o se encuentre en proceso de cobro.

9. Proporcionar al comité de cobranza, los reportes correspondientes al mes anterior.

D. DESARROLLO DE ACTIVIDADES



PROCEDIMIENTO DE COBRANZA

A. ALCANCE

El contenido del procedimiento es de forma obligatoria para el personal encargado que realice las funciones de cobranza en la empresa WELLS GLPS SAC dentro del ámbito de sus respectivas competencias.

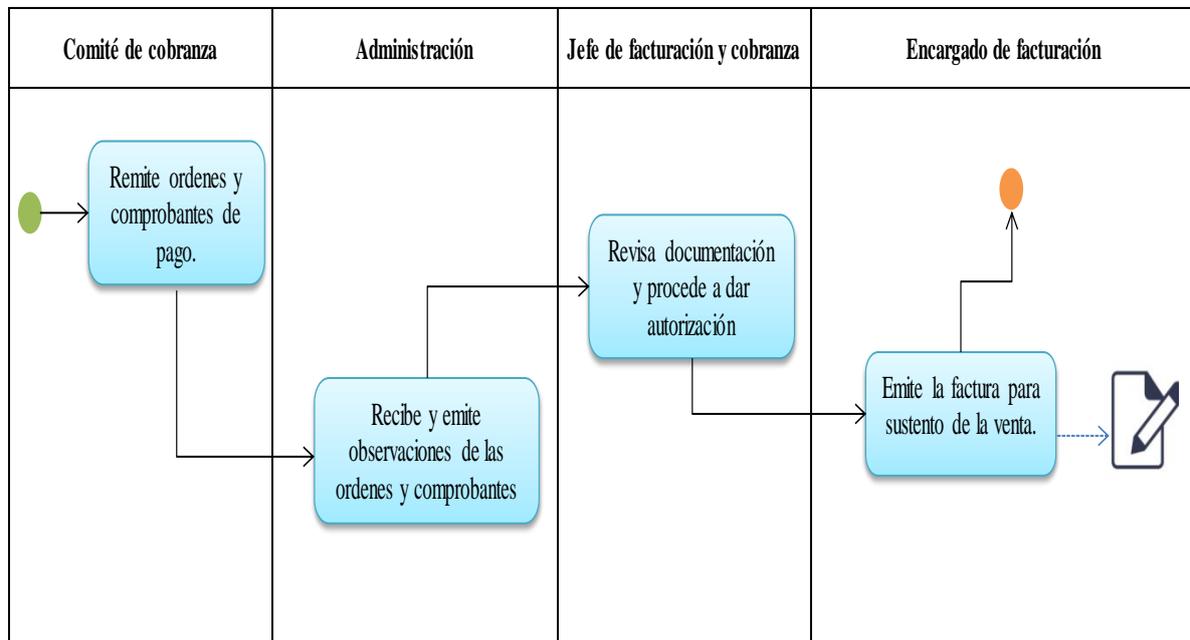
B. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Normar a través de este documento las actividades relativas al proceso de cobranza, así como las gestiones administrativas, gastos y pagos de la empresa WELLS GLP SAC.

C. POLITICAS DE OPERACIÓN

1. El departamento de facturación y cobranza deberá cumplir con el objetivo de este manual, empleando controles como pueden ser: reportes de las ventas diarias, reporte de pagos diversos, reporte de la facturación al proveedor lo cuales deben ser proporcionados oportunamente.
2. Se tendrá un control de las ventas teniendo copia de la factura
3. Es obligación del personal encargado de la cobranza hacer el respectivo cobro al cliente conforme a factura emitida, en caso de incumplimiento se deberá hacer de conocimiento al jefe para que se inicien las medidas correspondientes.
4. Es responsabilidad del jefe de facturación y cobranza, vigilar los correctos registros de las facturas y cobros de las mismas; asimismo se tendrá un reporte diario sobre las cobranzas detallando el concepto de los ingresos y registro correspondiente.
5. El departamento de facturación y cobranza solicitará al comité de cobranza la suspensión de la venta a clientes que presenten problemas para el pago.
6. El comité de cobranza enviará la orden de suspensión después de haber realizado la gestión de cobro con aquel cliente que presente problemas de pago.
7. El departamento de facturación y cobranza una vez que cuente con la evidencia de las cobranzas, dará su autorización para que le comité de cobranza realice los pagos correspondientes.
8. El comité de cobranza realizará el pago de los servicios diversos como así también el pago al proveedor Repsol.

D. DESARROLLO DE ACTIVIDADES



En todo proceso se debe trabajar de forma segura para prevenir riesgos e emergencias, a continuación se propone a la empresa WELLS GLP SAC el uso de los siguientes formatos:

a. Check list:

Formato creados para realizar actividades repetitivas, controlar el cumplimiento de una lista de requisitos, se usan para hacer comprobaciones sistemáticas de actividades asegurando que el trabajador no se olvide de nada importante.

Este ckeck list ayudará en la empresa a verificar las condiciones generales, almacenamiento y transporte de los balones para hacer vendidos, evitando de esta manera accidentes o sanciones que perjudiquen a las personas y empresa; para esto se da las siguientes recomendaciones:

- Antes de cargar los balones se deberá revisar el estado mecánico de la unidad de transporte.

- Ante una fuga usar mascarillas para evitar la inhalación que puede causar dolor de cabeza y náuseas, asimismo aislar el cilindro del resto y dejar que se evapore en el ambiente adecuado.
- En caso de derrames evitar que lleguen a alcantarillas, desagües y tierras de cultivo.
- Los empleados deben estar en constante capacitación, contar con equipos de seguridad necesario y disponer de vehículos en óptimas condiciones.

FORMATO 1: Check list

		CHECK LIST DE CONTROL: BALONES DE GAS	
GENERALES		SI	NO
1. ¿Está en buenas condiciones el balón?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ¿Está identificado el contenido del balón?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. ¿La válvula está en buenas condiciones?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ALMACENAMIENTO		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. ¿Está el balón en posición vertical y bien asegurado?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. ¿Tiene el balón puesto el protector de la válvula?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. ¿Si el cilindro está vacío, está identificado con tarjeta de vacío y su válvula está cerrada?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. ¿Los balones se encuentran correctamente almacenados?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TRANSPORTE		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. ¿Se dispone de vehículo para movilizar los balones?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. ¿Se cuenta con soporte de mantenimiento para movilizar los balones?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. ¿Están ubicados los balones lejos de fuente de calor, chispas y electricidad?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. ¿Se ha verificado la ausencia de fugas en los balones y en las conexiones?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se ha verificado que los puntos del check list se cumplan satisfactoriamente			
Nombre: _____	Firma: _____	Fecha: _____	

c. Control de asistencia:

Sistema de control que permite llevar un registro del ingreso y salida de los empleados, la supervisión de la asistencia te permite comprobar la puntualidad y asistencia de los trabajadores a su puesto.

Este control permitirá a la empresa el control el ingreso, salida, permisos, faltas, tardanzas y horas extras por cada trabajador para tomar las medidas correspondientes; esto permitirá a la empresa conocer si cumplieron las horas pautadas para pagar de acuerdo a las horas trabajadas, asimismo hacer el pago respectivo si realizaron horas extras, por otro lado la empresa podrá reconocer beneficios al trabajador más puntual.

 CONTROL DE ASISTENCIA DE TRABAJADORES				
EMPRESA:	WELLS GLP SAC			
TRABAJADOR :				
MES/AÑO :				
FECHA	HORA DE ENTRADA	HORA DE SALIDA	FIRMA	OBSERVACIÓN
RESPONSABLE :				

FORMATO 3: Control de asistencia

4.2 DISCUSIÓN

De acuerdo con lo señalado por Ray & Pany (2000) un departamento que no está bajo el control de los ejecutivos de venta debe realizar la facturación, confirmando que toda empresa debe llevar un control adecuado de las áreas de ventas y cobranza de esta manera evitar riesgo que perjudiquen a la empresa, según lo encontrado en la investigación la empresa WELLS GLP SAC cuenta con un solo personal quien cumple con las funciones de autorizar la venta, generar reportes, verificar y realizar los cobros correspondientes por la venta, este personal no está preparada para desempeñar el cargo, ya que al realizar la encuesta previa a los trabajadores estos no se sienten identificados con la empresa generando un deficiente control de lo que ingresa y sale de la empresa, asimismo los encargados de dar reporte de las ventas del día adulteran el precio indicado de venta generando beneficios propios mas no para la empresa. Los reportes de ventas permiten realizar a la empresa WELLS GLP SAC realizar arqueos en los cuales se obtengan una comparación con lo que tengo stock, además de a ver un seguimiento de su cartera de clientes para ver el crecimiento o disminución de estos, para tomar las medidas necesarias para mantener e incrementar su cartera de clientes ofreciendo accesibilidad, la empresa cuenta con políticas de venta y el cobro se realiza de inmediato.

Estupiñán (2003) acerca de riesgo menciona que es un proceso mediante el cual se identifican, generando una mayor administración, en la empresa se realizó una matriz de riesgo en donde se evaluó los procesos de facturación y cobranza, teniendo estos subprocesos como la compra de balones contando con las etapas de adquisición y pago a proveedores (Repsol), clasificación de facturas con las etapas de despacho a clientes y pagos diversos y la cobranza con las etapas de reporte de inventario, cobro y entrega de balones, recepción de balones vacíos lo cual permitió la identificación de los riesgos que generan una menor productividad, estos riesgos fueron; legales, operativos, reputación y económicos por cada riesgo se obtuvo la probabilidad, impacto y severidad de estos; asimismo se analizó y verificó que los riesgos considerados como fraudes son el riesgo operativo y económico que se dan por parte del empleado para beneficio propio, generando a la empresa consecuencias que afectan a la liquidez, los empleados actuaron por la oportunidad abusando de la confianza transmitida por la empresa, también pueden actuar para obtener mayor ingresos debido a la condición que tenga

puede ser por endeudamiento familiar, para la minoración de estos riesgos se desarrollaron controles claves que ayudarán a la toma de decisiones, contar con empleados motivados para el

desarrollo de sus actividades, contar con dinero para las obligaciones a corto plazo, mantener a los clientes satisfechos, generar mayor productividad, contar con el ingreso de clientes nuevos y brindar un servicio garantizado de calidad, manteniendo el nombre y posición en el mercado.

Según el punto de vista de Choque (2012) la estrategia es una secuencia coherente de acciones delimitadas en un plan para lograr el propósito de una organización, el objetivo básico consiste en lograr un desempeño de calidad, eficiente y eficaz orientado a generar valor; para Prieto (2012) los criterios de evaluación estratégica se debe tener una claridad de los objetivos, motivación y recompensa, empatía en el entorno, disponibilidad de recursos, el tiempo adecuado a la realización de la estrategia y el compromiso de todos para el mejoramiento ;por lo tanto en la empresa WELLS GLP SAC se diseñó un manual de procedimiento de facturación y cobranza que permita tomar medidas para el óptimo desarrollo por cada proceso, cada proceso cuenta con políticas y actividades que se deben cumplir por parte de la organización como los empleados encargados, así también en este manual se recomienda el uso de formatos como: ckeck list que permitirá el control de las condiciones generales, almacenamiento y transporte de los balones para las ventas diarias, tarjetas de control de balones teniendo conocimiento de los ingresos y salidas por las ventas diarias, contando con información oportuna para el abastecimiento en almacén y hojas de control de asistencia en donde la organización realizará el pago de horas establecidas más horas extras, asimismo tendrá conocimiento si el empleado es puntual en su puesto de trabajo, teniendo motivación beneficios propios, además de que se crea mayor productividad; por otro lado los resultados que se presentan están orientados al compromiso tanto de los jefes como empleados con el objetivo de eficacia y eficiencia en las operaciones, salvaguardar sus recursos y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

IV. CONCLUSIONES

Del análisis realizado en el presente proyecto de tesis se determina las siguientes conclusiones:

1. La empresa WELLS GLP SAC presenta deficiencias en sus procesos de facturación y cobranza, lo que genera inestabilidad y crecimiento en la organización, asimismo se identificaron riesgos tales como: legales, económicos, de reputación y operativos, así también se consideraron como riesgos de fraude los riesgos legales y operativos; para reducir dichos riesgos se tienen controles para cada responsable que abarca los procesos de facturación y cobranza.
2. Como resultado del trabajo de investigación se determinó que la empresa WELLS GLP SAC no cuenta con un buen clima laboral y el comportamiento de sus empleados no es ético, esto genera que no están motivados para realizar su trabajo de manera eficiente, no se cumple con las metas establecidas de la empresa y realicen su trabajo por cumplimiento mas no por identificación con la empresa.
3. En el trabajo de investigación la empresa WELLS GLP SAC no cuenta con la disponibilidad de liquidez, generando retraso en el abastecimiento de balones para la venta diaria, retraso del pago a empleados, retraso de pagos de servicios y retraso de pago de obligaciones, lo cual se tiene como consecuencia la disminución de trabajo , tiempo ocioso y la inestabilidad de la empresa,

V. RECOMENDACIONES

Del análisis realizado en el presente proyecto de tesis se determina las siguientes recomendaciones:

1. Se recomienda que la empresa WELLS GLP SAC realice la inversión de una máquina registradora que será manipulada por el supervisor que verifique el recorrido de los puntos de venta, esto tiene como ventaja que se ingrese el monto por balones, asimismo el trabajador no podrá cobrar un precio mayor a lo establecido con la política de venta de la organización, de tal manera que la maquina está relacionada con un sistema de reporte al día que se va a obtener información sin manipulaciones y un reporte real de la actividad diaria de la empresa.
2. Se recomienda que se realice un control de balones ingresados desde la compra al proveedor Repsol hasta el ingreso de balones vacíos por las ventas del día, esto tendrá mayor verificación con las tarjetas de control de balones que se encuentran especificada en el manual de procesos de facturación y cobranza; por cada balón que no se encuentre en la comparación de ingreso y egreso será descontado al personal encargado del recorrido de venta, de esta manera el personal tendrá la obligación de verificar el ingreso y egreso de estos balones tanto llenos como vacíos clasificando de 10, 15 y 45kg, como también tendrá la responsabilidad de constatar que el balón se encuentre en las condiciones necesarias para ser vendido.
3. Se recomienda realizar arqueos de caja, esto va a generar que se tenga información de la liquidez que cuenta la empresa para realizar la compra de balones al proveedor Repsol, pagos diversos y pago a empleados en el tiempo oportuno; por otro lado se deben realizar actividades que generen la motivación del empleado, asimismo que el trabajador este en constante aprendizaje, asistiendo a charas de prevención y atención al cliente para brindar un buen servicio de calidad.

VIII. LISTA DE REFERENCIAS

Acevedo (2016), en su tesis “Implementación de un sistema de gestión de facturación, cobranza y tesorería y la mejora en la liquidez de la empresa de servicios educativos caracoleando Trujillo- Perú 2016”. Universidad Privada del norte Trujillo-Perú.

Arends, A. Elder, R. & Beasley, M. (2007), *Auditoria un enfoque integral. Decimoprimer edición*. México: Pearson educación.

Carrión, J (2007) *Estrategia de la visión a la acción*. Segunda edición. Madrid. Recuperado de:

https://books.google.com.pe/books?id=8_PwIoGOa6QC&printsec=frontcover&dq=estrategia&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiLv-67yJrcAhUvUt8KHqSDPgQ6AEIJjAA#v=onepage&q=estrategia&f=false

Canon, D. (2011), *Contra el fraude*. Prevención e intervención en América Latina. Buenos Aires. Argentina. Ediciones Granica s.a. Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=i7T5pszT2eQC&pg=PT14&dq=tipos+de+fraude&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwia5rO-0faAhVptlkKHWDCpoQ6AEIKjAB#v=onepage&q=tipos%20de%20fraude&f=false>

Chiavenato, I (2009) *comportamiento organizacional, la dinámica del éxito en las organizaciones*. Segunda edición. México .Editorial: MCGRAW-HILL INTERAMERICANA, S.A.

Choque, R (2012) *planeamiento estratégico y cuadro de mando integral*. Segunda edición. Perú. Editorial: INDUSTRIA GRÁFICA SAN REMO SAC.

Diario el comercio (2018). Recuperado de:

<https://elcomercio.pe/economia/peru/preciosderivados-glp-son-12-altos-ano-noticia-486019>

Diario el dinero (2017). Recuperado de: <https://www.eldinero.com.do/49206/tropigas-recibecertificacion-en-sistema-de-gestion-de-calidad-y-gestion-ambiental/>

Diario la económica (2018). Recuperado de: http://www.la-razon.com/economia/Hidrocarburos-Bolivia-exporta-3-000-toneladas-GLP-Amarillagas_0_2910308956.html

Diario la nación (2015). Recuperado de: <https://www.lanacion.com.ar/1849849-crece-el-fraude-a-nivel-mundial-mala-nota-para-america-latina>

Diario el peruano (2018) .Recuperado de: <http://elperuano.pe/noticia-imponen-drasticocastigo-uso-facturas-falsas-60541.aspx>

Diario la vanguardia (2017). Recuperado de: <http://www.lavanguardia.com/economia/20171107/432695809143/gas-naturalbeneficio-resultados-septiembre.html>

Estupiñán, R. (2015), *Control interno y fraudes con base en los ciclos transaccionales- Análisis informe caso*. Bogotá: Ecoe ediciones.

Estupiñán, R. (2003), *Control interno y fraudes con base en los ciclos transaccionales- Análisis informe caso*. Bogotá: Ecoe ediciones.

Fernández, A. (2010), *La gestión del riesgo operacional de la teoría a su aplicación*.

Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=kR33ej859OEC&pg=PA173&dq=riesgo+de+fraude&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj2vPrGvPraAhVOs1kKHRsFBecQ6AEIPDAF#v=onepage&q=riesgo%20de%20fraude&f=false>

Flores (2014), en su tesis “Estrategias para la mejora del proceso de facturación de la empresa comercializadora Trapecio. Universidad valentina. San Diego.

Hitt, M; Ireland, R & Hoskisson, R (2015), *Administración estratégica: competitividad y globalización conceptos y caos 11° edición*. México. Learning editores S.A

Hernández, R; Fernández, C & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México. Interamericana editores.

Herrera (2014), en su tesis “Evaluación del control interno en el área de crédito y cobranzas para empresas comerciales de la ciudad de Guayaquil. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador.

Herrera (2014), en su tesis “Factores que influyen en el mejoramiento de los procesos y controles en el área de créditos y cobranzas de la empresa linde gas Perú s.a-sucursal Trujillo año 2013”. Universidad Nacional de Trujillo-Trujillo-Perú.

Johnson, G; Scholes, K & Whittington, R (2006), *Dirección estratégica séptima edición*. Madrid: Pearson educación s.a

Márquez, R. (2018) *Auditoría forense*. Recuperado de:
https://books.google.com.pe/books?id=CM5XDwAAQBAJ&pg=PT46&dq=riesgo+de+fraude+definicion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj5kfnF2O_aAhWno1kKHWy4B6wQ6AEIJjAA#v=onepage&q=riesgo%20de%20fraude%20definicion&f=false

Mantilla, S, A. (2009), *Auditoría de información financiera*. Bogotá: Ecoe ediciones.

Mite & Silva (2017), en su tesis “Estrategias para prevención de riesgos y fraudes en inventarios mediante técnicas de auditoría forense”. Universidad de Guayaquil. Ecuador.

Molina, V. (2005), *Estrategias de cobranza en épocas de crisis*. Recuperado de :
<https://books.google.com.pe/books?id=FiM8HWIZWzsC&printsec=frontcover&dq=co>

[branza&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj3uqy7o_raAhVLYaQKHcB2BmcQ6AEILTAB#v=onepage&q=cobranza&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj3uqy7o_raAhVLYaQKHcB2BmcQ6AEILTAB#v=onepage&q=cobranza&f=false)

Moscoso & Echevarría (2015), en su tesis “Implementación del sistema de control interno en el área de facturación y cobranza por el método micil en la empresa Estuardo Sánchez en la ciudad de Guayaquil. Universidad de Guayaquil. Ecuador.

Pindado, J. (2001), *Gestión de auditoria*. Salamanca. España. Recuperado de:
<https://books.google.com.pe/books?id=wB1P0yOZhvwC&pg=PA77&dq=gestion+de+f+acturacion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjAh7exqPXaAhXSqFkKHbJCCgkQ6AEIOzAD#v=onepage&q=gestion%20de%20facturacion&f=false>

Prieto, J. (2012), *gestión estratégica organizacional cuarta edición*. Bogotá. Edición: ECOE EDICIONES.

Ray, o. & Pany, K. (2000), *Auditoria. Un enfoque integral 12ª edición*. Santa fe de Bogotá, Colombia. Editorial: MCGRAW-HILL INTERAMERICANA, S.A.

Ramírez, J (2010), *Estrategia para mejoramiento de la calidad*. Lima, Perú. . Edición: Instituto Pacifico sac.

Rusa, C & Curbera, P (2013), *El riesgo de crédito en perspectiva*. Madrid. Recuperado de:
https://books.google.com.pe/books?id=Rtw9vg1AvvQC&pg=PT6&dq=tipos+de+riesgo&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjK14ehzYLjAhVDrVkKHx_zAbQQ6AEIPDAD#v=onepage&q=tipos%20de%20riesgo&f=false

Vizcarra, J. (2007), *Auditoría financiera. Riesgos, control interno, gobierno corporativo y normas de información financiera*. Lima, Perú. Edición: Instituto Pacifico sac.

IX. ANEXOS

Objetivo : **UNIVERSIDAD CATOLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**
ESCUELA DE CONTABILIDAD
GUÍA DE ENTREVISTA

Estimado funcionario reciba nuestro cordial y grato saludo, la presente encuesta tiene como fin conocer y evaluar el proceso de facturación y cobranza de la empresa WELLS GLP SAC

1. Edad
- : 2. Sexo
- :
3. Lugar de nacimiento :
4. Entrevistador :
5. Lugar y fecha de entrevista :

V:D: Proceso de facturación y cobranza

6. ¿El proceso de recepción y emisión de facturas de los clientes se llevan de manera adecuada para el cumplimiento de los objetivos establecidos?
7. ¿En la empresa se realiza revisiones periódicas de los procesos de facturación y cobranza?
8. ¿La empresa realiza una eficiente gestión de cobro que permita mantener liquidez para cumplir con los compromisos de las actividades diarias?
9. ¿Considera necesario diseñar estrategias para mejorar los procesos de facturación y cobranza?

V:I: Riesgos

10. La empresa cuenta con un programa que ayude a prevenir, mitigar y controlar el riesgo?
11. ¿La gestión de cobro lo realiza un personal competente y de confianza que brinda información real?
12. La empresa realiza actividades que fomenten la integración del personal y favoreciendo un clima laboral?
13. Se cuenta con un método de identificación periódica de los principales riesgos de fraude que pueden materializarse en la organización?